Obdobie: 202609, 202608, 202607

Group 1	Group 2	Group 3	Group 4	Účasť 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 liniek (%)	S_KPI_10 Ukazovateľ odmietnutia zriadenia do 24 hodín od zadania objednávky (%)	S_KPI_11 Ukazovateľ odmietnutia zriadenia do 48 hodín od zadania objednávky (%)	S_KPI_12 Ukazovateľ odmietnutia zriadenia 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	33
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	94	99	8	14	0	0	0	0
3a	ULL	ULL	ST	1	N/A	61	6	4	0	71	94	31	18	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	60	6	0	0	33	100	31	0	0	6	6	6
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	87	3	3	0	93	99	10	15	0	0	0	0
3a	VULA	VULA	ST	1	N/A	54	7	2	0	73	95	28	11	0	1	1	3
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ISP	0	BASIC	0	0	0	0	97	100	6	14	1	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ISP	0	PREMIUM	0	0	0	0	100	100	7	0	50	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ISP	1	BASIC	92	3	17	0	61	91	35	15	0	5	10	36
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ISP	1	PREMIUM	0	0	0	0	50	100	15	50	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ST	0	N/A	33	14	33	0	92	99	8	13	1	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ST	1	N/A	60	5	2	0	68	92	33	17	0	4	8	34
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ISP	0	BASIC	0	0	0	0	82	99	16	21	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	63	6	1	0	61	95	35	8	0	9	9	11
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ISP	1	PREMIUM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ST	0	N/A	87	3	2	0	93	99	10	10	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ST	1	N/A	54	7	2	0	74	96	26	9	0	1	1	3
3b	Internet(1P/2P/3P)	VDSL	ISP	0	BASIC	0	0	0	0	95	100	7	16	2	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	66	5	9	0	65	95	30	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	66	5	23	0	94	99	8	18	2	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	VDSL	ST	1	N/A	59	6	4	0	71	94	32	19	0	0	0	0

* SLA sa pre maloobchodnú vetvu nepoužíva. Pri porovnani 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**

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