

## ضوابط متطلبات جودة الخدمة

**المادة (١):** في تطبيق أحكام هذه الضوابط يكون للكلمات والعبارات الواردة نفس المعنى المنصوص عليه في قانون تنظيم الاتصالات ولائحته التنفيذية المشار إليهما، أو في ترخيصي الثابت والمتنقل الصادرين بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٤/٢٠ وترخيص المتنقل الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٥/١٧، و ترخيص الثابت الصادر بالمرسوم السلطاني ٣٤ / ٢٠٠٩ ما لم يقتض سياق النص معنى آخر، ويكون للكلمات والعبارات التالية المعنى المحدد قرين كل منها ما لم يقتضي سياق النص معنى آخر .

**المادة (٢):** يلتزم المرخص له بتحقيق متطلبات جودة الخدمة المنصوص عليها في الملحق (أ) المرافق.

**المادة (٣):** يلتزم المرخص له بالقواعد التي تقرها الهيئة و الخاصة بألية قياس مؤشرات جودة الخدمة و الاحتفاظ بالمعلومات في سجلات جودة الخدمة وفقا للقرارات التي تصدرها الهيئة.

**المادة (٤) :** يلتزم المرخص له كل ثلاثة أشهر، بتقديم تقارير عن مؤشرات الأداء لجودة الخدمة المنصوص عليها في هذه اللائحة وفقاً للقواعد التي تقرها الهيئة، وعليه تحري الدقة عند إعدادها.

ويلتزم بنشر تلك التقارير في صحيفتين محليتين يوميتين بالآلية والمواعيد التي تحددها الهيئة.

**المادة (5):** للهيئة مراجعة التقارير التي يقدمها المرخص له وتدقيق سجلاته وأنظمته وغيرها من المصادر التي تراها، ومقارنتها بمتطلبات جودة الخدمة المنصوص عليها في الملحق (أ) من هذه الضوابط، وذلك بغرض التحقق من وفاء المرخص له بمتطلبات جودة الخدمة. ولها الإستعانة بإستشاري أو مدقق خارجي، على نفقة المرخص له، لمراجعة وتدقيق البيانات والتقارير المقدمة من المرخص له، إذا كان لديها أسباب تدعوها للشك في دقة تلك البيانات أو التقارير.

**المادة (6)** إذا فشل المرخص له بتحقيق متطلبات جودة الخدمة الواردة في الملحق (أ) ، تفرض الهيئة الغرامات المنصوص عليها في الملحق (ب) على ذلك المرخص لعدم إلتزامه بتحقيق متطلبات جودة الخدمة المطلوبة.

**المادة (7)** تفرض الهيئة على المرخص له الغرامات المنصوص عليها في الملحق (ب) المرافق كل ثلاثة أشهر لكل مؤشر رئيسي كما هو موضح في الملحق (أ)، في أي من الحالتين الآتيتين:

أ- إذا فشل المرخص له تحقيق متطلبات جودة الخدمة الواردة في الملحق (أ) بدون مبرر أو سبب تقبله الهيئة.  
إذا قدم المرخص له بيانات أو تقارير غير دقيقة أو مكتملة.

## المادة (٨)

إذا كان السبب في فشل المرخص له من الفئة الثانية من الوفاء بمتطلبات جودة الخدمة المنصوص عليها في هذه اللائحة هو عدم كفاءة المرخص له من الفئة الأولى، فإن المرخص له من الفئة الأولى سوف يكون عرضة للغرامات والعقوبات المنصوص عليها في الملحق (ب) .

## المادة (٩)

يبدأ تطبيق هذه الغرامات في حالة فشل المرخص له الوفاء بمتطلبات جودة الخدمة بعد مضي (١٢) شهرا من صدور هذا القرار.

محتوى  
حرة

**الملاحق (أ)**  
**متطلبات جـودة الخدمة**  
**(مؤشرات الأداء الرئيسية)**

**١. مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمات الهاتف المتنقل :**

القيمة المستهدفة	مؤشرات الأداء الرئيسية
أقل من ٠,٨ %	نسبة المكالمات الفاشلة لإجمالي عدد المكالمات <i>Percentage of Calls Dropped</i>
أقل من ١,١ %	نسبة المكالمات التي لم تنفذ نتيجة الإزدحام في الشبكة لإجمالي عدد المكالمات <i>Percentage of Calls Blocked due to network congestion</i>
أكثر من ٩٩ %	معدل نجاح تسليم المكالمات لإجمالي عدد المكالمات <i>Handover Success Rate</i>
أكثر من ٩٥ %	معدل نجاح المكالمات لإجمالي عدد المكالمات <i>Call Success Rate</i>
أكثر من ٩٩,٩ %	نسبة توفر الخدمة في مركز تحويل المكالمات في جميع الأوقات <i>Availability</i>
يجب تسليم ٩٠% من إجمالي عدد الرسائل النصية القصيرة خلال ٥ دقائق و٩٩% منها خلال ٣٠ دقيقة	نسبة أداء تسليم الرسائل النصية القصيرة <i>SMS Delivery</i>
أقل من ٥١ %	المشاكل المتعلقة بنقل رقم الهاتف المتنقل <i>Mobile Number portability problems rate</i>
أكثر من ٩٩ %	توفر خدمة بيانات الهاتف المتنقل في جميع

	الأوقات <i>Mobile Data service availability</i>
أكثر من ٩٩,٥ %	توفر الربط البيني في جميع الأوقات <i>Interconnection Availability</i>
أكثر من ٣ درجات في مقياس مكون من ٥ درجات	جودة الصوت <i>Speech Quality</i>
أقل من ١,٥	عدد شكاوي الفوترة لكل ألف فاتورة <i>beneficiaries billing complaints per 1000 bills</i>
أقل من ١%	نسبة شكاوي المنتفعين لإجمالي عدد المنتفعين <i>beneficiaries complaints to the total number of</i>
أكثر من ٩٠%	نسبة شكاوي الفوترة التي يتم حلها خلال ١٠ أيام عمل إلى إجمالي عدد شكاوي الفوترة <i>Percentage of billing complaints resolved within 10 working days</i>
أكثر من ٩٦%	نسبة شكاوي الفوترة التي يتم حلها خلال ٢٠ يوم عمل إلى إجمالي عدد شكاوي الفوترة. <i>Percentage of billing complaints resolved within 20 working days</i>
٣٠ ثانية.	المدة الزمنية التي تتم خلالها الإستجابة لنسبة ٩٠% على الأقل من خدمات معاونة عامل الخدمة. <i>Response time to answer 90% for operator assisted services</i>
<b>٢. مؤشرات الأداء الرئيسية للخدمات الثابتة :</b>	
أكثر من ٩٠%	نسبة طلبات الخطوط المحلية في مناطق الخدمة التي نفذت خلال عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم طلبها إلى إجمالي عدد الطلبات

	<i>Percentage of orders for access lines in the Served Areas completed within 10 working days</i>
أكثر من ٧٥٪	نسبة طلبات الخطوط المحلية في مناخق الخدمة التي نفذت خلال خمسة أيام عمل من تاريخ تقديم طلبها إلى إجمالي عدد الطلبات <i>Percentage of orders for access lines in the Served Areas completed within 5 working days</i>
أقل من ١٢	عدد الأعطال لكل ١٠٠ خط في السنة الواحدة (لكل مقسم رئيسي) <i>(Faults per 100 lines per year)</i>
أكثر من ٩٩,٩٩٪	نسبة توفر الخدمة في جميع الأوقات (لكل مقسم رئيسي) <i>Availability</i>
أكثر ٩٠٪	نسبة الأعطال التي يجب اصلاحها خلال أربع وعشرين ساعه <i>(Percentage of faults to be cleared within 24 hours)</i>
أكثر من ٩٩,٥٪	نسبة الأعطال التي يجب اصلاحها خلال اثنين وسبعين ساعة <i>Percentage of faults to be cleared within 72 hours</i>
أكثر من ٩٦٪	نسبة الهواتف العمومية العاملة إلى إجمالي عدد الهواتف العمومية التي تم تركيبها <i>Percentage of payphones in working order to the total number of public payphones</i>
أقل من ١٪	نسبة المكالمات الفاشلة من المكالمات المحلية والمسافات الطويلة الثابتة <i>Unsuccessful call ratio for local and national fixed calls</i>
أقل من ٢٪	نسبة المكالمات الفاشلة من المكالمات الدولية الثابتة <i>Unsuccessful call ratio for international fixed calls</i>
أكثر من ٩٩,٥٪	إستمراية توفر الربط البيني في جميع الأوقات

	<i>Availability of interconnection</i>
أكثر من ٣ درجات في مقياس مكون من ٥ درجات	جودة الصوت <i>Speech Quality</i>
أكثر من ٩٠٪	نسبة رضاء المنتفعين عن جودة الفوترة <i>Percentage of satisfied beneficiaries with billing quality</i>
أكثر من ٨٥٪	نسبة الرضاء عن الصيانة <i>Percentage of satisfaction with maintainability</i>
أكثر من ٨٥٪	نسبة الرضاء العام للمنتفعين <i>Percentage of overall beneficiaries satisfaction</i>
أكثر من ٨٥٪	نسبة رضاء المنتفعين عن الخدمات الإضافية المقدمة <i>Percentage of beneficiaries' satisfaction with supplementary services.</i>
أكثر من ٩٠٪	نسبة رضاء المنتفعين عن خدمات المساعدة <i>Percentage of satisfied beneficiaries with the help services</i>
أكثر من ٩٠٪	نسبة رضاء المنتفعين عن أداء الشبكة و اعتماديتها وتوفرها <i>Percentage of satisfaction with network performance, reliability &amp; availability.</i>
أقل من ١,٥	عدد شكاوي الفوترة لكل ألف فاتورة <i>beneficiaries billing complaints per 1000 bills</i>
أقل من ١٪	نسبة شكاوي المنتفعين لاجمالي عدد المنتفعين <i>beneficiaries complaints to the total number of percentage of beneficiaries</i>
أكثر من ٩٠٪	نسبة شكاوي الفوترة التي يتم حلها خلال ١٠ أيام عمل الى اجمالي عدد شكاوي الفوترة <i>Percentage of billing complaints resolved within 10 working days</i>

أكثر من ٩٦٪	نسبة شكاوي الفوترة التي يتم حلها خلال ٢٠ يوم عمل إلى إجمالي عدد شكاوي الفوترة. <i>Percentage of billing complaints resolved within 20 working day</i>
٣٠ ثانية.	المدة الزمنية التي تتم خلالها الاستجابة لنسبة ٩٠٪ على الأقل من خدمات معاونة عامل الخدمة. <i>Response time to answer 90% for operator assisted services</i>
<b>٣. خدمة البيانات العامة</b>	
أقل من ١٢ عطل	الأعطال في كل مائة خط في السنة <i>Faults per 100 lines per year</i>
أكثر من ٩٠٪	نسبة الأعطال التي يجب اصلاحها خلال ٢٤ ساعة <i>Percentage of faults to be cleared within 24 hours</i>
أكثر من ٩٠٪	نسبة خلبات الخطوط المحلية في مناطق الخدمة التي نفذت خلال ١٠ أيام من تاريخ تقديم خلبها. <i>Percentage of orders for access lines in the Served Areas completed within 10 working days</i>
أكثر من ٧٥٪	نسبة خلبات الخطوط المحلية في مناطق الخدمة التي نفذت خلال ٥ أيام من تاريخ تقديم خلبها. <i>Percentage of orders for access lines in the Served Areas completed within 5 working days</i>
أكثر من ٩٠٪	نسبة اعادة التوصيلات القائمة التي يمكن



	اكمالها خلال أربع ساعات من خلبها <i>Percentage of reconfigurations of established connections completed within 4 hours</i>
أقل من ١٠٪	نسبة تغير التدفق عن ما هو متفق عليه في اتفاقية الخدمة <i>Throughput</i>
أفضل من ٣,٥ درجة	مقياس رضاء المنتفعين على مقياس مكون من ٥ درجات <i>Bbeneficiaries Satisfaction on a 5 grade scales</i>
أقل من ١٪	نسبة شكاوي المنتفعين لاجمالي عدد المنتفعين <i>beneficiaries complaints to the total number of beneficiaries percentage of</i>
أكثر من ٩٠٪	نسبة شكاوي المنتفعين التي يتم حلها خلال عشرة أيام عمل لاجمالي عدد الشكاوي <i>beneficiaries complaints resolved within 10 working days to the total number of complaints percentage of</i>
<b>٤. مؤشرات الأداء الخدمة لخدمات النفاذ للإنترنت وتشمل الخدمة العادية عن خريق الاتصال الهاتفي (Dial Up) والخطوط المؤجرة:</b>	
- أقل من يوم عمل واحد - أقل من ٧ أيام عمل	المدة الزمنية المستغرقة لتفعيل الخدمة من تاريخ تقديم الطلب (Service activation Time) - الاتصال الهاتفي (Dial Up) - الخط المؤجر (leased line)
٣٠ ثانية	النفاذ إلى الخدمة أ) المدة الزمنية المستغرقة للنفاذ لأكثر من ٩٥٪ من محاولات النفاذ.

<p style="text-align: right;">- ٨٠٪ - ٩٠٪ - ١٠٠٪</p>	<p><i>Time to access for more than 95 % of the login attempts</i></p> <p>(ب) نسبة النفاذ إلى نقطة موفر خدمة الإنترنت ( <i>Percentage of accessing the</i> ) : ( <i>ISP node at</i> ) - من المحاولة الأولى ( <i>from first attempts</i> ) - من المحاولة الثانية ( <i>from second attempts</i> ) - من المحاولة الثالثة ( <i>from third attempts</i> )</p>
<p style="text-align: right;">٣٠ دقيقة</p>	<p>المدة الزمنية لعدم توفر نقطة موفر خدمة الإنترنت خلال شهر واحد <i>ISP node unavailability in one month</i></p>
<p style="text-align: right;">أقل من ١٪</p>	<p>نسبة فقدان الحزم <i>Packet loss</i></p>
<p style="text-align: right;">أكثر من ٩٩٪</p>	<p>نسبة توفر الخدمة في جميع الأوقات <i>Availability</i></p>
<p style="text-align: right;">● ١٥٠ - ٢٠٠ ميلي ثانية ● ٢٠٠ - ٢٥٠ ميلي ثانية</p>	<p>المدة الزمنية المستغرقة للتأخير في ارسال حزم المعلومات <i>Latency</i></p> <p>● المحلية ( <i>Local</i> ) ● الدولية ( <i>International</i> )</p>
<p style="text-align: right;">- أقل من ١٪ - أكثر من ٩٦٪</p>	<p>الأداء المتعلق بالفوترة : - نسبة شكاوي الفوترة لكل مائة فاتورة. <i>Billing complaints per 100 bills issued</i> - نسبة شكاوي الفوترة التي يتم حلها خلال ٢٠ يوم عمل إلى إجمالي عدد الفوترة.</p>

<p>٣٠ يوم</p>	<p>Percentage of billing complaints resolved within 20 working days.</p> <p>- المدة الزمنية المستغرقة لإعادة ١٠٠٪ من مبالغ الضمان المالي المدفوعة مقدماً بعد إنهاء الخدمة، إن وجدت</p> <p>Time for refund of deposits after closure if applicable</p>
<p>٥. مؤشرات الأداء الخدمة لخدمات النفاذ عريضة النطاق</p>	
<p>أقل من ٧ أيام عمل</p>	<p>الفترة الزمنية المستغرقة لتفعيل الخدمة</p> <p>Service activation Time</p>
<p>أقل من ١٢</p>	<p>عدد الأعطال لكل ١٠٠ خط في السنة الواحدة (للخطوط الثابتة فقط)</p>
<p>أكثر من ٩٠٪</p>	<p>نسبة الأعطال التي تم إصلاحها خلال ٢٤ ساعة إلى إجمالي عدد الأعطال (للخطوط الثابتة فقط)</p>
<p>أكثر من ٧٠٪</p>	<p>نسبة إستغلال نطاق الوصلات والمسارات خلال ساعات الذروة</p> <p>Bandwidth Utilization during the busy hours</p>
<p>• ١٠٠٪ من السرعة المحددة في إتفاقية الخدمة</p> <p>• أكثر من ٨٠٪ من السرعة المحددة بالنسبة لخدمات النطاق العريض الراديوية</p>	<p>نسبة السرعة لتوصيل النطاق العريض (تنزيل المعلومات) من نقطة موفر خدمة النفاذ إلى المنتفع للسرعة المنصوص عليها في إتفاقية الخدمة ( Broadband connection Speed (download) percentage of from ISP node to the beneficiaries (</p> <p>• السلكي (wired broadband services)</p> <p>• الراديوي (wireless broadband services)</p>

<p>يجب أن لا يتجاوز تأخير الشبكة من مستخدم النطاق العريض الى جميع الإتصالات ضمن شبكة النطاق العريض المحلية أكثر من ١٠٠ مللي ثانية.</p>	<p>التأخير في الشبكة <i>Network Latency</i></p>
<p>٣٠ دقيقة</p>	<p>المدة الزمنية التي تكون نقطة موفر خدمة الإنترنت غير متوفرة خلال شهر واحد. <i>ISP node unavailability in a month</i></p>
<p>أقل من ١%</p>	<p>نسبة فقدان الحزم <i>Packet loss</i></p>
<p>أكثر من ٩٩%</p>	<p>نسبة توفر الخدمة في جميع الأوقات <i>Availability</i></p>
<p>- أقل من ١ - أكثر من ٩٦% - ٣٠ يوم</p>	<p>الأداء المتعلق بالفوترة: - عدد شكاوي الفوترة لكل مائة فاتورة. <i>Number of Billing complaints per 100 bills issued</i> - نسبة شكاوي الفوترة التي يتم حلها خلال ٢٠ يوم عمل إلى إجمالي عدد الشكاوي <i>Percentage of billing complaints resolved within 20 working days.</i> - المدة الزمنية المستغرقة لإعادة ١٠٠% من مبالغ الضمان المالي المدفوعة مقدماً بعد إنهاء الخدمة، إن وجدت <i>Time for refund of deposits after closure if applicable</i></p>
<p><b>٦. مؤشرات الأداء الرئيسية للخدمات الصوتية الدولية:</b></p>	
<p>أقل من ٤ ثواني</p>	<p>المدة الزمنية المستغرقة في بدء اجراء المكالمة ) بعد تدوير الرقم وحتى سماع نغمة الرنين <i>Call Set Up Time (Post dialing delay to ring tone)</i></p>

أقل من ٢٪	نسبة الإزحام لكل مسار للحركة خلال ساعات الذروة <i>Congestion level per Traffic ROUTE During busy hours</i>
أقل من ٣٪	نسبة المكالمات الدولية الفاشلة خلال ساعات الذروة للحركة إلى إجمالي عدد المكالمات <i>Unsuccessful Call Ratio during busy hour</i>
أقل من ٤ ساعات	المدة الزمنية المستغرقة في معالجة عطل مؤثر على الحركة في وصلة بنية تحتية رئيسية <i>Resolution time of a Backbone Link fault impacting traffic</i>
أقل من ساعة واحدة	المدة الزمنية المستغرقة في معالجة عطل مؤثر على الحركة في المنفذ الدولي <i>Resolution time of International Gateway fault impacting traffic</i>
أقل من ٨٥٪	نسبة حمولة معالجات المقاسم خلال ساعات الذروة للمقاسم <i>Switch Processor Load during busy hours</i>
أكثر من ٩٩,٩٪	نسبة استخدام مانعات الصدى بالمقاسم الدولية للمكالمات الصوتية <i>Percentage of Echo Cancellers Usage at the Central Office</i>
أفضل من ٣ درجات من مقياس مكون من ٥ درجات	جودة الصوت <i>Speech Quality</i>
<b>٧. مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمات الكوابل البحرية:</b>	
٩٩,٩٥٪	نسبة توفر الخدمة في جميع الأوقات <i>Availability</i>
حسب إتفاقية مستوى الخدمة	مؤشرات إتفاقية مستوى الخدمة <i>Parameters according to SLA</i>

#### ٨. مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمة الكوابل البرية:

نسبة توفر الخدمة في جميع الأوقات	٩٩,٩٥%
<i>Availability</i>	
مؤشرات إتفاقية مستوى الخدمة	حسب إتفاقية مستوى الخدمة
<i>Parameters according to SLA</i>	

#### ٩. مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمات بطاقات الإتصال:

نسبة شكاوي المنتفعين لإجمالي عدد المنتفعين	أقل من ١%
<i>Percentage of beneficiaries complaints to the total number of beneficiaries</i>	
عدد شكاوي المنتفعين الخاصة ببطاقات الاتصال الدولية لكل ١٠٠٠ بطاقة	أقل من ١
<i>number of beneficiaries complaints on international calling cards per 1000 cards</i>	

#### ١٠. مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمات الإتصالات الفضائية:

نسبة توفر الخدمة في جميع الأوقات	أكثر من ٩٩,٩٥%
<i>Availability</i>	
مؤشرات إتفاقية مستوى الخدمة	حسب إتفاقية مستوى الخدمة
<i>Parameters according to SLA</i>	

#### ١١. مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمات الإتصالات الخاصة:

نسبة شكاوي الزبائن	أقل من ١%
<i>Percentage of beneficiaries to the total number of complaints</i>	
مؤشرات إتفاقية مستوى الخدمة	حسب إتفاقية مستوى الخدمة
<i>Parameters according to SLA</i>	

#### ١٢. مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمة الخطوط المؤجرة (المحلية والدولية):

نسبة توفر الخدمة في جميع الأوقات	٩٩,٩٥%
<i>Availability</i>	

<p>- أكثر من ٩٠% - أقل من ١٠ أعطال - أكثر من ٩٠%</p>	<p>المحلية:</p> <p>- نسبة الوفاء لتوفير الربط للطلبات في المواعيد المحددة في إتفاقية الخدمة <i>Percentage of fulfillment of Supply Time for Connection as per SLA</i></p> <p>- عدد الأعطال لكل ١٠٠ خط مؤجر في السنة <i>failures per 100 beneficiaries per quarter</i></p> <p>- نسبة الأعطال التي يتم إصلاحها وفقا للمدة المحددة في إتفاقية الخدمة <i>percentage of resolved faults within the time duration specified in SLA</i></p>
<p>- أكثر ٩٠% - أقل من ١٠ أعطال - أقل ٤ ساعات - أكثر من ٩٠%</p>	<p>الدولية:</p> <p>- نسبة الوفاء لتوفير الربط للطلبات في المواعيد المحددة في إتفاقية الخدمة <i>Percentage of fulfillment of Supply Time for Connection as per SLA</i></p> <p>- عدد الأعطال لكل ١٠٠ خط مؤجر في السنة <i>failures per 100 beneficiaries per quarter</i></p> <p>- المدة الزمنية المستغرقة في معالجة عطل مؤثر على الحركة في وصلة بنية تحتية رئيسية <i>Resolution time of a Backbone Link fault impacting traffic</i></p> <p>- نسبة الأعطال التي يتم إصلاحها وفقا للمدة المحددة في إتفاقية الخدمة <i>percentage of resolved faults within the time duration specified in SLA</i></p>
<p>١٣. مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمات القيمة المضافة</p>	
<p>- أقل من ١%</p>	<p>نسبة شكاوي المنتفعين لإجمالي عدد المنتفعين <i>beneficiaries complaints to the total of beneficiaries percentage of</i></p>

<p>- أكثر من ٩٥% -</p> <p>- أقل من ٥ شكاوي -</p> <p>- أكثر من ٩٥% -</p> <p>- شكوى واحدة -</p> <p>- أعلى من ٤ درجات من مقياس مكون من ٥ درجات -</p>	<p>النصوص السمعية:</p> <p>- نسبة إنجاز الخدمة خلال يوم واحد - <i>Service Fulfilment within one day</i></p> <p>- عدد الشكاوي لكل ١٠٠ منتفع لكل ٣ أشهر - <i>Number of Complaints per 100 beneficiaries per quarter</i></p> <p>- نسبة الشكاوي التي يتم حلها خلال ١٠ أيام عمل - <i>Percentage of Complaint resolved within 10 working days</i></p> <p>- عدد شكاوي الفوترة لكل ١٠٠٠ فاتورة - <i>Number of Billing Complaints per 1000 bills</i></p> <p>- جودة الصوت - <i>Speech Quality</i></p>
<p>- بناء على الطلب -</p> <p>- أقل من ٥ شكاوي -</p> <p>- أكثر من ٩٩% -</p> <p>- شكوى واحدة -</p>	<p>الخدمات ذات القيمة العالية ( <i>premium charged</i> ) :(<i>services</i>)</p> <p>- نسبة إنجاز الخدمة - <i>Percentage of Service Fulfillment</i></p> <p>- عدد الشكاوي لكل ١٠٠ منتفع لكل ٣ أشهر - <i>Number of Complaints per 100 beneficiaries per quarter</i></p> <p>- نسبة الشكاوي التي يتم حلها خلال يومي عمل الى اجمالي عدد الشكاوي -</p> <p>- عدد شكاوي الفوترة لكل ١٠٠٠ فاتورة - <i>Number of Billing complaints per 1000 bills</i></p>



**الملحق (ب)**  
**الفرامات**

<b>١- الخدمات الصوتية الأساسية (الخطوط الثابتة):</b>	
<b>١. <u>الفرامة لكل ثلاثة أشهر</u></b>	<b>مؤشرات الأداء الرئيسية</b>
خمسة آلاف ريال عماني لكل عطل يزيد عن العدد المسموح به	الأعطال لكل ١٠٠ خط في السنة الواحدة
خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها	نسبة الأعطال التي يتم إصلاحها خلال ٢٤ ساعة
خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها	نسبة الأعطال التي يتم إصلاحها خلال ٧٢ ساعة
خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد عن النسبة المسموح بها	نسبة المكالمات الفاشلة من المكالمات المحلية و المسافات الطويلة الثابتة
خمسة آلاف ريال عماني لكل ١,٠ ٪ تقل عن النسبة المسموح بها	نسبة تنفيذ خلبات خطوط النفاذ في مناخق الخدمة خلال خمسة أيام عمل و خلال عشرة أيام عمل
خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ ٪ تزيد عن النسبة المسموح بها	<b>نسبة شكاوي الفوترة:</b>  الشكاوي التي يتم حلها خلال ١٠ أيام عمل
خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ ٪ تزيد عن النسبة المسموح بها	الشكاوي التي يتم حلها خلال ٢٠ أيام عمل

عدد شكاوي الفوترة لكل ألف فاتورة	خمسة آلاف ريال لكل فاتورة تزيد عن ١,٥
نسبة شكاوي الفوترة لاجمالي عدد المنتفعين	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد عن النسبة المسموح بها
الزمن المستغرق للرد على المكالمات الواردة لخدمات مركز الاتصالات	ألف ريال عماني لكل ١٪ تزيد عن النسبة المسموح بها
نسبة الهواتف العمومية الصالحة للعمل	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة توفر الخدمة في جميع الأوقات لكل مقسم رئيسي	خمسة آلاف ريال عماني لكل ٠,١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
توفر الربط البيني في جميع الأوقات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ٠,١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
جودة الصوت	ثلاثة آلاف ريال عماني لكل درجة تقل عن ٣ درجات
نسبة رضا المنتفعين عن جودة الفوترة	ثلاثة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة رضا المنتفعين عن خدمات المساعدة	ثلاثة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة رضا المنتفعين عن أداء الشبكة واعتماديتها وتوفرها	ثلاثة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
<b>٢- الخدمات الصوتية الأساسية (الخدمات المتنقلة):</b>	
نسبة المكالمات الفاشلة لاجمالي عدد المكالمات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد عن النسبة المسموح بها
نسبة المكالمات التي لم تنفذ بسبب الإزدحام في الشبكة لاجمالي عدد المكالمات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد عن النسبة المسموح بها

معدل نجاح تسليم المكالمات لاجمالي عدد المكالمات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها
معدل نجاح المكالمات لاجمالي عدد المكالمات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة توفر الخدمة في مركز تحويل المكالمات جميع الأوقات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة تسليم الرسائل النصية القصيرة	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها
المشاكل المتعلقة بنقل رقم الهاتف المتنقل	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تزيد عن النسبة المسموح بها
توفر خدمة بيانات الهاتف المتنقل في جميع الأوقات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها
توفر الربط البيني في جميع الأوقات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها
جودة الصوت	ثلاثة آلاف ريال عماني لكل درجة تقل عن المستوى المسموح به
شكاوي الفوترة لكل ألف فاتورة	خمسة آلاف ريال عماني لكل فاتورة تزيد عن المستوى المسموح به
نسبة شكاوي الفوترة التي يتم حلها خلال ١٠ أيام عمل	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة شكاوي الفوترة التي يتم حلها خلال ٢٠ يوم عمل	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها
الزمن المستغرق للرد على المكالمات الواردة لخدمات مركز الإتصالات .	ألف ريال عماني لكل ١٠ ثواني تزيد عن المستوى المسموح به

الأعطال في كل مائة خط في السنة	خمسة آلاف ريالاً عمانياً لكل عطل يزيد عن العدد المسموح
نسبة الأعطال التي يجب اصلاحها خلال أربع وعشرون ساعة	خمسة آلاف ريال عمانياً لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة خللها في مناخق الخدمة التي نفذت خلال عشرة ايام عمل من تاريخ تقديم خللها	خمسة آلاف ريال عمانياً لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة خللها في مناخق الخدمة التي نفذت خلال خمسة ايام عمل من تاريخ تقديم خللها	خمسة آلاف ريال عمانياً لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة اعادة اعداد التوصيلات القائمة التي يتم اكمالها خلال أربع ساعات من خللها	خمسة آلاف ريال عمانياً لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة تغير التدفق على ما هو متفق عليه في اتفاقية الخدمة	خمسة آلاف ريال عمانياً لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
مقياس رضاء المنتفعين على مقياس مكون من ٥ درجات	ثلاثة آلاف ريال لكل انحراف يقل عن المستوى المسموح به
نسبة شكاوي المنتفعين لاجمالي عدد المنتفعين	خمسة آلاف ريال عمانياً لكل ١٪ يزيد عن النسبة المسموح بها
نسبة شكاوي المنتفعين التي يتم حلها خلال عشرة ايام عمل لاجمالي عدد الشكاوي	خمسة آلاف ريال عمانياً لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
<b>٤- الخدمات الصوتية الدولية:</b>	
المدة الزمنية المستغرقة لإعداد المكالمة (بعد تدوير الأرقام وحتى سماع نغمة الرنين)	خمسة آلاف ريال عمانياً لكل تأخير لمدة ثانية واحدة
نسبة الازدحام لكل مسار للحركة خلال ساعات الذروة للحركة	خمسة آلاف ريال عمانياً لكل ١٪ تزيد عن النسبة المسموح بها

نسبة المكالمات الدولية الفاشلة خلال ساعات الذروة للحركة	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد عن النسبة المسموح بها
المدة الزمنية المستغرقة في معالجة عطل مؤثر على الحركة في وصلة بنية تحتية رئيسية	خمسة آلاف ريال عماني لكل تأخير لمدة ساعة واحدة عن المدة المسموح بها
المدة الزمنية المستغرقة في معالجة عطل مؤثر على الحركة في المنفذ الدولي	خمسة آلاف ريال عماني لكل تأخير لمدة ساعة واحدة عن المدة المسموح بها
نسبة حمولة معالجات المقاسم خلال ساعات الذروة للمقاسم	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد عن النسبة المسموح بها
جودة الصوت	ثلاثة آلاف ريال عماني لكل درجة تقل عن ٣ درجات
<b>٥- خدمات الكوابل البحرية:</b>	
نسبة توفر الخدمة في جميع الأوقات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ٠,١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
<b>٦- خدمات الكوابل البرية:</b>	
نسبة توفر الخدمة في جميع الأوقات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ٠,١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
<b>٧- خدمات بطاقات الإتصال:</b>	
نسبة شكاوي المنتفعين	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد عن النسبة المسموح بها
نسبة شكاوي المنتفعين من بطاقات الاتصالات الدولية لكل ألف بطاقة	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد عن النسبة المسموح بها
<b>٨- خدمات الإتصالات الفضائية:</b>	
نسبة توفر الخدمة في جميع الأوقات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ٠,١٪ تقل عن النسبة المسموح بها

المسموح بها	
<b>٩- خدمات الإتصالات الخاصة:</b>	
نسبة شكاوي المنتفعين	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد عن النسبة المسموح بها
<b>١٠- خدمات الخطوط المؤجرة (المحلية):</b>	
نسبة توفر الخدمة في جميع الأوقات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ٠,١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة الوفاء لتوفير الربط للطلبات في المواعيد المحددة في اتفاقية الخدمة	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
عدد الاعطال لكل مائة خط مؤجر في السنة	خمسة آلاف ريال عماني لكل ٠,١٪ تزيد عن المستوى المسموح به
المدة الزمنية المستغرقة في معالجة عطل مؤثر على الحركة في وصلة بنية تحتية	خمسة آلاف ريال عماني لكل ساعة تأخير واحدة تزيد عن المدة المسموح بها
<b>١١- خدمات الخطوط المؤجرة (الدولية):</b>	
نسبة توفر الخدمة في جميع الأوقات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ٠,١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
الوقت المستغرق لتوفير الربط لطلبات الخطوط	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة الأعطال للمنتفع لكل خط مؤجر	خمسة آلاف ريال عماني لكل عطل يتجاوز عدد الأعطال المسموح بها
المدة الزمنية المستغرقة في معالجة عطل مؤثر على الحركة في وصلة بنية تحتية رئيسية	خمسة آلاف ريال عماني لكل تأخير لمدة ساعة واحدة تزيد عن المدة المسموح بها
نسبة الأعطال التي يتم اصلاحها وفقا للمدة المحددة في اتفاقية الخدمة	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد عن النسبة المسموح بها

١٢- خدمات القيمة المضافة ( إذا كانت مؤشرات الأداء الرئيسية تنطبق على خدمات القيم المضافة):

نسبة شكاوي المنتفعين لاجمالي عدد المنتفعين	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد عن النسبة المسموح بها
نسبة إنجاز الخدمة خلال يوم واحد	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
عدد الشكاوي لكل ١٠٠ منتفع لكل ثلاثة أشهر	خمسة آلاف ريال عماني لكل شكاوي تتجاوز العدد المسموح به من الشكاوي
نسبة الشكاوي التي يتم حلها خلال ١٠ أيام عمل	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد عن النسبة المسموح بها
عدد شكاوي الفوترة لكل ١٠٠٠ فاتورة	خمسة آلاف ريال عماني لكل شكاوي تتجاوز النسبة المسموح بها
جودة الصوت	ثلاثة آلاف ريال عماني لكل درجة تقل عن ٤ درجات

١٣- مؤشرات الأداء لخدمات النفاذ لشبكة المعلومات العالمية (الإنترنت) وتشمل الخدمة العادية عن خرقق الاتصال الهاتفي (Dial Up) والخطوط المؤجرة:

المدة الزمنية المستغرقة لتفعيل الخدمة من تاريخ تقديم الطلب	خمسة آلاف ريال عماني في اليوم لكل خلب
النفاذ إلى الخدمة	
أ) المدة الزمنية المستغرقة للنفاذ لأكثر من ٩٥٪ من محاولات النفاذ.	أ) خمسة آلاف ريال عماني لكل تأخير مدته ثانية واحدة تزيد عن المدة المسموح بها.
ب) نسبة إحصائية النفاذ إلى نقطة موفر خدمة الإنترنت:	ب) خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد عن النسبة المسموح بها
- من المحاولة الأولى	
- من المحاولة الثانية	

	- من المحاولة الثالثة
المدة الزمنية القصوى لعدم توفر نقطة موفر خدمة الإنترنت خلال شهر واحد	خمسة آلاف ريال عماني لكل دقيقة واحدة تزيد عن المدة المسموح بها.
نسبة فقدان الحزم	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد عن النسبة المسموح بها
توفر الخدمة في جميع الأوقات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ٠,١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
المدة الزمنية المستغرقة للتأخير في ارسال حزم المعلومات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ ميلي ثانية تزيد عن المدة الزمنية المسموح بها.
الأداء المتعلق بالفوترة :	
- نسبة شكاوي الفوترة لكل مائة فاتورة صادرة.	- خمسة آلاف ريال عماني للفاتورة الواحدة تزيد عن النسبة المسموح بها.
- نسبة شكاوي الفوترة التي يتم حلها خلال ٢٠ يوم عمل.	- خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد عن النسبة المسموح بها.
- المدة الزمنية المستغرقة لإعادة مبالغ الضمان المالي المدفوعة مقدماً بعد إنهاء الخدمة، إن وجدت	- خمسة آلاف ريال عماني لكل يوم يزيد عن المستوى المسموح به.

#### ١٤- متطلبات جودة الخدمة لخدمات النفاذ عريضة النطاق:

الفترة الزمنية المستغرقة لتفعيل الخدمة	خمسة آلاف ريال عماني في اليوم لكل خلب يتأخر
عدد الأعطال لكل مائة خط في السنة الواحدة (للخطوط الثابتة فقط)	خمسة آلاف ريال عماني لكل عطل يتجاوز عدد الأعطال المسموح بها
النسبة المئوية للأعطال الواجب حلها خلال ٢٤ ساعة (للخطوط الثابتة فقط)	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة إستغلال نطاق الوصلات والمسارات خلال ساعات الذروة.	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها



سرعة إتصال النطاق العريض ( التنزيل )	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها
التأخير في الشبكة	خمسة آلاف ريال عماني لكل ثانية واحدة تزيد عن المستوى المسموح به
المدة الزمنية التي تكون نقطة موفر خدمة الإنترنت غير متوفرة خلال شهر واحد.	خمسة آلاف ريال عماني لكل دقيقة واحدة تزيد عن المدة المسموح بها.
نسبة فقدان الحزم	خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها
نسبة توفر الخدمة في جميع الأوقات	خمسة آلاف ريال عماني لكل ٠,١ % تقل عن النسبة المسموح بها
الأداء المتعلق بالفوترة:	<ul style="list-style-type: none"> <li>- شكاوي الفوترة لكل مائة فاتورة صادرة.</li> <li>- نسبة شكاوي الفوترة التي يتم حلها خلال ٢٠ يوم عمل</li> <li>- المدة الزمنية المستغرقة لإعادة مبالغ الضمان المالي المدفوعة مقدماً بعد إنهاء الخدمة، إن وجدت.</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- خمسة آلاف ريال عماني لكل فاتورة تزيد عن المستوى المسموح به.</li> <li>- خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تزيد عن النسبة المسموح بها.</li> <li>- خمسة آلاف ريال عماني لكل يوم واحد يزيد عن المدة المسموح بها.</li> </ul>