

ПОКАЗНИКИ ЯКОСТІ
 послуг фіксованого телефонного зв'язку
 та їх граничні нормовані рівні

Таблиця 1

Показники (параметри) якості універсального доступу
 до телекомунікаційної мережі

Вид показників	Показники (параметри) та їх позначення	Граничні нормовані рівні показників (параметрів) (1)
1	2	3
1.1 Показники, які характеризують універсальний доступ	1.1.1 Нормований час виконання заяви про підключення кінцевого обладнання споживачів до мережі місцевого телефонного зв'язку (Т _{нчвз})	не більше 24 робочих днів (2)
	1.1.2 Відсоток заяв про підключення кінцевого обладнання споживачів до мережі місцевого телефонного зв'язку, виконаних за нормований час (Q _{звнч})	не менше 90%
(1) Граничні нормовані рівні показників якості повинні виконуватися в нормальних умовах роботи телекомунікаційної мережі оператора (ГОСТ 15150), а також незалежно від технологій, які застосовуються у мережі. (2) Граничний нормований рівень встановлюється за наявності технічних можливостей, а також з моменту оплати підключення кінцевого обладнання.		

Таблиця 2

Показники (параметри) якості послуг голосової телефонії

Вид показників	Показники (параметри) та їх позначення	Граничні нормовані рівні показників (параметрів) (1)
1	2	3
2.1 Показники, які характеризують доступність послуг голосової телефонії	2.1.1 Відсоток неуспішних викликів (2) (Q) для: нуб	
	а) міжнародних викликів	не встановлений
	б) національних викликів	
	міжміських викликів	не більше 10%
	місцевих викликів	не більше 5%
	місцевих викликів до служб екстреної допомоги (3) (СЕД)	не більше 5%
	викликів до абонентів рухомого (мобільного) зв'язку	не встановлений
	викликів до системи інформаційно-довідкового обслуговування (СІДО) оператора	не більше 10%
	2.1.2 Нормований час завершення виклику (T) для: нчзв	
	а) міжнародних викликів	не встановлений
	б) національних викликів	
	міжміських викликів;	не більше 5 с (4)
місцевих викликів;		

місцевих викликів до СЕД;	не більше 3 с (4)
викликів до абонентів рухомого (мобільного) зв'язку	не встановлений
2.1.3 Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом завершення виклику (2) (Q) для: ЧВЗВ	
а) міжнародних викликів	не встановлений
б) національних викликів	
міжміських викликів	не менше 90%
місцевих викликів	не менше 85%
місцевих викликів до СЕД	не менше 90%
викликів до абонентів рухомого (мобільного) зв'язку	не встановлений
2.1.4 Нормований час відповіді СІДО оператора (Т) НЧВС	не більше 20 с
2.1.5 Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом відповіді СІДО оператора (Q) ЧВСД	не менше 95%
2.1.6 Відсоток справних таксофонів (Q) СПТФ	не менше 90%
2.2 Показники, які характеризують	2.2.1 Нормований рівень якості

повноцінність надання послуг голосової телефонії	передачі мовної інформації (Q) для зв'язу	
	методів оцінки:	
	за автоматичним методом вимірювання якості передачі мови (PESQ)	не менше 3,5 (5)
	з використанням одиниць рейтингу R (Quality Rating)	не менше 70
	за середньою експертною оцінкою (MOS)	не менше 3,5
	2.2.2 Відсоток з'єднань, що відповідають нормам за якістю передачі мовної інформації (Q) для методів зв'язу	
	оцінки:	
	за автоматичним методом вимірювання якості передачі мови (PESQ)	не менше 85%
	з використанням одиниць рейтингу R (Quality Rating)	не менше 85%
	за середньою експертною оцінкою (MOS)	не менше 85%
2.3 Показники, які характеризують безпеку послуг голосової телефонії	2.3.1 Кількість звернень щодо сторонніх підключень з розрахунку на одну лінію доступу (6) за рік (Z) зспр	не більше 0,2
2.4 Показники, які	2.4.1 Нормований час	не більше однієї

характеризують надійність надання послуг	усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі та відновлення доступу до послуг зі встановленими значеннями показників якості (Т) чупн	доби
	2.4.2 Відсоток заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі, виконаних за нормований час (Q) зупн	не менше 65 %
	2.4.3 Кількість заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі з розрахунку на одну лінію доступу (б) за рік (Z) зупл	не більше 0,8
2.5 Показник, який характеризує проведення нарахувань за послуги голосової телефонії	2.5.1 Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності) (Q) знкр	не більше 1%
2.6. Показники задоволеності споживачів обслуговуванням	2.6.1 Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування (Q) зсоа	не більше 1%
	2.6.2 Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування (Q) зтао	не більше 1%
(1) Граничні нормовані рівні показників якості повинні		

виконуватися в нормальних умовах роботи телекомунікаційної мережі оператора, а також незалежно від технологій, які застосовують у мережі. Результати вимірювання параметрів якості послуг у разі аварій, надзвичайних умов треба виключати.

(2) У разі автоматизованої перевірки повинна бути забезпечена відносна точність не менше 10%. У разі неавтоматизованої перевірки повинна бути забезпечена відносна точність не менше 20%. Якщо результати спостережень під час неавтоматизованої перевірки не відповідають встановленим нормам, необхідно провести додаткові спостереження для забезпечення відносною точності 10%. Результати спостережень повинні забезпечувати рівень довіри не менше 95%.

Під час здійснення контролю показників 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 60% з рівнем довіри не менше 80%.

(3) Служби екстреної допомоги: пожежна охорона, міліція, швидка медична допомога, аварійна служба газу (телефони служб екстреної допомоги – 101, 102, 103, 104 відповідно або єдиний – 112 після введення).

(4) Граничний нормований рівень показників якості встановлений для мереж, на яких експлуатуються тільки цифрові телефонні станції або застосовується технологія комутації пакетів. Для телекомунікаційних мереж, на яких експлуатуються аналогові телефонні станції, граничний нормований рівень на час завершення виклику становить не більше 15 с.

(5) Результати спостережень повинні забезпечувати відносну точність не менше 20% з рівнем довіри не менше 80%.

При здійсненні контролю показників 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 60% з рівнем довіри не менше 80%.

(6) Для проведення розрахунку показника якості замість "лінії доступу" можна застосовувати "основний телефонний апарат".