

Metodika publiskā fiksētā telekomunikāciju tīkla bojājumu pieteikumu un informatīvo pakalpojumu operatoru dienestu pakalpojumu kvalitātes pārbaudei

**I. nodaļa
Lietotie termini**

1. **Atbildes laiks uz klienta izsaukumu** – parametrs, kas nosaka laika posmu no brīža, kad izsaucēja līnijā fiksē izsaukuma kontroles signālu vai paziņojumu par gaidīšanu rindā līdz operatora atbildei. Mērvienība – sekundes.

2. **Bojājumu pieteikumu pieņemšanas operatoru dienests** – publiskā fiksētā telekomunikāciju tīkla operatora vai pakalpojumu sniedzēja operatoru dienests, kurš nodrošina bojājumu pieteikumu saņemšanu.

3. **Bojājuma pieteikums** – klienta pieteikums par bojājumu publiskajā fiksētajā telekomunikāciju tīklā.

4. **Informatīvo pakalpojumu operatoru dienests** – publiskā fiksētā telekomunikāciju tīkla operatora vai pakalpojumu sniedzēja operatoru dienests, kurš nodrošina informatīvu pakalpojumu sniegšanu.

5. **Informatīvais pakalpojums** – pakalpojums, kurš klientam nodrošina informāciju par publiskā fiksētā telekomunikāciju tīkla tālruņu numuriem.

6. **Vidējais atbildes laiks** – parametrs, kas nosaka kopējo atbildes laiku uz klienta izsaukumu summas attiecību pret kopējo veikto izsaukumu skaitu. Mērvienība – sekundes.

7. **20 sekunžu laikā atbildēto izsaukumu skaits** – parametrs, kurš saskaņā ar Eiropas Telekomunikāciju Standartizācijas Institūta (ETSI) dokumenta ETSI EG 201 769 V 1.1.2 (2000 – 10) prasībām nosaka izsaukumu skaitu, uz kuriem atbildēts 20 sekunžu laikā, un kas ietver izsaukumu savienojuma laiku, kā arī laiku no brīža, kad izsaucēja līnijā fiksē izsaukuma kontroles signālu vai paziņojumu par gaidīšanu rindā līdz operatora atbildei. Mērvienība – procenti.

**II. nodaļa
Vispārīgie noteikumi**

8. Metodika nosaka publiskā fiksētā telekomunikāciju tīkla bojājumu pieteikumu pieņemšanas un informatīvo pakalpojumu operatoru dienestu pakalpojumu kvalitātes pārbaudes (turpmāk tekstā – pārbaude) veikšanas kārtību saskaņā ar Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas (turpmāk tekstā – regulators) noteikumiem “Telekomunikāciju uzņēmumu sniegto telekomunikāciju pakalpojumu kvalitātes prasības un kvalitātes pārskata publicēšanas kārtība”, kas

apstiprināti ar regulatora 2003. gada 15. janvāra lēmumu Nr.11.

9. Metodiku regulators piemēro veicot pārbaudes visiem telekomunikāciju uzņēmumiem, kuri sniedz publisko fiksēto telekomunikāciju tīklu bojājumu pieteikumu pieņemšanas un informatīvo pakalpojumu operatoru dienestu pakalpojumus.

III. nodaļa Pakalpojumu kvalitātes parametri

10. Pārbaudē mērāmais parametrs ir atbildes laiks uz klienta izsaukumu.

11. Pārbaudē aprēķināmie parametri ir:

11.1. vidējais atbildes laiks;

11.2. 20 sekunžu laikā atbildēto izsaukumu skaits.

IV. nodaļa Pārbaudes veikšana

12. Pārbaudi veic regulatora pilnvaroti pārstāvji (turpmāk tekstā – eksperti) saskaņā ar regulatora apstiprinātu darba plānu.

13. Kopējo viena gada laikā veicamo izsaukumu skaitu uz publiskā fiksētā telekomunikāciju tīkla bojājumu pieteikumu un informatīvo pakalpojumu operatoru dienestiem nosaka regulators, nodrošinot nepieciešamo pārbaudes rezultātu ticamības pakāpi atbilstoši Eiropas Telekomunikāciju Standartizācijas Institūta (ETSI) dokumenta ETSI EG 201 769 V 1.1.2 (2000 – 10) prasībām.

14. Izsaukumus veic no tālruņa aparāta, kas pieslēgts publiskajam fiksētajam ciparu tīklam vai no mobilā tālruņa aparāta.

15. Eksperti veic izsaukumus uz publiskā fiksētā telekomunikāciju tīkla bojājumu pieteikumu un informatīvo pakalpojumu operatoru dienestiem pēc noteikta laika sadalījuma atbilstoši metodikas 1. un 2.tabulai.

1.tabula

Bojājumu pieteikumu operatoru dienests		
Laiks	Darba dienās (85% no kopējā skaita)	Brīvdienās (15% no kopējā skaita)
	Izsaukumu skaits %	Izsaukumu skaits %
07:00-18:00	78%	80%
18:00-22:00	20%	20%
22:00-00:00	2%	-

2.tabula

Informatīvo pakalpojumu operatoru dienests		
Laiks	Darba dienās (85% no kopējā skaita)	Brīvdienās (15% no kopējā skaita)
	Izsaukumu skaits %	Izsaukumu skaits %
07:00-18:00	86%	80%
18:00-22:00	11%	20%
22:00-01:00	3%	-

16. Izsaukumus sadala pēc iespējas vienmērīgāk visā pārbaudes veikšanas laikā.

17. Pārbaudes rezultātus eksperti fiksē pārbaudes protokolā (skatīt metodikas pielikumu).

18. Nosakot atbildes laiku uz klienta izsaukumu eksperti veic savienojumu mēģinājumus un mēra laiku no brīža, kad izsaucēja līnijā fiksē izsaukuma kontroles signālu vai paziņojumu par gaidīšanu rindā līdz operatora atbildei.

19. Ja savienojuma mēģinājums ir nesekmīgs un savienojums ar publiskā fiksētā telekomunikāciju tīkla bojājumu pieteikumu pieņemšanas vai informatīvo pakalpojumu operatoru dienestu nenotiek, to pārbaudes protokolā nefiksē.

V. nodaļa

Pārbaudes rezultātu apkopošana

20. Visus pārbaudes rezultātus, kas fiksēti pārbaudes protokolā, ievada šim nolūkam izveidotā datu bāzē.

21. Pārbaudes rezultātus apkopo kvalitātes pārskatā saskaņā ar regulatora noteikumiem "Telekomunikāciju uzņēmumu sniegto telekomunikāciju pakalpojumu kvalitātes prasības un kvalitātes pārskata publicēšanas kārtība", kas apstiprināti ar regulatora 2003. gada 15. janvāra lēmumu Nr.11.

**Publiskā fiksētā telekomunikāciju tīkla bojājumu pieteikumu un informatīvo
pakalpojumu operatoru dienestu pakalpojumu kvalitātes
pārbaudes protokols Nr. _____**

Telekomunikāciju uzņēmuma _____
nosaukums:

Bojājumu pieteikumu operatoru dienests/ informatīvo pakalpojumu operatoru dienests

Pārbaudes laika nosacījumi: Darba dienās/ brīvdienās __:__ - __:__

Nr.p. k.	Atbildes laiks uz klienta izsaukumu, sekundes	Datums	Laiks	Piezīmes
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				
25.				
26.				
27.				
28.				
29.				
30.				

Eksperts: _____
paraksts, vārds, uzvārds