

Параметри за качество на предоставяните услуги

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 <i>(Supply time for initial connection)</i>	Времето, за което са изпълнени най-бързите 95 % и 99 % от заявките	1 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	99%	
			1 дни	
Фиксирана мрежа	Процент повреди на линията за достъп <i>(Fault rate per access line)</i>	Съотношение между броя на повредите на абонатната линия и средния брой на абонатните линии	2 %	ETSI EG 202 057-1
Фиксирана мрежа	Време за отстраняване на повреди <i>(Fault repair time)</i>	Времето, за което са отстранени най-бързите 80 % и 95 % от валидните повреди по абонатните линии	1 часове	ETSI EG 202 057-1
		Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента	100 %	
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 <i>(Bill correctness complaints)</i>	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	%	ETSI EG 202 057-1
Мобилна гласова услуга			%	
Достъп до интернет през фиксирана мрежа			0%	
Достъп до интернет през мобилна мрежа			%	

Фиксирана гласова услуга	Процент на неуспешни повиквания (<i>Unsuccessful call ratio</i>)	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	За национални повиквания %	ETSI EG 202 057-2
			За международни повиквания %	
Фиксирана гласова услуга	Време за установяване на връзка (<i>Call set up time</i>)	Средното време при национално избиране	секунди	ETSI EG 202 057-2
		Средното време при международно избиране	секунди	
Мобилна гласова услуга	Време за установяване на връзка (<i>Call set up time</i>)	Средното време при национално избиране	секунди	
		Средното време при международно избиране	секунди	
Фиксирана гласова услуга	Качество на разговорната (гласовата) връзка (<i>Voice connection quality</i>)	Фактор за оценка на преноса на глас - R фактор		ETSI EG 202 057-2/ ITU-T Rec. G.109
Мобилна гласова услуга	Качество на разговорната (гласовата) връзка (<i>Voice connection quality</i>)	Фактор за оценка на преноса на глас - R фактор		ETSI EG 202 057-2/ ITU-T Rec. G.109
Фиксирана гласова услуга	Време за отговор при услуги от оператор (<i>Response time for operator services</i>)	Средно време за отговор	секунди	ETSI EG 202 057-1
		Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек	%	
Мобилна гласова услуга	Време за отговор при услуги от оператор (<i>Response time for operator services</i>)	Средно време за отговор	секунди	ETSI EG 202 057-1
		Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек	%	
Фиксирана гласова услуга	Коефициент на неуспешни повиквания (<i>Unsuccessful call ratio</i>)	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	%	ETSI EG 202 057-2
Мобилна гласова услуга	Коефициент на неуспешни повиквания (<i>Unsuccessful call ratio</i>)	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	%	ETSI EG 202 057-2

Услуга	Параметър	Измерване	Мерна единица	Стандартизационен документ*
Мобилна гласова услуга	Коефициент на пропаднали повиквания <i>(Dropped call ratio)</i>	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	%	ETSI EG 202 057-3
Достъп до интернет през фиксирана мрежа	Двупосочно закъснение <i>(Delay)</i>	Времето между първия бит, подаден в мрежата от ползвателя, и първия бит, пристигнал при ползвателя през мрежата	4ms	ITU-T Y.2617
Достъп до интернет през мобилна мрежа	Двупосочно закъснение <i>(Delay)</i>	Времето между първия бит, подаден в мрежата от ползвателя, и първия бит, пристигнал при ползвателя през мрежата	ms	ITU-T Y.2617
Достъп до интернет през фиксирана мрежа	Колебание на закъснението <i>(Delay variation/Jitter)</i>	Колебание между максималното и минималното закъснение за определен период от време	4ms	ITU-T Y.2617
Достъп до интернет през мобилна мрежа	Колебание на закъснението <i>(Delay variation/Jitter)</i>	Колебание между максималното и минималното закъснение за определен период от време	ms	ITU-T Y.2617
Достъп до интернет през фиксирана мрежа	Загуба на пакети <i>(Packet loss)</i>	Отношение на броя на загубените пакети и общия брой на пренесените пакети за определен период от време	0%	ITU-T Y.2617
Достъп до интернет през мобилна мрежа	Загуба на пакети <i>(Packet loss)</i>	Отношение на броя на загубените пакети и общия брой на пренесените пакети за определен период от време	%	ITU-T Y.2617