

Приложение № 5 към чл. 38 от ЗЕС
от Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения
Параметри на качеството на предоставените услуги и обслужване за 2019 г.

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

Параметри за качество на предоставяните услуги	Мрежа/ Параметър	Измерване	Мерна единица	Стандартизационен документ*
Фиксирана	Време за първоначално свързване към мрежата	Времето, за което са изпълнени най-бързите 95 % и 99% от заявките	3 дни	ETSI EG 202 057-1
Достъп до интернет		Процент на заявки, изпълнени до датата, договорена с клиента, а когато процентът е под 80 % - среден брой на дните закъснение след договорената дата	99 % дни	
Фиксирана	Дял на проблемите, свързани с процедури за преносимост на номера**	Процент на заявките за пренасяне, изпълнени с отклонения от нормалната процедура	%	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	%	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	ETSI EG 202 057-1
		Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента	%	
Фиксирана	Време за отговор при услуги от	Средно време за отговор	секунди	ETSI EG 202 057-1

	оператор	Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек.	%		
Фиксирана Мобилна	Време за отговор при услуги за справка в телефонен указател	Средно време за отговор	секунди	ETSI EG 202 057-1	
Фиксирана Мобилна	Процент на жалбите относно коректност на сметките	Процент на повиквания, на които е отговорено в рамките на 20 сек.	%	ETSI EG 202 057-1	
Достъп до Интернет	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки		%		
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	ETSI EG 202 057-2	
		Средното време при международно избиране	секунди		
Фиксирана Мобилна	Качество на разговорната връзка	Фактор за оценка на преноса на глас - R (R фактор), съгласно ITU-T Rec. G.109		ETSI EG 202 057-2	
Мобилна	Коефициент на неуспешни повиквания	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период	%	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	%	ETSI EG 202 057-3	
Достъп до интернет	Постигната скорост на предаване на данни	Максимална постигната скорост на предаване на данни	153600 kbit/s	ETSI EG 202 057-4	
		Минимална постигната	10240 kbit/s		

		скорост на предаване на данни			
		Средна стойност и стандартно отклонение на скоростта на предаване на данни	30 000 kbit/s		
Достъп до интернет	Коефициент на неуспешните опити за предаване на данни	Процент на неуспешните опити за предаване на данни	2.02 %	ETSI EG 202 057-4	
Достъп до интернет	Закъснение при предаване на данни (еднопосочно)	Средна стойност на закъснението при предаване на данни	4 ms	ETSI EG 202 057-4	
		Стандартно отклонение на закъснението	+/- 10 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.