

Obdobie: 202603, 202602, 202601

Group 1	Group 2	Group 3	Group 4	Účast' technika	Typ SLA	S_KPI_01 Ukazovateľ pripojenia linky do 5 kalendárnych dní	S_KPI_02 Ukazovateľ priemerného času pripojenia linky	S_KPI_03 Ukazovateľ kvality pripojenia linky (%)	S_KPI_04 Ukazovateľ počtu dní trvania migrácie pripojení	S_KPI_05 Ukazovateľ opravy poruchy do 24 hodín od nahlásenia poruchy (%)	S_KPI_06 Ukazovateľ opravy poruchy do 72 hodín od nahlásenia poruchy (%)	S_KPI_07 Ukazovateľ priemerného času trvania opravy poruchy od nahlásenia poruchy	S_KPI_08 Ukazovateľ kvality uskutočnenej opravy (%)	S_KPI_09 Ukazovateľ celkovej chybovosti linky (%)	S_KPI_10 Ukazovateľ odmietnutia zariadenia do 24 hodín od zadania objednávky (%)	S_KPI_11 Ukazovateľ odmietnutia zariadenia do 48 hodín od zadania objednávky (%)	S_KPI_12 Ukazovateľ odmietnutia zariadenia služby (%)
3a	ULL	ULL	ISP		0 BASIC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3a	ULL	ULL	ISP		0 PREMIUM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3a	ULL	ULL	ISP		1 BASIC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3a	ULL	ULL	ISP		1 PREMIUM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3a	ULL	ULL	ST		0 N/A	0	0	0	0	95	99	8	17	0	0	0	0
3a	ULL	ULL	ST		1 N/A	61	6	4	0	78	97	24	16	0	1	2	5
3a	VULA	VULA	ISP		0 BASIC	100	0	0	0	100	100	5	100	0	0	0	0
3a	VULA	VULA	ISP		0 PREMIUM	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3a	VULA	VULA	ISP		1 BASIC	74	4	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
3a	VULA	VULA	ISP		1 PREMIUM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3a	VULA	VULA	ST		0 N/A	69	5	7	0	92	99	10	16	0	0	0	0
3a	VULA	VULA	ST		1 N/A	58	7	2	0	77	97	25	11	0	1	1	4
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ISP		0 BASIC	0	0	0	0	96	100	7	11	1	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ISP		0 PREMIUM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ISP		1 BASIC	69	5	17	0	72	96	27	15	0	5	7	36
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ISP		1 PREMIUM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ST		0 N/A	46	9	15	0	96	100	8	22	1	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ST		1 N/A	68	6	8	0	75	96	28	16	0	6	10	39
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ISP		0 BASIC	0	0	0	0	78	93	27	20	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ISP		0 PREMIUM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ISP		1 BASIC	69	6	1	0	72	96	29	8	0	4	4	5
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ISP		1 PREMIUM	100	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ST		0 N/A	68	6	7	0	91	99	11	15	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ST		1 N/A	58	7	2	0	78	97	25	10	0	1	1	4
3b	Internet(1P/2P/3P)	VDSL	ISP		0 BASIC	0	0	0	0	97	100	11	14	1	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	VDSL	ISP		0 PREMIUM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	VDSL	ISP		1 BASIC	68	5	11	0	76	97	23	14	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	VDSL	ISP		1 PREMIUM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	VDSL	ST		0 N/A	60	6	11	0	96	100	6	15	1	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	VDSL	ST		1 N/A	60	6	4	0	78	96	26	15	0	0	0	1

\* SLA sa pre maloobchodnú vetvu nepoužíva. Pri porovnaní ST voči ISP sa uvažuje úroveň SLA BASIC.

Ukazovatele týkajúce sa poskytovania služby

1. Pripojenie linky do 5 kalendárnych dní

$$\text{Ukazovateľ pripojenia linky do 5 kalendárnych dní} = \frac{\text{Počet pripojení realizovaných v rámci sledovaného obdobia s dobou zriadenia do 5 kalendárnych dní}}{\text{Celkový počet realizovaných pripojení v rámci sledovaného obdobia}}$$

2. Priemerný čas pripojenia linky (počet kalendárnych dní)

$$\text{Ukazovateľ priemerného času pripojenia linky} = \frac{\text{Celkový počet dní realizovaných pripojení v rámci sledovaného obdobia}}{\text{Celkový počet realizovaných pripojení v rámci sledovaného obdobia}}$$

3. Kvalita pripojenia linky

$$\text{Ukazovateľ kvality pripojenia linky} = \frac{\text{Počet porúch ohlásených do 1 mesiaca od zriadenia linky v rámci sledovaného obdobia}}{\text{Celkový počet realizovaných pripojení v rámci sledovaného obdobia}}$$

4. Počet dní trvania migrácie pripojení

$$\text{Ukazovateľ počtu dní trvania migrácie pripojení} = \frac{\text{Celkový počet dní trvania migrácií pripojení realizovaných v rámci sledovaného obdobia}}{\text{Celkový počet migrácií pripojení realizovaných v rámci sledovaného obdobia}}$$

Ukazovatele týkajúce sa poruchovosti služby

5. Oprava poruchy do 24 hodín od nahlásenia poruchy

$$\text{Ukazovateľ opravy poruchy do 24 hodín od nahlásenia poruchy} = \frac{\text{Počet opráv realizovaných do 24 hodín od nahlásenia poruchy v rámci sledovaného obdobia}}{\text{Celkový počet opráv realizovaných v rámci sledovaného obdobia}}$$

6. Oprava poruchy do 72 hodín od nahlásenia poruchy

$$\text{Ukazovateľ opravy poruchy do 72 hodín od nahlásenia poruchy} = \frac{\text{Počet opráv realizovaných do 72 hodín od nahlásenia poruchy v rámci sledovaného obdobia}}{\text{Celkový počet opráv realizovaných v rámci sledovaného obdobia}}$$

7. Priemerný čas trvania opravy poruchy od nahlásenia poruchy

$$\text{Ukazovateľ priemerného času trvania opravy poruchy od nahlásenia poruchy} = \frac{\text{Celkový počet hodín trvania opráv realizovaných od nahlásenia poruchy v rámci sledovaného obdobia}}{\text{Celkový počet opráv realizovaných v rámci sledovaného obdobia}}$$

8. Kvalita uskutočnenej opravy

$$\text{Ukazovateľ kvality uskutočnenej opravy} = \frac{\text{Celkový počet opakovaných porúch ohlásených do 1 mesiaca od odstránenia poruchy danej linky v rámci sledovaného obdobia}}{\text{Celkový počet opráv realizovaných v rámci sledovaného obdobia}}$$

9. Celková chybovosť liniek

$$\text{Ukazovateľ celkovej chybovosti liniek} = \frac{\text{Celkový počet porúch linky nahlásených v rámci sledovaného obdobia}}{\text{Priemerný počet aktívnych liniek v rámci sledovaného obdobia}}$$

Ukazovatele týkajúce sa zrušených objednávok na zriadenie služby

10. Odmietnutie zriadenia do 24 hodín od zadania objednávky

$$\text{Ukazovateľ odmietnutia zriadenia do 24 hodín od zadania objednávky} = \frac{\text{Celkový počet odmietnutých zriadení do 24 hodín od prijatia objednávky v rámci sledovaného obdobia}}{\text{Celkový počet prijatých objednávok na zriadenie služby v rámci sledovaného obdobia}}$$

11. Odmietnutie zriadenia do 48 hodín od zadania objednávky

$$\text{Ukazovateľ odmietnutia zriadenia do 48 hodín od zadania objednávky} = \frac{\text{Celkový počet odmietnutých zriadení do 48 hodín od prijatia objednávky v rámci sledovaného obdobia}}{\text{Celkový počet prijatých objednávok na zriadenie služby v rámci sledovaného obdobia}}$$

12. Odmietnutie zriadenia služby

$$\text{Ukazovateľ odmietnutia zriadenia služby} = \frac{\text{Celkový počet odmietnutých zriadení služby v rámci sledovaného obdobia}}{\text{Celkový počet prijatých objednávok na zriadenie služby v rámci sledovaného obdobia}}$$