

Obdobie: 202412, 202411, 202410

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	40	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	93	97	17	21	0	0	0	0
3a	ULL	ULL	ST	1	N/A	64	5	5	0	75	96	28	17	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	62	5	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1
3a	VULA	VULA	ISP	1	PREMIUM	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3a	VULA	VULA	ST	0	N/A	83	4	4	0	85	92	22	16	0	0	0	0
3a	VULA	VULA	ST	1	N/A	59	6	4	0	76	97	27	14	0	0	1	3
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ISP	0	BASIC	0	0	0	1	94	97	13	19	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	60	5	17	0	69	94	35	15	0	3	7	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	78	3	5	0	88	95	15	18	1	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	ADSL	ST	1	N/A	62	6	3	0	74	95	32	16	0	4	8	30
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ISP	0	BASIC	0	0	0	0	89	98	13	13	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	67	5	3	0	69	95	33	9	0	5	5	6
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ISP	1	PREMIUM	100	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ST	0	N/A	81	5	4	0	90	96	12	13	0	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	Optic	ST	1	N/A	59	6	4	1	78	98	25	13	0	0	0	2
3b	Internet(1P/2P/3P)	VDSL	ISP	0	BASIC	0	0	0	1	96	99	38	16	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	62	5	11	0	69	96	28	16	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	79	4	13	0	93	98	17	19	1	0	0	0
3b	Internet(1P/2P/3P)	VDSL	ST	1	N/A	61	5	5	0	76	97	28	17	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**

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