

Raport KPI

Wartość
wskaźników
dla Rynku

KPI 1 - Terminowość wdrożenia projektów	bd
KPI 2 - Terminowość odpowiedzi na wnioski OA	100,00%
KPI 3 - Terminowość zakończenia negocjacji z OA	100,00%
KPI 4 - Terminowość podpisywania umów z OA	100,00%
KPI 5 - Jakość fakturowania	99,93%
KPI 6a - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	100,00%
KPI 6b - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 7 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLLO	99,86%
KPI 8a - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	98,39%
KPI 8b - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 9 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie BSA poziom infrastruktury	bd
KPI 10 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie IC	100,00%
KPI 11 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zapytanie ROI	99,56%
KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLLO	92,23%
KPI 13a - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	100,00%
KPI 13b - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 14 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (PDU)	100,00%
KPI 15 - Terminowość dostarczania usługi BSA (Uwolnienie LPA)	99,83%
KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)	96,97%
KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI	99,80%
KPI 18 - Terminowość fakturowania	99,89%
KPI 20 - Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)	98,91%
KPI 25 - Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)	100,00%
KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU	1,36
KPI 27a - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR (wartość oczekiwana KPI = 0%)	9,88%
KPI 27b - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - BSA (wartość oczekiwana KPI = 0%)	13,73%
KPI 27c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - LLU (wartość oczekiwana KPI = 0%)	5,35%
KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA	91,58%
KPI 37a - Terminowość realizacji KK (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	100,00%
KPI 37b - Terminowość realizacji KK (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 38 - Terminowość instalacji KK do Lokalizacji Wyniesionej, Studni „zero” lub PDK	100,00%
KPI 39a - Terminowość realizacji zamówień na instalacje Splitterów (wg obowiązującej Oferty Ramowej)	100,00%
KPI 39b - Terminowość realizacji zamówień na instalacje Splitterów (wg obowiązującej Umowy z OA)	100,00%
KPI 40 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego na LPA (BSA)	bd
KPI 41 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego PSS (RIO)	100,00%
KPI 42 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego Łącza Abonenckie (LLU)	bd
KPI 43 - Jakość danych przekazywanych przez TP w ramach Wywiadu Technicznego	bd
KPI 44 - Terminowość migracji pomiędzy PDU	100,00%
KPI 45 - Wskaźnik poprawności informacji udzielanych przez TP przekazywanych przez ISI	100,00%
KPI 46 - Terminowość modyfikacji istniejących Włazek Łączących Międzysektorowych w LPSS lub FPSS	bd
KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Włazki Łączących Międzysektorowych	bd
KPI 48 - Terminowość redukcji przepustowości istniejącego PDU oraz likwidacji włazki w PDU	bd
KPI 49 - Terminowość akceptowania przez TP projektów technicznych	91,67%
KPI 50 - Terminowość implementacji numeru NDS PT w sieci TP	bd
KPI 51 - Terminowość implementacji numeru NDS PT na Linii Abonenckiej	98,57%
KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU	100,00%
KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP	17,29%
KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP	21,66%

Wskaźniki niedyskryminacji

		Wartość wskaźników DETAL TP	Wartość wskaźników dla Rynku (HURT)
Detal TP	HURT		
KPI 28 - Terminowość dostarczania usługi głosowej (powrót abonenta do TP z usługi WLR u Operatora Alternatywnego)	KPI 19 - Terminowość dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)	97,15%	100,00%
KPI 29a - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (POTS/ISDN) - 23h	KPI 56a - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (WLR) - 23h	66,87%	73,31%
KPI 29b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (POTS/ISDN) - 50h	KPI 56b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (WLR) - 50h	84,09%	89,54%
KPI 30 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (POTS/ISDN)	KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)	98,83%	100,00%
KPI 31 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 58 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (BSA)	89,06%	92,21%
KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 59 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	88,77%	91,58%
KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości	KPI 60 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości	81,63%	75,00%
KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)	KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	91,52%	95,49%
KPI 35a - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (Neostrada) w 24h	KPI 61a - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (BSA) w 24h	67,90%	79,60%
KPI 35b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (Neostrada) w 48h	KPI 61b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (BSA) w 48h	82,38%	89,89%
KPI 35c - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (Neostrada) w 72h	KPI 61c - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (BSA) w 72h	86,35%	93,41%
KPI 55 - Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (Neostrada) (liczony w godzinach)	KPI 57 - Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (BSA) (liczony w godzinach)	22,11	79,13
KPI 62 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (POTS i ISDN)	KPI 22 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR)	1,54	1,43
KPI 63 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (Neostrada)	KPI 24 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (BSA)	1,59	1,86

bd - brak zdarzeń do wycieszenia KPI, wskaźnik nie jest wycieszalny w danym miesiącu

Data sporządzenia raportu: 2010-07-23

Wszelkie uwagi i pytania do KPI proszę zgłaszać na skrzynkę funkcyjną "Komunikacja.KPI@telekomunikacja.pl"

Komentarze do KPI

KPI 1 - Terminowość wdrożenia projektów

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w danym miesiącu.
 Projekty realizowane na ścieżce TTM Hurt:
 1) Third Party Billing
 2) PLI CBD - integracja systemów TP z Platformą oraz migracja danych.

KPI 2 - Terminowość odpowiedzi na wnioski OA

Terminowość 100%

KPI 3 - Terminowość zakończenia negocjacji z OA

Terminowość 100%

KPI 4 - Terminowość podpisywania umów z OA

Terminowość 100%

KPI 5 - Jakość fakturowania

Wartość wskaźnika 99,93 %. KPI_5 jest utrzymany na stałym, bardzo wysokim poziomie.

KPI 6 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe

KPI_6a - Poziom wskaźnika: 100,0%

Zgodnie ze stanowiskiem UKE do wyliczenia wskaźnika przyjęto terminy z obowiązujących Ofert Ramowych z ograniczeniem do 30 DR.
 Po raz kolejny wartość wskaźnika utrzymuje się na maksymalnym 100% poziomie referencyjnym UKE.

KPI_6b - Poziom wskaźnika wynosi 100%, gdy jest wyliczony w oparciu o terminy udzielania odpowiedzi na reklamacje finansowe wg kryteriów określonych w aktualnie obowiązujących umowach z OA i decyzjach indywidualnych wydanych przez Prezesa UKE.
 Wskaźnik liczony wg kryterium terminów z Umów pozostaje bez zmian na najwyższym 100% poziomie.

KPI 7 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLLO

Terminowość 99,86% - wykonanie utrzymuje się na stabilnym, wysokim poziomie. Przekroczenia wynikały z dużego wolumenu procesowanych zamówień (707 wysłanych odpowiedzi do OA).

KPI 8 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury

KPI 8 - Terminowość 98,39% - w czerwcu wartość wskaźnika po raz kolejny się poprawiła (poprzedni miesiąc 96,77%, kwiecień 90,91%). Wartość wskaźnika wynika z przyjęcia terminu realizacji określonego w aktualnie obowiązującej Ofercie Ramowej. Oferta Ramowa określa terminy jako 7 DR dla splitterów oraz kabli korespondencyjnych i 14 DR dla reszty zgłoszeń (wg obowiązujących jeszcze umów z OA te terminy dla wszystkich spraw są równe i wynoszą 14 DR). Przekroczenia terminów wg wykonania zgodnie z Ofertą dot. spraw procesowanych dla kabli korespondencyjnych (wszystkich odpowiedzi udzielono zgodnie z terminami wynikającymi z jeszcze obowiązujących umów z OA). Przekroczenie terminów wynika z faktu, że odpowiedzi dla operatorów są udzielane w kompletach razem z kolokacją, na którą termin wynosi 14 DR. Odpowiedź pozytywna dot. zamówienia na kabel korespondencyjny jest warunkowana pozytywną odpowiedzią na zamówienie dotyczące kolokacji, gdzie termin odpowiedzi wynosi 14 DR. W przeciwnym wypadku zamówienie na KK miałoby WT negatywne.

KPI 8b - TP udziela odpowiedzi OA zgodnie z terminami określonymi w umowach zawieranych w oparciu o obowiązującą Ofertę Ramową na dzień podpisywania umowy. Wskaźnik ten liczony według terminów zawartych w Umowach z OA w m-cu czerwcu wynosi 100%.

KPI 9 - Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie BSA poziom infrastruktury

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w tym okresie raportowym.

KPI 10 - Terminowość udzielnie odpowiedzi na zamówienie IC

Terminowość 100%

Komentarze do KPI

KPI 11 - Terminowość udzielania odpowiedzi na zapytanie ROI

Terminowość 99,56% - wykonanie utrzymuje się na stabilnym, wysokim poziomie. Przekroczenie terminów dotyczy w czerwcu tylko 5 spraw (opóźnienie 1 - 2 dni). Przekroczenia wynikały z dużego wolumenu procesowanych spraw (1139 wysłanych odpowiedzi do OA).

KPI 12 - Terminowość dostarczenia usługi RLLO

Terminowość 92,23%. Na 103 sprawy zrealizowane w czerwcu (wzrost o 33% w stosunku do poprzedniego miesiąca), w przypadku 8 zamówień przekroczono wymagany czas realizacji.

KPI 13 - Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury

Terminowość 100%

KPI 14 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (PDU)

Terminowość 100%

KPI 15 - Terminowość dostarczenia usługi BSA (Uwolnienie LPA)

Terminowość 99,83%.

Wskaźnik utrzymuje się na przestrzeni kilku okresów na stabilnym poziomie, odbiega od poziomu referencyjnego jedynie o 0,17pp.

KPI 16 - Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)

Terminowość 96,97%. Na 33 sprawy zrealizowane w czerwcu (wzrost o 312% w stosunku do poprzedniego miesiąca), w przypadku 1 zamówienia przekroczono wymagany czas realizacji o 1 dzień.

KPI 17 - Terminowość dostarczenia usługi ROI

Terminowość 99,80%. Terminowość utrzymuje się na stałym, wysokim poziomie. Na 509 spraw zrealizowanych w czerwcu, opóźnienie dotyczyło tylko 1 zamówienia.

KPI 18 - Terminowość fakturowania

Wartość wskaźnika KPI_18 wynosi 99,89 %. Wskaźnik jest utrzymywany na stabilnym, bardzo wysokim poziomie.

KPI 19 - Terminowość dostarczenia usługi głosowej (przejęcie abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)

Terminowość 100%

KPI 20 - Sprawność dostarczenia usługi głosowej (przejęcie abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)

Wskaźnik utrzymuje się na poziomie prawie 99 %, nie wykazując żadnych niepokojących tendencji. Wskaźnik obrazuje liczbę zrealizowanych zamówień przez TP S.A do wszystkich zamówień, które powinny być zrealizowane w badanym okresie. Analiza poszczególnych wyników porównywalnych dla poszczególnych OA nie wskazuje na zagrożenie różnego traktowaniu poszczególnych OA.

Komentarze do KPI

KPI 21 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)

Terminowość 100%

KPI 22 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR):

Poziom referencyjny wynikający z Porozumienia UKE-TP, wynoszący 0,8 uszkodzenia na 100 linii nie został zrealizowany. W porównaniu do poprzedniego miesiąca odnotowano wzrost wartości o 0,08. Przyczyną wzrostu jest znaczna ilość awarii i uszkodzeń powstałych na skutek niekorzystnych warunków pogodowych.

KPI 23 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

Wskaźnik obrazuje jakość dostarczania usługi BSA, na którą bezpośrednio mają wpływ zasadne interwencje techniczne przekazane do TP S.A po uruchomieniu usługi BSA. Wskaźnik odchyła się od założonego poziomu referencyjnego o -4,5%. Realizacja celu dla poszczególnych OA nie odzwierciedla znacząco od poziomu total. Na podstawie analizy wyniku dla poszczególnych OA uznajemy, iż nie wskazuje on na dyskryminację żadnego z OA.

KPI 24 - Liczba uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (BSA)

Poziom referencyjny wynikający z Porozumienia UKE-TP, wynoszący 1,7 uszkodzenia na 100 aktywnych linii nie został zrealizowany. W porównaniu do poprzedniego miesiąca odnotowano wzrost wartości wskaźnika o 0,35. W raportowanym okresie nastąpiło znaczące zwiększenie wolumenu zgłoszonych do TP S.A uszkodzeń z powodu utrzymujących się niekorzystnych warunków pogodowych. Jest to pierwszy przypadek braku realizacji poziomu referencyjnego dla tego wskaźnika od kiedy jest on raportowany.

KPI 25 - Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)

Terminowość 100%

KPI 26 - Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU

Poziom referencyjny wynikający z Porozumienia UKE-TP, wynoszący 3 uszkodzenia na 100 aktywnych linii został zrealizowany. W porównaniu do poprzedniego miesiąca odnotowano spadek wartości wskaźnika o 0,23.

KPI 27a,b,c - Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów - WLR, BSA, LLU

Wskaźnik stanowi swoistą grupę KPI, których celem jest obserwacja przez TP SA oraz poszczególnych OA najczęściej występujących powodów formalnych, które przyczyniają się do braku realizacji złożonego zamówienia na poszczególną usługę w celu ich eliminacji w przyszłości. Należy dodać, iż wskaźnik ma cel wyłącznie jakościowy, dlatego nie dokonywana jest przy tej okazji kwalifikacja powodów odrzutów pod kątem ich zależności od TP S.A lub OA, byłoby to niezgodne z celem, dla którego wdrożone zostało badanie. Bezpośredni wpływ na wynik ma głównie poszczególny OA, wynika to z przeprowadzonych analiz. KPI dla przejrzystości zjawiska został podzielony na trzy grupy: WLR, BSA, LLU i tak też jest prezentowany w szczegółach obrazujących poszczególne kody odrzutów formalnych zamówień.

Dla wskaźnika 27a dotyczącego zamówień na dostarczenie usługi WLR na liczbę odrzutów zamówień w największym stopniu wpływają sytuacje, kiedy na podany numer zostało już przesłane zamówienie przez innego Operatora bądź Klient nie jest abonentem TP (udział 25,7% we wszystkich odrzutach) oraz Operator przesyła zamówienie na łącze, które nie należy do sieci TP (udział 9,4%). Kolejną istotną grupę stanowią odrzuty zamówień dla stacji, które są oparte na Radiodostępie (udział 8,8%) oraz zamówienia dla stacji ISDN, dla których został przez Operatora błędnie podany zakres numeracji (udział 8,4%).

Dla wskaźnika 27b dotyczącego odrzuconych zamówień na BSA znaczącą 25% grupę stanowią odrzuty spowodowane brakiem rezygnacji Abonenta z posiadanej umowy szerokopasmowej zawartej z Telekomunikacją Polską, kolejną istotną aż 16% grupą są odrzuty dotyczące sytuacji, kiedy klient nie był właścicielem stacji telefonicznej w TP.S.A, pozostałą również istotną jest grupa dotycząca odrzutów związanych z niepoprawną listą umów o świadczenie usług szerokopasmowych oraz SDI zawartych przez Abonenta z Telekomunikacją Polską na danym łączu abonenckim.

Dla wskaźnika 27c dotyczącego zamówień na dostarczenie LLU oraz przejść na LLU w ramach MPM znaczącą grupę 22,6% stanowiły zamówienia, w których klient wskazany nie był właścicielem stacji telefonicznej w TP, kolejną istotną 15,2% grupą są odrzuty dotyczące toczącej się realizacji zamówienia rezygnacji na danym łączu. Kolejną grupą były odrzuty dotyczące zamówień na których istnieje usługa BSA - 12,7%

KPI 28 - Terminowość dostarczania usługi głosowej (powrót abonenta do TP z usługi WLR u Operatora Alternatywnego)

Poziom wskaźnika wzrósł o 2,2% w porównaniu do wyniku z miesiąca poprzedniego. Wskaźnik obrazuje dostarczenie usługi do TP S.A będące wynikiem powrotu z usługi hurtowej WLR

KPI 29a,b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (PSTN/ISDN) - 23h, 50h

Wartość wskaźnika dla prognozy czasowego 23h wyniosła 66,7% tj. spadła o 12,8% w stosunku do maja 2010, dla prognozy 50h wyniosła 84,09%. Pogorszenie wyniku wskaźnika jest skutkiem wzrostu wolumenu zgłoszonych zdarzeń w krótkim okresie czasu (nawet 3-krotny w skali całego kraju) oraz braku możliwości prowadzenia działań naprawczych na zalanych terenach (brak dostępu do infrastruktury). Spowodowało to wydłużenie czasu realizacji zgłoszeń przez służby techniczne.

KPI 30 - Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (POTS/ISDN)

Wynik wskaźnika utrzymuje się na wysokim poziomie, w miesiącu czerwcem wyniósł 98,89%. Przeterminowaniu uległo tylko 25 zgłoszeń.

Komentarze do KPI

KPI 31 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (Neostrada)

Zanotowano wzrost wskaźnika o 0,46 pp. Zlecenia obniżające wartość wskaźnika zostały zweryfikowane w oparciu o źródło danych prekwalfikacyjnych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne o sieci miedzianej).

KPI 32 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)

Wskaźnik na zbliżonym poziomie jak w miesiącu maju (wzrost wskaźnika o 0,83 pp.). Zlecenia obniżające wartość wskaźnika zostały zweryfikowane w oparciu o źródło danych prekwalfikacyjnych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne o sieci miedzianej).

KPI 33 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości

Zanotowano spadek wyniku wskaźnika o 2,01 pp. Zlecenia obniżające wartość wskaźnika zostały zweryfikowane w oparciu o źródło danych prekwalfikacyjnych o najniższej wiarygodności (dane fizyczne o sieci miedzianej).

KPI 34 - Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada)

Cel referencyjny (100%) wskaźnika nie został wykonany. Wskaźnik odchyła się od założonego poziomu referencyjnego o -8,5 p. p.

KPI 35a,b,c - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług internetowych (Neostrada) w 24/48/72h

W czerwcu odnotowano spadek terminowości dla wszystkich progów czasowych. Dla poszczególnych progów wynik wskaźnika wyniósł odpowiednio 24h - 67,90% (-8,9%), 48h - 82,38% (-11,92%), 72h - 86,35% (-11%). Odchylenie od poziomu referencyjnego 100% wykonania wskaźnika w 72h wyniosło 13,65% pkt. procentowego. Pogorszenie wyniku wskaźnika jest skutkiem wzrostu wolumenu zgłoszonych awarii oraz uszkodzeń (FIX oraz Broadband) w krótkim okresie czasu (nawet 3-krotnie w skali całego kraju) oraz braku możliwości prowadzenia działań naprawczych na zalanych terenach (brak dostępu do infrastruktury) spowodował wydłużenie czasu realizacji zgłoszeń przez służby techniczne.

KPI 36 - Terminowość (Sprawność) Realizacji Usługi BSA / Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

Wartość wskaźnika w czerwcu wyniosła 91,58% i wzrosła w porównaniu do poprzedniego miesiąca (wzrost o 2,15%). Wskaźnik obok działań zależnych od TP S.A dotyczących poziomu liczbowego realizacji złożonych zamówień, w dużej mierze zależy od aktywności poszczególnych OA w zakresie składania zapytań o możliwość realizacji usługi poprzez aplikację udostępnioną przez TP S.A (Check). Z analizy TP S.A wynika, że bardzo mały odsetek zamówień składanych przez OA do TP S.A jest uprzednio weryfikowany przez wspomnianą aplikację pod kątem możliwości technicznych realizacji na żądanej prędkości, co w konsekwencji niekorzystnie wpływa na zakres jaki obejmuje wskaźnik, a tym samym nie w pełni obrazuje rzeczywistość w zakresie sprawności realizacji procesu dostarczania BSA. Wartość wskaźnika zależy także od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych w sieci, na które niewątpliwie ma wpływ czas jaki mija od złożenia zapytania w Check do wpływu zamówienia na usługę.

KPI 37a,b - Terminowość realizacji KK

Terminowość 100%

KPI 38 - Terminowość instalacji KK do Lokalizacji Wyniesionej, Studni „zero” lub PDK.

Terminowość 100%

KPI 39a,b - Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów

Terminowość 100%

KPI 40 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego na LPA (BSA)

Brak zdarzeń do wyciszenia KPI, wskaźnik nie jest wliczalny w tym okresie raportowym.

Komentarze do KPI

KPI 41 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego PSS (RIO).

Terminowość 100%

KPI 42 - Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego Łączy Abonenckie (LLU).

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w tym okresie raportowym.

KPI 43 - Jakość danych przekazywanych przez TP w ramach Wywiadu Technicznego

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w tym okresie raportowym.

KPI 44 - Terminowość migracji pomiędzy PDU

Terminowość 100%

KPI 45 - Wskaźnik poprawności informacji udzielanych przez TP przekazywanych przez ISI

Wskaźnik w czerwcu wyniósł 100%.

KPI 46 - Terminowość modyfikacji istniejących Wiązek Łączy Międzysieciowych w LPSS lub FPSS

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w tym okresie raportowym.

KPI 47 - Terminowość utworzenia nowej Wiązki Łączy Międzysieciowych.

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w tym okresie raportowym.

KPI 48 - Terminowość redukcji przepustowości istniejącego PDU oraz likwidacji wiązki w PDU

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w tym okresie raportowym.

KPI 49 - Terminowość akceptowania przez TP projektów technicznych

Terminowość 91,67%. W przypadku jednego Projektu Technicznego przekroczono wymagany czas akceptacji o 2 dni.

KPI 50 - Terminowość implementacji numeru NDS PT w sieci TP

Brak zdarzeń do wyliczenia KPI, wskaźnik nie jest wyliczalny w tym okresie raportowym.

Komentarze do KPI

KPI 51 - Terminowość implementacji numeru NDS PT na Linii Abonenckiej

Wskaźnik utrzymuje się na stabilnym poziomie odiegając od maksymalnej wartości referencyjnej o zaledwie 1,43 pp. Wskaźnik zawiera dane odnośnie realizacji zamówień i ustanowienia usługi preselekcji dla wszystkich OA na rynku w tym również TP S.A. Obserwując wyniki cząstkowe oraz patrząc na dane w aspekcie historycznym nie znajdujemy podstawy w zakresie stwierdzenia wystąpienia istotnych różnic w traktowaniu poszczególnych OA mogących świadczyć o dyskryminacji któregośkolwiek z nich.

KPI 52 - Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU

Terminowość 100%

KPI 53 - Procent linii WLR w sieci TP

Wskaźnik statystyczny pokazujący udział usługi WLR w porównaniu do wszystkich aktywnych dostępów dla usług głosowych.

KPI 54 - Procent linii BSA w sieci TP

Wskaźnik statystyczny pokazujący udział usługi BSA w porównaniu do wszystkich aktywnych dostępów usług szerokopasmowych.

KPI 55 - Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (Neostrada)

W czerwcu 2010 odnotowano wydłużenie czasu obsługi instalacji Neostrady do poziomu 22,11h w porównaniu do miesiąca maja 2010 (20,56h). Wzrost czasu dostarczania Neostrady jest wynikiem wydłużonego czasu realizacji zleceń w trakcie wydłużonego weekendu czerwcowego (3-6 czerwca).

KPI 56a,b - Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (WLR) - 23h, 50h

W porównaniu do poprzedniego miesiąca odnotowano duży spadek wskaźnika 56a i 56b. Główną przyczyną spadku obu wskaźników jest powódź i anomalie pogodowe jakie nawiedziły niektóre regiony naszego kraju w m-cu czerwcu i bezpośrednio związana z nimi duża ilość awarii i uszkodzeń jakie wpłynęły do TP S.A powodując naturalny powód wydłużenia czasu realizacji zdarzeń

KPI 57 - Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (BSA) (liczony w godzinach)

Wskaźnik obrazujący średni rzeczywisty czas realizacji zamówień na nową usługę internetową BSA (uwzględnia również zamówienia zmiany usługi Neostrada na BSA) wydłużył się ok. 4H i wyniósł 79,13H. Zmiana poziomu średniego czasu realizacji wynika z faktu wzrostu udziału zamiany usługi Neostrada na BSA w totalu realizacji o 12%. Wynik otrzymany (79,13H) wskazuje na to, że średni czas realizacji usługi BSA w znacznym stopniu odbiega od czasu uzyskanego dla wskaźnika wyliczanego dla usługi Neostrada. Różnica wartości wskaźników wynika z faktu, iż w przypadku realizacji zamówienia na usługę detaliczną TP S.A (Neostrada) nie występuje zmiana z usługi hurtowej na detaliczną szerokopasmową, która wywiera istotny wpływ na proces dostarczenia usługi hurtowej BSA. Dla porównania średni czas realizacji dla tzw. "czystych" uruchomień BSA, które stanowiły 57% wykonania, ukształtował się w odniesieniu do całego rynku na poziomie 25,21H i był krótszy od średniego czasu dla totalu spraw o 53,92H, a tym samym uzyskany wynik byłby porównywalny dla średniego czasu dostarczenia Neostrady TP - S.A

KPI 58 - Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (BSA)

Wartość wskaźnika wzrosła w porównaniu do poprzedniego miesiąca (wzrost o 2,09%). Z analizy wynika, że bardzo mały odsetek Operatorów Alternatywnych składając zamówienia na usługę BSA, uprzednio weryfikuje możliwości techniczne realizacji zamówienia na żądanej prędkości przez wspomnianą aplikację (zaobserwowano blisko 20% spadek liczby zamówień zweryfikowanych uprzednio w Check w odniesieniu do poprzedniego miesiąca, utrzymuje się bardzo niski poziom weryfikacji - nieco ponad 7% zamówień w stosunku do ogółu realizacji w danym miesiącu., co w konsekwencji niekorzystnie wpływa na zakres jaki obejmuje wskaźnik, a tym samym nie w pełni obrazuje rzeczywistość w zakresie sprawności realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (BSA). Wartość wskaźnika zależy także od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych w sieci, na które niewątpliwie ma wpływ czas jaki mija od złożenia zapytania w Check do momentu weryfikacji technicznej zamówienia. Wyniki uzyskane dla poszczególnych OA są porównywalne.

KPI 59 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)

Wartość wskaźnika w czerwcu wyniosła 91,58% i wzrosła w porównaniu do poprzedniego miesiąca (wzrost o 2,15%). Wskaźnik obok działań zależnych od TP S.A dotyczących poziomu liczbowego realizacji złożonych zamówień, w dużej mierze zależy od aktywności poszczególnych OA w zakresie składania zapytań o możliwość realizacji usługi poprzez aplikację udostępnioną przez TP S.A (Check). Z analizy TP S.A wynika, że bardzo mały odsetek zamówień składanych przez OA do TP S.A jest uprzednio weryfikowany przez wspomnianą aplikację pod kątem możliwości technicznych realizacji na żądanej prędkości, co w konsekwencji niekorzystnie wpływa na zakres jaki obejmuje wskaźnik, a tym samym nie w pełni obrazuje rzeczywistość w zakresie sprawności realizacji procesu dostarczania BSA. Wartość wskaźnika zależy także od dynamicznie zmieniających się warunków technicznych w sieci, na które niewątpliwie ma wpływ czas jaki mija od złożenia zapytania w Check do wpływu zamówienia na usługę. Na podstawie uzyskanych wyników należy uznać, iż świadczą one o równym traktowaniu poszczególnych OA.

KPI 60 - Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości

Wskaźnik obrazuje procent zamówień na usługę BSA złożonych na najwyższą w danym okresie raportowym przepustowość, zrealizowanych skutecznie (RTP) w odniesieniu do zamówień, które zostały przed ich złożeniem do TP S.A zweryfikowane przez OA w aplikacji Check. W czerwcu najwyższa przepustowość dla składanych zamówień wyniosła 10Mb. Wartość wskaźnika wyniosła 75% i jest wyższa o 62,50% od wyniku z poprzedniego miesiąca. Na osiągnięcie takiego poziomu wskaźnika wpłynął bardzo mały wolumen zamówień zakwalifikowanych do wyliczenia wskaźnika w czerwcu 4 sztuk zdarzeń co nie stanowi reprezentatywnej grupy mogącej posłużyć do dalszych analiz.

Wynika to z faktu, iż bardzo mały odsetek zamówień składanych przez OA do TP S.A jest uprzednio weryfikowany przez wspomnianą aplikację pod kątem możliwości technicznych realizacji na żądanej prędkości. W takiej sytuacji jedno zamówienie stanowi 25% populacji i powoduje dużą amplitudę zmian wartości wskaźnika wpływając bezpośrednio na wynik.

Komentarze do KPI

KPI 61a,b,c - Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (BSA) w 24/48/72h

Wynik wskaźnika nie osiągnął zadowalającego poziomu. Największy spadek w stosunku do poprzedniego okresu zanotowano dla terminowości 24h, bezpośrednim powodem jest znaczący wzrost ilości uszkodzeń, będących wynikiem wpływu złych warunków atmosferycznych. Przełożyło się to na przeciążenie pracą służb technicznych TP S.A., skutkujące opóźnieniami w usuwaniu uszkodzeń ale głównie z opóźnieniami w przekazywaniu informacji o dokonanej naprawie (czas przekazania informacji ma duży wpływ na wynik wskaźnika). Nie stwierdzono przypadków odmiennego traktowania któregośkolwiek z Operatorów Alternatywnych.

KPI 62 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (POTS i ISDN)

Wskaźnik ilości uszkodzeń na 100 linii PSTN w czerwcu osiągnął wartość 1,54 uszkodzeń na 100 linii (o 0,11 uszkodzeń więcej niż w poprzednim miesiącu). Wynik za miesiąc czerwiec jest porównywalny z analogicznym wskaźnikiem dotyczącym ilości uszkodzeń WLR.

KPI 63 - Liczba zgłoszeń uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (Neostrada)

Wskaźnik w czerwcu osiągnął wartość 1,59 uszkodzeń na 100 linii. Z dziedziny wskaźnika (zgodnie z nową definicją) zostały wyłączone uszkodzenia związane z siłą wyższą, kradzieżami i dewastacjami. Wynik wskaźnika jest porównywalny z analogicznym wskaźnikiem dotyczącym uszkodzeń BSA.