

Общи изисквания по ЗЕС					
качество на предоставяните услуги, съгласно чл. 38 на Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения					
За услуги, предоставяни чрез:	Параметър	Измерване	Стойност	Мерна единица	Стандартизационен документ
Фиксирана мрежа	Време за първоначално свързване към мрежата (Supply time for initial connection)	Времето, за което са изпълнени най-бързите 95 % и 99 % от заявките	1,2 дни	дни	ETSI EG 202 057-1
		Процент на заявки, изпълнени до датата.	98%	%	
				дни	
Фиксирана мрежа	Процент повреди на линията за достъп (Fault rate per access line)	Съотношение между броя на повредите на абонатната линия и средния брой на абонатните линии	1%	%	ETSI EG 202 057-1
Фиксирана мрежа	Време за отстраняване на повреди (Fault repair time)	Времето, за което са отстранени най-бързите 80 % и 95 % от валидните повреди по абонатните линии	2,5 и 4 часа	часове	ETSI EG 202 057-1
		Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента	97%	%	
<b>2.2. За доставчици на междуличностни съобщителни услуги и услуги за достъп до интернет</b>					
За услуги, предоставяни чрез:	Параметър	Измерване	Стойност	Мерна единица	Стандартизационен документ
Фиксирана гласова услуга	Процент на жалбите относно коректност на сметките (Bill correctness complaints)	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			0,0001%	%	
Достъп до интернет през мобилна мрежа				%	

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

<b>Фиксирана гласова услуга</b>	Коефициент на неуспешни повиквания (Unsuccessful call ratio)	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период		%	<b>ETSI EG 202 057-2</b>
<b>Мобилна гласова услуга</b>	Коефициент на неуспешни повиквания (Unsuccessful call ratio)	Отношение на броя на неуспешните повиквания към общия брой повиквания за определен период		%	<b>ETSI EG 202 057-2</b>
<b>Мобилна гласова услуга</b>	Коефициент на пропаднали повиквания (Dropped call ratio)	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		%	<b>ETSI EG 202 057-3</b>
<b>Достъп до интернет през фиксирана мрежа</b>	Двупосочно закъснение (Delay)	Времето между първия бит, подаден в мрежата от ползвателя, и първия бит, пристигнал при ползвателя през мрежата	3 секунди	ms	<b>ITU-T Y.2617</b>
<b>Достъп до интернет през мобилна мрежа</b>	Двупосочно закъснение (Delay)	Времето между първия бит, подаден в мрежата от ползвателя, и първия бит, пристигнал при ползвателя през мрежата		ms	<b>ITU-T Y.2617</b>
<b>Достъп до интернет през фиксирана мрежа</b>	Колебание на закъснението (Delay variation/Jitter)	Колебание между максималното и минималното закъснение за определен период от време	2 секунди	ms	<b>ITU-T Y.2617</b>

Достъп до интернет през мобилна мрежа	Колебание на закъснението (Delay variation/Jitter)	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 (Packet loss)	Отношение на броя на загубените пакети и общия брой на пренесените пакети за определен период от време	0,001%	%	ITU-T Y.2617
Достъп до интернет през мобилна мрежа	Загуба на пакети (Packet loss)	Отношение на броя на загубените пакети и общия брой на пренесените пакети за определен период от време		%	ITU-T Y.2617