

**لائحة تنظيم جودة الخدمات ومؤشرات الأداء الأساسية**

**لسنة 2015م**

## لائحة تنظيم جودة الخدمات ومؤشرات الأداء الأساسية لسنة 2015م

عملاً بأحكام المادة 1/46 من قانون الاتصالات لسنة 2001م مقروءة مع المادة 5 (هـ) من أمر تأسيس الهيئة القومية للاتصالات لسنة 2007م، أصدر مجلس إدارة الهيئة القومية للاتصالات وبموافقة وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات اللائحة الآتية نصها:

### إسم اللائحة وبدء العمل بها

1. تسمى هذه اللائحة (لائحة تنظيم جودة الخدمات ومؤشرات الأداء الأساسية لسنة 2015م) ويُعمل بها من تاريخ التوقيع عليها.

### تفسير

2. تكون للكلمات والعبارات الواردة في هذه اللائحة ذات المعاني الواردة في قانون الاتصالات لسنة 2001م، وما لم يقتض السياق معنى آخر، تكون للكلمات والعبارات الآتية المعاني الموضحة أمام كل منها:

أداء الشبكة ويُقصد بها قدرة الشبكة أو أي جزء منها على توفير الوظائف المتعلقة بالاتصال بين المستخدمين.

الانقطاعات البسيطة ويُقصد بها الإنقطاعات التي تؤثر على مواقع منفردة أو مكونات على مستوى طرف الشبكة والتي لا تؤدي إلى إنقطاع الخدمة أو الأداء، مثل الإنقطاعات التي تؤثر على محطة اتصالات الهاتف السيار والاستقبال الأساسية (BTS).

الإنقطاعات الهامة ويُقصد بها الإنقطاعات التي تؤثر على جزء من الشبكة بما يقل عن 30% من حركة الاتصالات، مثل الإنقطاعات التي تؤثر على نفس عناصر الشبكة.

إنقطاعات الخدمة الخطيرة ويُقصد بها الإنقطاعات التي تؤثر على مجمل الشبكة والعناصر الأساسية للشبكة أو على نسبة 30% فمافوق من مجمل حركة الاتصالات.

جودة الخدمة ويُقصد بها التأثير الإجمالي لأداء الخدمة الذي يؤدي إلى رضا المستخدم عن الخدمة المقدمة له.

الحضر ويُقصد به عواصم الولايات والمدن الكبرى.

خدمة اتصالات الطوارئ ويُقصد بها القدرة على إجراء اتصال طارئ من أي منطقة خدمة بواسطة أي مشترك أو محطة عامة أو جهاز عام، برقم محدد مسبقاً بغض النظر عن صلاحية الاشتراك.

الريف ويُقصد به القرى والتجمعات السكانية خارج المدن.

ساعة الذروة (وقت الذروة) ويُقصد بها الساعة التي يجري خلالها الكم الأكبر من الإتصالات مقارنة مع ساعات اليوم الأربعاء والعشرين (24) ، ويجب على المشغلين تحديدها.

## الفصل الأول

### التزامات جودة الخدمة

#### الإلتزامات العامة

3. يجب على مقدمي الخدمة والمشغلين الإلتزام بالمؤشرات والمستويات المطلوبة المحددة في الملحق (1) من هذه اللائحة.
4. يجوز للهيئة تعديل مؤشرات جودة الخدمة والمستويات المطلوبة المحددة في الملحق (1) من هذه اللائحة.

#### الإبلاغ عن إنقطاع الخدمة ومتطلبات إصلاح الأعطال

5. يلتزم جميع مشغلي الشبكات بتزويد الهيئة بتقارير حول إنقطاع الخدمة عن الشبكات كلما حصل إنقطاع وتشمل هذه الحالات التوقف الحرج عن العمل خلال ساعات العمل العادية للمستهلك والذي يؤثر على مواقع متعددة من الشبكة أو على عناصر الشبكة الأساسية التي تؤثر بدورها على عمل المستهلك وتتضمن الإنقطاعات الخطيرة، مثل:
  - (أ) خدمات الهاتف السيار: الإنقطاعات التي تؤثر على مقسم خدمات الهاتف السيار/ قاعدة معلومات الزائرين وقاعدة معلومات المشتركين/ مركز التدقيق ومركز التحكم بمحطات الهاتف السيار.
  - (ب) الخدمات الثابتة: الإنقطاعات التي تؤثر على المقاسم المركزية ومقاسم عبور الإتصالات ومقاسم الإتصالات الدولية وكابلات الألياف البصرية الذي يؤثر على إستمرارية الخدمة.
  - (ج) خدمات الإنترنت: الإنقطاعات التي تؤثر على الموزعات الأساسية لمراكز تشغيل الشبكة.
6. يجب إصلاح الإنقطاعات الخطيرة في مدة أقصاها ساعة واحدة (1)، وعلى المشغل تبليغ الهيئة فوراً عن هذه الإنقطاعات وتقديم تقرير بذلك فور حل المشكلة وإستئناف الخدمة، وفي حاله تعذر إصلاح الإنقطاع يجب تقديم تقرير آخر عن تعذر إصلاح الأعطال في الوقت المحدد.
7. يجب إصلاح إنقطاعات الخدمة الهامة في مدة أقصاها أربع ساعات (4)، وعلى المشغل تبليغ الهيئة فوراً وتقديم تقرير للهيئة بهذا الإنقطاع في مدة أقصاها يومين، وفي حاله تعذر إصلاح الإنقطاع الهام خلال المهلة المحددة ، يلتزم بتقديم تقرير تبريري إلى الهيئة فوراً، وعند إصلاح الإنقطاع يجب تقديم تقرير مفصل بذلك.
8. يجب إصلاح إنقطاعات الخدمة البسيطة في مدة أقصاها يوم واحد (1) في الحضر ويومين (2) في الريف، ويجب على المشغل تقديم تقرير عن الإنقطاع للهيئة في مدة أقصاها سبعة أيام (7)، وفي حال تعذر إصلاح الإنقطاع البسيط خلال المهلة المحددة ، يجب تبرير ذلك مدعوماً بتقرير إلى الهيئة عند إصلاح الإنقطاع.

9. يجب إصلاح الإنقطاع الذي يؤثر على خدمات الطوارئ خلال ثلاثين دقيقة (30)، وعلى جميع المشغلين إعلام الهيئة فوراً عن هذا الإنقطاع وتقديم تقرير بشأنه إلى الهيئة فور حل المشكلة وإستئناف الخدمة. وفي حال تعذر إصلاح عطل خدمات الطوارئ خلال المهلة المحددة، يجب تقديم تقرير تبريري إلى الهيئة فوراً في الحالتين (ويلتزم المشغل بتقديم تقرير عند اصلاح الانقطاع).

## الفصل الثاني

### التقيد باللائحة والغرامات

#### الشروط العامة

10. تسري هذه اللائحة في مدة أقصاها تسعون يوماً (90) من تاريخ التوقيع عليها.

11. على المشغلين مراقبة التقيد باللائحة على أساس ربع سنوي وإبلاغ الهيئة دورياً بنتائج قراءات مؤشرات جودة الخدمة

الموضحة في الملحق (1) من داخل الشبكة لكل السودان مع تسليم البيانات الخام للهيئة متى ما طُلب ذلك على النحو التالي:

(أ) في مدة لا تتجاوز الخامس عشر من شهر أبريل للفترة يناير – مارس (الربع الأول).

(ب) في مدة لا تتجاوز الخامس عشر من شهر يوليو للفترة أبريل – يونيو (الربع الثاني).

(ج) في مدة لا تتجاوز الخامس عشر من شهر أكتوبر للفترة يوليو – سبتمبر (الربع الثالث).

(د) في مدة لا تتجاوز الخامس عشر من شهر يناير من العام التالي للفترة أكتوبر – ديسمبر (الربع الرابع).

12. تراقب الهيئة مدى تقيد المشغلين بالتزامات جودة الخدمة في أي فترة تنظيمية تقررها الهيئة بحيث تتم المراجعة الدورية

لأداء المشغلين ومقارنة هذا الأداء مع أهداف جودة الخدمة ومؤشرات الأداء الأساسية إستناداً إلى التقارير الربعية الصادرة

بواسطة الهيئة.

13. يحق للهيئة أن تفرض على المشغلين الذين أظهروا تدنياً في مؤشرات جودة الخدمة جزاءات مالية حسب الجزاءات

المنصوص عليها في اللائحة العامة للإتصالات للعام 2012.

14. إذا تبين للهيئة عدم تقيد المشغلين بالتزامات جودة الخدمة لفترة ربعين متتاليين، يجوز للهيئة أن تعتبر هذا التقصير مخالفة

لأحكام الترخيص الممنوح للمشغلين.

15. تفرض الهيئة وفقاً لقانون الإتصالات ولائحة تنظيم جودة الخدمات عقوبة أو أكثر على المشغلين الذين لا يتقيدون

بالمستويات المطلوبة لجودة الخدمة المحددة من قبل الهيئة ومنها:

(أ) تعديل شروط الترخيص الممنوح لمقدمي الخدمات أو فرض شروط جديدة بما يؤمن التقيد بهذا النظام.

(ب) تعليق ترخيص مقدمي الخدمات لمدة محدوده أو إلغاؤه بصورة نهائية عند تكرار المخالفة.

(ج) فرض الغرامات التي يعود تقديرها إلى الهيئة على ضوء لائحة تنظيم جودة الخدمات ويحق للهيئة فرض غرامة إضافية عن كل يوم تأخير عن إزالة المخالفة.

16. على المشغل إبلاغ الهيئة فوراً في حال حدوث قوى قاهرة أدت إلى عدم الالتزام بجودة الخدمة وكذلك الإبلاغ عن أجزاء الشبكة المتأثرة.

17. يُعفى المشغلون من الغرامات المشار إليها أعلاه في حال القوى القاهرة حسب تقدير الهيئة، ويشمل تعبير القوى القاهرة التشويش الخارجي الذي يؤثر على المحطات اللاسلكية الواقعة ضمن عشرة كيلو متر (10) من الحدود الدولية السودانية.

#### النشر

يحق للهيئة أن تنشر تقارير مقارنة جودة الخدمة على موقعها الإلكتروني أو أي وسيط نشر اعلامي آخر وعلى الا تستخدم هذه التقارير لأي اغراض دعائية أو تنافسية بين المشغلين.

أشهد بهذا أن مجلس إدارة الهيئة القومية للاتصالات قد أجاز في إجتماعه رقم (04) لسنة 2015م بتاريخ اليوم الثامن والعشرين من شهر صفر سنة 1437 هـ الموافق اليوم العاشر من شهر ديسمبر لسنة 2015م، لائحة جودة الخدمات ومؤشرات الأداء الأساسية وملحقها.

بروفيسور أحمد الطيب أحمد  
رئيس مجلس إدارة الهيئة  
القومية للاتصالات

أوافق

د. تهاني عبدالله عطية

وزير الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات

## الملحق (1)

### المستويات المطلوبة لجودة الخدمة والغرامات

يعتبر هذا الملحق جزءاً لا يتجزأ من اللائحة ويحتوي على المؤشرات الرئيسية لقياس جودة الخدمة بناء على الآتي:

- يتم إنذار المشغلين بأي إخفاق لهم في الإلتزام بتطبيق معايير الجودة في نهاية كل ربع.
- في حالة تكرار الإخفاق بالإلتزام بتطبيق معايير الجودة في الربع التالي بعد الإنذار توقع الجزاءات المنصوص عليها في اللائحة العامة للإتصالات للعام 2012م.
- للهيئة الحق في تعديل وتحديث المؤشرات متى تطلب الأمر ذلك.

#### (أ) خدمات شبكة الهاتف الثابت

المستوى المطلوب	مؤشرات أداء الشبكة
أكبر من أو يساوي 98% في ساعة الذروة	نسبة نجاح المكالمات (CSSR Call Setup Success Rate)
أقل أو يساوي 5 ثواني في ساعة الذروة	فترة إعداد المكالمات (Call Setup)
أكبر من أو يساوي 95% خلال 72 ساعة	فترة إصلاح الأعطال (Recovery period)
أقل أو يساوي 3 أعطال لكل 100 خط في الشهر	معدل الأعطال بكل خط (Percentage of faults in each line)
أقل أو يساوي 3 شكاوي لكل 1,000 فاتورة	دقة الفواتير (Billing accuracy)

#### (ب) خدمات الهاتف السيار

المستوى المطلوب	جودة الخدمة/ مؤشرات أداء الشبكة
أكبر من أو يساوي 98% في ساعة الذروة	نسبة نجاح المكالمات (CSSR Call Setup Success Rate)
أقل من أو يساوي 2% في ساعة الذروة	نسبة انقطاع المكالمات (CDR Call Drop Rate)
Mean Opinion Score(MOS) > 3	جودة الصوت (Speech Quality)
أقل من أو يساوي 3 شكاوي لكل 1000 فاتورة	معدل شكاوي الفواتير (Percentage of billing complaints)
5 ثواني ساعة الذروة	فترة إعداد المكالمات (Call setup)
أقل من أو يساوي 5% في ساعة الذروة	نسبة الازدحام (Congestion Percentage)
98% تسلم خلال 24 ساعة	نسبة تسليم الرسائل النصية (SMS Delivery rate)
95% خلال 72 ساعة	فترة إصلاح الأعطال (Recovery period)

(ج) خدمات الإنترنت اللاسلكية:

المستوى المطلوب	جودة الخدمة/ مؤشرات أداء الشبكة
أكثر من أو يساوي الحد الأدنى المعلن خلال 80% من فترة الاتصال	سرعة الإنترنت (Throughput)
أقل من أو يساوي 10%	الفشل في تفعيل حزمة بروتوكول الإنترنت (PDP context activation failure)
أقل من أو يساوي 10 ثوان	زمن إنشاء الإتصال (Setup Time)
أقل من أو يساوي 4%	فقدان حزم البيانات (Packet Loss)
أقل من أو يساوي 50 مل ثانية	التغيير في فترة تأخر الحزم (Jitter)
أقل من أو يساوي 5%	نسبة انقطاع البيانات (Cut off Ratio)
أكثر من أو يساوي 99%	توفر الخدمة (Availability)
<ul style="list-style-type: none"><li>أقل من أو يساوي 200 مل ثانية محلياً</li><li>أقل من أو يساوي 250 مل ثانية دولياً</li><li>أقل من أو يساوي 800 مل ثانية دولياً عن طريق الأقمار الصناعية</li></ul>	زمن تأخير وصول الحزم (Round trip Delay)

(د) خدمات الإنترنت السلكية

المستوى المطلوب	جودة الخدمة إضافة المصطلحات الإنجليزية
لا تقل عن السرعة المتعاقد عليها	سرعة خط الإنترنت الرقمي السريع في ساعة الذروة (ADSL Throughput during peak hour)
أكثر من أو يساوي 99%	ديمومة خدمة خط الإنترنت الرقمي السريع (Availability)
1 لكل 100 محاولة	نسبة الاتصالات غير المتممة (IP Service Access Failure Ratio “%”)
2 ثانية للاتصالات المحلية	فترة إعداد الإتصال بشبكة الإنترنت عبر الهاتف (Setup Time)
أقل من أو يساوي 4% تراجع	نسبة فقدان حزم المعلومات (Packet Loss)
أقل من 50 مل ثانية	التغيير في فترة تأخر الحزم (Jitter)
<ul style="list-style-type: none"><li>أقل من أو يساوي 150 مل ثانية محلياً</li><li>أقل من أو يساوي 200 مل ثانية دولياً</li><li>أقل من أو يساوي 750 مل ثانية دولياً عن طريق الأقمار الصناعية</li></ul>	زمن تأخير وصول الحزم (Round trip Delay)