



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

Brīvības ielā 55, Rīgā, LV-1010 ♦ Tālrs. 67097200 ♦ Fakss 67097277 ♦ E-pasts sprk@sprk.gov.lv

PADOMES LĒMUMS

R ī g ā

07.12.2009.

Nr.1/12

Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumu metodika

(prot. Nr.46, 23.p.)

Izdota saskaņā ar Elektronisko sakaru likuma 59.panta pirmo daļu

I. Vispārīgie jautājumi

1. Metodika nosaka kārtību, kādā Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Regulators) veic elektronisko sakaru komersanta (turpmāk – komersanta) sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu (turpmāk – pakalpojumi) kvalitātes mērījumus (turpmāk – mērījumi).

2. Metodikā ir lietoti šādi termini:

2.1. **20 sekunžu laikā atbildēto izsaukumu skaits** – parametrs, kas procentos nosaka izsaukumu skaitu, uz kuriem atbildēts 20 sekunžu laikā, un kas ietver savienošanas laiku un laiku no brīža, kad konstatē izsaukuma kontroles signālu vai paziņojumu par gaidīšanu rindā, līdz bojājumu pieteikumu pieņemšanas dienesta vai visaptveroša telefona uzziņu dienesta darbinieka atbildei;

2.2. **atbildes laiks uz izsaukumu** – parametrs, kas sekundēs nosaka laika posmu no izsaucamā numura nosūtīšanas brīža līdz bojājumu pieteikumu pieņemšanas dienesta vai visaptveroša telefona uzziņu dienesta darbinieka atbildei;

2.3. **attēla nesējfrekvences precizitāte** – parametrs, kas kilohercos nosaka attēla nesējfrekvences vērtības novirzi no televīzijas kanālam atbilstošās nominālās attēla nesējfrekvences vērtības;

2.4. **bojājumu pieteikumu pieņemšanas dienests** – operatoru dienests, kas nodrošina abonenta bojājumu pieteikumu pieņemšanu;

2.5. **īszīņa** – teksta ziņojums, kas ietver līdz 160 rakstu zīmēm (burti un cipari);

2.6. **īszīņas sūtīšanas laiks** – parametrs, kas sekundēs nosaka laika posmu no īszīņas teksta un numura nosūtīšanas brīža līdz brīdim, kad īszīņa piegādāta adresātam;

2.7. **latentums**¹ – parametrs, kas milisekundēs raksturo laika aizturi starp pakešu sūtīšanu un saņemšanu posmā no galalietotāja galiekārtas līdz Latvijas interneta apmaiņas punktam abos virzienos;

2.8. **līdzsavienojums** – balss telefonijas pakalpojums mobilajā telefonu tīklā, kas nodrošina iespēju lietotājam sarunas laikā uzzināt par citiem ienākošajiem izsaukumiem un izvēlēties, uz kuru no tiem atbildēt;

2.9. **nesekmīgo savienojumu koeficients** – parametrs, kas procentos nosaka nesekmīgo savienojumu skaita attiecību pret kopējo veikto savienojumu mēģinājumu skaitu;

2.10. **nesekmīgi sūtīto īsziņu koeficients** – parametrs, kas procentos nosaka nesekmīgi sūtīto īsziņu skaita attiecību pret kopējo sūtīto īsziņu skaitu;

2.11. **pakešu zuduma koeficients**² – parametrs, kas procentos nosaka zaudēto pakešu attiecību pret kopējo nosūtīto pakešu skaitu;

2.12. **pieslēguma ātrums** – parametrs, kas kilobitos sekundē raksturo informācijas apmaiņas ātrumu (augšupielādes un lejupielādes) datu kanālā, posmā no galalietotāja galiekārtas līdz Latvijas interneta apmaiņas punktam;

2.13. **fiksētais telefonu tīkls** – publiskā telefonu tīkla veids, kas paredzēts balss telefonijas pakalpojumu, kā arī citu pakalpojumu sniegšanai starp fiksētiem elektronisko sakaru tīkla pieslēguma punktiem;

2.14. **mobilaais telefonu tīkls** – publiskā telefonu tīkla veids, kas paredzēts balss telefonijas pakalpojumu, kā arī citu pakalpojumu sniegšanai starp mobiliem elektronisko sakaru tīkla pieslēguma punktiem;

2.15. **runas pārraides kvalitāte** – parametrs, kas nosaka runas pārraides kvalitāti kā kvantitatīvu vērtību;

2.16. **savienošanas laiks** – parametrs, kas sekundēs nosaka laika posmu no izsaucamā numura nosūtīšanas brīža līdz brīdim, kad konstatē izsaukuma kontroles signālu, aizņemtības signālu vai atbildi;

2.17. **skaņas nesējfrekvences precizitāte** – parametrs, kas kilohercos nosaka skaņas nesējfrekvences vērtības novirzi no televīzijas kanālam atbilstošās nominālās skaņas nesējfrekvences vērtības;

2.18. **taksofons** – elektronisko sakaru tīklam pieslēgta iekārta, kas lietotājam nodrošina iespēju veikt izsaukumus elektronisko sakaru tīklā, pie kura tas ir pieslēgts, uz citiem elektronisko sakaru tīkliem, starptautiskos izsaukumus, norēķinoties par sarunu, atkarībā no uzstādītās iekārtas tipa, ar taksofonu karti, monētām vai kredītkarti, kā arī nodrošina bezmaksas savienojumus ar operatīvajiem dienestiem un savienojumus ar bezmaksas izsaukuma pakalpojuma numuriem;

2.19. **tālruņa līnija** – abonentlīnija, balss telefonijas pakalpojuma nodrošināšanai fiksētajā telefonu tīklā, kuras pieslēguma punkta saskarne atbilst komersanta publicētajiem pieslēguma punkta parametriem;

2.20. **televīzijas programmu pārslēgšanās laiks** – parametrs, kas sekundēs nosaka laiku, kurā notiek pārslēgšanās starp televīzijas programmām, izmantojot televīzijas programmu pārslēgšanās pogu (+/-) vai izvēloties televīzijas programmu pēc tās numura;

2.21. **trīce**³ – parametrs, kas milisekundēs nosaka laika aiztures nevienmērību starp pakešu sūtīšanu un saņemšanu, kas rodas tīkla ierobežotās caurlaides spējas dēļ, piemēram, pārslodze, maršruta maiņa, pakešu zudumi un citi;

2.22. **vidējais atbildes laiks uz izsaukumu** – parametrs, kas sekundēs nosaka kopējo atbildes laiku uz izsaukumu summas attiecību pret kopējo veikto izsaukumu skaitu;

¹ angl. Latency

² angl. Packet Loss Ratio

³ angl. Jitter

2.23. **vidējais darbojošos taksofonu skaits** – parametrs, kas procentos nosaka darbojošos taksofonu skaita attiecību pret kopējo pārbaudīto taksofonu skaitu;

2.24. **vidējais īsziņas sūtīšanas laiks** – parametrs, kas sekundēs nosaka kopējo īsziņu sūtīšanas laiku summas attiecību pret kopējo sekmīgi nosūtīto īsziņu skaitu;

2.25. **vidējais latentums** – parametrs, kas milisekundēs nosaka latentuma vidējo aritmētisko vērtību, katram pakalpojuma veidam, atbilstoši interneta piekļuves pakalpojuma aprakstam, no kopējā mērījumu skaita;

2.26. **vidējais pakešu zuduma koeficients** – parametrs, kas procentos nosaka pakešu zuduma koeficienta vidējo aritmētisko vērtību, katram pakalpojuma veidam, atbilstoši interneta piekļuves pakalpojuma aprakstam, no kopējā mērījumu skaita;

2.27. **vidējais pieslēguma ātrums** – parametrs, kas kilobitos sekundē nosaka pieslēguma ātruma vidējo aritmētisko vērtību, katram pakalpojuma veidam, atbilstoši interneta piekļuves pakalpojuma aprakstam, no kopējā mērījumu skaita;

2.28. **vidējā runas pārraides kvalitāte** – parametrs, kas nosaka vidējo runas pārraides kvalitātes novērtējumu no kopējā novērtēto savienojumu skaita;

2.29. **vidējais savienošanas laiks** – parametrs, kas sekundēs nosaka kopējo savienošanas laiku summas attiecību pret kopējo sekmīgo savienojumu skaitu;

2.30. **vidējā trīce** – parametrs, kas milisekundēs nosaka trīces vidējo aritmētisko vērtību, katram pakalpojuma veidam, atbilstoši interneta piekļuves pakalpojuma aprakstam, no kopējā mērījumu skaita;

2.31. **vidējais televīzijas programmu pārslēgšanās laiks** – parametrs, kas sekundēs nosaka vidējo aritmētisko vērtību no kopējā mērījumu skaita.

3. Regulators veic plānveida un ārkārtas mērījumus šādiem pakalpojumiem:

3.1. balss telefonijas pakalpojums:

3.1.1. iekšzemes un vietējais balss telefonijas pakalpojums fiksētajā telefonu tīklā;

3.1.2. iekšzemes un vietējais balss telefonijas pakalpojums mobilajā telefonu tīklā;

3.1.3. balss telefonijas pakalpojums, izmantojot telefonu tīklu starpsavienojumu (turpmāk – starpsavienojuma pakalpojums);

3.2. publiskais datu un elektronisko ziņojumu pārraides pakalpojums (turpmāk – īsziņu pakalpojums):

3.2.1. īsziņu pakalpojums mobilajā telefonu tīklā;

3.2.2. īsziņu pakalpojums, izmantojot mobilo telefonu tīklu starpsavienojumu;

3.3. ar balss telefonijas pakalpojuma sniegšanu saistītie pakalpojumi:

3.3.1. bojājumu pieteikumu pieņemšanas dienesta pakalpojums;

3.3.2. visaptveroša telefona uzzīņu dienesta pakalpojums;

3.4. publiskais taksofonu pakalpojums (turpmāk – taksofonu pakalpojums);

3.5. televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojums:

3.5.1. televīzijas programmu izplatīšana analogā formātā;

3.5.2. televīzijas programmu izplatīšana ciparu formātā;

3.5.3. televīzijas programmu izplatīšana, izmantojot interneta protokolu;

3.6. publiskais interneta piekļuves pakalpojums (turpmāk – interneta pakalpojums).

4. Plānveida mērījumus veic Regulatora pilnvarots pārstāvis (turpmāk – eksperts) saskaņā ar Regulatora izpilddirektora apstiprinātu un publiski pieejamu mērījumu veikšanas plānu kalendārajam gadam (turpmāk – mērījumu plāns).

5. Ārkārtas mērījumus veic saskaņā ar Regulatora izpilddirektora rīkojumu noteikts eksperts, ja Regulatorā iesniegta galalietotāja sūdzība par pakalpojumu kvalitāti vai Regulatorā iesniegta komersanta sūdzība par metodikas 3.1.3. un 3.2.2.punktā minēto

pakalpojumu kvalitāti un ir nepieciešama mērījumu veikšana.

6. Regulators metodikas 3.1. un 3.2.punktā minēto pakalpojumu mērījumiem izmanto Regulatoram piederošu ne retāk kā reizi divos gados kalibrētu, nebojātu elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes kontroles sistēmu (turpmāk – kontroles sistēma), kura sastāv no:

- 6.1. centrālās vadības iekārtas;
- 6.2. mēriekārtām iekšzemes un vietējā balss telefonijas pakalpojuma kvalitātes mērījumiem fiksētajā telefonu tīklā (turpmāk – fiksētā tīkla mēriekārtas);
- 6.3. mēriekārtām iekšzemes un vietējā balss telefonijas pakalpojuma un īsziņu pakalpojuma kvalitātes mērījumiem mobilajā telefonu tīklā (turpmāk – mobilā tīkla mēriekārtas).

7. Regulators veic mērījumus un nodrošina mērījumu precizitāti atbilstoši pakalpojumu kvalitātes mērāmo parametru mērījumu precizitātei (1.pielikums).

II. Pakalpojumu kvalitātes mērāmie parametri

8. Balss telefonijas pakalpojuma mērījumus veic šādiem parametriem:

- 8.1. nesekmīgo savienojumu skaits;
- 8.2. savienošanas laiks;
- 8.3. runas pārraides kvalitāte.

9. Savienojums ir nesekmīgs, ja:

- 9.1. pēc numura nosūtīšanas 30 sekunžu laikā nekonstatē izsaukuma kontroles signālu, aizņemtības signālu vai atbildi;
- 9.2. pēc numura nosūtīšanas konstatē aizņemtības signālu;
- 9.3. pēc numura nosūtīšanas konstatē atbildi nepareiza savienojuma gadījumā;
- 9.4. pēc numura nosūtīšanas mobilajā telefonu tīklā konstatē tīkla aizņemtības signālu vai balss paziņojumu par savienojuma neiespējamību;
- 9.5. ja savienojuma uzturēšanas laikā savienojums zūd.

10. Mēriekārtas nosaka runas pārraides kvalitāti izmantojot PESQ⁴ algoritmu.

11. Vietējā un iekšzemes balss telefonijas pakalpojuma mērījumos fiksētajā telefonu tīklā visi mērāmie parametri attiecas uz tālruņa līnijām neatkarīgi no tā, ar kādiem tehnoloģiskiem līdzekļiem tās tiek organizētas.

12. Taksofonu pakalpojuma mērījumos mērāmais parametrs ir darbojošos taksofonu skaits.

13. Taksofons darbojas, ja:

- 13.1. paceļot klausuli, piecu sekunžu laikā konstatē centrāles atbildes signālu;
- 13.2. ir autorizēta izsaukumam derīga un nebojāta taksofonu karte;
- 13.3. sastādot bezmaksas izsaukuma pakalpojuma numuru, savienojums notiek, ir iespējama abpusēja saruna, un neiekasē maksu par sarunu;
- 13.4. sastādot jebkuru numuru par kura lietošanu iekasē maksu, savienojums notiek, ir iespējama abpusēja saruna, un iekasē maksu par sarunu.

⁴ angl. Perceptual Evaluation of Speech Quality

14. Taksofonu pakalpojuma mērījumos mērāmais parametrs attiecas uz visiem taksofoniem neatkarīgi no tā, ar kādiem tehniskajiem līdzekļiem tie ir pieslēgti elektronisko sakaru tīklam.

15. Bojājumu pieteikumu pieņemšanas dienesta un visaptveroša telefona uzziņu dienesta pakalpojuma mērījumos mērāmais parametrs ir atbildes laiks uz izsaukumu.

16. Īsziņu pakalpojuma mērījumus veic šādiem parametriem:

16.1. nesekmīgi sūtīto īsziņu skaits;

16.2. īsziņas sūtīšanas laiks.

17. Televīzijas programmu analogā formāta un ciparu formāta izplatīšanas pakalpojuma plānveida mērījumos mērāmais parametrs ir attēla kvalitātes subjektīvais vizuālais vērtējums.

18. Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma, izmantojot interneta protokolu, plānveida mērījumus veic šādiem parametriem:

18.1. televīzijas programmu pārslēgšanās laiks;

18.2. attēla kvalitātes subjektīvais vizuālais vērtējums.

19. Galalietotāja iesniegtas sūdzības gadījumā, televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma ārkārtas mērījumus veic šādiem parametriem:

19.1. televīzijas programmu izplatīšana analogā formātā:

19.1.1. attēla nesējfrekvence;

19.1.2. attēla un skaņas nesējfrekvenču starpība;

19.1.3. attēla nesēja līmenis;

19.1.4. attēla un skaņas nesēju līmeņu attiecība;

19.1.5. attēla nesēja un trokšņa attiecība;

19.1.6. vājinājums starp jebkurām divām kabel'televīzijas tīkla sazarotāja izejām frekvenču joslā 48,7MHz – 862,0MHz;

19.1.7. attēla kvalitātes subjektīvais vizuālais vērtējums;

19.2. televīzijas programmu izplatīšana ciparu formātā:

19.2.1. signāla līmenis dekodera ieejā;

19.2.2. attēla kvalitātes subjektīvais vizuālais vērtējums;

19.3. televīzijas programmu izplatīšana, izmantojot interneta protokolu:

19.3.1. augšupielādes un lejupielādes pieslēguma ātrums televīzijas programmu nodrošināšanai;

19.3.2. pakešu zudums;

19.3.3. trīce;

19.3.4. televīzijas programmu pārslēgšanās laiks;

19.3.5. attēla kvalitātes subjektīvais vizuālais vērtējums.

20. Interneta pakalpojuma mērījumus veic šādiem parametriem:

20.1. augšupielādes un lejupielādes pieslēguma ātrums;

20.2. latentums;

20.3. trīce;

20.4. pakešu zuduma koeficients.

21. Ārkārtas mērījumos pakalpojumu mērāmie parametri un mērījumu apjoms var būt mainīgs un ir atkarīgs no Regulatorā iesniegtās sūdzības būtības.

III. Pakalpojumu kvalitātes aprēķināmie parametri

22. Balss telefonijas pakalpojuma aprēķināmie parametri ir:
 - 22.1. neseismīgo savienojumu koeficients;
 - 22.2. vidējais savienošanas laiks;
 - 22.3. vidējā runas pārraides kvalitāte.
23. Taksofonu pakalpojuma aprēķināmais parametrs ir vidējais darbojošos taksofonu skaits.
24. Bojājumu pieteikumu pieņemšanas dienesta un visaptveroša telefona uzziņu dienesta pakalpojuma aprēķināmie parametri ir:
 - 24.1. vidējais atbildes laiks uz izsaukumu;
 - 24.2. 20 sekunžu laikā atbildēto izsaukumu skaits.
25. Īsziņu pakalpojuma aprēķināmie parametri ir:
 - 25.1. neseismīgi sūtīto īsziņu koeficients;
 - 25.2. vidējais īsziņas sūtīšanas laiks.
26. Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma aprēķināmie parametri ir:
 - 26.1. televīzijas programmu izplatīšana analogā formātā:
 - 26.1.1. attēla nesējfrekvences precizitāte;
 - 26.1.2. skaņas nesējfrekvences precizitāte;
 - 26.1.3. vidējais attēla nesēja līmenis;
 - 26.1.4. vidējā attēla un skaņas nesēju līmeņu attiecība;
 - 26.1.5. vidējā attēla nesēja un trokšņa attiecība;
 - 26.1.6. vidējais vājinājums starp jebkurām divām kabeļtelevīzijas tīkla sazarotāja izejām frekvenču joslā 48,7MHz – 862,0MHz;
 - 26.1.7. vidējais attēla kvalitātes subjektīvais vizuālais vērtējums;
 - 26.2. televīzijas programmu izplatīšana ciparu formātā:
 - 26.2.1. vidējais signāla līmenis dekodera ieejā;
 - 26.2.2. vidējais attēla kvalitātes subjektīvais vizuālais vērtējums;
 - 26.3. televīzijas programmu izplatīšana, izmantojot interneta protokolu:
 - 26.3.1. vidējais pieslēguma ātrums televīzijas programmu nodrošināšanai;
 - 26.3.2. vidējais pakešu zuduma koeficients;
 - 26.3.3. vidējā trīce;
 - 26.3.4. vidējais televīzijas programmu pārslēgšanās laiks;
 - 26.3.5. vidējais attēla kvalitātes subjektīvais vizuālais vērtējums.
27. Metodikas 26.1.3. – 26.1.7., 26.2.1. – 26.2.2. un 26.3.4. – 26.3.5.punktā noteikto parametru vērtības nosaka katrai televīzijas programmai kā katra parametra vidējo aritmētisko vērtību no kopējā mērījumu skaita.
28. Interneta pakalpojuma aprēķināmie parametri:
 - 28.1. vidējais pieslēguma ātrums;
 - 28.2. vidējais latentums;
 - 28.3. vidējā trīce;
 - 28.4. vidējais pakešu zuduma koeficients.

IV. Vietējā un iekšzemes balss telefonijas pakalpojuma mērījumu kārtība fiksētajā telefonu tīklā

29. Regulators plānveida mērījumos komersanta fiksētajā telefonu tīklā veic mērījumu plānā noteiktu savienojuma mēģinājumu skaitu, kas nodrošina mērījumu rezultātu ticamības pakāpi 95 procenti un relatīvo mērījumu precizitāti 10 procenti.

30. Ja plānveida mērījumiem nepieciešamas tālruņa līnijas, pirms plānveida mērījumu sākšanas Regulators rakstiski pieprasa komersantam ierīkot vai pārvietot mērījumiem nepieciešamās tālruņa līnijas.

31. Metodikas 8.1. – 8.3.punktā noteikto pakalpojumu kvalitātes parametru plānveida mērījumiem fiksētajā telefonu tīklā izmanto ne mazāk kā divas fiksētā tīkla mēriekārtas, kuras pieslēdz pie Regulatora noteiktiem fiksētā telefonu tīkla pieslēguma punktiem dažādās apdzīvotās vietās, lai nodrošinātu vietējo un iekšzemes izsaukumu mērījumu kombinācijas. Kontroles sistēma nodrošina mērījumu rezultātu nogādi no fiksētā tīkla mēriekārtām uz centrālo vadības iekārtu mērījumu rezultātu apstrādei un apkopošanai un mērījumu rezultātu identifikāciju pēc mērījumu laika perioda un komersanta nosaukuma.

32. Regulators ārkārtas mērījumos komersanta fiksētajā telefonu tīklā veic ne mazāk kā 100 savienojuma mēģinājumus.

33. Pirms ārkārtas mērījumu sākšanas Regulators rakstiski pieprasa komersantam nodrošināt piekļuvi pie mērījumiem nepieciešamajiem pieslēguma punktiem, ja tie atrodas komersanta īpašumā esošā teritorijā vai ierīkot mērījumiem nepieciešamās tālruņa līnijas.

34. Metodikas 8.1. – 8.3.punktā noteikto pakalpojumu kvalitātes parametru ārkārtas mērījumiem fiksētajā telefonu tīklā izmanto divas fiksētā tīkla mēriekārtas, no kurām vienu pieslēdz pie galalietotāja fiksētā telefonu tīkla pieslēguma punkta, bet otru pie Regulatora noteikta fiksētā telefonu tīkla pieslēguma punkta. Viena no fiksētā tīkla mēriekārtām nodrošina mērījumu rezultātu apstrādi un apkopošanu un mērījumu rezultātu identifikāciju pēc mērījumu laika perioda un komersanta nosaukuma.

35. Beidzot ārkārtas mērījumus, eksperts sastāda un paraksta Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes ārkārtas mērījumu aktu (5.pielikums) trīs eksemplāros, no kuriem viens paliek Regulatoram, otrs sūdzības iesniedzējam, bet trešais komersantam. Kontroles sistēmas apkopotos ārkārtas mērījumu rezultātus eksperts izdrukā un pievieno Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes ārkārtas mērījumu aktam kā tā neatņemamu sastāvdaļu.

V. Taksofonu pakalpojuma mērījumu kārtība

36. Regulators plānveida mērījumos pārbauda ne mazāk kā 10 procenti no komersanta kopējā taksofonu skaita.

37. Metodikas 12.punktā noteiktā pakalpojumu kvalitātes parametra mērījumiem izmanto izsaukumiem derīgu un nebojātu taksofonu karti, kuras vērtība ir pietiekoša samaksai par sarunu, kā arī ne retāk kā reizi gadā kalibrētu un nebojātu hronometru.

38. No viena taksofona eksperts veic divus savienojuma mēģinājumus, no kuriem vienu savienojuma mēģinājumu uz bezmaksas izsaukuma pakalpojuma numuru, otru uz

jebkuru numuru par kura lietošanu iekasē maksu par sarunu.

39. Mērījumu rezultātus eksperts ieraksta Taksofonu pakalpojuma mērījumu protokolā (2.pielikums).

40. Mērījumu rezultātus, kas ierakstīti Taksofonu pakalpojuma mērījumu protokolā, eksperts ievada šim nolūkam izveidotā datu bāzē, kas nodrošina mērījumu rezultātu apstrādi un apkopošanu un mērījumu rezultātu identifikāciju pēc mērījumu datuma, laika un komersanta nosaukuma.

VI. Bojājumu pieteikumu pieņemšanas dienesta un visaptveroša telefona uzziņu dienesta pakalpojumu mērījumu kārtība

41. Regulators plānveida mērījumos veic mērījumu plānā noteiktu savienojuma mēģinājumu skaitu uz bojājumu pieteikumu pieņemšanas dienestu un visaptverošu telefona uzziņu dienestu, nodrošinot nepieciešamo mērījumu rezultātu ticamības pakāpi atbilstoši Eiropas Telekomunikāciju Standartizācijas Institūta (ETSI) dokumenta ETSI EG 201 769 prasībām.

42. Metodikas 15.punktā noteiktā parametra mērījumiem izmanto nebojātu taksofonu vai Regulatoram piederošu, iepriekš pārbaudītu un nebojātu tālruņa aparātu, kura atbilstība būtiskām prasībām ir novērtēta vai deklarēta atbilstoši normatīvo aktu prasībām, kā arī ne retāk kā reizi gadā kalibrētu un nebojātu hronometru.

43. Eksperts veic savienojuma mēģinājumus uz bojājumu pieteikumu pieņemšanas dienestu un uz visaptverošu telefona uzziņu dienestu saskaņā ar 1. un 2.tabulā noteikto laika sadalījumu.

Laika sadalījums bojājumu pieteikumu pieņemšanas dienesta pakalpojuma kvalitātes mērījumiem

1.tabula

Bojājumu pieteikumu pieņemšanas dienests		
Laiks, plkst.	Darba dienās (85 procenti no kopējā skaita)	Brīvdienās (15 procenti no kopējā skaita)
	Savienojuma mēģinājumu skaits, procenti	Savienojuma mēģinājumu skaits, procenti
07.00-18.00	78	80
18.00-22.00	20	20
22.00-00.00	2	-

Laika sadalījums visaptveroša telefona uzziņu dienesta pakalpojuma kvalitātes mērījumiem

2.tabula

Visaptverošs telefona uzziņu dienests		
Laiks, plkst.	Darba dienās (85procenti no kopējā skaita)	Brīvdienās (15procenti no kopējā skaita)
	Savienojuma mēģinājumu skaits, procenti	Savienojuma mēģinājumu skaits, procenti
07.00-18.00	86	80
18.00-22.00	14	20

44. Eksperts vienmērīgi sadala savienojuma mēģinājumus mērījumu veikšanas laikā.

45. Mērot atbildes laiku uz izsaukumu, eksperts veic savienojuma mēģinājumu un ar hronometru mēra laiku no numura pēdējā cipara sastādīšanas brīža līdz bojājumu pieteikumu pieņemšanas dienesta vai visaptveroša telefona uzziņu dienesta darbinieka atbildei.

46. Bojājumu pieteikumu pieņemšanas dienesta pakalpojuma mērījumu rezultātus eksperts ieraksta Bojājumu pieteikumu pieņemšanas dienesta pakalpojuma mērījumu protokolā (3.pielikums).

47. Visaptveroša telefona uzziņu dienesta pakalpojuma mērījumu rezultātus eksperts ieraksta Visaptveroša telefona uzziņu dienesta pakalpojuma mērījumu protokolā (4.pielikums).

48. Eksperts mērījumu protokolā neieraksta informāciju, ja savienojuma mēģinājums ir nesekmīgs un savienojums ar bojājumu pieteikumu pieņemšanas dienestu vai visaptverošu telefona uzziņu dienestu nenotiek.

49. Mērījumu rezultātus, kas ierakstīti bojājumu pieteikumu pieņemšanas dienesta pakalpojuma un visaptveroša telefona uzziņu dienesta pakalpojuma mērījumu protokolā, eksperts ievada šim nolūkam izveidotā datu bāzē, kas nodrošina mērījumu rezultātu apstrādi un apkopošanu un mērījumu rezultātu identifikāciju pēc mērījumu datuma, laika un komersanta nosaukuma.

VII. Iekšzemes un vietējā balss telefonijas pakalpojuma mērījumu kārtība mobilajā telefonu tīklā

50. Mērījumus veic atrodoties uztveršanas (pārklājuma) zonā, ko nosaka pēc mobilā tīkla mēriekārtu uztveršanas zonas indikatora rādījuma, kas rāda ne mazāk kā pusi no pilnas indikatora skalas.

51. Mobilā tīkla mēriekārtām nav aktivizēts līdzsavienojums un izsaukumu pāradresācijas nosacījumi, kā arī mērījumu laikā tās nepārslēdzas starp elektronisko sakaru tīklos izmantotām dažādām tehnoloģijām.

52. Pirms mērījumu sākšanas Regulators rakstiski informē komersantu par mērījumiem paredzētajiem tālruņa numuriem.

53. Regulators plānveida mērījumos komersanta mobilajā telefonu tīklā veic mērījumu plānā noteikto savienojuma mēģinājumu skaitu, kas nodrošina mērījumu rezultātu ticamības pakāpi 95 procenti un relatīvo mērījumu precizitāti 10 procenti.

54. Metodikas 8.1. – 8.3.punktā noteikto pakalpojumu kvalitātes parametru plānveida mērījumiem izmanto divas mobilā tīkla mēriekārtas, kas ir pieslēgtas mērāmajam mobilajam telefonu tīklam dažādu bāzes staciju pārklājuma teritorijās. Kontroles sistēma nodrošina mērījumu rezultātu nogādi no mobilā tīkla mēriekārtām uz centrālo vadības iekārtu mērījumu rezultātu apstrādei un apkopošanai un mērījumu rezultātu identifikāciju pēc mērījumu laika perioda un komersanta nosaukuma.

55. Regulators ārkārtas mērījumos komersanta mobilajā telefonu tīklā veic ne mazāk kā 100 savienojuma mēģinājumus.

56. Metodikas 8.1. – 8.3.punktā noteikto pakalpojumu kvalitātes parametru ārkārtas mērījumiem izmanto divas mobilā tīkla mēriekārtas, kas ir pieslēgtas mērāmajam mobilajam telefonu tīklam. Viena no mobilā tīkla mēriekārtām nodrošina mērījumu rezultātu apstrādi un apkopošanu un mērījumu rezultātu identifikāciju pēc mērījumu laika perioda un komersanta nosaukuma.

57. Beidzot ārkārtas mērījumus, eksperts sastāda un paraksta Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes ārkārtas mērījumu aktu (5.pielikums) trīs eksemplāros, no kuriem viens paliek Regulatoram, otrs sūdzības iesniedzējam, bet trešais komersantam. Mobilā tīkla mēriekārtas apkopotos ārkārtas mērījumu rezultātus eksperts izdrukā un pievieno Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes ārkārtas mērījumu aktam kā tā neatņemamu sastāvdaļu.

VIII. Īsziņu pakalpojuma mērījumu kārtība mobilajā telefonu tīklā

58. Mērījumus veic atrodoties uztveršanas (pārklājuma) zonā, kuru nosaka pēc mobilā tīkla mēriekārtu uztveršanas zonas indikatora rādījuma, kas rāda ne mazāk kā pusi no pilnas indikatora skalas.

59. Mobilā tīkla mēriekārtām nav aktivizēts līdzsavienojums un izsaukumu pāradresācijas nosacījumi, kā arī mērījumu laikā tās nepārslēdzas starp elektronisko sakaru tīklos izmantotām dažādām tehnoloģijām.

60. Pirms mērījumu sākšanas Regulators rakstiski informē komersantu par mērījumiem paredzētajiem tālruņa numuriem.

61. Regulators plānveida mērījumos komersanta mobilajā telefonu tīklā nosūta ne mazāk kā 1000 īsziņu.

62. Metodikas 16.1. un 16.2.punktā noteikto pakalpojumu kvalitātes parametru plānveida mērījumiem izmanto divas mobilā tīkla mēriekārtas, kas ir pieslēgtas mērāmajam mobilajam telefonu tīklam dažādu bāzes staciju pārklājuma teritorijās. Kontroles sistēma nodrošina mērījumu rezultātu nogādi no mobilā tīkla mēriekārtām uz centrālo vadības iekārtu, mērījumu rezultātu apstrādei un apkopošanai, un mērījumu rezultātu identifikāciju pēc mērījumu laika perioda un komersanta nosaukuma.

63. Regulators ārkārtas mērījumos komersanta mobilajā telefonu tīklā nosūta ne mazāk kā 100 īsziņu.

64. Metodikas 16.1. un 16.2.punktā noteikto pakalpojumu kvalitātes parametru ārkārtas mērījumiem izmanto divas mobilā tīkla mēriekārtas, kas ir pieslēgtas mērāmajam mobilajam telefonu tīklam. Viena no mobilā tīkla mēriekārtām nodrošina mērījumu rezultātu apstrādi un apkopošanu un mērījumu rezultātu identifikāciju pēc mērījumu laika perioda un komersanta nosaukuma.

65. Beidzot ārkārtas mērījumus, eksperts sastāda un paraksta Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes ārkārtas mērījumu aktu (5.pielikums) trīs eksemplāros, no kuriem

viens paliek Regulatoram, otrs sūdzības iesniedzējam, bet trešais komersantam. Mobilā tīkla mēriekārtas apkopotos ārkārtas mērījumu rezultātus eksperts izdrukā un pievieno Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes ārkārtas mērījumu aktam kā tā neatņemamu sastāvdaļu.

IX. Īsziņu pakalpojuma, izmantojot mobilo telefonu tīklu starpsavienojumu, mērījumu kārtība

66. Mērījumus veic starpsavienojuma kombinācijā no mobilā telefonu tīkla uz citu mobilo telefonu tīklu abos virzienos.

67. Mērījumus veic atrodoties uztveršanas (pārklājuma) zonā, kuru nosaka pēc mobilā tīkla mēriekārtu uztveršanas zonas indikatora rādījuma, kas rāda ne mazāk kā pusi no pilnas indikatora skalas.

68. Mobilā tīkla mēriekārtām nav aktivizēts līdzsavienojums un izsaukumu pāradresācijas nosacījumi, kā arī mērījumu laikā tās nepārslēdzas starp elektronisko sakaru tīklos izmantotām dažādām tehnoloģijām.

69. Pirms mērījumu sākšanas Regulators rakstiski informē komersantu par mērījumiem paredzētajiem tālruņa numuriem.

70. Regulators plānveida mērījumos no viena mobilā telefonu tīkla nosūta ne mazāk kā 1000 īsziņu uz jebkuru citu mobilo telefonu tīklu.

71. Metodikas 16.1. un 16.2.punktā noteikto pakalpojumu kvalitātes parametru plānveida mērījumiem izmanto divas mobilā tīkla mēriekārtas, kas ir pieslēgtas mērāmajiem mobilajiem telefonu tīkliem dažādu bāzes staciju pārklājuma teritorijās. Kontroles sistēma nodrošina mērījumu rezultātu nogādi no mobilā tīkla mēriekārtām uz centrālo vadības iekārtu mērījumu rezultātu apstrādei un apkopošanai un mērījumu rezultātu identifikāciju pēc mērījumu laika perioda un komersantu nosaukumiem.

72. Regulators ārkārtas mērījumos no mobilā telefonu tīkla nosūta ne mazāk kā 100 īsziņu uz jebkuru citu mobilo telefonu tīklu galalietotāja iesniegtas sūdzības gadījumā un ne mazāk kā 1000 īsziņu komersanta iesniegtas sūdzības gadījumā.

73. Metodikas 16.1. un 16.2.punktā noteikto pakalpojumu kvalitātes parametru ārkārtas mērījumiem izmanto divas mobilā tīkla mēriekārtas, kas ir pieslēgtas mērāmajiem mobilajiem telefonu tīkliem. Viena no mobilā tīkla mēriekārtām nodrošina mērījumu rezultātu apstrādi un apkopošanu un mērījumu rezultātu identifikāciju pēc mērījumu laika perioda un komersantu nosaukumiem.

74. Beidzot ārkārtas mērījumus, eksperts sastāda un paraksta Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes ārkārtas mērījumu aktu (5.pielikums) trīs eksemplāros, no kuriem viens paliek Regulatoram, otrs sūdzības iesniedzējam, bet trešais komersantam. Mobilā tīkla mēriekārtas apkopotos ārkārtas mērījumu rezultātus eksperts izdrukā un pievieno Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes ārkārtas mērījumu aktam kā tā neatņemamu sastāvdaļu.

X. Starpsavienojuma pakalpojuma mērījumu kārtība

75. Mērījumus veic abos virzienos šādās starpsavienojuma kombinācijās:

- 75.1. no fiksētā telefonu tīkla uz citu fiksēto telefonu tīklu;
- 75.2. no fiksētā telefonu tīkla uz mobilo telefonu tīklu;
- 75.3. no mobilā telefonu tīkla uz citu mobilo telefonu tīklu;
- 75.4. no mobilā telefonu tīkla uz fiksēto telefonu tīklu.

76. Mērījumiem starpsavienojuma kombinācijās, kas noteiktas metodikas 75.1., 75.2. un 75.4. apakšpunktā, izmanto fiksētā tīkla mēriekārtas, kas pieslēgtas pie jebkura fiksētā telefonu tīkla pieslēguma punkta.

77. Mērījumiem starpsavienojuma kombinācijās, kas noteiktas metodikas 75.2. – 75.4. apakšpunktā, izmanto mobilā tīkla mēriekārtas, kuras pieslēgtas pie jebkura mobilā telefonu tīkla pieslēguma punkta, un:

- 77.1. kuras atrodas uztveršanas (pārklājuma) zonā, ko nosaka pēc mobilā tīkla mēriekārtu uztveršanas zonas indikatora rādījuma, kas rāda ne mazāk kā pusi no pilnas indikatora skalas;
- 77.2. kuru pieslēgumos nav aktivizēts līdzsavienojums un izsaukumu pāradresācijas nosacījumi;
- 77.3. kuras izsaukuma laikā automātiski nepārslēdzas starp elektronisko sakaru tīklos izmantotām dažādām tehnoloģijām.

78. Ja plānveida mērījumiem nepieciešamas tālruņa līnijas, pirms plānveida mērījumu sākšanas Regulators rakstiski pieprasa komersantam ierīkot tālruņa līnijas un nodrošināt fiksētā tīkla mēriekārtu izvietojumu.

79. Regulators plānveida mērījumos veic mērījumu plānā noteiktu savienojuma mēģinājumu skaitu, kas nodrošina mērījumu rezultātu ticamības pakāpi 60 procenti un relatīvo mērījumu precizitāti 10 procenti.

80. Metodikas 8.1. – 8.3. punktā noteikto pakalpojumu kvalitātes parametru plānveida mērījumiem, atkarībā no starpsavienojuma kombinācijas, izmanto:

80.1. fiksētā tīkla mēriekārtas, kas ir pieslēgtas mērāmajam fiksētajam telefonu tīklam, no kurām kontroles sistēma nodrošina mērījumu rezultātu nogādi uz centrālo vadības iekārtu mērījumu rezultātu apstrādei un apkopošanai un mērījumu rezultātu identifikāciju pēc mērījumu laika perioda un komersantu nosaukumiem;

80.2. mobilā tīkla mēriekārtas, kas ir pieslēgtas mērāmajam mobilajam telefonu tīklam dažādu bāzes staciju pārklājuma teritorijās, no kurām kontroles sistēma nodrošina mērījumu rezultātu nogādi uz centrālo vadības iekārtu mērījumu rezultātu apstrādei un apkopošanai un mērījumu rezultātu identifikāciju pēc mērījumu laika perioda un komersantu nosaukumiem.

81. Regulators ārkārtas mērījumos katrā mērāmajā starpsavienojuma kombinācijā veic ne mazāk kā 100 savienojuma mēģinājumus galalietotāja iesniegtas sūdzības gadījumā un ne mazāk kā 1000 savienojuma mēģinājumus komersanta iesniegtas sūdzības gadījumā.

82. Galalietotāja iesniegtas sūdzības gadījumā pirms ārkārtas mērījumu sākšanas Regulators rakstiski pieprasa komersantam nodrošināt piekļuvi ārkārtas mērījumiem

nepieciešamajiem pieslēguma punktiem vai informē komersantu par ārkārtas mērījumiem paredzētajiem tālruņa numuriem.

83. Komersanta iesniegtas sūdzības gadījumā pirms ārkārtas mērījumu sākšanas Regulators rakstiski pieprasa komersantam, kurš iesniedzis sūdzību, nodrošināt piekļuvi ārkārtas mērījumiem nepieciešamajiem pieslēguma punktiem un nodrošināt mēriekārtu izvietojumu, vai informē komersantu par ārkārtas mērījumiem paredzētajiem tālruņa numuriem.

84. Metodikas 8.1. – 8.3.punktā noteikto pakalpojumu kvalitātes parametru ārkārtas mērījumiem, atkarībā no starpsavienojuma kombinācijas, izmanto:

84.1. fiksētā tīkla mēriekārtas, kas ir pieslēgtas mērāmajam fiksētajam telefonu tīklam, no kurām viena fiksētā tīkla mēriekārta nodrošina mērījumu rezultātu apstrādi un apkopošanu un mērījumu rezultātu identifikāciju pēc mērījumu laika perioda un komersantu nosaukumiem;

84.2. mobilā tīkla mēriekārtas, kas ir pieslēgtas mērāmajam mobilajam telefonu tīklam, no kurām viena mobilā tīkla mēriekārta nodrošina mērījumu rezultātu apstrādi un apkopošanu un mērījumu rezultātu identifikāciju pēc mērījumu laika perioda un komersantu nosaukumiem.

85. Beidzot ārkārtas mērījumus, eksperts sastāda un paraksta Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes ārkārtas mērījumu aktu (5.pielikums) trīs eksemplāros, no kuriem viens paliek Regulatoram, otrs sūdzības iesniedzējam, bet trešais komersantam. Mobilā vai fiksētā tīkla mēriekārtas apkopotos ārkārtas mērījumu rezultātus eksperts izdrukā un pievieno Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes ārkārtas mērījumu aktam kā tā neatņemamu sastāvdaļu.

XI. Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma mērījumu kārtība

86. Mērījumiem izmanto Regulatoram piederošas ne retāk kā reizi divos gados kalibrētas un nebojātas televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma kvalitātes mēriekārtas, kā arī nebojātu videokontroles iekārtu un ne retāk kā reizi gadā kalibrētu un nebojātu hronometru.

87. Pirms mērījumu sākšanas Regulators rakstiski pieprasa komersantam nodrošināt piekļuvi mērījumiem nepieciešamajiem pieslēguma punktiem.

88. Plānveida mērījumus veic ne mazāk kā trīs brīvi izvēlētos pieslēguma punktus.

89. Metodikas 17.– 19. punktā noteikto parametru mērīšanai eksperts pieslēdz televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma kvalitātes mēriekārtas un videokontroles iekārtu pieslēguma punktam.

90. Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma kvalitātes mēriekārtas programmatūra nodrošina mērījumu rezultātu apstrādi, apkopošanu un mērījumu rezultātu identifikāciju pēc mērījumu laika, datuma un komersanta nosaukuma.

91. Attēla kvalitātes subjektīvā vizuālā vērtējuma noteikšana:

91.1. eksperts izmantojot videokontroles iekārtu attēla kvalitāti nosaka kā kvantitatīvu vērtību, ko iegūst subjektīvi vizuāli novērtējot attēlu saskaņā ar 3.tabulu:

Attēla kvalitātes novērtējums

3.tabula

Nr. p.k.	Novērtējums	Novērtējuma paskaidrojums	Vērtība balles
1.	Teicama kvalitāte	Traucējumi un kropļojumi nav redzami	5
2.	Laba kvalitāte	Traucējumi un kropļojumi ir redzami, bet netraucē	4
3.	Apmierinoša kvalitāte	Traucējumi un kropļojumi mazliet traucē	3
4.	Vāja kvalitāte	Traucējumi un kropļojumi traucē	2
5.	Slikta kvalitāte	Traucējumi un kropļojumi ļoti traucē	1

91.2. attēla kvalitāti novērtē divi eksperti, vienojoties par vienu 3.tabulā noteikto novērtējumu, ņemot vērā 4.tabulā minētos televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma raksturīgākos attēla traucējumus un kropļojumus. Ja ekspertu vērtējumi atšķiras, attēla kvalitāti novērtē ar zemāko vērtējumu;

Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma raksturīgākie attēla traucējumi un kropļojumi

4.tabula

Nr. p.k.	Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojums	Traucējumu un kropļojumu apraksts
1.	Televīzijas programmu izplatīšana analogā formātā	1.1 Kustīgi vai nekustīgi joslveida, graudaini vai cita veida uzklājumi attēlam
		1.2. Attēla spilgtuma un krāsu nevienmērība
		1.3. Attēla daudzkrāšņošana
2.	Televīzijas programmu izplatīšana ciparu formātā un televīzijas programmu izplatīšana, izmantojot interneta protokolu	2.1. Attēla īslaicīga vai pilnīga sastingšana
		2.2. Attēla atsevišķu fragmentu iztrūkums
		2.3. Attēla blakus efekti kustīgu attēla detaļu tuvumā, kas nav saistīti ar pārraidāmās programmas attēla noformējumu (attēla artefakti)
		2.4. Vertikālo līniju kropļojumi attēla labajā pusē
		2.5. Attēla un skaņas nobīde laikā
		2.6. Blakus skaņas, kas nav saistītas ar pārraidāmās programmas akustisko noformējumu (skaņas artefakti)

91.3. attēla kvalitātes subjektīvo vizuālo vērtējumu pievieno televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma kvalitātes mēriekārtas programmatūras apkopotajiem mērījumu rezultātiem.

92. Televīzijas programmu pārslēgšanās laika mērījumiem, eksperts izmantojot videokontroles iekārtu un hronometru, mēra laiku kurā notiek pārslēgšanās starp televīzijas programmām, izmantojot televīzijas programmu pārslēgšanās pogu (+/-) vai izvēloties televīzijas programmu pēc tās numura.

93. Beidzot ārkārtas mērījumus, eksperts sastāda un paraksta Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes ārkārtas mērījumu aktu (5.pielikums) trīs eksemplāros, no kuriem viens paliek Regulatoram, otrs sūdzības iesniedzējam, bet trešais komersantam. Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma kvalitātes mēriekārtas programmatūras apkopotos

ārkārtas mērījumu rezultātus eksperts izdrukā un pievieno Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes ārkārtas mērījumu aktam kā tā neatņemamu sastāvdaļu.

XII. Interneta pakalpojuma mērījumu kārtība

94. Mērījumiem izmanto Regulatoram piederošu ne retāk kā reizi divos gados kalibrētu un nebojātu interneta pakalpojuma kvalitātes kontroles sistēmu (turpmāk – interneta kontroles sistēma), kura sastāv no interneta pakalpojuma kvalitātes kontroles servera (turpmāk – kontroles serveris) un interneta piekļuves pakalpojuma kvalitātes kontroles programmnodrošinājuma.

95. Pirms mērījumu sākšanas Regulators rakstiski pieprasa komersantam nodrošināt piekļuvi mērījumiem nepieciešamajiem pieslēguma punktiem.

96. Metodikas 20.1. – 20.5.punktā noteikto parametru mērījumus veic starp Latvijas interneta apmaiņas punktam pieslēgtu kvalitātes kontroles serveri un Regulatoram piederošu galiekārtu ar Ethernet datu pārraides saskarni (saskaņā ar starptautisko standartu ISO/IEC 8802-3⁵), izmantojot TCP un UDP interneta protokolu 80, 8001, 20000, 20001 portus.

97. Plānveida mērījumus veic ne mazāk kā trīs brīvi izvēlētos pieslēguma punktos.

98. Metodikas 20.1. punktā noteikto parametru nosaka interneta kontroles sistēma, izmantojot šādu formulu:

$$S = \frac{d \cdot 8}{t}, \quad (1)$$

kur:

S – pieslēguma ātrums kilobiti sekundē;

d – pakešu apjoms baitos, kas nosūtīts mērījumu veikšanas laikā;

t – pakešu sūtīšanas laiks milisekundēs.

99. Metodikas 20.2. punktā noteikto parametru nosaka interneta kontroles sistēma, izmantojot šādu formulu:

$$L = \frac{\sum (t_1 - t_2)}{N}, \quad (2)$$

kur:

L – latentums milisekundēs;

t₁ – paketes saņemšanas laiks milisekundēs;

t₂ – paketes nosūtīšanas laiks milisekundēs;

N – kopējais pakešu skaits.

100. Metodikas 20.3.punktā noteikto parametru nosaka interneta kontroles sistēma izmantojot šādu formulu:

⁵ Information technology – Telecommunications and information exchange between systems – Local and metropolitan area networks – Specific requirements – Part 3: Carrier sense multiple access with collision detection (CSMA/CD) access method and physical layer specifications

$$J = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (L_i - \bar{L})^2}{n-1}}, \quad (3)$$

kur:

J – trīce milisekundēs;

$\bar{L}$ – aritmētiskais vidējais latentums milisekundēs;

n – latentuma mērījumu ciklu skaits;

L_i – i-tā mērījumu cikla latentums milisekundēs.

101. Mērījumu rezultātu apstrādi un apkopošanu veic kontroles serveris. Mērījumu rezultātiem ir nodrošināta mērījumu laika, datuma un komersanta identifikācija.

102. Beidzot ārkārtas mērījumus, eksperts sastāda un paraksta Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes ārkārtas mērījumu aktu (5.pielikums) trīs eksemplāros, no kuriem viens paliek Regulatoram, otrs sūdzības iesniedzējam, bet trešais komersantam. Interneta pakalpojuma kvalitātes kontroles servera apkopotos ārkārtas mērījumu rezultātus eksperts izdrukā un pievieno Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes ārkārtas mērījumu aktam kā tā neatņemamu sastāvdaļu.

XIII. Mērījumu apmaksas kārtība

103. Regulators maksā par mērījumiem nepieciešamo tālruņa līniju ierīkošanu, pārvietošanu un abonēšanu, kā arī par noslodzi saskaņā ar komersanta iesniegtiem rēķiniem un komersanta noteiktu maksājumu kārtību.

104. Komersants nodrošina, ka maksu par noslodzi ārkārtas mērījumu laikā uz Regulatora noteiktiem numuriem neiekļauj abonenta rēķinā.

XIV. Noslēguma jautājumi

105. Atzīt par spēku zaudējušu Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumu metodiku, kas apstiprināta ar Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas 2007.gada 19.decembra lēmumu Nr.614 (Latvijas Vēstnesis, 2007, 207.nr.; 2008, 199.nr.).

106. Metodika stājas spēkā nākamajā dienā pēc tās publicēšanas laikrakstā „Latvijas Vēstnesis”.

Informatīvā atsauce uz Eiropas Savienības direktīvu

Metodikā ir iekļautas tiesību normas, kas izriet no Eiropas Parlamenta un Padomes 2002.gada 7.marta Direktīvas 2002/22/EK par universālo pakalpojumu un lietotāju tiesībām attiecībā uz elektronisko sakaru tīkliem un pakalpojumiem (universālā pakalpojuma direktīva).

Pakalpojumu kvalitātes mērāmo parametru mērījumu precizitāte

Nr.p.k.	Pakalpojumu kvalitātes parametrs	Mērījuma precizitāte	Mēriekārtas precizitāte
1.	Savienošanas laiks	līdz 1sekunde $\pm 1/2s$, virs 1 sekundes $\pm 1s$	līdz 1sekunde $\pm 1/2s$, virs 1 sekundes $\pm 1s$
2.	Atbildes laiks uz izsaukumu	$\pm 1/2s$	$\pm 1/10s$
3.	Īsziņas sūtīšanas laiks	$\pm 1s$	$\pm 1s$
4.	Attēla nesējfrekvence	$5 \cdot 10^{-7} \times$ (attēla nesējfrekvence hercos) $\pm 10,0Hz$	$5 \cdot 10^{-7} \times$ (attēla nesējfrekvence hercos) $\pm 10,0Hz$
5.	Attēla un skaņas nesējfrekvenču starpība	$\pm 15,0Hz$	$\pm 15,0Hz$
6.	Attēla nesēja līmenis	$\pm 1,20dB\mu V$	$\pm 1,20dB\mu V$
7.	Attēla un skaņas nesēju līmeņu attiecība	$\pm 0,75dB$	$\pm 0,75dB$
8.	Attiecība attēla nesējs/troksnis	$\pm 2,00dB$	$\pm 2,00dB$
9.	Televīzijas programmu pārslēgšanās laiks	$\pm 1/2s$	$\pm 1/10s$

Taksofonu pakalpojuma mērījumu protokols Nr. _____

Elektronisko sakaru komersanta nosaukums:

Administratīvas teritorijas nosaukums:

Nr. p.k.	Taksofona identifikācijas numurs un adrese	Centrāles atbildes signāls saņemts 5 sekunžu laikā		Telekartes autorizācija		Bezmaksas savienojums		Bezmaksas savienojuma tarifikācija		Maksas savienojums		Maksas savienojuma tarifikācija		Taksofona darbības novērtējums		Laiks	Datums	Piezīmes
		ir	nav	notiek	nenotiek	ir	nav	nenotiek	notiek	ir	nav	notiek	nenotiek	darbojas	nedarbojas			

Eksperts: _____
 paraksts, vārds, uzvārds

Bojājumu pieteikumu pieņemšanas dienesta pakalpojuma mērījumu protokols

Nr. _____

Elektronisko sakaru komersanta nosaukums:

Bojājumu pieteikumu pieņemšanas dienesta telefona Nr.:

Mērījuma laika nosacījumi: Darba dienās/ brīvdienās plkst. __: __ - __: __

Nr.p. k.	Atbildes laiks uz izsaukumu, sekundes	Datums	Laiks	Piezīmes

Eksperts: _____
paraksts, vārds, uzvārds

Visaptveroša telefona uzzīņu dienesta pakalpojuma mērījumu protokols Nr._____

Elektronisko sakaru komersanta nosaukums:

Visaptveroša telefona uzzīņu dienesta telefona Nr.:

Mērījuma laika nosacījumi: Darba dienās/ brīvdienās plkst.__:__ - __:__

Nr.p. k.	Atbildes laiks uz izsaukumu, sekundes	Datums	Laiks	Piezīmes

Eksperts: _____
paraksts, vārds, uzvārds

SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

Brīvības ielā 55, Rīgā, LV-1010 ♦ Tālr. 67097200 ♦ Fakss 67097277 ♦ E-pasts sprk@sprk.gov.lv

ELEKTRONISKO SAKARU PAKALPOJUMU KVALITĀTES ĀRKĀRTAS MĒRĪJUMU AKTS

(sastādīšanas vieta)

____.____.____. plkst. ____.

Nr. ____

Par _____

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas darbinieks(i):

1. _____ (dienesta apliecība Nr.____),

/Amats, Vārds Uzvārds/

2. _____ (dienesta apliecība Nr.____),

/Amats, Vārds Uzvārds/

pamatojoties uz likuma „Par sabiedrisko pakalpojumu regulatoriem” 9.panta pirmās daļas 6.punktu, 25.panta otro un trešo daļu un Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas 2009.gada 7.decembra metodiku Nr.1/12 „Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes mērījumu metodika” un Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas izpilddirektora _____. rīkojumu Nr.____, veic elektronisko sakaru komersanta _____ (vienotais reģistrācijas numurs _____)

/Elektronisko sakaru komersanta nosaukums/

sniegtā _____

/Elektronisko sakaru pakalpojuma veids/

kvalitātes ārkārtas mērījumus, izskatot _____

/Sūdzības iesniedzēja vārds, uzvārds vai nosaukums/

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijā iesniegtu _____.gada _____. sūdzību par _____

/Elektronisko sakaru komersanta nosaukums/

sniegtā _____ neapmierinošu kvalitāti

/Elektronisko sakaru pakalpojuma veids/

/Mērījumu veikšanas adrese/

_____ sniegtā _____

/Elektronisko sakaru komersanta nosaukums/

/Elektronisko sakaru pakalpojuma veids/

kvalitātes ārkārtas mērījumos piedalās:

_____,
/Personas, kas tiesīga pārstāvēt elektronisko sakaru komersantu, amats, vārds, uzvārds/

_____.
/Sūdzības iesniedzēja vai sūdzība iesniedzēja pilnvarota pārstāvja vārds, uzvārds/

Ārkārtas mērījumu laikā:

Pielikumā: _____

/Pievienotā dokumenta nosaukums/

/Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas darbinieka paraksts un tā atšifrējums/

Ar Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes ārkārtas mērījumu aktu iepazīnos un akta eksemplāru saņēmu

/Sūdzības iesniedzēja vai sūdzības iesniedzēja pilnvarota pārstāvja paraksts un tā atšifrējums/

Ar Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes ārkārtas mērījumu aktu iepazīnos un akta eksemplāru saņēmu

/ Personas, kas tiesīga pārstāvēt elektronisko sakaru komersantu, paraksts un tā atšifrējums/