

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

| Мрежа/Услуга       | Параметър   | Имерване  | 2022 год | 2023 год | 2024 год | Мерна единица | Стандартизационен документ |
|--------------------|---|---|----------|----------|----------|---------------|----------------------------|
| Фиксирана мрежа    | Време за първоначално свързване към мрежата<br>(Supply time for initial connection) | Времето, за което са изпълнени най-бързите 95% и 99% от заявките  | 2        | 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<br>(Fault rate per access line)                | Съотношение между броя на повредите на абонатната линия и средния брой на абонатните линии  | 0.28     | 0.28     | 0.29     | %             | ETSI EG 202 057-1          |
| Фиксирана мрежа    | Време за отстраняване на повреди<br>(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               |