

Obdobie: 202409, 202408, 202407

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	100	2	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	92	98	16	22	1	0	0	0
3a	ULL	ULL	ST		1 N/A	60	6	6	0	69	95	32	20	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	63	5	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
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	83	5	6	0	91	98	13	16	1	0	0	0
3a	VULA	VULA	ST		1 N/A	58	6	5	0	73	97	30	18	0	0	1	3
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ISP		0 BASIC	0	0	0	1	91	94	16	20	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	54	5	14	0	58	93	37	20	0	4	7	32
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	93	2	10	0	89	96	13	20	2	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ST		1 N/A	54	6	5	0	68	94	35	17	0	4	7	32
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ISP		0 BASIC	0	0	0	0	92	99	12	11	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	64	5	3	0	65	94	36	10	0	6	6	7
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ISP		1 PREMIUM	100	5	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ST		0 N/A	81	6	6	0	93	99	12	12	1	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ST		1 N/A	58	6	4	0	73	97	29	16	0	0	0	2
3b	Internet(1P/2P/3P)	VDSL	ISP		0 BASIC	0	0	0	1	90	96	19	19	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	59	5	13	0	62	94	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	88	3	31	0	93	98	14	21	3	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	VDSL	ST		1 N/A	57	6	6	0	70	95	31	20	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

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