

## WSKAŹNIKI JAKOŚCI USŁUG TELEKOMUNIKACYJNYCH

Lp.	Wskaźniki	Czas				
1.	Czas przyłączenia do stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej		Jakość dobra			
Czas od dnia zawarcia umowy o świadczenie publicznie dostępnych usług telekomunikacyjnych w stacjonarnej publicznej sieci telekomunikacyjnej, wyrażony w dniach, włącznie z dniami wolnymi od pracy.						
2.	Czas oczekiwania na połączenie z personelem		Jakość dobra			
Czas od otrzymania przez sieć informacji adresowej wymaganej do zestawienia połączenia do zgłoszenia się personelu dostawcy usług, wyrażany w sekundach, oddzielenie dla dni roboczych i dni wolnych od pracy; w przypadku usług realizowanych w sposób całkowicie automatyczny, czas ten jest liczony od wybrania przez abonenta opcji połączenia z personelem.						
3.	Czas usunięcia uszkodzenia		Jakość dobra			
Czas od zgłoszenia przez abonenta braku możliwości korzystania z usług określonych w umowie do przywrócenia możliwości korzystania z nich przez abonenta, wyrażany w godzinach; wskaźnik nie obejmuje przypadków, w których uszkodzenie nastąpiło z winy abonenta, wskutek kłęski żywiołowej lub dotyczy wyłącznie uszkodzenia urządzenia końcowego abonenta.						
4.	Liczba uszkodzeń przypadających na 100 łączy w publicznej sieci telekomunikacyjnej o stałej lokalizacji zakończenia sieci		Jakość dobra			
Liczba zgłoszonych przez abonenta przypadków braku świadczenia usług lub przypadków świadczenia ich niezgodnie z umową przypadająca na każde 100 łączy w publicznej sieci telekomunikacyjnej o stałej lokalizacji zakończenia sieci, powstałych z przyczyn leżących po stronie dawcy usługi.						
5.	Wskaźnik poprawności faktur		Jakość dobra			
Wyrażony w procentach odsetek liczby poprawnie wystawionych faktur (100%- liczba faktur korygujących )						
6.	Wskaźnik skuteczności połączeń telefonicznych		Jakość dobra			
Wyrażony w procentach odsetek liczby wywołań od i do numerów sieci operatora, które spowodowały zestawienie żądanego połączenia, w stosunku do liczby wszystkich wywołań.						
7.	Wskaźnik prędkości transmisji danych					
		LICZBA PRÓBEK PRAWIDŁOWYCH UŻYTYCH DO KALKULACJI WYNIKU	LICZBA PRÓBEK OGÓŁEM	OPÓŹNIENIE DO SERWERA TESTOWEGO	[%]	
A	Przeglądanie stron WWW	540	540	< 4ms		Jakość dobra
B	Oglądanie wideo w jakości SD	540	540	< 4ms		Jakość dobra
C	Oglądanie wideo w jakości HD	540	540	< 4ms		Jakość dobra
D	Rozmowy wideo HD	540	540	< 4ms		Jakość dobra
E	Usługi telefoniczne w technologii VoIP	540	540	< 4ms		Jakość dobra
F	Usługi Multiroom (3x wideo HD)	540	540	< 4ms		Jakość dobra
G	Gry sieciowe czasu rzeczywistego	540	540	< 4ms		Jakość dobra
H	Gry sieciowe pozostałe (planszowe itp.)	540	540	< 4ms		Jakość dobra

Wskaźniki klasyfikacji próbek dla grupy aplikacji	
Poniżej 70%	Jakość niska
Od 70 % do 90%	Jakość zadowalająca
Powyżej 90%	Jakość dobra