



„Никем Нет” ООД  
 с. Световрачене ул. ”Софийска” №1А  
 тел: 024815190; моб.тел: 089 44 8 99 88  
 e-mail: office@nikem-bg.net  
 web site: http://www.nikem-bg.net

**ПАРАМЕТРИ ЗА КАЧЕСТВОТО НА ПРЕДОСТАВЯНИТЕ УСЛУГИ И ОБСЛУЖВАНЕ**  
**от**  
**фирма „НИКЕМ НЕТ“ ООД за 2018 г.**

| <b>Параметри за качеството на предоставяните услуги и обслужване през 2018 г.</b> |   |                      |                  |
|---|---|----------------------|------------------|
| <b>Параметър</b>  | <b>Измерване</b>  | <b>Мерна единица</b> | <b>Стойност</b>  |
| Време за първоначално свързване на услугата достъп до Интернет                    | Времето, за което са изпълнени най-бързите 95% и 99% от заявките  | дни                  | 1 ден            |
|   | Процент на заявките, изпълнени до датата, договоране с клиента, а когато процентът е под 80% - среден брой на дните закъснение след договорената дата | %<br>дни             | 99 %             |
| Време за отговор при услуги от оператор   | Средно време за отговор   | секунди              | 25 сек.          |
|   | Процент на отговорените повиквания в рамките на 20 сек.   | %                    | 75 %             |
| Време за отговор при услуги за справка в телефонен указател                       | Средно време за отговор   | секунди              | Не се предоставя |
|   | Процент на повиквания, на които е отговорено в рамките на 20 сек.   | %                    | Не се предоставя |
| 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  | %                    | 0.0007 %         |
| Постигната скорост на предаване на данни  | Максимална скорост на предаване на данни  | kbit/s               | 150 000 kbit/s   |
|   | Минимална скорост на предаване на данни   | kbit/s               | 64 kbit/s        |
|   | Средна стойност и стандартно отклонение на скоростта на предаване на данни  | kbit/s               | 142 kbit/s       |
| Коефициент на неуспешните опити за предаване на данни                             | Процент на неуспешните опити за предаване на данни  | %                    | 0.01 %           |
| Закъснение при предаване на данни (еднопосочно)                                   | Средна стойност на закъснението при предаване на данни  | ms                   | 1 ms             |
|   | Стандартно отклонение на закъснението   | ms                   | +/- 1 ms         |