



ສາທາລະນະລັດ ປະຊາທິປະໄຕ ປະຊາຊົນລາວ
ສັນຕິພາບ ເອກະລາດ ປະຊາທິປະໄຕ ເອກະພາບ ວັດທະນະຖາວອນ

ກະຊວງ ໄປສະນີ,
ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ

ເລກທີ 3245./ປທສ

ນະຄອນຫຼວງວຽງຈັນ, ວັນທີ 22 ພຶດສະພາ 2016

ຂໍ້ຕົກລົງ

ວ່າດ້ວຍ ຄຸນນະພາບເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມືຖື, ອິນເຕີເນັດ ແລະ ການບໍລິການ.

- ອີງຕາມ ກົດໝາຍ ວ່າດ້ວຍ ການໂທລະຄົມມະນາຄົມ, ສະບັບເລກທີ 09/ສພຊ, ລົງວັນ 21 ທັນວາ 2011;
- ອີງຕາມ ດໍາລັດ ຂອງ ນາຍົກລັດຖະມົນຕີ ວ່າດ້ວຍ ການຈັດຕັ້ງ ແລະ ການເຄື່ອນໄຫວຂອງ ກະຊວງ ໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ, ສະບັບ ເລກທີ 303/ນຍ, ລົງວັນທີ 26 ກັນຍາ 2011.
- ອີງຕາມໜັງສືສະເໜີຂອງກົມໂທລະຄົມມະນາຄົມ ສະບັບເລກທີ 1291 /ກທຄ, ລົງວັນທີ 27-10-2016

ລັດຖະມົນຕີ ກະຊວງ ໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ ອອກຂໍ້ຕົກລົງ:

ໝວດທີ 1

ບົດບັນຍັດທົ່ວໄປ

ມາດຕາ 1. ຈຸດປະສົງ

ຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້ ກຳນົດມາດຕະຖານ, ຫຼັກການ, ລະບຽບການ ແລະ ມາດຕະການ ໃນການຄຸ້ມຄອງ, ຕິດຕາມ ແລະ ກວດກາຄຸນນະພາບເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມືຖື, ອິນເຕີເນັດ ແລະ ການບໍລິການ ເພື່ອເຮັດໃຫ້ການບໍລິການມີຄຸນນະພາບ, ປະສິດທິພາບ, ສະດວກ, ວ່ອງໄວ ແລະ ປອດໄພ ແນ່ໃສ່ຮັບປະກັນການນຳໃຊ້ຖືກຕ້ອງຕາມລະບຽບຫຼັກການ ແລະ ມາດຕະຖານເຕັກນິກສາກົນ.

ມາດຕາ 2. ຄຸນນະພາບເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມືຖື, ອິນເຕີເນັດ ແລະ ການບໍລິການ.

ຄຸນນະພາບເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມືຖື, ອິນເຕີເນັດ ແລະ ການບໍລິການ ແມ່ນການຮັບປະກັນການນຳໃຊ້ທາງດ້ານຄຸນນະພາບ ແລະ ຄວາມປອດໄພ ຂອງເຄືອຂ່າຍ ແລະ ການບໍລິການ ຕາມຄຳມາດຕະຖານຕົວຊີ້ວັດທາງດ້ານເຕັກນິກທີ່ຖືກກຳນົດໂດຍສາກົນ ແລະ ຄຳຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ.

ມາດຕາ 3. ອະທິບາຍຄຳສັບ

ຄຳສັບທີ່ໃຊ້ໃນຂໍ້ຕົກລົງ ສະບັບນີ້ ມີຄວາມໝາຍດັ່ງນີ້:

- 3.1. ຕົວຊີ້ວັດຄຸນນະພາບ ໝາຍເຖິງ ບັນດາຄຳມາດຕະຖານທາງເຕັກນິກ ແລະ ຄຳຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການໂທລະສັບມືຖື ແລະ ອິນເຕີເນັດ;
- 3.2. ຄຳມາດຕະຖານ ໝາຍເຖິງ ໂຕເລກທີ່ກຳນົດບັນດາຕົວຊີ້ວັດທີ່ສອດຄ່ອງກັບມາດຕະຖານທີ່ຖືກຮັບຮອງຈາກສາກົນ;
- 3.3. ຕົວຊີ້ວັດທາງເຕັກນິກ ໝາຍເຖິງ ປະສິດທິພາບ ແລະ ຄຸນນະພາບ ຂອງບັນດາເຄືອຂ່າຍ, ບັນດາລະບົບເຕັກນິກ, ການສື່ສານຈາກໂທລະສັບມືຖື ຫາ ສະຖານີສົ່ງ-ຮັບສັນຍານ, ຄວາມໄວຂອງການສົ່ງຮັບຂໍ້ມູນໃນການເຊື່ອມຕໍ່ຫາລະບົບ;
- 3.4. ຕົວຊີ້ວັດທາງດ້ານຄຳຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ໝາຍເຖິງ ຜົນການແກ້ໄຂບັນຫາໃຫ້ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ໂດຍວັດແທກດ້ວຍການໂທຫາສູນບໍລິການລູກຄ້າ (call center) ແລະ ການເກັບກຳຂໍ້ມູນຜ່ານແບບສອບຖາມ;
- 3.5. **Pd** ໝາຍເຖິງ ຄ່າສະເລ່ຍຄວາມໄວການດຶງເອົາຂໍ້ມູນດາວໂຫຼດ (Download) ຕົວຈິງ;
- 3.6. **Pu** ໝາຍເຖິງ ຄ່າສະເລ່ຍຄວາມໄວສົ່ງຂໍ້ມູນອັບໂຫຼດ (Upload) ຕົວຈິງ;
- 3.7. **Vd** ໝາຍເຖິງ ຄ່າສະເລ່ຍຄວາມໄວການດຶງເອົາຂໍ້ມູນດາວໂຫຼດ (Download) ທີ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໄດ້ແຈ້ງຕໍ່ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການຕາມສັນຍາ;
- 3.8. **Vu** ໝາຍເຖິງ ຄ່າສະເລ່ຍຄວາມໄວສົ່ງຂໍ້ມູນອັບໂຫຼດ (Upload) ທີ່ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໄດ້ແຈ້ງຕໍ່ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການຕາມສັນຍາ;
- 3.9. ການໃຫ້ບໍລິການແກ້ໄຂບໍລິການ ໝາຍເຖິງ ການອຳນວຍຄວາມສະດວກໃຫ້ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການເຊັ່ນ: ທາງເຕັກນິກ, ການແນະນຳວິທີການນຳໃຊ້ບາງບໍລິການ, ຄຸນນະພາບ ແລະ ອື່ນໆ;
- 3.10. **ITU-T E.804** ໝາຍເຖິງ ເອກະສານແນະນຳຈາກສະຫະພາບໂທລະຄົມມະນາຄົມສາກົນ ກ່ຽວກັບຄຸນນະພາບຂອງການບໍລິການ ແລະ ເຄືອຂ່າຍ ຂອງບັນດາການບໍລິການທີ່ສຳຄັນຂອງລະບົບໂທລະສັບມືຖື;
- 3.11. **APT-ASTAP25 OUT 32** ໝາຍເຖິງ ເອກະສານແນະນຳຂອງອົງການໂທລະຄົມມະນາຄົມອາຊີປາຊີຟິກ ກ່ຽວກັບຄຸນນະພາບຂອງເຄືອຂ່າຍ ແລະ ການບໍລິການ;
- 3.12. **DTSI-TT10-BTTT**: ໝາຍເຖິງ ລະບຽບການທາງດ້ານເຕັກນິກຂອງ ສ.ສ ຫວຽດນາມ ກ່ຽວກັບຄຸນນະພາບ ຂອງການນຳໃຊ້ການບໍລິການອິນເຕີເນັດໃນລະບົບໂທລະສັບມືຖືມາດຕະຖານ IMT-2000 (3G);
- 3.13. **QCVN 34:2011/BTTT** ໝາຍເຖິງ ມາດຕະຖານແຫ່ງຊາດຂອງ ສ.ສ ຫວຽດນາມ ກ່ຽວກັບຄຸນນະພາບຂອງການນຳໃຊ້ການບໍລິການອິນເຕີເນັດໃນລະບົບ ADSL;
- 3.14. **ETSI EG 202 057-4** ໝາຍເຖິງ ມາດຕະຖານໂທລະຄົມມະນາຄົມຂອງສະຫະພາບເອີຣົບກ່ຽວກັບການກຳນົດຄ່າຄຸນນະພາບ ແລະ ວິທີການວັດແທກຂອງການນຳໃຊ້ອິນເຕີເນັດ.

4

ມາດຕາ 4. ຂອບເຂດການນຳໃຊ້

ຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້ ນຳໃຊ້ສຳລັບ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທາງດ້ານໂທລະສັບມືຖື ແລະ ອິນເຕີເນັດ ໃນຂອບເຂດທົ່ວປະເທດ.

ໝວດທີ 2

ຄຳມາດຕະຖານຄຸນນະພາບເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມືຖື, ອິນເຕີເນັດ ແລະ ການບໍລິການ

ມາດຕາ 5. ຄຳມາດຕະຖານຄຸນນະພາບເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມືຖື, ອິນເຕີເນັດ ແລະ ການບໍລິການ

ຄຳມາດຕະຖານເຕັກນິກຄຸນນະພາບເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມືຖື, ອິນເຕີເນັດ ແລະ ການບໍລິການປະກອບດ້ວຍ 3 ສ່ວນດັ່ງນີ້:

- 5.1. ຄຳມາດຕະຖານເຕັກນິກຄຸນນະພາບເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມືຖື;
- 5.2. ຄຳມາດຕະຖານເຕັກນິກຄຸນນະພາບເຄືອຂ່າຍອິນເຕີເນັດແບບບໍ່ມີສາຍ;
- 5.3. ຄຳມາດຕະຖານເຕັກນິກຄຸນນະພາບເຄືອຂ່າຍອິນເຕີເນັດແບບມີສາຍ.

ມາດຕາ 6. ຄຳມາດຕະຖານເຕັກນິກຄຸນນະພາບເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມືຖື

ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທາງດ້ານເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມືຖື ຕ້ອງຮັບປະກັນຄຸນນະພາບ ຕາມຄຳມາດຕະຖານທີ່ກຳນົດໄວ້ໃນຕາຕະລາງລຸ່ມນີ້:

ລ/ດ	ຕົວຊີ້ວັດ	ການນຳໃຊ້	ຄຳມາດຕະຖານ	ວິທີການກວດກາ ແລະ ວັດແທກ	ເອກະສານອ້າງອີງ
1	ອັດຕາສ່ວນການໂທສຳເລັດ (Call Setup Success Ratio)	ໝາຍເຖິງຈຳນວນສາຍທີ່ໂທຕິດສຳເລັດ ຫານໃຫ້ຈຳນວນສາຍທີ່ພະຍາຍາມໂທທັງໝົດ	ໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 97%	ໂທ 1,000 ຄັ້ງ ໃນຫຼາຍຊ່ວງເວລາພາຍໃນ 1 ມື້, ໃນເຂດທີ່ມີສັນຍານຄວບຄຸມ. ການໂທໄດ້ສຳເລັດຕິດຕໍ່ກັນສອງສາຍຂຶ້ນໄປ ແມ່ນຕ້ອງໃຊ້ເວລາບໍ່ໜ້ອຍກວ່າ 10 ວິນາທີ.	ITU-T E.804.

lu

2	ອັດຕາສ່ວນການຕັດສາຍໃນເວລາໂທ (Call drop rate)	ໝາຍເຖິງຈຳນວນສາຍທີ່ຖືກຕັດ ຫານໃຫ້ ຈຳນວນສາຍທີ່ໂທຕິດສຳເລັດ	ໜ້ອຍກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 1.5%	<ul style="list-style-type: none"> - ໂທ 1,500 ຄັ້ງ ໃນຫຼາຍຊ່ວງເວລາ ພາຍໃນ 1 ມື້ ໃນເຂດທີ່ມີສັນຍານຄວບຄຸມ ແລະ ໂທພາຍໃນອາຄານ, ນອກອາຄານ, ຄົງທີ່ ແລະ ຂັບລົດເຄື່ອນທີ່. - ໄລຍະເວລາຂອງການໂທ 60 ຫາ 180 ວິນາທີ/ຄັ້ງ, ຍ່າງໜ້ອຍ 50% ຂອງການໂທຕ້ອງມີໄລຍະເວລາໂທສຳເລັດ 60 ຫາ 90 ວິນາທີ/ຄັ້ງ. - ການໂທຕິດຕໍ່ກັນສອງສາຍຂຶ້ນໄປແມ່ນຕ້ອງໃຊ້ເວລາ ໜ້ອຍກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 10 ວິນາທີ. 	ITU-T E.804.
3	ຄວາມຖືກຕ້ອງ ຊັດເຈນຂອງການຕັດມູນຄ່າໂທ (Accuracy of Charging)	ໝາຍເຖິງ ອັດຕາສ່ວນຂອງການຕັດເງິນຜິດໃນເວລາໂທ ຫານໃຫ້ອັດຕາສ່ວນການໂທທັງໝົດ.	ໜ້ອຍກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 0.6% ເທົ່າກັບ 6 ຄັ້ງ	ໂທ 1,000 ຄັ້ງ ໃນຫຼາຍຊ່ວງເວລາໃນ 1 ມື້ໃນເຂດທີ່ມີສັນຍານຄວບຄຸມການໂທຕິດຕໍ່ກັນສອງສາຍຂຶ້ນໄປແມ່ນຕ້ອງໃຊ້ເວລາໄລຍະທ່າງຫຼາຍກວ່າ 10 ວິນາທີ ລວມທັງໄລຍະເວລາຂອງການຖືສາຍຕ້ອງເລີ່ມຈາກ 1 ຫາ 90 ວິນາທີ ແລະ ຕ້ອງຮັບປະກັນວ່າຈຳນວນສາຍທີ່ກວດສອບຕ້ອງຫຼາຍກວ່າ 600 ຄັ້ງ.	APT-ASTAP25 OUT 32.
4	ການຕັດມູນຄ່າຂອງຂໍ້ມູນການສະໜັກແພັກເກັດ (Package) ຖືກຕ້ອງ	ແຈ້ງການສະໜັກສຳເລັດ ຫຼື ບໍ່ສຳເລັດຜ່ານ ຢູເອັສເອັສດີ (USSD), ຂໍ້ຄວາມສັ່ນ (SMS) ໂດຍລະບຸແພັກເກັດ (package), ເງິນຖືກຕັດ, ເວລານຳໃຊ້.	ໃຫ້ຍກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 99%	ສະໜັກຜ່ານ ຢູເອັສເອັສດີ (USSD) ຫຼື ຂໍ້ຄວາມສັ່ນ (SMS) 100 ຄັ້ງ ແລ້ວກວດເບິ່ງຍອດເງິນ.	APT-ASTAP25 OUT 32 .

ku.

5	ການຕັດມູນຄ່າຂອງຂໍ້ມູນຫຼັງຈາກມູນຄ່າແພັກເກັດ(Package) ໜີດ ຖືກຕ້ອງ	<ul style="list-style-type: none"> - ຖ້າເປັນລະບົບສະໜັກອັດຕະໂນມັດຕ້ອງແຈ້ງການສະໜັກສໍາເລັດ ຫຼື ບໍ່ສໍາເລັດ ຜ່ານ ຢູເອັສເອັສຕີ (USSD), ຂໍ້ຄວາມສັ່ນ (SMS), ໂດຍລະບຸແພັກເກັດ, ເງິນຖືກຕັດ, ເວລານໍາໃຊ້ ຈໍານວນ 1 ຄັ້ງຕໍ່ວັນ; - ຖ້າເປັນລະບົບສະໜັກບໍ່ອັດຕະໂນມັດຕ້ອງແຈ້ງການ ຜ່ານ ຢູເອັສເອັສຕີ (USSD), ຂໍ້ຄວາມສັ່ນ (SMS), ສູນສອບຖາມຂໍ້ມູນ (call center) ໂດຍລະບຸອັດຕາການນໍາໃຊ້ ຫຼື ເງິນຖືກຕັດ ຈໍານວນ 01 ຄັ້ງ/ວັນ 	ໃຫ້ຍກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 99%	ກວດເປັນມູນຄ່າຕາມແພັກເກັດ (Package) ທີ່ໃຊ້	APT-ASTAP25 OUT 32.
6	ອັດຕາສ່ວນການໂອນສັນຍານບໍ່ສໍາເລັດ (Handover failure ratio)	ໝາຍເຖິງ ການພະຍາຍາມທີ່ຈະໂອນຖ່າຍສັນຍານຂອງເສົາສະຖານີໃນເຂດທີ່ມີສັນຍານຄວບຄຸມແຕ່ບໍ່ປະສົບຜົນສໍາເລັດ	ໜ້ອຍກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 1.5%	ໂທ 1,000 ຄັ້ງໃນຫຼາຍຊ່ວງເວລາໃນ 1 ມື້ ໃນເຂດທີ່ມີສັນຍານຄວບຄຸມ. ການໂທຕິດຕໍ່ກັນສອງສາຍຂຶ້ນໄປ ແມ່ນຕ້ອງໃຊ້ເວລາໜ້ອຍກ່ວາ ຫຼື ເທົ່າກັບ 30 ວິນາທີ ແລະ ເຄື່ອນທີ່ຈາກຈຸດໜຶ່ງໄປຫາຈຸດໜຶ່ງ ບ່ອນທີ່ມີເຂດສັນຍານ ແລະ ກວດສອບເບິ່ງວ່າ ການໂອນຖ່າຍສັນຍານຂອງເສົາສະຖານີສໍາເລັດ ຫຼື ບໍ່ສໍາເລັດ.	ITU-T E.804
7	ພື້ນທີ່ຄວບຄຸມ (Coverage)	ການກວດສອບສັນຍານໃນເຂດທີ່ມີພື້ນທີ່ ການບໍລິການວ່າຢູ່ໃນລະດັບເປົ້າໝາຍຫຼືບໍ່.	ໃຫ້ຍກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 96% ຂອງບ່ອນທີ່ມີສັນຍານ -85 dBm	ໂທ 1000 ຄັ້ງ ໃນຫຼາຍຊ່ວງເວລາໃນ 1 ມື້ ໃນເຂດທີ່ມີສັນຍານຄວບຄຸມ. ການໂທຕິດຕໍ່ກັນສອງສາຍຂຶ້ນໄປ ແມ່ນຕ້ອງໃຊ້ເວລາໜ້ອຍກ່ວາ ຫຼື ເທົ່າກັບ 10 ວິນາທີ ແລະ ກວດສອບພື້ນທີ່ຄວບຄຸມ ໂດຍການເຄື່ອນຍ້າຍຈາກຈຸດໜຶ່ງໄປຫາອີກຈຸດໜຶ່ງ.	ITU-T E.804.

lu.

ມາດຕາ 7. ຄຳມາດຕະຖານຄຸນນະພາບເຄືອຂ່າຍອິນເຕີເນັດແບບບໍ່ມີສາຍ

ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທາງດ້ານເຄືອຂ່າຍອິນເຕີເນັດແບບບໍ່ມີສາຍ ຕ້ອງຮັບປະກັນຄຸນນະພາບ ຕາມຄຳມາດຕະຖານທີ່ກຳນົດໄວ້ໃນຕາຕະລາງລຸ່ມນີ້:

ລ/ດ	ຕົວຊີ້ວັດ	ການນຳໃຊ້	ຄຳມາດຕະຖານ	ວິທີການກວດກາ ແລະ ວັດແທກ	ເອກະສານອ້າງອີງ
1	ຄວາມໄວໃນການເຊື່ອມຕໍ່ອິນເຕີເນັດແບບບໍ່ມີສາຍ	ອິນເຕີເນັດ	- ການ Ping ຫາ server ພາຍໃນ ໃຊ້ເວລາໜ້ອຍກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 40 ms ການ Ping ຫາ server ສາກົນ ໃຊ້ເວລາໜ້ອຍກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 300 ms	ໂດຍ Ping ຫາ server ທີ່ຖືກກຳນົດສະເພາະ, ໃຊ້ທັງລະບົບ broadband ມີສາຍ ແລະ ບໍ່ມີສາຍໃນທຸກເວລາຂອງມື້. ໝາຍເຫດ -ພາຍໃນປະເທດແມ່ນ server ຂອງ LANIC. - ຕ່າງປະເທດແມ່ນສາມາດໃຊ້ບັນດາປະເທດອ້ອມຂ້າງໄດ້.	DTSI-TT10-BTTT.
2	ອັດຕາຄວາມໄວຜ່ານລະບົບ 2G		P_d ໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 48 kbps ແລະ P_u ໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 20 kbps - ຕ້ອງໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 90% ສຳລັບ sever ພາຍໃນ - ຕ້ອງໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 70 % ສຳລັບ sever ສາກົນ	ເອົາຕົວຢ່າງຈຳນວນ 200 ຄັ້ງ, ໂດຍແບ່ງອອກເປັນແຕ່ລະໄລຍະ ຂອງວັນ ຢູ່ເຂດໃນ-ນອກອາຄານ, ຢູ່ບ່ອນເກົ່າ ແລະ ເຄື່ອນທີ່ໃນເວລາ 1-2 ອາທິດ. ສ້າງ server ໃຫ້ບໍລິການກວດກາສະເພາະ ແລະ ໃຫ້ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສ້າງເຄື່ອງມືວັດແທກຄວາມໄວ (Test speed) ໝາຍເຫດ -ພາຍໃນປະເທດແມ່ນ server ຂອງ LANIC. - ຕ່າງປະເທດແມ່ນສາມາດໃຊ້ບັນດາປະເທດອ້ອມຂ້າງໄດ້.	DTSI-TT10-BTTT.
3	ອັດຕາຄວາມໄວຜ່ານລະບົບ 3G		P_d ໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 384 kbps ແລະ P_u ໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 128 kbps - ຕ້ອງໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 90% ສຳລັບ sever ພາຍໃນ - ຕ້ອງໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 70 % ສຳລັບ sever ສາກົນ	ເອົາຕົວຢ່າງຈຳນວນ 200 ຄັ້ງ, ໂດຍແບ່ງອອກເປັນແຕ່ລະໄລຍະຂອງວັນຢູ່ເຂດໃນ-ນອກອາຄານ, ຢູ່ບ່ອນເກົ່າ ແລະ ເຄື່ອນທີ່ ໃນເວລາ 1-2 ອາທິດ. ສ້າງ server ໃຫ້ບໍລິການກວດກາສະເພາະ ແລະ ໃຫ້ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສ້າງເຄື່ອງມືວັດແທກຄວາມໄວ (Test speed) ໝາຍເຫດ -ພາຍໃນປະເທດແມ່ນ server ຂອງ LANIC. - ຕ່າງປະເທດແມ່ນສາມາດໃຊ້ບັນດາປະເທດອ້ອມຂ້າງໄດ້.	DTSI-TT10-BTTT.

14

4	ອັດຕາຄວາມໄວຜ່ານລະບົບ 4G		<p>P_d ໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 768 kbps ແລະ P_u ໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 384 kbps</p> <ul style="list-style-type: none"> - ຕ້ອງໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 90% ສໍາລັບ sever ພາຍໃນ - ຕ້ອງໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 70 % ສໍາລັບ sever ສາກົນ 	<p>ເອົາຕົວຢ່າງຈໍານວນ 200 ຄັ້ງ, ໂດຍແບ່ງອອກເປັນແຕ່ລະໄລຍະ ຂອງວັນ ຢູ່ເຂດໃນ-ນອກອາຄານ, ຢູ່ບ່ອນເກົ້າ ແລະ ເຄື່ອນທີ່ໃນເວລາ 1-2 ອາທິດ. ສ້າງ server ໃຫ້ບໍລິການກວດກາສະເພາະ ແລະ ໃຫ້ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສ້າງ ເຄື່ອງມືວັດແທກຄວາມໄວ (Test speed)</p> <p>ໝາຍເຫດ</p> <ul style="list-style-type: none"> -ພາຍໃນປະເທດແມ່ນ server ຂອງ LANIC. - ຕ່າງປະເທດແມ່ນສາມາດໃຊ້ບັນດາປະເທດອ້ອມຂ້າງໄດ້. 	DTSI-TT10-BTTT
5	ຜ່ານລະບົບອື່ນແບບຈໍາກັດຄວາມໄວບໍ່ຈໍາກັດຂໍ້ມູນ		<ul style="list-style-type: none"> - P_d ໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ $0,7V_d$ ແລະ - P_u ໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ $0,7V_u$ ສໍາລັບ sever ພາຍໃນ ຕ້ອງໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 90% - P_d ໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ $0,4V_d$ ແລະ - P_u ໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ $0,4V_u$ ສໍາລັບ sever ສາກົນ ຕ້ອງໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 70% 	<p>ເອົາຕົວຢ່າງຈໍານວນ 200 ຄັ້ງ, ໂດຍແບ່ງອອກເປັນແຕ່ລະໄລຍະຂອງວັນຢູ່ເຂດໃນ-ນອກອາຄານ, ຢູ່ບ່ອນເກົ້າ ແລະ ເຄື່ອນທີ່ ໃນເວລາ 1-2 ອາທິດ. ສ້າງ server ໃຫ້ບໍລິການກວດກາສະເພາະ ແລະ ໃຫ້ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສ້າງເຄື່ອງມືວັດແທກຄວາມໄວ (Test speed)</p> <p>ໝາຍເຫດ</p> <ul style="list-style-type: none"> -ພາຍໃນປະເທດແມ່ນ server ຂອງ LANIC. - ຕ່າງປະເທດແມ່ນສາມາດໃຊ້ບັນດາປະເທດອ້ອມຂ້າງໄດ້. 	DTSI-TT10-BTTT.

ມາດຕາ 8. ຄໍາມາດຕະຖານຄຸນນະພາບເຄືອຂ່າຍອິນເຕີເນັດແບບມີສາຍ

ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທາງດ້ານເຄືອຂ່າຍອິນເຕີເນັດແບບມີສາຍ ຕ້ອງຮັບປະກັນຄຸນນະພາບ ຕາມຄໍາມາດຕະຖານທີ່ກຳນົດໄວ້ໃນຕາຕະລາງລຸ່ມນີ້:

ລ/ດ	ຕົວຊີ້ວັດ	ຄໍາມາດຕະຖານ	ວິທີການກວດກາ ແລະວັດແທກ	ເອກະສານອ້າງອີງ
1	ຄວາມໄວໃນການເຊື່ອມຕໍ່ອິນເຕີເນັດແບບມີສາຍ	<ul style="list-style-type: none"> - ການ Ping ຫາ server ພາຍໃນ ໃຊ້ເວລາ ໜ້ອຍກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 40 ms - ການ Ping ຫາ server ສາກົນ ໃຊ້ເວລາ ໜ້ອຍກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 300 ms 	ໂດຍ Ping ຫາ server ທີ່ຖືກກຳນົດສະເພາະ, ໃຊ້ທັງລະບົບ broadband ມີສາຍ ແລະ ບໍ່ມີສາຍໃນທຸກເວລາຂອງມື້.	DTSI-TT10-BTTT.

Mu.

2	ອັດຕາຄວາມໄວອິນເຕີເນັດມີສາຍ	ສໍາລັບສາຍໄຍແສງ	<ul style="list-style-type: none"> - P_a ໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ $0,9V_d$ ແລະ P_u ໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ $0,9V_u$ ສໍາລັບ sever ພາຍໃນຕ້ອງໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 90% - P_a ໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ $0,4V_d$ ແລະ P_u ໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ $0,4V_u$ ສໍາລັບ sever ສາກົນ ຕ້ອງໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 90% 	<p>ເອົາຕົວຢ່າງຈໍານວນ 50 ຄັ້ງ, ໂດຍແບ່ງອອກເປັນແຕ່ລະໄລຍະຂອງວັນ. ສ້າງ server ໃຫ້ບໍລິການກວດກາສະເພາະ ແລະ ໃຫ້ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການສ້າງເຄື່ອງມືວັດແທກ (Test speed)</p> <p>ໝາຍເຫດ</p> <ul style="list-style-type: none"> -ພາຍໃນປະເທດແມ່ນ server ຂອງ LANIC. - ຕ່າງປະເທດແມ່ນສາມາດໃຊ້ບັນດາປະເທດອ້ອມຂ້າງໄດ້. 	<p>QCVN 34:2011/B TTT. ແລະ ETSI EG 202 057-4.</p>
		ສໍາລັບສາຍທອງແດງ	<ul style="list-style-type: none"> - P_a ໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ $0,7V_d$ ແລະ P_u ໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ $0,7V_u$ ສໍາລັບ sever ພາຍໃນຕ້ອງໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 90% - P_a ໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ $0,4V_d$ ແລະ P_u ໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ $0,4V_u$ ສໍາລັບ sever ສາກົນຕ້ອງໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 70% 		
3	ອັດຕາຄວາມສາມາດເຊື່ອມເຂົ້າຕໍ່ອິນເຕີເນັດໄດ້.		ໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 98%	ເອົາແບບຢ່າງ 200 ຄັ້ງ ໂດຍແບ່ງອອກເປັນແຕ່ລະໄລຍະຂອງວັນ, ເວລາ 1-2 ອາທິດ.	QCVN 34:2011/B TTT. ແລະ ETSI EG 202 057-4.

ky.

ມາດຕາ 9. ຄໍາມາດຕະຖານຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການໂທລະສັບມືຖື ແລະ ອິນເຕີເນັດ

ຄໍາມາດຕະຖານຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການໂທລະສັບມືຖື ແລະ ອິນເຕີເນັດປະກອບດ້ວຍ 2 ສ່ວນດັ່ງນີ້:

- 9.1. ຄໍາມາດຕະຖານຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການໂທລະສັບມືຖື;
- 9.2. ຄໍາມາດຕະຖານຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ.

ມາດຕາ 10. ຄ່າມາດຕະຖານຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການໂທລະສັບມືຖື

ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທາງດ້ານການບໍລິການໂທລະສັບມືຖື ຕ້ອງຮັບປະກັນຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການຕາມຄ່າມາດຕະຖານທີ່ກຳນົດໄວ້ໃນຕາຕະລາງລຸ່ມນີ້:

ລ/ດ	ຕົວຊີ້ວັດ	ການນຳໃຊ້	ຄ່າເປົ້າໝາຍ	ວິທີການກວດກາ	ເອກະສານອ້າງອີງ
1	ອັດຕາສ່ວນຄ່າຄວາມບໍ່ເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ	ຄ່າຄວາມບໍ່ເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບຂອງການບໍລິການ ແລະ ເຄືອຂ່າຍ ທີ່ໄດ້ແຈ້ງໃຫ້ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໂດຍຜ່ານລະບົບສອບຖາມຂໍ້ມູນ (call center), ສູນບໍລິການຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ (customer care) ແລະ ຈຳນວນຄ່າຄວາມບໍ່ເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການຕໍ່ກັບຄຸນນະພາບຂອງການບໍລິການ ແລະ ເຄືອຂ່າຍ	ຕ້ອງຕໍ່າກ່ວາ ຫຼື ເທົ່າກັບ 0.25 ຕໍ່ 100 ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ພາຍໃນເວລາ 3 ເດືອນ	ການເກັບກຳສະຖິຕິຂອງການສິ່ງລາຍງານຄ່າຄວາມບໍ່ເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ໂດຍການເກັບສະຖິຕິຈາກສູນສອບຖາມຂໍ້ມູນຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ທຸກໆ 3 ເດືອນ ແລະ ຈາກການລົງສຳຫຼວດຂອງຜູ້ຊົມໃຊ້ຢ່າງໜ້ອຍ 1000 ຄົນຕໍ່ຄັ້ງຕໍ່ປີ	APT-ASTAP25 OUT 32 .
2	ການຕອບກັບ ແລະ ການແກ້ໄຂບັນຫາໃຫ້ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ	ໃນເວລາທີ່ໄດ້ຮັບບັນຫາທີ່ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການບໍ່ເພິ່ງພໍໃຈ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຈະຕ້ອງຕອບກັບໂດຍເອກະສານ ຫຼື ວິທີທາງໃນການຢືນຢັນວ່າໄດ້ຮັບ ແລະ ໄລຍະເວລາໃນການແກ້ໄຂບັນຫາໃຫ້ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການພາຍໃນຈັກຊົ່ວໂມງ.	- ຕອບກັບ, ແຈ້ງບັນຫາໃຫ້ລູກຄ້າຮັບຮູ້ ແລະ ແກ້ໄຂບັນຫາພາຍໃນ 2 ຊົ່ວໂມງ ຖ້າເປັນບັນຫາທາງດ້ານເຕັກນິກລະດັບຕໍ່າ. - ຖ້າເປັນບັນຫາທາງດ້ານເຕັກນິກລະດັບສູງ ການແກ້ໄຂບັນຫາຊ້າສຸດບໍ່ເກີນ 2 ວັນ.	ການເກັບກຳສະຖິຕິ ຂອງການຕອບກັບ ແລະ ແກ້ໄຂບັນຫາຄວາມບໍ່ເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການໂດຍການເກັບສະຖິຕິທຸກໆ 3 ເດືອນ	
3	ການໃຫ້ການບໍລິການຂອງສູນສອບຖາມຂໍ້ມູນ (call center availability)	ເພື່ອອຳນວຍຄວາມສະດວກໃຫ້ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ເຊັ່ນ: ທາງເຕັກນິກ, ການແນະນຳວິທີການນຳໃຊ້ບາງບໍລິການ, ຄຸນນະພາບ ແລະ ອື່ນໆ	ຕ້ອງຮັບສາຍພາຍໃນ 60 ວິນາທີ ເປົ້າໝາຍຕ້ອງຮັບສາຍຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ໃຫຍ່ກວ່າ ຫຼື ເທົ່າກັບ 85% ຂອງສາຍໂທເຂົ້າທັງໝົດ.	ການເກັບກຳສະຖິຕິຂອງການໃຫ້ການບໍລິການຂອງສູນສອບຖາມຂໍ້ມູນ (call center availability) ໂດຍໄດ້ຈາກຂໍ້ມູນສູນສອບຖາມຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ແລະ ໂທໄປຫາສູນສອບຖາມຂໍ້ມູນໂດຍກົງ	APT-ASTAP25 OUT 32 .

14

ມາດຕາ 11. ຄ່າມາດຕະຖານຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ

ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການທາງດ້ານການບໍລິການອິນເຕີເນັດ ຕ້ອງຮັບປະກັນ ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ຕາມຄ່າມາດຕະຖານທີ່ກຳນົດໄວ້ໃນຕາຕະລາງລຸ່ມນີ້:

ລ/ດ	ຕົວຊີ້ວັດ	ຄ່າມາດຕະຖານ	ວິທີການກວດກາ ແລະ ວັດແທກ	ໝາຍເຫດ	ເອກະສານ ອ້າງອີງ
1	ສູນແຈ້ງຕອບຜູ້ ໃຊ້ບໍລິການ (Call center)	- ໃຫ້ບໍລິການ 24 ຊົ່ວໂມງ/7 ວັນ - ຮັບສາຍພາຍໃນ 60 ວິນາທີ ອັດຕາ ໂທຕິດ ແລະ ຮັບ ສາຍຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ 80%	- ທຸກຜູ້ໃຫ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ (ISP) ຕ້ອງສ້າງລະບົບ ລາຍງານທີ່ໃຫ້ ກະຊວງ ສາມາດເຂົ້າໄປກວດຜົນບໍລິການ ສຸນສອບຖາມຂໍ້ມູນ (Call Center) ແຕ່ລະເດືອນ. - ຜູ້ຊົມໃຊ້ສາມາດໂທຮ້ອງ ຮຽນຫາຫ້ອງການດັດສົມ ໂທລະຄົມ (ລະຫັດ 4 ຕົວ)		DTSI- TT10- BTTT.
2	ອັດຕາການຮ້ອງ ພ້ອງຕໍ່ການໃຫ້ ບໍລິການຂອງຜູ້ ໃຫ້ບໍລິການອິນ ເຕີເນັດ (ISP)	ອັດຕາສ່ວນ 0,2% ຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການໃນ ແຕ່ລະປະເພດການບໍ ລິການຂອງຕົນໃນແຕ່ ລະເດືອນ	ຜູ້ຊົມໃຊ້ໂທຮ້ອງຮຽນຫາ ຫ້ອງການດັດສົມໂທລະຄົມ (ລະຫັດ 4 ຕົວ) ຫຼື ຂຽນເປັນ ລາຍລັກອັກສອນເຖິງຂະແໜງ ປທສ	ອັດຕາກຳນົດບໍ່ຄິດ ໄລ່ເອົາກໍລະນີຜູ້ໃຊ້ ບໍລິການເຂົ້າໃຈຜິດ ເອງເປັນຕົ້ນການ ຄິດໄລ່ໃບບິນ.	DTSI- TT10- BTTT
3	ການແກ້ໄຂບັນ ຫາ	ຕອບຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ຄົນພາຍໃນ 1 ວັນ ແກ້ໄຂບັນຫາພາຍໃນ 3 ວັນ	ແມ່ນແກ້ໄຂທຸກບັນຫາຂອງຜູ້ ໃຊ້ບໍລິການ, ໂດຍຕ້ອງແຈ້ງ ໃຫ້ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການຮູ້ບັນຫາ ພາຍໃນ 1 ວັນ	ຖ້າບໍ່ສາມາດແກ້ໄຂ ໄດ້ພາຍໃນເວລາທີ່ ກຳນົດໃຫ້ແຈ້ງຜູ້ໃຊ້ ບໍລິການຮັບຮູ້ ຫຼື ຊອກວິທີການທົດ ແທນຄ່າເສຍຫາຍ.	DTSI- TT10- BTTT.
4	ກວດກາການນຳ ໃຊ້ຂໍ້ມູນ Data	ໃຫ້ບໍລິການ 24 ຊົ່ວ ໂມງ/7ວັນ ໃຊ້ລະບົບ ຢູເອັສເອັສດີ (USSD), ຂໍ້ຄວາມສັ່ນ (SMS), ສຸນສອບ ຖາມຂໍ້ມູນ (Call Center)	ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການອິນເຕີເນັດ (ISP) ຕ້ອງມີລະບົບທີ່ໃຫ້ຜູ້ ໃຊ້ບໍລິການສາມາດກວດກາ ການນຳໃຊ້ອິນເຕີເນັດຂອງ ຕົນດ້ວຍຕົນເອງໄດ້ໂດຍຜ່ານ ລະບົບ ຢູເອັສເອັສດີ (USSD), ຂໍ້ຄວາມສັ່ນ (SMS), ສຸນສອບຖາມຂໍ້ມູນ (Call Center).	ວິທີການກວດແມ່ນ ເປັນເອກະພາບກັນ ທຸກໆ ISP	DTSI- TT10- BTTT.

14

5	ການຕັດມູນຄ່າ	ການສະໜັກແພັກເກັດ (Package)	ສະໜັກຜ່ານ ຢູເອັສເອັສດີ (USSD), ຂໍ້ຄວາມສັ້ນ (SMS), ສູນບໍລິການຕ້ອງແຈ້ງ ການສະໜັກສໍາເລັດ ຫຼື ບໍ່ສໍາເລັດຜ່ານຂໍ້ຄວາມສັ້ນ (SMS) ຫຼື ສຽງ ໂດຍລະບຸແພັກເກັດ (package), ເງິນຖືກຕັດ, ເວລານໍາໃຊ້			DTSI-TT10-BTT.
	ຫຼັງຈາກມູນຄ່າແພັກເກັດ (Package) ຫນົດ	ຖ້າເປັນລະບົບສະໜັກອັດຕະໂນມັດຕ້ອງແຈ້ງ ແພັກເກັດ (package) ຫນົດຜ່ານຂໍ້ຄວາມສັ້ນ (SMS) ຫຼື ສຽງ ໂດຍລະບຸລາຍລະອຽດແພັກເກັດ (package) ຫນົດ ຈໍານວນ 01 ຄັ້ງ/ວັນ ລຽນຕິດ 3 ວັນ. ຖ້າເປັນລະບົບສະໜັກບໍ່ອັດຕະໂນມັດຕ້ອງແຈ້ງແພັກເກັດ (package) ຫນົດຜ່ານຂໍ້ຄວາມສັ້ນ (SMS) ຫຼື ສຽງ ໂດຍລະບຸລາຍລະອຽດແພັກເກັດ (package) ຫນົດ ຈໍານວນ 01 ຄັ້ງ/ວັນ ລຽນຕິດກັນ 5 ວັນ.	- ການປະຕິບັດໂຄສະນາໂປຣໂມຊັນຕ່າງໆຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ, ບໍ່ໃຫ້ມີການໂຄສະນາທີ່ມີລັກສະນະເຊື່ອງອໍາ ຫຼື ບໍ່ຈະແຈ້ງ - ຕ້ອງຮັບປະກັນຜູ້ຊົມໃຊ້ຮັບຮູ້ການແຈ້ງນັ້ນຖ້າຜູ້ຊົມໃຊ້ໃດທີ່ບໍ່ຕ້ອງການຖືກລົບກວນຈາກການແຈ້ງນັ້ນຕ້ອງໃຫ້ຜູ້ຊົມໃຊ້ສິ່ງ ຢູເອັສເອັສດີ (USSD) ຫຼື ຂໍ້ຄວາມສັ້ນ (SMS) ຍືນຍັນ ຫຼື ມີເອກະສານເປັນລາຍລັກອັກສອນວ່າບໍ່ຕ້ອງການໃຫ້ລົບກວນ			
	ການສະລິມ Data	ຂໍ້ມູນ Data	Data ທີ່ຍັງເຫຼືອ ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ ຕ້ອງເກັບໄວ້ 30 ວັນ ແລ້ວບວກໃສ່ແພັກເກັດ (package) ໃໝ່ທີ່ລູກຄ້າສະໜັກໃນຄັ້ງຕໍ່ໄປ			

ky

ໝວດທີ 3

ການກວດກາ

ມາດຕາ 12. ການກວດກາຄຸນນະພາບເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມືຖື, ອິນເຕີເນັດ ແລະ ການບໍລິການ

ການກວດກາຄຸນນະພາບເຄືອຂ່າຍໂທລະສັບມືຖື, ອິນເຕີເນັດ ແລະ ການບໍລິການ ປະກອບດ້ວຍ 2 ປະເພດຄື:

- 12.1. ການກວດກາຄຸນນະພາບເຕັກນິກ;
- 12.2. ການກວດກາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ.

ມາດຕາ 13. ການກວດກາຄຸນນະພາບເຕັກນິກ

ການກວດກາຄຸນນະພາບເຕັກນິກມີ ສອງ ຮູບແບບ ຄື: ການກວດກາແບບຄົງທີ່ ແລະ ການກວດກາແບບເຄື່ອນທີ່.

13.1. ການກວດກາແບບຄົງທີ່: ແມ່ນການກວດກາຢູ່ກັບສະຖານທີ່ໃດໜຶ່ງ ຊຶ່ງການກວດກາ ແມ່ນອີງໃສ່ ບັນດາຕົວຊີ້ວັດທາງດ້ານຄຸນນະພາບເຕັກນິກ ທີ່ກຳນົດໄວ້ ມາດຕາ 6, ມາດຕາ 7 ແລະ ມາດຕາ 8 ໃນຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້ເຊັ່ນ: ພື້ນທີ່ຄວບຄຸມ, ການເຊື່ອມຕໍ່, ການໂທ ແລະ ຄວາມໄວຂອງການນຳໃຊ້ອິນເຕີເນັດ.

13.2. ການກວດກາແບບເຄື່ອນທີ່: ແມ່ນການກວດກາການນຳໃຊ້ໃນຂະນະທີ່ມີການເຄື່ອນທີ່ຈາກຈຸດໜຶ່ງຫາຈຸດໜຶ່ງ ໃນການວັດແທກບັນດາຕົວຊີ້ວັດທາງດ້ານຄຸນນະພາບທີ່ກຳນົດໄວ້ ມາດຕາ 6, ມາດຕາ 7 ແລະ ມາດຕາ 8 ໃນຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້ເຊັ່ນ: ພື້ນທີ່ຄວບຄຸມ, ຄວາມຕໍ່ເນື່ອງການເຊື່ອມຕໍ່, ຄວາມຕໍ່ເນື່ອງການໂທ, ຄວາມໄວຂອງອິນເຕີເນັດ ແລະ ອື່ນໆ.

ມາດຕາ 14. ການກວດກາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ

ການກວດກາຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການມີ ສອງ ຮູບແບບຄື: ການກວດກາແບບສອບຖາມຈາກຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ແລະ ການກວດກາຈາກລະບົບຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ.

14.1. ການກວດກາຈາກແບບສອບຖາມ: ແມ່ນການກວດກາໂດຍການນຳໃຊ້ແບບສອບຖາມໃຫ້ກັບຜູ້ໃຊ້ບໍລິການໂທລະສັບມືຖື ແລະ ອິນເຕີເນັດ ໂດຍອີງໃສ່ແບບຟອມບັນດາຕົວຊີ້ວັດທາງດ້ານຄ່າຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ແລະ ການຕີຊົມຈາກຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ.

14.2. ການກວດກາຈາກລະບົບຂອງຜູ້ໃຫ້ບໍລິການ: ແມ່ນການກວດກາໂດຍອີງໃສ່ຜົນຂອງການລາຍງານບັນດາຕົວຊີ້ວັດທາງດ້ານຄ່າຄວາມເພິ່ງພໍໃຈ ແລະ ການຕີຊົມຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ຈາກລະບົບສູນສອບຖາມຂໍ້ມູນ (call center), ໄລຍະເວລາທີ່ໃຊ້ໃນການແກ້ໄຂບັນຫາໃຫ້ຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ, ຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ຕໍ່ກັບການໃຫ້ບໍລິການເປັນໄປຕາມການໂຄສະນາເຕັມປະສິດທິພາບ ຊຶ່ງໄດ້ກຳນົດໄວ້ໃນ ມາດຕາ 10 ແລະ ມາດຕາ 11 ໃນຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້.

ມາດຕາ 15. ການລາຍງານ

ຜູ້ໃຫ້ບໍລິການໂທລະຄົມມະນາຄົມຕ້ອງສົ່ງບົດລາຍງານປະຈຳງວດ ກ່ຽວກັບຜົນຄຸນນະພາບຂອງເຄືອຂ່າຍ ແລະ ການບໍລິການຂອງໂທລະສັບມືຖື ແລະ ອິນເຕີເນັດ ທີ່ເປັນທາງດ້ານເຕັກນິກ ແລະ ທາງດ້ານຄ່າຄວາມເພິ່ງພໍໃຈຂອງຜູ້ໃຊ້ບໍລິການ ໃຫ້ ກະຊວງ ໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ ທຸກໆ ຫົກ ເດືອນ ຕາມຄ່າຕົວຊີ້ວັດທາງດ້ານຄຸນນະພາບທີ່ໄດ້ກຳນົດໃນ ມາດຕາ 6, ມາດຕາ 7, ມາດຕາ 8, ມາດຕາ 10 ແລະ ມາດ

ly.

ຕາ 11 ຂອງຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້ ແລະ ແບບຟອມການລາຍງານ ທີ່ ກະຊວງ ໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ ກຳນົດໃຫ້.

ໝວດທີ 4

ນະໂຍບາຍຕໍ່ຜູ້ມີຜົນງານ ແລະ ມາດຕະການຕໍ່ຜູ້ລະເມີດ

ມາດຕາ 16. ນະໂຍບາຍຕໍ່ຜູ້ມີຜົນງານ

ບຸກຄົນ, ນິຕິບຸກຄົນ ຫຼື ການຈັດຕັ້ງໃດໜຶ່ງທີ່ມີຜົນງານດີເດັ່ນໃນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້ ເຊັ່ນ: ການໃຫ້ບໍລິການໂທລະສັບມືຖື ແລະ ອິນເຕີເນັດ ທີ່ມີຄຸນນະພາບ, ປະສິດທິພາບ, ປະກອບສ່ວນ ໃນການ ພັດທະນາຄຸນນະພາບໃຫ້ດີຂຶ້ນ, ມີປະໂຫຍດຕໍ່ສັງຄົມ ແລະ ການພັດທະນາປະເທດຊາດ ຈະໄດ້ຮັບການຍ້ອງຍໍ ຫຼື ນະໂຍບາຍອື່ນໆ ຕາມຄວາມເໝາະສົມ.

ມາດຕາ 17. ມາດຕະການຕໍ່ຜູ້ລະເມີດ

ບຸກຄົນ, ນິຕິບຸກຄົນ ຫຼື ການຈັດຕັ້ງ ທີ່ລະເມີດຕໍ່ຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້ ຈະຖືກສຶກສາອົບຮົມ, ປະຕິບັດວິໄນ , ບັບໃໝ ຫຼື ດຳເນີນຄະດີຕາມກໍລະນີເປົາ ຫຼື ໜັກ.

ໝວດທີ 5

ບົດບັນຍັດສຸດທ້າຍ

ມາດຕາ 18. ການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດ

ມອບໃຫ້ ກົມໂທລະຄົມມະນາຄົມ, ກະຊວງ ໄປສະນີ, ໂທລະຄົມມະນາຄົມ ແລະ ການສື່ສານ ເປັນ ເຈົ້າການ ແລະ ປະສານສົມທົບກັບພາກສ່ວນທີ່ກ່ຽວຂ້ອງໃນການຈັດຕັ້ງປະຕິບັດຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້ໃຫ້ມີປະສິດທິ ຜົນ.

ມາດຕາ 19. ຜົນສັກສິດ

ຂໍ້ຕົກລົງສະບັບນີ້ມີຜົນສັກສິດນັບແຕ່ມີລົງລາຍເຊັນ ແລະ ພາຍຫຼັງໄດ້ລົງໃນຈົດໝາຍເຫດທາງ ລັດຖະການສືບທໍາວັນ. 4.

ລັດຖະມົນຕີ

