

قرار

رقم ١٣ / ٢٠١١

بإصدار ضوابط وقواعد متطلبات جودة الخدمة

التي يلتزم المرخص له بتقديمها

استنادا إلى قانون تنظيم الاتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠ ،

والى اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الاتصالات الصادرة بالقرار رقم ٢٠٠٨/١٤٤ ،

والى موافقة الهيئة بقرارها رقم ٢٠١١/١٢ المؤرخ في ٣٠ يناير ٢٠١١ م ،

وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة .

تقرر

المادة الأولى

يعمل في شأن متطلبات جودة الخدمة التي يلتزم المرخص له بتقديمها بالضوابط والقواعد المرفقة .

المادة الثانية

يلتزم المرخص له بتوفيق أوضاعه طبقا للضوابط والقواعد المرفقة ، على أن تسرى الغرامات المنصوص عليها في الملحق (ب) المرفق بعد مضي سنة من تاريخ العمل بهذا القرار .

المادة الثالثة

ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية ، ويعمل به من اليوم التالي لتاريخ نشره .

صدر في : ٧ من ربيع الأول ١٤٣٢ هـ

الموافق : ١٢ من فبراير ٢٠١١ م

محمد بن ناصر الخصيبي

رئيس هيئة تنظيم الاتصالات

نشر هذا القرار في الجريدة الرسمية رقم (٩٣٠)

الصادرة في ٢٠١١/٣/١ م

ضوابط وقواعد متطلبات جودة الخدمة

التي يلتزم المرخص له بتقديمها

المادة (١)

يلتزم المرخص له بتحقيق متطلبات جودة الخدمة المنصوص عليها في الملحق (أ) المرفق .

المادة (٢)

يلتزم المرخص له بالقواعد التي تقررها الهيئة والخاصة بألية قياس مؤشرات الأداء لجودة الخدمة والاحتفاظ بالمعلومات في سجلات جودة الخدمة وفقا للقرارات الصادرة من الهيئة .

المادة (٣)

يلتزم المرخص له كل ثلاثة أشهر ، بتقديم تقارير عن مؤشرات الأداء لجودة الخدمة المنصوص عليها في هذا القرار وفقا للنماذج التي تعدها الهيئة . كما يلتزم بنشر تلك التقارير في صحيفتين محليتين يوميتين بالآلية والمواعيد التي تحددها الهيئة .

المادة (٤)

تتولى الهيئة مراجعة التقارير التي يقدمها المرخص له وتدقيق سجلاته وأنظمتها وغيرها من المصادر التي تراها ، ومقارنتها بمتطلبات جودة الخدمة المنصوص عليها في الملحق (أ) المرفق ، وذلك بغرض التحقق من وفاء المرخص له بمتطلبات جودة الخدمة ، وللهيئة الاستعانة باستشاري أو مدقق خارجي لمراجعة وتدقيق البيانات والتقارير المقدمة من المرخص له ، وذلك بموجب عقد تبرمه الهيئة مع الاستشاري أو المدقق يتضمن الأجر الذي يتحمله المرخص له ويصرف عن طريق الهيئة .

المادة (٥)

تفرض الهيئة على المرخص له الغرامات المنصوص عليها في الملحق (ب) المرفق في أي من الحالتين الآتيتين :

- أ - إذا فشل المرخص له في تحقيق متطلبات جودة الخدمة لأسباب ترجع إليه .
- ب - إذا قدم المرخص له تقارير مخالفة لألية قياس المؤشرات التي أعدتها الهيئة .

المادة (٦)

إذا ثبت أن سبب فشل المرخص له من الفئة الثانية يرجع إلى المرخص له من الفئة الأولى ، فإن الغرامة تحصل في هذه الحالة من المرخص له من الفئة الأولى .

الملحق (أ)

متطلبات جودة الخدمة
(مؤشرات الأداء الرئيسية)

١- مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمات الهاتف المتنقل :	
القيمة المستهدفة	مؤشرات الأداء الرئيسية
أقل من ٠,٨ %	نسبة المكالمات الفاشلة لإجمالي عدد المكالمات Percentage of Calls Dropped
أقل من ١,١ %	نسبة المكالمات التي لم تنفذ نتيجة الإزدحام في الشبكة لإجمالي عدد المكالمات Percentage of Calls Blocked due to network congestion
أكثر من ٩٩ %	معدل نجاح تسليم المكالمات لإجمالي عدد المكالمات Handover Success Rate
أكثر من ٩٥ %	معدل نجاح المكالمات لإجمالي عدد المكالمات Call Success Rate
أكثر من ٩٩,٩ %	نسبة توفر الخدمة في مركز تحويل المكالمات في جميع الأوقات Availability
يجب تسليم ٩٠ % من إجمالي عدد الرسائل النصية القصيرة خلال ٥ دقائق و ٩٩ % منها خلال ٣٠ دقيقة	نسبة أداء تسليم الرسائل النصية القصيرة SMS Delivery
أقل من ٥١ %	المشاكل المتعلقة بنقل رقم الهاتف المتنقل Mobile Number portability problems rate
أكثر من ٩٩ %	توفر خدمة بيانات الهاتف المتنقل في جميع الأوقات Mobile Data service availability
أكثر من ٩٩,٥ %	توفر الربط البيني في جميع الأوقات Interconnection Availability
أكثر من ٣ درجات في مقياس مكون من ٥ درجات	جودة الصوت Speech Quality

تابع : الملحق (أ)

أقل من ١,٥	عدد شكاوى الفوترة لكل ألف فاتورة beneficiaries billing complaints per 1000 bills
أقل من ١%	نسبة شكاوى المنتفعين لإجمالى عدد المنتفعين complaints to the total number of beneficiaries
أكثر من ٩٠%	نسبة شكاوى الفوترة التى يتم حلها خلال ١٠ أيام عمل إلى إجمالى عدد شكاوى الفوترة Percentage of billing complaints resolved within 10 working days
أكثر من ٩٦%	نسبة شكاوى الفوترة التى يتم حلها خلال ٢٠ يوم عمل إلى إجمالى عدد شكاوى الفوترة Percentage of billing complaints resolved within 20 working days
٣٠ ثانية .	المدة الزمنية التى تتم خلالها الاستجابة لنسبة ٩٠% على الأقل من خدمات معاونة عامل الخدمة Response time to answer 90% for operator assisted services
٢- مؤشرات الأداء الرئيسية للخدمات الثابتة :	
أكثر من ٩٠%	نسبة طلبات الخطوط المحلية فى مناطق الخدمة التي نفذت خلال عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم طلبها إلى إجمالى عدد الطلبات Percentage of orders for access lines in the Served Areas completed within 10 working days

تابع : الملحق (أ)

أكثر من ٧٥%	نسبة طلبات الخطوط المحلية فى مناطق الخدمة التى نفذت خلال خمسة أيام عمل من تاريخ تقديم طلبها إلى إجمالى عدد الطلبات Percentage of orders for access lines in the Served Areas completed within 5 working days
أقل من ١٢	عدد الأعطال لكل ١٠٠ خط فى السنة الواحدة (لكل مقسم رئيسى) (Faults per 100 lines per year)
أكثر من ٩٩,٩٩%	نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات (لكل مقسم رئيسى) Availability
أكثر ٩٠%	نسبة الأعطال التى يجب إصلاحها خلال أربع وعشرين ساعة (Percentage of faults to be cleared within 24 hours)
أكثر من ٩٩,٥%	نسبة الأعطال التى يجب إصلاحها خلال اثنين وسبعين ساعة Percentage of faults to be cleared within 72 hours
أكثر من ٩٦%	نسبة الهواتف العمومية العاملة إلى إجمالى عدد الهواتف العمومية التى تم تركيبها Percentage of payphones in working order to the total number of public payphones
أقل من ١%	نسبة المكالمات الفاشلة من المكالمات المحلية والمسافات الطويلة الثابتة Unsuccessful call ratio for local and national fixed calls
أقل من ٢%	نسبة المكالمات الفاشلة من المكالمات الدولية الثابتة Unsuccessful call ratio for international fixed calls

تابع : الملحق (أ)

أكثر من ٩٩,٥ %	استمرارية توفر الربط البيني فى جميع الأوقات Availability of interconnection
أكثر من ٣ درجات فى مقياس مكون من ٥ درجات	جودة الصوت Speech Quality
أكثر من ٩٠ %	نسبة رضاء المنتفعين عن جودة الفوترة Percentage of satisfied beneficiaries with billing quality
أكثر من ٨٥ %	نسبة الرضاء عن الصيانة Percentage of satisfaction with maintainability
أكثر من ٨٥ %	نسبة الرضاء العام للمنتفعين Percentage of overall beneficiaries satisfaction
أكثر من ٨٥ %	نسبة رضاء المنتفعين عن الخدمات الإضافية المقدمة Percentage of beneficiaries' satisfaction with supplementary services.
أكثر من ٩٠ %	نسبة رضاء المنتفعين عن خدمات المساعدة Percentage of satisfied beneficiaries with the help services
أكثر من ٩٠ %	نسبة رضاء المنتفعين عن أداء الشبكة واعتماديتها وتوفرها Percentage of satisfaction with network performance. reliability & availability.
أقل من ١,٥	عدد شكاوى الفوترة لكل ألف فاتورة beneficiaries billing complaints per 1000 bills

تابع : الملحق (أ)

أقل من ١ %	نسبة شكاوى المنتفعين لإجمالى عدد المنتفعين beneficiaries complaints to the total number of beneficiaries percentage of
أكثر من ٩٠ %	نسبة شكاوى الفوترة التى يتم حلها خلال ١٠ أيام عمل إلى إجمالى عدد شكاوى الفوترة Percentage of billing complaints resolved within 10 working days
أكثر من ٩٦ %	نسبة شكاوى الفوترة التى يتم حلها خلال ٢٠ يوم عمل إلى إجمالى عدد شكاوى الفوترة Percentage of billing complaints resolved within 20 working day
٣٠ ثانية .	المدة الزمنية التى تتم خلالها الاستجابة لنسبة ٩٠ % على الأقل من خدمات معاونة عامل الخدمة Response time to answer 90% for operator assisted services
٣- خدمة البيانات العامة :	
أقل من ١٢ عطلا	الأعطال فى كل مائة خط فى السنة Faults per 100 lines per year
أكثر من ٩٠ %	نسبة الأعطال التى يجب إصلاحها خلال ٢٤ ساعة Percentage of faults to be cleared within 24 hours
أكثر من ٩٠ %	نسبة طلبات الخطوط المحلية فى مناطق الخدمة التي نفذت خلال ١٠ أيام عمل من تاريخ تقديم طلبها Percentage of orders for access lines in the Served Areas completed within 10 working days
أكثر من ٧٥ %	نسبة طلبات الخطوط المحلية فى مناطق الخدمة التي نفذت خلال ٥ أيام من تاريخ تقديم طلبها Percentage of orders for access lines in the Served Areas completed within 5 working days

تابع : الملحق (أ)

أكثر من ٩٠٪	نسبة إعادة التوصيلات القائمة التي يتم إكمالها خلال أربع ساعات من طلبها Percentage of reconfigurations of established connections completed within 4 hours
١٠٪ من التدفق	نسبة تغير التدفق عن ما هو متفق عليه في اتفاقية الخدمة Throughput
أفضل من ٣,٥ درجة	مقياس رضاء المنتفعين على مقياس مكون من ٥ درجات Beneficiaries Satisfaction on a 5 grade scales
أقل من ١٪	نسبة شكاوى المنتفعين لإجمالي عدد المنتفعين beneficiaries complaints to the total number of beneficiaries percentage of
أكثر من ٩٠٪	نسبة شكاوى المنتفعين التي يتم حلها خلال عشرة أيام عمل لإجمالي عدد الشكاوى beneficiaries complaints resolved within 10 working days to the percentage of total number of complaints
٤- مؤشرات أداء الخدمة لخدمات النفاذ للإنترنت وتشمل الخدمة العادية عن طريق الاتصال الهاتفي (Dial Up) والخطوط المؤجرة:	
- خلال يوم عمل واحد - أقل من ٧ أيام عمل	المدة الزمنية المستغرقة لتفعيل الخدمة من تاريخ تقديم الطلب (Service activation Time) - الاتصال الهاتفي (Dial Up) - الخط المؤجر (leased line)

تابع : الملحق (أ)

	<p>النفاذ إلى الخدمة :</p> <p>أ - المدة الزمنية المستغرقة للنفاذ لأكثر من ٩٥% من محاولات النفاذ .</p>
<p>٣٠ ثانية</p>	<p>Time to access for more than 95% of the login attempts</p>
<p>أكثر من ٨٠% أكثر من ٩٠% ١٠٠%</p>	<p>ب - نسبة النفاذ إلى نقطة موفر خدمة الإنترنت . (Percentage of accessing the ISP node at) - من المحاولة الأولى (from first attempts) - من المحاولة الثانية (from second attempts) - من المحاولة الثالثة (from third attempts)</p>
<p>٣٠ دقيقة</p>	<p>المدة الزمنية لعدم توفر نقطة موفر خدمة الإنترنت خلال شهر واحد ISP node unavailability in one month</p>
<p>أقل من ١%</p>	<p>نسبة فقدان الحزم Packet loss</p>
<p>أكثر من ٩٩%</p>	<p>نسبة توفر الخدمة في جميع الأوقات Availability</p>
<p>١٥٠ - ٢٠٠ ميللي ثانية ٢٠٠ - ٢٥٠ ميللي ثانية</p>	<p>المدة الزمنية المستغرقة للتأخير في إرسال حزم المعلومات (Latency) - المحلية (Local) - الدولية (International)</p>
<p>- أقل من ١%</p>	<p>الأداء المتعلق بالفوترة : - نسبة شكاوى الفوترة لكل مائة فاتورة . Billing complaints per 100 bills issued</p>
<p>- أكثر من ٩٦%</p>	<p>- نسبة شكاوى الفوترة التي يتم حلها خلال ٢٠ يوم عمل إلى إجمالي عدد الفوترة . Percentage of billing complaints resolved within 20 working days.</p>
<p>- أقل من ٣٠ يوما</p>	<p>- المدة الزمنية المستغرقة لإعادة ١٠٠% من مبالغ الضمان المالى المدفوعة مقدما بعد إنهاء الخدمة ، إن وجدت . Time for refund of deposits after closure if applicable</p>

تابع : الملحق (أ)

٥- مؤشرات الأداء لخدمات النفاذ عريضة النطاق :	
أقل من ٧ أيام عمل	الفترة الزمنية المستغرقة لتفعيل الخدمة Service activation Time
أكثر من ٧٠%	نسبة استغلال نطاق الوصلات والمسارات خلال ساعات الذروة Bandwidth Utilization during the busy hours
	نسبة السرعة لتوصيل النطاق العريض (تنزيل المعلومات) من نقطة موفر خدمة النفاذ إلى المنتفع للسرعة المنصوص عليها فى اتفاقية الخدمة Broadband connection Speed (download) from ISP node to the percentage of beneficiaries
- ١٠٠% من السرعة المحددة فى اتفاقية الخدمة	- السلكى (wired broadband services)
- ٨٠% من السرعة المحددة بالنسبة لخدمات النطاق العريض الراديوية	- الراديوى (wireless broadband services)
١٠٠ مللى ثانية	التأخير فى الشبكة Network Latency
٣٠ دقيقة	المدة الزمنية التى تكون نقطة موفر خدمة الإنترنت غير متوفرة خلال شهر واحد ISP node unavailability in a month
أقل من ١%	نسبة فقدان الحزم Packet loss
أكثر من ٩٩%	نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات Availability

تابع : الملحق (أ)

<p>- أقل من ١</p> <p>- أكثر من ٩٦%</p> <p>- أقل من ٣٠ يوماً</p>	<p>الأداء المتعلق بالفوترة :</p> <p>- عدد شكاوى الفوترة لكل مائة فاتورة . Number of Billing complaints per 100 bills issued</p> <p>- نسبة شكاوى الفوترة التي يتم حلها خلال ٢٠ يوم عمل إلى إجمالي عدد الشكاوى . Percentage of billing complaints resolved within 20 working days.</p> <p>- المدة الزمنية المستغرقة لإعادة ١٠٠% من مبالغ الضمان المالي المدفوعة مقدما بعد إنهاء الخدمة ، إن وجدت . Time for refund of deposits after closure if applicable</p>
<p>٦- مؤشرات الأداء الرئيسية للخدمات الصوتية الدولية :</p>	
<p>أقل من ٤ ثواني</p>	<p>المدة الزمنية المستغرقة في بدء إجراء المكالمات (بعد تدوير الرقم وحتى سماع نغمة الرنين) Call Set Up Time (Post dialing delay to ring tone)</p>
<p>أقل من ٢%</p>	<p>نسبة الازدحام لكل مسار للحركة خلال ساعات الذروة Congestion level per Traffic ROUTE During busy hours</p>
<p>أقل من ٣%</p>	<p>نسبة المكالمات الدولية الفاشلة خلال ساعات الذروة للحركة إلى إجمالي عدد المكالمات Unsuccessful Call Ratio during busy hour</p>
<p>أقل من ٤ ساعات</p>	<p>المدة الزمنية المستغرقة في معالجة عطل مؤثر على الحركة في وصلة بنية تحتية رئيسية Resolution time of a Backbone Link fault impacting traffic</p>
<p>أقل من ساعة واحدة</p>	<p>المدة الزمنية المستغرقة في معالجة عطل مؤثر على الحركة في المنفذ الدولي Resolution time of International Gateway fault impacting traffic</p>

تابع : الملحق (أ)

أقل من ٨٥ %	نسبة حمولة معالجات المقاسم خلال ساعات الذروة للحركة Switch Processor Load during busy hours
أكثر من ٩٩,٩ %	نسبة استخدام مانعات الصدى بالمقاسم الدولية للمكالمات الصوتية Percentage of Echo Cancellers Usage at the Central Office
افضل من ٣ درجات من مقياس مكون من ٥ درجات	جودة الصوت Speech Quality
٧- مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمات الكوابل البحرية :	
٩٩,٩٥ %	نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات Availability
حسب اتفاقية مستوى الخدمة	مؤشرات اتفاقية مستوى الخدمة Parameters according to SLA
٨- مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمة الكوابل البرية :	
٩٩,٩٥ %	نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات Availability
حسب اتفاقية مستوى الخدمة	مؤشرات اتفاقية مستوى الخدمة Parameters according to SLA
٩- مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمات بطاقات الاتصال :	
أقل من ١ %	نسبة شكاوى المنتفعين لإجمالى عدد المنتفعين Percentage of beneficiaries complaints to the total number of beneficiaries
أقل من ١	عدد شكاوى المنتفعين الخاصة ببطاقات الاتصال الدولية لكل ١٠٠٠ بطاقة number of beneficiaries complaints on international calling cards per 1000 cards

تابع : الملحق (أ)

١٠ - مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمات الاتصالات الفضائية :	
نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات Availability	%٩٩,٩٥
مؤشرات اتفاقية مستوى الخدمة Parameters according to SLA	حسب اتفاقية مستوى الخدمة
١١ - مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمات الاتصالات الخاصة :	
نسبة شكاوى المنتفعين لإجمالى عدد المنتفعين Percentage of beneficiaries to the total number of complaints	أقل من ١%
١٢ - مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمة الخطوط المؤجرة (المحلية والدولية) :	
نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات Availability	%٩٩,٩٥
المحلية : - نسبة الوفاء لتوفير الربط للطلبات فى المواعيد المحددة فى اتفاقية الخدمة . Percentage of fulfillment of Supply Time for Connection as per SLA	- أكثر من ٩٠%
- عدد الأعطال لكل ١٠٠ خط مؤجر فى السنة . failures per 100 beneficiaries per year	- أقل من ١٠ أعطال
- نسبة الأعطال التى يتم إصلاحها وفقا للمدة المحددة فى اتفاقية الخدمة . percentage of resolved faults within the time duration specified in SLA	- أكثر من ٩٠%

تابع : الملحق (أ)

<p>- أكثر من ٩٠% .</p>	<p>الدولية : - نسبة الوفاء لتوفير الربط للطلبات فى المواعيد المحددة فى اتفاقية الخدمة . Percentage of fulfilment of Supply Time for Connection as per SLA</p>
<p>- أقل من ١٠ أعطال</p>	<p>- عدد الأعطال لكل ١٠٠ خط مؤجر فى السنة . failures per 100 beneficiaries per year</p>
<p>- أقل من ٤ ساعات</p>	<p>- المدة الزمنية المستغرقة فى معالجة عطل مؤثر على الحركة فى وصلة بنية تحتية رئيسية . Resolution time of a Backbone Link fault impacting traffic</p>
<p>- أكثر من ٩٠% .</p>	<p>- نسبة الأعطال التى يتم إصلاحها وفقا للمدة المحددة فى اتفاقية الخدمة . percentage of resolved faults within the time duration specified in SLA</p>

١٣- مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمات القيمة المضافة :

<p>أقل من ١%</p>	<p>نسبة شكاوى المنتفعين لإجمالى عدد المنتفعين beneficiaries complaints to the total of beneficiaries percentage of</p>
<p>- أكثر من ٩٥%</p>	<p>النصوص السمعية : - نسبة إنجاز الخدمة خلال يوم واحد . Service Fulfilment within one day</p>
<p>- أقل من ٥ شكاوى</p>	<p>- عدد الشكاوى لكل ١٠٠ منتفع لكل ٣ أشهر . Number of Complaints per 100 beneficiaries per quarter</p>
<p>- أكثر من ٩٥%</p>	<p>- نسبة الشكاوى التى يتم حلها خلال ١٠ أيام عمل . Percentage of Complaint resolved within 10 working days</p>
<p>- شكوى واحدة</p>	<p>- عدد شكاوى الفوترة لكل ١٠٠٠ فاتورة . Number of Billing Complaints per 1000 bills</p>
<p>- أعلى من ٤ درجات من مقياس مكون من ٥ درجات</p>	<p>- جودة الصوت . Speech Quality</p>

تابع : الملحق (أ)

<p>- بناء على الطلب</p> <p>- أقل من ٥ شكاوى</p> <p>- أكثر من ٩٩%</p> <p>- شكوى واحدة</p>	<p>الخدمات ذات القيمة العالية : (premium charged services)</p> <p>- نسبة إنجاز الخدمة . Percentage of Service Fulfillment</p> <p>- عدد الشكاوى لكل ١٠٠ منتفع لكل ٣ أشهر . Number of Complaints per 100 beneficiaries per quarter</p> <p>- نسبة الشكاوى التي يتم حلها خلال يومى عمل إلى إجمالى عدد الشكاوى .</p> <p>- عدد شكاوى الفوترة لكل ١٠٠٠ فاتورة . Number of Billing complaints per 1000 bills</p>
<p>١٤ - خدمة النفاذ عريض النطاق الراديوى Wireless broadband access service</p>	
<p>متطلبات الجودة</p>	<p>الخدمة</p>
<p>أكثر من ٩٥%</p>	<p>نسبة المدة الزمنية لتوفر الشبكة الراديوية فى جميع الأوقات Radio Network Availability</p>
<p>أفضل من ٣,٥ درجة</p>	<p>تقدير رضاء المنتفع للخدمات الأساسية وخدمات البيانات والخدمات الدولية وغيرها التي يتم تقديمها بموجب الترخيص ، يجب أن يتم من خلال مسوحات يجريها طرف ثالث محايد على أساس ربع سنوى بعد اثني عشر شهرا من التاريخ الفعلى لسريان الترخيص Customer perception of basic, data, international and all other services provided under the license should be completed through third party surveys every quarter from 12 months after the Effective Date</p>

تابع : الملحق (أ)

أقل من ١ %	نسبة شكاوى المنتفعين لإجمالى عدد المنتفعين Percentage of beneficiaries complaints to the total number of beneficiaries.
ضمن ١٠ % من المواصفات	نسبة توفر الخدمة وفقا لمواصفات الخدمة المتفق عليها فى عقد الخدمة Service Availability
أقل من ١ %	نسبة فقدان الحزم Packet loss
أقل من ١٠٠ مللى ثانية	متوسط تأخر الحزم Mean packet delay
أكثر من ٩٠ %	نسبة شكاوى المنتفعين التى يتم حلها خلال عشرة أيام عمل percentage of beneficiaries complaints resolved within 10 working days
أقل من ٠,٨ %	نسبة المكالمات الفاشلة لإجمالى عدد المكالمات percentage of Calls Dropped
أقل من ١,١ %	نسبة المكالمات التى لم تنفذ نتيجة الازدحام فى الشبكة لإجمالى عدد المكالمات Blocked due to network congestion percentage of Calls
أكثر من ٩٥ %	نسبة نجاح المكالمات Call Success Rate
نسبة تسليم الرسائل القصيرة :	
SMS Delivery	
- أكثر من ٩٠ %	- خلال ٥ دقائق within 5 minutes
- أكثر من ٩٩ %	- خلال ٣٠ دقيقة within 30 minutes
- أكثر من ٩٩ %	نسبة توفر خدمة البيانات فى جميع الأوقات Data service availability

الملحق (ب)

الغرامات

١- الخدمات الصوتية الأساسية (الخطوط الثابتة) :	
مؤشرات الأداء الرئيسية	الغرامة لكل ثلاثة أشهر
الأعطال لكل ١٠٠ خط في السنة الواحدة	خمسة آلاف ريال عماني لكل عطل يزيد على العدد المسموح به
نسبة الأعطال التي يتم إصلاحها خلال ٢٤ ساعة	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة الأعطال التي يتم إصلاحها خلال ٧٢ ساعة	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة المكالمات الفاشلة من المكالمات المحلية والمسافات الطويلة الثابتة	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها
نسبة تنفيذ طلبات خطوط النفاذ في مناطق الخدمة خلال خمسة أيام عمل وخلال عشرة أيام عمل	خمسة آلاف ريال عماني لكل ٠,١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة شكاوى الفوترة : الشكاوى التي يتم حلها خلال ١٠ أيام عمل الشكاوى التي يتم حلها خلال ٢٠ يوم عمل عدد شكاوى الفوترة لكل ألف فاتورة نسبة شكاوى الفوترة لإجمالي عدد المنتفعين	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها خمسة آلاف ريال عماني لكل فاتورة تزيد على ١,٥ خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها
الزمن المستغرق للرد على المكالمات الواردة لخدمات مركز الاتصالات	ألف ريال عماني لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها
نسبة الهواتف العمومية الصالحة للعمل	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة توفر الخدمة في جميع الأوقات لكل مقسم رئيسي	خمسة آلاف ريال عماني لكل ٠,١٪ تقل عن النسبة المسموح بها

تابع : الملحق (ب)

توفر الربط البيني في جميع الأوقات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ٠,١ % تقل عن النسبة المسموح بها
جودة الصوت	ثلاثة آلاف ريال عماني لكل درجة تقل عن ٣ درجات
نسبة رضا المنتفعين عن جودة الفوترة	ثلاثة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة رضا المنتفعين عن خدمات المساعدة	ثلاثة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة رضا المنتفعين عن أداء الشبكة واعتماديتها وتوفرها	ثلاثة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها
٢- الخدمات الصوتية الأساسية (الخدمات المتنقلة) :	
نسبة المكالمات الفاشلة لإجمالي عدد المكالمات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تزيد على النسبة المسموح بها
نسبة المكالمات التي لم تنفذ بسبب الازدحام في الشبكة لإجمالي عدد المكالمات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تزيد على النسبة المسموح بها
معدل نجاح تسليم المكالمات لإجمالي عدد المكالمات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها
معدل نجاح المكالمات لإجمالي عدد المكالمات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة توفر الخدمة في مركز تحويل المكالمات جميع الأوقات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة تسليم الرسائل النصية القصيرة	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها
المشاكل المتعلقة بنقل رقم الهاتف المتنقل	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تزيد على النسبة المسموح بها
توفر خدمة بيانات الهاتف المتنقل في جميع الأوقات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها
توفر الربط البيني في جميع الأوقات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها

تابع : الملحق (ب)

ثلاثة آلاف ريال عماني لكل درجة تقل عن المستوى المسموح به	جودة الصوت
خمسة آلاف ريال عماني لكل فاتورة تزيد على المستوى المسموح به	شكاوى الفوترة لكل ألف فاتورة
خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها	نسبة شكاوى الفوترة التي يتم حلها خلال ١٠ أيام عمل
خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها	نسبة شكاوى الفوترة التي يتم حلها خلال ٢٠ يوم عمل
ألف ريال عماني لكل ١٠ ثواني تزيد على المستوى المسموح به	الزمن المستغرق للرد على المكالمات الواردة لخدمات مركز الاتصالات .
٣- خدمة البيانات العامة :	
خمسة آلاف ريال عماني لكل عطل يزيد على العدد المسموح	الأعطال في كل مائة خط في السنة
خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها	نسبة الأعطال التي يجب إصلاحها خلال أربع وعشرين ساعة
خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها	نسبة طلبات الخطوط المحلية في مناطق الخدمة التي نفذت خلال عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم طلبها
خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها	نسبة طلبات الخطوط المحلية في مناطق الخدمة التي نفذت خلال خمسة أيام عمل من تاريخ تقديم طلبها
خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها	نسبة إعادة إعداد التوصيلات القائمة التي يتم إكمالها خلال أربع ساعات من طلبها
خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها	نسبة تغير التدفق على ما هو متفق عليه في اتفاقية الخدمة
ثلاثة آلاف ريال لكل انحراف يقل عن المستوى المسموح به	مقياس رضا المنتفعين على مقياس مكون من ٥ درجات
خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ يزيد على النسبة المسموح بها	نسبة شكاوى المنتفعين لإجمالي عدد المنتفعين

تابع : الملحق (ب)

نسبة شكاوى المنتفعين التى يتم حلها خلال عشرة أيام عمل لإجمالى عدد الشكاوى	خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها
٤- الخدمات الصوتية الدولية :	
المدة الزمنية المستغرقة لإعداد المكالمات (بعد تدوير الأرقام وحتى سماع نغمة الرنين)	خمسة آلاف ريال عمانى لكل تأخير لمدة ثانية واحدة
نسبة الازدحام لكل مسار للحركة خلال ساعات الذروة للحركة	خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١ % تزيد على النسبة المسموح بها
نسبة المكالمات الدولية الفاشلة خلال ساعات الذروة للحركة	خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١ % تزيد على النسبة المسموح بها
المدة الزمنية المستغرقة فى معالجة عطل مؤثر على الحركة فى وصلة بنية تحتية رئيسية	خمسة آلاف ريال عمانى لكل تأخير لمدة ساعة واحدة عن المدة المسموح بها
المدة الزمنية المستغرقة فى معالجة عطل مؤثر على الحركة فى المنفذ الدولى	خمسة آلاف ريال عمانى لكل تأخير لمدة ساعة واحدة عن المدة المسموح بها
نسبة حمولة معالجات المقاسم خلال ساعات الذروة للمقاسم	خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١ % تزيد على النسبة المسموح بها
جودة الصوت	ثلاثة آلاف ريال عمانى لكل درجة تقل عن ٣ درجات
٥- خدمات الكوابل البحرية :	
نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات	خمسة آلاف ريال عمانى لكل ٠,١ % تقل عن النسبة المسموح بها
٦- خدمات الكوابل البرية :	
نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات	خمسة آلاف ريال عمانى لكل ٠,١ % تقل عن النسبة المسموح بها
٧- خدمات بطاقات الاتصال :	
نسبة شكاوى المنتفعين	خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١ % تزيد على النسبة المسموح بها

تابع : الملحق (ب)

نسبة شكاوى المنتفعين من بطاقات الاتصالات الدولية لكل ألف بطاقة	خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها
٨ - خدمات الاتصالات الفضائية :	
نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات	خمسة آلاف ريال عمانى لكل ٠,١ ٪ تقل عن النسبة المسموح بها
٩ - خدمات الاتصالات الخاصة :	
نسبة شكاوى المنتفعين	خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها
١٠ - خدمات الخطوط المؤجرة (المحلية) :	
نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات	خمسة آلاف ريال عمانى لكل ٠,١ ٪ تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة الوفاء لتوفير الربط للطلبات فى المواعيد المحددة فى اتفاقية الخدمة	خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
عدد الأعطال لكل مائة خط مؤجر فى السنة	خمسة آلاف ريال عمانى لكل ٠,١ ٪ تزيد على المستوى المسموح به
المدة الزمنية المستغرقة فى معالجة عطل مؤثر على الحركة فى وصلة بنية تحتية	خمسة آلاف ريال عمانى لكل ساعة تأخير واحدة تزيد على المدة المسموح بها
١١ - خدمات الخطوط المؤجرة (الدولية) :	
نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات	خمسة آلاف ريال عمانى لكل ٠,١ ٪ تقل عن النسبة المسموح بها
الوقت المستغرق لتوفير الربط لطلبات الخطوط	خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة الأعطال للمنتفع لكل خط مؤجر	خمسة آلاف ريال عمانى لكل عطل يتجاوز عدد الأعطال المسموح بها

تابع : الملحق (ب)

المدة الزمنية المستغرقة فى معالجة عطل مؤثر على الحركة فى وصلة بنية تحتية رئيسية	خمسة آلاف ريال عمانى لكل تأخير لمدة ساعة واحدة تزيد على المدة المسموح بها
نسبة الأعطال التى يتم إصلاحها وفقا للمدة المحددة فى اتفاقية الخدمة	خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها
١٢- خدمات القيمة المضافة (إذا كانت مؤشرات الأداء الرئيسية تنطبق على خدمات القيم المضافة) :	
نسبة شكاوى المنتفعين لإجمالى عدد المنتفعين	خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها
نسبة إنجاز الخدمة خلال يوم واحد	خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
عدد الشكاوى لكل ١٠٠ منتفع لكل ثلاثة أشهر	خمسة آلاف ريال عمانى لكل شكاوى تتجاوز العدد المسموح به من الشكاوى
نسبة الشكاوى التى يتم حلها خلال ١٠ أيام عمل	خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها
عدد شكاوى الفوترة لكل ١٠٠٠ فاتورة	خمسة آلاف ريال عمانى لكل شكاوى تتجاوز النسبة المسموح بها
جودة الصوت	ثلاثة آلاف ريال عمانى لكل درجة تقل عن ٤ درجات
١٣- مؤشرات الأداء لخدمات النفاذ لشبكة المعلومات العالمية (الإنترنت) وتشمل الخدمة العادية عن طريق الاتصال الهاتفى (Dial Up) والخطوط المؤجرة :	
المدة الزمنية المستغرقة لتفعيل الخدمة من تاريخ تقديم الطلب	خمسة آلاف ريال عمانى فى اليوم لكل طلب

تابع : الملحق (ب)

<p>أ - خمسة آلاف ريال عماني لكل تأخير مدته ثانية واحدة تزيد على المدة المسموح بها . ب - خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها .</p>	<p>النفاذ إلى الخدمة : أ - المدة الزمنية المستغرقة للنفاذ لأكثر من ٩٥٪ من محاولات النفاذ . ب - نسبة احتمالية النفاذ إلى نقطة موفر خدمة الإنترنت : - من المحاولة الأولى - من المحاولة الثانية - من المحاولة الثالثة</p>
<p>خمسة آلاف ريال عماني لكل دقيقة واحدة تزيد على المدة المسموح بها .</p>	<p>المدة الزمنية القصوى لعدم توفر نقطة موفر خدمة الإنترنت خلال شهر واحد</p>
<p>خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها</p>	<p>نسبة فقدان الحزم</p>
<p>خمسة آلاف ريال عماني لكل ٠,١٪ تقل عن النسبة المسموح بها</p>	<p>توفر الخدمة في جميع الأوقات</p>
<p>خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ ميلي ثانية تزيد على المدة الزمنية المسموح بها .</p>	<p>المدة الزمنية المستغرقة للتأخير في إرسال حزم المعلومات</p>
<p>- خمسة آلاف ريال عماني للفاتورة الواحدة تزيد على النسبة المسموح بها . - خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها . - خمسة آلاف ريال عماني لكل يوم يزيد على المستوى المسموح به .</p>	<p>الأداء المتعلق بالفوترة : - نسبة شكاوى الفوترة لكل مائة فاتورة صادرة . - نسبة شكاوى الفوترة التي يتم حلها خلال ٢٠ يوم عمل . - المدة الزمنية المستغرقة لإعادة مبالغ الضمان المالي المدفوعة مقدما بعد إنهاء الخدمة ، إن وجدت .</p>

تابع : الملحق (ب)

١٤ - متطلبات جودة الخدمة لخدمات النفاذ عريضة النطاق :

الفترة الزمنية المستغرقة لتفعيل الخدمة	خمسة آلاف ريال عماني في اليوم لكل طلب يتأخر
نسبة استغلال نطاق الوصلات والمسارات خلال ساعات الذروة .	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
سرعة اتصال النطاق العريض (التنزيل)	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
التأخير في الشبكة	خمسة آلاف ريال عماني لكل ثانية واحدة تزيد على المستوى المسموح به
المدة الزمنية التي تكون نقطة موفر خدمة الإنترنت غير متوفرة خلال شهر واحد .	خمسة آلاف ريال عماني لكل دقيقة واحدة تزيد على المدة المسموح بها .
نسبة فقدان الحزم	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة توفر الخدمة في جميع الأوقات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ٠,١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
الأداء المتعلق بالفوترة :	
- شكاوى الفوترة لكل مائة فاتورة صادرة .	- خمسة آلاف ريال عماني لكل فاتورة تزيد على المستوى المسموح به .
- نسبة شكاوى الفوترة التي يتم حلها خلال ٢٠ يوم عمل .	- خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها .
- المدة الزمنية المستغرقة لإعادة مبالغ الضمان المالي المدفوعة مقدما بعد إنهاء الخدمة ، إن وجدت .	- خمسة آلاف ريال عماني لكل يوم واحد يزيد على المدة المسموح بها .

تابع : الملحق (ب)

<p>خمسة آلاف ريال عماني لكل ١,٠٪ تقل عن النسبة المسموح بها</p>	<p>نسبة المدة الزمنية لتوفر الشبكة الراديوية في جميع الأوقات Radio Network Availability</p>
<p>ثلاثة آلاف ريال عماني لكل درجة تقل عن ٣,٥ درجات</p>	<p>تقدير رضا المنتفع للخدمات الأساسية وخدمات البيانات والخدمات الدولية وغيرها التي يتم تقديمها بموجب الترخيص ، يجب أن يتم من خلال مسوحات يجريها طرف ثالث محايد على أساس ربع سنوي بعد اثني عشر شهرًا من التاريخ الفعلي لسريان الترخيص Customer perception of basic, data, international and all other services provided under the license should be completed through third party surveys every quarter from 12 months after the Effective Date</p>
<p>خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها .</p>	<p>نسبة شكاوى المنتفعين لإجمالي عدد المنتفعين percentage of beneficiaries complaints to the total number of beneficiaries</p>
<p>خمسة آلاف ريال عماني لكل ١,٠٪ تقل عن النسبة المسموح بها .</p>	<p>نسبة توفر الخدمة وفقا لمواصفات الخدمة المتفق عليها في عقد الخدمة Service Availability</p>
<p>خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها .</p>	<p>نسبة فقدان الحزم Packet loss</p>
<p>خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ ميلي ثانية تزيد على المدة المسموح بها .</p>	<p>متوسط تأخر الحزم Mean packet delay</p>

تابع : الملحق (ب)

أكثر من ٩٠ %	نسبة شكاوى المنتفعين التي يتم حلها خلال عشرة أيام عمل percentage of beneficiaries complaints resolved within 10 working days
خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها	نسبة المكالمات الفاشلة لإجمالي عدد المكالمات percentage of Calls Dropped
خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها	نسبة المكالمات التي لم تنفذ نتيجة الازدحام في الشبكة لإجمالي عدد المكالمات percentage of Calls Blocked due to network congestion
خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تزيد على النسبة المسموح بها	نسبة نجاح المكالمات Call Success Rate
نسبة تسليم الرسائل القصيرة (SMS Delivery) :	
- خلال ٥ دقائق within 5 minutes	- خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها
- خلال ٣٠ دقيقة within 30 minutes	- خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة توفر خدمة البيانات في جميع الأوقات Data service availability	- خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها