

Załącznik nr 5 do Porozumienia rozszerzony o dodatkowe wskaźniki

Lista KPI wraz z ich poziomem referencyjnym

Słownik skrótów użytych w niniejszym Załączniku:

ADSL (ang. Asymmetric Digital Subscriber Line) - asymetryczna cyfrowa linia abonencka - technologia umożliwiająca asymetryczny dostęp do sieci teleinformatycznych a w tym do Internetu i będąca odmianą DSL.

ATM (ang. Asynchronous Transfer Mode) - to szerokopasmowa technologia komunikacyjna, dzięki której możliwe jest przesyłanie danych interakcyjnych, różnej wielkości plików, sygnału wizyjnego, a także możliwa jest transmisja głosu. Jest to standard, który obecnie może być stosowany w sieciach lokalnych LAN, miejskich MAN, a nawet rozległych WAN.

BSA (ang. Bit Stream Access) - dostęp do strumienia bitów.

DR - Dzień Roboczy – wszystkie dni tygodnia za wyjątkiem sobót oraz dni ustawowo wolnych od pracy obowiązujących w Rzeczypospolitej Polskiej.

DSLAM (ang. Digital Subscriber Line Access Multiplexer) - koncentrator cyfrowych linii abonenckich pracujących w technologii xDSL.

FPSS - Fizyczny Punkt Styku Sieci – miejsce (nie będące zakończeniem sieci), w którym połączona jest Sieć Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnego z Siecią TP. W miejscu tym kończy się odpowiedzialność TP, a zaczyna Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnego. Jest to miejsce fizyczne, w którym połączone są urządzenia telekomunikacyjne TP i Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnego, służące do utworzenia drogi transmisyjnej pomiędzy Siecią TP a Siecią Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnego.

IP (ang. Internet Protocol) - rodzaj protokołu transmisyjnego stosowanego w sieciach telekomunikacyjnych.

ISDN (ang. Integrated Services Digital Network) - sieć cyfrowa z integracją usług.

ISI - Interfejs Systemu Informatycznego – interfejs www lub Elektroniczny Kanał Wymiany Danych zestawiony pomiędzy TP a Przedsiębiorcą Telekomunikacyjnym, przez który Przedsiębiorca Telekomunikacyjny uzyskuje możliwość efektywnego składania wniosków, zamówień, prognoz, zgłaszania

reklamacji i Awarii dotyczących Usług Regulowanych oraz naliczania opłat. Ponadto, Interfejs Systemu Informatycznego umożliwia Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnemu dostęp do baz danych zawierających informacje przewidziane w ramach Informacji Ogólnych, pozwalających na określenie możliwości świadczenia Usługi Abonenckiej.

KK - Kabel Korespondencyjny.

KKLW – Kabel Korespondencyjny Lokalizacji Wyniesionej

KPI (ang. Key Performance Indicators) - kluczowe wskaźniki efektywności wykorzystywane w różnych obszarach działalności firm i instytucji.

LLU (ang. Local Loop Unbundling) - zgodnie z określeniem zawartym w prawie telekomunikacyjnym, korzystanie z lokalnej pętli abonenckiej lub lokalnej podpętli abonenckiej pozwalające na korzystanie z pełnego pasma częstotliwości pętli abonenckiej (pełny dostęp do lokalnej pętli abonenckiej) lub niegłosowego pasma częstotliwości pętli abonenckiej przy zachowaniu możliwości korzystania z lokalnej pętli abonenckiej przez jej operatora do świadczenia usług telefonicznych (współdzielony dostęp do lokalnej pętli abonenckiej).

LPSS - Logiczny Punkt Styku Sieci – miejsce, w którym między siecią TP i siecią przedsiębiorcy telekomunikacyjnego jest wymieniany i rejestrowany ruch oraz wiadomości sygnalizacyjne.

ŁAA - Łącze Abonenckie Aktywne.

ŁAN - Łącze Abonenckie Nieaktywne.

NDS - Numer Dostępu do Sieci – zgodny z formatem określonym w PNK numer dostępu do sieci przyznany zgodnie z Ustawą Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnemu, świadczącemu usługi telekomunikacyjne lub wykorzystywany przez Przedsiębiorcę Telekomunikacyjnego na podstawie umowy o udostępnieniu numeracji.

OA - Operator Alternatywny.

OR – Oferta Ramowa

PDU - Punktu Dostępu do Usługi.

PDK - Powierzchnia do celów Kolokacji – Powierzchnia Dedykowana, Sala Kolokacyjna lub Szafa TP udostępniana przez TP Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnemu na warunkach określonych w Ofercie i Szczegółowej Umowie Kolokacji.

PSS - Punkt Styku Sieci.

PSS7 - Punkt Styku Sieci Sygnalizacyjnej– miejsce połączenia sieci sygnalizacyjnej, w którym między siecią sygnalizacyjną TP i siecią sygnalizacyjną Przedsiębiorcy Telekomunikacyjnego wymieniane są wiadomości sygnalizacyjne.

PSTN (ang. Public Switched Telephone Network) - publiczna komutowana sieć telefoniczna.

PT – Przedsiębiorca Telekomunikacyjny.

STM (ang. Synchronous Transport Module) - synchroniczny tryb transmisji.

TP S.A. - Telekomunikacja Polska S.A. z siedzibą w Warszawie.

WLR (ang. Wholesale Line Rental) - usługa hurtowego dostępu do sieci. Jest to usługa, w której operator przejmuje obsługę połączeń telefonicznych od innego operatora wraz z pobieraniem abonamentu.

WT – Wywiad Techniczny.

VP – wirtualna ścieżka w Sieci ATM.

Postanowienia ogólne.

1. Głównym celem wskaźników KPI jest przedstawienie poziomu obsługi usług hurtowych na rzecz operatorów alternatywnych w porównaniu z poziomem obsługi usług detalicznych świadczonych bezpośrednio przez TP na rzecz klientów detalicznych.
2. Prezes UKE zatwierdza listę KPI, ich definicje, procedury oraz częstotliwość pomiaru i raportowania przez TP.
3. Raporty, porównujące wskaźniki KPI różnych OA, są raz na kwartał przygotowywane przez TP. Każdy z operatorów dostaje raport, w którym jego wskaźniki są konfrontowane, ze średnią wartością wskaźników wszystkich operatorów, a także częścią detaliczną TP. Prezes UKE otrzymuje pełną wersję raportu.
4. Prezentowane wskaźniki KPI dotyczą tylko nowych procesów rozpoczętych po podpisaniu Porozumienia.
5. TP będzie przekazywać w cyklach kwartalnych, do UKE pełen zestaw wskaźników dotyczących jakości realizacji usług z rozbiciem na poszczególnych operatorów oraz na żądanie dane detaliczne poszczególnych zdarzeń.
6. TP będzie przekazywać w cyklach kwartalnych, do UKE pełen zestaw wskaźników dotyczących jakości procesów współpracy z rozbiciem na poszczególnych operatorów oraz na żądanie dane szczegółowe.
7. TP będzie przekazywać do każdego OA, któremu TP świadczy usługi hurtowe, następujące dane: wartość indywidualnych wskaźników OA; zestawienie wszystkich zdarzeń, na podstawie którego OA będzie w stanie zweryfikować swój indywidualny wskaźnik.
8. Wskaźniki dotyczą poszczególnych operatorów alternatywnych (wyliczone odrębnie dla każdego operatora alternatywnego).

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
1	Terminowość wdrożenia projektów	<p>Stosunek ilości projektów, które zostały wdrożone zgodnie z planem bazowym, względem ilości wszystkich projektów, które miały zostać wdrożone w danym okresie. Raportowany kwartalnie za ostatnie 12 miesięcy.</p> $T = Tr / Tb * 100\%$	<p>T – Procent projektów, które zostały wdrożone zgodnie z planem bazowym w danym okresie raportowym Tr – Ilość projektów wdrożonych zgodnie z datą planu bazowego, dla których data wdrożenia wg planu bazowego przypada na dany okres raportowy Tb – Ilość projektów, dla których data wdrożenia wg planu bazowego przypada na dany okres raportowy</p>	100%	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
2	Terminowość odpowiedzi na wnioski OA	<p>Procent wniosków, na które TP udzieliła odpowiedzi w terminie wynikającym z Oferty Ramowej. Czas jest liczony od daty dostarczenia do TP kompletnego i wolnego od braków formalnych wniosku OA o zawarcie Umowy o Dostępie do daty wysłania odpowiedzi przez TP. Brane są pod uwagę wnioski OA dotyczące usług/umów będących przedmiotem Ofert Ramowych TP. Brane są pod uwagę zdarzenia, które zakończyły się wysłaniem odpowiedzi w okresie sprawozdawczym.</p> $T = \frac{L}{n} \cdot 100 \%$	<p>T – % wniosków, dla których odpowiedź podano w terminie L – Liczba wniosków, dla których wysłano odpowiedź w terminie n – Liczba wysłanych odpowiedzi na wnioski OA w danym okresie czasu</p>	Zgodnie z obowiązującą OR	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
3	Terminowość zakończenia negocjacji z OA	<p>Procent umów dla których negocjacje zakończyły się w terminie zgodnie z Pt lub Ofertą Ramową albo terminem wynikającym z postanowienia prezesa UKE w danym zakresie. Czas jest liczony od daty dostarczenia do TP kompletnego i wolnego od braków formalnych wniosków OA o zawarcie Umowy o Dostęp do dnia zawarcia umowy. Do tego czasu nie wlicza się opóźnień powstałych po stronie OA oraz czasu, w którym umowę finalnie akceptuje i podpisuje OA. Brane są pod uwagę zdarzenia, dla których w okresie sprawozdawczym zostały zawarte umowy o dostępie. Brane są po uwagę umowy zawierane na wniosek OA dotyczący usług/umów będących przedmiotem Ofert Ramowych TP</p> $T = \frac{L}{n} \cdot 100\%$ <p>Dla wniosków o zawarcie Umowy o Dostępie RLLO czas negocjacji jest liczony od daty podjęcia negocjacji rozpoczętych na podstawie dostarczenia do TP kompletnego i wolnego od braków formalnych wniosków OA o zawarcie Umowy o Dostęp do dnia zawarcia umowy.</p>	<p>T – % umów, dla których negocjacje zakończyły się w terminie L – Liczba umów, dla których negocjacje zakończyły się w terminie n – Liczba zawartych umów w danym okresie czasu.</p>	Termin wskazany przez Prezesa UKE w postanowieniu, nie dłuższy niż 90 dni	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
4	Terminowość podpisywania umów z OA	<p>Wskaźnik obrazuje procent umów, które TP podpisała w terminie nie dłuższym niż 15 dni od zakończenia negocjacji. Brane są pod uwagę zdarzenia, które zakończyły się zawarciem przez TP i OA umowy w okresie sprawozdawczym.</p> $T = \frac{L}{n} \cdot 100\%$ <p>Do czasu podpisywania umowy nie wlicza się czasu, w którym umowę finalnie akceptuje i podpisuje OA. Po zakończeniu uzgodnień treści umowy, jeśli zachodzi konieczność dostania aktualnego KRS OA (lub innego odpowiednika tego dokumentu), za moment zakończenia negocjacji uznaje się dzień dostarczenia przez OA tych dokumentów (jako uzgodnienie załączników).</p> <p>KPI 4 będzie brać pod uwagę tylko przypadki umów zawartych z OA na ich wniosek. Wówczas KPI 4 stanowi naturalną konsekwencję KPI 3 i dotyczy takich samych przypadków.</p>	<p>Wartość T – % umów które TP podpisała w terminie nie dłuższym niż 15 dni od zakończenia negocjacji.</p> <p>Wartość L – Liczba umów, które TP podpisała w terminie 15 dni od dnia zakończenia negocjacji.</p> <p>Wartość n – Liczba podpisanych umów w danym okresie czasu.</p>	15 dni od dnia zakończenia negocjacji	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
5	Jakość fakturowania	<p>Wskaźnik w sposób narastający pokazuje trend jakości procesu fakturowania. Stosunek uznanych reklamacji do faktur za ostatnie 12 miesięcy do sumarycznej wartości faktur wystawionych za ostatnie 12 miesięcy.</p> $T = 1 - \frac{\sum_{i=1}^{12} UR_i}{\sum_{i=1}^{12} WF_i} * 100 \%$	<p>T – jakość fakturowania UR – wartość uznanych reklamacji za ostatnich „i” miesięcy (max 12) WF – wartość faktur wystawionych w „i” miesięcy (max 12)</p>	100%	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
6	Terminowość udzielenia odpowiedzi na reklamacje finansowe	<p>Wskaźnik informuje, czy TP terminowo udziela odpowiedzi na reklamacje finansowe zgłaszane przez operatorów. Stosunek liczby reklamacji, na które odpowiedzialno w terminie do wszystkich zgłoszonych reklamacji, na które została udzielona odpowiedź w okresie n</p> $T = \frac{A}{B} \times 100\%$	<p>T - Wskaźnik terminowości rozpatrywania reklamacji, podany w % A - ilość reklamacji, na które została udzielona odpowiedź w terminie zgodnym z Ofertą w okresie n B - ilość wszystkich reklamacji, na które została udzielona odpowiedź w okresie n</p>	30 DR	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
7	Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie RLLO	<p>Ilość zamówień, dla których TP udzieliła odpowiedzi w terminie wynikającym z Oferty Ramowej do całkowitej liczby zamówień. Wskaźnik obejmuje wyłącznie wnioski wolne od błędów formalno-prawnych.</p> $T = \frac{L}{n} \cdot 100\%$	<p>T – % zamówień na usługi, dla których odpowiedź podano w terminie</p> <p>L – Liczba zamówień, dla których TP udzieliła odpowiedzi w terminie wynikającym z obowiązującej Oferty Ramowej</p> <p>n – Całkowita liczba zamówień, na które udzielono odpowiedzi w danym miesiącu raportowym</p>	14 dni od Otrzymania zamówienia	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
8	Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie LLU poziom infrastruktury	<p>Ilość zamówień, dla których TP udzieliła odpowiedzi w terminie wynikającym z Oferty Ramowej do całkowitej liczby zamówień. Wskaźnik obejmuje wyłącznie wnioski wolne od błędów formalno-prawnych.</p> $T = \frac{L}{n} \cdot 100 \%$	<p>T – % zamówień na usługi, dla których odpowiedź podano w terminie</p> <p>L – Liczba zamówień, dla których TP udzieliła odpowiedzi w terminie wynikającym z obowiązującej Oferty Ramowej</p> <p>n – Całkowita liczba zamówień, na które udzielono odpowiedzi w danym miesiącu raportowym</p>	Zgodnie z obowiązującą OR	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
9	Terminowość udzielenia odpowiedzi na zamówienie BSA poziom infrastruktury	<p>Ilość zamówień, dla których TP udzieliła odpowiedzi w terminie wynikającym z Oferty Ramowej do całkowitej liczby zamówień. Wskaźnik obejmuje wyłącznie wnioski wolne od błędów formalno-prawnych.</p> $T = \frac{L}{n} \cdot 100\%$	<p>T – % zamówień na usługi, dla których odpowiedź podano w terminie</p> <p>L – Liczba zamówień, dla których TP udzieliła odpowiedzi w terminie wynikającym z obowiązującej Oferty Ramowej</p> <p>n – Całkowita liczba zamówień, na które udzielono odpowiedzi w danym miesiącu raportowym</p>	14 dni roboczych od Otrzymania zamówienia	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
10	Terminowość udzielenie odpowiedzi na zamówienie IC	<p>Ilość zamówień, dla których TP udzieliła odpowiedzi w terminie wynikającym z Oferty Ramowej od całkowitej liczby zamówień. Wskaźnik obejmuje wyłącznie wnioski wolne od błędów formalno-prawnych.</p> $T = \frac{L}{n} \cdot 100\%$	<p>T – % zamówień na usługi, dla których odpowiedź podano w terminie</p> <p>L – Liczba zamówień, dla których TP udzieliła odpowiedzi w terminie wynikającym z obowiązującej Oferty Ramowej</p> <p>n – Całkowita liczba zamówień, na które udzielono odpowiedzi w danym miesiącu raportowym</p>	14 dni roboczych od Otrzymania zamówienia	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
11	Terminowość udzielania odpowiedzi na zapytanie ROI	<p>Ilość zamówień, dla których TP udzieliła odpowiedzi w terminie wynikającym z Oferty Ramowej o świadczeniu danej Usługi od całkowitej liczby zapytań. Wskaźnik obejmuje wyłącznie wnioski wolne od błędów formalno-prawnych.</p> $T = \frac{L}{n} \cdot 100\%$	<p>T – % zapytań na usługi, dla których odpowiedź podano w terminie L – Liczba zapytań, dla których TP udzieliła odpowiedzi w terminie wynikającym z obowiązującej Oferty Ramowej n – Całkowita liczba zapytań, na które udzielono odpowiedzi w danym miesiącu raportowym</p>	<p>5 dni dla Zamówień o Reasumpcję 10 DR dla Zapytań o dostęp</p>	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
12	Terminowość dostarczenia usługi RLLO	<p>Liczba zamówień zrealizowanych terminowo przez TP do ilości zamówień złożonych przez OA, które powinny być zrealizowane w okresie raportowym.</p> $T = \frac{L}{n} \cdot 100\%$	<p>Wartość T – % zleceń zrealizowanych w terminie. Wartość L – Liczba zrealizowanych zamówień od OA, które zostały dostarczone terminowo. Wartość n – Całkowita liczba zamówień OA, które powinny być zrealizowane w okresie raportowym.</p>	Zgodnie z obowiązującą OR	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
13	Terminowość dostarczenia usługi LLU poziom infrastruktury	<p>Liczba zamówień zrealizowanych w terminie ustalonym z OA do liczby zamówień od OA, które przeszły formalną, techniczną weryfikację, oraz na które OA nie wycofał zamówienia</p> $T = \frac{L}{n} \cdot 100\%$	<p>T – % zleceń zrealizowanych w terminie L – Liczba zrealizowanych zamówień od OA, które przeszły formalną, techniczną weryfikację, oraz na które OA nie wycofał zamówienia i zostały dostarczone terminowo n – Całkowita liczba zamówień OA, które powinny być zrealizowane w okresie raportowym.</p>	Zgodnie z obowiązująca OR	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
14	Terminowość dostarczenia usługi BSA (PDU)	<p>Liczba zamówień zrealizowanych terminowo przez TP do ilości zamówień złożonych przez OA, które powinny być zrealizowane w okresie raportowym.</p> $T = \frac{L}{n} \cdot 100\%$	<p>Wartość T – % zleceń zrealizowanych w terminie.</p> <p>Wartość L – Liczba zrealizowanych zamówień od OA, które przeszły formalną, techniczną weryfikację, oraz na które OA nie wycofał zamówienia i zostały dostarczone terminowo.</p> <p>Wartość n – Całkowita liczba zamówień OA, które powinny być zrealizowane w okresie raportowym.</p>	Zgodnie z obowiązującą OR	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
15	Terminowość dostarczania usługi BSA (Uwolnienie LPA)	<p>Liczba zrealizowanych zamówień, dla których zostało wysłane powiadomienie w terminie (zgodnie z datą wymaganą) do liczby wszystkich zamówień, które powinny być zrealizowane w okresie n. W przypadku gdy zamówienie jest zrealizowane przed terminem faktyczna data uwolnienia = data wymagana.</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$	<p>Wartość T – terminowość wyrażona w procentach</p> <p>Wartość A - liczba zamówień zrealizowanych przez TP S.A. zgodnie z datą wymaganą (w terminie) Jeśli data wymagana przypada na prace planowe, o których TP poinformowała Operatorów Alternatywnych jako terminowe uważa się zamówienia zrealizowane zgodnie z przekazanym OA harmonogramem</p> <p>Wartość B – liczba wszystkich zamówień na BSA które powinny być zrealizowane w okresie n. Zrealizowane zamówienie w rozumieniu powiadomienia wysłanego do OA o realizacji.</p>	Zgodnie z obowiązującą OR	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
-----	--------------	----------------	------------	-------------------------------------	---------------------

16	Terminowość dostarczenia usługi IC (zamówienia na PSS)	<p>Liczba zamówień zrealizowanych terminowo przez TP do ilości zamówień złożonych przez OA, które powinny być zrealizowane w okresie raportowym.</p> $T = \frac{L}{n} \cdot 100\%$	<p>Wartość T – % zleceń zrealizowanych w terminie.</p> <p>Wartość L – Liczba zrealizowanych zamówień od OA, które przeszły formalną, techniczną weryfikację, oraz na które OA nie wycofał zamówienia i zostały dostarczone terminowo.</p> <p>Wartość n – Całkowita liczba zamówień OA, które powinny być zrealizowane w okresie raportowym.</p>	Zgodnie z obowiązującą OR	100%
----	---	--	--	---------------------------	------

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
17	Terminowość dostarczenia usługi ROI	<p>Liczba zamówień zrealizowanych terminowo przez TP do ilości zamówień złożonych przez OA, które powinny być zrealizowane w okresie raportowym.</p> $T = \frac{L}{n} \cdot 100\%$	<p>Wartość T – % zleceń zrealizowanych w terminie</p> <p>Wartość L – Liczba zrealizowanych zamówień od OA, które przeszły formalną, techniczną weryfikację, oraz na które OA nie wycofał zamówienia i zostały dostarczone terminowo</p> <p>Wartość n – Całkowita liczba zamówień OA, które powinny być zrealizowane w okresie raportowym</p>	Zgodnie z obowiązującą OR	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
-----	--------------	----------------	------------	-------------------------------------	---------------------

18	Terminowość fakturowania	<p>Liczba faktur wystawionych w terminie przez TP do ilości wszystkich wystawionych faktur. Dotyczy usług regulowanych wymienionych w Porozumieniu.</p> $T = \frac{L}{n} \cdot 100\%$	<p>T - % faktur wystawionych w terminie</p> <p>L – liczba faktur wystawionych terminowo w okresie sprawozdawczym</p> <p>n – liczba wszystkich faktur wystawionych w okresie sprawozdawczym</p>	Zgodnie z umowami.	100%
----	---------------------------------	---	--	--------------------	------

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
19	Terminowość dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)	<p>Terminowość realizacji zamówienia WLR przez TP S.A. (rozwiązanie umowy z TP S.A. wraz z przejściem Klienta na usługę WLR do innego Operatora);</p> <p>Liczba zamówień zrealizowanych terminowo w stosunku do liczby wszystkich zamówień podlegających realizacji w danym okresie</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$	<p>Wartość T - Terminowość podana w %</p> <p>Wartość A - liczba zamówień zrealizowanych pozytywnie przez TP zgodnie z datą wymaganą czyli dokładnie w dacie wymaganej oraz w trakcie trwania jednego dnia po dacie wymaganej w szczególności od godziny 00:01 data wymagana do godziny 06:00 data wymagana + 1. Jeśli data wymagana przypada na prace planowe, o których TP poinformowała Operatorów Alternatywnych jako terminowe uważa się zamówienia zrealizowane w dacie uzgodnionej z OA zgodnie z załączonym do informacji o pracach planowych harmonogramem</p> <p>Wartość B - liczba zamówień na odejście WLR, których data wymagana przypada na okres raportowy.</p> <p>Do wskaźnika B są wliczane tylko zamówienia, które przeszły pozytywnie weryfikację formalną.</p>	Zgodnie z obowiązującą OR	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
20	Sprawność dostarczania usługi głosowej (przejście abonenta na WLR do Operatora Alternatywnego)	<p>Sprawność realizacji zamówienia WLR przez TP S.A. (rozwiązanie umowy z TP S.A. i wraz z przejściem Klienta na usługę WLR do innego Operatora); Liczba zamówień zrealizowanych w stosunku do liczby wszystkich zamówień złożonych w danym okresie</p> $S = \frac{A}{B} \cdot 100\%$	<p>S – Sprawność wyrażona w procentach</p> <p>A - liczba zamówień zrealizowanych pozytywnie przez TP S.A. (złożonych w danym okresie raportowym).</p> <p>B – liczba zamówień na odejście WLR, złożonych w danym okresie raportowym pomniejszona o zamówienia, które nie przeszły pozytywnej weryfikacji formalnej z przynajmniej jednym kodem z listy opisanej w punkcie 2.1 Karty równoważności (lista była ustalona przez TP i OA).</p> <p>Z wartości B mają być wyłączone zamówienia, dla których klient rezygnuje z przejścia do OA, z powodu pozostania w TP w trakcie trwania procesu</p>	Brak	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
21	Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (WLR)	<p>Liczba reklamacji (wymagających działań Służb Technicznych TP S.A.) rozpatrzonych w terminie w stosunku do liczby wszystkich rozpatrzonych reklamacji (wymagających działań służb technicznych TP S.A.)</p> <p>Czas realizacji liczony od daty wpływu do TP do daty wysłania odpowiedzi do OA. Terminowo – 14 dni roboczych standardowo dla wszystkich operatorów</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$	<p>T - terminowość wyrażona w procentach</p> <p>A - reklamacje rozpatrzone terminowo w badanym okresie n - czyli w czasie 14 roboczych Kwalifikacja czy dana reklamacja wymaga interwencji służb technicznych jest dokonywana każdorazowo przez TP</p> <p>B – wszystkie reklamacje rozpatrzone w badanym okresie n</p>	14 DR	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
-----	--------------	----------------	------------	-------------------------------------	---------------------

22	Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (WLR):	<p>Wartość wskaźnika wyliczana jest przez podzielenie liczby uszkodzeń zasadnych zrealizowanych od początku do końca okresu sprawozdawczego na liniach WLR, przez średnią liczbę dostępów WLR w okresie sprawozdawczym – i pomnożenie otrzymanej wartości przez 100. Z dziedziny zdarzeń zasadnych odliczeniu podlegają zgłoszenia uszkodzeń WLR związane z:</p> <p>A) Brakiem uszkodzenia: chodzi o sytuację, kiedy uszkodzenie zostało zgłoszone, a TP po podjęciu działań diagnostycznych określa, że uszkodzenie nie ma miejsca na zasobach TP.</p> <p>B) Brakiem abonenta w lokalu – są to zgłoszenia uszkodzenia, w których w trakcie usuwania uszkodzenia stwierdzamy konieczność dostępu do lokalu abonenta w celu usunięcia uszkodzenia. Brak klienta w lokalu w terminie wskazanym przez OA zgodnie z MWD, uniemożliwia wykonanie czynności.</p> <p>C) Uszkodzeniem na zasobach klienta - dotyczy:</p> <ul style="list-style-type: none"> - uszkodzenia zakończenia abonenckiego będącego własnością lub w konserwacji własnej abonenta Operatora Alternatywnego (aparatury telefonicznej, centralka) - uszkodzenia sieci wewnętrznej będącej własnością abonenta lub będące w konserwacji własnej abonenta <p>D) Wystąpieniem siły wyższej Przez siłę wyższą rozumiemy zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym niezależnym od strony, któremu nie można zapobiec przy dołożeniu należytej staranności:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wojna w tym: wojna domowa, zamieszki, strajki, akty sabotażu, rozruchy - Katastrofy naturalne np. wyładowania atmosferyczne, huragany, powodzie, pożary, wichury, trzęsienia ziemi, śnieżyce, upały, 	<p>L-ilość uszkodzeń na 100 liniiWLR</p> <p>Wartość A- Liczba zgłoszeń związanych z uszkodzeniami zasadnymi WLR rozpatrzonymi w okresie sprawozdawczym.Jako uszkodzenia niezasadne kwalifikujemy zdarzenia zakończone informacją:o braku uszkodzenia,uszkodzeniu na zasobach klienta, braku abonenta w lokalu</p> <p>Dodatkowo z dziedziny zdarzeń odliczeniu podlegają zgłoszenia uszkodzeń związane z wystąpieniem siły wyższej, dewastacji oraz kradzieży.</p> <p>Dla celów rozliczenia tego wskaźnika zgłoszenie powtórne dotyczące tego samego numeru traktowane jest jako nowe zdarzenie.</p> <p>Wartość B – średnia ilość dostępów WLR w badanym okresie. Średnia ilość aktywnych dostępów liczona jest jako średnia arytmetyczna z początku i końca okresu sprawozdawczego dzielona przez 2</p>	0,8/m-c	0,8/m-c
----	---	--	---	---------	---------

podtopienia, zaniki zasilania wynikające z różnych przyczyn atmosferycznych
- W tej kategorii znajdują się również inne zdarzenia zewnętrzne niezależne od TP - dewastacje, kradzieże, ataki gryzoni.
Okresem sprawozdawczym jest miesiąc.
Wskaźnik raportowany całościowo dla rynku bez możliwości podziału na poszczególnych OA

$$L = \frac{A}{B} \cdot 100$$

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
23	Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	<p>Liczba zamówień na usługę BSA zakończonych pozytywnym potwierdzeniem realizacji przez TP dla których nie została zgłoszona i uznana przez TP jako zasadna interwencja techniczna</p> $WJR = \left(1 - \frac{L_{int}}{RTP}\right) \cdot 100 \%$	<p>Wartość WJR – Wskaźnik jakości dostarczania usługi BSA w %</p> <p>Wartość Lint – liczba zamówień zakończonych pozytywnym potwierdzeniem realizacji w danym miesiącu raportowym, dla których przyjęto zasadną interwencję techniczną w terminie 14 dni od informacji o dostarczeniu usługi przesłanej do OA . Przy wyliczeniu wskaźnika uwzględniane są interwencje zakończone z kodem wyjścia wskazanym w pkt 4.1 propozycji TP (karty równoważności .) złożone do 14 dnia miesiąca następującego po miesiącu, w którym zrealizowano zamówienie</p> <p>Wartość RTP – liczba zamówień na usługę BSA, dla których występuje realizacja techniczna pozytywna w okresie n (zakończona potwierdzeniem realizacji przekazanym do OA)</p>		100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
24	Liczba uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (BSA)	$L = \frac{U + I}{B} \cdot 100$ <p>Wartość wskaźnika wyliczana jest przez podzielenie liczby zgłoszeń uszkodzeń i interwencji technicznych zasadnych, zrealizowanych od początku do końca okresu sprawozdawczego na liniach BSA, przez średnią liczbę linii w okresie sprawozdawczym i pomnożenie otrzymanej wartości przez 100.</p> <p>Z dziedziny zdarzeń zasadnych odliczeniu podlegają zgłoszenia uszkodzeń BSA związane z:</p> <p>A) Brakiem uszkodzenia: chodzi o sytuację, kiedy uszkodzenie zostało zgłoszone, a TP po podjęciu działań diagnostycznych określa, że uszkodzenie nie ma miejsca na zasobach TP.</p> <p>B) Brakiem abonenta w lokalu – są to zgłoszenia uszkodzenia, w których w trakcie usuwania uszkodzenia stwierdzamy konieczność dostępu do lokalu abonenta w celu naprawy uszkodzenia, gdy OA nie wskazał terminu dostępności Klienta w lokalu oraz gdy występuje brak klienta w lokalu w terminie wskazanym przez OA.</p> <p>D) Wystąpieniem siły wyższej. Przez siłę wyższą rozumiemy zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym niezależnym od strony, któremu nie można zapobiec przy dołożeniu należytej staranności:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wojna w tym: wojna domowa, zamieszki, strajki, akty sabotażu, rozruchy. Katastrofy naturalne np. wyładowania atmosferyczne, huragany, powodzie, pożary, wichury, trzęsienia ziemi, śnieżyce, upały, podtopienia, zaniki zasilania wynikające z różnych przyczyn atmosferycznych. - W tej kategorii znajdują się również zdarzenia 	<p>Wartość L – ilość zgłoszeń uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii BSA</p> <p>Wartość U – Liczba zgłoszeń związanych z uszkodzeniami BSA zasadnymi, rozpatrzonymi w okresie sprawozdawczym. Jako uszkodzenia nie kwalifikuje zdarzenia zakończone informacją: o braku uszkodzenia, uszkodzeniu na zasobach klienta, braku abonenta w lokalu.</p> <p>Dodatkowo z dziedziny zdarzeń odliczeniu podlegają zgłoszenia uszkodzeń związane z wystąpieniem siły wyższej, dewastacji oraz kradzieży.</p> <p>Dla celów rozliczania tego wskaźnika zgłoszenie powtórne dotyczące tego samego numeru traktowane jest jako nowe zdarzenie</p> <p>Wartość I – liczba zgłoszeń związanych z interwencjami technicznymi BSA zasadnymi rozpatrzonymi w okresie sprawozdawczym. Jako uszkodzenia niezasadne kwalifikujemy zdarzenia zakończone informacją o braku uszkodzenia, na zasobach klienta, braku abonenta w lokalu oraz awarii masowej lub PDU</p> <p>Dodatkowo z dziedziny zdarzeń odliczeniu podlegają zgłoszenia interwencji technicznych związane z wystąpieniem siły wyższej, dewastacji oraz kradzieży.</p> <p>Dla celów rozliczenia tego wskaźnika zgłoszenie powtórne dotyczące tego samego numeru traktowane jest jako nowe zdarzenie</p> <p>Wartość B – średnia ilość łdostępów BSA w badanym okresie n</p> <p>Srednia ilość dostępow liczona jest jako średnia arytmetyczna z początku i końca okresu sprawozdawczego dzielona przez 2</p>	1,7/m-c	1,7/m-c

zewnętrzne niezależne od TP - dewastacje, kradzieże, ataki gryzoni.

Dla interwencji technicznych BSA jako niezasadne uznajemy zgłoszenia związane z:

- A) **Brakiem uszkodzenia** (jak dla uszkodzeń),
- B) **Brakiem abonenta w lokalu** (jak dla uszkodzeń),
- C) **Uszkodzeniem na zasobach klienta** (jak dla uszkodzeń),
- D) **Wystąpieniem siły wyższej** (jak dla uszkodzeń).
- E) **Awarie Masowe i Awarie PDU**

Okresem sprawozdawczym jest miesiąc.

Dane podawane w całości dla rynku bez możliwości podziału na poszczególnych OA.

C) Uszkodzeniem na zasobach klienta - dotyczy:

- uszkodzenia zakończenia abonenckiego będącego własnością lub w konserwacji własnej abonenta Operatora Alternatywnego (modem, router, błędna instalacja „filtrów szerokopasmowych„ lub ich brak),
- uszkodzenia sieci wewnętrznej będącej własnością abonenta lub będące w konserwacji własnej abonenta
- klient nie posiada loginu lub hasła pozwalających na zalogowanie się do usługi OA
- błędna konfiguracja modemu lub komputera abonenta

D)Wystąpieniem siły wyższej.

Przez siłę wyższą rozumiemy zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym niezależnym od strony, któremu nie można zapobiec przy dołożeniu należytej staranności:

- Wojna w tym: wojna domowa, zamieszki, strajki, akty sabotażu, rozruchy. Katastrofy naturalne np. wyładowania atmosferyczne, huragany, powodzie, pożary, wichury, trzęsienia ziemi, śnieżyce, upały, podtopienia, zaniki zasilania wynikające z różnych przyczyn atmosferycznych.
- W tej kategorii znajdują się również zdarzenia zewnętrzne niezależne od TP - dewastacje, kradzieże, ataki gryzoni.

		<p>Dla interwencji technicznych BSA jako niezasadne uznajemy zgłoszenia związane z:</p> <ul style="list-style-type: none">A) Brakiem uszkodzenia (jak dla uszkodzeń),B) Brakiem abonenta w lokalu (jak dla uszkodzeń),C) Uszkodzeniem na zasobach klienta (jak dla uszkodzeń)D) Wystąpieniem siły wyższej (jak dla uszkodzeń) <p>E0 Awarie masowe i Awarie PDU Okresem sprawozdawczym jest miesiąc Dane podane w całości dla rynku bez możliwości podziału na poszczególnych OA</p>			
--	--	--	--	--	--

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
25	Terminowość dostarczania usługi LLU (Uwolnienie łącza aktywnego)	<p>Liczba zrealizowanych zamówień, dla których zostało wysłane powiadomienie w terminie (zgodnie z datą wymaganą) do liczby wszystkich zamówień, które powinny być zrealizowane w okresie n. W przypadku gdy zamówienie jest zrealizowane przed terminem faktyczna data uwolnienia = data wymagana.</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$	<p>Wartość T – terminowość wyrażona w procentach</p> <p>Wartość A - liczba zamówień zrealizowanych przez TP S.A. zgodnie z datą wymaganą (w terminie) Jeśli data wymagana przypada na prace planowe, o których TP poinformowała Operatorów Alternatywnych jako terminowe uważa się zamówienia zrealizowane zgodnie z przekazanym OA harmonogramem</p> <p>Wartość B – liczba wszystkich zamówień na LLU które powinny być zrealizowane w okresie n. Zrealizowane zamówienie w rozumieniu powiadomienia wysłanego do OA o realizacji.</p>	Zgodnie z obowiązującą OR	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
26	Liczba uszkodzeń na 100 linii usług LLU	<p>Definicja: Wartość wskaźnika wyliczana jest przez podzielenie liczby uszkodzeń zasadnych, zgłoszonych od początku roku do końca okresu sprawozdawczego na liniach LLU, przez liczbę średnią linii LLU w okresie sprawozdawczym – w dostęпах - i pomnożenie otrzymanej wartości przez 100</p> <p>Wskaźnik wyliczany dla całego rynku bez możliwości podziału na poszczególnych OA</p> $L = \frac{A}{B} \cdot 100$	<p>Wartość L – ilość uszkodzeń na 100 linii LLU</p> <p>Wartość A – Liczba uszkodzeń zasadnych LLU rozpatrzonych do końca okresu sprawozdawczego. Jako niezasadne wlicza się zgłoszenia gdzie wystąpił kod wyjścia z listy 3.3. określonej w karcie równoważności v 2.0 Dla celów rozliczania tego wskaźnika zgłoszenie powtórne dotyczące tego samego numeru traktowane jest jako nowe zdarzenie</p> <p>Wartość B – ilość łącz LLU w badanym okresie</p>	3 na miesiąc	3/m-c

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
27	Wskaźniki dotyczące usprawniania procesów	Definicja: Jest to liczba wystąpień poszczególnych kodów odrzutów formalno prawnych dla zamówień na usługi hurtowe odniesiona do ilości zamówień na usługi $UOfp_{n,u} = \frac{Lofp_{n,u}}{Lzam_u} \cdot 100 \%$	Wartość UOfp (n,u) – udział kodu odrzutu formalno prawnego (n) dla usługi (u) gdzie u to odpowiednio BSA, LLU, WLR Wartość Lofp (n,u) – liczba zamówień dla usługi (u) dla których pojawił się kod odrzutu formalno-prawnego(n) w danym okresie Wartość Lzam u – liczba zamówień dla usługi (u) w danym okresie	0%	0%

2.Wskaźniki dotyczące niedyskryminacji (Hurt TP- Detal TP)

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
28	Terminowość dostarczania usługi głosowej (powrót abonenta do TP z usługi WLR u Operatora Alternatywnego)	<p>Terminowość realizacji zamówień przez TP na przejście Klienta od Operatora do TP (rozwiązanie umowy z Operatorem i przejście do TP)</p> <p>Liczba zamówień zrealizowanych terminowo w stosunku do liczby wszystkich zamówień podlegających realizacji w danym okresie</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$	<p>T – terminowość wyrażona w procentach</p> <p>A - liczba zamówień zrealizowanych pozytywnie przez TP zgodnie z datą wymaganą B – liczba zamówień na odejście WLR, których data wymagana przypada na okres raportowy.</p> <p>Do wartości A i B nie są wliczane zamówienia, dla których klient rezygnuje w całości z usługi głosowej tzn. nie podpisuje umowy na świadczenie usługi głosowej z TP S.A.</p>	100%	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
29	Terminowość naprawy i informacji o uszkodzeń dla usług głosowych (POTS/ISDN)	<p>Liczba zgłoszeń uszkodzeń POTS obsługowanych do 23h, wraz z informacją o naprawie w stosunku do ogólnej liczby obsługowanych zgłoszeń uszkodzeń PSTN w miesięcznym okresie raportowym</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$ <p>Z dziedziny zdarzeń zasadnych odliczeniu podlegają zgłoszenia uszkodzeń POTS i ISDN związane z wystąpieniem siły wyższej. Przez siłę wyższą rozumiemy zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym niezależnym od strony, któremu nie można zapobiec przy dołożeniu należytej staranności:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wojna w tym: wojna domowa, zamieszki, strajki, akty sabotażu, rozruchy - Katastrofy naturalne np. wyładowania atmosferyczne, huragany, powodzie, pożary, wichury, trzęsienia ziemi, śnieżyce, upały, podtopienia, zaniki zasilania wynikające z różnych przyczyn atmosferycznych. - W tej kategorii znajdują się również zdarzenia zewnętrzne niezależne od TP -dewastacje, kradzieże, ataki gryzoni. 	<p>T – terminowość wyrażona w procentach</p> <p>A - liczba wszystkich zgłoszeń o uszkodzeniu linii PSTN, niezależnie czy zasadnych czy niezasadnych, które zostały skierowane do Służb Technicznych TP, dla których data rozwiązania przypada na miesiąc raportowy obsługowanych do 23h lub do 50h do 23h lub do 50h z wyłączeniem uszkodzeń związanych z wystąpieniem siły wyższej, gdzie jako:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1) początek naliczania czasu obsługi uszkodzenia przyjmuje się czas wpływu zgłoszenia do Służby Technicznej TP od Obsługi Klienta TP, 2) jako koniec naliczania czasu dla obsługi zgłoszenia przyjmuje się moment odesłania odpowiedzi do Obsługi Klienta TP przez Służbę Techniczną TP z informacją o: <ul style="list-style-type: none"> a. pozytywnej naprawie lub informacją o braku uszkodzenia, potwierdzonej przez Służbę Techniczną TP z abonentem lub za pomocą telediagnostyki, b. odesłania informacji o braku abonenta w lokalu w wyznaczonym terminie i pozytywnej weryfikacji łącza do ostatniego możliwego punktu na sieci <p>Dla celów rozliczania tego wskaźnika zgłoszenie powtórne dotyczące tego samego numeru traktowane jest jako nowe zdarzenie</p> <p>B – Całkowita liczba zgłoszeń uszkodzeń na liniach PSTN, niezależnie czy zasadnych czy niezasadnych, które zostały skierowane do Służb Technicznych TP wyłączeniem uszkodzeń związanych z wystąpieniem siły wyższej, dla których data rozwiązania przypada na miesiąc raportowy.</p>	100%	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
30	Terminowość rozpatrywania reklamacji usług głosowych (PSTN/ISDN)	<p>Liczba reklamacji (wymagających działań Służb Technicznych TP S.A.) rozpatrzonych w terminie w stosunku do liczby wszystkich rozpatrzonych reklamacji (wymagających działań służb technicznych TP S.A.)</p> <p>Czas realizacji liczony od daty wpływu do Służb Technicznych TP do daty wysłania odpowiedzi do Obsługi Klienta TP</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$	<p>T – terminowość wyrażona w procentach</p> <p>A - reklamacje wymagające działania Służb Technicznych TP rozpatrzone terminowo w badanym okresie n - czyli w czasie 7 dni kalendarzowych lub 12 w przypadku przedłużenia</p> <p>B – wszystkie reklamacje wymagające działania Służb Technicznych TP rozpatrzone w badanym okresie n</p>	100%	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
31	Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (Neotrada)	<p>Do wyliczenia wskaźnika brane są zgłoszenia na usługę Neotrada, dla których wystąpiła negatywna weryfikacja techniczna wykonana przez Służby Techniczne TP do ogólnej liczbie zamówień wysłanych do Służb Technicznych TP z danego miesiąca</p> $P = \left(1 - \frac{A}{B}\right) \cdot 100 \%$	<p>P – Wskaźnik sprawności weryfikacji technicznej Neostrady w %</p> <p>A – liczba odrzutów technicznych NWT (wszystkie kody) dla usługi Neotrada z danego miesiąca odesłanych przez Służby Techniczne TP w miesiącu raportowym z wyłączeniem zamówień, dla których nie została dokonana pozytywna weryfikacja w aplikacji sprawdzającej udostępnionej przez TP oraz zamówień z wynikiem „brak danych”</p> <p>B – Całkowita liczba zamówień wysłanych do Służb Technicznych TP w danym miesiącu z wyłączeniem zamówień, dla których nie została dokonana pozytywna weryfikacja w aplikacji sprawdzającej udostępnionej przez TP oraz zamówień z wynikiem „brak danych”</p>	100%	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
32	Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neotrada)	<p>Definicja: Do wyliczenia wskaźnika brane są zamówienia na usługę Neotrada zrealizowane skutecznie (RTP) w odniesieniu do wszystkich zamówień złożonych do Służb Technicznych TP, z wyłączeniem zamówień na łączu nieaktywnym</p> $SPS = \left(\frac{RTP}{Lzam} \right) \cdot 100 \%$	<p>Wartość SPS – Wskaźnik sprawności realizacji procesu Neostrady w %</p> <p>Wartość RTP – liczba zamówień na usługę Neotrada, złożonych w okresie n do Służb Technicznych TP, dla których występuje realizacja techniczna pozytywna, z wyłączeniem zamówień na łączu nieaktywnym, zamówień dla których wystąpiła negatywna weryfikacja formalna z przynajmniej jednym z kodów odrzutu z listy, zamówień które nie zostały przed złożeniem pozytywnie zweryfikowane w aplikacji weryfikacyjnej udostępnionej przez TP, zamówień dla których aplikacja zwróciła wynik „brak danych”. Weryfikacji należy dokonać nie wcześniej niż 7 dni przed przekazaniem zamówienia do TP S,A</p> <p>Wartość Lzam – całkowita liczba zamówień na usługę Neotrada, złożonych w okresie n do Służb Technicznych TP, z wyłączeniem zamówień na łączu nieaktywnym, zamówień dla których wystąpiła negatywna weryfikacja formalna z przynajmniej jednym z kodów odrzutu z listy, zamówień które nie zostały przed złożeniem pozytywnie zweryfikowane w aplikacji weryfikacyjnej udostępnionej przez TP, zamówień dla których aplikacja zwróciła wynik „brak danych”. Weryfikacji należy dokonać nie wcześniej niż 7 dni przed przekazaniem zamówienia do TP S,A</p>	100%	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
-----	--------------	----------------	------------	-------------------------------------	---------------------

33	Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (Neostrada) o najwyższej przepustowości	<p>Do wyliczenia wskaźnika brane są zamówienia na usługę Neostrada o najwyższej przepustowości zrealizowane skutecznie (RTP) w odniesieniu do wszystkich zamówień złożonych do Służb Technicznych TP, z wyłączeniem zamówień na łączu nieaktywnym.</p> $SPS = \left(\frac{RTP}{Lzam} \right) \cdot 100\%$	<p>Wartość SPS – Wskaźnik sprawności realizacji procesu Neostrady w %</p> <p>Wartość RTP – liczba zamówień na usługę Neostrada, o najwyższej przepustowości złożonych w okresie n do Służb Technicznych TP, dla których występuje realizacja techniczna pozytywna, z wyłączeniem zamówień na łączu nieaktywnym i zamówień, dla których nie nastąpiła pozytywna weryfikacja w aplikacji weryfikacyjnej udostępnionej przez TP, zamówień dla których aplikacja zwróciła wynik „brak danych”. Weryfikacji należy dokonać nie wcześniej niż 7 dni przed przekazaniem zamówienia do TP S,A</p> <p>Wartość Lzam – całkowita liczba zamówień na usługę Neostrada o najwyższej przepustowości, w okresie n do Służb Technicznych TP, z wyłączeniem zamówień na łączu nieaktywnym i zamówień, dla których nie nastąpiła pozytywna weryfikacja w aplikacji weryfikacyjnej udostępnionej przez TP, zamówień dla których aplikacja zwróciła wynik „brak danych”. Weryfikacji należy dokonać nie wcześniej niż 7 dni przed przekazaniem zamówienia do TP S,A</p>	100%	100%
----	---	--	---	------	------

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
34	Jakość dostarczania usług szerokopasmowych (Neotrada)	<p>Liczba zamówień na usługę Neotrada przetworzonych przez TP dla których w 14 dni nie została zgłoszona interwencja techniczna w stosunku do wszystkich zamówień które TP dostarczyła pozytywnie n.</p> $WJR = \left(1 - \frac{L_{int}}{RTP}\right) \cdot 100 \%$	<p>Wartość WJR – Wskaźnik jakości dostarczania usługi Neotrada w procentach</p> <p>Wartość Lint – liczba zamówień zakończonych w danym miesiącu raportowym, dla których przyjęto zasadną interwencję techniczną w terminie 14 dni od dostarczenia. Przy wyliczeniu wskaźnika nie uwzględniane są interwencje zakończone z flagami: uszkodzeniu uległo: urządzenie abonenckie; zgłoszenia niezasadne (anulowane uszkodzenie).</p> <p>Wartość RTP – liczba zamówień na usługę Neotrada, dla których występuje realizacja techniczna pozytywna w okresie n</p>	100%	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
35	Terminowość naprawy i informacji o uszkodzeniach dla usług internetowych (Neostrada) w 24/48/72h	<p>Liczba zgłoszeń uszkodzeń Neostrady obsługowanych do 24/48/72h, wraz z informacją o naprawie w stosunku do ogólnej liczby obsługowanych zgłoszeń uszkodzeń Neostrady w miesięcznym okresie raportowym</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$ <p>Z dziedziny zdarzeń zasadnych odliczeniu podlegają zgłoszenia uszkodzeń związane z wystąpieniem siły wyższej. Przez siłę wyższą rozumiemy zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym niezależnym od strony, któremu nie można zapobiec przy dołożeniu należytej staranności:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Wojna w tym: wojna domowa, zamieszki, strajki, akty sabotażu, rozruchy - Katastrofy naturalne np. wyładowania atmosferyczne, huragany, powodzie, pożary, wichury, trzęsienia ziemi, śnieżyce, upały, podtopienia, zaniki zasilania wynikające z różnych przyczyn atmosferycznych. - W tej kategorii znajdują się również zdarzenia zewnętrzne niezależne od TP -dewastacje, kradzieże, ataki gryzoni. 	<p>Wartość T – terminowość wyrażona w procentach</p> <p>Wartość A - liczba wszystkich zgłoszeń o uszkodzeniu linii Neostrady, które zostały skierowane do Służb Technicznych TP, dla których data rozwiązania przypada na miesiąc raportowy obsługowanych do 24/48/72h gdzie jako:</p> <ul style="list-style-type: none"> - początek naliczania czasu obsługi uszkodzenia przyjmuje się czas wpływu zgłoszenia do Służby Technicznej TP od Obsługi Klienta TP, - jako koniec naliczania czasu dla obsługi zgłoszenia przyjmuje się moment odesłania odpowiedzi do Obsługi Klienta TP przez Służbę Techniczną TP z informacją o: <ul style="list-style-type: none"> -pozytywnej naprawie lub informacją o braku uszkodzenia, potwierdzonej przez Służbę Techniczną TP z abonentem lub za pomocą telediagnostyki, -- odesłania informacji o braku abonenta w lokalu w wyznaczonym terminie i pozytywnej weryfikacji łącza do ostatniego możliwego punktu na sieci <p>Zgłoszenie powtórne dotyczące tego samego numeru traktowane jest jako nowe zdarzenie</p> <p>Wartość B – Całkowita liczba zgłoszeń uszkodzeń na liniach Neostrady, niezależnie czy zasadnych czy niezasadnych, które zostały skierowane do Służb Technicznych TP, dla których data rozwiązania przypada na miesiąc raportowy.</p>	100%	100%

3. Wskaźniki na podstawie ofert ramowych

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
36	Terminowość Realizacji Usługi BSA	<p>Do wyliczenia wskaźnika brane są zamówienia na usługę BSA (rozwiązanie umowy z TP S.A. i wraz z przejściem Klienta na usługę BSA do innego Operatora) zrealizowane skutecznie w terminie (RTP) w odniesieniu do wszystkich zamówień złożonych przez operatorów alternatywnych, z wyłączeniem zamówień, które zostały odrzucone formalnie z kodem wskazującym na problem po stronie operatora alternatywnego oraz zamówień, które nie zostały zweryfikowane w aplikacji Check lub zostały zweryfikowane a wynik weryfikacji był negatywny lub wskazywał na możliwość realizacji na niższej prędkości niż ta na którą złożono zamówienie i zamówień na łączu nieaktywnym</p> $T = \left(\frac{RTP}{Lzam} \right) \cdot 100 \%$	<p>Wartość T – terminowość wyrażona w procentach</p> <p>Wartość RTP - liczba zamówień zrealizowanych pozytywnie przez TP S.A. zgodnie z datą wymaganą czyli dokładnie dacie wymaganej "w ciągu 7DR od daty wpływu do TP".</p> <p>Wartość Lzam – całkowita liczba zamówień na usługę BSA, złożonych w okresie n, z wyłączeniem zamówień na łączu nieaktywnym, zamówień dla których wystąpiła negatywna weryfikacja formalna z przynajmniej jednym z kodów odrzutu z listy, zamówień które nie zostały przed złożeniem pozytywnie zweryfikowane w aplikacji weryfikacyjnej udostępnionej przez TP Weryfikacji należy dokonać nie wcześniej niż 7 dni przed przekazaniem zamówienia do TP S,A.</p>	100%	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
37	Terminowość realizacji KK	<p>Liczba zamówień zrealizowanych terminowo przez TP do ilości zamówień złożonych przez OA, które powinny być zrealizowane w okresie raportowym.</p> <p>Do wyliczenia wskaźnika brane są pod uwagę udzielone przez TP odpowiedzi na Zamówienia na realizację KK pozytywnie zweryfikowane pod względem formalnym.</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$	<p>Wartość T – terminowość wyrażona w procentach</p> <p>Wartość A - Liczba terminowo zrealizowanych Zamówienie na realizację KK pozytywnie zweryfikowanych pod względem formalnym</p> <p>Wartość B - całkowita liczba Zamówień na realizację KK pozytywnie zweryfikowanych pod względem formalnym, które powinny być zrealizowane w okresie raportowym.</p>	Zgodnie z obowiązującą OR	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
-----	--------------	----------------	------------	-------------------------------------	---------------------

38	Terminowość instalacji KK do Lokalizacji Wyniesionej, Studni „zero” lub PDK.	<p>Do wyliczenia wskaźnika brane są pod uwagę Zamówienia na realizację KK zrealizowane terminowo i skutecznie, pozytywnie zweryfikowane pod względem formalnym i technicznym.</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$	<p>Wartość T – terminowość wyrażona w procentach</p> <p>Wartość A - Liczba Zamówień na realizację KK pozytywnie zweryfikowanych pod względem formalnym i technicznym, skutecznie zrealizowanych w terminie wynikającym z OR (2 miesiące) od dnia przekazania do TP podpisanych przez PT WT i kosztorysu ofertowego.</p> <p>Wartość B - całkowita liczba Zamówień na realizację KK pozytywnie zweryfikowanych pod względem formalnym i technicznym.</p>	Zgodnie z obowiązującą OR	100%
----	---	---	--	---------------------------	------

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
39	Terminowość realizacji zamówień na instalację Splitterów	<p>Liczba zamówień zrealizowanych terminowo przez TP do ilości zamówień złożonych przez OA, które powinny być zrealizowane w okresie raportowym.</p> <p>Do wyliczenia wskaźnika brane są pod uwagę Zamówienia na Splittery zrealizowane pozytywnie zweryfikowane pod względem formalnym i technicznym.</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$	<p>Wartość T – terminowość wyrażona w procentach.</p> <p>Wartość A - Liczba Zamówień na Splittery pozytywnie zweryfikowanych pod względem formalnym i technicznym, zrealizowanych w terminie.</p> <p>Wartość B - całkowita liczba Zamówieni na realizację Splitterów pozytywnie zweryfikowanych pod względem formalnym i technicznym – które powinny być zrealizowana w danym okresie raportowym.</p>	Zgodnie z obowiązującą OR	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
40	Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego na LPA (BSA)	<p>Wyrażona w procentach liczba terminowo przeprowadzonych WT, do liczby przeprowadzonych przez TP Wywiadów Technicznych, które powinny być zrealizowane w danym okresie raportowym.</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100 \%$	<p>Wartość T – terminowość wyrażona w procentach.</p> <p>Wartość A - Liczba WT zrealizowanych w terminie w danym okresie raportowym.</p> <p>Wartość B - całkowita liczba WT, które powinny być zrealizowane w danym okresie raportowym.</p>	Zgodnie z obowiązującą OR	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
41	Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego PSS (RIO).	<p>Wyrażona w procentach liczba terminowo przeprowadzonych WT, do liczby przeprowadzonych przez TP Wywiadów Technicznych, które powinny być zrealizowane w danym okresie raportowym.</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100 \%$	<p>Wartość T – terminowość wyrażona w procentach.</p> <p>Wartość A - Liczba WT zrealizowanych w terminie w danym okresie raportowym.</p> <p>Wartość B - całkowita liczba WT, które powinny być zrealizowane w danym okresie raportowym.</p>	Zgodnie z obowiązującą OR	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
42	Terminowość realizacji Wywiadu Technicznego Łacza Abonenckie (LLU).	<p>Wyrażona w procentach liczba terminowo przeprowadzonych WT, do liczby przeprowadzonych przez TP Wywiadów Technicznych, które powinny być zrealizowane w danym okresie raportowym.</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100 \%$	<p>Wartość T – terminowość wyrażona w procentach.</p> <p>Wartość A - Liczba WT zrealizowanych w terminie w danym okresie raportowym.</p> <p>Wartość B - całkowita liczba WT, które powinny być zrealizowane w danym okresie raportowym.</p>	Zgodnie z obowiązującą OR	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
43	Jakość danych przekazywanych przez TP w ramach Wywiadu Technicznego	<p>Wyrażona w procentach liczba przeprowadzonych WT, których wyniki nie znalazły potwierdzenia w trakcie realizacji Usługi Abonenckiej lub w ramach których przekazano informacje o stopniu nieścisłości na tyle wysokim, że uniemożliwiło to wykorzystanie WT, do ilości przeprowadzonych przez TP Wywiadów Technicznych.</p> $T = \frac{L}{n} \cdot 100\%$	<p>Wartość T- jakość Danych</p> <p>Wartość L- liczba przeprowadzonych WT, których wyniki nie znalazły potwierdzenia w trakcie realizacji Usługi Abonenckiej lub w ramach których przekazano informację uniemożliwiającą wykorzystanie WT.</p> <p>Wartość n- Liczba wszystkich WT przeprowadzonych przez TP w danym okresie sprawozdawczym</p>	100%	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
44	Terminowość migracji pomiędzy PDU	<p>Wyrażona w procentach liczba terminowo przeprowadzonych migracji pomiędzy PDU, do liczby migracji PDU nie podzielonych przez PT na etapy, które powinny być przeprowadzone przez TP w danym okresie raportowym.</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100 \%$	<p>Wartość T – terminowość wyrażona w procentach.</p> <p>Wartość A - Liczba terminowo przeprowadzonych migracji pomiędzy PDU (nie podzielonych przez PT na etapy), w danym okresie raportowym.</p> <p>Wartość B - całkowita liczba migracji PDU nie podzielonych przez PT na etapy, które powinny być przeprowadzone przez TP w danym okresie raportowym.</p>	Zgodnie z obowiązującą OR	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
45	Wskaźnik poprawności informacji udzielanych przez TP przekazywanych przez ISI	Do wyliczenia wskaźnika brane są pod uwagę informacje ogólne udzielane przez TP poprzez ISI. $I = \frac{A}{B} \cdot 100\%$	Wartość I - wskaźnik jakości informacji udzielanych przez ISI Wartość A - poprawne informacje udzielone przez ISI (do których OA nie wniósł zasadnych zastrzeżeń/ nie złożył reklamacji, które zostały uznane). Wartość B - ilość wszystkich informacji ogólnych przekazanych przez TP poprzez ISI.	100%	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
46	Terminowość modyfikacji istniejących Wiązek Łączy Międzysieciowych w LPSS lub FPSS	<p>Wyrażona w procentach liczba terminowo zrealizowanych zamówień dotyczących modyfikacji Wiązek Łączy Międzysieciowych w ramach uruchomionych łączy w LPSS lub FPSS , którego dotyczy modyfikacja</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$	<p>Wartość T – terminowość wyrażona w procentach.</p> <p>Wartość A - Liczba terminowo zrealizowanych zamówień dotyczących modyfikacji Wiązek Łączy Międzysieciowych w ramach uruchomionych łączy w LPSS lub FPSS, którego dotyczy modyfikacja pomniejszona o liczbę zamówień dotyczących modyfikacji Wiązek Łączy Międzysieciowych, których modyfikacja będzie związana z koniecznością przeprowadzenia wymaganych testów</p> <p>Wartość B - całkowita liczba zamówień dotyczących modyfikacji Wiązek Łączy Międzysieciowych poddanych Modyfikacji w myśl OR</p>	Termin realizacji do 21 DR.	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
47	Terminowość utworzenia nowej Wiązki Łączy Międzysieciowych w PSS.	<p>Wyrażona w procentach liczba terminowo zrealizowanych zamówień na utworzenie Wiązki Łączy Międzysieciowych w ramach uruchomionych łączy w PSS, którego dotyczy modyfikacja</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$	<p>Wartość T – terminowość wyrażona w procentach.</p> <p>Wartość A - Liczba terminowo zrealizowanych zamówień na utworzenie Wiązki Łączy Międzysieciowych. Dotyczy zamówień pozytywnie zweryfikowanych pod względem formalnym z wyłączeniem sytuacji gdy utworzenie nowej Wiązki Łączy Międzysieciowych będzie związane z koniecznością przeprowadzenia testów.</p> <p>Wartość B - całkowita liczba zrealizowanych zamówień na utworzenie nowej Wiązki Łączy Międzysieciowych w ramach (z wykorzystaniem) uruchomionych łączy w PSS.</p>	Termin realizacji do 30 DR.	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
48	Terminowość redukcji przepustowości istniejącego PDU oraz likwidacji wiązki w PDU	<p>Wyrażona w procentach liczba terminowo zrealizowanych zamówień na redukcję przepustowości istniejącego PDU oraz liczba terminowo zrealizowanych zamówień na likwidację istniejącego PDU</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$	<p>Wartość T – terminowość wyrażona w procentach.</p> <p>Wartość A - Liczba terminowo zrealizowanych, pozytywnie zweryfikowanych pod względem formalnym, zamówień na redukcję przepustowości PDU oraz liczba terminowo zrealizowanych zamówień na likwidację istniejącego PDU.</p> <p>Wartość B - całkowita liczba zamówień na redukcję przepustowości istniejącego PDU oraz całkowita liczba terminowo zrealizowanych zamówień na likwidację istniejącego PDU likwidację w danym okresie raportowym.</p>	Zgodnie z obowiązującą OR	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
49	Terminowość akceptowania przez TP projektów technicznych	<p>Do wyliczenia wskaźnika będą brane pod uwagę przekazywane przez OA projekty techniczne dotyczące zamówień na Kolokację oraz zamówień na Zmianę Kolokacji.</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$	<p>Wartość T – terminowość wyrażona w procentach.</p> <p>Wartość A - Liczba terminowo zaakceptowanych przez TP projektów technicznych</p> <p>Wartość B - całkowita liczba zaakceptowanych przez TP projektów technicznych.</p>	Do 14 DR od dnia jego otrzymania	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
-----	--------------	----------------	------------	-------------------------------------	---------------------

50	Terminowość implementacji numeru NDS PT w sieci TP	<p>Wyrażona w procentach liczba terminowo zaimplementowanych numerów NDS PT w sieci TP.</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$	<p>Wartość T – terminowość wyrażona w procentach.</p> <p>Wartość A - Liczba terminowo zaimplementowanych numerów NDS PT w danym okresie raportowym</p> <p>Wartość B - całkowita liczba numerów NDS PT, które powinny być zaimplementowane w danym okresie raportowym</p>	Zgodnie z obowiązującą OR	100%
----	---	---	---	---------------------------	------

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
51	Terminowość implementacji numeru NDS PT na Linii Abonenckiej	<p>Wyrażona w procentach liczba terminowo zaimplementowanych numerów NDS PT na Linii Abonenckiej.</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$	<p>Wartość T – terminowość wyrażona w procentach.</p> <p>Wartość A - Liczba terminowo zaimplementowanych numerów NDS PT w danym okresie raportowym</p> <p>Wartość B - całkowita liczba numerów NDS PT, które powinny być zaimplementowane w danym okresie raportowym</p>	Zgodnie z obowiązującą OR	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
52	Terminowość realizacji budowy/rozbudowy (modyfikacji) PDU	<p>Wyrażona w procentach liczba terminowo zbudowanych/ zmodyfikowanych PDU .</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$	<p>Wartość T – terminowość wyrażona w procentach.</p> <p>Wartość A - Liczba terminowo zbudowanych/ zmodyfikowanych PDU z wyłączeniem:</p> <ul style="list-style-type: none"> - przypadku gdy budowa PDU wiąże się z koniecznością zakupu przez TP wyposażenia technicznego od dostawców zewnętrznych i TP wskaże taką potrzebę w warunkach technicznych; - przypadku, gdy budowa PDU wiąże się z koniecznością rozbudowy węzła DSLAM, ATM lub IP, na którym realizowane jest PDU lub z rozbudową centrali i TP wykaże taką potrzebę w warunkach technicznych; - przypadku, gdy budowa PDU łączy się z koniecznością uzyskania przez TP pozwoleń, w tym pozwolenia na budowę lub innych decyzji wymaganych przepisami prawa. <p>Wartość B - całkowita liczba przyjętych do realizacji zamówień na budowę /rozbudowę PDU z powyższymi wyłączeniami.</p>	<p>-30DR dla trybu kolokacji - 24DR dla trybu liniowego i dedykowanego</p>	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
53	Procent linii WLR w sieci TP	<p>Wskaźnik raportowany dla całości rynku bez możliwości podziału na OA Wartość wskaźnika wyliczona jest przez podzielenie liczby średniej linii WLR na koniec okresu sprawozdawczego – w dostęпах przez liczbę linii aktywnych (PSTN +WLR) na koniec okresu sprawozdawczego – w dostęпах</p> $L = \frac{A}{B} \cdot 100\%$	<p>L – linie WLR w sieci TP w % A – średnia liczba linii WLR na koniec okresu sprawozdawczego – w dostęпах B - średnia liczba linii WLR i PSTN na koniec okresu sprawozdawczego – w dostęпах</p>	Wskaźnik statystyczny	Brak

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
54	Procent linii BSA w sieci TP	<p>Definicja: Wartość wskaźnika wyliczona jest przez podzielenie liczby linii BSA w okresie sprawozdawczym – w dostęпах przez liczby linii aktywnych (Neostrada +BSA) w okresie sprawozdawczym – w dostęпах</p> <p>Wskaźnik raportowany dla całości rynku bez możliwości podziału na OA</p> $L = \frac{A}{B} \cdot 100\%$	<p>Wartość L – linie BSA w sieci TP w %</p> <p>Wartość A - średnia liczbę linii BSA w okresie sprawozdawczym – w dostęпах</p> <p>Wartość B – średnia liczby linii BSA i Neostrady w okresie sprawozdawczym – w dostęпах</p>	Wskaźnik statystyczny	Brak

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
55	Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (Neostrada)	<p>Jest to średnio miesięczny czas realizacji zamówienia Neostrady rozumiany jako czas, który mija od przesłania zamówienia na nową usługę Neostrada do Służb Technicznych TP do przesłania komunikatu o aktywacji usługi na sieci przez Służby Techniczne TP. Wskaźnik nie dotyczy zmiany BSA na Neostradę oraz dotyczy założenia Neostrady na usłudze głosowej (nie dotyczy naked Neostrady)</p> $P = \frac{\sum_n (A_n - B_n)}{N}$	<p>P – średni czas realizacji zamówień na usługę Neostrada</p> <p>A_n - data przesłania komunikatu o aktywacji na sieci przez Służby Techniczne TP dla n-tego zamówienia</p> <p>B_n – data otrzymania zamówienia przez Służby Techniczne TP dla n-tego zamówienia</p> <p>N – liczba zamówień, dla których występuje realizacja techniczna pozytywna w okresie n</p>	Wartość porównywana do wskaźnika nr 57	Brak

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
56	Terminowość naprawy i informacji o naprawie uszkodzeń dla usług głosowych (WLR)	<p>Liczba zgłoszeń uszkodzeń WLR obsłużonych do 23 lub do 50 h, wraz z informacją o naprawie w stosunku do ogólnej liczby obsłużonych zgłoszeń uszkodzeń WLR w miesięcznym okresie raportowym. Z dziedziny zdarzeń odliczeniu podlegają zgłoszenia uszkodzeń związane z wystąpieniem siły wyższej.</p> <p>Przez siłę wyższą rozumiemy zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym niezależnym od strony, któremu nie można zapobiec przy dołożeniu należytej staranności:</p> <p>A) Wojna w tym: wojna domowa, zamieszki, strajki, akty sabotażu, rozruchy.</p> <p>Katastrofy naturalne np. wyładowania atmosferyczne, huragany, powodzie, pożary, wichury, trzęsienia ziemi, śnieżyce, upały, podtopienia, zaniki zasilania wynikające z różnych przyczyn atmosferycznych.</p> <p>B) W tej kategorii znajdują się również zdarzenia zewnętrzne niezależne od TP - dewastacje, kradzieże, ataki gryzoni.</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$	<p>T – terminowość wyrażona w procentach</p> <p>A - liczba wszystkich zgłoszeń o uszkodzeniu WLR, niezależnie czy zasadnych czy niezasadnych, dla których data zakończenia przypada na miesiąc raportowy obsłużonych do 23h lub do 50h(z wyłączeniem uszkodzeń związanych z wystąpieniem siły wyższej dewastacją, kradzieżami,)</p> <p>gdzie jako:</p> <p>1) początek naliczania czasu obsługi uszkodzenia przyjmuje się czas wpływu zgłoszenia do TP od Operatora Alternatywnego,</p> <p>2) jako koniec naliczania czasu dla obsługi zgłoszenia przyjmuje się moment odesłania odpowiedzi przez TP do Operatora Alternatywnego z informacją o:</p> <p>a. pozytywnej naprawie lub informacją o braku uszkodzenia,</p> <p>b. odesłania informacji o braku abonenta w lokalu w wyznaczonym terminie i pozytywnej weryfikacji łącza do ostatniego możliwego punktu na sieci</p> <p>Dla celów rozliczania tego wskaźnika zgłoszenie powtórne dotyczące tego samego numeru traktowane jest jako nowe zdarzenie.</p> <p>B – Całkowita liczba zgłoszeń uszkodzeń na usłudze WLR, zarówno zasadnych jak i niezasadnych z wyłączeniem uszkodzeń związanych z wystąpieniem siły wyższej oraz dewastacją, kradzieżami, dla których data rozwiązania przypada na miesiąc raportowy.</p>	100%	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
57	Średni czas realizacji zamówienia na usługę internetową (BSA)	<p>Jest to średnio miesięczny czas realizacji zamówienia BSA rozumiany jako suma czasów dla zrealizowanych zamówień jakie mijają od momentu otrzymania zamówienia na nową usługę BSA przez Służby techniczne TP do przesłania komunikatu RTP zawierającego parametry linii dla Operatorów Korzystających. Wskaźnik dotyczy założenia nowej Usługi BSA na usłudze głosowej (nie dotyczy naked BSA).</p> $P = \frac{\sum_n (A_n - B_n)}{N}$	<p>Wartość P – średni czas realizacji zamówień na usługę BSA</p> <p>A_n - data przesłania komunikatu RTP dla n-tego zamówienia</p> <p>B_n – data otrzymania zamówienia przez służby technicznych TP dla konkretnego OA</p> <p>N – liczba zamówień, dla których występuje realizacja techniczna pozytywna w okresie n</p>	Wartość porównywana do wskaźnika nr 55	brak

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
58	Sprawność realizacji weryfikacji technicznej usług szerokopasmowych (BSA)	<p>Do wyliczenia wskaźnika brane są zgłoszenia na usługę BSA, dla których wystąpiła negatywna weryfikacja techniczna do ogólnej liczby zamówień (takich dla których TP przesłało odpowiedź) z danego miesiąca pomniejszonych o zgłoszenia odrzucone na etapie weryfikacji formalnej</p> $P = \left(1 - \frac{A}{B}\right) \cdot 100\%$	<p>P – Wskaźnik sprawności weryfikacji technicznej BSA w % A – liczba odrzutów technicznych NWT (wszystkie kody) dla usługi BSA z danego miesiąca z wyłączeniem zamówień, dla których nie została dokonana pozytywna weryfikacja w aplikacji sprawdzającej udostępnionej przez TP oraz zamówień z wynikiem „brak danych”, odesłanych w miesiącu raportowym</p> <p>B – Całkowita liczba odpowiedzi dotyczących możliwości bądź braku możliwości technicznej realizacji zamówienia (po pozytywnym etapie weryfikacji formalnej) z wyłączeniem zamówień, dla których nie została dokonana pozytywna weryfikacja w aplikacji sprawdzającej udostępnionej przez TP, oraz zamówień z wynikiem „brak danych”, odesłanych w miesiącu raportowym</p>	100%	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UAE	Poziom referencyjny
59	Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA)	<p>Do wyliczenia wskaźnika brane są zamówienia na usługę BSA zrealizowane skutecznie (RTP) w odniesieniu do wszystkich zamówień złożonych przez operatorów alternatywnych, z wyłączeniem zamówień, które zostały odrzucone formalnie z kodem wskazującym na problem po stronie operatora alternatywnego oraz zamówień, które nie zostały zweryfikowane w aplikacji Check lub zostały zweryfikowane a wynik weryfikacji był negatywny lub wskazywał na możliwość realizacji na niższej prędkości niż ta na którą złożono zamówienie i zamówień na łączu nieaktywnym.</p> $SPS = \left(\frac{RTP}{Lzam} \right) \cdot 100 \%$	<p>Wartość SPS – Wskaźnik sprawności realizacji procesu BSA w %</p> <p>Wartość RTP – liczba zamówień na usługę BSA, złożonych w okresie n, dla których występuje realizacja techniczna pozytywna, z wyłączeniem zamówień na łączu nieaktywnym, zamówień, które zostały odrzucone formalnie z kodem z listy, zamówień dla których aplikacja zwróciła wynik „brak danych”, zamówień, które nie zostały przed złożeniem zweryfikowane w aplikacji weryfikacyjnej udostępnionej przez TP (w szczególności rolę takiej aplikacji pełni Check) lub weryfikacja była negatywna lub wskazywała na możliwość realizacji na niższej prędkości niż złożono zamówienie. ” Warunkiem uwzględnienia zamówienia jest czas dokonania weryfikacji w Check – nie wcześniej niż 7 dni od przekazania zamówienia</p> <p>Wartość Lzam – całkowita liczba zamówień na usługę BSA, złożonych w okresie n, z wyłączeniem zamówień na łączu nieaktywnym, zamówień, dla których wystąpiła negatywna weryfikacja formalna z przynajmniej jednym z kodów odrzutu z listy , zamówień dla których aplikacja zwróciła wynik „brak danych”, zamówień, które nie zostały przed złożeniem zweryfikowane w aplikacji weryfikacyjnej udostępnionej przez TP (w szczególności rolę takiej aplikacji pełni Check) lub weryfikacja była negatywna lub wskazywała na możliwość realizacji na niższej prędkości niż złożono zamówienie. ” Warunkiem uwzględnienia zamówienia jest czas dokonania weryfikacji w Check – nie wcześniej niż 7 dni od przekazania zamówienia</p>	100%	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
60	Sprawność realizacji procesu dostarczania usług szerokopasmowych (BSA) o najwyższej przepustowości	<p>Do wyliczenia wskaźnika brane są zamówienia na usługę BSA o najwyższej przepustowości zrealizowane skutecznie (RTP) w odniesieniu do wszystkich zamówień złożonych przez operatorów alternatywnych, z wyłączeniem zamówień, które zostały odrzucone formalnie z kodem wskazującym na problem po stronie operatora alternatywnego oraz zamówień, które nie zostały zweryfikowane w aplikacji Check lub zostały zweryfikowane a weryfikacja była negatywna lub wskazywała na możliwość realizacji na niższej prędkości niż złożono zamówienie i zamówień na łączu nieaktywnym</p> $SPS = \left(\frac{RTP}{Lzam} \right) \cdot 100 \%$	<p>Wartość SPS – Wskaźnik sprawności realizacji procesu BSA w %</p> <p>Wartość RTP – liczba zamówień na usługę BSA o najwyższej przepustowości, złożonych w okresie n, dla których występuje realizacja techniczna pozytywna, z wyłączeniem zamówień na łączu nieaktywnym, zamówień, które zostały odrzucone formalnie z kodem z listy, zamówień dla których aplikacja zwróciła wynik „brak danych”, zamówień, które nie zostały przed złożeniem zweryfikowane w aplikacji weryfikacyjnej udostępnionej przez TP (w szczególności rolę takiej aplikacji pełni Check) lub weryfikacja była negatywna lub wskazywała na możliwość realizacji na niższej prędkości niż złożono zamówienie. ” Warunkiem uwzględnienia zamówienia jest czas dokonania weryfikacji w Check – nie wcześniej niż 7 dni od przekazania zamówienia</p> <p>Wartość Lzam – całkowita liczba zamówień na usługę BSA o najwyższej przepustowości, złożonych w okresie n, z wyłączeniem zamówień na łączu nieaktywnym, zamówień, dla których wystąpiła negatywna weryfikacja formalna z przynajmniej jednym z kodów odrzutu z listy , zamówień dla których aplikacja zwróciła wynik „brak danych”, zamówień, które nie zostały przed złożeniem zweryfikowane w aplikacji weryfikacyjnej udostępnionej przez TP (w szczególności rolę takiej aplikacji pełni Check) lub weryfikacja była negatywna lub wskazywała na możliwość realizacji na niższej prędkości niż złożono zamówienie. ” Warunkiem uwzględnienia zamówienia jest czas dokonania weryfikacji w Check – nie wcześniej niż 7 dni od przekazania zamówienia</p>	100%	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
61	Terminowość naprawy i informacji o naprawie zgłoszeń uszkodzeń dla usług Internetowych (BSA) w 24/48/72	<p>Liczba zgłoszeń uszkodzeń BSA obsługanych do 24/48/72h, wraz z wysłaniem informacji o naprawie w stosunku do ogólnej liczby obsługanych zgłoszeń uszkodzeń BSA w miesięcznym okresie raportowym.</p> <p>Z dziedziny zdarzeń odliczeniu podlegają zgłoszenia uszkodzeń związane z wystąpieniem siły wyższej. Przez siłę wyższą rozumiemy zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym, niezależnym od strony, któremu nie można zapobiec przy dołożeniu należytej staranności:</p> <p>A) Wojna w tym: wojna domowa, zamieszki, strajki, akty sabotażu, rozruchy. Katastrofy naturalne np. wyładowania atmosferyczne, huragany, powodzie, pożary, wichury, trzęsienia ziemi, śnieżyce, upały, podtopienia, zaniki zasilania wynikające z różnych przyczyn atmosferycznych.</p> <p>B) W tej kategorii znajdują się również zdarzenia zewnętrzne niezależne od TP - dewastacje, kradzieże, ataki gryzoni.</p> $T = \frac{A}{B} \cdot 100\%$	<p>Wartość T – terminowość wyrażona w procentach</p> <p>Wartość A - liczba wszystkich zgłoszeń o uszkodzeniu BSA, niezależnie czy zasadnych czy niezasadnych, dla których data zakończenia przypada na miesiąc raportowy, obsługanych do 24/48/72 h z wyłączeniem uszkodzeń związanych z wystąpieniem siły wyższej, dewastacjami , kradzieżami . Za początek naliczania czasu obsługi uszkodzenia przyjmuje się czas wpływu zgłoszenia do TP od Operatora Alternatywnego, Jako koniec naliczania czasu dla obsługi zgłoszenia przyjmuje się moment odesłania odpowiedzi przez TP do Operatora Alternatywnego z informacją o:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pozytywnej naprawie lub informacją o sposobie rozwiązania zgodnie z MWD, - odesłania informacji o braku abonenta w lokalu w wyznaczonym terminie i pozytywnej weryfikacji łącza do ostatniego możliwego punktu na sieci. <p>Dla celów rozliczania tego wskaźnika zgłoszenie powtórne dotyczące tego samego numeru traktowane jest jako nowe zdarzenie</p> <p>Wartość B – Całkowita liczba zgłoszeń uszkodzeń na usłudze BSA, zarówno zasadnych jak i niezasadnych dla których data rozwiązania przypada na miesiąc raportowy. Z wyłączeniem siły wyższej ,dewastacji i kradzieży</p>	100%	100%

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
62	Liczba zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii usług głosowych (POTS i ISDN)	<p>Wartość wskaźnika wyliczana jest przez podzielenie liczby zgłoszeń uszkodzeń zasadnych zrealizowanych od początku do końca okresu sprawozdawczego na liniach POTS i ISDN, przez średnią liczbę linii w okresie sprawozdawczym – w dostęпах - i pomnożenie otrzymanej wartości przez 100.</p> <p>Z dziedziny zdarzeń zasadnych odliczeniu podlegają zgłoszenia uszkodzeń POTS i ISDN związane z:</p> <p>A) Brakiem uszkodzenia: chodzi o sytuację, kiedy uszkodzenie zostało zgłoszone, a TP po podjęciu działań diagnostycznych określa, że uszkodzenie nie ma miejsca na zasobach TP</p> <p>B) Brakiem abonenta w lokalu – Są to zgłoszenia uszkodzenia, w których w trakcie usuwania uszkodzenia stwierdzamy konieczność dostępu do lokalu abonenta w celu naprawy uszkodzenia. Brak klienta w lokalu w terminie wskazanym uniemożliwia wykonanie czynności.</p> <p>C) Uszkodzeniem na zasobach klienta - dotyczy: - uszkodzenia zakończenia abonenckiego będącego własnością abonenta końcowego lub będącego w konserwacji własnej abonenta (np. aparat telefoniczny, centralka) - uszkodzenia sieci wewnętrznej będącej własnością abonenta lub będącej w konserwacji własnej abonenta</p> <p>D) Wystąpieniem siły wyższej Przez siłę wyższą rozumiemy zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym niezależnym od strony, któremu nie można zapobiec przy dołożeniu należytej staranności: - Wojna w tym: wojna domowa, zamieszki, strajki, akty sabotażu, rozruchy - Katastrofy naturalne np. wyładowania atmosferyczne, huragany, powódzie, pożary,</p>	<p>Wartość L – ilość zgłoszeń uszkodzeń na 100 linii POTS i ISDN</p> <p>Wartość A – Liczba zgłoszeń związanych z uszkodzeniami zasadnymi (POTS/ISDN) rozpatrzonymi w okresie sprawozdawczym. Jako uszkodzenie niezasadne kwalifikujemy zdarzenia zakończone informacją: o braku uszkodzenia, uszkodzeniu na zasobach klienta, braku abonenta w lokalu w umówionym terminie.</p> <p>Dodatkowo z dziedziny zdarzeń odliczeniu podlegają zgłoszenia uszkodzeń związane z wystąpieniem siły wyższej, dewastacji oraz kradzieży.</p> <p>Dla celów rozliczania tego wskaźnika zgłoszenie powtórne dotyczące tego samego numeru traktowane jest jako nowe zdarzenie</p> <p>Wartość B – średnia ilość dostępow (POTS/ISDN) w badanym okresie. Średnia ilość aktywnych dostępow liczona jest jako średnia arytmetyczna z początku i końca okresu sprawozdawczego dzielona przez 2.</p>	0,8/m-c	0,8/m-c

wichury, trzęsienia ziemi, śnieżyce, upały, podtopienia, zaniki zasilania wynikające z różnych przyczyn atmosferycznych.
- W tej kategorii znajdują się również zdarzenia zewnętrzne niezależne od TP -dewastacje, kradzieże, ataki gryzoni.

Okresem sprawozdawczym jest miesiąc.

$$L = \frac{A}{B} \cdot 100$$

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
63	Liczba zgłoszeń uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii usług internetowych (Neostrada)	<p>Wartość wskaźnika wyliczana jest przez podzielenie liczby zgłoszeń uszkodzeń i interwencji technicznych zasadnych, zrealizowanych od początku do końca okresu sprawozdawczego na liniach Neostrada, przez średnią liczbę linii w okresie sprawozdawczym i pomnożenie otrzymanej wartości przez 100.</p> <p>Z dziedziny zdarzeń zasadnych odliczeniu podlegają zgłoszenia uszkodzeń Neostrada związane z:</p> <p>A) Brakiem uszkodzenia: chodzi o sytuację kiedy uszkodzenie zostało zgłoszone, a TP po podjęciu działań diagnostycznych określa, że uszkodzenie nie ma miejsca na zasobach TP.</p> <p>B) Brakiem abonenta w lokalu – Są to zgłoszenia uszkodzenia, w których w trakcie usuwania uszkodzenia stwierdzamy konieczność dostępu do lokalu abonenta w celu usunięcia uszkodzenia, a brak abonenta w terminie wskazanym uniemożliwia dokonanie naprawy.</p> <p>C) Uszkodzeniem na zasobach klienta - dotyczy: - uszkodzenia zakończenia abonenckiego będącego własnością lub w konserwacji własnej abonenta TP (modem, router, błędna instalacja „filtrów szerokopasmowych „ lub ich brak), - uszkodzenia sieci wewnętrznej będącej własnością abonenta lub będące w konserwacji własnej abonenta - błędna konfiguracja modemu lub komputera abonenta</p> <p>D) Wystąpieniem siły wyższej. Przez siłę wyższą rozumiemy zdarzenie zewnętrzne o charakterze nadzwyczajnym niezależnym od strony, któremu nie można zapobiec przy dołożeniu należytej staranności: - Wojna w tym: wojna domowa, zamieszki, strajki, akty sabotażu, rozruchy. Katastrofy naturalne np. wyładowania atmosferyczne, huragany, powodzie, pożary, wichury, trzęsienia ziemi, śnieżyce, upały,</p>	<p>Wartość L – ilość zgłoszeń uszkodzeń i interwencji technicznych na 100 linii Neostrada</p> <p>Wartość U – Liczba zgłoszeń związanych z uszkodzeniami usługi Neostrada zasadnymi, rozpatrzonymi w okresie sprawozdawczym. Jako uszkodzenia niezasadne kwalifikujemy zdarzenia zakończone informacją: o braku uszkodzenia, uszkodzeniu na zasobach klienta, braku abonenta w lokalu.</p> <p>Dodatkowo z dziedziny zdarzeń odliczeniu podlegają zgłoszenia uszkodzeń związane z wystąpieniem siły wyższej, dewastacji oraz kradzieży.</p> <p>Dla celów rozliczania tego wskaźnika zgłoszenie powtórne dotyczące tego samego numeru traktowane jest jako nowe zdarzenie</p> <p>Wartość I – Liczba zgłoszeń związanych z interwencjami technicznymi usługi Neostrada zasadnymi, rozpatrzonymi w okresie sprawozdawczym. Jako interwencje niezasadne kwalifikujemy zdarzenia zakończone informacją: o braku uszkodzenia, uszkodzeniu na zasobach klienta, braku abonenta w lokalu oraz awarii masowej.</p> <p>Dodatkowo z dziedziny zdarzeń odliczeniu podlegają zgłoszenia interwencji technicznych usługi Neostrada, związane z wystąpieniem siły wyższej, dewastacji oraz kradzieży.</p> <p>Dla celów rozliczania tego wskaźnika zgłoszenie powtórne dotyczące tego samego numeru traktowane jest jako nowe zdarzenie</p> <p>Wartość B – średnia ilość dostępów Neostrada w badanym okresie. Średnia ilość aktywnych dostępów liczona jest jako średnia arytmetyczna z początku i końca okresu sprawozdawczego dzielona przez 2.</p>	1,7/m-c	1,7/m-c

podtopienia, zaniki zasilania wynikające z różnych przyczyn atmosferycznych.
- W tej kategorii znajdują się również zdarzenia zewnętrzne niezależne od TP - dewastacje, kradzieże, ataki gryzoni.

Dla interwencji technicznych usługi Neostrada jako niezasadne uznajemy zgłoszenia związane z:

A) **Brakiem uszkodzenia** (jak dla uszkodzeń),

B) **Brakiem abonenta w lokalu** (jak dla uszkodzeń),

C) **Uszkodzeniem na zasobach klienta** (jak dla uszkodzeń),

D) **Wystąpieniem siły wyższej** (jak dla uszkodzeń).

E) **Awarie Masowe**

Okresem sprawozdawczym jest miesiąc.

$$L = \frac{U + I}{B} \cdot 100$$

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
64	Średni czas realizacji zamówienia na przejście z usługi internetowej NEO na usługę internetową BSA	<p>Jest to średnio miesięczny czas realizacji zamówienia BSA rozumiany jako suma czasów dla zrealizowanych zamówień jakie mijają od momentu otrzymania zamówienia na nową usługę BSA przez Służby techniczne TP do przesłania komunikatu RTP zawierającego parametry linii dla Operatorów Korzystających. Wskaźnik dotyczy wyłącznie zamiany Neostrady na BSA.</p> $P = \frac{\sum_n (A_n - B_n)}{N}$	<p>Wartość P – średni czas realizacji przejścia z usługi internetowej NEO na usługę BSA</p> <p>A_n - data przesłania komunikatu RTP dla n-tego zamówienia</p> <p>B_n – data otrzymania zamówienia przez służby technicznych TP dla konkretnego OA</p> <p>N – liczba zamówień, dla których występuje realizacja techniczna pozytywna w okresie n</p>	<p>Wartość porównywana do wskaźnika nr 65</p>	

Lp.	Wskaźnik KPI	Opis wskaźnika	Opis wzoru	Poziom wskaźnika ustalony przez UKE	Poziom referencyjny
-----	--------------	----------------	------------	-------------------------------------	---------------------

Definicja przed wdrożeniem MWM.

65	Średni czas realizacji zamówienia na przejście z usługi internetowej BSA na usługę internetową NEO (powrót)	<p>Jest to średni miesięczny czas realizacji zamówienia migracji na usługę Neostrada TP S.A z usługi BSA, rozumiany jako suma czasów dla zrealizowanych zamówień jakie upływają od momentu otrzymania zamówienia na deinstalację usługi BSA przez Służby techniczne TP do otrzymania przez służby sprzedażowe TP.SA informacji o instalacji usługi Neostrada na danym łączu abonenckim .Wskaźnik dotyczy wyłącznie migracji (powrotu) z usługi hurtowej BSA na usługę detaliczną Neostrada TP.</p> $P = \frac{\sum_n ((Ab - Bb) + (An - Bn))}{N}$	<p>Wartość P – średni czas realizacji migracji (powrotu) z usługi BSA na usługę NEO TP .S.A</p> <p>Ab- data otrzymania przez służby obsługowe TP S.A komunikatu z potwierdzeniem realizacji deinstalacji usługi BSA na danym łączu przez służby techniczne TP</p> <p>Bb – data otrzymania przez służby techniczne TP S.A zlecenia na deinstalację usługi BSA na danym łączu</p> <p>An - data otrzymania przez służby sprzedażowe TP S.A komunikatu z potwierdzeniem realizacji usługi NEO na danym łączu przez służby techniczne TP</p> <p>Bn – data otrzymania zlecenia na instalację usługi NEO TP S.A przez służby techniczne BSA</p> <p>N – liczba zamówień, dla których nastąpiła pozytywna realizacja usługi NEO po uprzednim przejściu z usługi BSA w okresie n</p>	Wartość porównywana do wskaźnika nr 64	
----	---	---	--	--	--

Definicja zaproponowana odzwierciedla obecny przebieg procesu i należy ją traktować w kategorii tymczasowej, funkcjonującej do czasu przejścia na model **MWM**. **Po przejściu na model MWM** będzie wymagała korekty zgodnie z obowiązującym procesem przejścia od jednego **OA**, jakim jest PT do drugiego operatora jakim w tym przypadku będzie TP zgodnie z modelem MWM.

Definicja po wdrożeniu MWM.

65	<p>Średni czas realizacji zamówienia na przejście z usługi internetowej BSA na usługę internetową NEO (MWM)</p>	<p>Jest to średni miesięczny czas realizacji zamówienia migracji na usługę Neotrada TP S.A z usługi BSA, rozumiany jako suma czasów dla zrealizowanych zamówień jakie upływają od momentu otrzymania zamówienia na migrację z usługi hurtowej BSA przez Służby techniczne TP do otrzymania przez służby sprzedażowe TP.SA informacji o instalacji usługi Neotrada na danym łączu abonenckim .Wskaźnik dotyczy wyłącznie migracji z usługi hurtowej BSA na usługę detaliczną Neotrada TP.</p> $P = \frac{\sum_n (Am - Bm)}{N}$	<p>Wartość P – średni czas realizacji migracji z usługi BSA na usługę NEO TP .S.A</p> <p>Am- data otrzymania przez służby sprzedażowe TP.S.A komunikatu z potwierdzeniem realizacji instalacji usługi Neo na danym łączu</p> <p>Bm – data otrzymania przez służby techniczne TP S.A zlecenia na migrację z usługi BSA na usługę Neo</p> <p>N – liczba zamówień, dla których nastąpiła pozytywna realizacja usługi NEO po uprzedniej migracji z usługi BSA w okresie n</p>	<p>Wartość porównywana do wskaźnika nr 64</p>	
----	--	--	---	---	--