

Параметри за качество на предоставяните услуги, съгл. чл. 11 на Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения

1. За доставчици на достъп до електронна съобщителна мрежа				
За услуги, предоставяни чрез:	Параметър	Измерване	Мерна единица	Стандартизационен документ*
Фиксирана мрежа	Време за първоначално свързване към мрежата (Supply time for initial connection)	Времето, за което са изпълнени най-бързите 95 % и 99 % от заявките	1,2 дни	ETSI EG 202 057-1
		Процент на заявки, изпълнени до датата, договорена с клиента, а когато процентът е под 80 % - среден брой на дните закъснение след договорената дата	98%	
Фиксирана мрежа	Процент повреди на линията за достъп (Fault rate per access line)	Съотношение между броя на повредите на абонатната линия и средния брой на абонатните линии	1%	ETSI EG 057-1
Фиксирана мрежа	Време за отстраняване на повреди (Fault repair time)	Времето, за което са отстранени най-бързите 80 % и 95 % от валидните повреди по абонатните линии	2,5 и 4 часа	ETSI EG 202 057-1
		Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента	97%	
2. За доставчици на междуличностни съобщителни услуги и услуги за достъп до интернет				
Услуга	Параметър	Измерване	Мерна единица	Стандартизационен документ*
Фиксирана гласова услуга	Процент на жалбите относно коректност на сметките	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издаден и сметки	0,0002%	ETSI EG 202 057-1
Достъп до интернет през фиксирана мрежа			0,0001%	
Фиксирана гласова услуга	Процент на неуспешни повиквания (Unsuccessful call ratio)	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	За национални повиквания 0,30%	ETSI EG 202 057-2
			За международни повиквания 1,1 %	
Фиксирана гласова услуга	Време за установяване на връзка (Call set up time)	Средното време при национално избиране	2 секунди	ETSI EG 202 057-2
		Средното време при международно избиране	4 секунди	
Фиксирана гласова услуга	Качество на разговорната (гласовата) връзка (Voice connection quality)	Фактор за оценка на преноса на глас - R фактор	86	ETSI EG 202 057-2 ITU-T Rec. G.109
Фиксирана гласова услуга	Време за отговор при услуги от оператор (Response time for operator services)	Средно време за отговор	2 секунди	ETSI EG 202 057-1
		Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек	97%	
Фиксирана гласова услуга	Коефициент на неуспешни повиквания (Unsuccessful call ratio)	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	0,20%	ETSI EG 202 057-2
Достъп до интернет през фиксирана мрежа	Двупосочно закъснение (Delay)	Времето между първия бит, подаден в мрежата от ползвателя, и първия бит, пристигнал при ползвателя през мрежата	3 секунди	ITU-T Y.2617
Достъп до интернет през фиксирана мрежа	Колемание на закъснението (Delay variation/Jitter)	Колемание между максималното и минималното закъснение за определен период от време	2 секунди	ITU-T Y.2617
Достъп до интернет през фиксирана мрежа	Загуба на пакети (Packet loss)	Отношение на броя на загубените пакети и общия брой на пренесените пакети за определен период от време	0,001%	ITU-T Y.2617