



SABIEDRISKO PAKALPOJUMU REGULĒŠANAS KOMISIJA

Brīvības ielā 55, Rīgā, LV-1010 ♦ Tālr. 67097200 ♦ Fakss 67097277 ♦ E-pasts sprk@sprk.gov.lv

PADOMES LĒMUMS

R ī g ā

27.07.2011.

Nr.1/17
(prot. Nr.25, 14.p.)

Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes prasību, kvalitātes pārskatu iesniegšanas un publiskošanas noteikumi

Izdoti saskaņā ar Elektronisko sakaru likuma 59.panta pirmo daļu

I. Vispārīgie jautājumi

1. Noteikumi nosaka elektronisko sakaru komersantu (turpmāk tekstā – komersants) sniegto elektronisko sakaru pakalpojumu (turpmāk tekstā – pakalpojums) kvalitātes prasības, kvalitātes pārskatu iesniegšanas un publiskošanas kārtību.

2. Noteikumos lietoti šādi termini:

2.1. **20 sekunžu laikā atbildēto izsaukumu skaits** – parametrs, kas procentos nosaka izsaukumu skaitu, uz kuriem atbildēts 20 sekunžu laikā, un kas ietver savienošanas laiku un laiku no brīža, kad konstatē izsaukuma kontroles signālu vai paziņojumu par gaidīšanu rindā, līdz bojājumu pieteikumu pieņemšanas dienesta vai visaptveroša telefona uzziņu dienesta darbinieka atbildei;

2.2. **atbildes laiks uz izsaukumu** – parametrs, kas sekundēs nosaka laika posmu no izsaucamā numura nosūtīšanas brīža līdz bojājumu pieteikumu pieņemšanas dienesta vai visaptveroša telefona uzziņu dienesta darbinieka atbildei;

2.3. **attēla nesējfrekvences precizitāte** – parametrs, kas kilohercos nosaka attēla nesējfrekvences vērtības novirzi no televīzijas kanālam atbilstošās nominālās attēla nesējfrekvences vērtības;

2.4. **bojājumu pieteikumu pieņemšanas dienests** – operatora dienests, kas nodrošina abonenta bojājumu pieteikumu pieņemšanu;

2.5. **īszīņa** – teksta ziņojums, kas ietver līdz 160 rakstu zīmēm (burti un cipari);

2.6. **īszīņas sūtīšanas laiks** – parametrs, kas sekundēs nosaka laika posmu no īszīņas teksta un numura nosūtīšanas brīža līdz brīdim, kad īszīņa piegādāta adresātam;

2.7. **klients** – fiziska vai juridiska persona, kura komersantam, kas nodrošina fiksēto elektronisko sakaru tīklu, iesniedz pieteikumu par abonentlīnijas ierīkošanu;

2.8. **latentums**¹ – parametrs, kas milisekundēs raksturo laika aizturi starp pakešu sūtīšanu un saņemšanu posmā no galalietotāja galiekārtas līdz Latvijas interneta apmaiņas punktam abos virzienos;

2.9. **nesekmīgo savienojumu koeficients** – parametrs, kas procentos nosaka nesekmīgo savienojumu skaita attiecību pret kopējo veikto savienojumu mēģinājumu skaitu;

2.10. **nesekmīgi sūtīto īsziņu koeficients** – parametrs, kas procentos nosaka nesekmīgi sūtīto īsziņu skaita attiecību pret kopējo sūtīto īsziņu skaitu;

2.11. **pakešu zuduma koeficients**² – parametrs, kas procentos nosaka zaudēto pakešu attiecību pret kopējo nosūtīto pakešu skaitu;

2.12. **pakete** – nedalāms datu bloks, ko pārsūta elektronisko sakaru tīklā datu pārraides vai interneta piekļuves pakalpojuma nodrošināšanai;

2.13. **pieslēguma ātrums** – parametrs, kas kilobitos sekundē raksturo informācijas apmaiņas ātrumu (augšupielādes un lejupielādes) datu kanālā, posmā no galalietotāja galiekārtas līdz Latvijas interneta apmaiņas punktam;

2.14. **savienošanas laiks** – parametrs, kas sekundēs nosaka laika posmu no izsaukamā numura nosūtīšanas brīža līdz brīdim, kad konstatē izsaukuma kontroles signālu, aizņemības signālu vai atbildi;

2.15. **skaņas nesējfrekvences precizitāte** – parametrs, kas kilohercos nosaka skaņas nesējfrekvences vērtības novirzi no televīzijas kanālam atbilstošās nominālās skaņas nesējfrekvences vērtības;

2.16. **taksofons** – elektronisko sakaru tīklam pieslēgta iekārta, kas lietotājam nodrošina iespēju veikt izsaukumus elektronisko sakaru tīklā, pie kura tas ir pieslēgts, izsaukumus uz citiem elektronisko sakaru tīkliem, starptautiskos izsaukumus, norēķinoties par izsaukumu, atkarībā no uzstādītās iekārtas tipa, ar taksofonu karti, monētām vai kredītkarti, kā arī nodrošina bezmaksas savienojumus ar operatīvajiem dienestiem un savienojumus ar bezmaksas izsaukuma pakalpojuma numuriem;

2.17. **televīzijas programmu pārslēgšanās laiks** – parametrs, kas sekundēs nosaka laiku, kurā notiek pārslēgšanās starp televīzijas programmām, izmantojot televīzijas programmu pārslēgšanās pogu (+/-) vai izvēloties televīzijas programmu pēc tās numura;

2.18. **trīce**³ – parametrs, kas milisekundēs nosaka laika aiztures nevienmērību starp pakešu sūtīšanu un saņemšanu, kas rodas elektronisko sakaru tīkla ierobežotas caurlaides spējas dēļ, piemēram, pārslodze, maršruta maiņa, pakešu zudumi un citi;

2.19. **vidējais atbildes laiks uz izsaukumu** – parametrs, kas sekundēs nosaka kopējo atbildes laiku uz izsaukumu summas attiecību pret kopējo veikto izsaukumu skaitu;

2.20. **vidējais darbojošos taksofonu skaits** – parametrs, kas procentos nosaka darbojošos taksofonu skaita attiecību pret kopējo pārbaudīto taksofonu skaitu;

2.21. **vidējais īsziņas sūtīšanas laiks** – parametrs, kas sekundēs nosaka kopējo īsziņu sūtīšanas laiku summas attiecību pret kopējo sekmīgi nosūtīto īsziņu skaitu;

2.22. **vidējais latentums** – parametrs, kas milisekundēs nosaka latentuma vidējo aritmētisko vērtību, katram pakalpojuma veidam, atbilstoši interneta piekļuves pakalpojuma aprakstam, no kopējā mērījumu skaita;

2.23. **vidējais pakešu zuduma koeficients** – parametrs, kas procentos nosaka pakešu zuduma koeficienta vidējo aritmētisko vērtību, katram pakalpojuma veidam, atbilstoši interneta piekļuves pakalpojuma aprakstam, no kopējā mērījumu skaita;

2.24. **vidējais pieslēguma ātrums** – parametrs, kas kilobitos sekundē nosaka pieslēguma ātruma vidējo aritmētisko vērtību no kopējā mērījumu skaita;

¹ angl. Latency

² angl. Packet Loss Ratio

³ angl. Jitter

2.25. **vidējais savienošanas laiks** – parametrs, kas sekundēs nosaka kopējo savienojumu laiku summas attiecību pret kopējo sekmīgo savienojumu skaitu;

2.26. **vidējais televīzijas programmu pārslēgšanās laiks** – parametrs, kas sekundēs nosaka vidējo aritmētisko vērtību no kopējā mērījumu skaita;

2.27. **vidējā trīce** – parametrs, kas milisekundēs nosaka trīces vidējo aritmētisko vērtību, katram pakalpojuma veidam, atbilstoši interneta piekļuves pakalpojuma aprakstam, no kopējā mērījumu skaita.

3. Noteikumos noteiktas kvalitātes prasības šādiem pakalpojumiem:

3.1. balss telefonijas pakalpojums:

3.1.1. balss telefonijas pakalpojums fiksētajā telefonu tīklā;

3.1.2. iekšzemes un vietējais balss telefonijas pakalpojums mobilajā telefonu tīklā;

3.1.3. balss telefonijas pakalpojums, izmantojot telefonu tīklu starpsavienojumu (turpmāk – starpsavienojuma pakalpojums);

3.2. publiskais datu un elektronisko ziņojumu pārraides pakalpojums (turpmāk – īsziņu pakalpojums⁴):

3.2.1. īsziņu pakalpojums mobilajā telefonu tīklā;

3.2.2. īsziņu pakalpojums, izmantojot mobilo telefonu tīklu starpsavienojumu;

3.3. nomāto līniju pakalpojums;

3.4. televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojums:

3.4.1. televīzijas programmu izplatīšana analogā formātā;

3.4.2. televīzijas programmu izplatīšana ciparu formātā;

3.4.3. televīzijas programmu izplatīšana, izmantojot interneta protokolu;

3.5. publiskais interneta piekļuves pakalpojums (turpmāk – interneta pakalpojums).

4. Komersantam, kuram Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisija (turpmāk – Regulators) nosaka universālā pakalpojuma saistības, noteikumos noteiktas kvalitātes prasības šādiem pakalpojumiem:

4.1. iekšzemes un vietējais balss telefonijas pakalpojums fiksētajā telefonu tīklā;

4.2. publiskais taksofonu pakalpojums (turpmāk – taksofonu pakalpojums);

4.3. bojājumu pieteikumu pieņemšanas dienesta pakalpojums;

4.4. visaptveroša telefona uzziņu dienesta pakalpojums.

5. Komersants iesniedz Regulatoram pakalpojumu kvalitātes deklarāciju un kvalitātes pārskatu par noteikumu 3. un 4.punktā noteikto mazumtirdzniecībā sniegto pakalpojumu kvalitāti šajos noteikumos noteiktajā kārtībā. Noteikumu 3.punktā noteiktajiem vairumtirdzniecībā sniegtajiem pakalpojumiem komersants kvalitātes prasības ietver komersantu savstarpējā līgumā.

6. Regulatorā iesniegtās komersanta pakalpojumu kvalitātes deklarācijas un kvalitātes pārskati ir publiski pieejami Regulatora mājas lapā internetā www.sprk.gov.lv.

II. Pakalpojumu kvalitātes parametru un to vērtību noteikšanas kārtība

7. Komersantam, kuram Regulators nosaka universālā pakalpojuma saistības, Regulators nosaka pakalpojumu kvalitātes parametrus un parametru vērtības noteikumu 4.punktā noteiktajiem pakalpojumiem.

⁴ angl. Short Message Service

8. Komersants, kuram Regulators nosaka universālā pakalpojuma saistības, nosaka un deklarē pakalpojumu kvalitātes parametru vērtības tiem pakalpojumu kvalitātes parametriem, kuriem Regulators nav noteicis pakalpojumu kvalitātes parametru vērtības.

9. Komersants, kuram Regulators nenosaka universālā pakalpojuma saistības, nosaka un deklarē pakalpojumu kvalitātes parametru vērtības pakalpojumu kvalitātes deklarācijā Regulatora noteiktajiem pakalpojumu kvalitātes parametriem.

10. Komersants, kurš sniedz televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu, nosaka pakalpojumu kvalitātes parametru vērtības un nodrošina parametru vērtību pieejamību Regulatoram pēc tā pieprasījuma šādiem parametriem:

10.1. televīzijas programmu izplatīšana analogā formātā:

10.1.1. attēla nesējfrekvence;

10.1.2. attēla un skaņas nesējfrekvenču starpība;

10.1.3. attēla nesēja līmenis;

10.1.4. attēla un skaņas nesēju līmeņu attiecība;

10.1.5. attēla nesēja un trokšņa attiecība;

10.1.6. vājinājums starp jebkurām divām kabeļtelevīzijas tīkla sazarotāja izejām frekvenču joslā 48,7MHz – 862,0MHz;

10.2. televīziju programmu izplatīšana ciparu formātā:

10.2.1. signāla līmenis dekodera ieejā;

10.3. televīzijas programmu izplatīšana, izmantojot interneta protokolu:

10.3.1. augšupielādes un lejupielādes pieslēguma ātrums televīzijas programmu nodrošināšanai;

10.3.2. trīce;

10.3.3. pakešu zudums.

III. Mazumtirdzniecībā sniegto pakalpojumu kvalitātes deklarāciju iesniegšanas kārtība

11. Komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu fiksētajā telefonu tīklā, iesniedz Regulatorā Balss telefonijas pakalpojuma fiksētajā telefonu tīklā kvalitātes deklarāciju (1.pielikums) par esošo kalendāro gadu reizi gadā līdz 1.februārim. Ja komersants uzsāk pakalpojuma sniegšanu pēc esošā gada 1.februāra, tad Balss telefonijas pakalpojuma fiksētajā telefonu tīklā kvalitātes deklarāciju tas iesniedz Regulatorā ne vēlāk kā vienu kalendāro dienu pirms pakalpojuma sniegšanas uzsākšanas.

12. Komersants, kurš sniedz iekšzemes un vietējo balss telefonijas pakalpojumu mobilajā telefonu tīklā, iesniedz Regulatorā Iekšzemes un vietējā balss telefonijas pakalpojuma mobilajā telefonu tīklā kvalitātes deklarāciju (2.pielikums) par esošo kalendāro gadu reizi gadā līdz 1.februārim. Ja komersants uzsāk pakalpojuma sniegšanu pēc esošā gada 1.februāra, tad Iekšzemes un vietējā balss telefonijas pakalpojuma mobilajā telefonu tīklā kvalitātes deklarāciju tas iesniedz Regulatorā ne vēlāk kā vienu kalendāro dienu pirms pakalpojuma sniegšanas uzsākšanas.

13. Operators, kurš sniedz iekšzemes un vietējo balss telefonijas pakalpojumu un, kuram ir vairāk kā 20000 galalietotāju uz iepriekšējā kalendārā gada 1.oktobri, iesniedz Regulatorā Iekšzemes un vietējā balss telefonijas pakalpojuma runas pārraides kvalitātes deklarāciju (3.pielikums) par esošo kalendāro gadu reizi gadā līdz 1.februārim.

14. Komersants, kurš sniedz īsziņu pakalpojumu mobilajā telefonu tīklā, iesniedz Regulatorā Īsziņu pakalpojuma mobilajā telefonu tīklā kvalitātes deklarāciju (4.pielikums) par esošo kalendāro gadu reizi gadā līdz 1.februārim. Ja komersants uzsāk pakalpojuma sniegšanu pēc esošā gada 1.februāra, tad Īsziņu pakalpojuma mobilajā telefonu tīklā kvalitātes deklarāciju tas iesniedz Regulatorā ne vēlāk kā vienu kalendāro dienu pirms pakalpojuma sniegšanas uzsākšanas.

15. Komersants, kurš sniedz īsziņu pakalpojumu, izmantojot mobilo telefonu tīklu starpsavienojumu, un kuram ir noslēgts starpsavienojuma līgums un kurš uz esošā kalendārā gada sākumu sniedz pakalpojumu vismaz sešus mēnešus no starpsavienojuma līguma noslēgšanas brīža, iesniedz Regulatorā Īsziņu pakalpojuma, izmantojot mobilo telefonu tīklu starpsavienojumu, kvalitātes deklarāciju (5.pielikums) par esošo kalendāro gadu reizi gadā līdz 1.februārim.

16. Komersants, kuram ir noslēgts starpsavienojuma līgums, un kas uz esošā kalendārā gada sākumu sniedz starpsavienojuma pakalpojumu vismaz sešus mēnešus no starpsavienojuma līguma noslēgšanas brīža, iesniedz Regulatorā Starpsavienojuma pakalpojuma kvalitātes deklarāciju (6.pielikums) par esošo kalendāro gadu reizi gadā līdz 1.februārim.

17. Komersants, kurš sniedz nomāto līniju pakalpojumu, iesniedz Regulatorā Nomāto līniju pakalpojuma kvalitātes deklarāciju (7.pielikums) par esošo kalendāro gadu reizi gadā līdz 1.februārim. Ja komersants uzsāk pakalpojuma sniegšanu pēc esošā gada 1.februāra, tad Nomāto līniju pakalpojuma kvalitātes deklarāciju tas iesniedz Regulatorā ne vēlāk kā vienu kalendāro dienu pirms pakalpojuma sniegšanas uzsākšanas.

18. Komersants, kurš sniedz televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu, iesniedz Regulatorā Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma kvalitātes deklarāciju (8.pielikums) par esošo kalendāro gadu reizi gadā līdz 1.februārim. Ja komersants uzsāk pakalpojuma sniegšanu pēc esošā gada 1.februāra, tad Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma kvalitātes deklarāciju tas iesniedz Regulatorā ne vēlāk kā vienu kalendāro dienu pirms pakalpojuma sniegšanas uzsākšanas.

19. Komersants, kurš sniedz interneta pakalpojumu, iesniedz Regulatorā Interneta pakalpojuma kvalitātes deklarāciju (9.pielikums) par esošo kalendāro gadu reizi gadā līdz 1.februārim. Ja komersants uzsāk pakalpojuma sniegšanu pēc esošā gada 1.februāra, tad Interneta pakalpojuma kvalitātes deklarāciju tas iesniedz Regulatorā ne vēlāk kā vienu kalendāro dienu pirms pakalpojuma sniegšanas uzsākšanas.

20. Komersants, kurš sniedz noteikumu 3.1.1., 3.1.2., 3.2.1., 3.4. un 3.5.punktā noteikto pakalpojumu, izmantojot cita komersanta elektronisko sakaru tīklu, reizi gadā līdz 1.februārim iesniedz Regulatoram informatīvu paziņojumu par pakalpojuma sniegšanu, apliecinot, ka galalietotājiem sniegtā pakalpojuma kvalitātes parametru vērtības nav zemākas kā komersanta, kurš nodrošina elektronisko sakaru tīklu, galalietotājiem (10.pielikums). Komersants iesniedz Regulatoram pakalpojumu kvalitātes deklarāciju saskaņā ar noteikumu 10., 11., 13., 17. un 18.punktu, ja galalietotājiem sniegtā pakalpojuma kvalitātes parametru vērtības ir zemākas kā komersanta, kurš nodrošina elektronisko sakaru tīklu, galalietotājiem.

IV. Mazumtirdzniecībā sniegto pakalpojumu kvalitātes mērījumu veikšana

21. Pakalpojumu kvalitātes mērījumus (turpmāk tekstā – mērījumi) veic atsevišķi katram noteiktam parametram.

22. Balss telefonijas pakalpojuma mērījumus fiksētajā telefonu tīklā veic šādiem parametriem:

22.1. abonentlīniju ierīkošanas laiks balss telefonijas pakalpojuma nodrošināšanai:

22.1.1. minimālo kalendāro dienu skaits no pieteikuma saņemšanas dienas līdz ierīkošanas dienai, lai ierīkotu 95 procentus pieprasīto abonentlīniju;

22.1.2. minimālo kalendāro dienu skaits no pieteikuma saņemšanas dienas līdz ierīkošanas dienai, lai ierīkotu 99 procentus pieprasīto abonentlīniju;

22.1.3. abonentlīniju skaits procentos no visām ierīkotajām abonentlīnijām, kas ierīkotas 10 kalendāro dienu laikā;

22.1.4. abonentlīniju skaits procentos no visām ierīkotajām abonentlīnijām, kas ierīkotas ar klientu norunātajā dienā;

22.1.5. abonentlīniju skaits procentos no visām ierīkotajām abonentlīnijām, kas ierīkotas ar klientu norunātajā dienas pusē;

22.2. bojājumu skaits:

22.2.1. pieteikto bojājumu skaits uz vienu abonentlīniju;

22.2.2. pieteikto bojājumu skaits elektronisko sakaru tīklā uz vienu abonentu;

22.3. bojājumu novēršanas laiks:

22.3.1. minimālais stundu skaits no bojājuma pieteikuma saņemšanas brīža līdz bojājuma novēršanas brīdim, lai novērstu 80 procentus abonentlīniju bojājumu;

22.3.2. minimālais stundu skaits no bojājuma pieteikuma saņemšanas brīža līdz bojājuma novēršanas brīdim, lai novērstu 80 procentus visu citu bojājumu, izņemot abonentlīniju bojājumus;

22.3.3. minimālais stundu skaits no bojājuma pieteikuma saņemšanas brīža līdz bojājuma novēršanas brīdim, lai novērstu 95 procentus abonentlīniju bojājumu;

22.3.4. minimālais stundu skaits no bojājuma pieteikuma saņemšanas brīža līdz bojājuma novēršanas brīdim, lai novērstu 95 procentus visu citu bojājumu, izņemot abonentlīniju bojājumus;

22.3.5. bojājumu skaits procentos no pieteiktajiem bojājumiem, kas novērsti trīs kalendāro dienu laikā;

22.3.6. bojājumu skaits procentos no abonentlīniju bojājumiem, kas novērsti ar abonentu norunātajā dienā;

22.3.7. bojājumu skaits procentos no visiem citiem bojājumiem, izņemot abonentlīniju bojājumus, kas novērsti ar abonentu norunātajā dienā;

22.3.8. bojājumu skaits procentos no abonentlīniju bojājumiem, kas novērsti ar abonentu norunātajā dienas pusē;

22.3.9. bojājumu skaits procentos no visiem citiem bojājumiem, izņemot abonentlīniju bojājumus, kas novērsti ar abonentu norunātajā dienas pusē;

22.4. nesekmīgo savienojumu skaits:

22.4.1. nesekmīgo savienojumu skaits vietējām un iekšzemes sarunām;

22.4.2. nesekmīgo savienojumu skaits starptautiskajām sarunām;

22.5. savienošanas laiks:

22.5.1. savienošanas laiks sekundēs vietējām un iekšzemes sarunām;

- 22.5.2. savienošanas laiks sekundēs 95 procentiem no sekmīgo savienojumu skaita vietējām un iekšzemes sarunām;
- 22.5.3. savienošanas laiks sekundēs starptautiskajām sarunām;
- 22.5.4. savienošanas laiks sekundēs 95 procentiem no sekmīgo savienojumu skaita starptautiskajām sarunām;
- 22.6. runas pārraides kvalitāte ballēs;
- 22.7. rēķinu precizitāte procentos.

23. Komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu fiksētajā telefonu tīklā veic noteikumu 22.1. – 22.5. un 22.7.punktā noteikto mērāmo parametru mērījumus saskaņā ar noteikumu 11.pielikuma 1.tabulu.

24. Regulators veic noteikumu 22.4.1., 22.5.1., 22.5.2. un 22.6.punktā noteikto mērāmo parametru mērījumus fiksētajā telefonu tīklā saskaņā ar noteikumu 11.pielikuma 1.tabulu.

25. Mērījumus fiksētajā telefonu tīklā veic, nodrošinot mērījumu rezultātu ticamības pakāpi ne mazāku kā 95 procenti un relatīvo mērījumu precizitāti ne mazāku kā 10 procenti.

26. Pakalpojumu mērījumus mobilajā telefonu tīklā veic šādiem parametriem:

26.1. iekšzemes un vietējais balss telefonijas pakalpojums:

- 26.1.1. nesekmīgo savienojumu skaits;
- 26.1.2. savienošanas laiks sekundēs;
- 26.1.3. savienošanas laiks sekundēs 95 procentiem no sekmīgo savienojumu skaita;
- 26.1.4. runas pārraides kvalitāte ballēs;
- 26.1.5. rēķinu precizitāte procentos;

26.2. īsziņu pakalpojums:

- 26.2.1. nesekmīgi sūtīto īsziņu skaits;
- 26.2.2 īsziņas piegādes laiks sekundēs.

27. Komersants, kas sniedz pakalpojumus mobilajā telefonu tīklā veic noteikumu 26.1.1. – 26.1.3. un 26.1.5. – 26.2.2.punktā noteikto mērāmo parametru mērījumus saskaņā ar noteikumu 11.pielikuma 2.tabulu.

28. Regulators veic noteikumu 26.1.1. – 26.1.4., 26.2.1. – 26.2.2.punktā noteikto mērāmo parametru mērījumus mobilajā telefonu tīklā saskaņā ar 11.pielikuma 2.tabulu.

29. Iekšzemes un vietējā balss telefonijas pakalpojuma mērījumus mobilajā telefonu tīklā veic, nodrošinot mērījumu rezultātu ticamības pakāpi ne mazāku kā 95 procenti un relatīvo mērījumu precizitāti ne mazāku kā 10 procenti.

30. Īsziņu pakalpojuma mērījumus mobilajā telefonu tīklā veic, nosūtot ne mazāk kā 1000 īsziņu.

31. Īsziņu pakalpojuma, izmantojot mobilo telefonu tīklu starpsavienojumu, mērījumus veic šādiem parametriem:

- 31.1. nesekmīgi sūtīto īsziņu skaits;
- 31.2. īsziņas piegādes laiks sekundēs.

32. Komersants, kas sniedz īsziņu pakalpojumu, izmantojot mobilo telefonu tīklu starpsavienojumu, veic noteikumu 31.punktā noteikto mērāmo parametru mērījumus saskaņā ar 11.pielikuma 3.tabulu.

33. Regulators veic noteikumu 31.punktā noteikto mērāmo parametru mērījumus saskaņā ar noteikumu 11.pielikuma 3.tabulu.

34. Īsziņu pakalpojuma, izmantojot mobilo telefonu tīklu starpsavienojumu, mērījumus mobilajā telefonu tīklā veic, nosūtot ne mazāk kā 1000 īsziņu.

35. Starpsavienojuma pakalpojuma mērījumu veic šādiem parametriem:

35.1. nesekmīgo savienojumu skaits;

35.2. savienošanas laiks sekundēs.

36. Komersants, kas sniedz starpsavienojuma pakalpojumu veic noteikumu 35.punktā noteikto mērāmo parametru mērījumus saskaņā ar noteikumu 11.pielikuma 4.tabulu.

37. Regulators veic noteikumu 35.punktā noteikto mērāmo parametru mērījumus saskaņā ar 11.pielikuma 4.tabulu.

38. Starpsavienojuma pakalpojuma mērījumus veic, nodrošinot mērījumu rezultātu ticamības pakāpi ne mazāku kā 60 procenti un relatīvo mērījumu precizitāti ne mazāku kā 10 procenti.

39. Nomāto līniju pakalpojuma mērījumus veic šādiem parametriem:

39.1. ierīkošanas laiks kalendārās dienās:

39.1.1. visām nomātajām līnijām;

39.1.2. iekšzemes nomātajām līnijām;

39.1.3. starptautiskajām nomātajām līnijām Eiropas Savienības robežās;

39.2. bojājumu novēršanas laiks stundās:

39.2.1. visām nomātajām līnijām;

39.2.2. iekšzemes nomātajām līnijām;

39.2.3. starptautiskajām nomātajām līnijām Eiropas Savienības robežās;

39.3. bojājumu skaits;

39.4. pakalpojuma pieejamība procentos.

40. Komersants, kas sniedz nomāto līniju pakalpojumu veic noteikumu 39.punktā noteikto mērāmo parametru mērījumus.

41. Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma mērījumus veic šādiem parametriem:

41.1. ierīkošanas laiks kalendārās dienās;

41.2. bojājumu novēršanas laiks stundās;

41.3. bojājumu skaits;

41.4. televīzijas programmu pārslēgšanās laiks sekundēs;

41.5. attēla kvalitātes subjektīvais vizuālais vērtējums.

42. Komersants, kas sniedz televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu veic noteikumu 41.punktā noteikto mērāmo parametru mērījumus saskaņā ar 11.pielikuma 5.tabulu.

43. Regulators veic noteikumu 41.4. – 41.5.punktā noteikto mērāmo parametru mērījumus saskaņā ar 11.pielikuma 5.tabulu.

44. Interneta pakalpojuma mērījumus veic šādiem parametriem:

44.1. ierīkošanas laiks kalendārās dienās;

44.2. bojājumu novēršanas laiks;

44.3. bojājumu skaits;

44.4. augšupielādes un lejupielādes ātrums megabiti sekundē;

44.5. latents milisekundēs;

44.6. trīce milisekundēs;

44.8. pakešu zuduma koeficients procentos;

44.9. pakalpojuma pieejamība procentos.

45. Komersants, kas sniedz interneta pakalpojumu veic noteikumu 44.punktā noteikto mērāmo parametru mērījumus saskaņā ar 11.pielikuma 6.tabulu.

46. Regulators veic noteikumu 44.4. – 44.8.punktā noteikto mērāmo parametru mērījumus saskaņā ar 11.pielikuma 6.tabulu.

47. Taksofona pakalpojuma mērījumos mērāmais parametrs ir darbojošos taksofonu skaits procentos.

48. Bojājumu pieteikumu pieņemšanas dienesta pakalpojuma un visaptveroša telefona uzziņu dienesta pakalpojuma mērījumos mērāmais parametrs ir atbildes laiks uz izsaukumu sekundēs.

49. Regulators veic noteikumu 47. – 48.punktā noteikto mērāmo parametru mērījumus komersantam, kuram Regulators nosaka universālā pakalpojuma saistības.

50. Regulators pēc savas iniciatīvas izvēles kārtā veic noteikumos noteikto mērāmo parametru mērījumus, un par to rakstiski informē komersantu ne vēlāk kā 30 dienas pirms mērījumu uzsākšanas.

V. Mazumtirdzniecībā sniegto pakalpojumu kvalitātes pārskatu iesniegšanas kārtība

51. Komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu fiksētajā telefonu tīklā, un kurš saskaņā ar noteikumu 11.pielikuma 1.tabulu veic mērījumus, iesniedz Regulatorā Kvalitātes pārskatu par balss telefonijas pakalpojumu fiksētajā telefonu tīklā kvalitātes prasību izpildi (12.pielikums) reizi gadā līdz 1.februārim par iepriekšējo kalendāro gadu.

52. Komersants, kurš sniedz iekšzemes un vietējo balss telefonijas pakalpojumu mobilajā telefonu tīklā, un kurš saskaņā ar noteikumu 11.pielikuma 2.tabulu veic mērījumus, iesniedz Regulatorā Kvalitātes pārskatu par iekšzemes un vietējā balss telefonijas pakalpojuma mobilajā telefonu tīklā kvalitātes prasību izpildi (13.pielikums) reizi gadā līdz 1.februārim par iepriekšējo kalendāro gadu.

53. Komersants, kurš sniedz īsziņu pakalpojumu mobilajā telefonu tīklā, un kurš saskaņā ar noteikumu 11.pielikuma 2.tabulu veic mērījumus, iesniedz Regulatorā Kvalitātes pārskatu par īsziņu pakalpojuma mobilajā telefonu tīklā kvalitātes prasību izpildi (14.pielikums) reizi gadā līdz 1.februārim par iepriekšējo kalendāro gadu.

54. Komersants, kurš sniedz īsziņu pakalpojumu, izmantojot mobilo telefonu tīklu starpsavienojumu, un kurš saskaņā ar noteikumu 11.pielikuma 3.tabulu veic mērījumus, iesniedz Regulatorā Kvalitātes pārskatu par īsziņu pakalpojuma, izmantojot mobilo telefonu tīklu starpsavienojumu, kvalitātes prasību izpildi (15.pielikums) reizi gadā līdz 1.februārim par iepriekšējo kalendāro gadu.

55. Komersants, kurš sniedz starpsavienojuma pakalpojumu, un kurš saskaņā ar noteikumu 11.pielikuma 4.tabulu veic mērījumus, iesniedz Regulatorā Kvalitātes pārskatu par starpsavienojuma pakalpojuma kvalitātes prasību izpildi (16.pielikums) reizi gadā līdz 1.februārim par iepriekšējo kalendāro gadu.

56. Komersants, kurš sniedz nomāto līniju pakalpojumu, iesniedz Regulatorā Kvalitātes pārskatu par nomāto līniju pakalpojuma kvalitātes prasību izpildi (17.pielikums) reizi gadā līdz 1.februārim par iepriekšējo kalendāro gadu.

57. Komersants, kurš sniedz televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu, un kurš saskaņā ar noteikumu 11.pielikuma 5.tabulu veic mērījumus, iesniedz Regulatorā Kvalitātes pārskatu par televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma kvalitātes prasību izpildi (18.pielikums) reizi gadā līdz 1.februārim par iepriekšējo kalendāro gadu.

58. Komersants, kurš sniedz interneta pakalpojumu un kurš saskaņā ar noteikumu 11.pielikuma 6.tabulu veic mērījumus, iesniedz Regulatorā Kvalitātes pārskatu par interneta pakalpojuma kvalitātes prasību izpildi (19.pielikums) reizi gadā līdz 1.februārim par iepriekšējo kalendāro gadu.

VI. Noslēguma jautājumi

59. Regulators taksofona pakalpojuma kvalitātes mērījumus nodrošina līdz 2011.gada 31.decembrim.

60. Atzīt par spēku zaudējušu Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas 2009.gada 7.decembra lēmumu Nr.1/11 „Noteikumi par elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes prasībām un kvalitātes pārskatu iesniegšanas kārtību” (Latvijas Vēstnesis, 2009, 196.nr.).

61. Noteikumi stājas spēkā nākamajā dienā pēc to publicēšanas laikrakstā „Latvijas Vēstnesis”.

Informatīvā atsauce uz Eiropas Savienības direktīvu

Noteikumos ir iekļautas tiesību normas, kas izriet no Eiropas Parlamenta un Padomes 2009.gada 25.novembra direktīvas 2009/136/EK, ar ko groza direktīvu 2002/22/EK par universālo pakalpojumu un lietotāju tiesībām attiecībā uz elektronisko sakaru tīkliem un pakalpojumiem, direktīvu 2002/58/EK par personas datu apstrādi un privātās dzīves aizsardzību elektronisko komunikāciju nozarē un regulu (EK) Nr.2006/2004 par sadarbību starp valsts iestādēm, kas atbildīgas par tiesību aktu īstenošanu patērētāju tiesību aizsardzības jomā.

Priekšsēdētājs

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
vecākā eksperte

Sabiedrisko pakalpojumu

regulēšanas komisijas

Elektronisko sakaru un pasta departamenta

Pakalpojumu kvalitātes nodaļas

vecākā eksperte

Juridiskā departamenta

Elektronisko sakaru un pasta lietu

departamenta vecākā juriste,

Dr. Džeļņeva-Neļņeva

Dr. Džeļņeva-Neļņeva

V.Lokenbahs

Dr. Berkman

Balss telefonijas pakalpojuma fiksētajā telefonu tīklā kvalitātes deklarācija
 ____ gadam

Elektronisko sakaru komersanta nosaukums _____

Vienotais reģistrācijas numurs _____

Pakalpojumu kvalitātes parametri		Pakalpojumu kvalitātes parametru vērtība
1. Abonentlīniju ierīkošanas laiks balss telefonijas pakalpojuma nodrošināšanai ⁽¹⁾	1.1. Minimālo kalendāro dienu skaits no pieteikuma saņemšanas dienas līdz ierīkošanas dienai, lai ierīkotu 95 procentus pieprasīto abonentlīniju	≤
	1.2. Minimālo kalendāro dienu skaits no pieteikuma saņemšanas dienas līdz ierīkošanas dienai, lai ierīkotu 99 procentus pieprasīto abonentlīniju	≤
	1.3. Abonentlīniju skaits procentos no visām ierīkotajām abonentlīnijām, kas ierīkotas 10 kalendāro dienu laikā	≥
	1.4. Abonentlīniju skaits procentos no visām ierīkotajām abonentlīnijām, kas ierīkotas ar klientu norunātajā dienā	≥
	1.5. Abonentlīniju skaits procentos no visām ierīkotajām abonentlīnijām, kas ierīkotas ar klientu norunātajā dienas pusē	≥
2. Bojājumu skaits	2.1. Pieteikto bojājumu skaits uz vienu abonentlīniju ⁽²⁾	≤
	2.2. Pieteikto bojājumu skaits elektronisko sakaru tīklā uz vienu abonentu ⁽³⁾	≤
3. Bojājumu novēršanas laiks	3.1. Minimālais stundu skaits no bojājuma pieteikuma saņemšanas brīža līdz bojājuma novēršanas brīdim, lai novērstu 80 procentus abonentlīniju bojājumu ⁽⁴⁾	≤

Pakalpojumu kvalitātes parametri		Pakalpojumu kvalitātes parametru vērtība
	3.2. Minimālais stundu skaits no bojājuma pieteikuma saņemšanas brīža līdz bojājuma novēršanas brīdim, lai novērstu 80 procentus visu citu bojājumu, izņemot abonentlīniju bojājumus	$\leq$
	3.3. Minimālais stundu skaits no bojājuma pieteikuma saņemšanas brīža līdz bojājuma novēršanas brīdim, lai novērstu 95 procentus abonentlīniju bojājumu ⁽⁵⁾	$\leq$
	3.4. Minimālais stundu skaits no bojājuma pieteikuma saņemšanas brīža līdz bojājuma novēršanas brīdim, lai novērstu 95 procentus visu citu bojājumu, izņemot abonentlīniju bojājumus	$\leq$
	3.5. Bojājumu skaits procentos no pieteiktajiem bojājumiem, ka novērsti trīs kalendāro dienu laikā	$\geq$
	3.6. Bojājumu skaits procentos no abonentlīniju bojājumiem, kas novērsti ar abonentu norunātajā dienā ⁽⁶⁾	$\geq$
	3.7. Bojājumu skaits procentos no visiem citiem bojājumiem, izņemot abonentlīniju bojājumus, kas novērsti ar abonentu norunātajā dienā	$\geq$
	3.8. Bojājumu skaits procentos no abonentlīniju bojājumiem, kas novērsti ar abonentu norunātajā dienas pusē ⁽⁷⁾	$\geq$
	3.9. Bojājumu skaits procentos no visiem citiem bojājumiem, izņemot abonentlīniju bojājumus, kas novērsti ar abonentu norunātajā dienas pusē	$\geq$
4. Nesekmīgo savienojumu koeficients ⁽⁸⁾	4.1. Nesekmīgo savienojumu koeficients procentos vietējām un iekšzemes sarunām	$\leq$
	4.2. Nesekmīgo savienojumu koeficients procentos starptautiskajām sarunām	$\leq$

Pakalpojumu kvalitātes parametri		Pakalpojumu kvalitātes parametru vērtība
5. Savienošanas laiks	5.1. Vidējais savienošanas laiks sekundēs vietējām un iekšzemes sarunām ⁽⁹⁾	≤
	5.2. Savienošanas laiks sekundēs 95 procentiem no sekmīgo savienojumu skaita vietējām un iekšzemes sarunām ⁽¹⁰⁾	≤
	5.3. Vidējais savienošanas laiks sekundēs starptautiskajām sarunām ⁽¹¹⁾	≤
	5.4. Savienošanas laiks sekundēs 95 procentiem no sekmīgo savienojumu skaita starptautiskajām sarunām ⁽¹²⁾	≤
6. Rēķinu precizitāte procentos ⁽¹³⁾		≥

Komersants, nosakot starptautiskā balss telefonijas pakalpojuma kvalitātes parametru vērtības, izvēlas vismaz trīs valstis, uz kurām iepriekšējā kalendārā gada laikā bijusi vislielākā noslodze.

⁽¹⁾ Abonentlīniju uzskaiti attiecina uz fiksētā elektronisko sakaru tīkla pieslēguma punktu (turpmāk – pieslēguma punkts) skaitu (to skaitā sapārotās, blīvētās abonentlīnijas, integrēto pakalpojumu ciparu tīkla primārās plūsmas piekļuve (turpmāk – ISDN PRA¹), privātās automātiskā atzara centrāles (turpmāk – PABX²) pieslēgumi ar signalizāciju R2-CAS un citi. Integrēto pakalpojumu ciparu tīkla galvenās plūsmas piekļuvi (turpmāk – ISDN BRA³) uzskaita kā vienu abonentlīniju.

Ierīkoto abonentlīniju uzskaitē iekļauj gadījumus, ja:

- 1) ierīko jaunu abonentlīniju neatkarīgi no izmantojamās tehnoloģijas,
- 2) veic abonentlīnijas pārvietošanu,
- 3) pārrēģistrē abonentlīniju citam abonentam,
- 4) abonentam ierīko papildu abonentlīnijas pieslēguma punktu, ieskaitot arī abonentlīniju pārveidošanu uz ISDN.

Ierīkoto abonentlīniju uzskaitē neiekļauj gadījumus, ja balss telefonijas pakalpojuma nodrošināšanai izmanto:

- 1) operatora iepriekšējas izvēles pakalpojumu;
- 2) operatora izvēles pakalpojumu;
- 3) atsaistītu piekļuvi abonentlīnijai.

⁽²⁾ Bojājumu skaita uzskaiti nodrošina, ja balss telefonijas pakalpojumu sniedz, izmantojot abonentlīnijas (to skaitā atsaistītu piekļuvi abonentlīnijai) un to attiecina uz pieslēguma punktu skaitu (to skaitā sapārotās, blīvētās abonentlīnijas, ISDN PRA, PABX pieslēgumi ar signalizāciju R2-CAS un citi). ISDN BRA uzskaita kā vienu abonentlīniju.

¹ angl. *Integrated Services Digital Network Primary Rate Access*

² angl. *Private Automatic Branch Exchange*

³ angl. *Integrated Services Digital Network Basic Rate Access*

⁽³⁾ Bojājumu skaita uzskaiti nodrošina, ja balss telefonijas pakalpojumu sniedz, izmantojot:

- 1) operatora iepriekšējas izvēles pakalpojumu;
- 2) operatora izvēles pakalpojumu.

⁽⁴⁾ ⁽⁵⁾ ⁽⁶⁾ ⁽⁷⁾ Abonentlīniju bojājumu novēršanas laika uzskaiti attiecina uz pieslēguma punktu skaitu (to skaitā sapārotās, blīvētās abonentlīnijas, ISDN PRA, PABX pieslēgumi ar signalizāciju R2-CAS un citi). ISDN BRA uzskaita kā vienu abonentlīniju.

Abonentlīniju bojājumu novēršanas laiku neuzskaita, ja balss telefonijas pakalpojuma nodrošināšanai izmanto:

- 1) operatora iepriekšējas izvēles pakalpojumu;
- 2) operatora izvēles pakalpojumu;
- 3) atsaistītu piekļuvi abonentlīnijai.

3.1. – 3.4. punktā noteikto parametru vērtības norāda šādā formātā: SS:mm (S–stundas, m–minūtes).

⁽⁸⁾ Nesekmīgo savienojumu koeficients – parametrs, kas procentos nosaka nesekmīgo savienojumu skaita attiecību pret kopējo veikto savienojumu mēģinājumu skaitu.

Nesekmīgs savienojums:

- 1) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, abonentam lietošanā piešķirtu numuru, 30 sekunžu laikā vietējam vai iekšzemes izsaukumam, nekonstatējot izsaukuma kontroles signālu, aizņemtības signālu vai atbildi;
- 2) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, abonentam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot izsaukuma kontroles signālu nepareiza savienojuma gadījumā, par ko pārliecinās, veicot atkārtotus savienojuma mēģinājumus;
- 3) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, abonentam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot aizņemtības signālu, ja izsaukto numuru neizmanto citai sarunai, par ko pārliecinās, veicot atkārtotus savienojuma mēģinājumus;
- 4) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, abonentam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot atbildi nepareiza savienojuma gadījumā;
- 5) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, abonentam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot nepārtrauktu signālu;
- 6) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, abonentam lietošanā piešķirtu numuru, savienojumam zūdot savienojuma laikā.

⁽⁹⁾ ⁽¹¹⁾ Vidējais savienošanas laiks – parametrs, kas sekundēs nosaka kopējo savienošanas laiku summas attiecību pret kopējo sekmīgo savienojumu skaitu.

Savienošanas laiks – parametrs, kas sekundēs nosaka laika posmu no izsaukamā numura nosūtīšanas brīža līdz brīdim, kad konstatē izsaukuma kontroles signālu, aizņemtības signālu vai atbildi.

⁽¹⁰⁾ ⁽¹²⁾ Laika posms, kurā visātrāk notikuši 95 procenti no visiem sekmīgajiem savienojumiem.

(13) Rēķinu precizitāti nosaka saskaņā ar formulu:

$$R = \left(1 - \frac{n_s}{n_R}\right) \cdot 100\%,$$

R – rēķinu precizitāte gadā, procentos;

n_s – pamatotu sūdzību (pretenziju) skaits, ko komersants ir saņēmis par nepareiziem rēķiniem gadā;

Piezīme: Sūdzība (pretenzija) uzskatāma par pamatotu, ja to saņēmis komersants par nepareiziem rēķiniem un tā novērtēta kā pamatota.

n_R – kopējais komersanta izsūtīto rēķinu skaits gadā.

Datums ____.

Persona,
kas tiesīga pārstāvēt komersantu

/paraksts un tā atšifrējums/

Z.v.

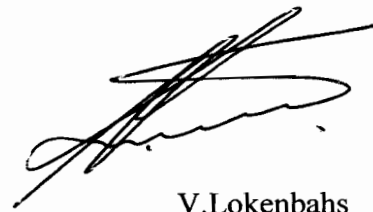
/sagatavotāja vārds, uzvārds/

tālrunis _____

e-pasts _____

Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas
izpilddirektors

 V. Lokenbahs
27.07.2011
Priekšsēdētājs


V. Lokenbahs

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
vecākā eksperte

Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas

Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
vecākā juriste

Juridiskā departamenta
Elektronisko sakaru un pasta lietu
nodaļas vecākā juriste

Elektronisko sakaru un pasta lietu
nodaļas
vecākā juriste

**Iekšzemes un vietējā balss telefonijas pakalpojuma mobilajā telefonu tīklā
 kvalitātes deklarācija ____ gadam**

Elektronisko sakaru komersanta nosaukums

Vienotais reģistrācijas numurs

Pakalpojumu kvalitātes parametrs	Pakalpojumu kvalitātes parametru vērtība
1. Nesekmīgo savienojumu koeficients procentos ⁽¹⁾	≤
2. Vidējais savienošanas laiks sekundēs ⁽²⁾	≤
3. Savienošanas laiks sekundēs 95 procentiem no sekmīgo savienojumu skaita ⁽³⁾	≤
4. Rēķinu precizitāte procentos ⁽⁴⁾	≥

⁽¹⁾ Nesekmīgo savienojumu koeficients – parametrs, kas procentos nosaka nesekmīgo savienojumu skaita attiecību pret kopējo veikto savienojumu mēģinājumu skaitu.

Nesekmīgs savienojums:

- 1) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, 30 sekunžu laikā nekonstatējot izsaukuma kontroles signālu, aizņemtības signālu vai atbildi;
- 2) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot izsaukuma kontroles signālu nepareiza savienojuma gadījumā, par ko pārliecinās, veicot atkārtotus savienojuma mēģinājumus;
- 3) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot aizņemtības signālu, ja izsaukto līniju neizmanto citai sarunai, par ko pārliecinās, veicot atkārtotus savienojuma mēģinājumus;
- 4) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot atbildi nepareiza savienojuma gadījumā;
- 5) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot paziņojumu par to, ka izsauktais mobilais tālruņa aparāts izslēgts vai atrodas ārpus uztveršanas zonas, ja izsauktais mobilais tālruņa aparāts ir ieslēgts un atrodas uztveršanas zonā, par ko pārliecinās, veicot atkārtotus savienojuma mēģinājumus;
- 6) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, savienojumam nenotiekot;
- 7) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, savienojumam zūdot savienojuma laikā.

⁽²⁾ Vidējais savienošanas laiks – parametrs, kas sekundēs nosaka kopējo savienošanas laiku summas attiecību pret kopējo sekmīgo savienojumu skaitu.

Savienošanas laiks – parametrs, kas sekundēs nosaka laika posmu no izsaukamā numura nosūtīšanas brīža līdz brīdim, kad konstatē izsaukuma kontroles signālu, aizņemtības signālu vai atbildi.

(3) Laika posms, kurā visātrāk notikuši 95 procenti no visiem sekmīgajiem savienojumiem.

(4) Rēķinu precizitāti nosaka saskaņā ar formulu:

$$R = (1 - \frac{n_s}{n_R}) \cdot 100\%,$$

R – rēķinu precizitāte gadā, procentos;

n_s – pamatotu sūdzību (pretenziju) skaits, ko komersants ir saņēmis par nepareiziem rēķiniem gadā;

Piezīme: Sūdzība (pretenzija) uzskatāma par pamatotu, ja to saņēmis komersants par nepareiziem rēķiniem un tā novērtēta kā pamatota.

n_R – kopējais komersanta izsūtīto rēķinu skaits gadā.

Datums ____.

Persona,
kas tiesīga pārstāvēt komersantu

/paraksts un tā atšifrējums/

Z.v.

/sagatavotāja vārds, uzvārds/

tālrunis _____

e-pasts _____

Valsts iekšlietu ministrija
Izstrādājuma un transporta lietu nodaļas
vadītāja p.i.

Priekšsēdētājs

Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas
loceklis

 J. Bunkāns
27.07.2011



V. Lokenbahs

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
vecākā eksperte

Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas
loceklis

Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
vecākā juriste

Juridiskā departamenta

Elektronisko sakaru un pasta lietu

**Iekšzemes un vietējā balss telefonijas pakalpojuma runas pārraides kvalitātes
deklarācija ____ gadam**

Elektronisko sakaru komersanta nosaukums

Vienotais reģistrācijas numurs

Pakalpojumu kvalitātes parametrs	Pakalpojumu kvalitātes parametru vērtība
Runas pārraides kvalitāte ballēs ⁽¹⁾	≥

⁽¹⁾ Runas pārraides kvalitāti nosaka izmantojot PESQ algoritmu.

Datums ____.

Persona,
kas tiesīga pārstāvēt komersantu

/paraksts un tā atšifrējums/

Z.v.

/sagatavotāja vārds, uzvārds/

tālrunis _____

e-pasts _____

Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas
priekšsēdētājs

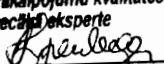
 J. Bunhās
27.07.2014

Priekšsēdētājs



V.Lokenbahs

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
vecākā eksperte

 A. Lipenberga

Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas

Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
vecākā juriste

juridiskā departamenta
Elektronisko sakaru un pasta lietu
nodaļas vecākā juriste

juridiskā departamenta
Elektronisko sakaru un pasta lietu
nodaļas
vecākā juriste

Īsziņu pakalpojuma mobilajā telefonu tīklā kvalitātes deklarācija ____ .gadam

Elektronisko sakaru komersanta nosaukums

Vienotais reģistrācijas numurs

Pakalpojumu kvalitātes parametrs	Pakalpojumu kvalitātes parametru vērtība
1. Nesekmīgi sūtīto īsziņu koeficients procentos ⁽¹⁾	≤
2. Vidējais īsziņas piegādes laiks sekundēs ⁽²⁾	≤

(1) Nesekmīgi sūtīto īsziņu koeficients – parametrs, kas procentos nosaka nesekmīgi sūtīto īsziņu skaita attiecību pret kopējo sūtīto īsziņu skaitu.

Nesekmīgi sūtīta īsziņa:

- 1) īsziņas teksta sūtīšanas mēģinājums uz pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot paziņojumu, ka īsziņu nosūtīt neizdevās;
- 2) īsziņas teksta sūtīšanas mēģinājums uz pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, adresātam 300 sekunžu laikā nesaņemot īsziņu.

(2) Vidējais īsziņas sūtīšanas laiks – parametrs, kas sekundēs nosaka kopējo īsziņu sūtīšanas laiku summas attiecību pret kopējo sekmīgi nosūtīto īsziņu skaitu.

Īsziņas sūtīšanas laiks – parametrs, kas sekundēs nosaka laika posmu no īsziņas teksta un numura nosūtīšanas brīža līdz brīdim, kad īsziņa piegādāta adresātam.

Datums ____ . ____ . ____ .

Persona,
kas tiesīga pārstāvēt komersantu

/paraksts un tā atšifrējums/

Z.v.

/sagatavotāja vārds, uzvārds/

Elektronisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas
tālrunis
e-pasts

J. Bunkāns

27.07.2011

Priekšsēdētājs

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
priekšsēdētājs

Elektronisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas

Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
priekšsēdētājs

Juridiskā departamenta

Elektronisko sakaru un pasta lietu
nodaļas vecākā juriste

V. Lokenbahs

V.Lokenbahs

Elektronisko sakaru un pasta lietu
nodaļas vecākā juriste

**Īsziņu pakalpojuma, izmantojot mobilo telefonu tīklu starpsavienojumu,
 kvalitātes deklarācija ____ gadam**

Elektronisko sakaru komersanta nosaukums

Vienotais reģistrācijas numurs

Pakalpojumu kvalitātes parametrs	Pakalpojumu kvalitātes parametru vērtība
1. Nesekmīgi sūtīto īsziņu koeficients procentos ⁽¹⁾	≤
2. Vidējais īsziņas piegādes laiks sekundēs ⁽²⁾	≤

Pakalpojumu kvalitātes parametrus nosaka īsziņu sūtīšanas mēģinājumiem no jebkura mobilā telefonu tīkla pieslēguma punkta uz jebkuru cita mobilā telefonu tīkla pieslēguma punktu.

⁽¹⁾ Nesekmīgi sūtīto īsziņu koeficients – parametrs, kas procentos nosaka nesekmīgi sūtīto īsziņu skaita attiecību pret kopējo sūtīto īsziņu skaitu.

Nesekmīgi sūtīta īsziņa:

- 1) īsziņas teksta sūtīšanas mēģinājums uz pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot paziņojumu, ka īsziņu nosūtīt neizdevās;
- 2) īsziņas teksta sūtīšanas mēģinājums uz pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, adresātam 300 sekunžu laikā nesaņemot īsziņu.

⁽²⁾ Vidējais īsziņas sūtīšanas laiks – parametrs, kas sekundēs nosaka kopējo īsziņu sūtīšanas laiku summas attiecību pret kopējo sekmīgi nosūtīto īsziņu skaitu.

Īsziņas sūtīšanas laiks – parametrs, kas sekundēs nosaka laika posmu no īsziņas teksta un numura nosūtīšanas brīža līdz brīdim, kad īsziņa piegādāta adresātam.

Datums ____.

Persona,
 kas tiesīga pārstāvēt komersantu

/paraksts un tā atšifrējums/

Z.v.

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
 tālrunis _____
 e-pasts _____

/sagatavotāja vārds, uzvārds/

27.07.2011

Priekšsēdētājs

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
 Elektronisko sakaru un pasta departamenta
 Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
 vadītāja vietniece

Sabiedrisko pakalpojumu
 regulēšanas komisijas
 Elektronisko sakaru un pasta departamenta
 Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
 vadītāja vietniece

Juridiskā departamenta
 Elektronisko sakaru un pasta lietu
 nodaļas vecākā juriste

V.Lokenbahs

Starpsavienojuma pakalpojuma kvalitātes deklarācija ____ gadam

Elektronisko sakaru komersanta nosaukums

Vienotais reģistrācijas numurs

Pakalpojumu kvalitātes parametrs	Pakalpojumu kvalitātes parametru vērtība
1. Nesekmīgo savienojumu koeficients procentos ⁽¹⁾	≤
2. Vidējais savienošanas laiks sekundēs ⁽²⁾	≤

1. Starpsavienojuma kombinācijā no vai uz fiksēto telefonu tīklu pakalpojumu kvalitātes parametru vērtības nosaka savienojumu mēģinājumiem no jebkura fiksētā telefonu tīkla pieslēguma punkta uz jebkuru cita fiksētā telefonu tīkla pieslēguma punktu.

2. Starpsavienojuma kombinācijā no vai uz mobilo telefonu tīklu pakalpojumu kvalitātes vērtības nosaka savienojuma mēģinājumiem no jebkura mobilā telefonu tīkla pieslēguma punkta uz jebkuru cita mobilā telefonu tīkla pieslēguma punktu.

⁽¹⁾ Nesekmīgo savienojumu koeficients – parametrs, kas procentos nosaka nesekmīgo savienojumu skaita attiecību pret kopējo veikto savienojumu mēģinājumu skaitu.

Nesekmīgs savienojums:

- 1) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, 30 sekunžu laikā nekonstatējot izsaukuma kontroles signālu, aizņemības signālu vai atbildi;
- 2) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot izsaukuma kontroles signālu nepareiza savienojuma gadījumā, par ko pārliecinās, veicot atkārtotus savienojuma mēģinājumus;
- 3) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot aizņemības signālu, ja izsaukto līniju neizmanto citai sarunai, par ko pārliecinās, veicot atkārtotus savienojuma mēģinājumus;
- 4) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot atbildi nepareiza savienojuma gadījumā;
- 5) savienojuma mēģinājums no fiksētā telefonu tīkla ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot nepārtrauktu signālu;
- 6) savienojuma mēģinājums uz mobilo telefonu tīklu ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot paziņojumu par to, ka izsauktais mobilais tālruņa aparāts izslēgts vai atrodas ārpus uztveršanas zonas, ja izsauktais mobilais tālruņa aparāts ir ieslēgts un atrodas uztveršanas zonā, par ko pārliecinās, veicot atkārtotus savienojuma

mēģinājumus;

- 7) savienojuma mēģinājums no mobilā telefonu tīkla ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru savienojumam nenotiekot;
- 8) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, savienojumam zūdot savienojuma laikā.

(2) Vidējais savienošanas laiks – parametrs, kas sekundēs nosaka kopējo savienošanas laiku summas attiecību pret kopējo sekmīgo savienojumu skaitu.

Savienošanas laiks – parametrs, kas sekundēs nosaka laika posmu no izsaucamā numura nosūtīšanas brīža līdz brīdim, kad konstatē izsaukuma kontroles signālu, aizpemtības signālu vai atbildi.

Datums .

Persona,
kas tiesīga pārstāvēt komersantu

/paraksts un tā atšifrējums/

Z.v.

/sagatavotāja vārds, uzvārds/

tālrunis _____

e-pasts

rehabilitācija pakalpojumi
arī citādas konsultācijas
būtiski kļūst.

27.07.2004

Priekšsēdētājs

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
valsts eksperte

8. Valsts policijas priekšnieks
I. A. Konevs komisijas

A. Cernăușanu - Noi surse

**Juridiskā departamenta
Elektronisko sakaru un
nodalās vecākā juriste**

V.Lokenbahs

Nomāto līniju pakalpojuma kvalitātes deklarācija _____ gadam

Elektronisko sakaru komersanta nosaukums

Vienotais reģistrācijas numurs

[illegible]

(1) Vidējais nomāto līniju ierīkošanas laiks kalendārās dienās no pieteikuma saņemšanas dienas līdz ierīkošanas dienai.

(2) Parametra vērtību norāda šādā formātā: SS:mm (S–stundas, m–minūtes).

(3) Katra veida nomāto līniju bojājumu skaits uz vienu nomāto līniju.

(4) Pakalpojuma pieejamību (iespēju saņemt pakalpojumu) nomātajām līnijām nosaka kā vidējo aritmētisko vērtību no kopējā aprēķināto norēķinu ciklu pakalpojuma pieejamību skaita.

Pakalpojuma pieejamību norēķinu ciklam nosaka saskaņā ar formulu:

$$p_{NI} = \frac{T_{NI}}{t_K \cdot n_{NI}} \cdot 100\%,$$

p_{NI} – pakalpojumu pieejamība procentos katra veida nomātajām līnijām;

T_{NI} – kopējais pakalpojuma pieejamības laiks stundās visām viena veida nomātajām līnijām;

t_K – mērījumu laiks stundās;

n_{NI} – viena veida nomāto līniju skaits.

(5) Jānorāda jebkura cita veida nomātās līnijas.

Datums ____.

Persona,
kas tiesīga pārstāvēt komersantu

/paraksts un tā atšifrējums/

Z.v.

/sagatavotāja vārds, uzvārds/

tālrunis _____

e-pasts _____

Elektronisko pakalpojumu
kvalitātes komisijas
priekšsēdētājs


27.07.2004

Priekšsēdētājs



V.Lokenbahs

Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma kvalitātes deklarācija
 ____ . gadam

Elektronisko sakaru komersanta nosaukums _____

Vienotais reģistrācijas numurs _____

Pakalpojumu kvalitātes parametrs	Pakalpojumu kvalitātes parametru vērtība
1. Vidējais ierīkošanas laiks kalendārās dienās ⁽¹⁾	≤
2. Vidējais bojājumu novēršanas laiks stundās ⁽²⁾	≤
3. Bojājumu skaits ⁽³⁾	≤
4. Vidējais televīzijas programmu pārslēgšanās laiks sekundēs ⁽⁴⁾	≤
5. Vidējais attēla kvalitātes subjektīvais vizuālais vērtējums ⁽⁵⁾	≥

1.punktā noteiktā pakalpojuma kvalitātes parametra vērtību nenosaka komersants, kurš sniedz virszemes televīzijas programmu ciparu formāta izplatīšanas pakalpojumu.

4.punktā noteiktā pakalpojuma kvalitātes parametra vērtību nosaka **tikai** tie komersanti, kuri sniedz televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu, izmantojot interneta protokolu.

4.– 5. punktā noteikto pakalpojumu kvalitātes parametru vērtības nosaka katrai televīzijas programmai ne mazāk kā trīs brīvi izvēlētos pieslēguma punktos.

⁽¹⁾ Vidējais pieslēguma punkta ierīkošanas laiks kalendārās dienās no pieteikuma saņemšanas dienas līdz ierīkošanas dienai, televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma nodrošināšanai.

⁽²⁾ Parametra vērtību norāda šādā formātā: SS:mm (S–stundas, m–minūtes).

⁽³⁾ Bojājumu skaits uz 100 pieslēguma punktiem.

⁽⁴⁾ Vidējais televīzijas programmu pārslēgšanās laiks – parametrs, kas sekundēs nosaka vidējo aritmētisko vērtību no kopējo mērījumu skaitu.

Televīzijas programmu pārslēgšanās laiks – parametrs, kas sekundēs nosaka laiku, kurā notiek pārslēgšanās starp televīzijas programmām, izmantojot televīzijas programmu pārslēgšanās pogu (+/-) vai izvēloties televīzijas programmu pēc tās numura.

⁽⁵⁾ Vidējais attēla kvalitātes subjektīvais vizuālais vērtējums – parametrs, kas nosaka vidējo svērto attēla kvalitātes novērtējumu no kopējā novērtējumu skaita.

Attēla kvalitāti nosaka kā kvantitatīvu vērtību, ko iegūst subjektīvi vizuāli novērtējot attēlu saskaņā ar 1.tabulu:

1.tabula

Nr. p.k.	Novērtējums	Novērtējuma paskaidrojums	Vērtība balles
1.	Teicama kvalitāte	Traucējumi un kropļojumi nav redzami	5
2.	Labā kvalitāte	Traucējumi un kropļojumi ir redzami, bet netraucē	4
3.	Apmierinoša kvalitāte	Traucējumi un kropļojumi mazliet traucē	3
4.	Vāja kvalitāte	Traucējumi un kropļojumi traucē	2
5.	Slikta kvalitāte	Traucējumi un kropļojumi ļoti traucē	1

Attēla kvalitāti novērtē ņemot vērā raksturīgākos attēla traucējumus un kropļojumus saskaņā ar 2.tabulu:

2.tabula

Nr. p.k.	Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojums	Traucējumu un kropļojumu apraksts
1.	Televīzijas programmu izplatīšana analogā formātā	1.1 Kustīgi vai nekustīgi joslveida, graudaini vai cita veida uzklājumi attēlam 1.2. Attēla spilgtuma un krāsu nevienmērība 1.3. Attēla daudzkrāšņošanās
2.	Televīzijas programmu izplatīšana ciparu formātā un televīzijas programmu izplatīšana, izmantojot interneta protokolu	2.1. Attēla īslaicīga vai pilnīga sastingšana 2.2. Attēla atsevišķu fragmentu iztrūkums 2.3. Attēla blakus efekti kustīgu attēla detaļu tuvumā, kas nav saistīti ar pārraidāmās programmas attēla noformējumu (attēla artefakti) 2.4. Vertikālo līniju kropļojumi attēla labajā pusē 2.5. Attēla un skaņas nobīde laikā 2.6. Blakus skaņas, kas nav saistītas ar pārraidāmās programmas akustisko noformējumu (skaņas artefakti)

Datums

Persona,
kas tiesīga pārstāvēt komersantu

/paraksts un tā atšifrējums/

Z.v.

/sagatavotāja vārds, uzvārds/

Juridiskā departamenta
Elektronisko sakaru un pasta lietu
nodalīša vadītāja

[Paraksts]

57.07.204

Priekšsēdētājs

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodalīša
vadītāja

Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas

Elektronisko sakaru un pasta lietu
nodalīša kvalitātes nodalīša
vadītāja

Juridiskā departamenta
Elektronisko sakaru un pasta lietu
nodalīša vecākā juriste

[Paraksts]

V.Lokenbahs

Interneta pakalpojuma kvalitātes deklarācija ____gadam

Elektronisko sakaru komersanta nosaukums

Vienotais reģistrācijas numurs

Pieslēguma ātruma robeža	Vidējais pieslēguma ātrums ^{(1)*}		Vidējais ierīkošanas laiks kalendārās dienās ⁽²⁾	Bojājumu skaits ⁽³⁾	Vidējais bojājumu novēršanas laiks ⁴	Vidējais pakešu zuduma koeficients procentos ^{(5)*}	Vidējais latentums milisekundēs ^{(6)*}	Vidējā trīce milisekundēs ^{(7)*}	Pakalpojuma pieejamība procentos ⁽⁸⁾
	Lejupielādes ātrums megabiti sekundē	Augšupielādes ātrums megabiti sekundē							
līdz 144kbit/s	≥	≥	VI	VI	VI	≥	≥	≥	≥
līdz 1Mbit/s	≥	≥				VI	VI	VI	
līdz 2Mbit/s	≥	≥				VI	VI	VI	
līdz 4Mbit/s	≥	≥				VI	VI	VI	
līdz 6Mbit/s	≥	≥				VI	VI	VI	
līdz 10Mbit/s	≥	≥				VI	VI	VI	
līdz 35Mbit/s	≥	≥				VI	VI	VI	
līdz 45Mbit/s	≥	≥				VI	VI	VI	
līdz 100Mbit/s	≥	≥				≥	≥	≥	
līdz 500Mbit/s	≥	≥				≥	≥	≥	
līdz 1Gbit/s	≥	≥				≥	≥	≥	
virs 1Gbit/s	≥	≥				≥	≥	≥	

* Parametru vērtību nosaka posmā no pieslēguma punkta līdz Latvijas interneta apmaiņas punktam.

(1) Vidējais pieslēguma ātrums – parametrs, kas kilobitos sekundē nosaka pieslēguma ātruma vidējo aritmētisko vērtību no kopējā mērījumu skaita.

Pieslēguma ātrums – parametrs, kas megabitos sekundē raksturo informācijas apmaiņas ātrumu (augšupielādes un lejupielādes) datu kanālā, posmā no galalietotāja galiekārtas līdz Latvijas interneta apmaiņas punktam.

(2) Vidējais pieslēguma punkta ierīkošanas laiks kalendārās dienās no pieteikuma saņemšanas dienas līdz ierīkošanas dienai, interneta pakalpojuma nodrošināšanai.

(3) Bojājumu skaits uz 100 pieslēguma punktiem.

(4) Vidējo bojājumu novēršanas laiku norāda šādā formātā: SS:mm (S–stundas, m–minūtes).

(5) Vidējais pakešu zuduma koeficients – parametrs, kas procentos nosaka pakešu zuduma koeficienta vidējo aritmētisko vērtību, katram pakalpojuma veidam, atbilstoši interneta pakalpojuma aprakstam, no kopējā mērījumu skaita.

Pakešu zuduma koeficients¹ – parametrs, kas procentos nosaka zaudēto pakešu attiecību pret kopējo nosūtīto pakešu skaitu.

Pakešu zuduma koeficientu nosaka saskaņā ar formulu:

$$Z = \frac{D}{n} \cdot 100,$$

Z – pakešu zuduma koeficients procentos;

n – kopējais nosūtīto pakešu skaits mērījuma cikla laikā;

D – zaudēto pakešu skaits mērījumu laikā.

(6) Vidējais latentums – parametrs, kas milisekundēs nosaka latentuma vidējo aritmētisko vērtību, katram pakalpojuma veidam, atbilstoši interneta pakalpojuma aprakstam, no kopējā mērījumu skaita;

Latentums² – parametrs, kas milisekundēs raksturo laika aizturi starp pakešu sūtīšanu un saņemšanu posmā no galalietotāja galiekārtas līdz Latvijas interneta apmaiņas punktam abos virzienos.

Latentumu nosaka saskaņā ar formulu:

$$\bar{L} = \frac{\sum_{i=1}^n (t_1 - t_2)}{n},$$

$\bar{L}$ – vidējais latentums milisekundēs mērījuma cikla laikā;

t_1 – paketes saņemšanas laiks milisekundēs;

t_2 – paketes nosūtīšanas laiks milisekundēs;

n – kopējais pārsūtīto pakešu skaits mērījuma cikla laikā.

¹ angl. Packet Loss Ratio

² angl. Latency

(7) Vidējā trīce – parametrs, kas milisekundēs nosaka trīces vidējo aritmētisko vērtību, katram pakalpojuma veidam, atbilstoši interneta pakalpojuma aprakstam, no kopējā mērījumu skaita.

Trīce¹ – parametrs, kas milisekundēs nosaka laika aiztures nevienmērību starp pakešu sūtīšanu un saņemšanu, kas rodas tīkla ierobežotās caurlaides spējas dēļ, piemēram, pārslodze, maršruta maiņa, pakešu zudumi un citi.

Trīci aprēķina saskaņā ar formulu:

$$J = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (L_i - \bar{L})^2}{n-1}}$$

J – trīce milisekundēs;

$\bar{L}$ – vidējais latentums milisekundēs mērījuma cikla laikā;

n – kopējais pārsūtīto pakešu skaits mērījuma cikla laikā;

L_i – i-tās paketes latentums milisekundēs.

(8) Pakalpojuma pieejamību (iespēju saņemt pakalpojumu) nosaka kā vidējo aritmētisko vērtību no kopējā aprēķināto norēķinu ciklu pakalpojuma pieejamību skaita.

Pakalpojuma pieejamību norēķinu ciklam nosaka saskaņā ar formulu:

$$p = \frac{T}{t_k \cdot n} \cdot 100\%,$$

p – pakalpojumu pieejamība procentos,

T – kopējais pakalpojuma pieejamības laiks stundās;

t_k – mērījumu laiks stundās;

n – kopējais pieslēguma punktu skaits.

Datums ____.

Persona,

kas tiesīga pārstāvēt komersantu

/paraksts un tā atšifrējums/

Z.v.

/sagatavotāja vārds, uzvārds/

tālrunis _____

e-pasts _____

27.07.2014. gada

Priekšsēdētājs

V.Lokenbahs

10.pielikums
Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas
2011.gada 27.jūlija lēmumam Nr.1/17

**Komersanta, kurš sniedz elektronisko sakaru pakalpojumu izmantojot cita
komersanta elektronisko sakaru tīklu, informatīvs paziņojums ____gadā**

Elektronisko sakaru komersanta nosaukums

Vienotais reģistrācijas numurs

Sniegtais elektronisko sakaru pakalpojums elektronisko sakaru tīklā	Komersanta, kurš nodrošina elektronisko sakaru tīklu, nosaukums
Balss telefonijas pakalpojums fiksētajā telefonu tīklā	
Iekšzemes un vietējais balss telefonijas pakalpojums mobilajā telefonu tīklā	
Īsziņu pakalpojums mobilajā telefonu tīklā	
Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojums	
Interneta pakalpojums	

Ar šo apliecinām, ka _____

elektronisko sakaru komersanta nosaukums

galalietotājiem sniegtā pakalpojuma kvalitātes parametru vērtības ir ne zemākas¹ kā
komersanta, kurš nodrošina elektronisko sakaru tīklu.

Datums ____.

Persona,
kas tiesīga pārstāvēt komersantu

/paraksts un tā atšifrējums/

Z.v.

/sagatavotāja vārds, uzvārds/

tālrunis _____

e-pasts _____

Priekšsēdētājs

V.Lokenbahs

¹ Ja galalietotājiem sniegtā pakalpojuma kvalitātes parametru vērtības ir zemākas kā komersanta, kurš
nodrošina elektronisko sakaru tīklu, galalietotājiem, tad tās norāda, iesniedzot Regulatorā pakalpojumu
kvalitātes deklarāciju atbilstoši šo noteikumu 10., 11., 13., 17. un 18.punktam.

Elektronisko sakaru pakalpojumu kvalitātes parametru mērījumu veicēji

I. Balss telefonijas pakalpojums fiksētajā telefonu tīklā

1.tabula

Nr. p.k.	Pakalpojuma kvalitātes parametrs	Pakalpojuma kvalitātes parametru mērījumus veicējs	Piezīmes
1.	Abonentlīniju ierīkošanas laiks balss telefonijas pakalpojuma nodrošināšanai		
1.1.	Minimālo kalendāro dienu skaits no pieteikuma saņemšanas dienas līdz ierīkošanas dienai, lai ierīkotu 95 procentus pieprasīto abonentlīniju		
1.2.	Minimālo kalendāro dienu skaits no pieteikuma saņemšanas dienas līdz ierīkošanas dienai, lai ierīkotu 99 procentus pieprasīto abonentlīniju		
1.3.	Abonentlīniju skaits procentos no visām ierīkotajām abonentlīnijām, kas ierīkotas 10 kalendāro dienu laikā	Komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu fiksētajā telefonu tīklā	Mērījumu neveic komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu izmantojot: • operatora iepriekšējās izvēles pakalpojumu; • operatora izvēles pakalpojumu; • atsaistītu piekļuvi abonentlīnijai.
1.4.	Abonentlīniju skaits procentos no visām ierīkotajām abonentlīnijām, kas ierīkotas ar klientu norunātajā dienā		
1.5.	Abonentlīniju skaits procentos no visām ierīkotajām abonentlīnijām, kas ierīkotas ar klientu norunātajā dienas pusē		
2.	Bojājumu skaits		
2.1.	Pieteikto bojājumu skaits uz vienu abonentlīniju	Komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu izmantojot abonentlīnijas (to skaitā atsaistītu piekļuvi abonentlīnijai)	

Nr. p.k.	Pakalpojuma kvalitātes parametrs	Pakalpojuma kvalitātes parametru mērījumus veicējs	Piezīmes
2.2.	Pieteikto bojājumu skaits uz vienu abonentu	Komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu izmantojot: • operatora iepriekšējās izvēles pakalpojumu; • operatora izvēles pakalpojumu;	
3.	Bojājumu novēršanas laiks		
3.1.	Minimālais stundu skaits no bojājuma pieteikuma saņemšanas brīža līdz bojājuma novēršanas brīdim, lai novērstu 80 procentus abonentlīniju bojājumu	Komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu fiksētajā telefonu tīklā	Mērījumu neveic komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu izmantojot: • operatora iepriekšējās izvēles pakalpojumu; • operatora izvēles pakalpojumu; • atsaistītu piekļuvi abonentlīnijai.
3.2.	Minimālais stundu skaits no bojājuma pieteikuma saņemšanas brīža līdz bojājuma novēršanas brīdim, lai novērstu 80 procentus visu citu bojājumu, izņemot abonentlīniju bojājumus	Komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu fiksētajā telefonu tīklā	
3.3.	Minimālais stundu skaits no bojājuma pieteikuma saņemšanas brīža līdz bojājuma novēršanas brīdim, lai novērstu 95 procentus abonentlīniju bojājumu	Komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu fiksētajā telefonu tīklā	Mērījumu neveic komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu izmantojot: • operatora iepriekšējās izvēles pakalpojumu; • operatora izvēles pakalpojumu; • atsaistītu piekļuvi abonentlīnijai.
3.4.	Minimālais stundu skaits no bojājuma pieteikuma saņemšanas brīža līdz bojājuma novēršanas brīdim, lai novērstu 95	Komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu fiksētajā telefonu tīklā	

Nr. p.k.	Pakalpojuma kvalitātes parametrs	Pakalpojuma kvalitātes parametru mērījumus veicējs	Piezīmes
	procentus visu citu bojājumu, izņemot abonentlīniju bojājumus		
3.5.	Bojājumu skaits procentos no pieteiktajiem bojājumiem, kas novērsti trīs kalendāro dienu laikā	Komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu fiksētajā telefonu tīklā	
3.6.	Bojājumu skaits procentos no abonentlīniju bojājumiem, kas novērsti ar abonentu norunātajā dienā	Komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu fiksētajā telefonu tīklā	Mērījumu neveic komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu izmantojot: • operatora iepriekšējās izvēles pakalpojumu; • operatora izvēles pakalpojumu; • atsaistītu piekļuvi abonentlīnijai.
3.7.	Bojājumu skaits procentos no visiem citiem bojājumiem, izņemot abonentlīniju bojājumus, kas novērsti ar abonentu norunātajā dienā	Komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu fiksētajā telefonu tīklā	
3.8.	Bojājumu skaits procentos no abonentlīniju bojājumiem, kas novērsti ar abonentu norunātajā dienas pusē	Komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu fiksētajā telefonu tīklā	Mērījumu neveic komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu izmantojot: • operatora iepriekšējās izvēles pakalpojumu; • operatora izvēles pakalpojumu; • atsaistītu piekļuvi abonentlīnijai.
3.9.	Bojājumu skaits procentos no visiem citiem bojājumiem, izņemot abonentlīniju bojājumus, kas novērsti ar abonentu norunātajā dienas pusē	Komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu fiksētajā telefonu tīklā	

Nr. p.k.	Pakalpojuma kvalitātes parametrs	Pakalpojuma kvalitātes parametru mērījumus veicējs	Piezīmes
4.	Nesekmīgo savienojumu skaits		
4.1.	Nesekmīgo savienojumu skaits vietējām un iekšzemes sarunām	Komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu fiksētajā telefonu tīklā; Regulators, ja: - komersantam Regulators nosaka universālā pakalpojuma saistības iekšzemes un vietējam balss telefonijas pakalpojumam fiksētajā telefonu tīklā; - operatoram ir ne mazāk kā 20000 galalietotāju uz iepriekšējā kalendārā gada 1.oktobri. Komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu fiksētajā telefonu tīklā	Mērījumu neveic: - komersants, kuram Regulators nosaka universālā pakalpojuma saistības iekšzemes un vietējam balss telefonijas pakalpojumam fiksētajā telefonu tīklā; - operators, kuram ir vairāk kā 20000 galalietotāju uz iepriekšējā kalendārā gada 1.oktobri.
4.2.	Nesekmīgo savienojumu skaits starptautiskajām sarunām		
5.	Savienošanas laiks		
5.1.	Savienošanas laiks sekundēs vietējām un iekšzemes sarunām	Komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu fiksētajā telefonu tīklā; Regulators, ja: - komersantam Regulators nosaka universālā pakalpojuma saistības iekšzemes un vietējam balss telefonijas pakalpojumam fiksētajā telefonu tīklā; - operatoram ir ne mazāk kā 20000 galalietotāju uz iepriekšējā kalendārā gada 1.oktobri. Komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu fiksētajā telefonu tīklā; Regulators, ja: - komersantam Regulators nosaka universālā	Mērījumu neveic: - komersants, kuram Regulators nosaka universālā pakalpojuma saistības iekšzemes un vietējam balss telefonijas pakalpojumam fiksētajā telefonu tīklā; - operators, kuram ir vairāk kā 20000 galalietotāju uz iepriekšējā kalendārā gada 1.oktobri. Mērījumu neveic: - komersants, kuram Regulators nosaka universālā pakalpojuma saistības iekšzemes un vietējam balss telefonijas pakalpojumam
5.2.	Savienošanas laiks sekundēs 95 procentiem no sekmīgo savienojumu skaita vietējām un iekšzemes sarunām		

Nr. p.k.	Pakalpojuma kvalitātes parametrs	Pakalpojuma kvalitātes parametru mērījumus veicējs	Piezīmes
		pakalpojuma saistības iekšzemes un vietējam balss telefonijas pakalpojumam fiksētajā telefonu tīklā; operatoram ir ne mazāk kā 20000 galalietotāju uz iepriekšējā kalendārā gada 1.oktobri.	fiksētajā telefonu tīklā; operators, kuram ir vairāk kā 20000 galalietotāju uz iepriekšējā kalendārā gada 1.oktobri.
5.3.	Savienošanas laiks sekundēs starptautiskajām sarunām	Komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu fiksētajā telefonu tīklā	
5.4.	Savienošanas laiks sekundēs 95 procentiem no sekmīgo savienojumu skaita starptautiskajām sarunām	Komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu fiksētajā telefonu tīklā	
6.	Runas pārraides kvalitāte ballēs	Regulators, ja operatoram ir ne mazāk kā 20000 galalietotāju uz iepriekšējā kalendārā gada 1.oktobri	Mērījumu neveic komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu fiksētajā telefonu tīklā
7.	Rēķinu precizitāte procentos	Komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu fiksētajā telefonu tīklā	

II. Pakalpojumi mobilajā telefonu tīklā

2.tabula

Nr. p.k.	Pakalpojuma kvalitātes parametrs	Pakalpojuma kvalitātes parametru mērījumus veicējs	Piezīmes
<i>Iekšzemes un vietējais balss telefonijas pakalpojums mobilajā telefonu tīklā</i>			
1.	Nesekmīgo savienojumu skaits	- Komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu mobilajā telefonu tīklā; - Regulators, ja operatoram ir ne mazāk kā 20000 galalietotāju uz iepriekšējā kalendārā gada 1.oktobri.	Mērījumu neveic operators, kuram ir vairāk kā 20000 galalietotāju uz iepriekšējā kalendārā gada 1.oktobri.
2.	Savienošanas laiks sekundēs		
3.	Savienošanas laiks sekundēs 95 procentiem no sekmīgo savienojumu skaita		

Nr. p.k.	Pakalpojuma kvalitātes parametrs	Pakalpojuma kvalitātes parametru mērījumus veicējs	Piezīmes
4.	Runas pārraides kvalitāte ballēs	Regulators, ja operatoram ir ne mazāk kā 20000 galalietotāju uz iepriekšējā kalendārā gada 1.oktobri.	Mērījumus neveic komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu mobilajā telefonu tīklā;
5.	Rēķinu precizitāte procentos	Komersants, kurš sniedz balss telefonijas pakalpojumu mobilajā telefonu tīklā	
<i>Īsziņu pakalpojums mobilajā telefonu tīklā</i>			
6.	Nesekmīgi sūtīto īsziņu skaits	Komersants, kurš sniedz īsziņu pakalpojumu mobilajā telefonu tīklā;	Mērījumu neveic operators, kuram ir vairāk kā 20000 galalietotāju uz iepriekšējā kalendārā gada 1.oktobri.
7.	Īsziņas piegādes laiks sekundēs	Regulators, ja operatoram ir ne mazāk kā 20000 galalietotāju uz iepriekšējā kalendārā gada 1.oktobri.	

III. Īsziņu pakalpojums, izmantojot mobilo telefonu tīklu starpsavienojumu

3.tabula

Nr. p.k.	Pakalpojuma kvalitātes parametrs	Pakalpojuma kvalitātes parametru mērījumus veicējs	Piezīmes
1.	Nesekmīgi sūtīto īsziņu skaits	Komersants, kurš sniedz īsziņu pakalpojumu, izmantojot mobilo telefonu tīklu starpsavienojumu; Regulators, ja izpildās šādi nosacījumi - starp operatoriem ir noslēgts starpsavienojuma līgums; - uz kalendārā gada sākumu operatori sniedz īsziņu pakalpojumu, izmantojot mobilo telefonu tīklu starpsavienojumu, vismaz sešus mēnešus no starpsavienojuma līguma noslēgšanas brīža; - katram operatoram mobilajā telefonu tīklā ir ne mazāk kā 5000 galalietotāju uz iepriekšējā kalendārā gada 1.oktobri.	Mērījumu neveic operators, ja izpildās šādi nosacījumi - starp operatoriem ir noslēgts starpsavienojuma līgums; - uz kalendārā gada sākumu operatori sniedz īsziņu pakalpojumu, izmantojot mobilo telefonu tīklu starpsavienojumu, vismaz sešus mēnešus no starpsavienojuma līguma noslēgšanas brīža; - katram operatoram mobilajā telefonu tīklā ir vairāk kā 5000 galalietotāju uz iepriekšējā kalendārā gada 1.oktobri.
2.	Īsziņas piegādes laiks sekundēs		

IV. Starpsavienojuma pakalpojums

4.tabula

Nr. p.k.	Pakalpojuma kvalitātes parametrs	Pakalpojuma kvalitātes parametru mērījumus veicējs	Piezīmes
1.	Nesekmīgo savienojumu skaits	Komersants, kurš sniedz starpsavienojuma pakalpojumu; Regulators, ja izpildās šādi nosacījumi • starp operatoriem ir noslēgts starpsavienojuma līgums; • uz kalendārā gada sākumu operatori sniedz starpsavienojuma pakalpojumu vismaz sešus mēnešus no starpsavienojuma līguma noslēgšanas brīža; • katram operatoram telefonu tīklā ir ne mazāk kā 5000 galalietotāju uz iepriekšējā kalendārā gada 1.oktobri.	Mērījumu neveic operators, ja izpildās šādi nosacījumi • starp operatoriem ir noslēgts starpsavienojuma līgums; • uz kalendārā gada sākumu operatori sniedz starpsavienojuma pakalpojumu vismaz sešus mēnešus no starpsavienojuma līguma noslēgšanas brīža; • katram operatoram telefonu tīklā ir vairāk kā 5000 galalietotāju uz iepriekšējā kalendārā gada 1.oktobri.
2.	Savienošanas laiks sekundēs		

V. Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojums

5.tabula

Nr. p.k.	Pakalpojuma kvalitātes parametrs	Pakalpojuma kvalitātes parametru mērījumus veicējs	Piezīmes
1.	Ierīkošanas laiks kalendārās dienās	Komersants, kurš sniedz televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu	Mērījumu neveic komersants, kurš sniedz virszemes televīzijas programmu ciparu formāta izplatīšanas pakalpojumu
2.	Bojājumu novēršanas laiks stundās		
3.	Bojājumu skaits	Komersants, kurš sniedz televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu	
4.	Televīzijas programmu pārslēgšanas laiks	Komersants, kurš sniedz televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu, izmantojot interneta protokolu;	Mērījumu neveic: • komersants, kurš sniedz televīzijas

Nr. p.k.	Pakalpojuma kvalitātes parametrs	Pakalpojuma kvalitātes parametru mērījumus veicējs	Piezīmes
		Regulators, ja pamatoto sūdzību skaits, kas saņemtas Regulatorā, iepriekšējā kalendārajā gadā par televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma, izmantojot interneta protokolu, kvalitatī ir vairāk kā viena sūdzība uz 1000 galalietotājiem.	programmu analogā formāta izplatīšanas pakalpojumu; • komersants, kurš sniedz televīzijas programmu ciparu formāta izplatīšanas pakalpojumu; • komersants, par kuru Regulatorā iepriekšējā kalendārā gadā saņemto pamatoto sūdzību skaits par televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma, izmantojot interneta protokolu, kvalitatī ir vairāk kā viena sūdzība uz 1000 galalietotājiem
5.	Attēla kvalitātes subjektīvais vizuālais vērtējums	Komersants, kurš sniedz televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu Regulators, ja pamatoto sūdzību skaits, kas saņemtas Regulatorā, iepriekšējā kalendārajā gadā par televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma kvalitāti ir vairāk kā viena sūdzība uz 1000 galalietotājiem	Mērījumu neveic komersants, par kuru Regulatorā iepriekšējā kalendārā gadā saņemto pamatoto sūdzību skaits par televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma kvalitāti ir vairāk kā viena sūdzība uz 1000 galalietotājiem

VI. Interneta pakalpojums

6.tabula

Nr. p.k.	Pakalpojuma kvalitātes parametrs	Pakalpojuma kvalitātes parametru mērījumus veicējs	Piezīmes
1.	Ierīkošanas laiks kalendārās dienās	Komersants, kurš sniedz interneta pakalpojumu	
2.	Bojājumu novēršanas laiks stundās		
3.	Bojājumu skaits		
4.	Augšupielādes un lejupielādes ātrums megabīti sekundē	Komersants, kurš sniedz interneta pakalpojumu; Regulators, ja pamatoto sūdzību skaits, kas saņemtas Regulatorā, iepriekšējā kalendārā gadā par interneta pakalpojuma kvalitāti ir vairāk kā viena sūdzība uz 1000 galalietotājiem.	Mērījumu neveic: komersants, par kuru Regulatorā iepriekšējā kalendārā gadā saņemto pamatoto sūdzību skaits par interneta pakalpojuma kvalitāti ir vairāk kā viena sūdzība uz 1000 galalietotājiem
5.	Latentums milisekundēs		
6.	Trīce milisekundēs		
7.	Pakešu zuduma koeficients procentos	Komersants, kurš sniedz interneta pakalpojumu	
5.	Pakalpojuma pieejamība procentos		

Priekšsēdētājs

Elektronisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
Atbalsta

A.Lipenberga

27.07.2011

Elektronisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
Atbalsta

A.Lipenberga

27.07.2011

Juridiskā departamenta
Elektronisko sakaru un pasta lietu
Nodaļas vecākā juriste

D.Burimane

27.07.2011

Elektronisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas
Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Atbalsta

A.Lipenberga

27.07.2011

V.Lokenbahs

**Kvalitātes pārskats par balss telefonijas pakalpojuma fiksētajā telefonu tīklā
 kvalitātes prasību izpildi ____gadā**

Elektronisko sakaru komersanta nosaukums

Vienotais reģistrācijas numurs

Pakalpojumu kvalitātes parametri		Pakalpojumu kvalitātes parametru vērtība
1. Abonentlīniju ierīkošanas laiks balss telefonijas pakalpojuma nodrošināšanai ⁽¹⁾	1.1. Minimālo kalendāro dienu skaits no pieteikuma saņemšanas dienas līdz ierīkošanas dienai, lai ierīkotu 95 procentus pieprasīto abonentlīniju	
	1.2. Minimālo kalendāro dienu skaits no pieteikuma saņemšanas dienas līdz ierīkošanas dienai, lai ierīkotu 99 procentus pieprasīto abonentlīniju	
	1.3. Abonentlīniju skaits procentos no visām ierīkotajām abonentlīnijām, kas ierīkotas 10 kalendāro dienu laikā	
	1.4. Abonentlīniju skaits procentos no visām ierīkotajām abonentlīnijām, kas ierīkotas ar klientu norunātajā dienā	
	1.5. Abonentlīniju skaits procentos no visām ierīkotajām abonentlīnijām, kas ierīkotas ar klientu norunātajā dienas pusē	
2. Bojājumu skaits	2.1. Pieteikto bojājumu skaits uz vienu abonentlīniju ⁽²⁾	
	2.2. Pieteikto bojājumu skaits elektronisko sakaru tīklā uz vienu abonentu ⁽³⁾	
3. Bojājumu novēršanas laiks	3.1. Minimālais stundu skaits no bojājuma pieteikuma saņemšanas brīža līdz bojājuma novēršanas brīdim, lai novērstu 80 procentus abonentlīniju bojājumu ⁽⁴⁾	

Pakalpojumu kvalitātes parametri		Pakalpojumu kvalitātes parametru vērtība
	3.2. Minimālais stundu skaits no bojājuma pieteikuma saņemšanas brīža līdz bojājuma novēršanas brīdim, lai novērstu 80 procentus visu citu bojājumu, izņemot abonentlīniju bojājumus	
	3.3. Minimālais stundu skaits no bojājuma pieteikuma saņemšanas brīža līdz bojājuma novēršanas brīdim, lai novērstu 95 procentus abonentlīniju bojājumu ⁽⁵⁾	
	3.4. Minimālais stundu skaits no bojājuma pieteikuma saņemšanas brīža līdz bojājuma novēršanas brīdim, lai novērstu 95 procentus visu citu bojājumu, izņemot abonentlīniju bojājumus	
	3.5. Bojājumu skaits procentos no pieteiktajiem bojājumiem, ka novērsti trīs kalendāro dienu laikā	
	3.6. Bojājumu skaits procentos no abonentlīniju bojājumiem, kas novērsti ar abonentu norunātajā dienā ⁽⁶⁾	
	3.7. Bojājumu skaits procentos no visiem citiem bojājumiem, izņemot abonentlīniju bojājumus, kas novērsti ar abonentu norunātajā dienā	
	3.8. Bojājumu skaits procentos no abonentlīniju bojājumiem, kas novērsti ar abonentu norunātajā dienas pusē ⁽⁷⁾	
	3.9. Bojājumu skaits procentos no visiem citiem bojājumiem, izņemot abonentlīniju bojājumus, kas novērsti ar abonentu norunātajā dienas pusē	
4. Nesekmīgo savienojumu koeficients ⁽⁸⁾	4.1. Nesekmīgo savienojumu koeficients procentos vietējām un iekšzemes sarunām	
	4.2. Nesekmīgo savienojumu koeficients procentos starptautiskajām sarunām	

Pakalpojumu kvalitātes parametri		Pakalpojumu kvalitātes parametru vērtība
5. Savienošanas laiks	5.1. Vidējais savienošanas laiks sekundēs vietējām un iekšzemes sarunām ⁽⁹⁾	
	5.2. Savienošanas laiks sekundēs 95 procentiem no sekmīgo savienojumu skaita vietējām un iekšzemes sarunām ⁽¹⁰⁾	
	5.3. Vidējais savienošanas laiks sekundēs starptautiskajām sarunām ⁽¹¹⁾	
	5.4. Savienošanas laiks sekundēs 95 procentiem no sekmīgo savienojumu skaita starptautiskajām sarunām ⁽¹²⁾	
6. Rēķinu precizitāte procentos ⁽¹³⁾		

1. Komersants nodrošina uzskaiti tikai katra pakalpojuma kvalitātes parametra standarta līmenim. Neieskaita gadījumus, kad abonents izvēlas maksāt vairāk par paaugstinātu pakalpojumu kvalitātes līmeni vai mazāk par pazeminātu pakalpojumu kvalitātes līmeni.

2. Komersants nosakot starptautiskā balss telefonijas pakalpojuma kvalitātes parametru vērtības, izvēlas vismaz trīs valstis, uz kurām iepriekšējā kalendārā gada laikā bijusi vislielākā noslodze.

⁽¹⁾ Abonentlīniju uzskaiti attiecina uz fiksētā elektronisko sakaru tīkla pieslēguma punktu (turpmāk – pieslēguma punkts) skaitu (to skaitā sapārotās, blīvētās abonentlīnijas, ISDN PRA, PABX pieslēgumi ar signalizāciju R2-CAS un citi). ISDN BRA uzskaita kā vienu abonentlīniju.

Ierīkoto abonentlīniju uzskaitē iekļauj gadījumus, ja:

- 1) ierīko jaunu abonentlīniju neatkarīgi no izmantojamās tehnoloģijas;
- 2) veic abonentlīnijas pārvietošanu;
- 3) pārreģistrē abonentlīniju citam abonentam;
- 4) abonentam ierīko papildu abonentlīnijas pieslēguma punktu, ieskaitot arī abonentlīniju pārveidošanu uz ISDN.

Ierīkoto abonentlīniju uzskaitē neiekļauj gadījumus, ja balss telefonijas pakalpojuma nodrošināšanai izmanto:

- 1) operatora iepriekšējas izvēles pakalpojumu;
- 2) operatora izvēles pakalpojumu;
- 3) atsaistītu piekļuvi abonentlīnijai.

⁽²⁾ Bojājumu skaita uzskaiti nodrošina, ja balss telefonijas pakalpojumu sniedz, izmantojot abonentlīnijas (to skaitā atsaistītu piekļuvi abonentlīnijai) un to attiecina uz pieslēguma punktu skaitu (to skaitā sapārotās, blīvētās abonentlīnijas, ISDN PRA, PABX pieslēgumi ar signalizāciju R2-CAS un citi). ISDN BRA uzskaita kā vienu abonentlīniju.

⁽³⁾ Bojājumu skaita uzskaiti nodrošina, ja balss telefonijas pakalpojumu sniedz, izmantojot:

- 1) operatora iepriekšējas izvēles pakalpojumu;
- 2) operatora izvēles pakalpojumu.

⁽⁴⁾ ⁽⁵⁾ ⁽⁶⁾ ⁽⁷⁾ Abonentlīniju bojājumu novēršanas laika uzskaiti attiecina uz pieslēguma punktu skaitu (to skaitā sapārotās, blīvētās abonentlīnijas, ISDN PRA, PABX pieslēgumi ar signalizāciju R2-CAS un citi). ISDN BRA uzskaita kā vienu abonentlīniju.

Abonentlīniju bojājumu novēršanas laiku neuzskaita, ja balss telefonijas pakalpojuma nodrošināšanai izmanto:

- 1) operatora iepriekšējas izvēles pakalpojumu;
- 2) operatora izvēles pakalpojumu;
- 3) atsaistītu piekļuvi abonentlīnijai.

3.1. – 3.4. punktā noteikto parametru vērtības norāda šādā formātā: SS:mm (S–stundas, m–minūtes).

⁽⁸⁾ Nesekmīgo savienojumu koeficients – parametrs, kas procentos nosaka nesekmīgo savienojuma skaita attiecību pret kopējo veikto savienojuma mēģinājumu skaitu.

Nesekmīgs savienojums:

- 1) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, abonentam lietošanā piešķirtu numuru, 30 sekunžu laikā vietējam vai iekšzemes izsaukumam nekonstatējot izsaukuma kontroles signālu, aizņemtības signālu vai atbildi;
- 2) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, abonentam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot izsaukuma kontroles signālu nepareiza savienojuma gadījumā, par ko pārliecinās, veicot atkārtotus savienojuma mēģinājumus;
- 3) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, abonentam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot aizņemtības signālu, ja izsaukto numuru neizmanto citai sarunai, par ko pārliecinās, veicot atkārtotus savienojuma mēģinājumus;
- 4) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, abonentam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot atbildi nepareiza savienojuma gadījumā;
- 5) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, abonentam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot nepārtrauktu signālu;
- 6) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, abonentam lietošanā piešķirtu numuru, savienojumam zūdot savienojuma laikā.

⁽⁹⁾ ⁽¹¹⁾ Vidējais savienošanas laiks – parametrs, kas sekundēs nosaka kopējo savienošanas laiku summas attiecību pret kopējo sekmīgo savienojumu skaitu.

Savienošanas laiks – parametrs, kas sekundēs nosaka laika posmu no izsaucamā numura nosūtīšanas brīža līdz brīdim, kad konstatē izsaukuma kontroles signālu, aizņemtības signālu vai atbildi.

⁽¹⁰⁾ ⁽¹²⁾ Laika posms, kurā visātrāk notikuši 95 procenti no visiem sekmīgajiem savienojumiem.

(13) Rēķinu precizitāti nosaka saskaņā ar formulu:

$$R = (1 - \frac{n_s}{n_R}) \cdot 100\%,$$

R – rēķinu precizitāte gadā, procentos;

n_s – pamatotu sūdzību (pretenziju) skaits, ko komersants ir saņēmis par nepareiziem rēķiniem gadā;

Piezīme: Sūdzība (pretenzija) uzskatāma par pamatotu, ja to saņēmis komersants par nepareiziem rēķiniem un tā novērtēta kā pamatota.

n_R – kopējais komersanta izsūtīto rēķinu skaits gadā.

Datums ____.

Persona,
kas tiesīga pārstāvēt komersantu

/paraksts un tā atšifrējums/

Z.v.

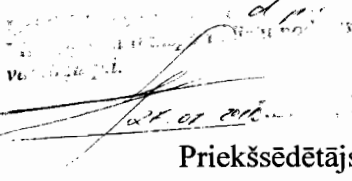
/sagatavotāja vārds, uzvārds/

tālrunis _____

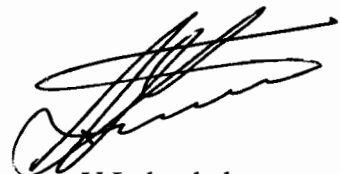
e-pasts _____

Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas
Izstrādātājs


27.07.2021


Priekšsēdētājs

Priekšsēdētājs


V. Lokenbahs

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
vecākā eksperte

Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas
Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
vecākā eksperte

Juridiskā departamenta
Elektronisko sakaru un pasta lietu
nodaļas vecākā juriste

D. Berkman

**Kvalitātes pārskats par iekšzemes un vietējā balss telefonijas pakalpojuma
 mobilajā telefonu tīklā kvalitātes prasību izpildi ____gadā**

Elektronisko sakaru komersanta nosaukums

Vienotais reģistrācijas numurs

Pakalpojumu kvalitātes parametrs	Pakalpojumu kvalitātes parametru vērtība
1. Nesekmīgo savienojumu koeficients procentos ⁽¹⁾	
2. Vidējais savienošanas laiks sekundēs ⁽²⁾	
3. Savienošanas laiks sekundēs 95 procenti no sekmīgo savienojumu skaita ⁽³⁾	
4. Rēķinu precizitāte procentos ⁽⁴⁾	

⁽¹⁾ Nesekmīgo savienojumu koeficients – parametrs, kas procentos nosaka nesekmīgo savienojumu skaita attiecību pret kopējo veikto savienojumu mēģinājumu skaitu.

Nesekmīgs savienojums:

- 1) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, 30 sekunžu laikā nekonstatējot izsaukuma kontroles signālu, aizņemības signālu vai atbildi;
- 2) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot izsaukuma kontroles signālu nepareiza savienojuma gadījumā, par ko pārliecinās, veicot atkārtotus savienojuma mēģinājumus;
- 3) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot aizņemības signālu, ja izsaukto līniju neizmanto citai sarunai, par ko pārliecinās, veicot atkārtotus savienojuma mēģinājumus;
- 4) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot atbildi nepareiza savienojuma gadījumā;
- 5) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot paziņojumu par to, ka izsauktais mobilais tālruņa aparāts izslēgts vai atrodas ārpus uztveršanas zonas, ja izsauktais mobilais tālruņa aparāts ir ieslēgts un atrodas uztveršanas zonā, par ko pārliecinās, veicot atkārtotus savienojuma mēģinājumus;
- 6) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, savienojumam nenotiekot;
- 7) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, savienojumam zūdot savienojuma laikā.

⁽²⁾ Vidējais savienošanas laiks – parametrs, kas sekundēs nosaka kopējo savienošanas laiku summas attiecību pret kopējo sekmīgo savienojumu skaitu.

Savienošanas laiks – parametrs, kas sekundēs nosaka laika posmu no izsaukamā numura nosūtīšanas brīža līdz brīdim, kad konstatē izsaukuma kontroles signālu, aizņemības signālu vai atbildi.

(3) Laika posms, kurā visātrāk notikuši 95 procenti no visiem sekmīgajiem savienojumiem.

(4) Rēķinu precizitāti nosaka saskaņā ar formulu:

$$R = (1 - \frac{n_S}{n_R}) \cdot 100\%,$$

R – rēķinu precizitāte gadā, procentos;

n_S – pamatotu sūdzību (pretenziju) skaits, ko komersants ir saņēmis par nepareiziem rēķiniem gadā;

Piezīme: Sūdzība (pretenzija) uzskatāma par pamatotu, ja to saņēmis komersants par nepareiziem rēķiniem un tā novērtēta kā pamatota.

n_R – kopējais komersanta izsūtīto rēķinu skaits gadā.

Datums ____.

Persona,
kas tiesīga pārstāvēt komersantu

/paraksts un tā atšifrējums/

Z.v.

/sagatavotāja vārds, uzvārds/

tālrunis _____

e-pasts _____

*Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
vecākā eksperte*

Priekšsēdētājs

*Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
vecākā eksperte*

*Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas
Elektronisko sakaru un pasta
departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
vecākā eksperte*

27.07.2011 J. Dabulis

*Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas
Elektronisko sakaru un pasta
departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
vecākā eksperte*

*Juridiskā departamenta
Elektronisko sakaru un pasta lietu
nodaļas vecākā juriste*

V. Lokenbahs

D. Berkmane

**Kvalitātes pārskats par īsziņu pakalpojuma mobilajā telefonu tīklā kvalitātes
 prasību izpildi ____gadā**

Elektronisko sakaru komersanta nosaukums

Vienotais reģistrācijas numurs

Pakalpojumu kvalitātes parametrs	Pakalpojumu kvalitātes parametru vērtība
1. Nesekmīgi sūtīto īsziņu koeficients procentos ⁽¹⁾	
2. Vidējais īsziņas piegādes laiks sekundēs ⁽²⁾	

⁽¹⁾ Nesekmīgi sūtīto īsziņu koeficients – parametrs, kas procentos nosaka nesekmīgi sūtīto īsziņu skaita attiecību pret kopējo sekmīgi nosūtīto īsziņu skaitu.

Nesekmīgi sūtīta īsziņa:

- 1) īsziņas teksta sūtīšanas mēģinājums uz pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot paziņojumu, ka īsziņu nosūtīt neizdevās;
- 2) īsziņas teksta sūtīšanas mēģinājums uz pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, adresātam 300 sekunžu laikā nesaņemot īsziņu.

⁽²⁾ Vidējais īsziņas sūtīšanas laiks – parametrs, kas sekundēs nosaka kopējo īsziņu sūtīšanas laiku summas attiecību pret kopējo sekmīgi nosūtīto īsziņu skaitu.

Īsziņas sūtīšanas laiks – parametrs, kas sekundēs nosaka laika posmu no īsziņas teksta un numura nosūtīšanas brīža līdz brīdim, kad īsziņa piegādāta adresātam.

Datums ____.

Persona,
 kas tiesīga pārstāvēt komersantu

/paraksts un tā atšifrējums/

Z.v.

/sagatavotāja vārds, uzvārds/

tārunis
 e-pasts

27.01.2011

Priekšsēdētājs

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
 Elektronisko sakaru un pasta departamenta
 Pakalpojumu kvalitātes nodaļas

Sabiedrisko pakalpojumu
 regulēšanas komisijas
 Elektronisko sakaru un pasta departamenta
 Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
 priekšsēdētāja vietniece

Juridiskā departamenta
 Elektronisko sakaru un pasta lietu
 nodaļas vecākā juriste

V.Lokenbahs

D.Berkmane

**Kvalitātes pārskats par īsziņu pakalpojuma, izmantojot mobilu telefonu tīklu
 starpsavienojumu, kvalitātes prasību izpildi ____gadā**

Elektronisko sakaru komersanta nosaukums

Vienotais reģistrācijas numurs

Pakalpojumu kvalitātes parametrs	Pakalpojumu kvalitātes parametru vērtība
1. Nesekmīgi sūtīto īsziņu koeficients procentos ⁽¹⁾	
2. Vidējais īsziņas piegādes laiks sekundēs ⁽²⁾	

Pakalpojumu kvalitātes parametrus nosaka īsziņu sūtīšanas mēģinājumiem no jebkura mobilā telefonu tīkla pieslēguma punkta uz jebkuru cita mobilā telefonu tīkla pieslēguma punktu.

⁽¹⁾ Nesekmīgi sūtīto īsziņu koeficients – parametrs, kas procentos nosaka nesekmīgi sūtīto īsziņu skaita attiecību pret kopējo sekmīgi nosūtīto īsziņu skaitu.

Nesekmīgi sūtīta īsziņa:

- 1) īsziņas teksta sūtīšanas mēģinājums uz pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot paziņojumu, ka īsziņu nosūtīt neizdevās;
- 2) īsziņas teksta sūtīšanas mēģinājums uz pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, adresātam 300 sekunžu laikā nesaņemot īsziņu.

⁽²⁾ Vidējais īsziņas sūtīšanas laiks – parametrs, kas sekundēs nosaka kopējo īsziņu sūtīšanas laiku summas attiecību pret kopējo sekmīgi nosūtīto īsziņu skaitu.

Īsziņas sūtīšanas laiks – parametrs, kas sekundēs nosaka laika posmu no īsziņas teksta un numura nosūtīšanas brīža līdz brīdim, kad īsziņa piegādāta adresātam.

Datums ____.

Persona,
 kas tiesīga pārstāvēt komersantu

 /paraksts un tā atšifrējums/

Z.v.

 /sagatavotāja vārds, uzvārds/

tālrunis
 e-pasts

27.07.2011 J.Burhāns

 Priekšsēdētājs

V.Lokenbahs

**Kvalitātes pārskats par starpsavienojuma pakalpojuma kvalitātes prasību izpildi
 ____gadā**

Elektronisko sakaru komersanta nosaukums

Vienotais reģistrācijas numurs

Pakalpojumu kvalitātes parametrs	Pakalpojumu kvalitātes parametru vērtība
1. Nesekmīgo savienojumu koeficients procentos ⁽¹⁾	
2. Vidējais savienošanas laiks sekundēs ⁽²⁾	

1. Starpsavienojuma kombinācijā no vai uz fiksēto telefonu tīklu pakalpojumu kvalitātes parametru vērtības nosaka savienojumu mēģinājumiem no jebkura fiksētā telefonu tīkla pieslēguma punkta uz jebkuru cita fiksētā telefonu tīkla pieslēguma punktu.

2. Starpsavienojuma kombinācijā no vai uz mobilo telefonu tīklu pakalpojumu kvalitātes vērtības nosaka savienojuma mēģinājumiem no jebkura mobilā telefonu tīkla pieslēguma punkta uz jebkuru cita mobilā telefonu tīkla pieslēguma punktu.

⁽¹⁾ Nesekmīgo savienojumu koeficients – parametrs, kas procentos nosaka nesekmīgo savienojumu skaita attiecību pret kopējo veikto savienojuma mēģinājumu skaitu.

Nesekmīgs savienojums:

- 1) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, 30 sekunžu laikā nekonstatējot izsaukuma kontroles signālu, aizņemības signālu vai atbildi;
- 2) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot izsaukuma kontroles signālu nepareiza savienojuma gadījumā, par ko pārliecinās, veicot atkārtotus savienojuma mēģinājumus;
- 3) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot aizņemības signālu, ja izsaukto līniju neizmanto citai sarunai, par ko pārliecinās, veicot atkārtotus savienojuma mēģinājumus;
- 4) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot atbildi nepareiza savienojuma gadījumā;
- 5) savienojuma mēģinājums no fiksētā telefonu tīkla ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot nepārtrauktu signālu;
- 6) savienojuma mēģinājums uz mobilo telefonu tīklu ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, konstatējot paziņojumu par to, ka izsauktais mobilais tālruņa aparāts izslēgts vai atrodas ārpus uztveršanas zonas, ja izsauktais mobilais tālruņa aparāts ir ieslēgts un

atrodas uztveršanas zonā, par ko pārliecinās, veicot atkārtotus savienojuma mēģinājumus;

- 7) savienojuma mēģinājums no mobilā telefonu tīkla ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru savienojumam nenotiekot;
- 8) savienojuma mēģinājums ar pareizi sastādītu, galalietotājam lietošanā piešķirtu numuru, savienojumam zūdot savienojuma laikā.

(2) Vidējais savienošanas laiks – parametrs, kas sekundēs nosaka kopējo savienošanas laiku summas attiecību pret kopējo sekmīgo savienojumu skaitu.

Savienošanas laiks – parametrs, kas sekundēs nosaka laika posmu no izsaukamā numura nosūtīšanas brīža līdz brīdim, kad konstatē izsaukuma kontroles signālu, aizņemības signālu vai atbildi.

Datums ____.

Persona,
kas tiesīga pārstāvēt komersantu

/paraksts un tā atšifrējums/

Z.v.

/sagatavotāja vārds, uzvārds/

tālrunis _____

e-pasts _____

Priekšsēdētājs

V.Lokenbahs

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
vecākā eksperte

A. Linenberga

Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas
Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
vecākā eksperte

Juridiskā departamenta
Elektronisko sakaru un pasta lietu
nodaļas vecākā juriste

D. Baršņova

Elektronisko sakaru komersanta nosaukums

Vienotais reģistrācijas numurs[illegible]

(1) Vidējais nomāto līniju ierīkošanas laiks kalendārās dienās no pieteikuma saņemšanas dienas līdz ierīkošanas dienai,

(2) Parametra vērtību norāda šādā formātā: SS:mm (S–stundas, m–minūtes).

(3) Katra veida nomāto līniju bojājumu skaits uz vienu nomāto līniju.

(4) Pakalpojuma pieejamību (iespēju saņemt pakalpojumu) nomātajām līnijām nosaka kā vidējo aritmētisko vērtību no kopējā aprēķināto norēķinu ciklu pakalpojuma pieejamību skaita.

Pakalpojuma pieejamību norēķinu ciklam nosaka saskaņā ar formulu:

$$p_{NI} = \frac{T_{NI}}{t_K \cdot n_{NI}} \cdot 100\%,$$

p_{NI} – pakalpojumu pieejamība procentos katrā veida nomātajām līnijām;

T_{NI} – kopējais pakalpojuma pieejamības laiks stundās visām viena veida nomātajām līnijām;

t_K – novērtēšanas laiks stundās;

n_{NI} – viena veida nomāto līniju skaits.

(5) Jānorāda jebkura cita veida nomātās līnijas.

Datums ____.

Persona,
kas tiesīga pārstāvēt komersantu

/paraksts un tā atšifrējums/

Z.v.

/sagatavotāja vārds, uzvārds/

tālrunis _____

e-pasts _____

[Signature]
Priekšsēdētājs

Priekšsēdētājs

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
vadītāja eksperte

[Signature]
27.07.2014 J. Bankovs

Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas
Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
vecākā juriste

[Signature]
V.Lokenbahs

Juridiskā departamenta
Elektronisko sakaru un pasta lietu
nodaļas vecākā juriste

**Kvalitātes pārskats par televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma
 kvalitātes prasību izpildi ____gadā**

Elektronisko sakaru komersanta nosaukums

Vienotais reģistrācijas numurs

Pakalpojumu kvalitātes parametrs	Pakalpojumu kvalitātes parametru vērtība
1. Vidējais ierīkošanas laiks, kalendārās dienas ⁽¹⁾	
2. Vidējais bojājumu novēršanas laiks, stundas ⁽²⁾	
3. Bojājumu skaits ⁽³⁾	
4. Vidējais televīzijas programmu pārslēgšanās laiks, sekundes ⁽⁴⁾	
5. Vidējais attēla kvalitātes subjektīvais vizuālais vērtējums ⁽⁵⁾	

1.punktā noteiktā pakalpojuma kvalitātes parametra vērtību nenosaka komersants, kurš sniedz virszemes televīzijas programmu cipara formāta izplatīšanas pakalpojumu.

4.punktā noteiktā pakalpojuma kvalitātes parametra vērtību nosaka tikai tie komersanti, kuri sniedz televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojumu, izmantojot interneta protokolu.

4.– 5. punktā noteikto pakalpojumu kvalitātes parametru vērtības nosaka katrai televīzijas programmai ne mazāk kā trīs brīvi izvēlētos pieslēguma punktos.

⁽¹⁾ Vidējais pieslēguma punkta ierīkošanas laiks kalendārās dienās no pieteikuma saņemšanas dienas līdz ierīkošanas dienai, televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojuma nodrošināšanai.

⁽²⁾ Parametra vērtību norāda šādā formātā: SS:mm (S–stundas, m–minūtes).

⁽³⁾ Bojājumu skaits uz 100 pieslēguma punktiem.

⁽⁴⁾ Vidējais televīzijas programmu pārslēgšanās laiks – parametrs, kas sekundēs nosaka vidējo aritmētisko vērtību no kopējo mērījumu skaitu.

Televīzijas programmu pārslēgšanās laiks – parametrs, kas sekundēs nosaka laiku, kurā notiek pārslēgšanās starp televīzijas programmām, izmantojot televīzijas programmu pārslēgšanās pogu (+/-) vai izvēloties televīzijas programmu pēc tās numura

⁽⁵⁾ Vidējais attēla kvalitātes subjektīvais vizuālais vērtējums – parametrs, kas nosaka vidējo svērto attēla kvalitātes novērtējumu no kopējā novērtējumu skaita.

Attēla kvalitāti nosaka kā kvantitatīvu vērtību, ko iegūst subjektīvi vizuāli novērtējot attēlu saskaņā ar 1.tabulu:

1.tabula

Nr. p.k.	Novērtējums	Novērtējuma paskaidrojums	Vērtība balles
1.	Teicama kvalitāte	Traucējumi un kropļojumi nav redzami	5
2.	Labā kvalitāte	Traucējumi un kropļojumi ir redzami, bet netraucē	4
3.	Apmierinoša kvalitāte	Traucējumi un kropļojumi mazliet traucē	3
4.	Vāja kvalitāte	Traucējumi un kropļojumi traucē	2
5.	Slikta kvalitāte	Traucējumi un kropļojumi ļoti traucē	1

Attēla kvalitāti novērtē ņemot vērā raksturīgākos attēla traucējumus un kropļojumus saskaņā ar 2.tabulu:

2.tabula

Nr. p.k.	Televīzijas programmu izplatīšanas pakalpojums	Traucējumu un kropļojumu apraksts
1.	Televīzijas programmu izplatīšana analogā formātā	1.1. Kustīgi vai nekustīgi joslveida, graudaini vai cita veida uzklājumi attēlam 1.2. Attēla spilgtuma un krāsu nevienmērība 1.3. Attēla daudzkrāšņošāns
2.	Televīzijas programmu izplatīšana ciparu formātā un televīzijas programmu izplatīšana, izmantojot interneta protokolu	2.1. Attēla īslaicīga vai pilnīga sastingšana 2.2. Attēla atsevišķu fragmentu iztrūkums 2.3. Attēla blakus efekti kustīgu attēla detaļu tuvumā, kas nav saistīti ar pārraidāmās programmas attēla noformējumu (attēla artefakti) 2.4. Vertikālo līniju kropļojumi attēla labajā pusē 2.5. Attēla un skaņas nobīde laikā 2.6. Blakus skaņas, kas nav saistītas ar pārraidāmās programmas akustisko noformējumu (skaņas artefakti)

Datums ____.

Persona,
kas tiesīga pārstāvēt komersantu

/paraksts un tā atšifrējums/

Z.v.

/sagatavotāja vārds, uzvārds/

tālrunis

e-pasts

Priekšsēdētājs

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
priekšsēdētājs

Sabiedrisko pakalpojumu
regulēšanas komisijas
Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
priekšsēdētājs

Juridiskā departamenta
Elektronisko sakaru un pasta lietu
nodaļas vecākā juriste

V.Lokenbahs

Kvalitātes pārskats par interneta pakalpojuma kvalitātes prasību izpildi ____ .gadā

Elektronisko sakaru komersanta nosaukums

Vienotais reģistrācijas numurs

Pieslēguma ātruma robeža	Vidējais pieslēguma ātrums ^{(1)*}		Vidējais ierīkošanas laiks kalendārās dienās ⁽²⁾	Bojājumu skaits ⁽³⁾	Vidējais bojājumu novēršanas laiks ⁽⁴⁾	Vidējais pakešu zuduma koeficients procentos ^{(5)*}	Vidējais latentums milisekundēs ^{(6)*}	Vidējā trīce milisekundēs ^{(7)*}	Pakalpojuma pieejamība procentos ^{(8)*}
	Lejupielādes ātrums megabiti sekundē	Augšupielādes ātrums megabiti sekundē							
līdz 144kbit/s									
līdz 1Mbit/s									
līdz 2Mbit/s									
līdz 4Mbit/s									
līdz 6Mbit/s									
līdz 10Mbit/s									
līdz 35Mbit/s									
līdz 45Mbit/s									
līdz 100Mbit/s									
līdz 500Mbit/s									
līdz 1Gbit/s									
līdz 1Gbit/s									

*Parametru vērtību nosaka posmā no pieslēguma punkta līdz Latvijas interneta apmaiņas punktam.

(1) Vidējais pieslēguma ātrums – parametrs, kas kilobitos sekundē nosaka pieslēguma ātruma vidējo aritmētisko vērtību, no kopējā mērījumu skaita.

Pieslēguma ātrums – parametrs, kas megabitos sekundē raksturo informācijas apmaiņas ātrumu (augšupielādes un lejupielādes) datu kanālā, posmā no galalietotāja galiekārtas līdz Latvijas interneta apmaiņas punktam.

(2) Vidējais pieslēguma punkta ierīkošanas laiks kalendārās dienās no pieteikuma saņemšanas dienas līdz ierīkošanas dienai, interneta pakalpojuma nodrošināšanai.

(3) Bojājumu skaits uz 100 pieslēguma punktiem.

(4) Vidējo bojājumu novēršanas laiku norāda šādā formātā: SS:mm (S–stundas, m–minūtes).

(5) Vidējais pakešu zuduma koeficients – parametrs, kas procentos nosaka pakešu zuduma koeficienta vidējo aritmētisko vērtību, katram pakalpojuma veidam, atbilstoši interneta pakalpojuma aprakstam, no kopējā mērījumu skaita.

Pakešu zuduma koeficients¹ – parametrs, kas procentos nosaka zaudēto pakešu attiecību pret kopējo nosūtīto pakešu skaitu.

Pakešu zuduma koeficientu nosaka saskaņā ar formulu:

$$Z = \frac{D}{n} \cdot 100,$$

Z – pakešu zuduma koeficients procentos;

n – kopējais nosūtīto pakešu skaits mērījuma cikla laikā;

D – zaudēto pakešu skaits mērījumu laikā.

(6) Vidējais latentums – parametrs, kas milisekundēs nosaka latentuma vidējo aritmētisko vērtību, katram pakalpojuma veidam, atbilstoši interneta pakalpojuma aprakstam, no kopējā mērījumu skaita.

Latentums² – parametrs, kas milisekundēs raksturo laika aizturi starp pakešu sūtīšanu un saņemšanu posmā no galalietotāja galiekārtas līdz Latvijas interneta apmaiņas punktam abos virzienos.

Latentumu nosaka saskaņā ar formulu:

$$\bar{L} = \frac{\sum_{i=1}^n (t_1 - t_2)}{n},$$

$\bar{L}$ – vidējais latentums milisekundēs mērījuma cikla laikā;

t_1 – paketes saņemšanas laiks milisekundēs;

t_2 – paketes nosūtīšanas laiks milisekundēs;

n – kopējais pārsūtīto pakešu skaits mērījuma cikla laikā.

¹ angl. Packet Loss Ratio

² angl. Latency

(7) Vidējā trīce – parametrs, kas milisekundēs nosaka trīces vidējo aritmētisko vērtību, katram pakalpojuma veidam, atbilstoši interneta pakalpojuma aprakstam, no kopējā mērījumu skaita.

Trīce³ – parametrs, kas milisekundēs nosaka laika aiztures nevienmērību starp pakešu sūtīšanu un saņemšanu, kas rodas tīkla ierobežotās caurlaides spējas dēļ, piemēram, pārslodze, maršruta maiņa, pakešu zudumi un citi.

Trīci aprēķina saskaņā ar formulu:

$$J = \sqrt{\frac{\sum_{i=1}^n (L_i - \bar{L})^2}{n-1}}$$

J – trīce milisekundēs;

$\bar{L}$ – vidējais latentums milisekundēs mērījuma cikla laikā;

n – kopējais pārsūtīto pakešu skaits mērījuma cikla laikā;

L_i – i-tās paketes latentums milisekundēs.

(8) Pakalpojuma pieejamību (iespeju saņemt pakalpojumu) nosaka kā vidējo aritmētisko vērtību no kopējā aprēķināto norēķinu ciklu pakalpojuma pieejamību skaita.

Pakalpojuma pieejamību norēķinu ciklam nosaka saskaņā ar formulu:

$$p = \frac{T}{t_k \cdot n} \cdot 100\%,$$

p – pakalpojumu pieejamība procentos,

T – kopējais pakalpojuma pieejamības laiks stundās;

t_k – mērījumu laiks stundās;

n – kopējais pieslēguma punktu skaits.

Datums ____.

Persona,

kas tiesīga pārstāvēt komersantu

/paraksts un tā atšifrējums/

Z.v.

/sagatavotāja vārds, uzvārds/

tālrunis _____

e-pasts _____

Priekšsēdētājs

³ angl. Jitter

Sabiedrisko pakalpojumu regulēšanas komisijas
Elektronisko sakaru un pasta departamenta
Pakalpojumu kvalitātes nodaļas
vecākā eksperte

A. Lipenberga

27.07.2014

J. Durbāns

V. Lokenbahs

Juridiskā departamenta
Elektronisko sakaru un pasta lietu
nodaļas vecākā juriste