

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014		
KPI 24 mois		
PROCESSUS DE COMMANDE		
	Nombre de commandes reçues	nombre
	Nombre de commandes acceptées	nombre
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre
	Taux de réussite	%
	Taux de commande rejetées	%
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%
FOURNITURE DE SERVICE ****		
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre
	Taux de réalisation **	%
	Poucentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***		
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%
	Délai moyen de résolution	jours
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES		
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%
	Taux de commandes de migration	%

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			AVRIL 2019						MAI 2019						JUN 2019					
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO	
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de commandes reçues	nombre	2864,00	0,00	80,00	n/a	652,00	n/a	2616,00	0,00	72,00	n/a	638,00	n/a	2509,00	0,00	59,00	n/a	606,00	n/a
	Nombre de commandes acceptées	nombre	2743,00	0,00	61,00	n/a	581,00	n/a	2419,00	0,00	57,00	n/a	566,00	n/a	2286,00	0,00	57,00	n/a	543,00	n/a
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	143,00	0,00	20,00	n/a	71,00	n/a	192,00	0,00	5,00	n/a	58,00	n/a	153,00	0,00	7,00	n/a	76,00	n/a
	Taux de réussite	%	95,78%		76,25%	n/a	89,11%	n/a	92,47%		79,17%	n/a	88,71%	n/a	91,11%		96,61%	n/a	89,60%	n/a
	Taux de commande rejetées	%	4,99%		25,00%		10,89%		7,34%		6,94%		9,09%		6,10%		11,86%		12,54%	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010		MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.004		MR.07	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020		MR.05	n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.04	n/a	MR.004	n/a	MR.020		MR.10	n/a	MR.010	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004		MR.07	n/a	MR.006	n/a	MR.020		MR.02	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.07	n/a	MR.006	n/a
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	63,64%		65,00%		61,97%		37,50%		20,00%		50,00%		61,44%		42,86%		51,32%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	12,59%		10,00%		26,76%		36,98%		20,00%		29,31%		13,73%		28,57%		26,32%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	6,29%		5,00%		7,04%		9,90%		20,00%		17,24%		11,11%		14,29%		17,11%	
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	2513,00	n/a	93,00	n/a	601,00	n/a	2306,00	n/a	67,00	n/a	532,00	n/a	2103,00	n/a	58,00	n/a	553,00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	3,38	n/a	2,90	n/a	n/a	n/a	3,70	n/a	3,35	n/a	n/a	n/a	3,29	n/a	3,13	n/a	n/a	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	9,71	n/a	10,25	n/a	1,27	n/a	10,43	n/a	12,91	n/a	1,10	n/a	10,68	n/a	11,32	n/a	1,77	n/a
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	7,91	n/a	9,18	n/a	n/a	n/a	8,30	n/a	11,63	n/a	n/a	n/a	8,32	n/a	10,28	n/a	n/a	n/a
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	4,08	n/a	4,67	n/a	n/a	n/a	4,33	n/a	7,51	n/a	n/a	n/a	4,23	n/a	6,47	n/a	n/a	n/a
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	2567,00	n/a	71,00	n/a	n/a	n/a	2401,00	n/a	52,00	n/a	n/a	n/a	2318,00	n/a	39,00	n/a	n/a	n/a
	Taux de réalisation **	%	102,15%	n/a	76,34%	n/a	n/a	n/a	104,12%	n/a	77,61%	n/a	n/a	n/a	110,22%	n/a	67,24%	n/a	n/a	n/a
	Poucentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	102,15%		76,34%				104,12%		77,61%				110,22%		67,24%			
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,28%	1,02%	0,31%	n/a	0,21%	n/a	0,24%	0,78%	0,31%	n/a	0,17%	n/a	0,26%	2,20%	0,22%	n/a	0,22%	n/a
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,28%	1,02%	0,31%	n/a	0,21%	n/a	0,24%	0,78%	0,31%	n/a	0,17%	n/a	0,26%	2,20%	0,22%	n/a	0,22%	n/a
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	42,83%	50,00%	48,78%	n/a	51,61%	n/a	46,35%	0,00%	40,00%	n/a	52,00%	n/a	44,56%	17,65%	51,72%	n/a	57,14%	n/a
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures	48,23	54,38	42,78	n/a	66,26	n/a	42,50	23,17	46,53	n/a	48,04	n/a	49,70	47,94	70,72	n/a	71,29	n/a
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,61	2,26	1,62	n/a	2,29	n/a	1,42	0,95	1,51	n/a	1,85	n/a	1,56	1,24	1,84	n/a	2,35	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	67,27%	50,00%	63,41%	n/a	61,29%	n/a	71,92%	83,33%	67,50%	n/a	64,00%	n/a	69,08%	64,71%	62,07%	n/a	68,57%	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	67,27%	n/a	63,41%	n/a	61,29%	n/a	71,92%	n/a	67,50%	n/a	64,00%	n/a	69,08%	n/a	62,07%	n/a	68,57%	n/a
	Délai moyen de résolution	jours	2,01	2,26	1,78	n/a	2,76	n/a	1,77	0,95	1,94	n/a	2,00	n/a	2,07	2,00	2,95	n/a	2,98	n/a
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	67,27%	n/a	63,41%	n/a			71,92%	n/a	67,50%	n/a			69,08%	n/a	62,07%	n/a		
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	Taux de commandes de migration	%	26,83%	n/a	0,00%	n/a	1,72%	n/a	20,67%	n/a	7,02%	n/a	0,88%	n/a	21,13%	n/a	3,51%	n/a	0,37%	n/a

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			JUILLET 2019						AOÛT 2019						SEPTEMBRE 2019					
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO	
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de commandes reçues	nombre	3013,00	0,00	128,00	n/a	632,00	n/a	2711,00	0,00	65,00	n/a	632,00	n/a	2666,00	0,00	50,00	n/a	749,00	n/a
	Nombre de commandes acceptées	nombre	2907,00	0,00	95,00	n/a	578,00	n/a	2459,00	0,00	57,00	n/a	574,00	n/a	2542,00	0,00	48,00	n/a	673,00	n/a
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	141,00	0,00	25,00	n/a	53,00	n/a	184,00	0,00	15,00	n/a	64,00	n/a	147,00	0,00	3,00	n/a	66,00	n/a
	Taux de réussite	%	96,48%		74,22%	n/a	91,46%	n/a	90,70%		87,69%	n/a	90,82%	n/a	95,35%		96,00%	n/a	89,85%	n/a
	Taux de commande rejetées	%	4,68%		19,53%		8,39%		6,79%		23,08%		10,13%		5,51%		6,00%		8,81%	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010		MR.13	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020		MR.09	n/a	MR.010	n/a	MR.006		MR.19	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.06	n/a	MR.010	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004		MR.06	n/a	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.002	n/a	MR.004			n/a	MR.006	n/a
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	55,32%		68,00%		56,60%		47,83%		80,00%		62,50%		59,18%		66,67%		69,70%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	23,40%		20,00%		24,53%		20,11%		20,00%		29,69%		12,93%		33,33%		25,76%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	10,64%		8,00%		11,32%		13,59%				4,69%		12,24%				4,55%	
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	2475,00	n/a	74,00	n/a	592,00	n/a	2130,00	n/a	54,00	n/a	523,00	n/a	2467,00	n/a	81,00	n/a	696,00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	3,18	n/a	2,93	n/a	n/a	n/a	4,61	n/a	4,45	n/a	n/a	n/a	3,19	n/a	2,84	n/a	n/a	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	10,52	n/a	12,56	n/a	1,35	n/a	11,71	n/a	18,04	n/a	1,57	n/a	8,62	n/a	11,72	n/a	2,09	n/a
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	8,52	n/a	11,66	n/a	n/a	n/a	9,83	n/a	17,19	n/a	n/a	n/a	7,10	n/a	11,05	n/a	n/a	n/a
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	4,14	n/a	6,86	n/a	n/a	n/a	5,72	n/a	8,76	n/a	n/a	n/a	3,88	n/a	6,86	n/a	n/a	n/a
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	2598,00	n/a	48,00	n/a	n/a	n/a	2017,00	n/a	35,00	n/a	n/a	n/a	2398,00	n/a	34,00	n/a	n/a	n/a
	Taux de réalisation **	%	104,97%	n/a	64,86%	n/a	n/a	n/a	94,69%	n/a	64,81%	n/a	n/a	n/a	97,20%	n/a	41,98%	n/a	n/a	n/a
	Poucentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	104,97%		64,86%				94,69%		64,81%				97,20%		41,98%			
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,28%	1,28%	0,32%	n/a	0,19%	n/a	0,23%	1,01%	0,32%	n/a	0,19%	n/a	0,26%	1,38%	0,28%	n/a	0,23%	n/a
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,28%	1,28%	0,32%	n/a	0,19%	n/a	0,23%	1,01%	0,32%	n/a	0,19%	n/a	0,26%	1,38%	0,28%	n/a	0,23%	n/a
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	49,30%	10,00%	52,50%	n/a	43,33%	n/a	44,52%	12,50%	42,50%	n/a	51,61%	n/a	48,72%	0,00%	47,06%	n/a	51,28%	n/a
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures	37,54	69,90	49,08	n/a	78,23	n/a	79,48	89,13	62,78	n/a	109,23	n/a	44,80	27,27	43,47	n/a	61,62	n/a
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,24	2,91	1,79	n/a	2,98	n/a	2,73	3,70	1,17	n/a	3,78	n/a	1,52	1,14	1,68	n/a	2,38	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	76,25%	50,00%	77,50%	n/a	56,67%	n/a	58,10%	50,00%	85,00%	n/a	54,84%	n/a	71,15%	81,82%	64,71%	n/a	66,67%	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	76,25%	n/a	77,50%	n/a	56,67%	n/a	58,10%	n/a	85,00%	n/a	54,84%	n/a	71,15%	n/a	64,71%	n/a	66,67%	n/a
	Délai moyen de résolution	jours	1,56	2,91	2,05	n/a	3,26	n/a	3,31	3,70	2,62	n/a	4,55	n/a	1,87	1,14	1,81	n/a	2,57	n/a
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	76,25%	n/a	77,50%	n/a			58,10%	n/a	85,00%	n/a			71,15%	n/a	64,71%	n/a		
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	Taux de commandes de migration	%	20,57%	n/a	38,95%	n/a	1,21%	n/a	20,94%	n/a	3,51%	n/a	0,52%	n/a	20,93%	n/a	2,08%	n/a	0,45%	n/a

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			OCTOBRE 2019						NOVEMBRE 2019						DECEMBRE 2019					
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO	
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de commandes reçues	nombre	3211,00	0,00	67,00	n/a	780,00	n/a	2901,00	0,00	54,00	n/a	675,00	n/a	2940,00	0,00	44,00	n/a	677,00	n/a
	Nombre de commandes acceptées	nombre	2942,00	0,00	62,00	n/a	704,00	n/a	2661,00	0,00	38,00	n/a	586,00	n/a	2709,00	0,00	38,00	n/a	589,00	n/a
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	198,00	0,00	6,00	n/a	84,00	n/a	176,00	0,00	14,00	n/a	91,00	n/a	173,00	0,00	7,00	n/a	81,00	n/a
	Taux de réussite	%	91,62%		92,54%	n/a	90,26%	n/a	91,73%		70,37%	n/a	86,81%	n/a	92,14%		86,36%	n/a	87,00%	n/a
	Taux de commande rejetées	%	6,17%		8,96%		10,77%		6,07%		25,93%		13,48%		5,88%		15,91%		11,96%	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010		MR.03	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004		MR.09	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.03	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.03	n/a	MR.010	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020			n/a	MR.004	n/a	MR.004		MR.02	n/a	MR.006	n/a	MR.004		MR.05	n/a	MR.006	n/a
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	55,05%		66,67%		59,52%		56,25%		50,00%		48,35%		58,38%		71,43%		59,26%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	15,66%		33,33%		34,52%		14,77%		21,43%		42,86%		15,03%		14,29%		33,33%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	13,64%				2,38%		13,64%		14,29%		4,40%		13,29%		14,29%		4,94%	
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	2543,00	n/a	84,00	n/a	723,00	n/a	2498,00	n/a	59,00	n/a	555,00	n/a	2049,00	n/a	54,00	n/a	503,00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	3,61	n/a	2,91	n/a	n/a	n/a	3,29	n/a	2,93	n/a	n/a	n/a	8,81	n/a	8,99	n/a	n/a	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	9,54	n/a	11,86	n/a	1,39	n/a	9,36	n/a	10,57	n/a	1,32	n/a	13,79	n/a	14,92	n/a	1,91	n/a
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	7,81	n/a	10,70	n/a	n/a	n/a	7,84	n/a	9,74	n/a	n/a	n/a	12,21	n/a	14,44	n/a	n/a	n/a
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	4,14	n/a	5,51	n/a	n/a	n/a	4,13	n/a	5,46	n/a	n/a	n/a	6,47	n/a	10,09	n/a	n/a	n/a
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	2836,00	n/a	68,00	n/a	n/a	n/a	2651,00	n/a	47,00	n/a	n/a	n/a	2217,00	n/a	35,00	n/a	n/a	n/a
	Taux de réalisation **	%	111,52%	n/a	80,95%	n/a	n/a	n/a	106,12%	n/a	79,66%	n/a	n/a	n/a	108,20%	n/a	64,81%	n/a	n/a	n/a
	Poucentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	111,52%		80,95%				106,12%		79,66%				108,20%		64,81%			
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,33%	0,84%	0,29%	n/a	0,19%	n/a	0,38%	1,04%	0,25%	n/a	0,20%	n/a	0,36%	1,58%	0,27%	n/a	0,17%	n/a
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,33%	0,84%	0,29%	n/a	0,19%	n/a	0,38%	1,04%	0,25%	n/a	0,20%	n/a	0,36%	1,58%	0,27%	n/a	0,17%	n/a
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	44,61%	0,00%	51,43%	n/a	61,76%	n/a	48,35%	22,22%	48,28%	n/a	37,14%	n/a	42,94%	14,29%	32,26%	n/a	66,67%	n/a
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures	60,90	7,86	53,71	n/a	69,79	n/a	51,19	20,56	39,28	n/a	37,74	n/a	54,26	5,64	112,16	n/a	52,23	n/a
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,99	0,33	2,09	n/a	2,19	n/a	1,67	0,86	1,52	n/a	1,38	n/a	1,83	0,25	3,43	n/a	1,97	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	61,53%	100,00%	57,14%	n/a	70,59%	n/a	69,50%	88,89%	62,07%	n/a	71,43%	n/a	61,96%	100,00%	54,84%	n/a	60,00%	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	61,53%	n/a	57,14%	n/a	70,59%	n/a	69,50%	n/a	62,07%	n/a	71,43%	n/a	61,96%	n/a	54,84%	n/a	60,00%	n/a
	Délai moyen de résolution	jours	2,54	0,33	2,24	n/a	2,91	n/a	2,13	0,86	1,63	n/a	1,57	n/a	2,26	0,25	4,67	n/a	2,18	n/a
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	61,53%	n/a	57,14%	n/a			69,50%	n/a	62,07%	n/a			61,96%	n/a	54,84%	n/a		
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	Taux de commandes de migration	%	22,43%	n/a	0,00%	n/a	1,14%	n/a	24,01%	n/a	2,63%	n/a	1,02%	n/a	28,57%	n/a	0,00%	n/a	0,85%	n/a

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			JANVIER 2020						FEVRIER 2020						MARS 2020						AVRIL 2020			
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE	
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de commandes reçues	nombre	2618,00	0,00	47,00	n/a	830,00	n/a	2600,00	0,00	61,00	n/a	715,00	n/a	2384,00	0,00	50,00	n/a	526,00	n/a	1743,00	0,00	39,00	n/a
	Nombre de commandes acceptées	nombre	2585,00	0,00	44,00	n/a	729,00	n/a	2406,00	0,00	51,00	n/a	609,00	n/a	2308,00	0,00	40,00	n/a	505,00	n/a	1629,00	0,00	31,00	n/a
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	131,00	0,00	3,00	n/a	101,00	n/a	156,00	0,00	10,00	n/a	99,00	n/a	135,00	0,00	10,00	n/a	31,00	n/a	91,00	0,00	7,00	n/a
	Taux de réussite	%	98,74%		93,62%	n/a	87,83%	n/a	92,54%		83,61%	n/a	85,17%	n/a	96,81%		80,00%	n/a	96,01%	n/a	93,46%		79,49%	n/a
	Taux de commande rejetées	%	5,00%		6,38%		12,17%		6,00%		16,39%		13,85%		5,66%		20,00%		5,89%		5,22%		17,95%	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.002	n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.09	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020		MR.09	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.009	n/a	MR.020	n/a	MR.004		MR.06	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004			n/a	MR.006	n/a	MR.006		MR.05	n/a	MR.006	n/a	MR.020		MR.006	n/a	MR.002	n/a	MR.020		MR.05	n/a
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	55,73%		66,67%		72,28%		57,05%		70,00%		56,57%		60,00%		50,00%		51,61%		53,85%		57,14%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	16,79%		33,33%		25,74%		13,46%		20,00%		24,24%		15,56%		20,00%		29,03%		19,78%		28,57%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	6,87%				0,99%		8,97%		10,00%		7,07%		14,81%		10,00%		6,45%		13,19%		14,29%	
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	2731,00	n/a	70,00	n/a	840,00	n/a	2077,00	n/a	81,00	n/a	578,00	n/a	2245,00	n/a	50,00	n/a	548,00	n/a	1523,00	n/a	45,00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	5,42	n/a	4,03	n/a	n/a	n/a	3,40	n/a	2,89	n/a	n/a	n/a	3,19	n/a	3,18	n/a	n/a	n/a	3,88	n/a	3,24	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	10,69	n/a	11,09	n/a	2,71	n/a	9,24	n/a	10,89	n/a	1,17	n/a	7,91	n/a	9,61	n/a	1,43	n/a	8,68	n/a	11,08	n/a
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	9,11	n/a	10,49	n/a	n/a	n/a	7,74	n/a	10,28	n/a	n/a	n/a	6,39	n/a	8,90	n/a	n/a	n/a	6,99	n/a	9,17	n/a
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	5,37	n/a	7,01	n/a	n/a	n/a	4,42	n/a	7,41	n/a	n/a	n/a	3,53	n/a	6,25	n/a	n/a	n/a	4,11	n/a	6,00	n/a
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	2350,00	n/a	29,00	n/a	n/a	n/a	2452,00	n/a	59,00	n/a	n/a	n/a	2790,00	n/a	45,00	n/a	n/a	n/a	1714,00	n/a	39,00	n/a
	Taux de réalisation **	%	86,05%	n/a	41,43%	n/a	n/a	n/a	118,05%	n/a	72,84%	n/a	n/a	n/a	124,28%	n/a	90,00%	n/a	n/a	n/a	112,54%	n/a	86,67%	n/a
	Poucentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	86,05%		41,43%				118,05%		72,84%				124,28%		90,00%				112,54%		86,67%	
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,34%	0,67%	0,25%	n/a	0,26%	n/a	0,30%	1,22%	0,32%	n/a	0,27%	n/a	0,36%	0,22%	0,38%	n/a	0,27%	n/a	0,29%	0,11%	0,18%	n/a
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,34%	0,67%	0,25%	n/a	0,26%	n/a	0,30%	1,22%	0,32%	n/a	0,27%	n/a	0,36%	0,22%	0,38%	n/a	0,27%	n/a	0,29%	0,11%	0,18%	n/a
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	43,97%	16,67%	42,86%	n/a	46,94%	n/a	42,78%	0,00%	52,78%	n/a	60,78%	n/a	40,27%	0,00%	47,62%	n/a	64,15%	n/a	35,27%	0,00%	26,32%	n/a
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures	46,70	160,93	41,61	n/a	24,59	n/a	44,83	4,45	43,83	n/a	46,51	n/a	51,02	12,00	54,69	n/a	106,89	n/a	32,42	78,00	51,68	n/a
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,36	6,71	1,36	n/a	0,81	n/a	1,40	0,19	1,72	n/a	1,54	n/a	1,37	0,49	2,38	n/a	2,30	n/a	1,09	3,24	1,87	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	73,29%	66,67%	78,57%	n/a	87,76%	n/a	72,21%	100,00%	58,33%	n/a	68,63%	n/a	76,90%	100,00%	83,33%	n/a	66,04%	n/a	79,36%	0,00%	68,42%	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	73,29%	n/a	78,57%	n/a	87,76%	n/a	72,21%	n/a	58,33%	n/a	68,63%	n/a	76,90%	n/a	83,33%	n/a	66,04%	n/a	79,36%	n/a	68,42%	n/a
	Délai moyen de résolution	jours	1,95	6,71	1,74	n/a	1,02	n/a	1,87	0,19	1,83	n/a	1,94	n/a	2,13	0,49	2,28	n/a	4,45	n/a	1,35	3,24	2,15	n/a
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	73,29%	n/a	78,57%	n/a			72,21%	n/a	58,33%	n/a			76,90%	n/a	83,33%	n/a			79,36%	n/a	68,42%	n/a
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	Taux de commandes de migration	%	22,55%	n/a	0,00%	n/a	0,96%	n/a	21,45%	n/a	0,00%	n/a	1,64%	n/a	23,40%	n/a	0,00%	n/a	0,79%	n/a	29,96%	n/a	0,00%	n/a

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			MAI 2020								JUN 2020								JUILLET 2020								AOÛT	
			FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB				FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB				FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB				FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB					
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de commandes reçues	nombre	541,00	n/a	2227,00	0,00	49,00	n/a	884,00	n/a	2867,00	0,00	40,00	n/a	911,00	n/a	3169,00	0,00	49,00	n/a	744,00	n/a	2640,00	0,00				
	Nombre de commandes acceptées	nombre	508,00	n/a	2062,00	0,00	43,00	n/a	829,00	n/a	2591,00	0,00	35,00	n/a	842,00	n/a	3049,00	0,00	46,00	n/a	701,00	n/a	2289,00	0,00				
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	32,00	n/a	122,00	0,00	6,00	n/a	54,00	n/a	177,00	0,00	4,00	n/a	69,00	n/a	174,00	0,00	3,00	n/a	41,00	n/a	161,00	0,00				
	Taux de réussite	%	93,90%	n/a	92,59%		87,76%	n/a	93,78%	n/a	90,37%		87,50%	n/a	92,43%	n/a	96,21%		93,88%	n/a	94,22%	n/a	86,70%					
	Taux de commande rejetées	%	5,91%		5,48%		12,24%		6,11%		6,17%		10,00%		7,57%		5,49%		6,12%		5,51%		6,10%					
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.010					
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010	n/a	MR.004		MR.06	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.05	n/a	MR.020	n/a	MR.004					
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.003	n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a	MR.020					
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	50,00%		64,75%		66,67%		79,63%		76,27%		75,00%		79,71%		75,29%		66,67%		34,15%		71,43%					
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	43,75%		14,75%		33,33%		11,11%		12,43%		25,00%		7,25%		6,90%		33,33%		34,15%		16,15%					
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	3,13%		10,66%				5,56%		4,52%				4,35%		6,90%				21,95%		6,21%					
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	480,00	n/a	1837,00	n/a	46,00	n/a	777,00	n/a	2308,00	n/a	66,00	n/a	844,00	n/a	2467,00	n/a	54,00	n/a	759,00	n/a	2143,00	n/a				
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	n/a	3,57	n/a	3,16	n/a	n/a	n/a	3,15	n/a	2,98	n/a	n/a	n/a	6,14	n/a	3,13	n/a	n/a	n/a	7,40	n/a				
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	0,92	n/a	8,99	n/a	12,81	n/a	1,73	n/a	8,95	n/a	12,06	n/a	1,91	n/a	11,27	n/a	12,72	n/a	1,45	n/a	11,41	n/a				
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	7,49	n/a	11,70	n/a	n/a	n/a	7,22	n/a	10,76	n/a	n/a	n/a	9,42	n/a	11,86	n/a	n/a	n/a	10,00	n/a				
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	4,42	n/a	6,09	n/a	n/a	n/a	3,88	n/a	6,25	n/a	n/a	n/a	6,22	n/a	7,74	n/a	n/a	n/a	7,25	n/a				
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	n/a	2286,00	n/a	41,00	n/a	n/a	n/a	2637,00	n/a	39,00	n/a	n/a	n/a	2752,00	n/a	35,00	n/a	n/a	n/a	2227,00	n/a				
	Taux de réalisation **	%	n/a	n/a	124,44%	n/a	89,13%	n/a	n/a	n/a	114,25%	n/a	59,09%	n/a	n/a	n/a	111,55%	n/a	64,81%	n/a	n/a	n/a	103,92%	n/a				
	Poucentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%			124,44%		89,13%				114,25%		59,09%				111,55%		64,81%				103,92%					
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,17%	n/a	0,32%	0,33%	0,19%	n/a	0,20%	n/a	0,36%	1,17%	0,22%	n/a	0,20%	n/a	0,43%	1,51%	0,36%	n/a	0,26%	n/a	0,27%	2,40%				
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,17%	n/a	0,32%	0,33%	0,19%	n/a	0,20%	n/a	0,36%	1,17%	0,22%	n/a	0,20%	n/a	0,43%	1,51%	0,36%	n/a	0,26%	n/a	0,27%	2,40%				
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	63,64%	n/a	38,64%	66,67%	45,00%	n/a	55,00%	n/a	42,06%	54,55%	65,22%	n/a	50,00%	n/a	40,91%	26,67%	43,24%	n/a	49,09%	n/a	40,49%	5,88%				
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures	45,64	n/a	40,20	24,67	24,15	n/a	35,15	n/a	40,70	30,91	52,43	n/a	37,38	n/a	39,73	16,27	39,32	n/a	66,33	n/a	37,13	36,85				
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,72	n/a	1,30	1,03	0,90	n/a	1,35	n/a	1,36	1,28	1,62	n/a	1,33	n/a	1,22	0,67	1,42	n/a	2,14	n/a	1,27	1,47				
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	66,67%	n/a	75,08%	100,00%	90,00%	n/a	77,50%	n/a	70,72%	81,82%	69,57%	n/a	69,05%	n/a	78,65%	93,33%	72,97%	n/a	70,91%	n/a	75,30%	79,41%				
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	66,67%	n/a	75,08%	n/a	90,00%	n/a	77,50%	n/a	70,72%	n/a	69,57%	n/a	69,05%	n/a	78,65%	n/a	72,97%	n/a	70,91%	n/a	75,30%	n/a				
	Délai moyen de résolution	jours	1,90	n/a	1,68	1,03	1,01	n/a	1,47	n/a	1,70	1,28	2,19	n/a	1,56	n/a	1,66	0,67	1,64	n/a	2,76	n/a	1,55	1,54				
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%			75,08%	n/a	90,00%	n/a			70,72%	n/a	69,57%	n/a			78,65%	n/a	72,97%	n/a			75,30%	n/a				
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a				
	Taux de commandes de migration	%	0,79%	n/a	23,86%	n/a	0,00%	n/a	1,09%	n/a	27,94%	n/a	0,00%	n/a	1,19%	n/a	24,66%	n/a	0,00%	n/a	0,86%	n/a	20,53%	n/a				

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			2020				SEPTEMBRE 2020						OCTOBRE 2020						NOVEMBRE 2020					
			LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO	
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de commandes reçues	nombre	47,00	n/a	733,00	n/a	3076,00	0,00	64,00	n/a	874,00	n/a	3790,00	0,00	51,00	n/a	884,00	n/a	3509,00	0,00	36,00	n/a	1053,00	n/a
	Nombre de commandes acceptées	nombre	42,00	n/a	689,00	n/a	3042,00	0,00	37,00	n/a	842,00	n/a	3526,00	0,00	49,00	n/a	803,00	n/a	3283,00	0,00	33,00	n/a	962,00	n/a
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	4,00	n/a	40,00	n/a	138,00	0,00	24,00	n/a	34,00	n/a	229,00	0,00	1,00	n/a	77,00	n/a	181,00	0,00	1,00	n/a	90,00	n/a
	Taux de réussite	%	89,36%	n/a	94,00%	n/a	98,89%		57,81%	n/a	96,34%	n/a	93,03%		96,08%	n/a	90,84%	n/a	93,56%		91,67%	n/a	91,36%	n/a
	Taux de commande rejetées	%	8,51%		5,46%		4,49%		37,50%		3,89%		6,04%		1,96%		8,71%		5,16%		2,78%		8,55%	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.07	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.03	n/a	MR.020	n/a	MR.010		M.06	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.09	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.30	n/a	MR.010	n/a	MR.020			n/a	MR.010	n/a	MR.004			n/a	MR.010	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.02	n/a	MR.004	n/a	MR.020		MR.10	n/a	MR.004	n/a	MR.004			n/a	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	25,00%		62,50%		64,49%		20,83%		73,53%		67,69%		100,00%		57,14%		67,40%		100,00%		63,33%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	25,00%		20,00%		18,84%		16,67%		14,71%		13,54%				20,78%		16,57%				21,11%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	25,00%		17,50%		5,80%		16,67%		11,76%		12,23%				18,18%		9,94%				10,00%	
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	47,00	n/a	635,00	n/a	2599,00	n/a	74,00	n/a	835,00	n/a	2917,00	n/a	55,00	n/a	844,00	n/a	2685,00	n/a	50,00	n/a	877,00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	3,20	n/a	n/a	n/a	6,88	n/a	2,99	n/a	n/a	n/a	7,92	n/a	4,01	n/a	n/a	n/a	11,16	n/a	5,69	n/a	n/a	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	13,27	n/a	1,46	n/a	10,41	n/a	9,61	n/a	1,65	n/a	11,80	n/a	12,37	n/a	4,97	n/a	14,65	n/a	13,72	n/a	1,66	n/a
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	12,31	n/a	n/a	n/a	9,05	n/a	9,12	n/a	n/a	n/a	10,28	n/a	11,36	n/a	n/a	n/a	13,02	n/a	13,11	n/a	n/a	n/a
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	7,21	n/a	n/a	n/a	6,75	n/a	5,89	n/a	n/a	n/a	7,44	n/a	7,77	n/a	n/a	n/a	10,10	n/a	9,93	n/a	n/a	n/a
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	29,00	n/a	n/a	n/a	2919,00	n/a	44,00	n/a	n/a	n/a	3350,00	n/a	51,00	n/a	n/a	n/a	2787,00	n/a	34,00	n/a	n/a	n/a
	Taux de réalisation **	%	61,70%	n/a	n/a	n/a	112,31%	n/a	59,46%	n/a	n/a	n/a	114,84%	n/a	92,73%	n/a	n/a	n/a	103,80%	n/a	68,00%	n/a	n/a	n/a
	Poucentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	61,70%				112,31%		59,46%				114,84%		92,73%				103,80%		68,00%			
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,13%	n/a	0,17%	n/a	0,38%	0,42%	0,23%	n/a	0,34%	n/a	0,48%	0,69%	0,27%	n/a	0,28%	n/a	0,48%	0,75%	0,29%	n/a	0,28%	n/a
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,13%	n/a	0,17%	n/a	0,38%	0,42%	0,23%	n/a	0,34%	n/a	0,48%	0,69%	0,27%	n/a	0,28%	n/a	0,48%	0,75%	0,29%	n/a	0,28%	n/a
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	15,38%	n/a	54,05%	n/a	35,30%	33,33%	39,13%	n/a	43,82%	n/a	46,90%	0,00%	61,54%	n/a	51,25%	n/a	40,74%	9,09%	40,74%	n/a	48,78%	n/a
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures	27,92	n/a	28,22	n/a	42,27	46,83	52,30	n/a	48,47	n/a	42,29	24,60	44,92	n/a	42,33	n/a	43,27	38,64	49,00	n/a	46,61	n/a
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	0,90	n/a	0,96	n/a	1,34	1,96	1,87	n/a	1,51	n/a	1,44	1,03	1,34	n/a	1,45	n/a	1,50	1,60	1,85	n/a	1,73	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	84,62%	n/a	81,08%	n/a	71,34%	83,33%	69,57%	n/a	71,91%	n/a	74,76%	80,00%	73,08%	n/a	76,25%	n/a	68,29%	63,64%	62,96%	n/a	65,85%	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	84,62%	n/a	81,08%	n/a	71,34%	n/a	69,57%	n/a	71,91%	n/a	74,76%	n/a	73,08%	n/a	76,25%	n/a	68,29%	n/a	62,96%	n/a	65,85%	n/a
	Délai moyen de résolution	jours	1,16	n/a	1,18	n/a	1,76	1,96	2,18	n/a	2,02	n/a	1,76	1,03	1,87	n/a	1,76	n/a	1,80	1,60	2,04	n/a	2,02	n/a
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	84,62%	n/a			71,34%	n/a	69,57%	n/a			74,76%	n/a	73,08%	n/a			68,29%	n/a	62,96%	n/a		
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	Taux de commandes de migration	%	0,00%	n/a	0,73%	n/a	23,04%	n/a	2,70%	n/a	0,48%	n/a	32,73%	n/a	0,00%	n/a	1,25%	n/a	31,71%	n/a	0,00%	n/a	1,66%	n/a

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			DECEMBRE 2020						JANVIER 2021						FEVRIER 2021						MARS 2021			
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE	
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]	Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
PROCESSUS DE COMMANDE			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de commandes reçues	nombre	3273,00	0,00	38,00	n/a	975,00	n/a	3291,00	0,00	17,00	n/a	941,00	n/a	2999,00	0,00	50,00	n/a	879,00	n/a	3578,00	0,00	35,00	n/a
	Nombre de commandes acceptées	nombre	3094,00	0,00	28,00	n/a	895,00	n/a	3074,00	0,00	16,00	n/a	880,00	n/a	2772,00	0,00	41,00	n/a	824,00	n/a	3422,00	0,00	32,00	n/a
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	406,00	0,00	12,00	n/a	79,00	n/a	179,00	0,00	2,00	n/a	65,00	n/a	151,00	0,00	45,00	n/a	54,00	n/a	301,00	0,00	1,00	n/a
	Taux de réussite	%	94,53%		73,68%	n/a	91,79%	n/a	93,41%		94,12%	n/a	93,52%	n/a	92,43%		82,00%	n/a	93,74%	n/a	95,64%		91,43%	n/a
	Taux de commande rejetées	%	12,40%		31,58%		8,10%		5,44%		11,76%		6,91%		5,04%		90,00%		6,14%		8,41%		2,86%	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.028		MR.10	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.002	n/a	MR.010	n/a	MR.010		MR.010	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010		MR.03	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.004		MR.004	n/a	MR.020	n/a	MR.028			n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004			n/a	MR.004	n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a	MR.020		MR.020	n/a	MR.004	n/a	MR.004			n/a
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	48,77%		75,00%		36,71%		61,45%		50,00%		46,15%		58,94%		80,00%		46,30%		41,86%		100,00%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	31,53%		25,00%		30,38%		18,44%		50,00%		30,77%		23,84%		17,78%		37,04%		32,56%			
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	8,62%				16,46%		8,38%				20,00%		11,26%		2,22%		12,96%		12,96%			
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	2542,00	n/a	39,00	n/a	964,00	n/a	2827,00	n/a	49,00	n/a	863,00	n/a	2800,00	n/a	54,00	n/a	838,00	n/a	3294,00	n/a	37,00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	18,34	n/a	14,36	n/a	n/a	n/a	14,01	n/a	9,72	n/a	n/a	n/a	11,90	n/a	8,40	n/a	n/a	n/a	10,30	n/a	5,83	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	21,57	n/a	21,29	n/a	2,34	n/a	17,59	n/a	14,46	n/a	1,26	n/a	16,12	n/a	14,24	n/a	1,28	n/a	14,32	n/a	12,21	n/a
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	20,01	n/a	20,81	n/a	n/a	n/a	16,26	n/a	13,65	n/a	n/a	n/a	14,61	n/a	13,19	n/a	n/a	n/a	12,68	n/a	11,67	n/a
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	15,82	n/a	17,26	n/a	n/a	n/a	13,49	n/a	10,84	n/a	n/a	n/a	12,17	n/a	10,53	n/a	n/a	n/a	9,85	n/a	9,04	n/a
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	2058,00	n/a	16,00	n/a	n/a	n/a	1010,00	n/a	12,00	n/a	n/a	n/a	2027,00	n/a	28,00	n/a	n/a	n/a	3282,00	n/a	38,00	n/a
	Taux de réalisation **	%	80,96%	n/a	41,03%	n/a	n/a	n/a	35,73%	n/a	24,49%	n/a	n/a	n/a	72,39%	n/a	51,85%	n/a	n/a	n/a	99,64%	n/a	102,70%	n/a
	Poucentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	80,96%		41,03%				35,73%		24,49%				72,39%		51,85%				99,64%		102,70%	
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,35%	0,54%	0,17%	n/a	0,32%	n/a	0,40%	0,67%	0,20%	n/a	0,32%	n/a	0,35%	0,40%	0,12%	n/a	0,32%	n/a	0,35%	0,46%	0,21%	n/a
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,35%	0,54%	0,17%	n/a	0,32%	n/a	0,40%	0,67%	0,20%	n/a	0,32%	n/a	0,35%	0,40%	0,12%	n/a	0,32%	n/a	0,35%	0,46%	0,21%	n/a
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	39,74%	0,00%	26,67%	n/a	44,79%	n/a	41,88%	10,00%	23,53%	n/a	44,00%	n/a	44,99%	33,33%	70,00%	n/a	46,60%	n/a	39,18%	42,86%	11,76%	n/a
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures	58,44	39,25	78,67	n/a	75,34	n/a	52,46	103,24	44,06	n/a	33,28	n/a	57,24	84,17	55,10	n/a	36,90	n/a	55,24	32,71	44,24	n/a
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,68	1,64	3,28	n/a	2,49	n/a	1,73	4,30	1,48	n/a	1,16	n/a	1,78	3,51	2,29	n/a	1,21	n/a	1,61	1,37	1,84	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	68,24%	75,00%	53,33%	n/a	59,38%	n/a	73,22%	50,00%	76,47%	n/a	79,00%	n/a	66,67%	50,00%	70,00%	n/a	77,67%	n/a	69,34%	71,43%	70,59%	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	68,24%	n/a	53,33%	n/a	59,38%	n/a	73,22%	n/a	76,47%	n/a	79,00%	n/a	66,67%	n/a	70,00%	n/a	77,67%	n/a	69,34%	n/a	70,59%	n/a
	Délai moyen de résolution	jours	2,44	1,64	3,28	n/a	3,14	n/a	2,19	4,30	1,84	n/a	1,39	n/a	2,39	3,51	2,29	n/a	1,54	n/a	2,30	1,37	1,84	n/a
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	68,24%	n/a	53,33%	n/a			73,22%	n/a	76,47%	n/a			66,67%	n/a	70,00%	n/a			69,34%	n/a	70,59%	n/a
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a	n/a
	Taux de commandes de migration	%	27,25%	n/a	0,00%	n/a	1,12%	n/a	32,89%	n/a	0,00%	n/a	1,14%	n/a	27,42%	n/a	0,00%	n/a	0,97%	n/a	30,80%	n/a	0,00%	n/a

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			FAO	
			Unité [SLA standard]	Unité [SLA non standard]
			TOTAL	TOTAL
PROCESSUS DE COMMANDE				
	Nombre de commandes reçues	nombre	1066,00	n/a
	Nombre de commandes acceptées	nombre	956,00	n/a
	Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	101,00	n/a
	Taux de réussite	%	89,68%	n/a
	Taux de commande rejetées	%	9,47%	
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020	n/a
	Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004	n/a
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	65,35%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	18,81%	
	Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	11,88%	
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL
	Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	982,00	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	n/a
	Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	0,94	n/a
	Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a
	Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a
	Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	n/a
	Taux de réalisation **	%	n/a	n/a
	Poucentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%		
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL
	Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,32%	n/a
	Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,32%	n/a
	Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	43,40%	n/a
	Délai de réparation en cas de défaillance	heures	38,57	n/a
	Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,18	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	77,36%	n/a
	Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	77,36%	n/a
	Délai moyen de résolution	jours	1,61	n/a
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%		
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			TOTAL	TOTAL
	Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	n/a
	Taux de commandes de migration	%	0,63%	n/a