

Obdobie: 202406, 202405, 202404

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 linky (%)	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	33	20	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	94	98	14	21	1	0	0	0
3a	ULL	ULL	ST	1	N/A	62	5	5	0	76	96	27	19	0	1	1	5
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	66	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
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	86	4	4	0	95	100	8	15	1	0	0	0
3a	VULA	VULA	ST	1	N/A	62	6	4	0	78	97	28	16	0	1	1	3
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ISP	0	BASIC	0	0	0	1	95	100	6	12	2	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	60	7	20	0	69	95	28	16	0	5	10	28
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ISP	1	PREMIUM	0	0	0	0	100	100	14	50	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ST	0	N/A	92	2	8	0	94	99	12	19	2	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ST	1	N/A	60	5	10	0	74	96	28	16	0	5	8	33
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ISP	0	BASIC	0	0	0	1	87	97	14	12	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	69	4	3	0	74	97	31	7	0	4	4	5
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	83	5	4	0	93	99	9	9	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ST	1	N/A	61	6	4	1	78	97	27	15	0	0	0	2
3b	Internet(1P/2P/3P)	VDSL	ISP	0	BASIC	0	0	0	1	96	99	12	20	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	61	5	12	0	68	96	31	15	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	76	4	17	0	95	99	11	20	2	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	VDSL	ST	1	N/A	60	5	5	0	77	97	26	19	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

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