

**ПАРАМЕТРИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ УСЛУГИ И ОБСЛУЖВАНЕ от
“БАЛКАН ИНТЕРНЕТ ЕКСЧЕЙНДЖ” в сила от 2017 г.**

Параметри за качеството на предоставяните услуги, съгласно чл.39 на Общите изисквания при осъществяване на обществени електронни съобщения			
Параметър	Измерване	Мерна единица	Стойност
1. Време за първоначално свързване на услугата Peer Exchange	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 даните закъснение след договорената дата	% дни	99.00%
2. Гарантирано ниво на достъпност на услугата	Достъпността представлява общото време в месеца, през което клиентът има възможност да ползва услугата	% дни	99.95%
3. Процент на жалбите относно коректността на сметките при услуга Peer Exchange	Съотношение на сметките, за коректността на които са подадените жалби, спрямо общия брой издадени сметки	%	0,00002%
4. Възможни методи за свързване към услугата (възможно комбиниране за по голяма капацитет)	10G link - скорост на предаване на данни	Gbit/s	10 Gbit/s
	1G link – скорост на предаване на данни	Gbit/s	1 Gbit/s
	Комбиниран линк – средна стойност и стандартно отклонение на скоростта на предаване на данни	Mbit/s – Gbit/s	100/1000 Mbit/s 1/10 Gbit/s
5. Коефициент на неуспешните опити за предаване на данни	Процент на неуспешните опити за предаване на данни	%	0.01%

6. Закъснение при предаване на данни (еднопосочно)	Средна стойност на закъснението при предаване на данни	ms	1
	Стандартно отклонение на закъснението	ms	+/-1ms
7. Време за отстраняване на повреди	Времето, за което са отстранени най-бързите 80% и 95% от валидните повреди	часове	95% - 5 часа 80% - 1,5 часа
	Процент на повредите, отстранени в рамките на максималния срок, определен в договора с клиента	%	98,5%
8. Техническа поддръжка на услугата	Денонощно наблюдение и отстраняване на проблемите	дни	24 часа, 365 дни
9. Планирани технически профилактики	Профилактика един път в месеца (максимум 2 часа) при уведомление на клиента от минимум 48 часа	часове	Между 2.00 – 6.00 часа