

خدمات الشبكة الثابتة

ال المستوى المطلوب	جودة الخدمة/ مؤشرات أداء الشبكة
أكثـر أو يساوي 99.9%	توفر معدات مقسم الهاتف
أقل أو يساوي 3 ثواني للمخابرات المحلية في ساعة ذروة الانشغال أقل أو يساوي 8 ثواني للمخابرات الدولية في ساعة ذروة الانشغال	فترـة إعداد المخـابرة (تأخر سماع وـتيرة رنين الهاتف بعد طلب المخـابرة)
أقل أو يساوي 3 شـكـاوـى لـكـل 1000 فـاتـورـة	دقـةـ الفـواتـيرـ (الـشـكـاوـىـ الصـالـحةـ دـقـةـ الفـواتـيرـ)
أقل أو يساوي 1% للمـخـابـراتـ الـمـحـلـيةـ عـلـىـ الشـبـكـةـ فيـ ساعـةـ ذـرـوـةـ اـنـشـغـالـ أقل أو يساوي 2% للمـخـابـراتـ الـدـولـيـةـ فيـ ساعـةـ ذـرـوـةـ اـنـشـغـالـ	نـسـبـةـ المـخـابـراتـ غـيرـ المـتـمـمـةـ (الـنـسـبـةـ المـثـوـيـةـ لـمـحاـلـاـتـ الـاتـصـالـ)
90% خـلـالـ 3 أيام عمل	فترـةـ توـفـيرـ الـوـصـلـةـ
أقل أو يساوي 3 أعـطـالـ لـكـلـ 100 خطـ فيـ الشـهـرـ	مـعـدـلـ الأـعـطـالـ بـكـلـ خـطـ
95% خـلـالـ 72 ساعـةـ	فترـةـ إـصـلـاحـ الأـعـطـالـ (بـاستـشـاءـ تـقـارـيرـ الـانـقـطـاعـ المـوجـزـ فـيـ المـادـةـ الـحـادـيـةـ عـشـرـ)
90% خـلـالـ 15 ثـائـةـ	فترـةـ الإـجـابـةـ لـخـدـمـاتـ المشـغـلـ (فترـةـ الرـدـ مـنـذـ طـلبـ الـرـقـمـ)