

**Параметри за качеството на предоставяните услуги - 2016-2019 г.**

Услуга	Параметър	Измерване	Стойност за 2019 г.	Стойност за 2018 г.	Стойност за 2017 г.	Стойност за 2016 г.	Стандартизационен документ
Телевизия, интернет	Време за първоначално свързване към мрежата	Времето, за което са изпълнени най-бързите 95% и 99% от заявките	2 работни дни	2 работни дни	2 работни дни	2 работни 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	99,00%	99,00%	99,00%	99,00%	
Телевизия, интернет	Процент на жалбите относно коректност на сметките	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	ETSI EG 202 057-1
Телевизия, интернет	Време за отстраняване на повреди	Времето, за което са отстранени най-бързите 80% и 95% от валидните повреди	1 час	1 час	1 час	1 час	ETSI EG 202 057-1
		Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиент	100,00%	100,00%	100,00%	99,00%	

Услуга	Параметър	Измерване	Стойност за 2019 г.	Стойност за 2018 г.	Стойност за 2017 г.	Стойност за 2016 г.	Стандартизационен документ
Интернет Старт	Оферирана скорост	Оферирана скорост за достъп	50 Мбит/с	50 Мбит/с	50 Мбит/с	50 Мбит/с	ETSI EG 202 057-4, клауза 5.2
	Максимална скорост на сваляне през 95% от времето	Максимално достижима скорост на сваляне от България и света, постижима през поне 95% от времето на предоставяне на услугата	50 Мбит/с	50 Мбит/с	50 Мбит/с	50 Мбит/с	
	Минимална скорост на сваляне	Минимално гарантирана скорост на сваляне от България и света, постижима през 100% от времето на предоставяне на услугата	25 Мбит/с	25 Мбит/с	25 Мбит/с	25 Мбит/с	
	Максимална скорост на качване през 95% от времето	Максимално достижима скорост на качване до България и света, постижима през поне 95% от времето на предоставяне на услугата	5 Мбит/с (DOCSIS 3.0) 25 Мбит/с (PON)	5 Мбит/с (DOCSIS 3.0) 25 Мбит/с (PON)	5 Мбит/с (DOCSIS 3.0) 25 Мбит/с (PON)	5 Мбит/с (DOCSIS 3.0) 25 Мбит/с (PON)	
	Минимална скорост на качване	Минимално гарантирана скорост на качване до България и света, постижима през 100% от времето на предоставяне на услугата	3 Мбит/с (DOCSIS 3.0) 25 Мбит/с (PON)	3 Мбит/с (DOCSIS 3.0) 25 Мбит/с (PON)	3 Мбит/с (DOCSIS 3.0) 25 Мбит/с (PON)	3 Мбит/с (DOCSIS 3.0) 25 Мбит/с (PON)	
Интернет Про	Оферирана скорост	Оферирана скорост за достъп	100 Мбит/с	100 Мбит/с	100 Мбит/с	100 Мбит/с	ETSI EG 202 057-4, клауза 5.2
	Максимална скорост на сваляне през 95% от времето	Максимално достижима скорост на сваляне от България и света, постижима през поне 95% от времето на предоставяне на услугата	100 Мбит/с	100 Мбит/с	100 Мбит/с	100 Мбит/с	
	Минимална скорост на сваляне	Минимално гарантирана скорост на сваляне от България и света, постижима през 100% от времето на предоставяне на услугата	50 Мбит/с	50 Мбит/с	50 Мбит/с	50 Мбит/с	
	Максимална скорост на качване през 95% от времето	Максимално достижима скорост на качване до България и света, постижима през поне 95% от времето на предоставяне на услугата	10 Мбит/с (DOCSIS 3.0) 50 Мбит/с (PON)	10 Мбит/с (DOCSIS 3.0) 50 Мбит/с (PON)	10 Мбит/с (DOCSIS 3.0) 50 Мбит/с (PON)	10 Мбит/с (DOCSIS 3.0) 50 Мбит/с (PON)	
	Минимална скорост на качване	Минимално гарантирана скорост на качване до България и света, постижима през 100% от времето на предоставяне на услугата	5 Мбит/с (DOCSIS 3.0) 50 Мбит/с (PON)	5 Мбит/с (DOCSIS 3.0) 50 Мбит/с (PON)	5 Мбит/с (DOCSIS 3.0) 50 Мбит/с (PON)	5 Мбит/с (DOCSIS 3.0) 50 Мбит/с (PON)	
Интернет Макс	Оферирана скорост	Оферирана скорост за достъп	150 Мбит/с	150 Мбит/с	150 Мбит/с	150 Мбит/с	ETSI EG 202 057-4, клауза 5.2
	Максимална скорост на сваляне през 95% от времето	Максимално достижима скорост на сваляне от България и света, постижима през поне 95% от времето на предоставяне на услугата	150 Мбит/с	150 Мбит/с	150 Мбит/с	150 Мбит/с	
	Минимална скорост на сваляне	Минимално гарантирана скорост на сваляне от България и света, постижима през 100% от времето на предоставяне на услугата	75 Мбит/с	75 Мбит/с	75 Мбит/с	75 Мбит/с	
	Максимална скорост на качване през 95% от времето	Максимално достижима скорост на качване до България и света, постижима през поне 95% от времето на предоставяне на услугата	15 Мбит/с (DOCSIS 3.0) 75 Мбит/с (PON)	15 Мбит/с (DOCSIS 3.0) 75 Мбит/с (PON)	15 Мбит/с (DOCSIS 3.0) 75 Мбит/с (PON)	15 Мбит/с (DOCSIS 3.0) 75 Мбит/с (PON)	
	Минимална скорост на качване	Минимално гарантирана скорост на качване до България и света, постижима през 100% от времето на предоставяне на услугата	8 Мбит/с (DOCSIS 3.0) 75 Мбит/с (PON)	8 Мбит/с (DOCSIS 3.0) 75 Мбит/с (PON)	8 Мбит/с (DOCSIS 3.0) 75 Мбит/с (PON)	8 Мбит/с (DOCSIS 3.0) 75 Мбит/с (PON)	
Интернет Старт, Про, Макс	Закъснение при предаване на данни (еднопосочно) / ping	Закъснението е половината от времето, в милисекунди, което е необходимо на заявка за echo/отговор на ICMP Ping	5 ms (DOCSIS 3.0) 1 ms (PON)	5 ms (DOCSIS 3.0) 1 ms (PON)	5 ms (DOCSIS 3.0) 1 ms (PON)	5 ms (DOCSIS 3.0) 1 ms (PON)	ETSI EG 202 057-4
	Отклонение в закъснението	Отклонения в закъснението при предаване на данни	<10 ms (DOCSIS 3.0) <2 ms (PON)	<10 ms (DOCSIS 3.0) <2 ms (PON)	<10 ms (DOCSIS 3.0) <2 ms (PON)	<10 ms (DOCSIS 3.0) <2 ms (PON)	
	Загуби при предаване на данни	Процент на неуспешните опити за предаване на данни (packet loss)	<0.1% (DOCSIS 3.0) <0.0001% (PON)	<0.1% (DOCSIS 3.0) <0.0001% (PON)	<0.1% (DOCSIS 3.0) <0.0001% (PON)	<0.1% (DOCSIS 3.0) <0.0001% (PON)	