

**ПАРАМЕТРИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ УСЛУГИ
от "Терасист" ООД за предходната година**

Мрежа/Услуга	Параметър	Имерване	2021 год	2022 год	2023 год	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	3	2	2	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	99	99	%	
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	0.32	0.28	0.28	%	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	2	2	часа	ETSI EG 202 057-1
		Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента	100	100	100	%	
Достъп до интернет	Процент на жалбите относно коректност на сметките	Съотношение на сметките за коректността, за които са подадени жалби спрямо общият брой издадени сметки	0	0	0	%	ETSI EG 202 057-1
	Двупосочно закъснение (Delay)	Времето между първия бит, подаден в мрежата от ползвателя, и първия бит, пристигнал при ползвателя през мрежата	1	1	1	ms	ITU-T Y.2617
	Колебание на закъснението (Delay variation/Jitter)	Колебание между максималното и минималното закъснение за определен период от време	1	1	1	ms	ITU-T Y.2617
	Загуба на пакети (Packet loss)	Отношение на броя на загубените пакети и общия брой на пренесените пакети за определен период от време	0	0	0	%	ITU-T Y.2617