

**AZƏRBAYCAN RESPUBLİKASININ RƏQƏMSAL İNKİŞAF VƏ NƏQLİYYAT
NAZİRLİYİNİN KOLLEGİYASI**

QƏRAR

№ 3-27/3-7-18/2023

Bakı şəhəri

21 dekabr 2023-cü il

**“Rabitə və yüksək texnologiyalar sahəsi üzrə xidmətlərin, o cümlədən internet
xidmətlərinin keyfiyyət göstəriciləri”nin təsdiq edilməsi haqqında**

“Telekommunikasiya haqqında” Azərbaycan Respublikasının Qanununun 33.1.5-ci və 34.1.2-ci maddələrinə, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2018-ci il 12 yanvar tarixli 1785 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş “Azərbaycan Respublikasının Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyi haqqında Əsasnamə”nin 3.0.40-cı yarım bəndinə uyğun olaraq, bu Əsasnamənin 5.11-ci bəndini rəhbər tutaraq, Azərbaycan Respublikasının Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyinin Kollegiyası

qərara alır:

1. “Rabitə və yüksək texnologiyalar sahəsi üzrə xidmətlərin, o cümlədən internet xidmətlərinin keyfiyyət göstəriciləri” təsdiq edilsin (əlavə olunur).
2. Hüquq şəbəkəsinə tapşırılsın ki, bu Qərarın Azərbaycan Respublikasının Hüquqi Aktların Dövlət Reyestrinə daxil edilməsi üçün 3 (üç) gün müddətində Azərbaycan Respublikasının Ədliyyə Nazirliyinə təqdim edilməsini təmin etsin.

**Kollegiyanın sədri,
rəqəmsal inkişaf və nəqliyyat naziri**

Rəşad Nəbiyev

Azərbaycan Respublikasının Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyinin Kollegiyasının 2023-cü il 21 dekabr tarixli 3-27/3-7-18/2023 nömrəli Qərarı ilə təsdiq edilmişdir.

Rabitə və yüksək texnologiyalar sahəsi üzrə xidmətlərin, o cümlədən internet xidmətlərinin keyfiyyət göstəriciləri

1. Ümumi müddəalar

1.1. "Rabitə və yüksək texnologiyalar sahəsi üzrə xidmətlərin, o cümlədən internet xidmətlərinin keyfiyyət göstəriciləri" (bundan sonra – Sənəd) "Telekommunikasiya haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununun 33.1.5-ci və 34.1.2-ci maddələrinə, Azərbaycan Respublikası Prezidentinin 2018-ci il 12 yanvar tarixli 1785 nömrəli Fərmanı ilə təsdiq edilmiş "Azərbaycan Respublikasının Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyi haqqında Əsasnamə"nin 3.0.40-cı yarımbəndinə əsasən hazırlanmışdır.

1.2. Bu Sənəd rabitə və yüksək texnologiyalar sahəsi üzrə xidmətləri, o cümlədən internet xidmətləri üzrə keyfiyyət göstəricilərini müəyyən edir.

1.3. Rabitə və yüksək texnologiyalar sahəsi üzrə xidmətlərin, o cümlədən internet xidmətlərinin keyfiyyət göstəriciləri Azərbaycan Respublikasının tərəfdar çıxdığı beynəlxalq müqavilələrlə müəyyənləşdirilmiş hədlərdə müvafiq beynəlxalq standartlara, Beynəlxalq Telekommunikasiya İttifaqı, Avropa Telekommunikasiya Standartları İnstitutunun tövsiyələrinə uyğun hazırlanmışdır.

2. Əsas anlayışlar

2.1. Bu Sənəddə istifadə olunan əsas anlayışlar aşağıdakı mənaları ifadə edir:

2.1.1. **xidmət keyfiyyəti** – rabitə və yüksək texnologiyalar sahəsi üzrə xidmətlərin, o cümlədən internet xidmətlərinin istifadəçisinin ehtiyaclarını ödəmək qabiliyyətinə əsaslanan xüsusiyyətlərin məcmusu;

2.1.2. **xidmət keyfiyyəti göstəricisi** – xidmət keyfiyyətinin ölçülə bilən dəyəri.

2.2. Bu Sənəddə istifadə olunan digər anlayışlar "Telekommunikasiya haqqında" Azərbaycan Respublikasının Qanununda və Azərbaycan Respublikasının digər normativ hüquqi aktlarında müəyyən olunmuş mənaları ifadə edir.

3. Məqsədlər

3.1. Bu Sənədin əsas məqsədləri aşağıdakılardan ibarətdir:

3.1.1. xidmət keyfiyyəti göstəricilərinin başa düşülən və tətbiq oluna bilən olması;

3.1.2. xidmət keyfiyyəti üzrə məlumatların yetərli, təfərrüatlı, müqayisə oluna biləcək və əlçatan olması;

3.1.3. xidmət keyfiyyəti göstəricilərinin eyni xidmət üzrə bütün bazar iştirakçıları üçün eyni olması;

3.1.4. xidmət keyfiyyətinin dəyişən şərtlər çərçivəsində beynəlxalq standartlara uyğun olması;

3.1.5. rabitə və yüksək texnologiyalar sahəsi üzrə xidmətlərin, o cümlədən internet xidmətləri istifadəçilərinin maraqlarının qorunması, müştəri məmnuniyyətinin artırılması;

3.1.6. eyni mövqedə olan istifadəçilər arasında ayrı-seçkiliyə yol verilməməsi, eyni xidmətin eyni mövqedə olan istifadəçilərə eyni xidmət keyfiyyəti səviyyəsində təqdim edilməsi;

3.1.7. xidmət keyfiyyətinin inkişafında ixtisaslaşdırılmış təcili yardım xidməti ilə əlaqənin təmin edilməsi və əlilliyi olan şəxslərin ehtiyacı kimi xüsusi hallara diqqət edilməsi;

3.1.8. xidmət keyfiyyətinin ölçülməsi yolu ilə xidmətlərin göstərilməsində çatışmazlıqların müəyyən edilməsi və onların aradan qaldırılması üzrə müvafiq tədbirlərin görülməsi;

3.1.9. xidmət keyfiyyətinin tələb olunan səviyyədə yuxarı olmasının təmin edilməsi;

3.1.10. istifadəçinin rabitə və yüksək texnologiyalar sahəsi üzrə xidmətləri, o cümlədən internet xidmətlərini və həmin xidmətləri təqdim edən sahibkarlıq subyektini sərbəst və məlumatlı şəkildə seçməsinin təmin edilməsi üçün xidmət keyfiyyəti haqqında məlumatların şəffaf və əlçatan olması;

3.1.11. rabitə və yüksək texnologiyalar sahəsi üzrə xidmətləri, o cümlədən internet xidmətlərini təqdim edən sahibkarlıq subyektlərinin xidmət keyfiyyəti barədə reklam məlumatlarının dəqiqliyinə nail olunması;

3.1.12. rabitə və yüksək texnologiyalar sahəsi üzrə xidmətlər, o cümlədən internet xidmətləri bazarlarında mövcud vəziyyətin təhlil edilməsi;

3.1.13. rabitə və yüksək texnologiyalar sahəsi üzrə xidmətləri, o cümlədən internet xidmətlərini təqdim edən sahibkarlıq subyektləri arasında sağlam rəqabət mühitinin yaradılması və qorunması.

4. Əsas prinsiplər

4.1. Xidmət keyfiyyətinin əsas prinsipləri aşağıdakılardır:

4.1.1. operativlik – rabitə və yüksək texnologiyalar sahəsi üzrə xidmətlərə, o cümlədən internet xidmətlərinə qoşulmaq üçün müraciət olunduqdan sonra xidmət təqdim edən sahibkarlıq subyektlərinin operativ şəkildə xidmətə qoşulmanı təmin etməsi üçün müddətin müəyyən olunması;

4.1.2. dəqiqlik – Azərbaycan Respublikasının Rəqəmsal İnkişaf və Nəqliyyat Nazirliyinə (bundan sonra - Nazirlik) təqdim olunan və ya yayımlanan məlumatın dəqiq olması;

4.1.3. dayanıqlılıq – rabitə və yüksək texnologiyalar sahəsi üzrə xidmətləri, o cümlədən internet xidmətlərini təqdim edən sahibkarlıq subyektlərinin xidmətlərin dayanıqlı və fasiləsiz işləməsinə əmin olması;

4.1.4. əlçatanlıq – rabitə və yüksək texnologiyalar sahəsi üzrə xidmətləri, o cümlədən internet xidmətlərini təqdim edən sahibkarlıq subyektləri tərəfindən coğrafi ərazi, qiymət və sair amillərdən asılı olmayaraq, məlumatlardan və xidmətlərdən istifadə etmək imkanının təmin edilməsi;

4.1.5. şəffaflıq – rabitə və yüksək texnologiyalar sahəsi üzrə xidmətləri, o cümlədən internet xidmətlərini təqdim edən sahibkarlıq subyektləri tərəfindən həyata keçirilən əməliyyatların şəffaf və hesabatlı olması;

4.1.6. ayrı-seçkiliyin olmaması – rabitə və yüksək texnologiyalar sahəsi üzrə xidmətləri, o cümlədən internet xidmətlərini təqdim edən sahibkarlıq subyektlərinin bütün istifadəçilərə eyni şərtlərlə və eyni keyfiyyətlə xidmət göstərməsi;

4.1.7. etibarlılıq – xidmət keyfiyyəti barədə təqdim olunan məlumatın dəqiq olması və bu məlumat mənbəyinin təsdiq olunması;

4.1.8. informasiyanın tamlığı – xidmət keyfiyyəti barədə informasiyanın dəqiq, dolğun, hərtərəfli və bütöv olması;

4.1.9. məsuliyyətlik – xidmət keyfiyyəti göstəricilərinə riayət olunması, eləcə də xidmətlərin keyfiyyət göstəricilərinin dəyərinin tələblərə uyğun və ya ondan yuxarı səviyyədə olmasının təmin edilməsi;

4.1.10. konfidensiallıq – xidmət keyfiyyəti barədə proseslərdə yalnız müqavilə tərəfi olan istifadəçilərin məlumatlılığının təmin edilməsi;

4.1.11. təhlükəsizlik – informasiyanın tamlığının, əlçatanlığının, konfidensiallığının və mötəbərliyinin mühafizə edilməsi.

5. Telefon (məftilli) rabitə xidmətləri üzrə xidmət keyfiyyət göstəriciləri

Nö	Xidmət keyfiyyət göstəricisi	Ölçmə metodologiyası (formulası)	Ölçmə mənbəyi	Qeyd	Ölçü vahidi	Hədəf
5.1	Xidmətə qoşulma müddəti (Mean service provisioning time) - potensial istifadəçinin xidmətə qoşulmaq üçün müraciət anı ilə xidmət təqdim edən sahibkarlıq subyektinin xidmət üçün lazım olan vasitələri təmin etməsi anı arasındakı müddət.	Xidmətə qoşulma müddətlərinin riyazi ortası	Fakturalama sistemi (billing)	-	gün	≤ 6
5.2	Zəngin tamamlanma dərəcəsi (Call Completion Rate) - zənglərin müvəffəqiyyətlə sonlandırılma nisbəti.	((məqsədyönlü şəkildə sonlandırılmış zənglərin sayı) / (uğurlu şəkildə baş tutmuş zəng cəhdləri))*100	OSS	Ölkədaxili	%	≥ 99
				Beynəlxalq		≥ 98
5.3	Zəngin baştutma müddəti (Call setup time) səsli zəngin qurulması vaxtı tam ünvan məlumatının	T(zəng edən tərəfindən çağırış signalının	OSS	Ölkədaxili (məftillidən	saniyə	≤ 3

	göndərilməsi ilə zəngin qurulması bildirişinin qəbulu arasındakı müddəti.	eşidilmə anı) - T(zəng edən tərəfin zəngi başlatma anı)		məftilliyə) Beynəlxalq		≤ 7
5.4	İşlək vəziyyətdə olan taksofonların sayının faiz nisbəti - işlək vəziyyətdə olan taksofonların sayının bütün taksofonların sayına olan nisbəti.	(İşlək vəziyyətdə olan taksofonların sayı / bütün taksofonların sayı) *100	OSS	-	%	≥ 95
5.5	Orta bərpa vaxtı (Mean time to restore) - xidmətin əlçatan olmayan vaxt intervallarının orta müddəti.	Xidmətin əlçatan olmayan vaxt intervallarının riyazi ortası	OSS	Mis kabel Optik kabel	saat	≤ 72 ≤ 24
5.6	Zədələnmə səviyyəsi (Failure rate) - müəyyən vaxt vahidi üçün zədələnmələrin orta sayının nisbəti.	Ay ərzində 100 abunəçiyə düşən zədə sayı	OSS	-	%	≤ 2.2
5.7	Bərpa səviyyəsi (Restoration rate) - müəyyən vaxt ərzində zədəli vəziyyətdən işlək vəziyyətə keçidlərin orta sayının nisbəti.	Abunəçi zədələrinin həmin gün aradan qaldırılması Abunəçi zədələrinin növbəti gün aradan qaldırılması Abunəçi zədələrinin 3 gün ərzində aradan qaldırılması	OSS	-	%	≥ 90 ≥ 95 ≥ 99

6. Sellular (mobil) rabitə xidmətləri üzrə xidmət keyfiyyət göstəriciləri

Nö	Xidmət keyfiyyət göstəricisi	Ölçmə metodologiyası (formulası)	Ölçmə mənbəyi	Qeyd	Ölçü vahidi	Hədəf
----	------------------------------	----------------------------------	---------------	------	-------------	-------

6.1.	Xidmətə qoşulma müddəti (Mean service provisioning time) - potensial istifadəçinin xidmətə qoşulmaq üçün müraciət anı ilə xidmət təqdim edən sahibkarlıq subyektinin xidmət üçün lazım olan vasitələri təmin etməsi anı arasındakı müddət.	Xidmətə qoşulma müddətlərinin riyazi ortası	Faktur alama sistemi (billing)	Əvvəlcədən ödəniş (PrePaid)	dəqiqə	≤10
				Sonradan ödəniş (PostPaid)		≤60
6.2.	Şəbəkənin əhatə dairəsi (Coverage) - Mobil cihazlara zəng etmə və zəng qəbul etmə, SMS göndərmə və qəbul etmə, internet bağlantısı imkanı yaradacaq səviyyədə əhali və coğrafi əhatə faizi.	Əhatə faizinin gəzinti və ya nəqliyyat vasitəsilə testi	Gəzinti və ya nəqliyyat vasitəsilə test	2G (-102 dBm) əhali	%	≥ 99.5
				2G (-102 dBm) coğrafi		≥ 90.0
				3G (-105 dBm) əhali		≥ 99.5
				3G (-105 dBm) coğrafi		≥ 85.0
				4G (-118 dBm) əhali		≥ 99.5
				4G (-118 dBm) coğrafi		≥ 75.0
6.3.	Sell əlçatanlığı (Cell availability) - sellin əlçatan hesab edildiyi vaxtın faiz nisbəti.	((Ölçmə müddəti – Sellin işlək olmadığı müddət) / ölçmə müddəti) *100	OSS	2G	%	≥ 99.5
				3G		≥ 99.5
				4G		≥ 99.5
6.4.	Zəngin baş tutma müddəti (Call setup time) səsli zəngin qurulması vaxtı tam ünvan məlumatının göndərilməsi ilə zəngin qurulması bildirişinin qəbulu arasındakı müddət.	T(zəng edən tərəfindən çağırış siqnalının eşidilmə anı) - T(zəng edən tərəfin zəngi başlatma anı)	OSS və gəzinti və ya nəqliyyat vasitəsilə test	2G və 3G (ikili rejim)	saniyə	≤ 7
				CSFB		≤ 9
				4G (VoLTE)		≤ 3
6.5.	Prosesdə olan danışıqların	((kəsilmiş	OSS və	2G	%	≤ 2

	kəsilmə səviyyəsi (Call drop rate) - trafik kanalına uğurla daxil olan (aktiv danışıq), sonradan radio bağlantısının itirilməsi nəticəsində kəsintiyə məruz qalan mobil zənglərin nisbəti.	trafik kanallarının sayı) / (uğurlu şəkildə əldə olunan trafik kanallarının sayı)) * 100%	gəzinti və ya nəqliyyat vasitəsi ilə test	3G 4G (VoLTE)		≤ 2 ≤ 2
6.6.	Danışıq üçün GERAN/UTRAN/LTE xidmətlərinə girişlərin müvəffəqiyyət səviyyəsi (Call setup success rate) - şəbəkə üçün bütün uğurlu danışıq cəhdlərinin toplam cəhdlərə nisbəti.	((uğurlu şəkildə əldə olunan trafik kanallarının sayı) / (trafik kanallarının əldə edilməsi cəhdlərinin toplam sayı)) * 100%	OSS	2G (SDCCH nəzərə alınmaqla) 3G CSFB	%	≥ 98 ≥ 98 ≥ 98
6.7.	Orta başa düşülmə (danışıq) keyfiyyəti (Speech quality) - mobil telefon xidmətində səsin əvvəldən sona qədər olan bağlantı (transmissiya) ilə başa düşülmə keyfiyyətini əks etdirən göstərici.	MOS şkalası ilə (5=əla, 4=yaxşı, 3=kafi, 2=zəif, 1=pis) ölçülür.	Gəzinti və ya nəqliyyat vasitəsi ilə test	2G 3G 4G (VoLTE)	-	≥ 3.0 ≥ 3.5 ≥ 4.5
6.8.	SMS uğursuzluq səviyyəsi (SMS completion failure rate) - bir abunəçidən digər abunəçiyə göndərilən və qəbul edilən uğursuz ismarıqların (təkrarlanan və zədələnmiş ismarıqlar istisna) faiz nisbəti.	(1- (Uğurlu qəbul edilən bütün ismarıqlar / Göndərilən bütün ismarıqlar)) *100	OSS	24 saat müddətində	%	≤ 5
6.9.	EDGE texnologiyası üzərindən data endirmə sürəti (EDGE downlink throughput)	Telefona endirilən məlumatlar (Kbit) / (məlumat endirilməsinin bitdiyi an - məlumat endirilməsinə başlanan an)[saniyə]	OSS və gəzinti və ya nəqliyyat vasitəsi ilə test	pik saatların da	Kbit/s	≥ 120

6.10.	UTRAN PDP kontekst aktivləşmə müvəffəqiyyət səviyyəsi (UTRAN PDP context activation success rate)	(uğurlu PDP aktivləşdirilmə sayları / bütün PDP aktivləşdirmə cəhdləri) *100	OSS	-	%	≥ 98
6.11.	3G data endirmə sürəti (3G DL throughput)	Telefona endirilən məlumatlar (Kbit) / (məlumat endirilməsinin bitdiyi an - məlumat endirilməsinə başlanan an)[saniyə]	OSS və gəzinti və ya nəqliyyat vasitəsilə test	pik saatların da	Kbit/s	≥ 2500
6.12.	3G data yükləmə sürəti (3G UL throughput)	Telefondan yüklənən məlumatlar (Kbit)/ (məlumat yükləmənin bitdiyi an - məlumat yükləməsinə başlanan an) [saniyə]	OSS və gəzinti və ya nəqliyyat vasitəsilə test	pik saatların da	Kbit/s	≥ 250
6.13.	Uğurla qurulmuş ilkin E-RAB-ların faiz nisbəti (Initial E-RAB establishment success rate)	((uğurlu şəkildə qurulmuş E-RAB kanalları) / (E-RAB kanalları qurulma cəhdləri)) *100	OSS və gəzinti və ya nəqliyyat vasitəsilə test	VoLTE (pik saatların da)	%	≥ 99.5
				Data (pik saatların da)	%	≥ 99.5
6.14.	LTE data endirmə sürəti (LTE DL throughput)	Telefona endirilən məlumatlar (Kbit)/ (məlumat endirilməsinin bitdiyi an - məlumat endirilməsinə	OSS və gəzinti və ya nəqliyyat vasitəsilə test	pik saatların da	Kbit/s	≥ 10000

		başlanan an) [saniyə]				
6.15.	LTE data yükləmə sürəti (LTE UL throughput)	Telefondan yüklənən məlumatlar (Kbit)/ (məlumat yükləmənin bitdiyi an - məlumat yükləməsinə başlanan an) [saniyə]	OSS və gəzinti və ya nəqliyyat vasitəsi ilə test	pik saatların da	Kbit/s	≥ 5000
6.16.	Endirmə zamanı gecikmə (Downlink latency) - Datanın yükləmə - endirmə zamanı paketin mənbədən təyinat məntəqəsinə və geriyyə getməsi üçün tələb olunan vaxt	T (paketin qəbul olduğu an) - T (paketin göndərildiyi an)	OSS və gəzinti və ya nəqliyyat vasitəsi ilə test	3G	ms	≤ 50
				4G	ms	≤ 20
6.17.	Paketlərdə itki səviyyəsi (Packet (error) loss rate) – şəbəkə vasitəsilə çatdırıla bilməyən paketlərin ümumi sayının müəyyən bir vaxt pəncərəsində ötürülən paketlərin ümumi sayına nisbəti	((çatdırıla bilməyən paketlərin ümumi sayı) / (ötürülən paketlərin ümumi sayı)) *100	OSS və gəzinti və ya nəqliyyat vasitəsi ilə test	3G	%	≤ 1
				4G	%	≤ 0.1

7. İnternet xidmətləri üzrə xidmət keyfiyyət göstəriciləri

Nö	Xidmət keyfiyyət göstəricisi	Ölçmə metodologiyası (formulası)	Ölçmə mənbəyi	Qeyd	Ölçü vahidi	Hədəf
7.1.	Xidmətə qoşulma müddəti (Mean service provisioning time) - potensial istifadəçinin xidmətə qoşulmaq üçün müraciət anı ilə xidmət təqdim edən sahibkarlıq subyektinin xidmət üçün lazım olan vasitələri təmin etməsi anı arasındakı müddət	Xidmətə qoşulma müddətlərinin riyazi ortası	Fakturalama sistemi (billing)	-	gün	≤ 6
7.2.	Fakturalanmış yükləmə qabiliyyəti (Percentage of	(aktual yükləmə	OSS	Trafikin pik	%	≥ 75

	invoiced bandwidth, uplink) – HTTP və FTP fakturalanmış yükləmə qabiliyyəti	qabiliyyəti / fakturalanmış yükləmə qabiliyyəti)*100		saatları üçün orta dəyər əsas götürülür		
7.3.	Fakturalanmış endirmə qabiliyyəti (Percentage of invoiced bandwidth, downlink) - HTTP və FTP fakturalanmış endirmə qabiliyyəti	(aktual endirmə qabiliyyəti/ fakturalanmış endirmə qabiliyyəti) *100	OSS	Trafikin pik saatları üçün orta dəyər əsas götürülür	%	≥ 75
7.4.	İP paket itkisi (IP packet loss ratio) - Sınaq IP paket itkisi nisbəti ümumi itirilmiş IP paket nəticələrinin hər sınaq (yaxud sub-interval) zamanı itirilmiş və uğurlu IP paket nəticələrinin cəminə nisbəti	((çatdırıla bilməyən paketlərin toplam sayı) / (ötürülən paketlərin ümumi sayı))*100	OSS	-	%	≤ 1
7.5.	Jitter – müəyyən bir zaman aralığında maksimum gecikmə ilə minimum gecikmə arasındakı fərq	IPTDmax - IPTDmin	OSS	-	milli saniyə	≤ 30
7.6.	Datanın yükləmə-endirmə zamanı (Round trip time) - paketin mənbədən təyinat nöqtəsinə və geriyyə qayıtması üçün tələb olunan vaxt	T(paketin qəbul olduğu an) – T(paketin göndərildiyi an)	OSS	Ölkədaxili	milli saniyə	≤ 85
				Beynəlxalq		≤ 300
7.7.	Orta Bərpa Vaxtı (Mean time to restore) - xidmətin əlçatan olmayan vaxt intervallarının orta müddəti	Xidmətin əlçatan olmayan vaxt intervallarının riyazi ortası	OSS	Mis kabel	saat	≤ 72
				Optik kabel		≤ 24
7.8.	Zədələnmə səviyyəsi (Failure rate) - müəyyən vaxt vahidi üçün zədələnmələrin orta sayının nisbəti	Ay ərzində 100 abunəçiyə düşən zədə sayı	OSS	-	%	≤ 2.2
7.9.	Bərpa səviyyəsi (Restoration rate) - müəyyən vaxt ərzində zədəli vəziyyətdən işlək vəziyyətə keçidlərin orta	Abunəçi zədələrinin həmin gün aradan	OSS	-	%	≥ 90

	sayının nisbəti	qaldırılması				
		Abunəçi zədələrinin növbəti gün aradan qaldırılması				≥ 95
		Abunəçi zədələrinin 3 gün ərzində aradan qaldırılması				≥ 99

8. Telefon (məftilli), sellular (mobil) rabitə, eləcə də internet xidmətləri üzrə müştəri xidmətlərinə dair xidmət keyfiyyət göstəriciləri

Nö	Xidmət keyfiyyət göstəricisi	Ölçmə metodologiyası (formulası)	Ölçmə mənbəyi	Qeyd	Ölçü vahidi	Hədəf
8.1.	Çağrı mərkəzinin cavab müddəti (Response time of the commercial desk)	20 saniyə ərzində cavablandırılan zənglərin ümumi zənglərin sayına olan nisbəti	Çağrı mərkəzinin sistemi	-	%	≥ 95
8.2.	Şikayətlərin aradan qaldırılma müddəti (Customer complaints resolution time) - şikayətin qəbul edildiyi andan problemin aradan qaldırıldığı ana qədər olan müddət	Xidmət təqdim edən sahibkarlıq subyektinin hədəf müddəti çərçivəsində həll olunan şikayətlərin faiz nisbəti	Çağrı mərkəzinin sistemi	-	%	≥ 99
8.3.	Əsas menyuda sərf edilən müddət	Səsli cavabvermə sisteminin (Interactive voice response) əsas menyusunun cəmi müddəti	Çağrı mərkəzinin sistemi	-	saniyə	≤ 40
8.4.	Alt menyuda sərf edilən	Səsli	Çağrı	-	saniyə	≤ 20

	müddət	cavabvermə sisteminin (Interactive voice response) alt menyusunda çağrı mərkəzindəki lazım olan şəxsə bağlanma seçiminin təqdim edildiyi ana qədər sərf edilən müddət	mərkəzinin sistemi		ə	
8.5.	İstehlakçı şikayəti sıxlığı	((aylıq cəmi şikayət sayı) / (ümumi abunəçi sayı))*100	Çağrı mərkəzinin sistemi	xidmət təchizatı ilə bağlı	%	< 5
hesab-faktura ilə bağlı	< 1					
sorgu xidməti ilə bağlı	< 5					
şəbəkə keyfiyyəti, etibarlılığı və əlçatanlığı ilə bağlı	< 5					
8.6.	Əvvəlcədən ödəniş (PrePaid) abunəçilərdə balans şikayətlərinin səviyyəsi	(əvvəlcədən ödəniş (PrePaid) abunəçilərinin balans şikayətləri / əvvəlcədən ödəniş (PrePaid) abunəçilərinin ümumi sayı) * 100	Çağrı mərkəzinin sistemi	-	%	≤ 1

AKRONİMLƏR VƏ QISALTMALAR

2G - (Second generation mobile network technology) - İkinci nəsil mobil şəbəkə texnologiyası

3G - (Third generation mobile network technology) - Üçüncü nəsil mobil şəbəkə texnologiyası

4G - (Fourth generation mobile network technology) - Dördüncü nəsil mobil şəbəkə texnologiyası

CSFB - (Circuit Switched Fallback) - Paket komutasiyasından kanal komutasiyasına geri qayıdış

CSSR - (Call Setup Success rate) - Zəngin baş tutma səviyyəsi

DL - (Download) - Endirmə

dBm – desibel-millivat

EDGE - (Enhanced data rate for GSM evolution) - GSM təkamülü üçün təkmilləşdirilmiş məlumat sürəti

E-RAB - (E-UTRAN Radio access bearer) - E-UTRAN radio şəbəkə daşıyıcısı

E-UTRAN - (Evolved- UMTS Terrestrial Radio Access Network) - Təkmilləşdirilmiş UTRAN

FTP - (File transfer protokol) - Fayl ötürmə protokolu

GERAN - (GSM and EDGE radio access network) - GSM və EDGE radio giriş şəbəkəsi

GSM - (Global System for Mobile communication) - Mobil kommunikasiya üçün global sistem

HTTP (Hypertext transfer protocol) - Bağlantılı mətn ötürmə protokolu

IP - (Internet protocol) - İnternet protokol

IPTD_{max} - (Maximum IP time delay) - Maksimum IP vaxt gecikməsi

IPTD_{min} - (Minimum IP time delay) - Minimum IP vaxt gecikməsi

Kbit - Kilobit

Kbit/s - Kilobit/saniyə

LTE - (Long-Term Evolution) - Uzunmüddətli İnkişaf

MOS - (Mean opinion score) - Orta başa düşülmə

OSS - (Operation Support System) - İstismara dəstək informasiya Sistemi

PDP - (Packet data protocol) - Paket data protokolu

RAB - (Radio access bearer) - Radio şəbəkə giriş daşıyıcısı

SDCCH - (Standalone Dedicated Control Channel) - Müstəqil ayrılmış nəzarət kanalı

SMS - (Short message services) - Qısa ismarıc xidməti

T - (Time) – vaxt

UL - (Upload) - Yükləmə

UMTS - (Universal Mobile Telecommunications Service) - Universal mobil telekommunikasiya xidmətləri

UTRAN - (UMTS terrestrial radio access network) - UMTS yerüstü radio giriş şəbəkəsi

VoLTE - (Voice over LTE) - LTE şəbəkəsi üzərində səsli zəng xidməti