



PÓST- OG FJARSKIPTASTOFNUN

Lágmarkskröfur til alþjónustu



Efnisyfirlit

1.0	Inngangur	2
2.0	Kröfur til alþjónustu.....	3
2.1	Númeraupplýsingar 118	3
2.2	Svartími af símtölum í þjónustuver	3
2.3	Talsímaþjónusta (PSTN)	3
2.4	Leigulínur	4
2.5	Almenningssímar	5
2.6	Kröfur um hámarkstíma vegna afhendingar- og viðgerða.	5
2.7	Skipting landsins í þjónustusvæði	6
2.8	Skýrslur vegna gæða alþjónustu.....	6



1.0 Inngangur

Samkvæmt 5 mgr. 19 gr. fjarskiptalaga nr. 81/2003 getur Póst- og fjarskiptastofnun ákveðið lágmarksgæði alþjónustu. Í þessu skjali eru settar fram kröfur um gæði alþjónustu sem gilda eiga um þjónustu fyrirtækja sem bera alþjónustuskýldur.

Varðandi skilgreiningar, mæliaðferðir og kröfur um birtingu á niðurstöðum er höfð hliðsjón af ETSI EG 201 769-1 (2000-04), sem og viðmiðunartilboði Mílu um aðgang að heimtaugum og viðmiðunartilboði fyrir leigulínur.

Skýringar:

Í skilgreiningunum er ávallt vísað til ETSI EG 201 769-1

1. **Afhendingartími (e. Supply time for initial connection)** sjá ETSI EG 201 769 [1], kafli 5.1.1
2. **Bilana tíðni á heimtaug (e. Faults rate per access line)** sjá ETSI EG 201 769 [1], kafli 5.2.1
3. **Biðtími vegna viðgerðar (e. Fault repair time)** Sjá ETSI EG 201 769 [1], kafli 5.3.1
4. **Símtöl sem mistakast: (e. Unsuccessful call ratio)** sjá ETSI EG 201 769 [1], kafli 5.4.1
5. **Svartími (e. Call set up time)** Sjá ETSI EG 201 769 [1], kafli 5.5.1
6. **Svartími fyrir þjónustuver: (e. Response times for operator services)** sjá ETSI EG 201 769 [1], kafli 5.6.1

Fyrir þjónustuver : Tími uppgefin í sekúndum sem liður frá því að síðasti tölustafur er slegin inn ásamt nauðsynlegum kóða þar til að viðskiptavinurinn nær til þjónustufulltrúa í þjónustuverinu.

Símtöl sem komast beint í gegn: Hlutfall símtala sem er svarað strax af þjónustufulltrúa.

7. **Svartími fyrir upplýsingaþjónustu: (e. Response times for directory enquiry services)** sjá ETSI EG 201 769 [1], kafli 5.7.1

Fyrir upplýsingaþjónustu : Tími uppgefinn í sekúndum sem líður frá því að síðasti tölustafur er sleginn inn ásamt nauðsynlegum kóða þar til að viðskiptavinurinn nær til þjónustufulltrúa í upplýsingaþjónustunni.

Símtöl sem komast beint í gegn: Hlutfall símtala sem er svarað strax af þjónustufulltrúa.

8. **Hlutfall af almenningssímum sem eru virkir: (e. Proportion of card and coin operated public pay-telephones in working order)** sjá ETSI EG 201 769 [1], kafli 5.8.1
9. **Kvartanir vegna reikninga (e. Bill correctness complaints)** sjá ETSI EG 201 769 [1], kafli 5.9.1

Fjöldi reikninga uppgæfið í prósentum sem notendur kvarta yfir.

Afhendingarnákvæmni: Að lína eða tenging sé tengd á þeim degi sem þjónustufulltrúi gaf upp.



2.0 Kröfur til alþjónustu

2.1 Númeraupplýsingar 118

Færíbreyta	Markmið
Símtöl sem komast beint í gegn	90%
Svartími	Undir 15 sek (fyrir utan almennan tengitíma.)

2.2 Svartími af símtölum í þjónustuver

Færíbreyta	Markmið
Símtöl sem komast beint í gegn	80%
Biðtími í röð til þjónustuvers	20 sekúndur að meðaltali

2.3 Talsímaþjónusta (PSTN)

Færíbreyta	Markmið
Afhendingartími fyrir tengingar ¹ :	Meðalafhendingartími:
1. 90% af pöntunum	1. 3 virkir dagar
2. 100% af pöntunum	2. 7 virkir dagar ²
Afhendingarnákvæmni	Að 95% tenginga sé afhent til viðskiptavinar á þeim degi sem gefinn var upp
Biðtími vegna viðgerða:	Meðaltími
Bilanir: 90% af bilunum	3 virkir dagar
Bilanatíðni á hverja heimtaug	0,2%
Símtöl sem mistakast	Hámark 3% (eingöngu er skylt að mæla innanlands símtöl)
Svartími í neti	Meðaltími til að setja upp símtal er 3 sekúndur og 95% af símtölum skulu sett upp innan 4 sekúndna.
Kvartanir vegna reikninga	0,10 %
Samanlagt vegna PSTN og ISDN.	

¹ Frá því að fullnægjandi umsókn berst frá fjarskiptafyrirtæki.

² Aðeins þar sem koparheimtaug er til staðar.



ISDN-þjónusta (ISDN2)

Færíbreyta	Markmið
Afhendingartími fyrir tengingar ³ :	Meðalafhendingartími:
1. 90% af pöntunum	1. 3 virkir dagar
2. 100% af pöntunum	2. 7 virkir dagar ⁴
Afhendingarnákvæmni	Að 95% tenging sé afhent til viðskiptavinar á þeim degi sem gefinn var upp
Biðtími vegna viðgerða:	Meðaltími:
90% af bilunum	3 virkir dagar
Símtöl sem mistakast	Hámark 3% (eingöngu innanlands símtöl)
Bilanatíðni á hverja heimtaug	0,2%
Svartími í neti (e. Call set up time):	Meðaltími til að setja upp símtal er 3 sekúndur og 95% af símtölum skulu sett upp innan 4 sekúndna.
Kvartanir vegna reikninga	
Samanlagt vegna PSTN og ISDN.	0,10%

2.4 Leigulínur

Færíbreyta	Markmið
Afhendingartími fyrir tengingar: 2- og 4-þráða:	Meðalafhendingartími:
1. 95% af pöntunum	1. 8 virkir dagar
2. 99% af pöntunum	2. 14 virkir dagar
Afhendingartími fyrir tengingar: Fyrir 64 kbit/s:	Meðalafhendingartími:
1. 95% af pöntunum	1. Minna en 12 virkir dagar
2. 99% af pöntunum	2. Minna en 14 virkir dagar
Afhendingartími fyrir tengingar: Fyrir línur stærri en 64 kbit/s til 2048 kbit/s:	
1. 95% af pöntunum	1. Minna en 20 virkir dagar
2. 99% af pöntunum	2. Minna en 25 virkir dagar
Afhendingartími fyrir tengingar	Meðal afhendingartími:
Afhendingartími fyrir tengingar:	

³ Frá því að fullnægjandi umsókn berst frá fjarskiptafyrirtæki.⁴ Aðeins þar sem koparheimtaug er til staðar.



Fyrir línur stærri en 2048 kbit/s: 1. 95% af pöntunum 2. 99% af pöntunum	1. Minna en 25 virka daga 2. Minna en 27 virka daga
Biðtími vegna viðgerðar á línunum: 90% af bilunum	Meðaltími: 3 virkir dagar
Röng afhending á línu	Undir 0,35%

2.5 Almennings símar

Færibreyta	Markmið
Hlutfall af almennings símunum sem eru virkir	Að 90% almennings síma séu virkir á hverjum tíma

2.6 Kröfur um hámarkstíma vegna afhendingar- og viðgerða.

Færibreyta	Markmið
Afhendingartími fyrir tengingar Talsímaþjónusta (PSTN)	7 dagar
Afhendingartími fyrir tengingar: ISDN-þjónusta (ISDN2)	7 dagar
Afhendingartími fyrir tengingar: Leigulínur 2- og 4-þráða	26 virkir dagar
Afhendingartími fyrir tengingar: Leigulínur 64 kbit/s	26 virkir dagar
Afhendingartími fyrir tengingar: Leigulínur 2 Mbit/s og stærra	26 virkir dagar
Biðtími vegna bilana: Talsímaþjónusta (PSTN)	Innan við 10 daga
Biðtími vegna bilana: ISDN-þjónusta (ISDN2)	Innan við 10 daga
Biðtími vegna bilanna: Leigulínur	Innan við 10 daga



2.7 Skipting landsins í þjónustusvæði

Við mælingar á þjónustugæðum vegna afhendingar á tengingum og viðgerða alþjónustuveitanda í fjarskiptanetinu er miðað við þrjú þjónustusvæði útfrá staðsetningu starfstöðva alþjónustuveitanda á hverjum tíma:

Svæði 1 nær yfir þann þéttbýliskjarna þar sem alþjónustuveitandi eða samstarfsaðili er með starfstöð.

Svæði 2 nær 10 km. radíus út fyrir þéttbýliskjarnann þar sem alþjónustuveitandi eða samstarfsaðili er með starfstöð.

Svæði 3 telst vera svæðið sem er fyrir utan 10 km. radíus frá starfstöð alþjónustuveitanda eða samstarfsaðila.

Viðbragðstími vegna tenginga/viðgerða (viðmiðin eiga við í 90% tilfella):

Útskriftir/línuúthlutun	2 dagar
Þjónusta (svæði 1)	1 dagar
Þjónusta (svæði 2)	2 dagar
Þjónusta (svæði 3)	4 dagar

Viðbragðstími vegna bilana (viðmiðin eiga við 90% tilfella):

Svæði:	Viðbragð:	Viðgerð lokið í síðasta lagi:
Bilun á svæði 1	Næsta virka dag	3 virka daga
Bilun á svæði 2	Næsta virka dag	4 virka daga
Bilun á svæði 3	Næsta virka dag	10 virka dagar

Alþjónustuveitandi skal skila inn skýrslum fyrir hvert svæði fyrir sig, þar sem fram koma upplýsingar um þær breytur sem lágmarkskröfurnar segja til um.

2.8 Skýrslur vegna gæða alþjónustu

Í samræmi við ETSI EG 201 769 [1], kafla 4.6 skulu fyrirtæki með alþjónustuskyldur skulu senda Póst- og fjarskiptastofnun árlega skýrslu þar sem fram koma upplýsingar um þær breytur sem lágmarkskröfurnar segja til um. Skýrslan skal berast stofnuninni fyrir 1. apríl ár hvert fyrir ný liðið ár.

Reykjavík, 21. október 2010

Hrafnkell. V. Gíslason

Friðrik Pétursson