

Постигнати параметри за качество на предоставяната услуга достъп до интернет - административни и технически

**АДМИНИСТРАТИВНИ ПАРАМЕТРИ НА КАЧЕСТВОТО
на предоставяната услуга „ Достъп до интернет”**

Параметър	Измерване	Стойност	Мерна единица	Стандартизационен документ
Време за първоначално свързване към мрежата за фиксиран достъп до интернет (Supply time for Internet access) ***	Времето, за което са изпълнени най-бързите 50 %, 95 % и 99 % от заявките за включване на услугата.	99% - 30 дни 95% - 10 дни	дни	ETSI EG 202 057- 1*
	Процент на заявките, изпълнени до съгласуваната с клиента дата, а когато процентът на заявките, изпълнени до съгласуваната с клиента дата е под 80 %, средният брой на дните, за забавените заявки, с които съгласуваната дата е превишена.	0.898	% дни	
Процент на жалбите относно коректност на сметките за фиксиран и мобилен достъп до интернет (Bill correctness complaints) ***	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	0.00001	%	ETSI EG 202 057- 1*
Време за отстраняване на повреди за фиксиран достъп до интернет (Fault repair time for fixed access lines) ***	Времето, за което най-бързите 80 % и 95 % от валидните неизправности за достъп са отстранени	95% - 7.1 часа 80% 2.1 часа	час	ETSI EG 202 057- 1*
	Процентът на отстранените неизправности, по всяко време, посочено от доставчика на услуги като целева стандартна точност за спазване на уговорките за ден и час	60	%	

**ТЕХНИЧЕСКИ ПАРАМЕТРИ НА КАЧЕСТВОТО
на предоставяната услуга „ Достъп до интернет”**

Параметър	Измерване/ Стойност							Мерна единица	Стандартизационен документ
	Оферта	Оферта	Оферта	Оферта	Оферта	Оферта	Оферта		
Постигната скорост на предаване на данни, спрямо офертата (Data transmission speed achieved) ***	35	60						kbit/s	ETSI EG 202 057- 4 clause 5.2 *
	Максимална постигната скорост на предаване на данни (за достигнатата най-висока скорост на предаване на данни в kbit/s при 95 % от предаванията спрямо офертата):								
	35.8	63						kbit/s	
	Предоставена минимална скорост на предаване на данни (спрямо офертата):								
	30	45						kbit/s	
Параметър	Измерване						Стойност	Мерна единица	Стандартизационен документ
Закъснение при предаване на данни (еднопосочно) PING ***	Закъснението е половината от времето, в милисекунди, което е необходимо на заявка за ехо/отговор на ICMP (Ping) до валиден адрес в IP.						6	ms	ETSI EG 202 057- 4 clause 5.5 *
Колесание на закъснението (Delay variation/Jitter) ****	Стандартното отклонение на закъснението е мярка за джитера. (Разликата в закъснението при предаване на два поредни пакета)						10	ms	ETSI EG 202 057- 4 F.2 * ITU-T Y.1540 clause 6.2.4* ITU-T Y.1541 Appendix II *
Коефициент на загуба на пакети (Packet loss ratio) ****	Коефициентът на загуба на пакети е съотношението на изгубените IP пакети спрямо предадените IP пакети от общия брой изпратени IP пакети за дадено измерване.						0.0001%	%	ITU-T Y.1540 clause 6.4 *
Коефициент на спрешените пакети (Packet Error Ratio) ****	Коефициентът на грешните пакети е процентното отношение на грешните пакети към общия брой изпратени пакети.						0.0001%	%	ITU-T Y.1540 clause 6.3 *