

				Maille OI								
				Meilleure valeur								
				NB				RC*			Moyenne	
Indicateur	seuil	Type	T2	T3	T2	T3	T2	évolution* T2>T3	T3	T2	évolution* T2>T3	T3
en déploiement												
Taux de signalisations sur les parcs livrés depuis moins d'un mois – responsabilité opérateur d'immeuble	plafond 2%	Taux	63	92	62	90	0,19%	↘	0,29%	0,10%	↗	0,09%
Taux de non-respect de la date de livraison de l'accès – mode OI	plafond 10%	Taux	41	42	33	42	10,57%	↗	0,41%	0,00%	↔	0,00%
Taux de commandes qui font l'objet d'un réapprovisionnement à froid	plafond 7%	Taux	64	92	56	75	4,96%	↘	6,02%	4,14%	↔	4,45%
réapprovisionnement à froid : délai de com d'une nouvelle route optique sans lourds travaux de génie civil	plafond 7 JO	80e centile	64	95	9	7	33	↔	32	26	↔	25
réapprovisionnement à froid: délai de com d'une nouvelle route optique avec lourds travaux de génie civil	plafond 25 JO	80e centile	63	92	28	30	54,43	↘	55,71	32,90	↘	36,40
Taux de non-respect de la date de livraison du point de branchement optique (PBO)	Plafond 20%	Taux	26	15	25	12	1,03%	↘	12,19%	0,00%	↔	0,00%
Délai de livraison d'un lien PRDM-PM (première commande)	plafond 20 JO	95e centile	52	89	14	30	45,62	↘	51,91	33,00	↗	32,00
Délai de livraison d'un lien PRDM-PM (commandes suivantes)	plafond 35 JO	95e centile	52	85	33	57	35,95	↗	29,74	29,25	↗	21,00
Délai de livraison d'un lien PRDM-PM (toute commande)	plafond 20 JO	95e centile	16	28	4	11	49,67	↘	51,82	28,99	↗	25,60
Taux de non-respect du délai contractuel de livraison des liens PRDM-PM	plafond 20%	Taux	57	85	32	35	27,78%	↘	36,56%	12,21%	↘	33,33%
en production (SAV)												
Taux de non-respect du délai de rétablissement sur le segment PBO-DTIO	plafond 30%	Taux	46	71	35	54	19,7%	↗	16,5%	8,8%	↗	0,0%
Délai de rétablissement sur le segment PBO-DTIO	plafond 4 JO	95e centile	45	69	20	36	10,24	↗	8,66	5,26	↗	1,27
Taux de non-respect du délai de rétablissement sur le segment PM-PBO	plafond 20%	Taux	66	87	53	66	11,4%	↘	15,2%	8,0%	↘	12,9%
Délai de rétablissement sur le segment PM-PBO	plafond 6 JO	95e centile	66	88	24	31	13,17	↗	12,06	9,55	↗	8,31
Taux de non-respect de la garantie du temps de rétablissement 10 heures ouvrées PRDM-PM	plafond 20%	Taux	41	51	33	36	17,7%	↘	44,4%	0,0%	↔	0,0%
Délai moyen de rétablissement sur le segment PRDM-PM	plafond 8 HO	Délai moyen	27	51	13	26	14	↗	30	14	↗	8
Taux de signalisations sur parc (NRO-DTIO) sur une période d'un mois	plafond 1 %	Taux	66	91	65	86	0,1%	↘	7,0%	0,1%	↔	0,1%
Taux de réitération des interruptions de services sur le segment PM-PBO	plafond 10%	Taux	42	64	40	61	3,8%	↗	3,7%	3,5%	↗	3,1%
offres avec QoS renforcée en déploiement												
Taux de respect de la date de livraison de l'accès avec GTR 4h HO/HNO – mode OI	plancher 90%	Taux	10	40	2	4	42,0%	↗	28,8%	0,0%	↔	0,0%
Délai moyen de livraison de l'accès avec GTR 4h HO/HNO – mode OI	plafond 45 JO	Délai moyen	6	40	4	27	102	↗	40	108	↗	0

offres avec QoS renforcée en production (SAV)

Taux de respect du délai de rétablissement des accès avec qualité de service renforcée	plancher 80%	Taux	15 43 10 5	31,5%		52,5%	0,0%		0,0%
Délai moyen de rétablissement des incidents sur accès avec GTR 10h HO	plafond 10HO	Délai moyen	18 40 16 38	16		2	0		0
Délai moyen de rétablissement des incidents sur accès avec GTR 4h HO/HNO	plafond 6HO/HNO	Délai moyen	42 29 40 25	81		11	51		0
Taux de respect de l'interruption maximum de services des accès GTR 4h HO/HNO	plancher 99,9%	Taux	27 50 7 9	84,1%		27,6%	100,0%		0,0%
Taux de respect de l'interruption maximum de services des accès GTR 10h HO	plancher 99%	Taux	15 51 3 24	91,9%		47,0%	100,0%		0,0%
Taux moyen d'indisponibilité du parc des accès GTR 10HO	plafond 0,001%	Taux	6 52 2 50	0,0%		0,0%	0,0%		0,0%
Taux moyen d'indisponibilité du parc des accès avec GTR 4h HO/HNO	plafond 0,001%	Taux	19 50 13 41	0,05%		0,04%	0,00%		0,00%

indicateurs sans seuil

Taux de malfaçons du raccordement final (malfaçons constatées sur le raccordement final lorsqu'il est effectué)	sans seuil	Taux	27 39	4,6%		11,7%	0,0%		0,3%
(Facultatif) - Taux de malfaçons du raccordement final en mode OI	sans seuil	Taux	1 2	15,4%		9,1%	15,4%		9,1%
(Facultatif) - Taux de malfaçons du raccordement final en mode STOC	sans seuil	Taux	4 14	27%		26%	11%		15%
Taux d'échec d'accès à la boucle locale optique mutualisée - cause OI	sans seuil	Taux	26 32	1%		1%	1%		1%
Délai d'envoi du compte-rendu de sous-traitance par l'OC	sans seuil	50e centile	66 94	12		11	11		11
Délai d'envoi du compte-rendu de mise en service commerciale de la ligne par l'OC	sans seuil	50e centile	66 95	1		1	0		1
Taux de commande qui font l'objet d'un réapprovisionnement à chaud - Origine OI et OC	sans seuil	Taux	51 69	30%		43%	29%		26%
Taux de prise en charge des appels téléphoniques en moins de 3 minutes	sans seuil	Taux	61 75	83%		80%	90%		92%

indicateurs sans seuil - hébergement

Taux de respect du délai contractuel de livraison de la prestation d'hébergement	sans seuil	Taux	39 50	38%		33%	33%		0%
Taux de respect du délai contractuel d'étude de faisabilité de la réalisation de la prestation d'hébergement	sans seuil	Taux	26 55	43%		26%	0%		0%

indicateurs sans seuil SAV

Taux de signalisation effectuée à tort par un opérateur commercial	sans seuil	Taux	66 92	26,0%		27,2%	24,7%		26,4%
Interruption moyenne de services (annuelle)	sans seuil	Délai moyen	51 91	4,6		7,1	1,6		1,5
Taux de réitération des interruptions de services sur le segment PRDM-PM	sans seuil	Taux	39 54	1,6%		39,5%	0,0%		0,0%

* Les évolutions sont notées en performance pas en valeur
augmente en valeur = baisse en performance / baisse en valeur = augmente en performance

RC = Nombre de résultats conformes aux seuils définis par l'ARCEP