

Приложение № 5 към чл. 38

(Ново - ДВ, бр. 63 от 2012 г., в сила от 17.08.2012 г.)

Параметри за качество на предоставяните услуги

Мрежа/ услуга	Параметър	Измерване	Мерна единица	Стандартизационен документ*
Фиксирана Достъп до интернет	Време за първоначално свързване към мрежата	Времето, за което са изпълнени най-бързите 95 % и 99% от заявките	дни - 1	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	99%	
Фиксирана Мобилна	Дял на проблемите, свързани с процедури за преносимост на номера**	Процент на заявките за пренасяне, изпълнени с отклонения от нормалната процедура	% - не	ETSI EG 202 057-1
Фиксирана	Процент повреди на абонатната линия	Съотношение между броя на повредите на абонатната линия и средния брой на абонатните линии	% - не	ETSI EG 202 057-1
Фиксирана	Време за отстраняване на повреди	Времето, за което са отстранени най-бързите 80% и 95% от валидните повреди по абонатните линии	часове 24	ETSI EG 202 057-1
		Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента	99%	
Фиксирана Мобилна	Време за отговор при услуги от оператор	Средно време за отговор	секунди 53	ETSI EG 202 057-1
		Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек.	41%	

Фиксирана Мобилна	Време за отговор при услуги за справка в телефонен указател	Средно време за отговор	секунди $\checkmark$ не	ETSI EG 202 057-1
		Процент на повиквания, на които е отговорено в рамките на 20 сек.	%/	
Фиксирана Мобилна Достъп до Интернет	Процент на жалбите относно коректност на сметките	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	2023%	ETSI EG 202 057-1
Фиксирана Мобилна	Процент на неуспешни повиквания	За национални повиквания	%/"	ETSI EG 202 057-2
		За международни повиквания	%/"	
Фиксирана Мобилна	Време за установяване на връзка	Средното време при национално избиране	секунди -не	ETSI EG 202 057-2
		Средното време при международно избиране	секунди -не	
Фиксирана Мобилна	Качество на разговорната връзка	Фактор за оценка на преноса на глас - R (R фактор), съгласно ITU-T Rec. G.109	не	ETSI EG 202 057-2
Мобилна	Коефициент на неуспешни повиквания	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	% - не	ETSI EG 202 057-3
Мобилна	Коефициент на пропаднали повиквания	Отношение на броя на пропадналите или прекъснати разговорни връзки, след успешното им изграждане, поради проблеми в мрежата към общия брой изградени връзки за определен период	% - не	ETSI EG 202 057-3
Достъп до интернет	Постигната скорост на предаване на данни	Максимална постигната скорост на предаване на данни	99000kbit/s	ETSI EG 202 057-4
		Минимална постигната скорост на предаване на данни	10000kbit/s	
		Средна стойност и стандартно отклонение на скоростта на предаване на данни	20000kbit/s	
Достъп до интернет	Коефициент на неуспешните опити за предаване на данни	Процент на неуспешните опити за предаване на данни	%	ETSI EG 202 057-4
Достъп до интернет	Закъснение при предаване на данни (еднопосочно)	Средна стойност на закъснението при предаване на данни	20 ms	ETSI EG 202 057-4
		Стандартно отклонение на закъснението	3 ms	

\* В посочения стандартизационен документ се съдържа дефиниция и информация за начина на измерване и водене на статистика за съответния параметър.

\*\* При този параметър се използва начинът на измерване и водене на статистика от стандартизационния документ при сроковете, определени в съответните функционални спецификации за преносимост.