

Kvalitatívne ukazovatele služieb
pri poskytovaní verejne dostupných interpersonálnych komunikačných služieb

Tabuľka č. P2.1

Kvalitatívny ukazovateľ služby	Čas zostavenia volania
Technická norma	EG 202 057-2 V1.3.2 kapitola 5.2
Definícia	Časový interval začínajúci v okamihu, keď sieť prijala informáciu o adrese vyžadovanej na zostavenie spojenia, a končiaci v okamihu, keď volajúca strana prijala kontrolný vyzváňací tón alebo signál prihlásenia volanej strany alebo tón oznamujúci obsadenú volanú linku; pri použití signalizácie s postupným vysielaním voľby sa časový interval začína, keď bola prijatá dostatočná informácia o adrese umožňujúca sieti začať smerovanie volania.
Aplikovateľnosť	Hlasová komunikačná služba v pevnej sieti a v mobilnej sieti
Metóda merania	Meranie prebieha v reálnej prevádzke. Kontinuálne sa meria a vyhodnocuje a) stredná hodnota času zostavenia volania pre národné volania v sekundách, b) čas v sekundách, v rámci ktorého je zostavených 95 % národných volaní, c) stredná hodnota času zostavenia volania pre medzinárodné volania v sekundách, d) čas v sekundách, v rámci ktorého je zostavených 95 % medzinárodných volaní, e) počet meraní uskutočnených pre národné volania a medzinárodné volania.

Tabuľka č. P2.2

Kvalitatívny ukazovateľ služby	Percento reklamácií na správnosť faktúry
Technická norma	ES 202 057-1 V2.1.1 kapitola 5.11
Definícia	Percentuálne vyjadrenie počtu opodstatnených reklamácií na správnosť faktúry v súvislosti s poskytnutím služieb podľa § 2 ods. 19 zákona podnikom.
Aplikovateľnosť	Služby v pevnej sieti a v mobilnej sieti
Metóda merania	Kontinuálne sa meria a vyhodnocuje počet nesprávne vystavených faktúr podnikom v súvislosti s poskytnutím služieb podľa § 2 ods. 19 zákona za účtovné obdobie podniku. Vyjadruje sa v percentách, ako pomer počtu opodstatnených reklamácií na nesprávne vyúčtované faktúry k celkovému počtu odoslaných faktúr podnikom. $PR [\%] = \frac{\sum Nr}{\sum Nc} \times 100\%$ kde PR je percento reklamácií na správnosť faktúry Nr je počet opodstatnených reklamácií na správnosť faktúry Nc je celkový počet odoslaných faktúr podnikom

Tabuľka č. P2.3

Kvalitatívny ukazovateľ služby	Podiel neúspešných volaní
Technická norma	EG 202 057-2 V1.3.2 kapitola 5.1
Definícia	Pomer neúspešných volaní k celkovému počtu pokusov o volanie v určitom časovom období.
Aplikovateľnosť	Hlasová komunikačná služba v pevnej sieti a v mobilnej sieti
Metóda merania	Meranie prebieha v reálnej prevádzke. Kontinuálne sa meria a vyhodnocuje a) podiel neúspešných národných volaní v percentách, b) podiel neúspešných medzinárodných volaní v percentách, c) počet meraní uskutočnených pre národné volania a medzinárodné volania spoločne.