



የኢትዮጵያ ኮሙኒኬሽን ባለሥልጣን
ETHIOPIAN
COMMUNICATIONS AUTHORITY

የቴሌኮሙኒኬሽን አገልግሎት ጥራት መመሪያ

ቁጥር 794/2013

2013 ዓ.ም

የቴሌኮሚኬሽን አገልግሎት ጥራት መመሪያ

የኮሚኬሽን አገልግሎቶች ከተቀመጠው የደረጃ ጥራት ጋር መገናኛውን ለሚጋገጥ የሚጠጡ የቴሌኮሚኬሽን አገልግሎቶችን የቴክኒክ ደረጃ መለየት አስፈላጊ ሆኖ በመገኘቱ፤

በቴሌኮሚኬሽን አፕሪኬሽን የሚጠጡ የአገልግሎት ጥራት በተቀመጡ መለኪያዎች እና በመለኪያ ዘዴዎች ላይ በመመርኮዝ እንዲመዘን ፣ ሪፖርት እንዲደረግ እና እንዲታተም የሚያስችል የአገልግሎት ጥራት ማቆራረጫ መዘርጋት አስፈላጊ መሆኑን በመረዳት፣ የቴሌኮሚኬሽን አፕሪኬሽን ማሟላት ያለባቸውን የአገልግሎት ጥራት ግዴታዎች ለቴሌኮሚኬሽን አገልግሎት ሽማግሌ የሚቀረብ አስፈላጊነትን በመንዘብ፤ የተሻሻሉ የኔትዎርክ ትስስር እና ክዋኔ እንዲኖር የሚያስችሉ ዝቅተኛ መለኪያዎች ማከቀመጥ አስፈላጊ መሆኑን በመረዳት ፣

የኢትዮጵያ ኮሚኬሽን ባለሥልጣን በተሌኮሚኬሽን አገልግሎት አዋጅ ቁጥር 1148/2011 አንቀጽ 6(2)፣ 6(5) እና 54(2) መሰረት ይህንን የቴሌኮሚኬሽን አገልግሎት ጥራት መመሪያ

አወጥቷል፡፡

ክፍል 1 አጠቃላይ

1. አጭር ርዕስ

ይህ መመሪያ “የቴሌኮሚኬሽን አገልግሎት ጥራት መመሪያ ቁጥር 794/2013” ተብሎ ሊጠቀስ ይችላል፡፡

2. ትርጓሜ

የቃሉ አገባብ የተለየ ትርጉም የሚሰጠው ካልሆነ በስተቀር በዚህ መመሪያ ውስጥ፡-

- 1) “ባለሥልጣን” ማለት በአዋጁ አንቀጽ 3 የተቋቋመው የኢትዮጵያ ኮሚኬሽን ባለሥልጣን ነው፡፡
- 2) “አሜሪካ” ማለት በአንድ ስብስብ ውስጥ ያሉት አሃዞች ደምር በስብስቡ ውስጥ ባሉት ቁጥሮች ብዛት ተካፍሎ የሚገኘው ወጠት ነው፡፡
- 3) “የሞባይል መቀበያና ማረጫ ጣቢያ (ቢ.ቲ.ኤስ)” ወይም “ኖድ ቢ” ወይም “ኢ ኖድ ቢ” ማለት እንደ ቅደም ተከተሉ በሞባይል ስልኮች እና በሁለተኛው ትወልድ ወይም በሶስተኛው ትወልድ ወይም በኤል. ቲ. ኢ. የሞባይል ኔትወርኮች መካከል የሽቦ አልባ ግንኙነቶች እንዲኖር የሚደርግ የሬዲዮ መቀበያና ማረጫ ጣቢያ ወይም በቀላሉ የመቀበያና ማረጫ ጣቢያ ወይም የቴሌኮሚኬሽን ኖድ ነው፡፡
- 4) “የጥሪ መከራ” ማለት ከቴሌኮሚኬሽን ኔትወርክ ጋር ከተገናኙ ከአንድ ወይም ከዚያ በላይ ከሆኑ መሰሪያዎች ጋር ለመገናኘት የሚደረግ መከራ ማለት ነው፡፡
- 5) “ሚካካሻ” ማለት የቴሌኮሚኬሽን አፕሪኬሽን በሰጠው የአገልግሎት ላይ ላሞላሌ በአቅርቦት መዘግየት፣ በጥገና ወቅት ወይም የተገባውን ቃል ባለመጠበቅ ምክንያት ለሚደርስ የአገልግሎት ጥራት ደረጃ መገደል በገንዘብ ወይም ገንዘብ ነክ ባልሆነ መንገድ ለደንበኛው የሚጠጡ መፍትሔዎች ማለት ነው፡፡

- 6) "ተገልጋይ" ማለት በጣባባው ወል መሠረት ወይም በቴሌኮሚኬሽን አፕራተሩ የቀረቡትን የወል ሁኔታዎች በመቀበል ለተወሰነ ጊዜ ለአገልገሎቱ የሚጠየቀውን ክፍያ እየከፈለ የቴሌኮሚኬሽን አገልግሎትን የሚገኝ ማንኛውም ሰው ነው።
- 7) "ጥሰት" ማለት በዚህ መመሪያ ውስጥ የተቀመጡትን ተደራሽ አለመኖሮች እና/ወይም መግለጫ ያለባቸውን ሁኔታዎች አለመኖራት ማለት ነው።
- 8) "ብልሽት" ማለት በቅድመ መከላከል ጥገና፣ በውጭ ሀብት እጥረት እና በታቀዱ እርምጃዎች የሚከሰቱ መተንተኝነትን ሳይጨምር አንድ መሣሪያ ወይም ሥርዓት የሚደለገውን ተግባር ማከናወን አለመቻል ማለት ነው።
- 9) "አስገዳጅ ሁኔታ" ማለት የአሳት አደጋ፣ ዓመ፣ ወይም ሌላ የሰራተኞች አድማ ወይም አለመግባባት፣ የተፈጥሮ አደጋ ወይም ማንኛውም ከቴሌኮሚኬሽን አፕራተሩ ቁጥጥር በላይ የሆኑ ሁኔታዎች ማለት ነው።
- 10) "የኢንተርኔት አገልግሎት" ማለት የኢንተርኔት ፕሮቶኮል አድራሻ ካላቸው ወይም ወዳላቸው የኔትወርክ መዳረሻ ቦታዎች በዋናነት ለዳታ ግንኙነቶች የሚጠጥ አገልግሎት ማለት ነው።
- 11) "ቁስ" ማለት ማንኛውም አካል፣ መሳሪያ፣ ንዑስ ክፍል፣ የመሳሪያ ዕቃ፣ መልገያ ወይም በተናጠል የሚታይ የአሰራር ሥርዓት ማለት ነው።
- 12) "ቁልፍ የአፈጻጸም አመለካቾች (ኬ.ፒ.አይ)" ማለት ከትትል ለደረግባቸው፣ ለለከና ሪፖርት ሊቀርብባቸው የሚችሉ የቴሌኮሚኬሽን አገልግሎቶች ቁልፍ የአፈጻጸም አመለካቾች ማለት ነው።
- 13) "ልኬት" ማለት አንድን የመለኪያ ዘዴ በመጠቀም የሚኝ አኃዛዊ የልኬት ወጠት ማለት ነው።
- 14) "የመለኪያ ዘዴ" ማለት በዚህ መመሪያ ውስጥ የተቀመጠ አንድ መስፈርት የሚላካበት መንገድ ማለት ነው።
- 15) "የኔትወርክ መዳረሻ ቦታ" ማለት አንድ ደንበኛ በራሱ መሳሪያ በመጠቀም ከባለፈቃዱ ኔትወርክ ጋር በአካል ተደራሽነት የሚገኝበት ቦታ ማለት ነው።
- 16) "መስፈርት" ማለት የተለየ ወሰንና ዳርቻ ያለው መለኪያ የሚቻል የአገልግሎት ባህሪ ነው።
- 17) "ከፍተኛ ተጠቃሚ ያለበት ሰዓት" ማለት አንድ የተፈቀደ አገልግሎት ያለው የትራፊክ ፍሰት ከፍተኛ የሚሆንበት የዕለቱ ሰዓት ነው።
- 18) "አዋጅ" ማለት የኢትዮጵያ የኮሚኬሽን አገልግሎት አዋጅ ቁጥር 1148/2011 ነው።
- 19) "የአገልግሎት ጥራት ደረጃዎች" ማለት በዚህ መመሪያ ውስጥ ተለይተው የተቀመጡትን ማንኛውም ተፈጻሚ ቦታ ያላቸውን አለመኖሮች እና ከተቀመጡት መስፈርቶች አንጻር የአገልግሎት አፈጻጸም የሚከተሉ ልኬቶችን የመወሰን ዘዴዎችን ጨምሮ ለተወሰኑት አገልግሎቶች ተፈጻሚ ቦታ ያላቸውን የአገልግሎት ጥራት ደረጃዎች የሚወሰኑ መስፈርቶች ናቸው።
- 20) "የሪፖርት አካባቢ" ማለት ልኬቶች የተወሰዱበት እና የተመዘገቡበት መልካምጽራዊ አካባቢ ማለት ነው።
- 21) "የሪፖርት ጊዜ" ማለት ልኬቶች የሚወሰዱበትና የሚመዘገቡበት ክፍለ ጊዜ ማለት ነው።

- 22) "ገጠር" ማለት በከተማነት ያልተደቡ አካባቢዎች ማለት ነው።
- 23) "ሜቀብ" ማለት አንድ የቴሌኮሚኒኬሽን አፕራተሩ የተቀመጠውን የአገልግሎት ጥራት ደረጃዎች ባለሙያዎች የሚገልጹት የገንዘብ ቅጣት ወይም የሚከላከሉ ግዴታ ነው።
- 24) "አገልግሎት" ማለት በዋነኝነት በኔትወርክ መዳረሻ ቦታዎች መካከል ለሚደረጉ ግንኙነቶች የሚጠቀሙ የመተግበሪያ፣ የይዘት፣ የኔትወርክ ወይም የአገልግሎት መስጫዎች ወይም የእነዚህ አገልግሎቶች ማንኛውም ጥምረት ነው።
- 25) "የአገልግሎት ደረጃ ስምምነት" ማለት በአገልግሎት ሰጪው እና በደንበኛው መካከል የአገልግሎት ባህሪያት እና የእያንዳንዱን አካል ኃላፊነቶች እና ፍላጎት በመገምገም በደርደር የሚደረሰበት መደበኛ ስምምነት ሲሆን ስምምነቱ ስለ አፈፃፀም፣ ስለ ታሪፍ እና ስለ ሂሳብ አከፋፈል፣ ስለ አገልግሎት አሰጣጥ፣ ስለ ማከላከያ እና አለመገባባት በሚፈጠርበት ጊዜ የሚታዘቡትን ሂደት ሊያካትት ይችላል።
- 26) "አገልግሎት የሚቆይ አቅም" ማለት የአገልግሎቶች መቋረጥን (በተጠቃሚው ፍላጎት መሠረት ወይም በተቃራኒው) የሚጠይቅ የአገልግሎት ጥራት ባህሪ ነው።
- 27) "አለማ" ማለት በዚህ መመሪያ ውስጥ በተገለጸ አግባብነት ያለው አገልግሎት ይፋዊ ልክት የሚደረስ አሃዳዊ ማጠን ነው።
- 28) "ከተማ" ማለት ከ2000 በላይ ነዋሪዎች ያሉትና ከነዚህም ውስጥ ግማሽ የሚሆነው (50%) የሥራ ኃይሉ በዋነኝነት ከግብርና ወጪ በሆኑ እንቅስቃሴዎች ላይ የተሰማሩ አካባቢ ማለት ነው። በተጨማሪም ሁሉም የአስተዳደር ዋና ከተማዎች (የክልል፣ የዞን እና የወረዳ)፣ እንዲሁም ማዘጋጃ ቤቶች የተቋቋሙት አካባቢዎች ምንም ያህል ህዝብ ቢኖርባቸውም የከተማ አካባቢ ተብለው ይጠራሉ።
- 29) "የሥራ ቀናት" ማለት ሥራ የሚሰራባቸው ቀናት ማለት ብቻ ሲሆን ቅዳሜ፣ ዕድሜና በአትዮጵያ ፌዴራላዊ ዲሞክራሲያዊ ሪፐብሊክ የህዝብ በዓላት ተብለው የታወጁ ቀናትን አይጨምሩም።

3. ዓላማ

የዚህ መመሪያ ዓላማዎች፤

- 1) የቴሌኮሚኒኬሽን አፕራተሩ እንዲያሟላ የሚጠበቅበትን የአገልግሎት ጥራት ግዴታዎች ለህዝብ በማስወቅ የደንበኛን ፍላጎት የሚያሟሉ ሁኔታዎችን መፍጠር፤
- 2) የቴሌኮሚኒኬሽን አፕራተሩ የሚቀርበውን አገልግሎት ጥራት በዚህ መመሪያ ውስጥ የተቀመጠውን መስፈርቶች በመጠቀም በየጊዜው በመከላከል የአፈጻጸም ደረጃውን መገምገም፤
- 3) እርስ በእርስ የተያያዙ ኔትወርኮችን አሰራር እና አፈጻጸም ማሻሻል፤ እና፤
- 4) በቴሌኮሚኒኬሽን አፕራተሩ የሚቀርበውን የአገልግሎት ጥራት በዚህ መመሪያና በአባሪዎቹ ውስጥ በግልጽ የተቀመጡ መስፈርቶችን እና የልክት ዘዴዎችን መሠረት በሚደረግ ለመከላከል፣ ሪፖርት ለሚደረግና በይፋ ለማስወቅ የሚያስችል የአገልግሎት ጥራት ማቆራረጥን መተግበር፤

ናቸው፡

4. የተፈጻሚነት ወሰን

ይህ መመሪያ በጅምላ እና በቸርቻሮ የቴሌኮሚኒኬሽን አገልግሎት በሚጠቀሙ ሁሉም አገልግሎት ሰጪዎች ላይ ተፈጻሚነት ይኖረዋል።

5. የቴሌኮሚኬሽን አፕሬትሎች

የቴሌኮሚኬሽን አፕሬትሎች፤

- 1) የኮሚኬሽን አገልግሎቶች በዚህ መመሪያና በአባሪዎች የተቀመጡትን የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶችን አሟልተው መስራታቸውን ማረጋገጥ፤ እና
- 2) በየጊዜው የአገልግሎት ጥራት ልኬቶችን ማክሄድ፤ የልኬቶችን ወጠቶች መመዘገብና ይህንኑ ለባለሥልጣኑ ማስወቅ፤

አለባቸው፡፡

ክፍል 2
ስለመከላከል፣ ሪፖርት ስለማድረግና መዘገብ ስለመያዝ

6. የመከላከያ ዘዴዎች

- 1) የቴሌኮሚኬሽን አፕሬትሎች በዚህ መመሪያ ጋር የተጣጡ የመከላከያ ዘዴዎችን በስራ ላይ ማዋል አለበት፡፡
- 2) የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች ልኬት በዚህ መመሪያ አባሪ አንድ (1) በተዘረዘሩት የመከላከያ ዘዴዎች ላይ የተመሰረተ መሆን አለበት፡፡
- 3) በዚህ መመሪያ ንዑስ አንቀጽ (2) የተገለጹት መስፈርቶች ከቴሌኮሚኬሽን አፕሬትሎች ጋር በመመዘኛ እና በዓለም አቀፍ ምርጫ ተግባራዊነት መሰረት ከጊዜ ወደ ጊዜ በባለሥልጣኑ ለክለሱ እና ለሻሻሉ ይቻላሉ፡፡
- 4) የቴሌኮሚኬሽን አፕሬትሎች ለደንበኞች አገልግሎት ለመስጠትና ቅሬታቸውን ለመስተናገድ የሚጠቀሙትን የብልሽት መቀበያና መከላከያ ሥርዓት በአዲት ሂደቶች ወቅት ባለሥልጣኑ እንዲያየው ማቆም አለበት፡፡
- 5) የመከላከያ ጥሪዎች ልኬት የድራይቭ-ቴስት ወይም በባለሥልጣኑ ወሳኔ መሰረት ሌሎች የሚተሻ መሣሪያዎችን በመጠቀም ማጸጸም አለበት፡፡

7. ሪፖርት ስለማድረግ

የቴሌኮሚኬሽን አፕሬትሎች፡

- 1) ባለስልጣኑ በማዕከላዊ አቀራረብ መሰረት መሻሻ የሆኑ የአገልግሎት ጥራት መለኪያዎች ላይ በመመስረት የአገልግሎት ጥራት ሪፖርት በየሩብ ዓመቱ ማስቀመጥ እ.አ.አ ሚኒሽን 31፣ ጁን 30፣ ሴፕቴምበር 30 እና ዲሴምበር 31 መጨረሻ ላይ ለባለሥልጣኑ ማቅረብ አለባቸው፡፡ ሆኖም ሪፖርቱ ሩብ ዓመቱ ካለቀ ከሰላሳ (30) የሥራ ቀናት በላይ መዘግየት አይችልም፡፡ ባለሥልጣኑ ሪፖርቱ የማቅረብበትን ወቅት እና የአቀራረብ ሁኔታ በየጊዜው ለክልስ ይቻላል፡፡
- 2) ባለስልጣኑ የሪፖርቱን ትክክለኛነት ለማረጋገጥ ይቻል ዘንድ በሪፖርታቸው ወስጥ የናመዳ አወሳሰዳቸውን በበቂ ሁኔታ መዘርዘር አለባቸው፡፡ እንዲሁም፤
- 3) የኔትወርኩን ሽፋንና አጠቃላይ የኔትወርኩን አፈጻጸም ከኔትወርኩ መከላከያ እና የጥገና ማከላከያው በማገገጥ ዳታ መሰረት በየሩብ ዓመቱ ለባለሥልጣኑ ማቅረብ ይኖርባቸዋል፤

8. መዘገብ ስለመያዝ

- 1) የቴሌኮሚኬሽን አፕሬትሎች፡ -

- ሀ) በመሠሪያዎቹ ወስጥ ላሉት ለእያንዳንዱ የአገልግሎት ጥራት መስፈርት የዳታ አሰባሰብ ሂደቶችን መዘግየትና መያዝ እና እንደአስፈላጊነቱ ለባለሥልጣኑ መቅረብ፤
- ለ) ባለሥልጣኑ በየጊዜው በማድመጥ ሁኔታና አቀራረብ መሠረት እያንዳንዱን የአገልግሎት ጥራት መስፈርት ማሟላታቸውን የሚያረጋግጥ የተጣራና ትክክለኛ መዘገብ መያዝ፤ እና፤
- ሐ) ሁሉንም ልኬቶችና ተያያዥነት ያላቸውን መረጃዎች ጨምሮ የማድረግ የአገልግሎት ጥራት ዳታ የሪፖርት መቅረቢያው ጊዜ ካለቀ በኋላ በያንስ ለአስራ ሁለት (12) ወራት ወይም ባለሥልጣኑ ለማወቅነው የጊዜ ገደብ ያህል መያዝ፤

አለባቸው፡፡

- 2) ባለሥልጣኑ ከቴሌኮሚኬሽን አፕሪኬሽን በመሳከር የተለያዩ የአገልግሎት ጥራት መዘጋጀት የልኬት አወጣጥና ዘዴዎችን የሚመለከቱ ትዕዛዞችን ጨምሮ አንድ ወጥ የመዘገብ አያያዝ ሥርዓት እና አቀራረብ እንዲኖር በየጊዜው ለወሰን ይችላል፡፡
- 3) ባለሥልጣኑ ይህን ማድረግ ጠቃሚነው ብሎ ካመኑ በማንኛውም ጊዜ የአገልግሎት ሰጪዎችን የመዘገብ አያያዝ እንዲፈትሹ ወይም መዘገቦቹ ላይ የአዲት ምርመራ እንዲያደርጉ ሠረተኞቹን ለልክ ይችላል፡፡

ክፍል 3
አዲት ማድረግና የአዲት ወጠቱን ይፋ ስለማድረግ

9. አዲት ስለማድረግ

- 1) ባለሥልጣኑ በዚህ መሠሪያ አባሪ I ላይ በተዘረዘሩት የአገልግሎት ጥራት ልኬት እና ሪፖርት ማድረግ ላይ የአዲት ምርመራ ያካሄዳል፡፡
- 2) ባለሥልጣኑ፡-
 - ሀ) ደንበኞች ያገኙትን የአገልግሎት ጥራት ለማረጋገጥና በአዲት ምርመራ የተገኘውን ወጠቱ ከፈቃድ ግዴታዎች እና ከአገልግሎት ጥራት ደረጃዎች ጋር ለማወዳደር ሰል በየጊዜው የአዲት ምርመራ ማድረግ፤
 - ለ) የአገልግሎት ጥራት ዳታዎችን በከፊል ወይም በሙሉ አዲት ማድረግ፤
 - ሐ) በአስገዳጅ ሁኔታ ወይም ከአዲት ስራው በፊት በንስ የአስር (10) የሥራ ቀናት ማክጠንቀቂያን ተከትሎ የአዲት ምርመራ ደግግሞሽ፤ ሪፖርት የሚቀርብባቸውን አካባቢዎችና የአዲት ምርመራ የሚያስፈልጋቸውን የሪፖርት መቅረቢያ ወቅቶች መለወጥ፤ እና፤

መ) እንዳስፈላጊነቱ በባለሥልጣኑ ምክክር አዲት እንዲያደርግ ሰስተኛ ወገንን መጠቀም፤

ይችላል፡፡
- 3) ባለሥልጣኑ ለደንበኞች የተሰጠውን አገልግሎት ጥራት ለማረጋገጥና ወጠቱንም (ከአዲቱ ምርመራ) ከፈቃድ ግዴታዎች ጋር ለማወዳደር የሚከተሉትን ማክቶም ዘዴዎች ሊጠቀም ይችላል፡-
 - ሀ) በመሠሪያ የተደገፈ ፍተሻ (ድራይቭ ቴስት)፤
 - ለ) የተገልጋዮች የዳሰሳ ጥናት፤ እና፤
 - ሐ) በቴሌኮሚኬሽን አፕሪኬሽን በየሩብ ዓመቱ የቀረበ ዳታ፡፡

10. ይፋ ስለማድረግ

ባለሥልጣኑ ደንቦችን በመረጃ ላይ የተመሰረተ ወሳኔ ለማድረግ የሚያስችላቸውን መረጃ ማግኘታቸውን ለማረጋገጥ በባለሥልጣኑ የተደረጉ የአገልግሎት ጥራት አዲት እና ግምገማ ወጠቶችን፣ የአገልግሎት ሽፋን እና ማኘትን ጨምሮ በየሩብ ዓመቱ እና በየዓመቱ በባለሥልጣኑ የህትመት ሚዲያ ወይም ድረ ገጽ ላይ ይፋ ያደርጋል፡፡

ክፍል 4
ስለመሥሪያ ማክበር፣ ምርመራና ቁጥጥር

11. ስለመሥሪያ ማክበር

- 1) ይህን መሥሪያ ለማክበር የቴሌኮሚኬሽን አፕራይዥኖች የሚከተሉትን ማድረግ አለባቸው፡ -
 - ሀ) ከዚህ መሥሪያ ጋር የሚጠቀሙ የልኬት ሥርዓቶችን መወሰን፤
 - ለ) የሁሉንም አገልግሎቶች የልኬት ወጠቶችንና የኔትወርክ ሽፋን ለባለሥልጣኑ ማቅረብ፤
 - ሐ) በዚህ መሥሪያ ውስጥ ያሉትን አለመቻሎች በሙሉ ማሟላት፤
 - መ) በተፈለገ ጊዜ ሁሉ በባለሥልጣኑ የሚጠየቁ መረጃዎችን ማዘጋጀት እና ማቅረብ፤
 - ሠ) ደንቦች ስለ አገልግሎታቸው በግንዛቤ ላይ የተመሰረተ ወሳኔ ላይ ማድረስ እንዲችሉ መረጃ መስጠት፤ እና፤
 - ረ) ለተገልጋዮች በታሪፍና በአገልግሎት ጥራት ደረጃዎቹ መሰረት ለተመሳሳይ የአገልግሎት ጥራት እኩል ተደራሽነትን ማቅረብ፤ እንዲሁም በቦታው ላይ በመመርኮዝ አገልግሎት አሰጣጡ እና ቴክኖሎጂዎች (2ጂ፣ 3ጂ፣ 4ጂ፣ ...) ላይ ተጽዕኖ ሊያሳድር የሚችል ጉልህ የአገልግሎት መደረግ ሲገጥም ለተገልጋዮች ማሳወቅ፡፡
- 2) የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶቹ በአግባቡ በስራ ላይ እየዋሉ መሆናቸውን ለመከታተል ሲባል ባለሥልጣኑ በዚህ መሥሪያ አባሪ 1 ስር ባሉት የልኬት ዘዴዎች ይመራል፡፡

12. የአገልግሎት ደረጃ ስምምነቶች

- 1) የአገልግሎት ደረጃ ስምምነት ለሚጠይቁ ደንቦች እና አገልግሎቶች ከመካከላቸው አንዱ ማድረግ የአገልግሎት ጥራትን ለማረጋገጥ በቴሌኮሚኬሽን አፕራይዥኖችና በደንበኛው መካከል በግልጽ የተቀመጠ የአገልግሎት ደረጃ ስምምነት መኖር አለበት፡፡
- 2) የአገልግሎት ደረጃ ስምምነቱ ሌሎችንም ጨምሮ የሚከተሉትን መቻዝ አለበት፡ -
 - ሀ) የአፈጻጸም ደረጃ፡ - ለሁሉም ደንቦች የሚጠመን አሜሪካ የአፈጻጸም ደረጃ ሳይሆን ለደንበኛው የሚጠመን አነስተኛ የአፈጻጸም ደረጃ፤
 - ለ) የሚከተሉት ክፍያ፡ - አነስተኛው የአፈጻጸም ደረጃ ካልተሳካ በደምጹ በያንስ ከችግሩ መጠን ጋር ተመጣጥኝ የሆነ ክፍያ ወይም በአገልግሎት ደረጃ ስምምነቱ ውስጥ በተደረሰበት ስምምነት፤ እና፤
 - ሐ) ሚካካሻ የሚጠየቅበትን ዘዴ፡ - ይህ ደንበኛው ጥያቄ ሳያቀርብ በራሱ ተፈጻሚ መሆን አለበት፡፡
 - መ) መፍትሔ ያላገኘ ችግር ወደመቻጥለው ደረጃ ቀርቦ የሚታይበትን ጊዜ የሚጠበቅ አሰራር፡፡

13. ፖርመራ

ባለሥልጣኑ በማንኛውም ጊዜ የቴሌኮሚኬሽን አፕሬተርን የአገልግሎት ጥራት ልኬት፣ ሪፖርት አደራረግና የአመዘጋገብ ሁኔታ መመርመር ይችላል፡፡

14. ቁጥጥር

ባለሥልጣኑ ወይም ማንኛውም በባለሥልጣኑ በጽሁፍ የተወከለ ሰው ይህንን መመሪያ በሚከበር እየተሰራ መሆኑን ለሚረጋገጥ በማንኛውም ጊዜ በሥራ ሰዓት ወደ ባለፈቃዱ የሰራ ቦታ መግባት ይችላል፡፡

ክፍል 5

ስለአገልግሎት ደረጃ መኮነስ፣ የአገልግሎት መቋረጥ እና የአስቸኳይ ጊዜ ሁኔታዎች

15. የታቀደ የአገልግሎት መቋረጥ

የቴሌኮሚኬሽን አፕሬተሮች፡ -

- 1) በብሔራዊ፣ በክልል እና/ወይም በከተማ ደረጃ ስለታቀደው የአገልግሎት መቋረጥ ዜናውን በድረ-ገጻቸው ላይ፣ በሚሰራዊ ሜዳ ገጻች እና ሰፊ ሽፋን ባለው የኤሌክትሮኒክ ሜዳ የህዝብ ማህታወቂያ በማውጣት አገልግሎቱ ከመቋረጡ ቢያንስ ከአርባ ስምንት (48) ሰዓታት በፊት ማዘወቅ፤
- 2) የታቀደው ዋና የአገልግሎት መቋረጥ ከ24 ሰዓታት በላይ ከቆየ መልዕክት በዚህ መልኩ እንዲደርሳቸው ለሚጡ ደንበኞች ማህታወቂያውን በአጭር መልዕክት (ኤስ.ኤም.ኤስ.) ማዘወቅ፤ እና፤
- 3) የታቀደው የአገልግሎት መቋረጥ ከመከሰቱ ቢያንስ ከ48 ሰዓታት በፊት ዋና የአገልግሎት መቋረጥን በተመለከተ ለባለሥልጣኑ ሚጃ ማዘወቅ፤

አለባቸው፡

16. ያልታቀደ የአገልግሎት ደረጃ መኮነስ እና የአገልግሎት መቋረጥ

ያልታቀደ የአገልግሎት ደረጃ መኮነስ እና የአገልግሎት መቋረጥ ሲያጋጥም የቴሌኮሚኬሽን አፕሬተሮች፡ -

- 1) መቋረጡ ከሁለት (2) ሰዓት በላይ እንደማይካወቅ ወይም ለሁለት (2) ሰዓታት ተቋርጦ ከቆየ በኋላ ወዲያው ለባለሥልጣኑ በኢሜል ማዘወቅ አለበት፡፡
- 2) በክልሎችና በከተሞች አካባቢዎች ከአራት (4) ሰዓታት በላይ ስለማይካወቅ ዋና የአገልግሎት መቋረጥ ወይም የአገልግሎት ደረጃ መኮነስ ለደንበኞቹ በሚከተሉት የመገናኛ ዘዴዎች ማዘወቅ አለበት፡ -
 - ሀ) በአጭር የጽሁፍ መልዕክት (ኤስ.ኤም.ኤስ)
 - ለ) በሚሰራዊ ሜዳ (ፊሰበክ፣ ትዊተርና ሌሎችም)፤ እና፤
 - ሐ) በኤሌትሮኒክ መገናኛ ሜዳ፡፡
- 3) የሚከተሉትን ሚጃዎች ለደንበኞቹ ማዘወቅ አለበት፡፡
 - ሀ) መከተሉን የደረሰበት አገልግሎት፤

- ለ) መስተዳደሩ የቆየበት የጊዜ ማጠን፤
- ሐ) መስተዳደሩ የተፈጠረበት ምክንያት ወይም ምክንያቶች፤
- መ) መስተዳደሩ የደረሰባቸው አካባቢዎች፤
- ሠ) በተገልጋዮች ላይ ለደርስ የሚሻል ተጽዕኖ ወይም ተጽዕኖዎች፤ እና፤
- ረ) አገልግሎቱ የሚከተካከልበት ግምታዊ ጊዜ፡፡

4) ችግሩ በተፈታ በአምስት (5) የሥራ ቀናት ውስጥ ለአገልግሎት ደረጃ መካከል ወይም ለአገልግሎት መቅረጥ ምክንያት ስለሆኑት ችግሮችና ስለተወሰደው የሚከተካከያ እርምጃ ሚዛን ሪፖርት ለባለሥልጣኑ ማቅረብ አለበት፡፡

17. የህዝብ የአስቸኳይ ጊዜ ሁኔታዎች

- 1) የህዝብ የአስቸኳይ ጊዜ ሁኔታዎች በሚከሰቱበት ጊዜ የቴሌኮሚኬሽን አፕራይዘር የአስቸኳይ ጊዜ ሁኔታዎችን ለመቋቋም ለሚደረጉ የድጋፍ እንቅስቃሴዎች ቅድሚያ በሚሰጡ የህዝብ የአስቸኳይ ጊዜ አገልግሎቶችን ለመግለጽ መሰጠት ይጠበቅበታል፡፡
- 2) ባለሥልጣኑ ድንገተኛ ሁኔታ መኖሩን እንዳወቀ አስፈላጊ ለሆኑ ስለሚሆኑ የአስቸኳይ ጊዜ አገልግሎቶች ለቴሌኮሚኬሽን አፕራይዘር መሰጠት አለበት፡፡
- 3) የቴሌኮሚኬሽን አፕራይዘር እንደዚህ ዓይነት የአስቸኳይ ጊዜ ሁኔታ ሲከሰት የሚከተላቸውን ሂደቶች እና ክፍያዎች ዕቅድ በየአመቱ ለባለሥልጣኑ ሊያሳወቅና ባለሥልጣኑም እንደዚህ ያለውን ዕቅድ እንዲያሻሽል በጠቁቀው ጊዜ ማሻሻል አለበት፡፡
- 4) የአስቸኳይ ጊዜ ሁኔታው ወይም ቀውሱ ከሃገር ደህንነት ጋር በተያያዙ ጉዳዮች በሚገኝበት ጊዜ የቴሌኮሚኬሽን አፕራይዘር ባለሥልጣኑ ከሚለጽ አግባብነት ካለው ባለሥልጣን ጋር መተባበር እና ባለሥልጣኑ በሚሰጠው መሠሪያ መሰረት የአስቸኳይ ጊዜ ሁኔታ እቅዱን በተቻለ ማጠን መተባበር አለበት፡፡

ክፍል 6
ለህግ ተገዢነትና አፈጻጸም

18. ለህግ ተገዢነት

ባለሥልጣኑ በአዋጅና በዚህ መሠሪያ መሠረት የቴሌኮሚኬሽን አፕራይዘርን የህግ ተገዢነት ይከታተላል፡፡

19. የአገልግሎት ጥራት ጉድለቶችን የሚከተካከያ ማገዶች

- 1) የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች በሚደረሱበት ጊዜ፣ ባለሥልጣኑ ለቴሌኮሚኬሽን አፕራይዘር ችግሩን በሃያ (20) የሥራ ቀናት ውስጥ እንዲያስተካክል የጽሁፍ ማሰጠን ቀደም ይልካል፡፡
- 2) ጉድለቱ በሃያ (20) የሥራ ቀናት ውስጥ እንደማይስተካከል የባለሥልጣኑና የአገልግሎት ሰጪው ጥምር በድን በሚቆይበት ጊዜ የቴሌኮሚኬሽን አፕራይዘር ችግሩን ለሚከተካከል የሚያስችል እቅድ ማቅረብ አለበት፡፡
- 3) በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (2) መሠረት የሚቀርበው ዕቅድ በባለሥልጣኑ መግምገም መጽደቅ አለበት፡፡

4) በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (3) መሠረት የጸደቀውን ዕቅድ በመከተል የቴሌኮሚኬሽን አፕሬትሩ ችግሩን ማስተካከል ካልቻለ ባለሥልጣኑ በአገልግሎት ሰጪው ላይ ተገቢውን ቅጣት ተግባራዊ ያደርጋል፡፡

20. ስለማካካሻ

1) ደንበኞች የአገልግሎት መቋረጥን ጨምሮ በአገልግሎት ሰጪው በሚከተሉት ማቸውም የአገልግሎት ጥራት ማስ ችግሮች ምክንያት ላላገኙት አገልግሎት ክፍያ ሊጠየቁ አይችሉም፡፡

2) ተጽዕኖ የደረሰባቸው ደንበኞች ተጽዕኖው በአስገዳጅ ሁኔታ የደረሰ ካልሆነ በስተቀር ተጨማሪ የአየር ጊዜን ወይም የዳታ ጉርሻን ጨምሮ በእነዚህም ብቻ ያልተወሰኑ ተጨማሪ የአገልግሎት ጥቅሞች ማካካሻ ከቴሌኮሚኬሽን አፕሬትሩ ችግሮችም ገንጠል አለባቸው፡፡

21. አፈጻጸም

1) ባለሥልጣኑ በዚህ መመሪያ፣ በአዋጁ እና በሌሎች ባለሥልጣኑ በሚደረገው የህግ ማቀናጀት አግባብ የቴሌኮሚኬሽን አፕሬትሩ ችግሮች የዚህን መመሪያ ደንጋጌዎች ጥሷል ብሎ ሲወሰን በአዋጁ አንቀጽ 52 መሠረት የገንዘብ ቅጣትን ወይም ማካካሻን ጨምሮ መፍትሔዎችን ተግባራዊ ያደርጋል፡፡

2) በዚህ አንቀጽ ንዑስ አንቀጽ (1) እና በዚህ መመሪያ በአንቀጽ (19) ንዑስ አንቀጽ (4) ሥር የተገለጸው እንደተጠበቀ ሆኖ ባለሥልጣኑ የሚጠየቀው እርምጃዎች እና ቅጣቶች የሚስተኛ ምክር ቤት በአዋጁ አንቀጽ 52(6) መሠረት ፈቃድ ለማግኘት ወይም ለመሰረዝ የሚያስፈልገው ሁኔታዎች እና ሌሎች አስተዳደራዊ ቅጣት የሚያስከትሉ የህግ መተላለፍ አይነቶች እንዲሁም የቅጣት ማጠና ለመወሰን በሚደረገው ደንብ መመሪያ አለበት፡፡

ክፍል 7
ልዩ ልዩ

22. የአሰራር ሥርዓቶች እና የአገልግሎት ጥራት ልኬት ዕቅድ

ባለሥልጣኑ ከቴሌኮሚኬሽን አፕሬትሩ ችግር በመከላከል ከዚህ መመሪያ ተግባራዊነት በኋላ ለአገልግሎት ጥራት መመዘኛ ዕቅድ ዝርዝር አሰራሮችን እና የልኬት ዘዴዎችን ያዘጋጃል፡፡

23. ማሻሻያ

ባለሥልጣኑ በማንኛውም ጊዜ አስፈላጊ ሆኖ ሲያገኘው አስቀድሞ ለህሉም ባለፈቃዶች በማስታወቅ፣ በአዋጁ ደንጋጌዎች መሠረት የባለድርሻ አካላትን የምክክር ሂደት በማክሄድ ይህንን መመሪያ ሊሻሻሉ ይችላሉ፡፡

23. መመሪያው ስለሚጸናበት ጊዜ

ይህ መመሪያ ከ _____ 2013 ዓ.ም. ጀምሮ ተፈጻሚ ይሆናል፡፡

አዲስ አበባ _____ ቀን 2013 ዓ.ም. ተዘጋጅ
ኢንጅነር ባልቻ ሬባ
የኢትዮጵያ ኮሚኬሽንስ ባለሥልጣን
ዋና ዳይሬክተር

አባሪ 1

አለማዎች እና ቁልፍ የአፈጻጸም አመለካኝቶች

1. የሚደበኛ ስልክ የአገልግሎት ጥራት ማረጋገጫዎች

እያንዳንዱ የሚደበኛ ስልክ አገልግሎት ሰጪ የሚከተሉትን የሚደበኛ ስልክ የአገልግሎት ጥራት ደረጃዎች ለእያንዳንዱ መስፈርት በተቀመጠው መዛዘኛ እና በየአካባቢው በሚደረግ የትራፊክ ፍተሻ መሰረት ማሟላት እና በዕለታዊ ከፍተኛ የአጠቃቀም ሰዓት ሁኔታዎች ላይ በመመርኮዝ በሪፖርት ማቅረቢያ የጊዜ ገደብ ወስጥ ሪፖርት ማቅረብ አለበት፡፡

ሰንጠረዥ 1: ለሚደበኛ ስልክ አገልግሎት የተቀመጡ የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች (የቴክኒክ)

መስፈርት	የመለኪያ ዘዴ		አለማ	
	መግለጫ	ቀመጫ	ለከተማ	ለገጠር
ያልተሳኩ ጥሪዎች መጠን	በተወሰነ የጊዜ ገደብ ወስጥ የያልተሳኩ ጥሪዎች በአጠቃላይ ለተደረጉ የስልክ ጥሪዎች ተካፍሎ የሚኝ መጠን	(ያልተሳኩ የጥሪ መቁራዎች ብዛት/አጠቃላይ የጥሪ መቁራዎች ብዛት) X100%	≤ 2%	≤ 5%
የኔትወርክ መገኘት	ኔትወርኩ በማንኛውም ጊዜ የሚሰራበት ወይም ምንም ብልሽትና መጥፋት የማይኖርበት ሁኔታ ማሳካት ነው፡፡ ኔትወርኩ በሥራ ላይ የሆነበትን አጠቃላይ ጊዜ የሚሻካ ነው፡፡	የኔትወርክ መገኘት = (አጠቃላይ የስራ ደቂቃዎች-አጠቃላይ አገልግሎት የጠፋበት ደቂቃዎች) / አጠቃላይ የስራ ደቂቃዎች) X100%	>95%	>90%
የጥሪ መወቅረቻ ጊዜ	የጥሪ መወቅረቻ ጊዜ ማለት አንድ ደዋይ ስልኩን ከደወለበት ቅጽበት አንስቶ ደዋዩ የጥሪ ደምጽ ወይም የሚከወቁ መጫዕከት እስከተቀበለበት ድረስ ያለው የጊዜ ልዩነት ነው፡፡	ጥሪ የተደረገበት ወይም የተደወለበት ጊዜ - የጥሪ ደምጽ ወይም የሚከወቁ መጫዕከት የተሰማበት ጊዜ	≤ 5 ሰከንድ (ለሁሉም የአገር ወስጥ ጥሪዎች)	≤ 8 (ለሁሉም የአገር ወስጥ ጥሪዎች)
የተቋረጡ ጥሪዎች መጠን	ተጠቃሚው ፊልጎ ሳይዘጋገው በኔትወርኩ የተቋረጡ የተሳኩ የደምጽ ጥሪዎች መጠን ማሳካት ነው፡፡ የተቋረጡ ጥሪዎች መጠን በተጠቃሚው ምክንያት ያልተከሰተ	የተቋረጡ ጥሪዎች መጠን = (ሳይፈለግ የተቋረጡ ጥሪዎች ብዛት/አጠቃላይ በሰከንት የተደረጉ ጥሪዎች ብዛት) X100%	≤ 2%	≤ 4%

መስፈርት	የሚከተለው ዘዴ		አለማ	
	መግለጫ	ቀመጫ	ለከተማ	ለገብር
	የጥሪ መቋረጥ አጋጣሚ ነው፡፡			

2. የጥቅም ስነ-ምግባር እና የአጭር ጊዜ ጥራት መስፈርቶች

እያንዳንዱ የጥቅም ስነ-ምግባር አገልግሎት ሰጪ የሚከተሉትን የጥቅም ስነ-ምግባር አገልግሎት ጥራት ስታንዳርዶች ለእያንዳንዱ መስፈርት በተቀመጠው መመሪያ እና በየአካባቢው በሚኖረው የትራፊክ ፍተሻ መስፈርት ማሟላት እና በዕለታዊ ከፍተኛ የአጠቃቀም ሰዓት ሁኔታዎች ላይ በመመርኮዝ በሪፖርት ማቅረቢያ የጊዜ ገደብ ወስጥ ሪፖርት ማቅረብ አለበት፡፡

ሠንጠረዥ 2: የጥቅም ስነ-ምግባር የአጭር ጊዜ ጥራት መስፈርቶች የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች (2፪/3፪/ 4፪/ ኤል. ቴ. ኢ)

መስፈርት	የሚከተለው ዘዴ		አለማ	
	መግለጫ	ቀመጫ	ለከተማ	ለገብር
የጥሪ መመዘኛ ጊዜ	የጥሪ መመዘኛ ጊዜ ማለት አንድ ደዋይ ስልክን ከደወለበት ቅጽበት አንስቶ ደዋዩ የጥሪ ደምጽ ወይም የማከወቂያ መልዕክት እስከተቀበለበት ድረስ ያለው የጊዜ ልዩነት ነው፡፡	ጥሪ የተደረገበት ወይም የተደወለበት ጊዜ - የጥሪ ደምጽ ወይም የማከወቂያ መልዕክት የተሰማበት ጊዜ	< 8 ሰከንድ ለ95% ጥሪዎች	< 10 ሰከንድ ለ95% ጥሪዎች
የተቋረጡ ጥሪዎች መጠን	ተጠቃሚው ፈልጎ ሳይዘጋጅው በኔትወርኩ የተቋረጡ የተሳኩ ጥሪዎች መጠን ማለት ነው፡፡ የተቋረጡ ጥሪዎች መጠን በተጠቃሚው ምክንያት ያልተከሰተ የጥሪ መቋረጥ አጋጣሚ ነው፡፡	የተቋረጡ ጥሪዎች መጠን = (ከሚከተለው ተጠቃሚ ተጽዕኖ ወጪ የተቋረጡ ጥሪዎች ብዛት/ለተፈለገው ተቀባይ የተገናኙ ጥሪዎች) X100%	≤ 2%	≤ 5%
የታገደ ጥሪ መጠን	የታገደ ጥሪ ማለት የጥሪውን መቀራ የሚያስተናግድ ነጻ ቻንል ባለመኖሩ የተገደበ ጥሪ ማለት ነው፡፡	የታገደ ጥሪ ጠን = (የታገዱ ጥሪዎች ብዛት/አጠቃላይ የተገኙ ጥሪዎች ብዛት) X100%	≤ 2%	≤ 5%
የጥሪ መመዘኛ ስኬት መጠን	ለተፈለገው ተቀባይ በስኬት የተገናኙ የጥሪ መቀራዎች መኖሩ፡፡	የጥሪ መመዘኛ ስኬት መጠን = በስኬት የተገናኙ አጠቃላይ	≥ 98%	≥ 95%

መስፈርት	የመከኒያ ዘዴ		አለማ	
	መግለጫ	ቀመር	ለከተማ	ለገበር
		ጥሪዎች ብዛት/አጠቃላይ የተሞከሩ ጥሪዎች ብዛት) X100%		
የቅብብሎች ስኬት መጠን	የጥሪ ቅብብሎች ስኬት መጠን ማለት በአጠቃላይ ከተሞከሩ የጥሪ ቅብብሎች ውስጥ የተሳኩት የጥሪ ቅብብሎች መጠን ማለት ነው፡ ቅብብሎች ማለት አንድ ተጠቃሚ እተጠቅመዋል ካለው የሞላይል ጣቢያ ክልል ሲያልፍ የሞላይል ስልክ ጥሪው ከአንድ የሞላይል መቀበያና ማህራጫ ጣቢያ ወደ ሌላኛው የሚላለፍበት ሂደት ነው፡	የቅብብሎች ስኬት መጠን = (አጠቃላይ የተሳኩ ቅብብሎች/አጠቃላይ የቅብብሎች ጥያቄዎች ብዛት) X100%	≥ 96%	≥ 94%
የሞላይል አገልግሎት ሽፋን ሲግናል መጠን	ከአንድ የማህራጫ አንጭና በተወሰነ ርቀት ላይ የሚኝ አንጭ የተቀበለው ማህራጫው ያወጣው የኃይል መጠን	የሞላይል አገልግሎት ሽፋን ሲግናል መጠን = የሲግናል የመክከ ጥንካሬ መጠን ልኬት	≥ -90dBm (ለ2ጂ ከቤት ወጭ ለ95% የሽፋን አካባቢ)	≥ -100dBm (ለ2ጂ ከቤት ወጭ ለ90% የሽፋን አካባቢ)
			≥ -95dBm ለ3ጂ (ከቤት ወጭ ለ95% የሽፋን አካባቢ)	≥ -105dBm ለ3ጂ (ከቤት ወጭ ለ90% የሽፋን አካባቢ)
			≥ -100dBm ለ4ጂ (ከቤት ወጭ ለ95% የሽፋን አካባቢ)	≥ -110dBm ለ4ጂ (ከቤት ወጭ ለ90% የሽፋን አካባቢ)
የድምጽ ጥራት (አማካይ የአስተያየት ወጠኔ)	አማካይ የአስተያየት ወጠኔ ማለት የተጠቃሚውን የአጠቃቀም ልምዶችና በድምጽ ጥራት ላይ ተጽዕኖ የሚሰጥ ሁኔታዎች የሚከተሉት አሃዛዊ መጠን	አማካይ የአስተያየት ወጠኔ የሚለጸው ከ1-5 ባሉ ነጠላ አሃዞች ሲሆን 1 በጣም ዝቅተኛው ሲሆን 5	≥ 3.0 ለ2ጂ ≥ 3.5 ለ3ጂ እና 4ጂ	≥ 3.5 ለ2ጂ፣ 3ጂ እና 4ጂ

መስፈርት	የሚከተሉት ዘዴ		አላማ	
	መግለጫ	ቀመጫ	ለከተማ	ለገብር
	ነው፡፡	ደግሞ በጣም ምርጡ ዌም ከፍተኛው ነው፡፡		
አጭ የጽሁፍ መልዕክት (ኤስ.ኤም.ኤስ)				
የአጭ የጽሁፍ መልዕክት ከመሻሻ እስከ መጨረሻ መድረሻ ጊዜ	የአጭ የጽሁፍ መልዕክት ከመሻሻ እስከ መጨረሻ ጊዜ ማለት አንድ አጭ የጽሁፍ መልዕክት ወደ ኔትወርኩ በመላክ እና ተመሳሳይ አጭ መልዕክት በሌላ ተጠቃሚ የመገልገያ መሣሪያ በመቀበል መካከል ያለ የጊዜ ልዩነት ነው፡፡	የአጭ የጽሁፍ መልዕክት ከመሻሻ እስከ መጨረሻ መድረሻ ጊዜ = የአጭ የጽሁፍ መልዕክት የደረሰበት ጊዜ - የአጭ የጽሁፍ መልዕክት የተላከበት ጊዜ	≥ 95% በ15 ሰከንዶች	≥ 95% በ30 ሰከንዶች
የአጭ የጽሁፍ መልዕክት የመድረሻ የሰከንት ማጠቃለያ	ወደታሰበው ተቀባይ የደረሱ የተላኩ መልዕክቶች በመቆየት	የአጭ የጽሁፍ መልዕክት የመድረሻ የሰከንት ማጠቃለያ = (ለታሰበው ተቀባይ የደረሱ የአጭ የጽሁፍ መልዕክት ብዛት / የተላኩ የአጭ የጽሁፍ መልዕክት ብዛት) X100	≥ 98%	≥ 95%
የአጭ የጽሁፍ መልዕክት አገልግሎት ተደራሽነት	የአጭ የጽሁፍ መልዕክት አገልግሎት ተደራሽነት ማለት አንድ ተጠቃሚ የኤስ.ኤም.ኤስ መልዕክት ለመላክ የኤስ.ኤም.ኤስ ማከላለጫ ሊያገኝ የሚችልበት አጋጣሚ ነው፡፡	የአጭ የጽሁፍ መልዕክት አገልግሎት ተደራሽነት = (የአጭ የጽሁፍ መልዕክት ማከላለጫ የሚገኘው ሰከንት / የአጭ የጽሁፍ መልዕክት ለመላክ የተደረገው አጠቃላይ መከራዎች) X100%	≥ 98%	≥ 95%

3. የሞዴል የመደበኛ ብርድባንድ አንተርኔት አገልግሎት የጥራት መስፈርቶች

እያንዳንዱ የኢንተርኔት አገልግሎት ሰጪ የሚከተሉትን የኢንተርኔት የአገልግሎት ጥራት ደረጃዎች ለእያንዳንዱ መሰረድ በተቀመጠው መዝናኛ እና በየአካባቢው በሚደረግ የትራፊክ ፍተሻ መሰረት ማጥቀስ እና በዕለታዊ ከፍተኛ የአጠቃቀም ሰዓት ሁኔታዎች ላይ በመመርኮዝ በየውሩ ሪፖርት ማቅረብ አለበት፡፡

ሠንጠረዥ 4: ለግብይትና የሚደበኛ ብሮድባንድኢንተርኔት አገልግሎቶች የተቀመጡ የአገልግሎት ጥራት መሰረቶች

መሰረድ	የመለኪያ ዘዴ		አለማ	
	መግለጫ	ቀመር	ለከተማ	ለገጠር
ከኔትወርክ ጋር የማያዛ አለመቻል መጠን [%]	ከኔትወርክ ጋር የማያዛ አለመቻል መጠን ማለት አንድ ተጠቃሚ ከጋሪት ማሰሪያ ኔትወርክ ጋር የማያዛ ያለመቻል መጠን ነው፡፡	ከኔትወርክ ጋር የማያዛ አለመቻል መጠን [%] = (ያልተሳኩ ከኔትወርክ ጋር የማያዛ መሰሪያዎች/አጠቃላይ ከኔትወርክ ጋር የማያዛ መሰሪያዎች ብዛት) X100	≤ 2%	
ከኔትወርክ ጋር ለማያዛ የመዘረቻ ጊዜ	ከኔትወርክ ጋር ለማያዛ የመዘረቻ ጊዜ ማለት ከጋሪት ማሰሪያ ኔትወርክ ጋር ለማያዛ የሚወስደው የጊዜ መጠን ማለት ነው፡፡	ከኔትወርክ ጋር ለማያዛ የመዘረቻ ጊዜ = ማያዛ የተጠናቀቀበት ጊዜ - ለማያዛ አባሪ ለሚደረግ የተጠናቀቀበት ጊዜ	≥98% የተሳኩ የማያዛ መሰሪያዎች በ 1 ሰከንድ ውስጥ መጠናቀቅ አለባቸው፡፡	
የጋሪት ዳታ ፕሮቶኮል አወድ ማሰሪያ አለመቻል መጠን [%]	የጋሪት ዳታ ፕሮቶኮል አወድ ማሰሪያ አለመቻል መጠን የሚመለከተው የጋሪት ዳታ ፕሮቶኮል አወድ መሰሪያ አለመቻል አጋጣሚ ነው፡፡ ያልተሳኩ የጋሪት ዳታ ፕሮቶኮል አወድ ማሰሪያ መሰሪያዎችና አጠቃላይ የጋሪት ዳታ ፕሮቶኮል አወድ ማሰሪያ መሰሪያዎች መመገብን ነው፡፡	የጋሪት ዳታ ፕሮቶኮል አወድ ማሰሪያ አለመቻል መጠን [%] = (ያልተሳኩ የጋሪት ዳታ ፕሮቶኮል አወድ ማሰሪያ መሰሪያዎች/አጠቃላይ የጋሪት ዳታ ፕሮቶኮል አወድ ማሰሪያ መሰሪያዎች) X100%	≤ 3%	
የጋሪት ዳታ ፕሮቶኮል አወድ የመግቢያ ጊዜ	የጋሪት ዳታ ፕሮቶኮል አወድ የመግቢያ ጊዜ ማለት የጋሪት ዳታ ፕሮቶኮል አወድ እንዲሰራ ለሚደረግ የሚወስደው ጊዜ ማለት ነው፡፡	የጋሪት ዳታ ፕሮቶኮል አወድ የመግቢያ ጊዜ = የጋሪት ዳታ ፕሮቶኮል አወድ የመግቢያ ጊዜ ጥያቄ ተቀባይነት ያገኘበት ጊዜ - የጋሪት ዳታ ፕሮቶኮል አወድ የመግቢያ ጊዜ ጥያቄ የቀረበበት ጊዜ	≥98% የተሳኩ የማያዛ መሰሪያዎች በ2 ሰከንዶች ውስጥ መጠናቀቅ አለባቸው፡፡	

መስፈርት	የመለኪያ ዘዴ		አለማ	
	መግለጫ	ቀመር	ለከተማ	ለገጠር
የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አወድ መቋረጥ መጠን [%]	የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አወድ መቋረጥ መጠን ማለት ተጠቃሚው እንዲቋረጥ ሳይፈልግ ተጠቃሚው ስራ ከፈታበት ጊዜ በኋላ ኔትወርኩ አወዱ እንዳይሰራ እንዲያደርግ በመፍቀድ የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አወድ የማይሰራበት አጋጣሚ ነው፡፡	የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አወድ መቋረጥ መጠን [%] = (በተጠቃሚው ያልተፈጸሙ የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አወድ መጠን/ሁሉም በስኬት መሰረት የቻሉ የፓኬት ዳታ ፕሮቶኮል አወዶች) X100%	≤ 1%	
የዶሜን ስም ስርዓት አስተናጋጅ ስም የሚለይበት ጊዜ	የዶሜን ስም ስርዓት አስተናጋጅ ስም የሚለይበት ጊዜ ማለት የአስተናጋጅ ስም ወደ አስተናጋጅ አድራሻ መቀርጎምን ለማከናወን የሚያስደው ጊዜ ማለት ነው፡፡	የዶሜን ስም ስርዓት አስተናጋጅ ስም የሚለይበት ጊዜ = ጥያቄው የተስተናገደበት መደበኛ ጊዜ - ጥያቄው የቀረበበት መደበኛ ጊዜ	90% ናመቶች ከ1 ሰከንድ ባነሰ ጊዜ (<1 ሰከንድ)	
የዶሜን ስም ስርዓት አስተናጋጅ ስም የሚለይበት ስኬት መጠን	የዶሜን ስም ስርዓት አስተናጋጅ ስም የሚለይበት ስኬት መጠን ማለት የዶሜን ስም ስርዓት የአስተናጋጅ ስም ወደ አስተናጋጅ አድራሻ የሚረጎምበት የስኬት አጋጣሚ ነው፡፡	የዶሜን ስም ስርዓት አስተናጋጅ ስም የሚለይበት ስኬት መጠን = (የተሳኩ የዶሜን ስም ስርዓት አስተናጋጅ ስም የመለየት ጥያቄዎች/አጠቃላይ የዶሜን ስም ስርዓት አስተናጋጅ ስም የመለየት ጥያቄዎች) X100	>99% ለትክክለኛ ዩ.አር.ኤል ጥያቄዎች	
የኤች.ቲ.ቲ. ፕ መወሰን ጊዜ	የኤች.ቲ.ቲ.ፕ መወሰን ጊዜ ማለት የግንኙነት ጥሪ ከተጀመረበት ይዘቱ እስከተላከበት ወይም እስከደረሰበት ድረስ አገልግሎቱን በተሳካ ሁኔታ ለማግኘት የሚያስደው ጊዜ ማለት ነው፡፡	የኤች.ቲ.ቲ.ፕ መጀመሪያ ጊዜ = (አገልግሎቱ በተሳካ ሁኔታ የተገኘበት ጊዜ - አገልግሎቱን ለማግኘት መሰረተ የተጀመረበት ጊዜ)	90% ከ15 ሰከንዶች በታች (3ጂ እና 4ጂ)	85% ከ20 ሰከንዶች በታች (3ጂ እና 4ጂ)
የኤች.ቲ.ቲ. ፕ ክፍለ ጊዜ የመቋረጥ መጠን	በስኬት ተጀምረው ያልተጠናቀቁ ክፍለ ጊዜዎች መጠን	የኤች.ቲ.ቲ.ፕ የመቋረጥ መጠን = (ያልተጠናቀቁ ክፍለ ጊዜዎች ብዛት/በተሳካ ሁኔታ የተጀመሩ ክፍለ ጊዜዎች ብዛት) X100	ከ10% በታች (2ጂ)	ከ15% በታች (2ጂ)
			ከ5% በታች (3ጂ እና 4ጂ)	ከ10% በታች (3ጂ እና 4ጂ)

መስፈርት	የመከሪያ ዘዴ		አለማ	
	መግለጫ	ቀመር	ለከተማ	ለገጠር
የኤች.ቲ.ቲ. ፕ አሜሪካ የዳታ ፍጥነት መጠን [በኪ.ቢት/ሰ]	የኤች.ቲ.ቲ. ፕ አሜሪካ የዳታ ፍጥነት መጠን [በኪ.ቢት/ሰ] ማለት የዳታ ግንኙነት በተሳካ ሁኔታ ከተመረጠ በኋላ አገልግሎቱ ተገናኝቶ በቆየበት ጊዜ የተለካ የዳታ ፍጥነት መጠን ማለት ነው	የኤች.ቲ.ቲ. ፕ አሜሪካ የዳታ ፍጥነት መጠን=የተላለፈ የተጠቃሚ ዳታ [በኪ.ቢት/ሰ] /ዳታ መስተላለፍ የተጠናቀቀበት ጊዜ - ዳታ መስተላለፍ የተጀመረበት ጊዜ	≥ 384 ኪ.ቢት/ሰ (3ጂ)	≥ 128 ኪ.ቢት/ሰ (3ጂ)
ኤፍ.ቲ.ፒ {ማወረድ መጫ} መወሰን ጊዜ	ኤፍ.ቲ.ፒ {ማወረድ መጫ} መወሰን ጊዜ ማለት የግንኙነት ጥሪ ከተጀመረበት ይዘቱ እስከተላከበት ወይም እስከደረሰበት ድረስ አገልግሎቱን በተሳካ ሁኔታ ለመግኘት የሚዘጋጀው ጊዜ ማለት ነው ::	ኤፍ.ቲ.ፒ {ማወረድ መጫ} መወሰን ጊዜ [ዎች]=አገልግሎቱ በስኬት የተገኘበት ጊዜ - አገልግሎቱን ለመግኘት የተጀመረበት ጊዜ	ከ5 ሰከንዶች በታች (ለ4ጂ)	ከ10 ሰከንዶች በታች (ለ4ጂ)
የኤፍ.ቲ.ፒ. መቋረጥ መጠን	በስኬት ተጀምረው ሳይጠናቀቁ የቀሩ ክፍለ ጊዜዎች መጠን	የኤፍ.ቲ.ፒ. መቋረጥ መጠን= (ያልተጠናቀቁ ክፍለ ጊዜዎች ብዛት/በስኬት የተጀመሩ ክፍለ ጊዜዎች ብዛት) X100%	ከ5% በታች (4ጂ)	ከ10% በታች (4ጂ)
የኤፍ.ቲ.ፒ {ማወረድ መጫ} አሜሪካ የዳታ መጠን [በሜ.ቢት/ሰ]	የኤፍ.ቲ.ፒ {ማወረድ መጫ} አሜሪካ የዳታ መጠን [በሜ.ቢት/ሰ] ማለት አገልግሎቱን ለመግኘት ግንኙነት ከተጀመረ ጀምሮ (ማለትም የዳታው ግንኙነት በተሳካ ሁኔታ ከተደረገ በኋላ) እስከመጨረሻው ባለው ጊዜ ወስጥ የሚዘጋጀው አሜሪካ የዳታ መስተላለፍ መጠን ልኬት ነው ::	የኤፍ.ቲ.ፒ {ማወረድ መጫ} አሜሪካ የዳታ መጠን [በሜ.ቢት/ሰ]= (የተላለፈው የተጠቃሚ ዳታ (በኪ.ቢት.) / (ዳታ መስተላለፍ የተጠናቀቀበት ጊዜ-ዳታ መስተላለፍ የተጀመረበት ጊዜ)	ከ1 ሜ.ቢት/ሰ በታች (ለ4ጂ)	ከ512 ኪ.ቢት/ሰ በታች (ለ4ጂ)
መደበኛ የብሮድባንድ ኢንተርኔት አገልግሎት				
የዳታ መስተላለፍ	ዳታ ከተጠቃሚው ወደ ኔትወርኩ እና ከኔትወርኩ ወደ ተጠቃሚው የሚዘጋጀው	የዳታ መስተላለፍ ፍጥነት= የመከራ ፋይል መጠን /የተሟላ ስህተት	በከፍተኛ አጠቃቀም ሰዓት አገልግሎቱ ፍጥነት	80%

መስፈርት	የመኪያ ዘዴ		አለማ	
	መግለጫ	ቀመር	ለከተማ	ለገጠር
ፍጥነት	ፍጥነት ነው፡፡	የሌለው ማስተላለፍ ለማድረግ የወሰደው ጊዜ	በላይ	
የመዳረሻ ኔትወርክ አጠቃቀም	የመዳረሻ ኔትወርክ አጠቃቀም ማለት መዳረሻ ኖድ እና በማስተናገጃው ኖድ መካከል ያለው አጠቃላይ ትራፊክ የሚከተለው መስፈርት ነው፡፡	የመዳረሻ ኔትወርክ አጠቃቀም= (በመዳረሻ ኖድ መካከል ያለ አጠቃላይ ትራፊክ/በኖዱ ላይ ያለ የትራፊክ ድምር) X100%	የአፕሊኬሽን አጠቃቀም ለአፕሊኬሽን ከተሰጠው ባንድዊድዝ ከ75% በላይ ማሆን የለበትም፡፡	
የዳታ ስርጭት ጊዜ	አንድ የዳታ ጋኬት ከላከው ጭክ ከተሰራጨ በኋላ ወደ ተቀባዩ ጭክ ለመድረስ የሚወስደው የጊዜ ማጠገን በሚለከኩንድ፡፡	የዳታ ስርጭት ጊዜ = ጥቅሉ የደረሰበት ጊዜ- ጥቅሉ የተላከበት ጊዜ	ለአገር ወስጥ ስርቨር እና ለ xDSL ቴክኖሎጂ ከ80 ሚሊሰከንድ በታች	ለአገር ወስጥ ስርቨር እና ለ xDSL ቴክኖሎጂ ከ50 ሚሊሰከንድ በታች
			ለአገር ወስጥ ስርቨር እና ለ FTTH ቴክኖሎጂ ከ25 ሚሊሰከንድ በታች	ለአገር ወስጥ ስርቨር እና ለ FTTH ቴክኖሎጂ ከ50 ሚሊሰከንድ በታች
የጋኬት መጥፋት	የጋኬት መጥፋት ማለት ከምንጭው ተልከው መዳረሻቸው ሳይደርሱ የቀሩ የዳታ ጋኬቶች የመኖሩ ልኬት ማለት ነው፡፡	የጋኬት መጥፋት=(አጠቃላይ የጠፉ ጋኬቶች ብዛት/አጠቃላይ የተላኩ ጋኬቶች ብዛት) X100%	ለ95% የFTTH ኔትወርኮች መከራ ከ0.5% በታች	
			ለ95% የxDSL ኔትወርኮች መከራ ከ<2% በታች	

4. ደምጽን ያካተተ የኤል.ቲ.ኢ አገልግሎት የአገልግሎት ጥራት አመካካቾች

እያንዳንዱ ድምጽን ያካተተ የኤል.ቲ.ኢ አገልግሎት ሰጪ የሚከተሉትን ድምጽን ያካተተ የኤል.ቲ.ኢ አገልግሎት ጥራት ደረጃዎች ለእያንዳንዱ መስፈርት በተቀመጠው መዛኛ እና በየአካባቢው በሚደረግ የፍተሻ ጥሪ መስረት ማሟላት እና በዕለታዊ ክፍተኛ የአጠቃቀም ሰዓት ሁኔታዎች ላይ በመመርኮዝ በሪፖርት ማቅረቢያ የጊዜ ገደብ ወስጥ ሪፖርት ማቅረብ አለበት፡፡

ሠንጠረዥ 5: ድምጽን ያካተተ የኤል.ቲ.ኢ አገልግሎት የአገልግሎ ጥራት መስፈርቶች

ማደርት	የመለኪያ ዘዴ		አለማ
	መግለጫ	ቀመር	
የአይ.ኤም.ኤስ. ምዝገባ የስኬት መጠን	በኤል.ቲ.ኢ. ኔትወርክ ላይ በስኬት የተከናወነ ግንኙነት ክፍለ ጊዜ እና የተሞከሩ የግንኙነት ክፍለ ጊዜ የንጽጽር መጠን ማለት ነው፡፡ የቀረበውን አገልግሎት የተደራሽነት አፈጻጸምን ለመግምገም ጥቅም ላይ ይውላል፡፡	የአይ.ኤም.ኤስ. ምዝገባ የስኬት መጠን = (የተሳኩ የምዝገባ መሰሪያዎች ብዛት/አጠቃላይ የምዝገባ መሰሪያዎች ብዛት) X100	$\geq 90\%$ ለከተማ እና $\geq 90\%$ ለገጠር
የአገልግሎት መገኘት	ወደ ወይም ከድምጽን ያካተተ የኤል.ቲ.ኢ ደንበኛ ጥሪን የሚደረግ አቅም አኳያ ከጭጭ እስከ ጭጭ የአገልግሎት መገኘት፡፡	የአገልግሎት መገኘት = [(አጠቃላይ አገልግሎት የሰራበት ደቂቃዎች - አጠቃላይ አገልግሎቱ ያልሰራበት ደቂቃዎች) / [(አጠቃላይ አገልግሎት የሰራበት ደቂቃዎች]	$\geq 90\%$ ለከተማ እና $\geq 90\%$ ለገጠር
የድህረ ጥሪ መዘገብ	ደዋዩ መደወሉን ካቆመበት ጊዜ (በስኬት ደረጃ) ጀምሮ ከተቀባዩ ወገን አግባብነት ያለው የጥሪ ድምጽ ወይም የተቀዳ የድምጽ ማሳደግ እስከመጠን ድረስ ያለው የጊዜ ልዩነት፡፡	የድህረ ጥሪ መዘገብ (ፒዲዲ) = የጥሪ ድምጽ የተሰማበት ጊዜ ጥሪ የተደረገበት ጊዜ	ከኤል.ቲ.ኢ ወደ ኤል.ቲ.ኢ ≤ 4 ሰከንዶች
			ከኤል.ቲ.ኢ ወደ ነባሩ ኔትወርክ ከ6 ሰከንዶች ያልበለጠ
ወደ ነባሩ መስመር የመላክ ስኬት መጠን [%]	ወደ ነባሩ መስመር የመላክ ስኬት መጠን የሚያመለክተው ወደ ነባር መስመር የመላክ አሰራር የሞባይል ስልክ በትክክለኛ የጥሪ መላኪያ ሲገናኝ መቀጠል በማቅረብ ሁኔታ በስኬት መጠን ቀቅ አለመጠንቀቁን ነው፡፡	ከ4፯/ኤል.ቲ.ኢ. ኔትወርክ በስኬት ተደርገው ወደ 2፯/3፯ ኔትወርክ በስኬት የዞሩ ጥሪዎች ብዛት ለጠቅላላው የጥሪ መሰሪያዎች በመቆየት ሲገለጽ፡፡	98% እና ከዚያ በላይ በ6 ሰከንዶች ወደ መስመር የመላክ ጊዜ

መሥሪርት	የመለኪያ ዘዴ		አለማ
	መግለጫ	ቀመር	
የጥሪ መቋረጥ መጠን	ተጠቃሚው ፈልጎ ሳይዘጋቸው በኔትወርኩ የተቋረጡ የተሳኩ የደምጭ ጥሪዎች መጠን ማለት ነው፡፡ የተቋረጡ ጥሪዎች መጠን በተጠቃሚው ምክንያት ያልተከሰተ የጥሪ መቋረጥ አጋጣሚ ነው፡፡	የተቋረጡ ጥሪዎች መጠን = (ሳይፈለግ የተቋረጡ ጥሪዎች ብዛት/አጠቃላይ በስኬት የተደረጉ ጥሪዎች ብዛት) X100%	≤ 2%
የኔትወርክ ቅልጥፍና መጠን	የኔትወርክ ቅልጥፍና መጠን ማለት የኔትወርኩ በርቀት ላለው የመገልገያ መሣሪያ ጥሪዎችን የማድረስ ብቃት ማለት ነው፡፡ መሳሪያው የተያዘባቸውን አጋጣሚዎች ብዛትና በመጻፍት መጻፍት ወይም በተጠቃሚ በመጻፍት ወይም የጥሪ አለመሳሳት ምክንያት በተፈጠረ አጠቃላይ የመጻፍት ብዛቶች መካከል ያለውን ግንኙነት ያሳያል፡፡	የኔትወርክ ቅልጥፍና መጠን = (በመጻፍት መጻፍት ወይም በተጠቃሚ በመጻፍት ወይም የጥሪ አለመሳሳት ምክንያት የተፈጠረ የመጻፍት ብዛት/አጠቃላይ የመጻፍት መጠኖች ብዛት) X100%	≥ 95%
የደምጭን ያካተተ ኤል.ቲ.ኤ. ክፍለ ጊዜ መወሰን ያለመሳካት መጠን [%]	የደምጭን ያካተተ ኤል.ቲ.ኤ. ገልገያ ክፍለ ጊዜውን መወሰን የሚችልባቸው አጋጣሚዎች፡፡	የደምጭን ያካተተ ኤል.ቲ.ኤ. ክፍለ ጊዜ መወሰን ያለመሳካት መጠን = (ያልተሳኩ የደምጭን ያካተተ ኤል.ቲ.ኤ. ክፍለ ጊዜ መወሰን መጠኖች/አጠቃላይ የደምጭን ያካተተ ኤል.ቲ.ኤ. ክፍለ ጊዜ መወሰን መጠኖች) X100%	≤ 2%
ወደ 4ጂ (ኤል.ቲ.ኤ. ኔትወርኮች) ለመላክ የሚጀው ጊዜ	ወደ 4ጂ/ኤል.ቲ.ኤ. ኔትወርኮች ለመላክ የሚጀው ጊዜ የ4ጂ/ኤል.ቲ.ኤ. ጥሪ ካበቃ በኋላ ወደ ነጻ (2ጂ/3ጂ ኔትወርክ) ለመላክ የሚዘጋጅበት አጠቃላይ ጊዜ (በሰከንዶች) ነው፡፡	ወደ 4ጂ (ኤል.ቲ.ኤ. ኔትወርኮች) ለመላክ የሚጀው ጊዜ = በኤል.ቲ.ኤ. ወስጥ የመጀመሪያው ሥርዓት መጀመሪያ የደረሰበት ጊዜ - ጥሪው የተቋረጠበት (የተላቀቀበት) ጊዜ	እየሰራ ካለበት ሁኔታ ላይ ለመላክ ≤5 ሰከንዶች እየሰራ ካልነበረበት ሁኔታ ላይ ለመላክ ≤10 ሰከንዶች

5. በኔትወርኮች እርስ በርስ ግንኙነት የተቀመጡ የአገልግሎት ጥሪት መስፈርቶች

እያንዳንዱ የአገልግሎት ሰጪ ለማንኛውም በኔትወርኮች መካከል እርስ በርስ ለተገናኙ አገልግሎቶች የሚከተሉትን የአገልግሎት ጥራት ደረጃዎች ለእያንዳንዱ መስፈርት በተቀመጠው መዋናኛ በማንኛውም እርስ በርስ በተያያዘ ማስተላለፊያ እውነተኛ የጥሪ ልኬት ማሟላትና በዕለታዊ ክፍተኛ የአጠቃቀም ሰዓት ሁኔታዎች ላይ በመመርኮዝ በሪፖርት ማቅረቢያ የጊዜ ገደብ ወስጥ ሪፖርት ማቅረብ አለበት፡፡

ሠንጠረዥ 6: ለኢንተርኔት ክሊየር የተቀመጡ የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች

መሥሪያቤት	የመለኪያ ዘዴ		አለማ
	መግለጫ	ቀመጫ	
የኢንተርኔት ክሊየር መስፈርት አጠቃቀም	ትራፊክ የተሸከመ የኢንተርኔት ክሊየር አጠቃቀም በመቶ	የኢንተርኔት ክሊየር አጠቃቀም = (በጥቅም ላይ የዋለ አጠቃቀም አቅም/ለአገልግሎት የቀረበው አቅም) X100%	≤ 70%
የኢንተርኔት ክሊየር ጥገና አሰጣጥ ጊዜ	የኢንተርኔት ክሊየር ብልሽት ሪፖርት ከተደረገበት ጊዜ አንስቶ መስፈርቱ ተጠግኖ ወደ ስራ የገባበት ጊዜ፡፡	የኢንተርኔት ክሊየር ጥገና አሰጣጥ ጊዜ = አገልግሎት የተሰጠበት ጊዜ - ብልሽት ሪፖርት የተደረገበት ጊዜ	≤ 1 ሰዓት
የኢንተርኔት ክሊየር ቦታ መጠን	የኢንተርኔት ክሊየር ቦታ ላይ ነጻ መስፈርቶች ባለመኖራቸው ምክንያት (በሁለት አፕሪቶች/አገልግሎት ሰጪዎች መካከል) የተቋረጡ ጥሪዎች የኢንተርኔት ክሊየር ቦታ ለመያዝ ጥያቄ ከሚቀርቡ አጠቃቀም ጥሪዎች ብዛት አንጻር ያለው መጠን፡፡	የኢንተርኔት ክሊየር ቦታ መጠን = በኢንተርኔት ክሊየር ቦታ ነጻ መስፈርቶች ባለመኖራቸው ምክንያት የተቋረጡ የጥሪ ጥያቄዎች/የኢንተርኔት ክሊየር ቦታ ለመያዝ ጥያቄ የሚቀርቡ አጠቃቀም ጥሪዎች ብዛት) x100%	< 0.5%
አዲስ የኢንተርኔት ክሊየር ቦታ ወደ ስራ ለመገባት የሚጀው የጊዜ ማቆሚያ	አዲስ የኢንተርኔት ክሊየር ቦታ ወደ ስራ ለመገባት የሚጀው የጊዜ ማቆሚያ ማለት የኢንተርኔት ክሊየር አቅም ወይም አቅርቦት የመጠን ሂደት ለማጠናቀቅ ጥያቄው ተቀባይነት ካገኘበት ጊዜ በኋላ ያለው የተፈቀደ የጊዜ ማቆሚያ ነው፡፡	የኢንተርኔት ክሊየር አገልግሎት ጥያቄ ተቀባይነት ካገኘበት ወይም ሚጋገጫ ከተሰጠበት ዕለት አንስቶ የሚቆይበት	≤ 90 ቀናት
የኢንተርኔት ክሊየር አቅም ማሻሻያ	በኔትወርኮች መካከል ኢንተርኔት ክሊየር ያለ ከሆነ	የኢንተርኔት ክሊየር አቅም ማሻሻያ ጥያቄ ከተረጋገጠበት	

መሥሪያ	የሚከተሉት ዘዴ		አለማ
	መግለጫ	ቀመር	
የጊዜ ማቆራረጫ	የኢንተርኔት ክሊንግ ግንኙነት ተቆይታ ለማረጋገጥ የተሰጠው ጊዜ ማለት ነው።	ወይም ጥያቄው ተቀባይነት ካገኘበት ጊዜ አንስቶ የሚቆይበት።	≤ 60 ቀናት
የሁለት-ደብዳቤ መግቢያ	በሁለት አቅጣጫ የሚከተሉት ሁኔታ ሲኖር ሁለት ማሪያዎች አንድን መስመር በአንድ ጊዜ ለመግቢያ የሚከተሉት አጋጣሚ ነው።	የሁለት-ደብዳቤ መግቢያ ከመግቢያ ብዛት የመግቢያ አቅም አንጻር በመቆየት።	≤ 40%
የሲግናሊንግ ሊንክ አጠቃቀም	የሲግናሊንግ ሊንክ አጠቃቀም ማለት በአንድ ሊንክ ላይ ያለው አማካይ ትራፊክ ከአጠቃላይ የሊንክ አቅም ጋር በመቆየት ሲገለጽ ነው።	በኢንተርኔት ክሊንግ ቦታዎች መካከል የሚኖረውን የሲግናል ማጠቃለያ ለመጠቀም ከተሰጡ አጠቃላይ የሲግናሊንግ ሊንክ ብዛት አኳያ ጥቅም ላይ የዋለ የሲግናሊንግ ሊንክ በመቆየት ሲገለጽ።	≤ 40%
የጥሪ ጊዜን መለኪያና በሲ.ዲ. አር. (የጥሪ ዝርዝር መረጃ) መግቢያ	የጥሪ ዝርዝር መረጃውን ለማግኘት/ጥሪን ለመለየትና አለመግባባቶች ካሉ በቶሎ ለመፍታት ይረዳ ዘንድ ሁሉም ኢንተርኔት ክሊንግ ቦታዎች አንድ ዓይነት የጊዜ ማህተም ሊኖራቸው ይገባል።	. በተለያዩ አገልግሎት ሰጪዎች መካከል ሊኖር የሚችልን የክፍያ መጠቀሚያ አለመግባባቶችን ለመቀነስ ሲባል በሲ.ዲ.አር. ላይ ያለው የጥሪ ጊዜ መለኪያ በስኮንዶች ወይም በሚሊስኮንዶች መሆን አለበት።	ስኮንዶች ወይም ሚሊስኮንዶች

6. ለመሠረተ ልማት አቅርቦት የተቀመጡ የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች

አንድ የመሠረተ ልማት አገልግሎት እንዲሰጥ ፈቃድ የተሰጠው አገልግሎት ሰጪ ከዚህ በታች የተዘረዘሩትን የአገልግሎት ጥራት ደረጃዎች ማሟላት አለበት።

ሠንጠረዥ 7: የመሠረተ ልማት የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች

መስፈርት	ቀመር	አለማ	
		ለከተማ	ለገጠር
የሚከተሉትን የሲግናል ቦታ የሲግናል መጠን	ከአንድ የሚከተሉት አንጻር በተወሰነ ርቀት ላይ የሚገኝ አንጻር የተቀበለው ማስረጫ ያወጣው የኃይል መጠን።	≥ -90dBm (ለ2ጂ ከቤት ወጭ ለ95% የሽፋን	≥ -100dBm (ለ2ጂ ከቤት ወጭ ለ90% የሽፋን

		አካባቢ)	አካባቢ)
		≥ -95dBm ለ3ጂ (ከቤት ወጭ ለ95% የሽፋን አካባቢ)	≥ -105dBm ለ3ጂ (ከቤት ወጭ ለ90% የሽፋን አካባቢ)
		≥ -100dBm ለ4ጂ (ከቤት ወጭ ለ95% የሽፋን አካባቢ)	≥ -110dBm ለ4ጂ (ከቤት ወጭ ለ90% የሽፋን አካባቢ)
አገልግሎትን ለማስቀጠል የሚጀው ጊዜ	አገልግሎቱ የተቀጠለበት ጊዜ - ብልሽቱ ሪፖርት የተደረገበት ጊዜ	85% በ24 ሰዓት እና 99% በ 72 ሰዓት ለሬዲዮ ቤቲኤስ (2G, 3G, 4G) 95% በ 12 ሰዓት ለቤት/አርኬንሲ (2G, 3G) 95% በ 6 ሰዓት ለመላው ወይም ለመቀየር (2G, 3G, 4G) 95% በ 24 ሰዓት ለአካባቢያዊ ትራንስሚሽን (2G, 3G, 4G)	

7. ለሁሉም አገልግሎቶች ቴክኒካዊ ያልሆነ የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች

እያንዳንዱ አገልግሎት ሰጪ የሚከተሉትን ቴክኒካዊ ያልሆኑ የአገልግሎት ጥራት ደረጃዎችን ለሁሉም አገልግሎቶች ለእያንዳንዱ መስፈርት በተቀመጠው መዝናኛና በየአካባቢው በሚደረግ የጥራት ፍተሻ መስረት ማሟላት እና በዕለታዊ ከፍተኛ የአጠቃቀም ሰዓት ሁኔታዎች ላይ በመመርኮዝ በሪፖርት መቅረቢያ የጊዜ ገደብ ወስጥ ሪፖርት መቅረብ አለበት፡፡

ሠንጠረዥ 8: ለሁሉም አገልግሎቶች ቴክኒካዊ ያልሆኑ የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች

መስፈርት	የመለኪያ ዘዴ		አለማ	
	ግለጫ	ቀመጫ	ለከተማ	ለገጠር
የአገልግሎት መገኘት	የአገልግሎት መገኘት ማለት በተወሰነ የጊዜ ገደብ ወስጥ አገልግሎቱ እየሰራ የሚደበት ጊዜ በመቶ ሲገለጽ ነው	(በሪፖርት መቅረቢው ወቅት አጠቃላይ የሰራበት ሰዓት - (በሪፖርት መቅረቢው ወቅት አጠቃላይ ያልሰራበት ሰዓት) / (በሪፖርት መቅረቢው ወቅት አጠቃላይ የሰራበት ሰዓት) ×100%	>95%	>90%
የሚጀመሪያ (አዲስ) አገልግሎት መቅረቢያ ጊዜ	ትክክለኛ የአገልግሎት ጥቁ በቀጥተኛው የአገልግሎት አቅራቢ እጅ ከገባባት ቅጽበት ጀምሮ የሚከራ አገልግሎት መስጠት እስከተጀመረባት ቅጽበት ድረስ ያለው የጊዜ ልዩነት ማለት ነው፡፡	አገልግሎት ማግኘት የጀመረበት ጊዜ- ለአገልግሎቱ ከፍያ የተፈጸመበት ጊዜ	ከ5 የሥራ ቀናት በታች	

መስፈርት	የመለኪያ ዘዴ		አለማ	
	ግለጫ	ቀመር	ለከተማ	ለገጠር
የብልሽት ጥገና ጊዜ	አንድ ደንበኛ በግልጽ ለሚታወቅ የአገልግሎት ሰጪው ተወካይ ስለብልሽቱ ካሳወቀበት ቅጽበት ጀምሮ የአገልግሎቱ አካል ወይም አገልግሎቱ ወደ መደበኛ ሥራው እስከተመለሰበት ቅጽበት ድረስ ያለው የጊዜ መጠን ::	ትክክለኛ የብልሽት ሪፖርት ከተቀበሉ በኋላ አንድን አገልግሎት ወደ መደበኛው አሰራሩ ለመመለስ የፈጀው ጊዜ	ለመደበኛ አገልግሎቶች ≥ 90% በአምስት (5) የሰራ ቀናት ለጥገይል ≥ 90% በሁለት (2) የሰራ ቀናት	ለመደበኛ አገልግሎቶች ≥ 80% በአምስት (5) የሰራ ቀናት ለጥገይል ≥ 85% በሶስት (3) የሰራ ቀናት
የብልሽት ሪፖርት የማቅረብ መጠን	አገልግሎት ሰጪው በተቀመጠው ሪፖርት የሚደረግ ጊዜ ወስጥ ካሉት ደንበኞች የተቀበላቸው ትክክለኛ የብልሽት ሪፖርት ብዛት ::	በተቀመጠው ሪፖርት የሚደረግ ጊዜ ወስጥ በአገልግሎት ማገኛ መስመር ላይ ሪፖርት የተደረጉ የትክክለኛ ብልሽቶች ብዛት	<0.002% በተቀመጠው ሪፖርት የሚደረግ ጊዜ ወስጥ ካሉ ደንበኞች	
የጥሪ ማከል አስተናጋጅ ምላሽ	የጥሪ ማከል አስተናጋጅን ለማገኘት ከተመረጠ በኋላ ደንበኛው የሚጠበቅበት ጊዜ	በጥሪ ማከል አስተናጋጅ ጥሪው ከተነሳበት ጊዜ - የጥሪ ማከል አስተናጋጅ ለማገኘት ጥያቄ የቀረበበት ጊዜ	≥80% ከ30 ሰከንዶች በታች	≥80% ከ30 ሰከንዶች በታች
አሳታፊ የደምጽ ምላሽ (አይ.ቪ.አር.)	አንድ ደንበኛ ምርጫን ከማወቁ በፊት አይ.ቪ.አር. የሚጠው የአሜሪካ ሚኒስትር የሚጀው ጊዜ	አይ.ቪ.አር. ደንበኛውን ከወከሉ ጋር ያገናኘበት ጊዜ-አይ.ቪ.አር. የጀመረበት ጊዜ	ከ 60 ሰከንዶች በታች (ለወከል) ከ 30 ሰከንዶች በታች (ለመጀመሪያ ምርጫ)	ከ 60 ሰከንዶች በታች (ለወከል) ከ 30 ሰከንዶች በታች (ለመጀመሪያ ምርጫ)
ቅሬታን የመፍቻ ጊዜ	ቅሬታን የመፍቻ ጊዜ ማለት አንድ አገልግሎት ሰጪ አንድን ቅሬታ ለመፍታት የሚዘጋጀው ጊዜ ማለት ነው ::	(የተፈቱ ትክክለኛ ቅሬታዎች ብዛት/ገቢ የተደረጉ አጠቃላይ የቅሬታዎች ብዛት) X100	99% ቅሬታዎች በአንድ ሳምንት ጊዜ ወስጥ መፍታት አለባቸው	99% ቅሬታዎች በአንድ ሳምንት ጊዜ ወስጥ መፍታት አለባቸው

መስፈርት	የመለኪያ ዘዴ		አለማ	
	ግለጫ	ቀመር	ለከተማ	ለገጠር
የአገልግሎት መስጫ ቦታ ቆይታ	ጥያቄዎች ወይም ቅሬታዎች ከመቅረባቸው በፊት ደንበኛው በአገልግሎት መስጫ ቦታ ላይ በመሰለፍ የሚጸጠፉ ጊዜ	የደንበኞች አገልግሎት ድጋፍ የተገኘበት ጊዜ - ለመሰለፍ ቁጥር የተወሰደበት ጊዜ	>95% ከ 15 ደቂቃ በታች	
የክፍያ መጠየቂያ (ቢል) ትክክለኛነት	የክፍያ መጠየቂያ ትክክለኛነት ማለት ጥሪው የወሰደው ተመሳሳይ ቆይታ በሰኮንድ ለክፍያውም መወሰድ አለበት፡፡	አገልግሎቱ ጥቅም ላይ የዋለበት ጊዜ - ለአገልግሎቱ ክፍያ የተጠየቀበት ጊዜ) X100%	ከ0.1% በላይ መሆን የለበትም	ከ0.1% በላይ መሆን የለበትም
የክፍያ ቅሬታ መጠን	በተሰጡ የክፍያ መጠየቂያዎች ትክክለኛነት ላይ ደንበኛው የሚጸነሳው የቅሬታ መጠን	በሪፖርት ማቅረቢያው ወቅት መጨረሻ ላይ አጠቃላይ በክፍ መጠየቂያዎች ላይ የቀረቡ ቅሬታዎች ብዛት/በሪፖርት ማቅረቢያው ወቅት መጨረሻ ላይ ያሉ ተጠቃሚ ደንበኞች ብዛት) X100%	≤1%	≤1%

8. የደንበኛ እርካታ ባህሪያትን ለመለካት የተቀመጡ የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች

አንድ አገልግሎት ሰጪ ባለሥልጣኑ በራሱ ሠራተኞች ወይም በባለሥልጣኑ በተወከለ ማኛውም አካል በየጊዜው በሚደረገው የደንበኞች እርካታ ዳሰሳ የሚከተሉትን የአገልግሎት ጥራት መሻሻ መስፈርቶች የሚያሟላ ግዴታ አለበት፡፡

ሠንተረጃ 9: የደንበኛ እርካታ ባህሪያትን ለመለካት የተቀመጡ የአገልግሎት ጥራት መስፈርቶች

መስፈርት	አለማ
በአገልግሎት መገኘት የረኩ ደንበኞች በ%	>85%
በአገልግሎት ተደራሽነት የረኩ ደንበኞች በ%	>85%

በአገልግሎት ሳይቆራረጥ መቅረብ የረኩ ደንበኞች በ%	>85%
በክፍያ መጠየቂያ አፈጻጸም የረኩ ደንበኞች በ%	>85%
በደንበኞች የድጋፍ አገልግሎት የረኩ ደንበኞች በ%	>85%

አባሪ 2

የምህያረ ቃላት ዝርዝር

ሠንጠረዥ 10: የምህያረ ቃላት ዝርዝር

2G	2 nd Generation
3G	3 rd Generation
4G	4 th Generation
CDR	Call Detail Record
CSCF	Call Session Control Function
CSFB	Circuit Switch Fall Back
CSR	Call Setup Rate
CSSR	Call Setup Success Rate
DNS	Domain Name Server
DSL	Digital Subscriber Line
ERAB	E-UTRAN Radio Access Network
E-UTRAN	Evolved UMTS Terrestrial Radio Access Network
HTTP	HyperText Transfer Protocol
IMS	IP Multimedia Subsystem
LTE	Long term evolution
MOS	Mean Opinion Score
MSC	Mobile Switching Centre
MTTR	Mean Time To Repair
PDP	Packet Data Protocol
POI	Point of Interconnection
PS	Packet Switch
PSTN	Public Switched Telephone Network
QoE	Quality of Experience
QoS	Quality of Service
RAB	Radio Access Bearer
RRC	Radio Resource Control
SDCCH	Stand-alone Dedicated Control Channel
SHO	Soft Hand Over
SLA	Service Level Agreement
SMS	Short Messaging System
TCH	Traffic Channel
UE	User Equipment
UMTS	Universal Mobile Telecommunications Service
VoLTE	Voice over Long Term Evolution

አባሪ 3

የአገልግሎት ጥራት ሪፖርት ማቅረቢያ ቅጽ

ሆጎጠረኝ 11: የአገልግሎት ጥራት ሪፖርት ማቅረቢያ ቅጽ

ቁ.	የአገልግሎት ጥራት መሰረሮች	አለማ	የልኬት ወጠቶች (ወ=ወር፣ አ=አማካይ፣ ሩ=ሩብ ዓመት)				
			ወ1	ወ2	ወ3	አ.ሩ	መገለጫ
1							
2							
3							
4							
5							
6							
7							
8							
9							
10							

አባሪ 4

የኔትወርክ ጥገናና መቋረጥ ሪፖርት ማቅረቢያ ቅጽ

ሆንጎረኝ 12: የኔትወርክ ጥገናና መቋረጥ ሪፖርት ማቅረቢያ ቅጽ

የኔትወርክ ጥገናና መቋረጥ ሪፖርት የሚያቀርብ ሰው አድራሻ ዝርዝር
የሪፖርት አድራጊው ድርጅት ስም:
ተጠሪ ስው:
ኢ-ሜይል:
ስልክ ቁጥር:
የጥገና/የመቋረጥ ሚዳ
የመቋረጡ ዓይነት <ul style="list-style-type: none"> ➢ ድንገተኛ አገልግሎቶች መቋረጥ ➢ አሳሳቢ ➢ ከፍተኛ ➢ የታቀደ ጥገና
የተቋረጠበት ጊዜ
የተቋረጠበት ቀን:
መቋረጥ የጀመረበት ጊዜ:
መቋረጡ የተስተካለበት ጊዜ:
ተቋርጦ የቆየበት ጊዜ:
ችግሩ ካልተፈታ አገልግሎቱ ይቀጥላል ተብሎ የሚጠበቅበት ጊዜ:
የታቀደው ጥገና ጊዜ
የጥገናው ቀን:
ጥገናው የሚጀምርበት ጊዜ:
ጥገናው የሚጠናቀቅበት ጊዜ:
ጥገናው የወሰደው ጊዜ:
የጥገናው/የመቋረጡ ዝርዝር መግለጫ
ተጽዕኖ የደረሰበት/ባቸው አገልግሎት/ቶች
ተጽዕኖ የደረሰ (በት) ባቸው አካባቢ (ዎች)
ተጽዕኖ የደረሰ (በት) ባቸው የኔትወርክ ክፍል (ሎች)
ተጽዕኖ የደረሰበት ትራፊክ በመቶኛ:
ተጽዕኖ የደረሰባቸው ተገልጋዮች በመቶኛ:
በጥገናው/መቋረጡ ወቅት ተገልጋዮች አስቸኳይ አገልግሎት (ቶች)ን ማጠቃለያ ማቻል: <input type="checkbox"/> አዎ
<input type="checkbox"/> አይችሉም
መቋረጡ የደህንነት ጉዳይን ያካትታል? <input type="checkbox"/> አዎ <input type="checkbox"/> አያካትትም
ችግሩ ከተፈታ ወደፊት እንዲተገበሩ የሚቀርቡ ማስተካከያዎች (ለአሳሳቢ እና ለከፍተኛ መቋረጦች)

ሚጋገጫ
እኔ ስሜ ፊርማ ከዚህ በታች የሰፈረው በሪፖርት አድራጊው አካል መከላከል፣ ይህንንም ሪፖርት መጠየቅና ከዚህ በላይ የተዘረዘረው ሚጃ ባለኝ እውቀት መጠን እውነተኛ፣ የተሟላ እና ትክክለኛ መሆኑን አረጋግጣለሁ፡፡
ፊርማ
ስም
ቀን