

Obdobie: 202312, 202311, 202310

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
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	17	0	0	0	0	0	0	0	0	0	25
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	0	0	12	24	1	0	0	0
3a	ULL	ULL	ST	1	N/A	63	5	5	0	91	95	30	25	0	1	1	6
3a	VULA	VULA	ISP	0	BASIC	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
3a	VULA	VULA	ISP	1	BASIC	59	5	0	0	0	0	0	0	0	2	3	4
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	6	0	91	99	11	16	1	0	0	0
3a	VULA	VULA	ST	1	N/A	57	6	4	0	73	96	31	20	0	1	1	3
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ISP	0	BASIC	0	0	0	1	94	99	6	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	53	5	18	0	66	95	32	15	0	4	8	29
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	92	2	8	0	92	98	13	24	1	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ST	1	N/A	53	6	7	0	70	95	31	18	0	4	8	33
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ISP	0	BASIC	0	0	0	1	87	100	13	12	1	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	62	5	3	0	59	92	42	11	0	11	11	12
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	84	4	6	0	90	100	11	10	1	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ST	1	N/A	57	6	4	0	73	97	31	17	0	1	1	2
3b	Internet(1P/2P/3P)	VDSL	ISP	0	BASIC	0	0	0	1	93	99	13	19	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	56	5	11	0	63	95	34	18	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	91	2	22	0	93	99	10	23	2	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	VDSL	ST	1	N/A	58	5	6	0	72	96	29	23	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

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

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

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