

Parametri kakovosti za leto 2023

(Splošni akt o določitvi informacij o kakovosti javnih komunikacijskih storitev)

I. Parametri kakovosti ponudnikov dostopa do javnih komunikacijskih omrežij

Parameter kakovosti	Merjene količine	Vrednosti
Čas vzpostavitve za fiksne storitve – optično omrežje razred 1	povprečni čas izvedbe najhitrejših 95% naročil	8,4 dni
	odstotek naročil izvedenih v roku/ povprečno število zamujenih dni	53%/ 8,7 dni
Čas vzpostavitve za fiksne storitve – optično omrežje razred 2	povprečni čas izvedbe najhitrejših 95% naročil	19,2 dni
	odstotek naročil izvedenih v roku/ povprečno število zamujenih dni	38%/ 17,5 dni
Čas vzpostavitve za fiksne storitve – optično omrežje razred 3	povprečni čas izvedbe najhitrejših 95% naročil	30,6 dni
	odstotek naročil izvedenih v roku/ povprečno število zamujenih dni	50%/ 22,9 dni
Čas vzpostavitve za fiksne storitve – zgrajeno bakreno omrežje	povprečni čas izvedbe najhitrejših 95% naročil	9,3 dni
	odstotek naročil izvedenih v roku/ povprečno število zamujenih dni	46%/ 8,9 dni
Čas vzpostavitve za fiksne storitve – dograditev bakrenega omrežja	povprečni čas izvedbe najhitrejših 95% naročil	30,7 dni
	odstotek naročil izvedenih v roku/ povprečno število zamujenih dni	56%/ 35,3 dni
Čas vzpostavitve za mobilne storitve	povprečni čas izvedbe najhitrejših 95% naročil	Isti delovni dan, če je vloga sprejeta do 14. ure
	odstotek naročil izvedenih v roku/ povprečno število zamujenih dni	100%
Pogostost napak na priključku	Podatki za vse fiksne dostopovne priključke	3,31%
Čas odprave napake za fiksne storitve	povprečni čas najhitrejših 95% odprav veljavno prijavljenih napak, enostavne/ zahtevnejše napake	0,46 dni/ 1,61 dni
	odstotek v roku odpravljenih napak, enostavne/ zahtevnejše napake	94,25%/ 85,71%
Odzivni čas podpornega centra	povprečni čas do odgovora	4:17 (min:s)
	odstotek klicev odgovorjenih v 20 sekundah	37,14%
	delež klicev, prekinjenih po najmanj 20 sekundnem čakanju	18,94%

II. Parametri kakovosti izvajalcev javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev

Parameter kakovosti	Merjene količine	Vrednosti
Čas vzpostavitve klica	povprečni čas najhitrejših 95% vzpostavljenih nacionalnih klicev za fiksne storitve	2,8 s
	povprečni čas najhitrejših 95% vzpostavljenih nacionalnih klicev za mobilne storitve	5,5 s
Čas vzpostavitve seje, relevanten za IMS (VoLTE)	povprečni čas najhitrejših 95% vzpostavljenih sej	2,5 s
Delež neuspešnih klicev	Odstotek neuspešnih nacionalnih klicev za fiksne storitve	-
	Odstotek neuspešnih nacionalnih klicev za mobilne storitve	0,88%

III. Parametri kakovosti izvajalcev storitev dostopa do interneta

Parameter kakovosti	Merjene količine	Vrednosti
Zakasnitev paketov (delay)	Statistika glede na tip infrastrukture: optična/bakrena	3 ms/10 ms
	Statistika glede na tip infrastrukture: 4G	23 ms

Variacija zakasnitve potresavanje (jitter) –	Povprečna deviacija izmerjenih zakasnitev	1 ms
Delež izgube paketov (%)	Skupno število neprispelih paketov deljeno s celotnim številom poslanih paketov upstream/downstream	0,009%/ 0,036%

Ukrepi za zagotovitev enakovrednosti pri dostopu za končne uporabnike invalide

Storitev	Parameter kakovosti	Definicija
Govor	Pasovna širina za govor	IKT* z dvosmerno govorno komunikacijo omogoča kodiranje/dekodiranje govora z vsaj 7kHz zgornjo frekvenčno mejo (da/ne). (priporočeni standard ETSI EN 301 549 v3.2.1, p. 6.1)
Besedilo v realnem času (RTT)	Vidno razlikovalni prikaz (distinguishable display)	IKT ima možnost sprejema in pošiljanja RTT, poslano besedilo se vidno razlikuje in je ločeno od prejetega (da/ne). (priporočeni standard ETSI EN 301 549 v3.2.1, p. 6.2.2.1)
	Programsko določljiva smer pošiljanja in sprejema	IKT ima možnost sprejema in pošiljanja RTT, smer poslanega/prejetega besedila je programsko določljiva, razen če je RTT implementiran kot zaprta funkcionalnost (da/ne). (priporočeni standard ETSI EN 301 549 v3.2.1, p. 6.2.2.2)
	Interoperabilnost	IKT napravi z RTT funkcionalnostjo podpirata interoperabilne mehanizme (da/ne). (priporočeni standard ETSI EN 301 549 v3.2.1, p. 6.2.3)
	RTT odzivnost	RTT vhod mora biti prenešen v IKT omrežje oz. platformo znotraj 500 ms od takrat, ko ima za pošiljanje na voljo najmanjšo zanesljivo sestavljeno enoto besedila (da/ne). (priporočeni standard ETSI EN 301 549 v3.2.1, p. 6.2.4)
Video	Razločljivost	Kjer IKT, ki zagotavlja dvosmerno govorno komunikacijo in vključuje video v realnem času, naj IKT: a. podpira vsaj QVGA resolucijo, (da/ne) b. podpira v prvi vrsti vsaj VGA resolucijo (da/ne). (priporočeni standard ETSI EN 301 549 v3.2.1, p. 6.5.2)
	Hitrost okvirov	IKT, ki zagotavlja dvosmerno govorno komunikacijo in vključuje video v realnem času: a. podpira vsaj hitrost 20 FPS (da/ne), b. podpira vsaj 30 FPS z ali brez znakovnega jezika v video toku (da/ne). (priporočeni standard ETSI EN 301 549 v3.2.1, p. 6.5.3)
	A/V sinhronizacija	IKT, ki zagotavlja dvosmerno govorno komunikacijo in vključuje video v realnem času lahko prikazuje video in govor z največ 100 ms razlike (da/ne). (priporočeni standard ETSI EN 301 549 v3.2.1, p. 6.5.4)