

**“КОДЖЕНТ КОМЮНИКЕЙШЪНС БЪЛГАРИЯ” ЕООД**

**Параметри за качество на предоставяните услуги**

Мрежа/ услуга	Параметър	Измерване	Мерна единица	Стандартизацион ен документ*	
Фиксирана Достъп до интернет	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	
		Процент на заявки, изпълнени до датата, договорена с клиента, а когато процентът е под 80 % - среден брой на дните закъснение след договорената дата	99.50%		
Фиксирана Мобилна	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 Мобилна	Време за отговор при услуги от оператор	Средно време за отговор	секунди	ETSI EG 202 057-1
		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
		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	Няма	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	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	скорост при порт (port speed) 1.000.000 до 10.000.000 kbit/s	ETSI EG 202 057-4
	данни	Минимална постигната скорост на предаване на данни	скорост при порт (port speed) 1.000.000 до 10.000.000 kbit/s	
		Средна стойност и стандартно отклонение	Скоростта на предаване на данни при порта е постоянна	
			Опорната мрежа (Backbone)	
			не е пренатоварена	
Достъп до интернет	Коефициент на неуспешните опити за предаване на данни	Процент на неуспешните опити за предаване на данни	<0.02%	ETSI EG 202 057-4
Достъп до интернет	Закъснение при предаване на данни	Средна стойност на закъснението при предаване на данни	32 ms средно за Европа	ETSI EG 202 057-4
	(еднопосочно)	Стандартно отклонение на закъснението	0 ms	

\* В посочения стандартизационен документ се съдържа дефиниция и информация за начина на

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