

## قرار

رقم ١٣ / ٢٠١١

### بإصدار ضوابط وقواعد متطلبات جودة الخدمة التي يلتزم المرخص له بتقديمها

استناداً إلى قانون تنظيم الاتصالات الصادر بالمرسوم السلطاني رقم ٢٠٠٢/٣٠ ،  
وإلى اللائحة التنفيذية لقانون تنظيم الاتصالات الصادرة بالقرار رقم ٢٠٠٨/١٤٤ ،  
وإلى موافقة الهيئة بقرارها رقم ٢٠١١/١٢ المؤرخ في ٣٠ يناير ٢٠١١م ،  
وبناء على ما تقتضيه المصلحة العامة .

## تقرر

### المادة الأولى

يعمل في شأن متطلبات جودة الخدمة التي يلتزم المرخص له بتقديمها بالضوابط  
والقواعد المرفقة .

### المادة الثانية

يلتزم المرخص له بتوفيق أوضاعه طبقاً للضوابط والقواعد المرفقة ، على أن تسرى الغرامات  
المنصوص عليها في الملحق (ب) المرفق بعد مضي سنة من تاريخ العمل بهذا القرار .

### المادة الثالثة

ينشر هذا القرار في الجريدة الرسمية ، ويعمل به من اليوم التالي لتاريخ نشره .

صدر في : ٧ من ربيع الأول ١٤٣٢ هـ

الموافق : ١٢ من فبراير ٢٠١١ م

محمد بن ناصر الإخصيبي  
رئيس هيئة تنظيم الاتصالات

## ضوابط وقواعد متطلبات جودة الخدمة

### التي يلتزم المرخص له بتقديمها

#### المادة ( ١ )

يلتزم المرخص له بتحقيق متطلبات جودة الخدمة المنصوص عليها في الملحق (أ) المرفق .

#### المادة ( ٢ )

يلتزم المرخص له بالقواعد التي تقررها الهيئة والخاصة بآلية قياس مؤشرات الأداء لجودة الخدمة والاحتفاظ بالمعلومات في سجلات جودة الخدمة وفقا للقرارات الصادرة من الهيئة .

#### المادة ( ٣ )

يلتزم المرخص له كل ثلاثة أشهر ، بتقديم تقارير عن مؤشرات الأداء لجودة الخدمة المنصوص عليها في هذا القرار وفقا للنماذج التي تعدها الهيئة . كما يلتزم بنشر تلك التقارير في صحيفتين محليتين يوميتين بالآلية والمواعيد التي تحددها الهيئة .

#### المادة ( ٤ )

تتولى الهيئة مراجعة التقارير التي يقدمها المرخص له وتدقيق سجلاته وأنظمتها وغيرها من المصادر التي تراها ، ومقارنتها بمتطلبات جودة الخدمة المنصوص عليها في الملحق (أ) المرفق ، وذلك بغرض التحقق من وفاء المرخص له بمتطلبات جودة الخدمة ، وللهيئة الاستعانة باستشاري أو مدقق خارجي لمراجعة وتدقيق البيانات والتقارير المقدمة من المرخص له ، وذلك بموجب عقد تبرمه الهيئة مع الاستشاري أو المدقق يتضمن الأجر الذي يتحمله المرخص له ويصرف عن طريق الهيئة .

#### المادة ( ٥ )

تفرض الهيئة على المرخص له الغرامات المنصوص عليها في الملحق (ب) المرفق في أى من الحالتين الآتيتين :

أ - إذا فشل المرخص له في تحقيق متطلبات جودة الخدمة لأسباب ترجع إليه .

ب - إذا قدم المرخص له تقارير مخالفة لآلية قياس المؤشرات التي أعدها الهيئة .

#### المادة ( ٦ )

إذا ثبت أن سبب فشل المرخص له من الفئة الثانية يرجع إلى المرخص له من الفئة الأولى ، فإن الغرامة تحصل في هذه الحالة من المرخص له من الفئة الأولى .

الملحق ( أ )

متطلبات جودة 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<br>Percentage of Calls Dropped   |
| أقل من ١,١ %   | نسبة المكالمات التي لم تنفذ نتيجة الإزدحام في الشبكة لإجمالي عدد المكالمات<br>Percentage of Calls Blocked due to network congestion |
| أكثر من ٩٩ %   | معدل نجاح تسليم المكالمات لإجمالي عدد المكالمات<br>Handover Success Rate  |
| أكثر من ٩٥ %   | معدل نجاح المكالمات لإجمالي عدد المكالمات<br>Call Success Rate  |
| أكثر من ٩٩,٩ %   | نسبة توفر الخدمة في مركز تحويل المكالمات في جميع الأوقات<br>Availability  |
| يجب تسليم ٩٠ % من إجمالي عدد الرسائل النصية القصيرة خلال ٥ دقائق و ٩٩ % منها خلال ٣٠ دقيقة | نسبة أداء تسليم الرسائل النصية القصيرة<br>SMS Delivery  |
| أقل من ٥١ %  | المشاكل المتعلقة بنقل رقم الهاتف المتنقل<br>Mobile Number portability problems rate   |
| أكثر من ٩٩ %   | توفر خدمة بيانات الهاتف المتنقل في جميع الأوقات<br>Mobile Data service availability   |
| أكثر من ٩٩,٥ %   | توفر الربط البيني في جميع الأوقات<br>Interconnection Availability   |
| أكثر من ٣ درجات في مقياس مكون من ٥ درجات   | جودة الصوت<br>Speech Quality  |

تابع : الملحق (أ)

|  |  |
|--|--|
| أقل من ١,٥   | عدد شكاوى الفوترة لكل ألف فاتورة<br>beneficiaries billing complaints per 1000 bills  |
| أقل من ١%  | نسبة شكاوى المنتفعين لإجمالى عدد المنتفعين<br>complaints to the total number of beneficiaries  |
| أكثر من ٩٠%  | نسبة شكاوى الفوترة التى يتم حلها خلال ١٠ أيام<br>عمل إلى إجمالى عدد شكاوى الفوترة<br>Percentage of billing complaints resolved within 10 working days  |
| أكثر من ٩٦%  | نسبة شكاوى الفوترة التى يتم حلها خلال ٢٠ يوم<br>عمل إلى إجمالى عدد شكاوى الفوترة<br>Percentage of billing complaints resolved within 20 working days   |
| ٣٠ ثانية .   | المدة الزمنية التى تتم خلالها الاستجابة لنسبة ٩٠%<br>على الأقل من خدمات معاونة عامل الخدمة<br>Response time to answer 90% for operator assisted services   |
| <b>٢- مؤشرات الأداء الرئيسية للخدمات الثابتة :</b> |  |
| أكثر من ٩٠%  | نسبة طلبات الخطوط المحلية فى مناطق الخدمة<br>التي نفذت خلال عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم<br>طلبها إلى إجمالى عدد الطلبات<br>Percentage of orders for access lines in the Served Areas completed within 10 working days |

تابع : الملحق ( أ )

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

تابع : الملحق ( أ )

|   |  |
|---|--|
| أكثر من ٩٩,٥ %                              | استمرارية توفر الربط البيني فى جميع الأوقات<br>Availability of interconnection   |
| أكثر من ٣ درجات فى مقياس<br>مكون من ٥ درجات | جودة الصوت<br>Speech Quality   |
| أكثر من ٩٠ %                                | نسبة رضاء المنتفعين عن جودة الفوترة<br>Percentage of satisfied beneficiaries with<br>billing quality   |
| أكثر من ٨٥ %                                | نسبة الرضاء عن الصيانة<br>Percentage of satisfaction with<br>maintainability   |
| أكثر من ٨٥ %                                | نسبة الرضاء العام للمنتفعين<br>Percentage of overall beneficiaries<br>satisfaction   |
| أكثر من ٨٥ %                                | نسبة رضاء المنتفعين عن الخدمات الإضافية المقدمة<br>Percentage of beneficiaries' satisfaction<br>with supplementary services.                     |
| أكثر من ٩٠ %                                | نسبة رضاء المنتفعين عن خدمات المساعدة<br>Percentage of satisfied beneficiaries with<br>the help services   |
| أكثر من ٩٠ %                                | نسبة رضاء المنتفعين عن أداء الشبكة واعتماديتها<br>وتوفرها<br>Percentage of satisfaction with network<br>performance, reliability & availability. |
| أقل من ١,٥                                  | عدد شكاوى الفوترة لكل ألف فاتورة<br>beneficiaries billing complaints per 1000<br>bills   |

تابع : الملحق ( أ )

|                                  |  |
|----------------------------------|--|
| أقل من ١ %                       | نسبة شكاوى المنتفعين لإجمالي عدد المنتفعين<br>beneficiaries complaints to the total<br>number of beneficiaries percentage of   |
| أكثر من ٩٠ %                     | نسبة شكاوى الفوترة التي يتم حلها خلال ١٠ أيام<br>عمل إلى إجمالي عدد شكاوى الفوترة<br>Percentage of billing complaints resolved<br>within 10 working days   |
| أكثر من ٩٦ %                     | نسبة شكاوى الفوترة التي يتم حلها خلال ٢٠ يوم<br>عمل إلى إجمالي عدد شكاوى الفوترة<br>Percentage of billing complaints resolved<br>within 20 working day   |
| ٣٠ ثانية .                       | المدة الزمنية التي تتم خلالها الاستجابة لنسبة ٩٠ %<br>على الأقل من خدمات معاونة عامل الخدمة<br>Response time to answer 90% for operator<br>assisted services                                     |
| <b>٣- خدمة البيانات العامة :</b> |  |
| أقل من ١٢ عطلا                   | الأعطال في كل مائة خط في السنة<br>Faults per 100 lines per year  |
| أكثر من ٩٠ %                     | نسبة الأعطال التي يجب إصلاحها خلال ٢٤ ساعة<br>Percentage of faults to be cleared within<br>24 hours  |
| أكثر من ٩٠ %                     | نسبة طلبات الخطوط المحلية في مناطق الخدمة<br>التي نفذت خلال ١٠ أيام عمل من تاريخ تقديم طلبها<br>Percentage of orders for access lines in<br>the Served Areas completed within 10<br>working days |
| أكثر من ٧٥ %                     | نسبة طلبات الخطوط المحلية في مناطق الخدمة<br>التي نفذت خلال ٥ أيام من تاريخ تقديم طلبها<br>Percentage of orders for access lines in the<br>Served Areas completed within 5 working<br>days       |

تابع : الملحق ( أ )

|  |   |
|--|---|
| أكثر من ٩٠٪  | نسبة إعادة التوصيلات القائمة التي يتم إكمالها خلال أربع ساعات من طلبها<br>Percentage of reconfigurations of established connections completed within 4 hours                          |
| ١٠٪ من التدفق  | نسبة تغير التدفق عن ما هو متفق عليه في اتفاقية الخدمة<br>Throughput   |
| أفضل من ٣,٥ درجة   | مقياس رضا المنتفعين على مقياس مكون من ٥ درجات<br>Beneficiaries Satisfaction on a 5 grade scales   |
| أقل من ١٪  | نسبة شكاوى المنتفعين لإجمالى عدد المنتفعين<br>beneficiaries complaints to the total number of beneficiaries percentage of   |
| أكثر من ٩٠٪  | نسبة شكاوى المنتفعين التي يتم حلها خلال عشرة أيام عمل لإجمالى عدد الشكاوى<br>beneficiaries complaints resolved within 10 working days to the percentage of total number of complaints |
| ٤ - مؤشرات أداء الخدمة لخدمات النفاذ للإنترنت وتشمل الخدمة العادية عن طريق الاتصال الهاتفي ( Dial Up ) والخطوط المؤجرة : |   |
| - خلال يوم عمل واحد<br>- أقل من ٧ أيام عمل   | المدة الزمنية المستغرقة لتفعيل الخدمة من تاريخ تقديم الطلب<br>( Service activation Time )<br>- الاتصال الهاتفي ( Dial Up )<br>- الخط المؤجر ( leased line )                           |

تابع : الملحق ( أ )

|  |  |
|--|--|
| <p>٣٠ ثانية</p> <p>أكثر من ٨٠٪<br/>أكثر من ٩٠٪<br/>١٠٠٪</p>          | <p>النفاذ إلى الخدمة :</p> <p>أ - المدة الزمنية المستغرقة للنفاذ لأكثر من ٩٥٪ من محاولات النفاذ .<br/>Time to access for more than 95% of the login attempts</p> <p>ب - نسبة النفاذ إلى نقطة موفر خدمة الإنترنت .<br/>(Percentage of accessing the ISP node at) - من المحاولة الأولى (from first attempts) - من المحاولة الثانية (from second attempts) - من المحاولة الثالثة (from third attempts)</p>  |
| <p>٣٠ دقيقة</p>  | <p>المدة الزمنية لعدم توفر نقطة موفر خدمة الإنترنت خلال شهر واحد<br/>ISP node unavailability in one month</p>  |
| <p>أقل من ١٪</p>   | <p>نسبة فقدان الحزم<br/>Packet loss</p>  |
| <p>أكثر من ٩٩٪</p>   | <p>نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات<br/>Availability</p>   |
| <p>١٥٠ - ٢٠٠ ميللى ثانية<br/>٢٠٠ - ٢٥٠ ميللى ثانية</p>               | <p>المدة الزمنية المستغرقة للتأخير فى إرسال حزم المعلومات ( Latency )<br/>- المحلية ( Local )<br/>- الدولية ( International )</p>  |
| <p>- أقل من ١٪<br/><br/>- أكثر من ٩٦٪<br/><br/>- أقل من ٣٠ يوماً</p> | <p>الأداء المتعلق بالفوترة :<br/>- نسبة شكاوى الفوترة لكل مائة فاتورة .<br/>Billing complaints per 100 bills issued<br/>- نسبة شكاوى الفوترة التى يتم حلها خلال ٢٠ يوم عمل إلى إجمالى عدد الفوترة .<br/>Percentage of billing complaints resolved within 20 working days.<br/>- المدة الزمنية المستغرقة لإعادة ١٠٠٪ من مبالغ الضمان المالى المدفوعة مقدما بعد إنهاء الخدمة ، إن وجدت .<br/>Time for refund of deposits after closure if applicable</p> |

تابع : الملحق ( أ )

| ٥- مؤشرات الأداء لخدمات النفاذ عريضة النطاق :   |   |
|---|---|
| أقل من ٧ أيام عمل   | الفترة الزمنية المستغرقة لتفعيل الخدمة<br>Service activation Time   |
| أكثر من ٧٠%   | نسبة استغلال نطاق الوصلات والمسارات خلال<br>ساعات الذروة<br>Bandwidth Utilization during the busy<br>hours  |
| - ١٠٠% من السرعة المحددة<br>في اتفاقية الخدمة<br>- ٨٠% من السرعة المحددة<br>بالنسبة لخدمات النطاق<br>العريض الراديوية | نسبة السرعة لتوصيل النطاق العريض (تنزيل<br>المعلومات) من نقطة موفر خدمة النفاذ إلى المنتفع<br>للسرعة المنصوص عليها في اتفاقية الخدمة<br>Broadband connection Speed<br>(download) from ISP node to the<br>percentage of beneficiaries<br>- السلكى (wired broadband services)<br>- الراديوى (wireless broadband services) |
| ١٠٠ مللى ثانية  | التأخير فى الشبكة<br>Network Latency  |
| ٣٠ دقيقة  | المدة الزمنية التى تكون نقطة موفر خدمة الإنترنت<br>غير متوفرة خلال شهر واحد<br>ISP node unavailability in a month   |
| أقل من ١%   | نسبة فقدان الحزم<br>Packet loss   |
| أكثر من ٩٩%   | نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات<br>Availability  |

تابع : الملحق ( أ )

|   |  |
|---|--|
| <p>- أقل من ١</p> <p>- أكثر من ٩٦٪</p> <p>- أقل من ٣٠ يوماً</p> | <p>الأداء المتعلق بالفوترة :</p> <p>- عدد شكاوى الفوترة لكل مائة فاتورة .<br/>Number of Billing complaints per 100 bills issued</p> <p>- نسبة شكاوى الفوترة التي يتم حلها خلال ٢٠ يوم عمل إلى إجمالي عدد الشكاوى .<br/>Percentage of billing complaints resolved within 20 working days.</p> <p>- المدة الزمنية المستغرقة لإعادة ١٠٠٪ من مبالغ الضمان المالى المدفوعة مقدما بعد إنهاء الخدمة ، إن وجدت .<br/>Time for refund of deposits after closure if applicable</p> |
| <p>٦- مؤشرات الأداء الرئيسية للخدمات الصوتية الدولية :</p>      |  |
| <p>أقل من ٤ ثوانى</p>   | <p>المدة الزمنية المستغرقة فى بدء إجراء المكالمة ( بعد تدوير الرقم وحتى سماع نغمة الرنين )<br/>Call Set Up Time (Post dialing delay to ring tone)</p>  |
| <p>أقل من ٢٪</p>  | <p>نسبة الازدحام لكل مسار للحركة خلال ساعات الذروة<br/>Congestion level per Traffic ROUTE During busy hours</p>  |
| <p>أقل من ٣٪</p>  | <p>نسبة المكالمات الدولية الفاشلة خلال ساعات الذروة للحركة إلى إجمالي عدد المكالمات<br/>Unsuccessful Call Ratio during busy hour</p>   |
| <p>أقل من ٤ ساعات</p>   | <p>المدة الزمنية المستغرقة فى معالجة عطل مؤثر على الحركة فى وصلة بنية تحتية رئيسية<br/>Resolution time of a Backbone Link fault impacting traffic</p>  |
| <p>أقل من ساعة واحدة</p>  | <p>المدة الزمنية المستغرقة فى معالجة عطل مؤثر على الحركة فى المنفذ الدولى<br/>Resolution time of International Gateway fault impacting traffic</p>   |

تابع : الملحق ( أ )

|   |   |
|---|---|
| أقل من ٨٥٪  | نسبة حمولة معالجات المقاسم خلال ساعات الذروة للحركة<br>Switch Processor Load during busy hours  |
| أكثر من ٩٩,٩٪   | نسبة استخدام مانعات الصدى بالمقاسم الدولية للمكالمات الصوتية<br>Percentage of Echo Cancellers Usage at the Central Office                             |
| أفضل من ٣ درجات من مقياس مكون من ٥ درجات                  | جودة الصوت<br>Speech Quality  |
| <b>٧- مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمات الكوابل البحرية :</b> |   |
| ٩٩,٩٥٪  | نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات<br>Availability  |
| حسب اتفاقية مستوى الخدمة                                  | مؤشرات اتفاقية مستوى الخدمة<br>Parameters according to SLA  |
| <b>٨- مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمة الكوابل البرية :</b>   |   |
| ٩٩,٩٥٪  | نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات<br>Availability  |
| حسب اتفاقية مستوى الخدمة                                  | مؤشرات اتفاقية مستوى الخدمة<br>Parameters according to SLA  |
| <b>٩- مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمات بطاقات الاتصال :</b>  |   |
| أقل من ١٪   | نسبة شكاوى المنتفعين لإجمالى عدد المنتفعين<br>Percentage of beneficiaries complaints to the total number of beneficiaries                             |
| أقل من ١  | عدد شكاوى المنتفعين الخاصة ببطاقات الاتصال الدولية لكل ١٠٠٠ بطاقة<br>number of beneficiaries complaints on international calling cards per 1000 cards |

تابع : الملحق ( أ )

|  |   |
|--|---|
| <b>١٠ - مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمات الاتصالات الفضائية :</b>               |   |
| %٩٩,٩٥   | نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات<br>Availability  |
| حسب اتفاقية مستوى الخدمة   | مؤشرات اتفاقية مستوى الخدمة<br>Parameters according to SLA  |
| <b>١١ - مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمات الاتصالات الخاصة :</b>                 |   |
| أقل من ١ %   | نسبة شكاوى المنتفعين لإجمالى عدد المنتفعين<br>Percentage of beneficiaries to the total<br>number of complaints  |
| <b>١٢ - مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمة الخطوط المؤجرة (المحلية والدولية) :</b> |   |
| %٩٩,٩٥   | نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات<br>Availability  |
| - أكثر من ٩٠ %   | المحليــــــــــــــــة :<br>- نسبة الوفاء لتوفير الربط للطلبات فى المواعيد<br>المحددة فى اتفاقية الخدمة .<br>Percentage of fulfillment of Supply Time<br>for Connection as per SLA |
| - أقل من ١٠ أعطال  | - عدد الأعطال لكل ١٠٠ خط مؤجر فى السنة .<br>failures per 100 beneficiaries per year   |
| - أكثر من ٩٠ %   | - نسبة الأعطال التى يتم إصلاحها وفقا للمدة المحددة<br>فى اتفاقية الخدمة .<br>percentage of resolved faults within the<br>time duration specified in SLA                             |

تابع : الملحق (أ)

|   |  |
|---|--|
| <p>- أكثر من ٩٠٪</p> <p>- أقل من ١٠ أعطال</p> <p>- أقل من ٤ ساعات</p> <p>- أكثر من ٩٠٪</p>  | <p>الدولية :</p> <p>- نسبة الوفاء لتوفير الربط للطلبات فى المواعيد المحددة فى اتفاقية الخدمة .</p> <p>Percentage of fulfilment of Supply Time for Connection as per SLA</p> <p>- عدد الأعطال لكل ١٠٠ خط مؤجر فى السنة .</p> <p>failures per 100 beneficiaries per year</p> <p>- المدة الزمنية المستغرقة فى معالجة عطل مؤثر على الحركة فى وصلة بنية تحتية رئيسية .</p> <p>Resolution time of a Backbone Link fault impacting traffic</p> <p>- نسبة الأعطال التى يتم إصلاحها وفقا للمدة المحددة فى اتفاقية الخدمة .</p> <p>percentage of resolved faults within the time duration specified in SLA</p> |
| <p>١٣ - مؤشرات الأداء الرئيسية لخدمات القيمة المضافة :</p>  |  |
| <p>أقل من ١٪</p>  | <p>نسبة شكاوى المنتفعين لإجمالى عدد المنتفعين</p> <p>beneficiaries complaints to the total of beneficiaries percentage of</p>  |
| <p>- أكثر من ٩٥٪</p> <p>- أقل من ٥ شكاوى</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 .</p> <p>Service Fulfilment within one day</p> <p>- عدد الشكاوى لكل ١٠٠ منتفع لكل ٣ أشهر .</p> <p>Number of Complaints per 100 beneficiaries per quarter</p> <p>- نسبة الشكاوى التى يتم حلها خلال ١٠ أيام عمل .</p> <p>Percentage of Complaint resolved within 10 working days</p> <p>- عدد شكاوى الفوترة لكل ١٠٠٠ فاتورة .</p> <p>Number of Billing Complaints per 1000 bills</p> <p>- جودة الصوت .</p> <p>Speech Quality</p>  |

تابع : الملحق ( أ )

|  |   |
|--|---|
| <p>- بناء على الطلب<br/>- أقل من ٥ شكاوى<br/>- أكثر من ٩٩%<br/>- شكوى واحدة</p>    | <p>الخدمات ذات القيمة العالية :<br/>( premium charged services )<br/>- نسبة إنجاز الخدمة .<br/>Percentage of Service Fulfillment<br/>- عدد الشكاوى لكل ١٠٠ منفع لكل ٣ أشهر .<br/>Number of Complaints per 100 beneficiaries per quarter<br/>- نسبة الشكاوى التى يتم حلها خلال يومى عمل إلى إجمالى عدد الشكاوى .<br/>- عدد شكاوى الفوترة لكل ١٠٠٠ فاتورة .<br/>Number of Billing complaints per 1000 bills</p>   |
| <p>١٤ - خدمة النفاذ عريض النطاق الراديوى<br/>Wireless broadband access service</p> |   |
| <p>متطلبات الجودة</p>  | <p>الخدمة</p>   |
| <p>أكثر من ٩٥%</p>   | <p>نسبة المدة الزمنية لتوفر الشبكة الراديوية فى جميع الأوقات<br/>Radio Network Availability</p>   |
| <p>أفضل من ٣,٥ درجة</p>  | <p>تقدير رضا المنتفع للخدمات الأساسية وخدمات البيانات والخدمات الدولية وغيرها التى يتم تقديمها بموجب الترخيص ، يجب أن يتم من خلال مسوحات يجريها طرف ثالث محايد على أساس ربع سنوى بعد اثنى عشر شهرا من التاريخ الفعلى لسريان الترخيص<br/>Customer perception of basic, data, international and all other services provided under the license should be completed through third party surveys every quarter from 12 months after the Effective Date</p> |

تابع : الملحق (أ)

|  |   |
|--|---|
| أقل من ١%                                    | نسبة شكاوى المنتفعين لإجمالى عدد المنتفعين<br>Percentage of beneficiaries complaints to the total number of beneficiaries.          |
| ضمن ١٠% من المواصفات                         | نسبة توفر الخدمة وفقا لمواصفات الخدمة المتفق عليها فى عقد الخدمة<br>Service Availability  |
| أقل من ١%                                    | نسبة فقدان الحزم<br>Packet loss   |
| أقل من ١٠٠ مللى ثانية                        | متوسط تأخر الحزم<br>Mean packet delay   |
| أكثر من ٩٠%                                  | نسبة شكاوى المنتفعين التى يتم حلها خلال عشرة أيام عمل<br>percentage of beneficiaries complaints resolved within 10 working days     |
| أقل من ٠,٨%                                  | نسبة المكالمات الفاشلة لإجمالى عدد المكالمات<br>percentage of Calls Dropped   |
| أقل من ١,١%                                  | نسبة المكالمات التى لم تنفذ نتيجة الازدحام فى الشبكة لإجمالى عدد المكالمات<br>Blocked due to network congestion percentage of Calls |
| أكثر من ٩٥%                                  | نسبة نجاح المكالمات<br>Call Success Rate  |
| نسبة تسليم الرسائل القصيرة :<br>SMS Delivery |   |
| - أكثر من ٩٠%                                | - خلال ٥ دقائق within 5 minutes   |
| - أكثر من ٩٩%                                | - خلال ٣٠ دقيقة within 30 minutes   |
| - أكثر من ٩٩%                                | نسبة توفر خدمة البيانات فى جميع الأوقات<br>Data service availability  |

الملحق (ب)

الغرامات

| ١- الخدمات الصوتية الأساسية ( الخطوط الثابتة ) :   |   |
|--|---|
| مؤشرات الأداء الرئيسية   | الغرامة لكل ثلاثة أشهر  |
| الأعطال لكل ١٠٠ خط في السنة الواحدة  | خمسة آلاف ريال عماني لكل عطل يزيد على العدد المسموح به  |
| 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٪ تقل عن النسبة المسموح بها   |
| نسبة المكالمات الفاشلة من المكالمات المحلية والمسافات الطويلة الثابتة  | خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها   |
| نسبة تنفيذ طلبات خطوط النفاذ في مناطق الخدمة خلال خمسة أيام عمل وخلال عشرة أيام عمل  | خمسة آلاف ريال عماني لكل ١,٠٪ تقل عن النسبة المسموح بها   |
| نسبة شكاوى الفوترة :<br>الشكاوى التي يتم حلها خلال ١٠ أيام عمل<br>الشكاوى التي يتم حلها خلال ٢٠ يوم عمل<br>عدد شكاوى الفوترة لكل ألف فاتورة<br>نسبة شكاوى الفوترة لإجمالي عدد المتفاعلين | خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها<br>خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها<br>خمسة آلاف ريال عماني لكل فاتورة تزيد على ١,٥<br>خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها |
| الزمن المستغرق للرد على المكالمات الواردة لخدمات مركز الاتصالات  | ألف ريال عماني لكل ١٪ تزيد على 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 ١,٠٪ تقل عن النسبة المسموح بها   |

تابع : الملحق (ب)

|   |  |
|---|--|
| 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 لإجمالي عدد المكالمات                              | خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تزيد على النسبة المسموح بها |
| نسبة المكالمات التي لم تنفذ بسبب الازدحام في الشبكة لإجمالي عدد المكالمات | خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تزيد على النسبة المسموح بها |
| معدل نجاح تسليم المكالمات لإجمالي عدد المكالمات                           | خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ % تقل عن النسبة المسموح بها   |
| معدل نجاح المكالمات لإجمالي 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 على 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   |

تابع : الملحق (ب)

|   |   |
|---|---|
| جودة الصوت  | ثلاثة آلاف ريال عمانى لكل درجة تقل عن المستوى المسموح به    |
| شكاوى الفوترة لكل ألف فاتورة  | خمسة آلاف ريال عمانى لكل فاتورة تزيد على المستوى المسموح به |
| نسبة شكاوى الفوترة التى يتم حلها خلال ١٠ أيام عمل   | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها       |
| نسبة شكاوى الفوترة التى يتم حلها خلال ٢٠ يوم عمل  | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها       |
| الزمن المستغرق للرد على المكالمات الواردة لخدمات مركز الاتصالات .                           | ألف ريال عمانى لكل ١٠ ثواني تزيد على المستوى المسموح به     |
| <b>٣- خدمة البيانات العامة :</b>  |   |
| الأعطال فى كل مائة خط فى السنة  | خمسة آلاف ريال عمانى لكل عطل يزيد على العدد المسموح         |
| نسبة الأعطال التى يجب إصلاحها خلال أربع وعشرين ساعة   | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها       |
| نسبة طلبات الخطوط المحلية فى مناطق الخدمة التى نفذت خلال عشرة أيام عمل من تاريخ تقديم طلبها | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها       |
| نسبة طلبات الخطوط المحلية فى مناطق الخدمة التى نفذت خلال خمسة أيام عمل من تاريخ تقديم طلبها | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها       |
| نسبة إعادة إعداد التوصيلات القائمة التى يتم إكمالها خلال أربع ساعات من طلبها                | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها       |
| نسبة تغير التدفق على ما هو متفق عليه فى اتفاقية الخدمة                                      | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها       |
| مقياس رضا المنتفعين على مقياس مكون من ٥ درجات   | ثلاثة آلاف ريال لكل انحراف يقل عن المستوى المسموح به        |
| نسبة شكاوى المنتفعين لإجمالى عدد المنتفعين  | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١٪ يزيد على النسبة المسموح بها     |

تابع : الملحق (ب)

|  |   |
|--|---|
| نسبة شكاوى المنتفعين التى يتم حلها خلال عشرة أيام عمل لإجمالى عدد الشكاوى          | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١% تقل عن النسبة المسموح بها               |
| <b>٤- الخدمات الصوتية الدولية :</b>  |   |
| المدة الزمنية المستغرقة لإعداد المكالمات (بعد تدوير الأرقام وحتى سماع نغمة الرنين) | خمسة آلاف ريال عمانى لكل تأخير لمدة ثانية واحدة                     |
| نسبة الازدحام لكل مسار للحركة خلال ساعات الذروة للحركة                             | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١% تزيد على النسبة المسموح بها             |
| نسبة المكالمات الدولية الفاشلة خلال ساعات الذروة للحركة                            | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١% تزيد على النسبة المسموح بها             |
| المدة الزمنية المستغرقة فى معالجة عطل مؤثر على الحركة فى وصلة بنية تحتية رئيسية    | خمسة آلاف ريال عمانى لكل تأخير لمدة ساعة واحدة عن المدة المسموح بها |
| المدة الزمنية المستغرقة فى معالجة عطل مؤثر على الحركة فى المنفذ الدولى             | خمسة آلاف ريال عمانى لكل تأخير لمدة ساعة واحدة عن المدة المسموح بها |
| نسبة حمولة معالجات المقاسم خلال ساعات الذروة للمقاسم                               | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١% تزيد على النسبة المسموح بها             |
| جودة الصوت   | ثلاثة آلاف ريال عمانى لكل درجة تقل عن ٣ درجات                       |
| <b>٥- خدمات الكوابل البحرية :</b>  |   |
| نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات   | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ٠,١% تقل عن النسبة المسموح بها             |
| <b>٦- خدمات الكوابل البرية :</b>   |   |
| نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات   | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ٠,١% تقل عن النسبة المسموح بها             |
| <b>٧- خدمات بطاقات الاتصال :</b>   |   |
| نسبة شكاوى المنتفعين   | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١% تزيد على النسبة المسموح بها             |

تابع : الملحق (ب)

|  |  |
|--|--|
| نسبة شكاوى المنتفعين من بطاقات الاتصالات الدولية لكل ألف بطاقة           | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها              |
| <b>٨ - خدمات الاتصالات الفضائية :</b>                                    |  |
| نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات   | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ٠,١٪ تقل عن النسبة المسموح بها              |
| <b>٩ - خدمات الاتصالات الخاصة :</b>                                      |  |
| نسبة شكاوى المنتفعين   | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها              |
| <b>١٠ - خدمات الخطوط المؤجرة ( المحلية ) :</b>                           |  |
| نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات   | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ٠,١٪ تقل عن النسبة المسموح بها              |
| نسبة الوفاء لتوفير الربط للطلبات فى المواعيد المحددة فى اتفاقية الخدمة   | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها                |
| عدد الأعطال لكل مائة خط مؤجر فى السنة                                    | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ٠,١٪ تزيد على المستوى المسموح به            |
| المدة الزمنية المستغرقة فى معالجة عطل مؤثر على الحركة فى وصلة بنية تحتية | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ساعة تأخير واحدة تزيد على المدة المسموح بها |
| <b>١١ - خدمات الخطوط المؤجرة ( الدولية ) :</b>                           |  |
| نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات   | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ٠,١٪ تقل عن النسبة المسموح بها              |
| الوقت المستغرق لتوفير الربط لطلبات الخطوط                                | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها                |
| نسبة الأعطال للمنتفع لكل خط مؤجر   | خمسة آلاف ريال عمانى لكل عطل يتجاوز عدد الأعطال المسموح بها          |

تابع : الملحق (ب)

|   |   |
|---|---|
| المدة الزمنية المستغرقة في معالجة عطل مؤثر على الحركة في وصلة بنية تحتية رئيسية   | خمسة آلاف ريال عماني لكل تأخير لمدة ساعة واحدة تزيد على المدة المسموح بها |
| نسبة الأعطال التي يتم إصلاحها وفقا للمدة المحددة في اتفاقية الخدمة  | خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها                   |
| <b>١٢- خدمات القيمة المضافة ( إذا كانت مؤشرات الأداء الرئيسية تنطبق على خدمات القيم المضافة ) :</b>   |   |
| نسبة شكاوى المنتفعين لإجمالي عدد المنتفعين  | خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها                   |
| نسبة إنجاز الخدمة خلال يوم واحد   | خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها                     |
| عدد الشكاوى لكل ١٠٠ منتفع لكل ثلاثة أشهر  | خمسة آلاف ريال عماني لكل شكاوى تتجاوز العدد المسموح به من الشكاوى         |
| نسبة الشكاوى التي يتم حلها خلال ١٠ أيام عمل   | خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها                   |
| عدد شكاوى الفوترة لكل ١٠٠٠ فاتورة   | خمسة آلاف ريال عماني لكل شكاوى تتجاوز النسبة المسموح بها                  |
| جودة الصوت  | ثلاثة آلاف ريال عماني لكل درجة تقل عن ٤ درجات                             |
| <b>١٣- مؤشرات الأداء لخدمات النفاذ لشبكة المعلومات العالمية ( الإنترنت ) وتشمل الخدمة العادية عن طريق الاتصال الهاتفي ( Dial Up ) والخطوط المؤجرة :</b> |   |
| المدة الزمنية المستغرقة لتفعيل الخدمة من تاريخ تقديم الطلب  | خمسة آلاف ريال عماني في اليوم لكل طلب                                     |

تابع : الملحق (ب)

|   |  |
|---|--|
| <p>أ - خمسة آلاف ريال عماني لكل تأخير مدته ثانية واحدة تزيد على المدة المسموح بها .</p> <p>ب - خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها .</p>  | <p>النفاذ إلى الخدمة :</p> <p>أ - المدة الزمنية المستغرقة للنفاذ لأكثر من ٩٥٪ من محاولات النفاذ .</p> <p>ب - نسبة احتمالية النفاذ إلى نقطة موفر خدمة الإنترنت :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- من المحاولة الأولى</li> <li>- من المحاولة الثانية</li> <li>- من المحاولة الثالثة</li> </ul> |
| <p>خمسة آلاف ريال عماني لكل دقيقة واحدة تزيد على المدة المسموح بها .</p>  | <p>المدة الزمنية القصوى لعدم توفر نقطة موفر خدمة الإنترنت خلال شهر واحد</p>  |
| <p>خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها</p>  | <p>نسبة فقدان الحزم</p>  |
| <p>خمسة آلاف ريال عماني لكل ١,٠٪ تقل عن النسبة المسموح بها</p>  | <p>توفر الخدمة في جميع الأوقات</p>   |
| <p>خمسة آلاف ريال عماني لكل ١ ميلي ثانية تزيد على المدة الزمنية المسموح بها .</p>   | <p>المدة الزمنية المستغرقة للتأخير في إرسال حزم المعلومات</p>  |
| <p>- خمسة آلاف ريال عماني للفاتورة الواحدة تزيد على النسبة المسموح بها .</p> <p>- خمسة آلاف ريال عماني لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها .</p> <p>- خمسة آلاف ريال عماني لكل يوم يزيد على المستوى المسموح به .</p> | <p>الأداء المتعلق بالفوترة :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- نسبة شكاوى الفوترة لكل مائة فاتورة صادرة .</li> <li>- نسبة شكاوى الفوترة التي يتم حلها خلال ٢٠ يوم عمل .</li> <li>- المدة الزمنية المستغرقة لإعادة مبالغ الضمان المالي المدفوعة مقدما بعد إنهاء الخدمة، إن وجدت .</li> </ul>   |

تابع : الملحق (ب)

| ١٤ - متطلبات جودة الخدمة لخدمات النفاذ عريضة النطاق :  |   |
|--|---|
| الفترة الزمنية المستغرقة لتفعيل الخدمة   | خمسة آلاف ريال عمانى فى اليوم لكل طلب يتأخر                       |
| نسبة استغلال نطاق الوصلات والمسارات خلال ساعات الذروة .  | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها             |
| سرعة اتصال النطاق العريض ( التنزيل )   | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها             |
| التأخير فى الشبكة  | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ثانية واحدة تزيد على المستوى المسموح به  |
| المدة الزمنية التى تكون نقطة موفر خدمة الإنترنت غير متوفرة خلال شهر واحد .                       | خمسة آلاف ريال عمانى لكل دقيقة واحدة تزيد على المدة المسموح بها . |
| نسبة فقدان الحزم   | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١٪ تقل عن النسبة المسموح بها             |
| نسبة توفر الخدمة فى جميع الأوقات   | خمسة آلاف ريال عمانى لكل ٠,١٪ تقل عن النسبة المسموح بها           |
| الأداء المتعلق بالفوترة :  |   |
| - شكاوى الفوترة لكل مائة فاتورة صادرة .  | - خمسة آلاف ريال عمانى لكل فاتورة تزيد على المستوى المسموح به .   |
| - نسبة شكاوى الفوترة التى يتم حلها خلال ٢٠ يوم عمل .   | - خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١٪ تزيد على النسبة المسموح بها .       |
| - المدة الزمنية المستغرقة لإعادة مبالغ الضمان المالى المدفوعة مقدما بعد إنهاء الخدمة ، إن وجدت . | - خمسة آلاف ريال عمانى لكل يوم واحد يزيد على المدة المسموح بها .  |

تابع : الملحق (ب)

|  |  |
|--|--|
| <p>خمسة آلاف ريال عمانى لكل ٠,١ % تقل<br/>عن النسبة المسموح بها</p>            | <p>نسبة المدة الزمنية لتوفر الشبكة الراديوية فى<br/>جميع الأوقات<br/>Radio Network Availability</p>  |
| <p>ثلاثة آلاف ريال عمانى لكل درجة<br/>تقل عن ٣,٥ درجات</p>                     | <p>تقدير رضا المنتفع للخدمات الأساسية<br/>وخدمات البيانات والخدمات الدولية وغيرها<br/>التي يتم تقديمها بموجب الترخيص ، يجب<br/>أن يتم من خلال مسوحات يجريها طرف ثالث<br/>محايد على أساس ربع سنوى بعد اثنى عشر<br/>شهرًا من التاريخ الفعلى لسريان الترخيص<br/>Customer perception of basic, data,<br/>international and all other services<br/>provided under the license should<br/>be completed through third party<br/>surveys every quarter from 12<br/>months after the Effective Date</p> |
| <p>خمسة آلاف ريال عمانى لكل ٠,١ %<br/>تزيد على النسبة المسموح بها .</p>        | <p>نسبة شكاوى المنتفعين لإجمالى عدد المنتفعين<br/>percentage of beneficiaries<br/>complaints to the total number of<br/>beneficiaries</p>  |
| <p>خمسة آلاف ريال عمانى لكل ٠,١ %<br/>تقل عن النسبة المسموح بها .</p>          | <p>نسبة توفر الخدمة وفقا لمواصفات الخدمة<br/>المتفق عليها فى عقد الخدمة<br/>Service Availability</p>   |
| <p>خمسة آلاف ريال عمانى لكل ٠,١ %<br/>تزيد على النسبة المسموح بها .</p>        | <p>نسبة فقدان الحزم<br/>Packet loss</p>  |
| <p>خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١ ميللى<br/>ثانية تزيد على المدة المسموح بها .</p> | <p>متوسط تأخر الحزم<br/>Mean packet delay</p>  |

تابع : الملحق (ب)

|  |   |
|--|---|
| أكثر من ٩٠ ٪   | نسبة شكاوى المنتفعين التى يتم حلها خلال عشرة أيام عمل<br>percentage of beneficiaries complaints resolved within 10 working days     |
| خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١ ٪ تقل عن النسبة المسموح بها                 | نسبة المكالمات الفاشلة لإجمالى عدد المكالمات<br>percentage of Calls Dropped   |
| خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١ ٪ تقل عن النسبة المسموح بها                 | نسبة المكالمات التى لم تنفذ نتيجة الازدحام فى الشبكة لإجمالى عدد المكالمات<br>percentage of Calls Blocked due to network congestion |
| خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١ ٪ تزيد على النسبة المسموح بها               | نسبة نجاح المكالمات<br>Call Success Rate  |
| نسبة تسليم الرسائل القصيرة ( SMS Delivery ) :                          |   |
| - خلال ٥ دقائق within 5 minutes  | - خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١ ٪ تقل عن النسبة المسموح بها  |
| - خلال ٣٠ دقيقة within 30 minutes                                      | - خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١ ٪ تقل عن النسبة المسموح بها  |
| - نسبة توفر خدمة البيانات فى جميع الأوقات<br>Data service availability | - خمسة آلاف ريال عمانى لكل ١ ٪ تقل عن النسبة المسموح بها  |