

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ послуг із передачі даних, доступу до Інтернету та їх рівні

Таблиця 1. Показники (параметри) якості доступу до мережі передачі даних загального користування (МПДЗК)

Вид показників (параметрів)	Показники (параметри) та їх позначення	Рівні показників (параметрів) ⁻¹
1	2	3
1.1. Показники, які характеризують доступ до МПДЗК	1.1.1. Нормований час виконання заявки на підключення кінцевого обладнання споживачів до мережі передачі даних загального користування ($T_{нчвз}$)	не більше ніж 24 робочих дні ⁻²
	1.1.2. Відсоток заяв на підключення кінцевого обладнання споживачів до мережі передачі даних загального користування, виконаних за нормований час (<i>коефіцієнт вчасності підключення</i>) ($Q_{звнч}$)	не менше ніж 85%
<p>⁻¹ Рівні показників якості повинні виконуватися в нормальних умовах роботи телекомунікаційної мережі оператора, а також незалежно від технологій, які застосовуються в мережі.</p> <p>⁻² Рівень показника якості встановлюється за наявності технічних можливостей, а також з моменту оплати підключення кінцевого обладнання. Рівень показника якості застосовується, якщо інше не передбачено договором зі споживачем.</p>		

Таблиця 2. Показники (параметри) якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету

Вид показників (параметрів)	Показники (параметри) та їх позначення	Рівні показників (параметрів) ⁻¹
1	2	3
2.1. Показники, які характеризують доступність послуг із передачі	2.1.1. Відсоток успішних реєстрацій у мережі ($\log\text{-in}$) ⁻² ($Q_{прм}$) для послуг із:	
	передачі даних	не менше ніж 90% ⁻³

даних і доступу до Інтернету	доступу до Інтернету	не менше ніж 90% ⁻³
	2.1.2. Відсоток відмов ⁻² ($Q_{\text{відм}}$) для послуг із:	
	передачі даних	не більше ніж 10%
	доступу до Інтернету	не більше ніж 10%
	2.1.3. Нормований час реєстрації в мережі ⁻² ($T_{\text{нпрм}}$) для послуг із:	
	передачі даних	не більше як 30 с
	доступу до Інтернету	не більше як 30 с
	2.1.4. Відсоток реєстрацій, які відповідають нормам за часом реєстрації в мережі ⁻² ($Q_{\text{чвзв}}$), для послуг із:	
	передачі даних	не менше ніж 90% ⁻³
	доступу до Інтернету	не менше ніж 90% ⁻³
2.2. Показники, які характеризують повноцінність надання послуг	2.2.1. Нормований рівень швидкості передачі даних ($R_{\text{нршп}}$) (для універсального доступу)	не менше ніж 56 кбіт/с
	2.2.2. Відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передачі даних ($Q_{\text{нзшп}}$) для послуг із:	
	передачі даних	не більше ніж 10%
	доступу до Інтернету	не більше ніж 10%
	2.2.3. Час затримки (час передачі в один бік) ($T_{\text{пер}}$) для послуг із:	
передачі даних	не встановлено	

	доступу до Інтернету	не встановлено
<p>⁻¹ Рівні показників якості повинні виконуватися в нормальних умовах роботи телекомунікаційної мережі оператора, а також незалежно від технологій, які застосовуються в мережі. Результати випробування параметрів якості послуг у надзвичайних умовах не враховуються.</p> <p>⁻² Показники (параметри) застосовують у разі , якщо процедура реєстрації передбачена умовами надання послуги.</p> <p>⁻³ У разі автоматизованої перевірки повинна бути забезпечена відносна точність не менше як 20%. У разі неавтоматизованої перевірки повинна бути забезпечена відносна точність не менше ніж 30%. Якщо результати спостережень під час неавтоматизованої перевірки не укладаються в установлені рівні, необхідно провести додаткові спостереження для забезпечення відносної точності 20%. Результати спостережень повинні забезпечувати рівень довіри не менше ніж 80%.</p> <p>Під час здійснення контролю за показниками якості з кінцевого обладнання споживачів телекомунікаційних послуг або з точки підключення кінцевого обладнання споживачів до телекомунікаційної мережі результати спостережень повинні забезпечувати відносну точність не менше ніж 60% із рівнем довіри не менше як 80%.</p>		

Таблиця 3. Показники (параметри) якості обслуговування споживачів

Вид показників (параметрів)	Показники (параметри) та їх позначення	Рівні показників (параметрів) ¹
1	2	3
3.1. Показники, які характеризують надійність надання послуг	3.1.1. Нормований час усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі та відновлення доступу до послуг зі встановленими значеннями показників якості ($T_{чупи}$)	не більше як одна доба
	3.1.2. Відсоток заяв про пошкодження мережі передачі даних загального користування, виконаних за нормований час ($Q_{зупи}$)	не менше ніж 65%
	3.1.3. Кількість заяв про пошкодження МПДЗК із розрахунку на одну лінію доступу за рік ($Z_{зупл}$)	не більше ніж 0,8
3.2. Показники, які характеризують проведення	3.2.1. Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності) ($Q_{зипр}$)	не більше ніж 1%

нарахувань за послуги		
3.3. Показники задоволеності споживачів обслуговуван-ням	3.3.1. Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування (Q_{30a0})	не більше ніж 1%
	3.3.2. Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування ($Q_{3та0}$)	не більше ніж 1%
<p>⁻¹ Рівні показників якості повинні виконуватися в нормальних умовах роботи телекомунікаційної мережі оператора, а також незалежно від технологій, які застосовуються в мережі. Результати оцінки показників якості послуг при надзвичайних умовах не враховуються.</p>		