

ВИМОГИ
щодо рівня якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету

I. Загальні положення

1. Ці Вимоги розроблено відповідно до Законів України «Про телекомунікації», «Про захист прав споживачів».

2. Ці Вимоги визначають рівень якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету, які характеризуються показниками якості доступу до мережі передавання даних загального користування, послуг із передавання даних і доступу до Інтернету, послуг з обслуговування споживачів.

3. У цих Вимогах терміни вживаються у значеннях, наведених у Законі України «Про телекомунікації», Правилах надання та отримання телекомунікаційних послуг, затверджених постановою Кабінету Міністрів України від 11 квітня 2012 року № 295.

4. Положення цих Вимог є обов'язковими для операторів, провайдерів телекомунікацій, які надають послуги із передавання даних і доступу до Інтернету.

II. Показники якості доступу до мережі передавання даних загального користування

1. Показники якості доступу до мережі передавання даних загального користування (далі – МПДЗК) наведено в додатку 1 до цих Вимог.

2. Рівні показників якості доступу до МПДЗК забезпечують оператори, провайдери телекомунікацій незалежно від технологій, які застосовуються у такій мережі.

3. Результати вимірювання зазначених показників у разі викрадення чи пошкодження лінійних та станційних споруд, що зафіксовано в правоохоронних органах у встановленому законодавством порядку, а також надзвичайних ситуацій, аварій не враховуються.

III. Показники якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету

1. Показники якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету наведено в додатку 2 до цих Вимог.

2. Рівні показників якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету забезпечують оператори, провайдери телекомунікацій незалежно від технологій, які застосовуються у телекомунікаційній мережі оператора, провайдера телекомунікацій.

3. Результати вимірювання показників якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету у разі викрадення чи пошкодження лінійних та станційних споруд, що зафіксовано в правоохоронних органах у встановленому законодавством порядку, а також надзвичайних ситуацій, аварій не враховуються.

IV. Показники якості послуг з обслуговування споживачів

1. Показники якості послуг з обслуговування споживачів наведено в додатку 3 до цих Вимог.

2. Рівні показників якості послуг з обслуговування споживачів забезпечують оператори, провайдери телекомунікацій незалежно від технологій, які застосовуються у телекомунікаційній мережі оператора, провайдера телекомунікацій.

3. Результати вимірювання показників якості послуг з обслуговування споживачів у разі викрадення чи пошкодження лінійних та станційних споруд, що зафіксовано в правоохоронних органах у встановленому законодавством порядку, а також надзвичайних ситуацій, аварій не враховуються.

Директор Департаменту
розвитку електронних комунікацій
Адміністрації Держспецзв'язку

Микола ТКАЧЕНКО

Додаток 1
до Вимог щодо рівня якості
послуг із передавання даних і
доступу до Інтернету
(пункт 1 розділу II)

Показники якості доступу до мережі передавання даних загального
користування

Вид показників	Назва показників	Рівень показників
Показники, які характеризують доступ до МПДЗК	1. Нормований час виконання заяви на підключення кінцевого обладнання споживачів до мережі передавання даних загального користування (далі – МПДЗК)	не більше ніж 24 робочих дні ¹
	2. Відсоток заяв на підключення кінцевого обладнання споживачів до МПДЗК, виконаних за нормований час (коефіцієнт вчасності підключення)	не менше ніж 85 %

Примітка.

¹ Рівень показника якості встановлюється за наявності технічних можливостей, а також з моменту оплати підключення кінцевого обладнання. Рівень показника якості застосовується, якщо інше не передбачено договором зі споживачем.

Додаток 2
до Вимог щодо рівня якості
послуг із передавання даних і
доступу до Інтернету
(пункт 1 розділу III)

Показники якості послуг із передавання даних і доступу до Інтернету

Вид показників	Назва показників	Рівень показників
1	2	3
1. Показники, які характеризують доступність послуг із передавання даних і доступу до Інтернету	1.1. Відсоток вдалих реєстрацій у мережі (log-in) ¹ для послуг із:	
	передавання даних	не менше ніж 90 % ²
	доступу до Інтернету	не менше ніж 90 % ²
	1.2. Відсоток відмов ¹ для послуг із:	
	передавання даних	не більше ніж 10 %
	доступу до Інтернету	не більше ніж 10 %
	1.3. Нормований час реєстрації в мережі ¹ для послуг із:	
	передавання даних	не більше ніж 30 с
	доступу до Інтернету	не більше ніж 30 с
	1.4. Відсоток реєстрацій, які відповідають нормам за часом реєстрації в мережі ¹ , для послуг із:	
	передавання даних	не менше ніж 90 % ²
	доступу до Інтернету	не менше ніж 90 % ²

1	2	3
2. Показники, які характеризують повноцінність надання послуг	2.1. Нормований рівень швидкості передавання даних (для універсального доступу)	не менше ніж 56 кбіт/с
	2.2. Відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передавання даних для послуг із:	
	передавання даних	не більше ніж 10 %
	доступу до Інтернету	не більше ніж 10 %
	2.3. Час затримки (час передавання в один бік) для послуг із:	
	передавання даних	не встановлено
	доступу до Інтернету	не встановлено
3. Показники, які характеризують повноту послуг	3.1. Середня швидкість передавання / приймання даних	не встановлено
	3.2. Час затримки між пакетами відправлення та приймання	не встановлено
	3.3. Варіація затримки пакетів	не встановлено
	3.4. Втрата пакетів	не встановлено

Примітки:

¹ Показник застосовують у разі, якщо процедура реєстрації передбачена умовами надання послуги.

² У разі автоматизованої перевірки потрібно забезпечити відносну точність не менше ніж 20 %. У разі неавтоматизованої перевірки потрібно забезпечити відносну точність не менше ніж 30 %. Якщо результати спостережень під час неавтоматизованої перевірки не укладаються в установлені рівні, потрібно провести додаткові спостереження для забезпечення відносної точності 20 %. Результати спостережень мають забезпечувати рівень довіри не менше ніж 80 %.

Під час здійснення контролю за показниками якості з кінцевого обладнання споживачів телекомунікаційних послуг або з точки підключення кінцевого обладнання споживачів до телекомунікаційної мережі результати спостережень мають забезпечувати відносну точність не менше ніж 60 % із рівнем довіри не менше ніж 80 %.

Додаток 3
до Вимог щодо рівня якості
послуг із передавання даних і
доступу до Інтернету
(пункт 1 розділу IV)

Показники якості послуг з обслуговування споживачів

Вид показників	Назва показників	Рівень показників
1. Показники, які характеризують надійність надання послуг	1.1. Нормований час усунення пошкоджень телекомунікаційної мережі та відновлення доступу до послуг зі встановленими значеннями показників якості	не більше ніж одна доба
	1.2. Відсоток заяв про пошкодження мережі передавання даних загального користування (далі – МПДЗК), виконаних за нормований час	не менше ніж 65 %
	1.3. Кількість заяв про пошкодження МПДЗК із розрахунку на одну лінію доступу за рік	не більше ніж 0,8
2. Показники, які характеризують проведення нарахувань за послуги	Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності)	не більше ніж 1 %
3. Показники задоволеності споживачів обслуговуванням	3.1. Відсоток звернень щодо організаційних аспектів обслуговування	не більше ніж 1 %
	3.2. Відсоток звернень щодо технічних аспектів обслуговування	не більше ніж 1 %