

**Звіт
оператора телекомунікацій про якість телекомунікаційних послуг
за 2018 рік**

| Подають | Термін подання |
|-----------------------------------|------------------------------------|
| Оператори телекомунікацій - НКРЗІ | до 30 січня після звітного періоду |

Форма № 11-ЯТП
(річна)

ЗАТВЕРДЖЕНО
Рішення НКРЗ

15.04.2010 № 174

| Код рядка | Респондент: |
|-----------|--|
| 0101 | Найменування/Ім'я: «Товариство з обмеженою відповідальністю «Конструкторське бюро АВІА» |
| 0102 | Місцезнаходження/Місце проживання: 61070, м. Харків, вул. Чкалова, б. 17, радіокорпус, кімната 109 <small>(поштовий індекс, область/Автономна Республіка Крим, район, населений пункт, вулиця/провулок, площа тощо, № будинку/корпусу, № квартири/офісу)</small> |
| 0201 | Ідентифікаційний код за ЄДРПОУ/Ідентифікаційний номер фізичної особи - підприємця-платника податків 34755652 |
| 0202 | Код території за КОАТУУ |
| 0203 | Код виду економічної діяльності за КВЕД |
| 0204 | Код організаційно-правової форми господарювання за КОПФГ |
| 0205 | Код міністерства, іншого ЦОВВ, якому підпорядкований оператор зв'язку за КОДУ * |

І. Рівні показників якості телекомунікаційних послуг та обслуговування споживачів

| Код рядка | Найменування показника (параметра) якості телекомунікаційної послуги, який визначений НКРЗ для оприлюднення | Одиниця виміру | Рівень, який встановлений центральним органом виконавчої влади в галузі зв'язку (ЦОВЗ) | Рівень, який був запланований на звітний рік** | Досягнутий рівень за звітний рік*** | Запланований рівень на поточний рік |
|-----------|---|----------------|--|--|-------------------------------------|-------------------------------------|
| А | Б | 1000 | 2000 | 3000 | 4000 | 5000 |
| 0300 | Послуги фіксованого телефонного зв'язку: | | | | | |
| 0301 | Відсоток заяв про підключення кінцевого обладнання споживачів до мережі місцевого телефонного зв'язку, виконаних за нормований час | % | не менше 90 | | | |
| 0302 | Відсоток справних таксофонів | % | не менше 90 | | | |
| 0303 | Відсоток заяв про пошкодження телекомунікаційної мережі, виконаних за нормований час | % | не менше 65 | | | |
| 0304 | Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності) | % | не більше 1 | | | |
| 0305 | Відсоток неуспішних викликів для міжміських викликів | % | не більше 10 | | | |
| 0306 | Відсоток неуспішних викликів для міських викликів | % | не більше 5 | | | |
| 0307 | Відсоток викликів, які відповідають нормам за часом відповіді до системи інформаційно-довідкового обслуговування (СІДО) оператора. | % | не менше 95 | | | |
| 0308 | Відсоток неуспішних викликів для місцевих викликів до служб екстреної допомоги (СЕД) | % | не більше 5 | | | |
| 0309 | Відсоток з'єднань, що відповідають нормам за якістю передачі мовної інформації, для методів оцінки за автоматичним методом вимірювання якості передачі мови | % | не менше 85 | | | |
| 0400 | Послуги рухомого (мобільного) зв'язку: | | | | | |
| 0401 | Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності) | % | не більше 1 | | | |
| 0402 | Відсоток неуспішних викликів для національних викликів | % | не більше 10 | | | |

| | | | | | | |
|------|---|--------|-------------------|------|---------|---------|
| 0403 | Коефіцієнт недоступності мережі. | | не більше 0,05 | | | |
| 0404 | Відсоток встановлених з'єднань, які закінчилися передчасним роз'єднанням не за ініціативою абонента для національних з'єднань | % | не більше 5 | | | |
| 0405 | Відсоток з'єднань, що відповідають нормам за якістю передачі мовної інформації, для методів оцінки за автоматичним методом вимірювання якості передачі мови | % | не менше 70 | | | |
| 0406 | Середня швидкість передавання даних (для HTTP) | Mbit/s | Не встановлено | | | |
| 0407 | Відсоток недоставлених текстових повідомлень SMS | % | не більше 5 | | | |
| 0408 | Відсоток неуспішних спроб приднання до мережі з комутацією пакетів | % | не більше 10 | | | |
| 0500 | Послуги з доступу до Інтернет: | | | | | |
| 0501 | Відсоток заяв про пошкодження мережі передачі даних загального користування, виконаних за нормований час | % | не менше ніж 65% | 5% | 2.9% | 2% |
| 0502 | Відсоток рахунків, на які були отримані звернення від споживачів щодо їх некоректності (неправильності) | % | не більше ніж 1% | - | - | - |
| 0503 | Відсоток успішних ресстрацій у мережі для послуг із доступу до Інтернету | % | не менше ніж 90% | 100% | - | - |
| 0504 | Відсоток відмов ресстрацій у мережі для послуг із доступу до Інтернету | % | не більше ніж 10% | - | 8-29мс, | 8-29мс, |
| 0505 | Час затримки передачі даних в один бік для послуг із доступу до Інтернету | мс | Не встановлено | - | - | - |

2. Дані про окремий структурний підрозділ оператора та/або ООВ, які здійснювали випробування показників якості

| Код рядка | Назва окремого структурного підрозділу оператора та/або акредитованого органу з оцінки відповідності (ООВ) | Серія, номер, дата отримання атестата акредитації (за наявності) | Номер, дата протоколу випробувань | Період, протягом якого здійснювались випробування |
|-----------|--|--|--|---|
| A | 1000 | 2000 | 3000 | 4000 |
| 1001 | Системний адміністратор ТОВ "КБ-АВІА" Третяк А.В. | - | № 1 від 01.11.18 | 2018 рік |
| 1002 | Свідоцтво про атестацію № 100-318/2015 від 3 грудня 2015 року | Свідоцтво про атестацію № 100-318/2015 від 3 грудня 2015 року | № 63-056-МЕ01 від 15.11.2016 року (Номер і Дата протоколу наданного Оператору) | року (Період вимірювань, який визначений у Протоколі вимірювань) |
| 10n+1 | | | | |

- * Тільки для підприємств державного сектору
- ** При першому заповненні форми інформація не заповнюється
- *** Рівні показників (параметрів) якості, які були визначені під час проведення випробувань оператором та/або акредитованим органом з оцінки відповідності (ООВ)

Друковане періодичне видання, в якому оприлюднена інформація про якість послуг (назва, номер, дата): _____
<http://core2.kb-avia.com/users/preferences.php>
 Адреса веб-сторінки, на якій оприлюднена інформація про якість послуг: _____

Керівник _____ Кузнецов О.С. _____ (ПІБ)

Виконавець _____ Третяк А.В. _____ (ПІБ)

адреса електронної пошти: _____ office@kb-avia.com
 телефон: _____ (057) 788-43-76
 факс: _____



НАЦІОНАЛЬНА КОМІСІЯ, ЩО ЗДІЙСНЮЄ ДЕРЖАВНЕ РЕГУЛЮВАННЯ
В СФЕРІ ЗВ'ЯЗКУ ТА ІНФОРМАТИЗАЦІЇ УКРАЇНИ
ДЕРЖАВНЕ ПІДПРИЄМСТВО
УКРАЇНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ЦЕНТР РАДІОЧАСТОТ
ПІВНІЧНО-СХІДНА ФІЛІЯ УДЦР

Примірник № 1

ПРОТОКОЛ № 63-056-МЕ01

вимірювання параметрів телекомунікаційної мережі

Товариства з обмеженою відповідальністю «КОНСТРУКТОРСЬКЕ БЮРО АВІА»

м. Харків

15.11.2016р.

Комісією у складі:

Голова комісії:

Стороженко Євгеній Валерійович - заступник начальника Північно-східної філії УДЦР,

члени комісії:

Величкін Олексій Іванович - начальник ГВТМ Північно-східної філії УДЦР,

Бірюков Максим Юрійович - інженер ГВТМ Північно-східної філії УДЦР,

із залученням фахівця:

Кузнцова Олександра Станіславівна - директора ТОВ КБ «АВІА»,

здійснено випробування показників доступності та повноцінності послуг із передачі даних та доступу до Інтернет шляхом вимірювання параметрів телекомунікаційної мережі Товариства з обмеженою відповідальністю «КОНСТРУКТОРСЬКЕ БЮРО АВІА», (скорочено – ТОВ КБ «АВІА») на технічному майданчику за адресою: м. Харків, вул. Чкалова, 17, у відповідності до положень пункту 3 частини 1 статті 39 Закону України „Про телекомунікації”, пунктів 3.3 і 3.4 „Положення про якість телекомунікаційних послуг”, затвердженого Рішенням НКРЗ від 15.04.2010 року за № 174, та зареєстрованим в Міністерстві юстиції 23 червня 2010 року за № 429/17724, вимог п.3 Рішення НКРЗІ України від 29.12.2015 року за № 694 "Про затвердження переліків показників якості телекомунікаційних послуг, рівні яких підлягатимуть обов'язковому оприлюдненню у 2017 році", на підставі положень Рішення НКРЗІ України від 28.04.2016 року за № 224 "Про погодження права проводити вимірювання параметрів телекомунікаційних мереж", умов Договору між ДП «Український державний центр радіочастот» та ТОВ КБ «АВІА» "Про проведення робіт з випробування (вимірювання) показників (параметрів) якості послуг із передачі даних і доступу до Інтернету телекомунікаційної мережі оператора" від 31.10.2016 року за № 3615/ЯМГД та Посвідчення за № 63-050 від 3.11.2016 року, за участі у підключенні вимірювального тестового кінцевого обладнання системного адміністратора ТОВ КБ «АВІА» – Третяка Артема Віталійовича.

1. Вимірювання параметрів, значення яких використовуються для розрахунку показників доступності та повноцінності надання із передачі даних та доступу до Інтернет

1.1. Порядок вимірювань

Вимірювання параметрів виконувались сертифікованими вимірювальними приладами типу Measurement Instrument JYU-MN133, Інв. № 1434 (надалі – Тестове кінцеве обладнання або вимірювальний прилад) та тестового серверу ДП УДЦР Інв. № 00-1040-9633.

Тестове кінцеве обладнання було підключене до мережі доступу оператора ТОВ КБ «АВІА» через комутаційне устаткування Catalist 3560 до Ethernet порту за № 3 з наданою IP-адресою - 195.88.73.207.

Вимірювання проводилися з 15:07 03.11.2016 року до 14:06 04.11.2016 року.

Під час випробування якості мереж передачі даних та доступу до мережі Інтернет вимірювались наступні показники:

1. відсоток успішних реєстрацій у мережі (log-in);

- 2. відсоток відмов;
- 3. відсоток реєстрацій, які відповідають нормам за часом реєстрації в мережі;
- 4. відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передачі даних;
- 5. швидкість передачі даних;
- 6. час затримки передачі даних в один бік.

За час проведення вимірювання параметрів якості послуг із передачі даних та доступу до Інтернет, від/до мережевого обладнання, яке використовується ТОВ КБ «АВІА», було здійснено 766 контрольних тестових сеансів з'єднань між вимірювальним тестовим кінцевим обладнанням та тестовим сервером УДЦР.

1.2. ВИМІРЮВАННЯМИ ВСТАНОВЛЕНО:

Витяг статистичних даних отриманих за результатами вимірювання параметрів та часових характеристик шляхом здійснення тестових контрольних сеансів з'єднань у репрезентативній сукупності тестового комутаційного обладнання до репрезентативної сукупності призначені наведені у Додатку 1.

Витяг розрахованих даних результатів вимірювання показників та параметрів ЯТП МПДЗК наведені в Таблиці 1.

Таблиця 1- Витяг розрахованих даних результатів вимірювання показників та параметрів ЯТП МПДЗК

| Назва оператора | ТОВ КБ АВІА | | |
|--|------------------|---------|----------|
| Інженер, який провів вимірювання | Velichkin | | |
| Сервер, на який проводилися вимірювання | UCRF | | |
| Дата та час початку вимірювання | 03.11.2016 15:07 | | |
| Дата та час закінчення вимірювання | 04.11.2016 14:06 | | |
| Кількість проведених вимірювань | 766 | | |
| | | | |
| | Нормовані | Всього | Відсоток |
| Успішні реєстрації у мережі | 766 | 766 | 100 |
| Відмови мережі | 0:00:00 | 58:49,0 | 0 |
| Відповідають нормам за часом реєстрації в мережі | 766 | 766 | 100 |

2. Результати розрахунку показників ЯТП МПДЗК

Таблиця 2 - Результати вимірювання параметрів та розрахунку показників ЯТП МПДЗК

| Назва показника (параметру) | Позначення та пункт НПА на вимоги | Вимоги до показників (параметрів) | Фактичні значення Показників (параметрів) | Висновок про відповідність вимогам НПА |
|---|-----------------------------------|-----------------------------------|---|--|
| 1 Показники, які характеризують доступність послуг із передачі даних і доступу до Інтернет | 2.1 | | | |
| 1.1. Відсоток успішних реєстрацій у мережі (log-in) для: | 2.1.1 | | | |
| - доступу до Інтернету | | не менше 90% | 100% | Відповідає |
| 1.2. Відсоток відмов (0) для послуг із: | 2.1.2 | | | |
| - доступу до Інтернету: | | не більше 10% | 0% | Відповідає |
| 1.3. Нормований час реєстрації в мережі для послуг | 2.1.3 | | | |
| - доступу до Інтернету: | | не більше 30 с | | |
| 1.4. Відсоток реєстрацій, які відповідають нормам за часом реєстрації в мережі, для послуг із: | 2.1.4 | | | |
| - доступу до Інтернету: | | не менше 90% | 100% | Відповідає |

| Назва показника (параметру) | Позначення та пункт НПА на вимоги | Вимоги до показників (параметрів) | Фактичні значення Показників (параметрів) | Висновок про відповідність вимогам НПА |
|---|-----------------------------------|-----------------------------------|---|--|
| 2 Показники, які характеризують повноцінність надання послуг | | | | |
| 2.1. Нормований рівень швидкості передачі даних (для універсального доступу) | 2.2.1 | не менше 56 Кбіт/с | | |
| 2.2. Відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передачі даних для послуг із: | 2.2.2 | | | |
| - доступу до Інтернету; | | не більше 10% | 0% | Відповідає |
| 2.3. Час затримки (час передачі в один бік) для послуг із: | 2.2.3 | | | |
| - передачі даних; | | не встановлено * | | |
| - доступу до Інтернету; | | не встановлено * | | |

Примітка

* - фактично виміряні максимальні значення часу затримки під час передачі даних в один бік (п. 2.4.3 МВУ 066/07-2015 року):

- від мінімальних значень вимірювань (стовпчик Додатку 1 - „Мінімальна затримка (мс)” - становить 8 мс.;

- від максимальних значень вимірювань (стовпчик Додатку 1 - „Максимальна затримка (мс)” - становить 29 мс.

ВИСНОВКИ:

За результатами проведених вимірювань показників якості послуг із передачі даних та доступу до Інтернет на мережі оператора ТОВ КБ «АВІА» встановлено, що в період проведення вимірювання, показники: відсоток успішних реєстрацій у мережі (log-in), відсоток відмов, відсоток реєстрацій, які відповідають нормам за часом реєстрації в мережі, відсоток незадовільних з'єднань за швидкістю передачі даних, швидкість передачі даних, відповідають встановленим рівням якості послуг із передачі даних та доступу до Інтернет, що затверджені Наказом Адміністрації Державної служби спеціального зв'язку та захисту інформації України від 28.12.2012 року за № 803, зареєстрованим в Міністерстві юстиції України 21 січня 2013 року за № 135/22667.

Додатки:

1. Витяг статистичних даних отриманих за результатами вимірювання параметрів та часових характеристик ЯТП МПДЗК - на 1-му арк.;
2. Графік вимірної швидкості передачі даних (завантаження та відвантаження) - 1-му арк.;
3. Графік вимірних часових характеристик мережі передачі даних (затримки, час реєстрації в мережі) - на 1-му аркуші.

Протокол складений на 6-ти аркушах у 3-ох примірниках.

Голова комісії:

члени комісії:

З Протоколом ознайомлений та примірник за №1 отримав:

Директор ТОВ КБ «АВІА»



[Handwritten signatures]

С.В. Стороженко

О.І. Величкін

М.Ю. Бірюков

О.С. Кузнецов