

## ПАРАМЕТРИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ УСЛУГИ И ОБСЛУЖВАНЕ ОТ „Бац-2013“ ЕООД

<b>Параметри за качеството на предоставяните услуги и обслужване през 2014 г.</b>			
<b>Параметър:</b>	<b>Измерване:</b>	<b>Мерна единица:</b>	<b>Стойност:</b>
1. Време за първоначално свързване на услугата достъп до Интернет.	Времето, за което са изпълнени най-бързите 95% и 99% от заявките.	дни	2 дни
	Процент на заявките, изпълнени до датата, договорена с клиента, а когато процента е под 80% среден брой на дните закъснение след договорената дата.	% дни	99,00%
2. Процент на жалбите относно коректността на сметките при услуги достъп до Интернет.	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки.	%	0,00%
Достигната скорост на предаване на данни.	Максимална скорост на предаване на данни.	Mbps (megabits per second)	100 Mbps
	Минимална скорост на предаване на данни.	Mbps (megabits per second)	10 Mbps
	Средна стойност и стандартно отклонение на скоростта на предаване на данни.	% от скоростта за абонаментен план	95,00%
3. Коефициент на неуспешните опити за предаване на данни.	Процент на неуспешните опити за предаване на данни.	%	< 0,02%
4. Закъснение на предаване на данни /еднопосочно/.	Средна стойност на закъснението при предаване на данни.	ms	< 20 ms
	Стандартно отклонение на закъснението.	ms	+/- 3 ms