



United Arab Emirates



سياسة تنظيمية

جودة الخدمة

نسخة رقم: ١,٢

تاريخ الإصدار: ٢٨ ديسمبر ٢٠٠٩

الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات
ص.ب. ٢٦٦٦٢ ، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة
www.tra.gov.ae



United Arab Emirates



سياسة تنظيمية، جودة الخدمة، رقم النسخة ١,٢، تاريخ الإصدار ٢٨ ديسمبر ٢٠٠٩

ضبط التعديل:

النسخة	تاريخ الإصدار	سبب الإصدار
١,٢	٢٨ ديسمبر ٢٠٠٩	تغييرات إدارية وإضافة الملحق ٢
١,١	٢٦ نوفمبر ٢٠٠٨	إضافة الملحق ١
١,٠	٣٠ إبريل ٢٠٠٥	الإصدار

سياسة تنظيمية، جودة الخدمة، رقم النسخة ١,٢، تاريخ الإصدار ٢٨ ديسمبر ٢٠٠٩

١. المرجعية القانونية

- ١,١ المادة ١٣(٣) من المرسوم بقانون اتحادي رقم ٣ لسنة ٢٠٠٣، بصيغته المعدلة، تنص على أن الهيئة تقوم بممارسة اختصاصاتها من أجل، "...ضمان تقيد المرخص لهم بمعايير الجودة في الأداء والالتزام بالشروط المحددة في الترخيص..."
- ١,٢ المادة ١٤(٣) من المرسوم بقانون اتحادي رقم ٣ لسنة ٢٠٠٣، بصيغته المعدلة، تمنح الهيئة السلطة بإصدار السياسات وفقاً لـ "...شروط ومستوى الخدمات التي يقدمها المرخص لهم للمشاركين، بما في ذلك معايير وجودة الخدمات..."

٢. نطاق السياسة

تطبق هذه السياسة التنظيمية على أداء جودة الخدمة الخاصة بالمرخص لهم على النحو المحدد في هذه السياسة التنظيمية.

٣. بيانات جودة الخدمة

- ٣,١ على المرخص له تقديم بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب عن جودة الخدمة للهيئة.
- ٣,٢ يجب على بيانات جودة الخدمة المقدمة من قبل المرخص لهم أن تكون وفقاً للملحق (ملحقات) هذه السياسة التنظيمية.
- ٣,٣ تقوم الهيئة بإبلاغ المرخص لهم عن أية مواصفات بالتقرير واستمارة وشكل وتواريخ الاستحقاق ذات الصلة لتوفير بيانات جودة الخدمة.

سياسة تنظيمية، جودة الخدمة، رقم النسخة ١,٢، تاريخ الإصدار ٢٨ ديسمبر ٢٠٠٩

- ٣,٤ على المرخص لهم الاحتفاظ بأية وكافة السجلات و/أو المعلومات التكميلية الضرورية لإثبات بيانات جودة الخدمة المقدمة من المرخص لهم لمدة سنة واحدة (١) من تاريخ تقديمها.
- ٣,٥ يجوز للهيئة، حسب تقديرها، أن تطلب معلومات تكميلية أو تدقيق من أجل تأكيد و/أو توضيح أية بيانات عن جودة الخدمة المقدمة من المرخص لهم.
- ٣,٦ يجوز للهيئة، حسب تقديرها، تعديل المعايير المبينة في المحلق (الملحقات) الخاص بهذه السياسة التنظيمية وكذلك الإبلاغ عن أية جوانب أخرى ذات صلة.
- ٣,٧ يجوز للهيئة، حسب تقديرها، أن تفرض التزامات مستوى الأداء على المرخص لهم.

٤. تاريخ السريان

يسري العمل بهذه السياسة التنظيمية اعتباراً من ١ يناير ٢٠١٠.

٥. النشر

- ٥,١ حسب تقدير الهيئة، قد تقوم الهيئة بنشر بيانات جودة الخدمة.
- ٥,٢ حسب تقدير الهيئة، يجب على المرخص لهم نشر بيانات جودة الخدمة وفقاً لتوجيهات الهيئة.

سياسة تنظيمية، جودة الخدمة، رقم النسخة ١،٢، تاريخ الإصدار ٢٨ ديسمبر ٢٠٠٩
الملحق ١، مؤشرات جودة الخدمة - النوع ١

١. الخدمات الصوتية لشبكة الهاتف الثابت

- (أ) فترات تسليم الخدمة.
- (ب) طلبات الخدمة المتراكمة.
- (ج) إجمالي متوسط تسليم الطلبات في الوقت المحدد.
- (د) المعدل الزمني لحل أعطال الخدمات التي تم الإبلاغ عنها.
- (هـ) الأعطال التي تم الإبلاغ عنها لكل ١٠٠٠ خط.

٢. خدمات انترنت النطاق العريض

- (أ) فترات تسليم الخدمة.
- (ب) طلبات الخدمة المتراكمة.
- (ج) إجمالي متوسط تسليم الطلبات في الوقت المحدد.
- (د) المعدل الزمني لحل أعطال الخدمات التي تم الإبلاغ عنها.
- (هـ) الأعطال التي تم الإبلاغ عنها لكل ١٠٠٠ خط.
- (و) سرعة التسليم.

٣. مركز الاتصال

معدل وقت الانتظار للمكالمات من نقطة الاستلام إلى مركز الاتصال.

سياسة تنظيمية، جودة الخدمة، رقم النسخة ١،٢، تاريخ الإصدار ٢٨ ديسمبر ٢٠٠٩
الملحق ٢، مؤشرات جودة الخدمة – النوع ٢

١. الخدمات الصوتية لشبكة الهاتف الثابت

- (أ) إتاحة الشبكة (١) توفر معدات مقسم الهاتف الرئيسي
- (ب) نسبة فعالية الشبكة (NER)
- (ج) نسبة انقطاع المكالمات
- (د) الوقت المستغرق لإعداد المكالمات
- (هـ) معايير جودة الصوت
- (و) ازدحام نقطة الربط

٢. الخدمات الصوتية من خلال شبكة الهاتف المتحرك

- (أ) إتاحة الشبكة
- (١) الشبكة المركزية {مقسم الهواتف المتحرك (MSC) – نقطة التحكم في الإشارة (SCP) – تسجيل الموقع المحلي (HLR) ونقطة نقل الإشارة (STP)}
- (٢) جزء الراديو (المحطة المركزية المتحكممة (BSC)
- (ب) نسبة نجاح المكالمات
- (ج) نسبة انقطاع المكالمات
- (د) الوقت المستغرق لإعداد المكالمات
- (هـ) معايير جودة الصوت
- (و) ازدحام نقطة الربط

٣. خدمات الاتصال بالإنترنت عبر الهاتف

عدد محاولات الاتصال ونجاح عملية الربط.