

**Metodika balss telefonijas pakalpojumu kvalitātes pārbaudei publiskajā
mobilajā telekomunikāciju tīklā**

**I. nodaļa
Lietotie termini**

1. Nesekmīgs savienojums:

1.1. savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, reālu numuru, 30 sekunžu laikā nefiksējot izsaukuma kontroles signālu vai aizņemtības signālu, vai atbildi;

1.2. savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, reālu numuru, fiksējot izsaukuma kontroles signālu nepareiza savienojuma gadījumā, par ko pārliecinās veicot atkārtotus savienojumu mēģinājumus;

1.3. savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, reālu numuru, fiksējot aizņemtības signālu, ja izsaukto tālruņa aparātu neizmanto citai sarunai, par ko pārliecinās veicot atkārtotus savienojumu mēģinājumus;

1.4. savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, reālu numuru, fiksējot atbildi nepareiza savienojuma gadījumā;

1.5. savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, reālu numuru, fiksējot paziņojumu par to, ka izsauktais tālruņa aparāts izslēgts vai atrodas ārpus uztveršanas zonas, ja izsauktais tālruņa aparāts ir ieslēgts un atrodas drošas uztveršanas zonā, par ko pārliecinās veicot atkārtotus savienojumu mēģinājumus;

1.6. savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, reālu numuru, savienojumam nenotiekot.

2. Nesekmīgo savienojumu koeficients – parametrs, kas nosaka nesekmīgo savienojumu skaita attiecību pret kopējo veikto savienojumu mēģinājumu skaitu. Mērvienība – procenti.

3. Runas pārraides kvalitāte – parametrs, kas nosaka runas pārraides kvalitāti kā kvantitatīvu vērtību, ko iegūst veicot izsaukumus un subjektīvi novērtējot runas kvalitāti kā teicamu vai labu, vai apmierinošu, vai vāju.

4. Savienojuma laiks – parametrs, kas nosaka laika posmu no brīža, kad telekomunikāciju tīkls saņem pilnu izsaukamā tālruņa numura informāciju savienojuma nodrošināšanai, līdz fiksē izsaukuma kontroles signālu vai aizņemtības signālu, vai atbildi.

5. Vidējā runas pārraides kvalitāte – parametrs, kas nosaka vidējo svērto runas pārraides kvalitātes novērtējumu no kopējā novērtēto savienojumu skaita.

6. Vidējais savienojuma laiks – parametrs, kas nosaka kopējo savienojuma laiku summas attiecību pret kopējo veikto savienojumu mēģinājumu skaitu. Mērvienība – sekundes.

II. nodaļa

Vispārīgie noteikumi

7. Metodika nosaka publiskā mobilā telekomunikāciju tīkla balss telefonijas 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.

8. Metodiku regulators piemēro veicot pārbaudes visiem telekomunikāciju uzņēmumiem, kuri sniedz balss telefonijas pakalpojumus publiskajā mobilajā telekomunikāciju tīklā.

III. nodaļa

Pakalpojumu kvalitātes parametri

9. Pārbaudē nosakāmie parametri ir:

- 9.1. nesekmīgo savienojumu skaits;
- 9.2. savienojuma laiks;
- 9.3. runas pārraides kvalitāte.

10. Pārbaudē aprēķināmie parametri ir:

- 10.1. nesekmīgo savienojumu koeficients;
- 10.2. vidējais savienojuma laiks;
- 10.3. vidējā runas pārraides kvalitāte.

IV. nodaļa

Pārbaudes veikšana

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

12. Pārbaudes veikšanai eksperti izmanto regulatoram piederošus, sertificētus, ne retāk kā reizi gadā pārbaudītus, nebojātus mobilos tālruņa aparātus, kas pieslēgti pārbaudāmā telekomunikāciju uzņēmuma tīklam.

13. Kopumā viena gada laikā telekomunikāciju uzņēmuma tīklā eksperti veic ne mazāk kā 200 savienojumu mēģinājumus.

14. Pārbaudi eksperti veic atrodoties drošas uztveršanas zonā, ko nosaka pēc tālruņa aparāta uztveršanas zonas indikatora rādījuma, un kuram jārāda ne mazāk kā pusi no pilnas indikatora skalas.

15. Nesekmīga savienojuma gadījumā atkārtotu savienojuma mēģinājumu eksperts veic ne ātrāk kā pēc 15 sekundēm.

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

17. Nesekmīga savienojuma noteikšana:

17.1. Ja pēc savienojuma mēģinājuma 30 sekunžu laikā nefiksē izsaukuma kontroles signālu vai aizņemtības signālu, vai atbildi, tad savienojumu kvalificē kā nesekmīgu.

17.2. Ja pēc savienojuma mēģinājuma fiksē izsaukuma kontroles signālu, bet izsauktais eksperts neatbild, tad jāgaida ne mazāk kā 5 izsaukuma kontroles signāli. Savienojumu mēģinājumus atkārti, līdz notiek savienojums ar sarunu, pārliecinoties, vai iepriekš izsauktais eksperts kāda iemesla dēļ neatbildēja. Ja iemesls ir bijis, tad visi iepriekšējie savienojumi kvalificējami kā sekmīgi. Ja izsauktais eksperts izsaukumus nesaņēma, tad visi iepriekšējie izsaukumi kvalificējami kā nesekmīgi, bet pēdējais kā sekmīgs.

17.3. Ja pēc savienojuma mēģinājuma fiksē aizņemtības signālu, savienojumu mēģinājumus atkārti līdz notiek savienojums ar sarunu, pārliecinoties, vai iepriekš izsaukto tālruņa aparātu izmantoja citai sarunai. Ja izsaukto tālruņa aparātu izmantoja citai sarunai, tad visi iepriekšējie savienojumi kvalificējami kā sekmīgi. Ja izsaukto tālruņa aparātu neizmantoja citai sarunai, tad visi iepriekšējie savienojumi kvalificējami kā nesekmīgi, bet pēdējais kā sekmīgs.

17.4. Ja pēc savienojuma mēģinājuma notiek savienojums ar sarunu, eksperts pārliecinās vai savienojums noticis ar izsaukto numuru. Ja savienojums ir pareizs, tad to kvalificē kā sekmīgu. Ja savienojums nav pareizs, tad to kvalificē kā nesekmīgu.

17.5. Ja pēc savienojuma mēģinājuma fiksē paziņojumu par to, ka izsauktais tālruņa aparāts ir izslēgts vai atrodas ārpus uztveršanas zonas, savienojumu mēģinājumus atkārti līdz notiek savienojums ar sarunu, pārliecinoties, vai iepriekš izsauktais tālruņa aparāts bija izslēgts vai atradās ārpus uztveršanas zonas. Ja izsauktais tālruņa aparāts bija izslēgts vai atradās ārpus uztveršanas zonas, tad visi iepriekšējie savienojumi kvalificējami kā sekmīgi. Ja izsauktais tālruņa aparāts bija ieslēgts un atradās drošas uztveršanas zonā, tad visi iepriekšējie savienojumi kvalificējami kā nesekmīgi.

17.6. Ja pēc savienojuma mēģinājuma savienojums nenotiek, to kvalificē kā nesekmīgu.

18. Veicot savienojumu mēģinājumus mēra laiku no numura nosūtīšanas brīža līdz izsaukuma kontroles signāla vai aizņemtības signāla, vai atbildes fiksēšanai.

19. Runas pārraides kvalitāti savienojumam novērtē divi eksperti vienojoties par novērtējumu (skatīt metodikas 1.tabulu). Ja ekspertu vērtējumi atšķiras, tad pārbaudes protokolā fiksē zemāko vērtējumu.

1.tabula

Novērtējums	Novērtējuma paskaidrojums
Pe – teicama kvalitāte	Saruna dzirdama normālā dialoga līmenī, nav sadzirdamu trokšņu.
Pg – laba kvalitāte	Iespējams normāls dialogs, bet saruna notiek uz neliela trokšņu fona.
Pf – apmierinoša kvalitāte	Sazināšanās iespējama, bet sliktas dzirdamības dēļ, atsevišķi vārdi jāprasa atkārtot, vēlams runāt skaļāk.
Pp – vāja kvalitāte	Saruna dzirdama trokšņu līmenī, saprotami tikai daži vārdi.

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.

Pielikums metodikai balss telefonijas pakalpojumu kvalitātes pārbaudei publiskajā mobilajā telekomunikāciju tīklā, kas apstiprināta ar Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas 2004. gada 14. janvāra lēmumu Nr.15

Publiskā mobilā telekomunikāciju tīkla balss telefonijas pakalpojumu kvalitātes pārbaudes protokols Nr. _____

Telekomunikāciju uzņēmuma nosaukums:

Nr. p.k.	Savienojuma laiks (sekundes)	Savienojuma rezultāts						Savienojuma novērtējums		Runas pārraides kvalitāte	Piezīmes
		Atbild	Aizņemts	Neatbild	Nepareizs savienojums	Izslēgts vai ārpus zonas	Savienojums nenotiek	Sekmīgs	Nesekmīgs	P _e - teicama P _g - laba P _f - apmierinoša P _p - vāja	
		Datums:						Laiks:			
1.											
2.											
3.											
4.											
5.											
6.											
7.											
8.											
9.											
10.											
		Datums:						Laiks:			
11.											
12.											
13.											
14.											
15.											
16.											
17.											
18.											
19.											
20.											
		Datums:						Laiks:			
21.											
22.											
23.											
24.											
25.											
26.											
27.											
28.											
29.											
30.											

Eksperts: _____
paraksts, vārds, uzvārds