

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 2020 г.

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

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

	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	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	%	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	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.