



„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 2012 г.

Параметри за качеството на предоставяните услуги и обслужване през 2012 г.			
Параметър	Измерване	Мерна единица	Стойност
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	% 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	150000 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	142kbit/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