

Obdobie: 202509, 202508, 202507

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 liniek (%)	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	0
3a	ULL	ULL	ISP	0 PREMIUM	0	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	0
3a	ULL	ULL	ISP	1 PREMIUM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3a	ULL	ULL	ST	0 N/A	0	0	0	0	0	93	97	19	19	1	0	0	0
3a	ULL	ULL	ST	1 N/A	61	6	4	0	71	95	32	18	0	1	1	1	5
3a	VULA	VULA	ISP	0 BASIC	100	0	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	0
3a	VULA	VULA	ISP	1 BASIC	71	4	0	0	0	0	0	0	0	0	1	1	2
3a	VULA	VULA	ISP	1 PREMIUM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3a	VULA	VULA	ST	0 N/A	73	6	10	0	91	99	9	14	1	0	0	0	0
3a	VULA	VULA	ST	1 N/A	57	6	2	0	73	96	30	13	0	1	1	3	3
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ISP	0 BASIC	0	0	0	0	96	99	116	14	2	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ISP	0 PREMIUM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ISP	1 BASIC	48	6	70	0	60	94	35	17	0	3	8	37	37
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ISP	1 PREMIUM	0	0	0	0	33	67	38	33	0	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ST	0 N/A	64	7	21	0	95	99	8	18	2	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ST	1 N/A	63	6	12	0	69	94	32	19	0	5	9	35	35
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ISP	0 BASIC	0	0	0	0	81	97	24	11	0	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	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ISP	1 BASIC	65	5	2	0	67	95	35	10	0	6	6	7	7
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ISP	1 PREMIUM	0	0	0	0	0	100	25	0	0	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ST	0 N/A	71	6	10	0	91	99	9	11	1	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ST	1 N/A	57	6	2	0	74	96	29	11	0	1	1	3	3
3b	Internet(1P/2P/3P)	VDSL	ISP	0 BASIC	0	0	0	0	96	99	11	16	2	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	VDSL	ISP	0 PREMIUM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	VDSL	ISP	1 BASIC	61	5	11	0	65	95	31	15	0	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	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	VDSL	ST	0 N/A	63	6	40	0	93	97	16	19	2	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	VDSL	ST	1 N/A	60	6	4	0	71	95	32	18	0	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

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