

ПАРАМЕТРИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ УСЛУГИ И ОБСЛУЖВАНЕ
от „БЛИЗУ МЕДИА ЕНД БРОДУБЕНД“ ЕАД за 2013 г.

Параметри за качеството на предоставяните услуги и обслужване през 2013 г.			
Параметър	Измерване	Мерна единица	Стойност
1. Време за първоначално свързване на фиксирана телефонна услуга	Времето, за което са изпълнени най-бързите 95% и 99% от заявките	дни	2 дни
	Процент на заявките, изпълнени до датата, договоране с клиента, а когато процентът е под 80% - среден брой на дните закъснение след договорената дата	% дни	99 %
2. Време за първоначално свързване на услуга достъп до Интернет	Времето, за което са изпълнени най-бързите 95% и 99% от заявките	дни	2 дни
	Процент на заявките, изпълнени до датата, договоране с клиента, а когато процентът е под 80% - среден брой на дните закъснение след договорената дата	% дни	99 %
3. Дял на проблемите, свързани с процедури за преносимост на номера	Процент на заявките за пренасяне, изпълнени с отклонение от нормалната процедура	%	0 %
4. Процент на повредите на абонатна линия (при фиксирана телефонна услуга)	Съотношението между броя на повредите на абонатна линия и средния брой на абонатните линии	%	5 %
5. Време за отстраняване на повреди (при фиксирана телефонна услуга)	Времето, за което са отстранени най-бързите 80% и 95% от валидните повреди по абонатните линии	часове	5 часа
	Процент на повредите, остранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента	%	99 %
6. Време за отговор при услуги от оператор	Средно време за отговор	секунди	48 сек.
	Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек.	%	72 %
7. Време за отговор при услуги за справка в телефонен указател	Средно време за отговор	секунди	Не се предоставя
	Процент на повиквания, на които е отговорено в рамките на 20 сек.	%	Не се предоставя
8. Процент на жалбите относно коректността на сметките при фиксирана телефонна	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	%	0.013 %

услуга			
9. Процент на жалбите относно коректността на сметките при услуга достъп до Интернет	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	%	0.0006%
10. Процент на неуспешните телефонни повиквания	За национални повиквания	%	3.7 %
	За международни повиквания	%	0.25 %
11. Време за установяване на връзка (при фиксирана телефонна услуга)	Средно време при национално избиране	секунди	1 сек.
	Средно време при международно избиране	секунди	3 сек.
12. Качество на разговорната връзка	Фактор за оценка на преноса на гласа – R (R фактор), съгласно ITU-T Rec. G.109		85
13. Постигната скорост на предаване на данни	Максимална скорост на предаване на данни	kbit/s	150 000 kbit/s
	Минимална скорост на предаване на данни	kbit/s	64 kbit/s
	Средна стойност и стандартно отклонение на скоростта на предаване на данни	kbit/s	142 500 kbit/s
14. Коефициент на неуспешните опити за предаване на данни	Процент на неуспешните опити за предаване на данни	%	0.01 %
15. Закъснение при предаване на данни (еднопосочно)	Средна стойност на закъснението при предаване на данни	ms	1 ms
	Стандартно отклонение на закъснението	ms	+/- 1 ms