

ПАРАМЕТРИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ УСЛУГИ И ОБСЛУЖВАНЕ от  
„МИНЕРАЛ” ООД

Административни параметри за качеството на предоставяната услуга Достъп до интернет 2015г.			
Параметър	Измерване	Стойност	Мерна единица
Време за първоначално свързване на услуга достъп до Интернет	Времето, за което са изпълнени най-бързите 50%, 95% и 99% от Заявките за включване на услугите	2 дни	дни
	Процент на заявките, изпълнени до датата, договорена с клиента, а когато процента е под 80% среден брой на дните закъснение след договорената дата.	95.00%	% дни
Процент на жалбите относно коректността на сметките при услуга достъп до Интернет	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадени жалби, спрямо общия брой издадени сметки	0.001%	%
	Времето, за което най-бързите 80% и 95% от валидните неизправности са отстранени	2 часа	час
Време за отстраняване на повреди за фиксиран достъп до интернет	Процент на отстранените неизправности, по всяко време, посочено от доставчика на услуги като целева стандартна точност за спазване на уговорките за ден и час	95.00%	% дни
Постигната скорост на предаване на данни	Максимална скорост на предаване на данни	51 200 kbit/s	kbit/s
	Минимална скорост на предаване на данни	4 096 kbit/s	kbit/s