

**ПАРАМЕТРИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ УСЛУГИ  
от Алфанет България ЕООД за 2025г**

За услуги, предоставяни чрез:	Параметър	Измерване	2023г	2024г	2025г	Мерна единица	Стандартизационен документ
Фиксирана мрежа	Време за първоначално свързване към мрежата (Supply time for initial)	Времето, за което са изпълнени най-бързите 95 % и 99 % от заявките	3	3	3	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	100	100	100	%	
	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	1	1	%	
	Време за отстраняване на повреди (Fault repair time)	Времето, за което са отстранени най-бързите 80 % и 95 % от валидните повреди по абонатните линии	3	3	3	часове	
		Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента	100	100	100	%	
	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	0	0	0	%	
Достъп до интернет през фиксирана мрежа	Двупосочно закъснение (Delay)	Времето между първия бит, подаден в мрежата от ползвателя, и първия бит, пристигнал при ползвателя през мрежата	2,5	2,5	2,5	ms	ITU-T Y.2617
	Колемание на закъснението (Delay variation/Jitter)	Колемание между максималното и минималното закъснение за определен период от време	2	2	2	ms	
	Загуба на пакети (Packet loss)	Отношение на броя на загубените пакети и общия брой на пренесените пакети за определен период от време	0,1	0,1	0,1	%	