

نتائج تقارير جودة خدمات كيوتل وفودافون قطر - يصدرها المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات - يونيو 2012

القسم الأول: خدمات الاتصالات الثابتة

[illegible]

ملاحظات کیوتل :

تأثر الوقت المستغرق لتصلّيح أعطال خطوط الاتصالات الثابتة بمشاكل وقعت في الشبكة خلال أكتوبر 2011
معدل أعطال النطاق العريض الثابت (البرودباند) لا يزال أقل من الهدف نتيجة لعوامل خارجية تتعلق بحجم الإنشاءات الموجودة بنطاق واسع في الدولة وأعمال الطرق ولكنه في التحسن تدريجياً

34	34	34	34	34	34	العدد الاجمالي لمعايير جودة الخدمات	ملخص نتائج فودافون الخاص بخدمات الاتصالات الثابتة
13	13	14	16	15	14	عدد المعايير المستوفاة	
3	3	2	0	1	2	عدد المعايير غير المستوفاة	
8	8	8	8	8	8	عدد المعايير غير المتوفرة "n/p"	
10	10	10	10	10	10	عدد المعايير غير المطابقة "n/a"	
6	6	6	6	6	6	عدد المعايير التي يتم رصدها (TBM)	
54%	54%	58%	67%	63%	58%	نسبة المعايير المستوفاة	

لم تسجل الاجهزة الحالية البيانات المتعلقة بالوقت المستغرق لتوصيل الخط الثابت والوقت المستغرق لاجراء المكالمات

هذه الارقام من نتائج جودة الخدمة تم تقديمها من قبل شركتي كيوتل وفودافون كجزء من التزامهما بشروط تقرير جودة الخدمة المنصوص عليها في الملحق (E) في ترخيص

الهاتف الثابت الممنوح لكل منهما. وعليه، فإن هذه الأرقام تم تقديمها من قبل المشغلين ولم يتم التحقق منها بشكل مستقل من قبل المجلس الأعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

اللون **الاخضر** يشير الى النتائج التي تطابق او تجاوز الهدف بينما يستخدم اللون **الاحمر** للنتائج التي تقل عن الهدف.

TBM: يتم رصدها (لم يتم تحديد هدف لهذا المعيار).

n/p: بيانات لم تقدم من قبل المشغل

n/a: غير مطابق. وهذا يشمل جميع بيانات الخطوط المؤجرة العائدة لشركة فودافون التي لم تبدأ بعد بتوفير هذه الخدمة. ويشمل أيضا معايير الوقت المستغرق

لحل شكاوى الفوترة لأن فودافون لم تتلق اية شكاوى خلال فترة التقرير

قياس توافر دوائر التوزيع من نقطة التبادل الرئيسية الى نقطة التوزيع، بما في ذلك الألياف؛ النحاس، الوصول لوحدة الاتصال الطرفية، وإي معدات وصول أخرى حيثما ينطبق ذلك.

توافر الشبكة الكاملة: قياس الدرجة التي تكون عندها شبكة النطاق العريض من نهاية النهاية قابلة للتشغيل وليست في حالة سقوط أو انقطاع عند اية نقطة في الوقت المناسب.

الحد الأدنى لسعة النفاذ: الحد الأدنى لسرعة النفاذ المتاحة للعمليات داخل مسافة 4 كيلو متر من نقطة التبادل المحلية.

كمون الشبكة: التأخير ذهابا وإيابا في الجزء الخاص بشبكة النطاق العريض.

استخدام عرض النطاق الترددي: مستوي عرض النطاق المستخدم في جزء معين مقسوما على مجموع عرض النطاق الترددي متاح في هذا الجزء من الشبكة.

يمكن إيجاد تعريف مفصل لجميع معايير جودة الخدمة في التراخيص الممنوحة للمشغلين.

القسم الثاني: خدمات الهاتف النقال

2011						الهدف		مقدم الخدمة		معيار جودة الخدمات	
أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر	يناير	فبراير	مارس						
99.78%	99.71%	99.69%	99.76%	99.82%	99.86%	=<	98%	خدمات الهاتف الجوال		1	معدل نجاح إجراء المكالمات على الشبكة (%)
0.40%	0.39%	0.53%	0.41%	0.41%	0.43%	=>	1.5%			2	معدل انقطاع المكالمات على الشبكة (%)
94.36%	94.33%	93.55%	94.65%	95.16%	95.04%	=<	95%			3	جودة الشبكة (%)
0.02%	0.02%	0.03%	0.02%	0.04%	0.03%	=>	1%			4	نسبة الشكاوى المتعلقة بدقة الفواتير
99.70%	99.70%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	=<	95%			5	الوقت المستغرق لحل الشكاوى المتعلقة
100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	100.00%	=<	99%			6	بالفترة (بالأيام)
100.00%	99.99%	99.97%	99.96%	99.96%	99.96%	=<	99.95%			7	توافر الشبكة (%)
						ملخص النتائج الخاصة بخدمات الاتصالات النقالة التي تقدمها كيوتل					
8	8	8	8	8	8			العدد الاجمالي لمعايير جودة الخدمات			
7	7	7	7	8	8			عدد المعايير المستوفاة			
1	1	1	1	0	0			عدد المعايير غير المستوفاة			
88%	88%	88%	88%	100%	100%			نسبة المعايير المستوفاة			

2011						الهدف		مقدم الخدمة		معيار جودة الخدمات	
أكتوبر	نوفمبر	ديسمبر	يناير	فبراير	مارس						
99.76%	99.84%	99.81%	99.77%	99.72%	99.76%	=<	98%	خدمات الهاتف الجوال		1	معدل نجاح إجراء المكالمات على الشبكة (%)
0.39%	0.28%	0.61%	0.67%	0.66%	0.31%	=>	1.5%			2	معدل انقطاع المكالمات على الشبكة (%)
90.04%	91.63%	92.02%	91.39%	89.31%	92.49%	=<	95%			3	جودة الشبكة (%)
0.04%	0.03%	0.03%	0.06%	0.07%	0.11%	=>	1%			4	نسبة الشكاوى المتعلقة بمدى دقة الفواتير
99.00%	97.96%	99.12%	99.44%	99.64%	97.48%	=<	95%			5	الوقت المستغرق لحل الشكاوى المتعلقة
100.00%	100.00%	100.00%	99.72%	100.00%	100.00%	=<	99%			6	بالفترة (بالأيام)
99.64%	99.88%	99.87%	99.85%	99.80%	99.83%	=<	99.95%			7	توافر الشبكة (%)
						ملخص نتائج فودافون الخاص بخدمات الاتصالات النقالة					
7	7	7	7	7	7			العدد الاجمالي لمعايير جودة الخدمات			
5	5	5	5	5	5			عدد المعايير المستوفاة			
2	2	2	2	2	2			عدد المعايير غير المستوفاة			
71%	71%	71%	71%	71%	71%			نسبة المعايير المستوفاة			

ملاحظات شركة فودافون:

لاحظت فودافون تحسن جودة خدماتها وتحسن ملاحظات العملاء مقارنة بالتقرير السابق وستواصل العمل لتحسين شبكتها لازالت شبكة فودافون تتأثر بنقص المواقع الدائمة. وعلى الرغم من أنه تم الاتفاق مع الجهات الحكومية على مواقع شبكات الجوال إلا أنه لم تصدر أية تصاريح منذ تقرير جودة الخدمات السابق

ملاحظات المجلس الأعلى للاتصالات:

هذه الارقام من نتائج جودة الخدمة تم تقديمها من قبل شركتي كيوتل وفودافون كجزء من تقاريرهم الخاصة باتباع معايير جودة الخدمات الواردة في ملحق "E" في ترخيص الهاتف الجوال الممنوح لكل منهما. وعليه، فان هذه الارقام تم تقديمها من قبل المشغلين ولم يتم التحقق منها بشكل مستقل من قبل المجلس الاعلى للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات. اللون **الاخضر** يشير الى النتائج التي تطابق او تتجاوز الهدف بينما يستخدم اللون **الاحمر** للنتائج التي تقل عن الهدف. يمكن ايجاد تعريف مفصل لجميع معايير جودة الخدمة في التراخيص الممنوحة للمشغلين.