

Kvalitatívne ukazovatele služieb pri poskytovaní prístupu k verejnej elektronickej komunikačnej sieti

Meranie a vyhodnocovanie parametrov

Tabuľka č. P1.1

Kvalitatívny ukazovateľ služby	Lehota na zriadenie služby
Technická norma	ES 202 057-1 V2.1.1 kapitola 5.1
Definícia	Čas trvajúci od okamihu, kedy je priamym poskytovateľom služby prijatá platná objednávka služby, do okamihu, keď je funkčná služba dostupná na použitie, pričom pri vyhodnocovaní parametra nie sú brané do úvahy zrušené objednávky.
Aplikovateľnosť	Pevná prístupová sieť
Metóda merania	Kontinuálne sa meria a vyhodnocuje a) čas, za ktorý je vybavených 50 %, 95 % a 99 % objednávok, b) percento objednávok vybavených do termínu dohodnutého so zákazníkom a ak je percento objednávok vybavených do termínu dohodnutého so zákazníkom nižšie ako 80 %, priemerný počet dní, o ktorý je prekročený dohodnutý termín pre oneskorené vybavenie objednávky.

Tabuľka č. P1.2

Kvalitatívny ukazovateľ služby	Poruchovosť na jednu prípojku pevného prístupu
Technická norma	ES 202 057-1 V2.1.1 kapitola 5.4
Definícia	Počet nahlásených porúch na prípojke pevného prístupu za jeden kalendárny rok, pri ktorých bolo zistené, že sú opodstatnené.
Aplikovateľnosť	Pevná prístupová sieť
Metóda merania	Kontinuálne sa merajú a vyhodnocujú počty nahlásených porúch pre všetky prípojky pevného prístupu, pri ktorých bolo zistené, že sú opodstatnené.

Tabuľka č. P1.3

Kvalitatívny ukazovateľ služby	Čas potrebný na odstránenie poruchy
Technická norma	ES 202 057-1 V2.1.1 kapitola 5.5
Definícia	Čas trvajúci od okamihu, kedy bola nahlásená porucha, do okamihu, kedy bol prvok služby alebo služba vrátená do normálneho pracovného režimu.
Aplikovateľnosť	Pevná prístupová sieť a služby v pevnej sieti
Metóda merania	Kontinuálne sa meria a vyhodnocuje a) čas vyjadrený v hodinách, za ktorý bolo opravených 80 % a 95 % z opodstatnených porúch na prípojkách pevného prístupu, b) percento opravených porúch, považovaných za prekážku na strane poskytovateľa služby, c) počty opravených porúch pre všetky pevné prístupové siete na ročnej báze.