








# Vyhláška č. 65/2025 Z. z. o podrobnostiach kvalitatívnych ukazovateľov

Príloha č. 1

# Tabuľka č. P1.1

-  **Kvalitatívny ukazovateľ služby**  
Lehota na zriadenie služby
-  **Technická norma**  
ES 202 057 -1 V2.1.1 kapitola 5. 1
-  **Definícia**  
Čas trvajúci od okamihu, kedy je priamym poskytovateľom služby prijatá platná objednávka služby, do okamihu, keď je funkčná služba dostupná na použitie, pričom pri vyhodnocovaní parametra nie sú brané do úvahy zrušené objednávky.
-  **Aplikovateľnosť**  
Pevná prístupová sieť
-  **Metóda merania**  
a) Kontinuálne sa meria a vyhodnocuje čas, za ktorý je vybavených 50 %, 95 % a 99 % objednávok.



## Metóda merania a)

percentil	hodnota
50 % objednávok vybavených do	7 dní
95 % objednávok vybavených do	21 dní
99 % objednávok vybavených do	36 dní

# Tabuľka č. P1.1

b) Kontinuálne sa meria a vyhodnocuje percento objednávok vybavených do termínu dohodnutého so zákazníkom, a ak je percento objednávok vybavených do termínu dohodnutého so zákazníkom nižšie ako 80 %, priemerný počet dní, o ktorý je prekročený dohodnutý termín pre oneskorené vybavenie objednávky.



## Metóda merania b)






hodnota

percentil

Percento objednávok vybavených do termínu dohodnutého so zákazníkom nižšie ako 80 %, priemerný počet dní, o ktorý je prekročený dohodnutý termín pre oneskorené vybavenie objednávky

20 % (dohodnutý termín prekročený o 3 dni)

# Tabuľka č. P1.2

-  **Kvalitatívny ukazovateľ služby**  
Poruchovosť na jednu prípojku pevného prístupu
-  **Technická norma**  
ES 202 057-1 V2.1.1 kapitola 5.4
-  **Definícia**  
Počet nahlásených opodstatnených porúch na prípojke pevného prístupu za jeden kalendárny rok.
-  **Aplikovateľnosť**  
Pevná prístupová sieť
-  **Metóda merania**  
Kontinuálne sa merajú a vyhodnocujú počty opodstatnených porúch pre všetky prípojky pevného prístupu.



## Metóda merania






hodnota

percentil

Poruchovosť na jednu prípojku  
(poruchy/prípojku/rok)

11 %

# Tabuľka č. P1.3

-  **Kvalitatívny ukazovateľ služby**  
Čas potrebný na odstránenie poruchy
-  **Technická norma**  
ES 202 057-1 V2.1.1 kapitola 5.5
-  **Definícia**  
Čas od nahlásenia poruchy do momentu, keď bola služba vrátená do normálneho pracovného režimu.
-  **Aplikovateľnosť**  
Pevná prístupová sieť a služby v pevnej sieti
-  **Metóda merania**  
Vyhodnocuje sa čas, za ktorý bolo opravených 80 % a 95 % opodstatnených porúch.  
a) Čas vyjadrený v hodinách, za ktorý bolo opravených 80 % a 95 % z opodstatnených porúch na prípojkách pevného prístupu.



## Metóda merania a)

percentil	hodnota
80 % porúch odstránených do	48 hodín
95 % porúch odstránených do	90 hodín
Priemerný čas odstránenia poruchy	28 hodín

# Tabuľka č. P1.3

b) Percento opravených porúch, považovaných za prekážku na strane poskytovateľa služby.



## Metóda merania b)

hodnota	percentil
Percento opravených porúch, považovaných za prekážku na strane poskytovateľa služby	32 %

c) Počty opravených porúch pre všetky pevné prístupové siete na ročnej báze.



## Metóda merania c)

hodnota	počet
Opravené poruchy pre všetky pevné prístupové siete na ročnej báze	1337