

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 **		%
Pourcentage 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			OCTOBRE 2018								NOVEMBRE 2018								DECEMBRE 2018							
			LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO		TLF	
			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	
Nombre de commandes reçues	nombre	3514,00	0,00	125,00	n/a	2215,00	n/a	56,00	n/a	3195,00	0,00	98,00	n/a	1402,00	n/a	64,00	n/a	2921,00	0,00	77,00	n/a	635,00	n/a	110,00	n/a	
Nombre de commandes acceptées	nombre	3271,00	0,00	120,00	n/a	1969,00	n/a	38,00	n/a	3024,00	0,00	88,00	n/a	1249,00	n/a	51,00	n/a	2567,00	0,00	61,00	n/a	576,00	n/a	89,00	n/a	
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	221,00	0,00	5,00	n/a	244,00	n/a	0,00	n/a	159,00	0,00	1,00	n/a	151,00	n/a	13,00	n/a	165,00	0,00	24,00	n/a	66,00	n/a	21,00	n/a	
Taux de réussite	%	93,08%		96,00%	n/a	88,89%	n/a	67,86%	n/a	94,65%		89,80%	n/a	89,09%	n/a	79,69%	n/a	87,88%		79,22%	n/a	90,71%	n/a	80,91%	n/a	
Taux de commande rejetées	%																									
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010		MR.03	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.010		MR.02	n/a	MR.020	n/a	MR.23		MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.23		
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.22		MR.020			n/a	MR.010	n/a	MR.22		MR.020		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.22		
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020		MR.06	n/a	MR.011	n/a			MR.004			n/a	MR.017	n/a			MR.004		MR.05	n/a	MR.004	n/a			
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 ****			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	3016,00	n/a	155,00	n/a	1416,00	n/a	57,00	n/a	2612,00	n/a	130,00	n/a	1446,00	n/a	63,00	n/a	2091,00	n/a	74,00	n/a	857,00	n/a	46,00	n/a	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	8,55	n/a	6,99	n/a	n/a	n/a	7,45	n/a	8,48	n/a	6,46	n/a	n/a	n/a	7,22	n/a	15,49	n/a	12,51	n/a	n/a	n/a	12,55	n/a	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	12,91	n/a	12,00	n/a	n/a	n/a	10,29	n/a	13,06	n/a	11,08	n/a	n/a	n/a	10,93	n/a	19,20	n/a	15,75	n/a	n/a	n/a	14,71	n/a	
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	11,33	n/a	11,11	n/a	n/a	n/a	9,49	n/a	11,55	n/a	9,88	n/a	n/a	n/a	9,25	n/a	17,79	n/a	15,15	n/a	n/a	n/a	13,08	n/a	
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	7,92	n/a	7,27	n/a	n/a	n/a	7,17	n/a	8,25	n/a	6,60	n/a	n/a	n/a	6,82	n/a	13,18	n/a	10,07	n/a	n/a	n/a	9,62	n/a	
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	2957,00	n/a	108,00	n/a	n/a	n/a	54,00	n/a	2547,00	n/a	93,00	n/a	n/a	n/a	54,00	n/a	2000,00	n/a	52,00	n/a	n/a	n/a	35,00	n/a	
Taux de réalisation **	%	98,04%	n/a	69,68%	n/a	n/a	n/a	94,74%	n/a	97,51%	n/a	71,54%	n/a	n/a	n/a	85,71%	n/a	95,65%	n/a	70,27%	n/a	n/a	n/a	76,09%	n/a	
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%																									
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	
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,35%	1,26%	0,28%	n/a	0,47%	n/a	0,38%	n/a	0,28%	1,10%	0,38%	n/a	0,33%	n/a	0,53%	n/a	0,25%	0,68%	0,31%	n/a	0,21%	n/a	0,34%	n/a	
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,35%	1,26%	0,28%	n/a	0,47%	n/a	0,38%	n/a	0,28%	1,10%	0,38%	n/a	0,33%	n/a	0,53%	n/a	0,25%	0,68%	0,31%	n/a	0,21%	n/a	0,34%	n/a	
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puisant par service par trimestre	%	41,48%	0,00%	39,02%	n/a	66,00%	n/a	41,06%	n/a	42,05%	12,50%	54,55%	n/a	52,50%	n/a	44,83%	n/a	39,56%	0,00%	37,78%	n/a	66,67%	n/a	42,45%	n/a	
Délai de réparation en cas de défaillance	heures																									
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,36	6,25	1,34	n/a	1,55	n/a	0,98	n/a	1,84	6,22	1,93	n/a	0,94	n/a	1,05	n/a	1,70	1,36	2,18	n/a	1,85	n/a	1,33	n/a	
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	73,63%	55,56%	75,61%	n/a	68,00%	n/a	79,35%	n/a	67,61%	50,00%	63,64%	n/a	87,50%	n/a	78,04%	n/a	67,56%	80,00%	60,00%	n/a	66,67%	n/a	68,66%	n/a	
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	73,63%	n/a	75,61%	n/a	68,00%	n/a	79,35%	n/a	67,61%	n/a	63,64%	n/a	87,50%	n/a	78,04%	n/a	67,56%	n/a	60,00%	n/a	66,67%	n/a	68,66%	n/a	
Délai moyen de résolution	jours	1,75	6,25	1,52	n/a	2,81	n/a	1,41	n/a	2,22	6,22	2,51	n/a	1,42	n/a	1,56	n/a	2,17	1,36	2,53	n/a	2,75	n/a	1,82	n/a	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%																									
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	
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	n/a	n/a	
Taux de commandes de migration	%	22,96%	n/a	1,67%	n/a	64,14%	n/a	0,00%	n/a	26,03%	n/a	2,27%	n/a	49,88%	n/a	0,00%	n/a	27,50%	n/a	0,00%	n/a	7,47%	n/a	0,00%	n/a	

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			JANVIER 2019						FEBVIER 2019						MARS 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	
Nombre de commandes reçues	nombre	3124,00	0,00	120,00	n/a	751,00	n/a	2770,00	0,00	78,00	n/a	662,00	n/a	2993,00	0,00	91,00	n/a	638,00	n/a	
Nombre de commandes acceptées	nombre	3110,00	0,00	110,00	n/a	651,00	n/a	2571,00	0,00	68,00	n/a	586,00	n/a	2827,00	0,00	86,00	n/a	568,00	n/a	
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	165,00	0,00	9,00	n/a	96,00	n/a	144,00	0,00	10,00	n/a	78,00	n/a	157,00	0,00	3,00	n/a	67,00	n/a	
Taux de réussite	%	99,55%		91,67%	n/a	86,68%	n/a	92,82%		87,18%	n/a	88,52%	n/a	94,45%		94,51%	n/a	89,03%	n/a	
Taux de commande rejetées	%	5,28%		7,50%	n/a	12,78%	n/a	5,20%		12,82%	n/a	11,78%	n/a	5,25%		3,30%	n/a	10,50%	n/a	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.10	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.004		MR.07	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.09	n/a	MR.010	n/a	MR.020		MR.02	n/a	MR.010	n/a	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.023		MR.09	n/a	MR.006	n/a	MR.004		MR.06	n/a	MR.003	n/a	MR.004		MR.10	n/a	MR.006	n/a	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	53,33%		33,33%	n/a	61,46%	n/a	60,42%		70,00%	n/a	65,38%	n/a	57,96%		33,33%	n/a	50,75%	n/a	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	12,73%		33,33%	n/a	33,33%	n/a	15,28%		20,00%	n/a	29,49%	n/a	15,29%		33,33%	n/a	40,30%	n/a	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	12,12%		22,22%	n/a	4,17%	n/a	10,42%		10,00%	n/a	1,28%	n/a	8,28%		33,33%	n/a	7,46%	n/a	
FOURNITURE DE SERVICE ****			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	2863,00	n/a	98,00	n/a	691,00	n/a	2723,00	n/a	113,00	n/a	634,00	n/a	2755,00	n/a	88,00	n/a	600,00	n/a	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	12,94	n/a	12,75	n/a	n/a	n/a	8,26	n/a	7,99	n/a	n/a	n/a	3,39	n/a	2,92	n/a	n/a	n/a	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	16,80	n/a	17,24	n/a	5,42	n/a	13,18	n/a	12,20	n/a	3,17	n/a	10,02	n/a	10,73	n/a	1,37	n/a	
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	15,24	n/a	16,28	n/a	n/a	n/a	11,28	n/a	11,19	n/a	n/a	n/a	8,13	n/a	9,48	n/a	n/a	n/a	
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	12,46	n/a	13,56	n/a	n/a	n/a	8,12	n/a	8,43	n/a	n/a	n/a	4,14	n/a	5,81	n/a	n/a	n/a	
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	979,00	n/a	28,00	n/a	n/a	n/a	2511,00	n/a	62,00	n/a	n/a	n/a	2899,00	n/a	70,00	n/a	n/a	n/a	
Taux de réalisation **	%	34,19%	n/a	28,57%	n/a	n/a	n/a	92,21%	n/a	54,87%	n/a	n/a	n/a	105,23%	n/a	79,55%	n/a	n/a	n/a	
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	34,19%	n/a	28,57%	n/a	n/a	n/a	92,21%	n/a	54,87%	n/a	n/a	n/a	105,23%	n/a	79,55%	n/a	n/a	n/a	
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	
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,28%	1,60%	0,24%	n/a	0,22%	n/a	0,22%	1,06%	0,26%	n/a	0,16%	n/a	0,24%	1,91%	0,26%	n/a	0,16%	n/a	
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,28%	1,60%	0,24%	n/a	0,22%	n/a	0,22%	1,06%	0,26%	n/a	0,16%	n/a	0,24%	1,91%	0,26%	n/a	0,16%	n/a	
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	48,98%	0,00%	48,48%	n/a	70,00%	n/a	48,48%	0,00%	47,22%	n/a	59,09%	n/a	49,17%	0,00%	65,71%	n/a	47,83%	n/a	
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	54,96	38,25	77,85	n/a	83,43	n/a	55,45	61,38	38,97	n/a	62,64	n/a	52,10	77,73	51,32	n/a	85,61	n/a	
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,75	1,59	2,48	n/a	2,57	n/a	1,85	2,55	1,40	n/a	2,31	n/a	1,83	3,23	2,00	n/a	3,60	n/a	
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	65,71%	66,67%	63,64%	n/a	53,33%	n/a	66,41%	62,50%	69,44%	n/a	63,64%	n/a	65,01%	66,67%	57,14%	n/a	73,91%	n/a	
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	65,71%	n/a	63,64%	n/a	53,33%	n/a	66,41%	n/a	69,44%	n/a	63,64%	n/a	65,01%	n/a	57,14%	n/a	73,91%	n/a	
Délai moyen de résolution	jours	2,29	1,59	3,24	n/a	3,48	n/a	2,31	2,55	1,62	n/a	2,61	n/a	2,17	3,23	2,14	n/a	3,57	n/a	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	65,71%	n/a	63,64%	n/a			66,41%	n/a	69,44%	n/a			65,01%	n/a	57,14%	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	
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	%	24,12%	n/a	0,00%	n/a	1,38%	n/a	22,29%	n/a	0,00%	n/a	0,68%	n/a	23,66%	n/a	6,98%	n/a	1,23%	n/a	

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		
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%	n/a	10,89%	n/a	7,34%		6,94%	n/a	9,09%	n/a	6,10%		11,86%	n/a	12,54%	n/a	
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%	n/a	61,97%	n/a	37,50%		20,00%	n/a	50,00%	n/a	61,44%		42,86%	n/a	51,32%	n/a	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	12,59%		10,00%	n/a	26,76%	n/a	36,98%		20,00%	n/a	29,31%	n/a	13,73%		28,57%	n/a	26,32%	n/a	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	6,29%		5,00%	n/a	7,04%	n/a	9,90%		20,00%	n/a	17,24%	n/a	11,11%		14,29%	n/a	17,11%	n/a	
FOURNITURE DE SERVICE ****			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	
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	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	
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			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	n/a	n/a	71,92%	n/a	67,50%	n/a	n/a	n/a	69,08%	n/a	62,07%	n/a	n/a	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		
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	
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	
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	
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	104,97%		64,86%				94,69%		64,81%				97,20%		41,98%		n/a	n/a	
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	
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	
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		
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%	n/a	10,77%	n/a	6,07%		25,93%	n/a	13,48%	n/a	5,88%		15,91%	n/a	11,96%	n/a	
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		
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	
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	111,52%		80,95%				106,12%		79,66%				108,20%		64,81%		n/a	n/a	
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			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		
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		
Nombre de commandes reçues	nombre	2618,00	0,00	47,00	n/a	822,00	n/a	2600,00	0,00	61,00	n/a	709,00	n/a	2384,00	0,00	50,00	n/a	520,00	n/a	1743,00	0,00	39,00	n/a	
Nombre de commandes acceptées	nombre	2585,00	0,00	44,00	n/a	726,00	n/a	2406,00	0,00	51,00	n/a	606,00	n/a	2308,00	0,00	40,00	n/a	502,00	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	96,00	n/a	156,00	0,00	10,00	n/a	96,00	n/a	135,00	0,00	10,00	n/a	28,00	n/a	91,00	0,00	7,00	n/a	
Taux de réussite	%	98,74%		93,62%	n/a	88,32%	n/a	92,54%		83,61%	n/a	85,47%	n/a	96,81%		80,00%	n/a	96,54%	n/a	93,46%		79,49%	n/a	
Taux de commande rejetées	%	5,00%		6,38%		11,68%		6,00%		16,39%		13,54%		5,66%		20,00%		5,38%		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%		70,83%		57,05%		70,00%		56,25%		60,00%		50,00%		53,57%		53,85%		57,14%		
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	16,79%		33,33%		27,08%		13,46%		20,00%		23,96%		15,56%		20,00%		25,00%		19,78%		28,57%		
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	6,87%				1,04%		8,97%		10,00%		7,29%		14,81%		10,00%		7,14%		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		
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	2731,00	n/a	70,00	n/a	836,00	n/a	2077,00	n/a	81,00	n/a	575,00	n/a	2245,00	n/a	50,00	n/a	545,00	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	2,70	n/a	9,24	n/a	10,89	n/a	1,17	n/a	7,91	n/a	9,61	n/a	1,44	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	
Pourcentage 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		
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	63,46%	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	108,88	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	2,35	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	65,38%	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	65,38%	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	4,54	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		
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	1,65%	n/a	23,40%	n/a	0,00%	n/a	0,80%	n/a	29,96%	n/a	0,00%	n/a	

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			MAI 2020								JUIN 2020						JUILLET 2020						
			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		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VC
			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]
PROCESSUS DE COMMANDE			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	2616,00	0,00	72,00	n/a	638,00	n/a	2867,00	0,00	40,00	n/a	895,00	n/a	3169,00	0,00	49,00	n/a	736,00	n/a	2640,00	
Nombre de commandes acceptées	nombre	508,00	n/a	2419,00	0,00	57,00	n/a	566,00	n/a	2591,00	0,00	35,00	n/a	836,00	n/a	3049,00	0,00	46,00	n/a	698,00	n/a	2289,00	
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	32,00	n/a	192,00	0,00	5,00	n/a	58,00	n/a	177,00	0,00	4,00	n/a	59,00	n/a	174,00	0,00	3,00	n/a	36,00	n/a	161,00	
Taux de réussite	%	93,90%	n/a	92,47%		79,17%	n/a	88,71%	n/a	90,37%		87,50%	n/a	93,41%	n/a	96,21%		93,88%	n/a	94,84%	n/a	86,70%	
Taux de commande rejetées	%	5,91%	n/a	7,34%		6,94%	n/a	9,09%	n/a	6,17%		10,00%	n/a	6,59%	n/a	5,49%		6,12%	n/a	4,89%	n/a	6,10%	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.020	n/a	MR.004		MR.07	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.09	n/a	MR.020	n/a	MR.010		MR.06	n/a	MR.020	n/a	MR.010	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.010	n/a	MR.010		MR.04	n/a	MR.004	n/a	MR.004		MR.07	n/a	MR.004	n/a	MR.004		MR.05	n/a	MR.010	n/a	MR.004	
Trois principaux motifs de rejet de commandes *	Texte	MR.004	n/a	MR.020		MR.02	n/a	MR.010	n/a	MR.020			n/a	MR.010	n/a	MR.020			n/a	MR.004	n/a	MR.020	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	50,00%		37,50%		20,00%		50,00%		76,27%		75,00%		86,44%		75,29%		66,67%		36,11%		71,43%	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	43,75%		36,98%		20,00%		29,31%		12,43%		25,00%		5,08%		6,90%		33,33%		33,33%		16,15%	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%	3,13%		9,90%		20,00%		17,24%		4,52%				5,08%		6,90%				19,44%		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
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	480,00	n/a	2306,00	n/a	67,00	n/a	532,00	n/a	2308,00	n/a	66,00	n/a	840,00	n/a	2467,00	n/a	54,00	n/a	754,00	n/a	2143,00	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	n/a	3,70	n/a	3,35	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	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	0,92	n/a	10,43	n/a	12,91	n/a	1,10	n/a	8,95	n/a	12,06	n/a	1,91	n/a	11,27	n/a	12,72	n/a	1,44	n/a	11,41	
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	8,30	n/a	11,63	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	
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	n/a	4,33	n/a	7,51	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	
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	n/a	2401,00	n/a	52,00	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	
Taux de réalisation **	%	n/a	n/a	104,12%	n/a	77,61%	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%	
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%			104,12%		77,61%				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
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	0,17%	n/a	0,24%	0,78%	0,31%	n/a	0,17%	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%	
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	0,17%	n/a	0,24%	0,78%	0,31%	n/a	0,17%	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%	
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	63,64%	n/a	46,35%	0,00%	40,00%	n/a	52,00%	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%	
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	45,64	n/a	42,50	23,17	46,53	n/a	48,04	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	
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,72	n/a	1,42	0,95	1,51	n/a	1,85	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	
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	66,67%	n/a	71,92%	83,33%	67,50%	n/a	64,00%	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%	
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	66,67%	n/a	71,92%	n/a	67,50%	n/a	64,00%	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%	
Délai moyen de résolution	jours	1,90	n/a	1,77	0,95	1,94	n/a	2,00	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	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%			71,92%	n/a	67,50%	n/a			70,72%	n/a	69,57%	n/a			78,65%	n/a	72,97%	n/a			75,30%	
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
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	20,67%	n/a	7,02%	n/a	0,88%	n/a	27,94%	n/a	0,00%	n/a	1,20%	n/a	24,66%	n/a	0,00%	n/a	0,86%	n/a	20,53%	

Règlement 14/180/ILR du 28 août 2014 KPI 24 mois			AOÛT 2020					SEPTEMBRE 2020					
			SL/OGB/ROB	LLU CUIVRE		FAO		LUXDSL/ADSL/ATH/VDSL/OGB/ROB		LLU CUIVRE		FAO	
			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	
Nombre de commandes reçues	nombre	0,00	47,00	n/a	709,00	n/a	3076,00	0,00	64,00	n/a	830,00	n/a	
Nombre de commandes acceptées	nombre	0,00	42,00	n/a	672,00	n/a	3042,00	0,00	37,00	n/a	802,00	n/a	
Nombre de commandes rejetées après avoir passé la validation administrative	nombre	0,00	4,00	n/a	33,00	n/a	138,00	0,00	24,00	n/a	30,00	n/a	
Taux de réussite	%		89,36%	n/a	94,78%	n/a	98,89%		57,81%	n/a	96,63%	n/a	
Taux de commande rejetées	%		8,51%		4,65%		4,49%		37,50%		3,61%		
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	
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	
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	
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%		25,00%		69,70%		64,49%		20,83%		73,33%		
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%		25,00%		18,18%		18,84%		16,67%		16,67%		
Taux des trois principaux motifs de rejet de commandes *	%		25,00%		12,12%		5,80%		16,67%		10,00%		
FOURNITURE DE SERVICE ****			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Nombre de raccordements activés dans le mois sous revue	nombre	n/a	47,00	n/a	619,00	n/a	2599,00	n/a	74,00	n/a	797,00	n/a	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial - première disponibilité libre	jours	n/a	3,20	n/a	n/a	n/a	6,88	n/a	2,99	n/a	n/a	n/a	
Délai moyen de fourniture du raccordement initial	jours	n/a	13,27	n/a	1,47	n/a	10,41	n/a	9,61	n/a	1,66	n/a	
Temps dans lequel 95e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	12,31	n/a	n/a	n/a	9,05	n/a	9,12	n/a	n/a	n/a	
Temps dans lequel 50e percentile des demandes d'accès au service sont livrées	jours	n/a	7,21	n/a	n/a	n/a	6,75	n/a	5,89	n/a	n/a	n/a	
Nombre des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	nombre	n/a	29,00	n/a	n/a	n/a	2919,00	n/a	44,00	n/a	n/a	n/a	
Taux de réalisation **	%	n/a	61,70%	n/a	n/a	n/a	112,31%	n/a	59,46%	n/a	n/a	n/a	
Pourcentage des réalisations complétées dans les délais du SLA	%	n/a	61,70%				112,31%		59,46%				
QUALITE DE SERVICE, NOTAMMENT EN CAS DE DEFAILLANCE ***			TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	TOTAL	
Taux de pannes signalées par ligne d'accès	%	2,40%	0,13%	n/a	0,16%	n/a	0,38%	0,42%	0,23%	n/a	0,32%	n/a	
Taux de pannes signalées par opérateurs	%	2,40%	0,13%	n/a	0,16%	n/a	0,38%	0,42%	0,23%	n/a	0,32%	n/a	
Pourcentage de défauts dont la causalité se trouve auprès de l'opérateur puissant par service par trimestre	%	5,88%	15,38%	n/a	52,78%	n/a	35,30%	33,33%	39,13%	n/a	45,24%	n/a	
Délai de réparation en cas de défaillance	heures	36,85	27,92	n/a	28,42	n/a	42,27	46,83	52,30	n/a	49,17	n/a	
Temps en jours dans lequel 95% des défaillances sont réparées	jours	1,47	0,90	n/a	0,96	n/a	1,34	1,96	1,87	n/a	1,51	n/a	
Pourcentage des défaillances réparées dans un délai fixé à 48 heures	%	79,41%	84,62%	n/a	80,56%	n/a	71,34%	83,33%	69,57%	n/a	71,43%	n/a	
Pourcentage des défaillances réparées selon SLA	%	n/a	84,62%	n/a	80,56%	n/a	71,34%	n/a	69,57%	n/a	71,43%	n/a	
Délai moyen de résolution	jours	1,54	1,16	n/a	1,19	n/a	1,76	1,96	2,18	n/a	2,05	n/a	
Pourcentage des livraisons complétées avant ou à la date prévue dans le SLA	%	n/a	84,62%	n/a			71,34%	n/a	69,57%	n/a			
MIGRATION ENTRE DIFFERENTS INTRANTS DE GROS REGLEMENTES			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	
Taux de commandes de migration	%	n/a	0,00%	n/a	0,74%	n/a	23,04%	n/a	2,70%	n/a	0,50%	n/a	