

## Протокол оценки показателей качества услуг ООО «Анитэкс» за I квартал 2015 г.

### 1. Услуга постоянного доступа в сеть Интернет:

- коэффициент готовности соединения с сетью Интернет, процентов.  
 $K_{\text{гот}} = 99,5$  норма 98 %

### 2. Непрерывность соединения:

- доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением, процентов;

$$P_{\text{прещ-раз}} = 99,8 \quad \text{норма } 5 \%$$

### 3. Качество ПД:

- доля соединений, удовлетворяющих нормам по скорости ПД, процентов;

$$P_{\text{уд.скор}} = 99,3 \quad \text{норма } 90 \%$$

- доля соединений, удовлетворяющих нормам по времени задержки передачи IP-пакетов, процентов;

$$P_{\text{уд.задерж}} = 92,5 \quad \text{норма } 90 \%$$

- доля соединений, удовлетворяющих нормам по потерям IP-пакетов, процентов.

$$P_{\text{уд.пот}} = 94,6 \quad \text{норма } 90 \%$$

### 4. Своевременность организации доступа к услуге.

- доля договоров, по которым доступ к услуге организован в срок, не превышающий количество дней (со дня регистрации заявления либо подписания договора), указанных в договоре либо порядке (правилах) предоставления услуги для которых доступ к услуге был организован в соответствии с нормой по времени, процентов.

$$P_{\text{дог}} = 98,1 \quad \text{норма } 99 \%$$

### 5. Скорость ремонта.

- коэффициент восстановления связи, процентов:

$$K_{\text{вс}} = 97,1 \quad \text{норма } 24 \text{ часа}$$

### 6. Доступность службы поддержки.

- коэффициент доступности службы поддержки

$$K_{\text{дсп}} = 96,2 \quad \text{норма } 3 \text{ мин}$$

### 7. Правильность тарификации.

- коэффициент правильно выставленных счетов

$$K_{\text{пвс}} = 99$$