

Obdobie: 202512, 202511, 202510

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	13	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	94	98	14	19	0	0	0	0
3a	ULL	ULL	ST	1 N/A	62	5	5	0	75	96	28	18	0	0	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	69	4	0	0	100	100	22	100	0	0	0	0	0
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	72	5	6	0	89	99	15	13	0	0	0	0	0
3a	VULA	VULA	ST	1 N/A	56	6	3	0	74	97	27	12	0	1	1	1	4
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ISP	0 BASIC	0	0	0	0	93	97	12	20	1	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	50	6	12	0	65	94	33	11	0	5	10	34	34
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ISP	1 PREMIUM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ST	0 N/A	67	5	0	0	94	100	9	25	1	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ST	1 N/A	65	5	8	0	73	95	32	16	0	5	10	37	37
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ISP	0 BASIC	0	0	0	0	84	100	13	12	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	63	5	2	0	70	95	35	10	0	2	2	3	3
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ISP	1 PREMIUM	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ST	0 N/A	69	6	5	0	89	99	18	11	0	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ST	1 N/A	56	6	3	0	75	97	26	10	0	1	1	3	3
3b	Internet(1P/2P/3P)	VDSL	ISP	0 BASIC	0	0	0	0	97	100	6	14	1	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	59	5	10	0	68	97	28	14	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	72	5	22	0	93	99	8	18	1	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	VDSL	ST	1 N/A	60	5	4	0	74	96	29	18	0	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