

Obdobie: 202503, 202502, 202501

| Group 1 | Group 2            | Group 3 | Group 4 | Účast' technika | Typ SLA   | S_KPI_01<br>Ukazovateľ pripojenia<br>linky do 5<br>kalendárnych dní | S_KPI_02<br>Ukazovateľ priemerného<br>času pripojenia<br>linky | S_KPI_03<br>Ukazovateľ kvality<br>pripojenia linky<br>(%) | S_KPI_04<br>Ukazovateľ počtu<br>dní trvania<br>migrácie pripojení | S_KPI_05<br>Ukazovateľ opravy<br>poruchy do 24 hodín<br>od nahlásenia poruchy (%) | S_KPI_06<br>Ukazovateľ opravy<br>poruchy do 72 hodín<br>od nahlásenia poruchy (%) | S_KPI_07<br>Ukazovateľ priemerného času<br>trvania opravy poruchy<br>od nahlásenia poruchy | S_KPI_08<br>Ukazovateľ kvality<br>uskutočnenej opravy<br>(%) | S_KPI_09<br>Ukazovateľ celkovej<br>chybovosti liniek<br>(%) | S_KPI_10<br>Ukazovateľ odmietnutia<br>zariadenia do 24 hodín<br>od zadania objednávky (%) | S_KPI_11<br>Ukazovateľ odmietnutia<br>zariadenia do 48 hodín<br>od zadania objednávky (%) | S_KPI_12<br>Ukazovateľ odmietnutia<br>zariadenia služby<br>(%) |
|---------|--------------------|---------|---------|-----------------|-----------|---------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|
| 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                                                                 | 93                                                                                | 96                                                                                | 79                                                                                         | 18                                                           | 0                                                           | 0                                                                                         | 0                                                                                         | 0                                                              |
| 3a      | ULL                | ULL     | ST      |                 | 1 N/A     | 61                                                                  | 6                                                              | 4                                                         | 0                                                                 | 78                                                                                | 96                                                                                | 27                                                                                         | 16                                                           | 0                                                           | 1                                                                                         | 1                                                                                         | 4                                                              |
| 3a      | VULA               | VULA    | ISP     |                 | 0 BASIC   | 100                                                                 | 0                                                              | 0                                                         | 0                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                          | 0                                                            | 0                                                           | 0                                                                                         | 0                                                                                         | 0                                                              |
| 3a      | VULA               | VULA    | ISP     |                 | 0 PREMIUM | 0                                                                   | 0                                                              | 0                                                         | 0                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                          | 0                                                            | 0                                                           | 0                                                                                         | 0                                                                                         | 0                                                              |
| 3a      | VULA               | VULA    | ISP     |                 | 1 BASIC   | 74                                                                  | 5                                                              | 0                                                         | 0                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                          | 0                                                            | 0                                                           | 2                                                                                         | 2                                                                                         | 2                                                              |
| 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     | 81                                                                  | 5                                                              | 3                                                         | 0                                                                 | 92                                                                                | 98                                                                                | 13                                                                                         | 16                                                           | 0                                                           | 0                                                                                         | 0                                                                                         | 0                                                              |
| 3a      | VULA               | VULA    | ST      |                 | 1 N/A     | 59                                                                  | 7                                                              | 3                                                         | 0                                                                 | 79                                                                                | 98                                                                                | 25                                                                                         | 12                                                           | 0                                                           | 1                                                                                         | 1                                                                                         | 3                                                              |
| 3b      | Internet(1P/2P/3P) | ADSL    | ISP     |                 | 0 BASIC   | 0                                                                   | 0                                                              | 0                                                         | 1                                                                 | 98                                                                                | 99                                                                                | 6                                                                                          | 18                                                           | 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   | 68                                                                  | 5                                                              | 10                                                        | 0                                                                 | 73                                                                                | 97                                                                                | 24                                                                                         | 13                                                           | 0                                                           | 4                                                                                         | 7                                                                                         | 28                                                             |
| 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     | 75                                                                  | 10                                                             | 13                                                        | 0                                                                 | 96                                                                                | 99                                                                                | 17                                                                                         | 20                                                           | 1                                                           | 0                                                                                         | 0                                                                                         | 0                                                              |
| 3b      | Internet(1P/2P/3P) | ADSL    | ST      |                 | 1 N/A     | 58                                                                  | 5                                                              | 6                                                         | 0                                                                 | 78                                                                                | 96                                                                                | 27                                                                                         | 14                                                           | 0                                                           | 4                                                                                         | 7                                                                                         | 30                                                             |
| 3b      | Internet(1P/2P/3P) | Optic   | ISP     |                 | 0 BASIC   | 0                                                                   | 0                                                              | 0                                                         | 0                                                                 | 77                                                                                | 99                                                                                | 27                                                                                         | 7                                                            | 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   | 70                                                                  | 5                                                              | 2                                                         | 0                                                                 | 71                                                                                | 97                                                                                | 30                                                                                         | 6                                                            | 0                                                           | 6                                                                                         | 6                                                                                         | 8                                                              |
| 3b      | Internet(1P/2P/3P) | Optic   | ISP     |                 | 1 PREMIUM | 100                                                                 | 0                                                              | 0                                                         | 0                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                 | 0                                                                                          | 0                                                            | 0                                                           | 0                                                                                         | 0                                                                                         | 0                                                              |
| 3b      | Internet(1P/2P/3P) | Optic   | ST      |                 | 0 N/A     | 80                                                                  | 5                                                              | 3                                                         | 0                                                                 | 89                                                                                | 98                                                                                | 12                                                                                         | 11                                                           | 0                                                           | 0                                                                                         | 0                                                                                         | 0                                                              |
| 3b      | Internet(1P/2P/3P) | Optic   | ST      |                 | 1 N/A     | 59                                                                  | 7                                                              | 3                                                         | 0                                                                 | 79                                                                                | 98                                                                                | 24                                                                                         | 10                                                           | 0                                                           | 0                                                                                         | 1                                                                                         | 2                                                              |
| 3b      | Internet(1P/2P/3P) | VDSL    | ISP     |                 | 0 BASIC   | 0                                                                   | 0                                                              | 0                                                         | 1                                                                 | 96                                                                                | 98                                                                                | 27                                                                                         | 17                                                           | 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   | 65                                                                  | 5                                                              | 9                                                         | 0                                                                 | 73                                                                                | 97                                                                                | 25                                                                                         | 16                                                           | 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     | 72                                                                  | 6                                                              | 12                                                        | 0                                                                 | 95                                                                                | 97                                                                                | 31                                                                                         | 18                                                           | 1                                                           | 0                                                                                         | 0                                                                                         | 0                                                              |
| 3b      | Internet(1P/2P/3P) | VDSL    | ST      |                 | 1 N/A     | 60                                                                  | 6                                                              | 4                                                         | 0                                                                 | 78                                                                                | 97                                                                                | 25                                                                                         | 16                                                           | 0                                                           | 0                                                                                         | 0                                                                                         | 0                                                              |

\* 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

Ukazovateľ pripojenia linky do 5 kalendárnych dní

=

Počet pripojení realizovaných v rámci sledovaného obdobia s dobou zriadenia do 5 kalendárnych dní

Celkový počet realizovaných pripojení v rámci sledovaného obdobia

2. Priemerný čas pripojenia linky (počet kalendárnych dní)

Ukazovateľ priemerného času pripojenia linky

=

Celkový počet dní realizovaných pripojení v rámci sledovaného obdobia

Celkový počet realizovaných pripojení v rámci sledovaného obdobia

3. Kvalita pripojenia linky

Ukazovateľ kvality pripojenia linky

=

Počet porúch ohlásených do 1 mesiaca od zriadenia linky v rámci sledovaného obdobia

Celkový počet realizovaných pripojení v rámci sledovaného obdobia

4. Počet dní trvania migrácie pripojení

Ukazovateľ počtu dní trvania migrácie pripojení

=

Celkový počet dní trvania migrácií pripojení realizovaných v rámci sledovaného obdobia

Celkový počet migrácií pripojení realizovaných v rámci sledovaného obdobia

Ukazovatele týkajúce sa poruchovosti služby

5. Oprava poruchy do 24 hodín od nahlásenia poruchy

Ukazovateľ opravy poruchy do 24 hodín od nahlásenia poruchy

=

Počet opráv realizovaných do 24 hodín od nahlásenia poruchy v rámci sledovaného obdobia

Celkový počet opráv realizovaných v rámci sledovaného obdobia

6. Oprava poruchy do 72 hodín od nahlásenia poruchy

Ukazovateľ opravy poruchy do 72 hodín od nahlásenia poruchy

=

Počet opráv realizovaných do 72 hodín od nahlásenia poruchy v rámci sledovaného obdobia

Celkový počet opráv realizovaných v rámci sledovaného obdobia

7. Priemerný čas trvania opravy poruchy od nahlásenia poruchy

Ukazovateľ priemerného času trvania opravy poruchy od nahlásenia poruchy

=

Celkový počet hodín trvania opráv realizovaných od nahlásenia poruchy v rámci sledovaného obdobia

Celkový počet opráv realizovaných v rámci sledovaného obdobia

8. Kvalita uskutočnenej opravy

Ukazovateľ kvality uskutočnenej opravy

=

Celkový počet opakovaných porúch ohlásených do 1 mesiaca od odstránenia poruchy danej linky v rámci sledovaného obdobia

Celkový počet opráv realizovaných v rámci sledovaného obdobia

9. Celková chybovosť liniek

Ukazovateľ celkovej chybovosti liniek

=

Celkový počet porúch linky nahlásených v rámci sledovaného obdobia

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

Ukazovateľ odmietnutia zriadenia do 24 hodín od zadania objednávky

=

Celkový počet odmietnutých zriadení do 24 hodín od prijatia objednávky v rámci sledovaného obdobia

Celkový počet prijatých objednávok na zriadenie služby v rámci sledovaného obdobia

11. Odmietnutie zriadenia do 48 hodín od zadania objednávky

Ukazovateľ odmietnutia zriadenia do 48 hodín od zadania objednávky

=

Celkový počet odmietnutých zriadení do 48 hodín od prijatia objednávky v rámci sledovaného obdobia

Celkový počet prijatých objednávok na zriadenie služby v rámci sledovaného obdobia

12. Odmietnutie zriadenia služby

Ukazovateľ odmietnutia zriadenia služby

=

Celkový počet odmietnutých zriadení služby v rámci sledovaného obdobia

Celkový počet prijatých objednávok na zriadenie služby v rámci sledovaného obdobia