

Протокол оценки показателей качества услуг ООО «Анитэкс»  
за I квартал 2016г.

1. Услуга постоянного доступа в сеть Интернет:
  - коэффициент готовности соединения с сетью Интернет, процентов.  
 $K_{\text{гот}} = 99,1$  норма 98 %
2. Непрерывность соединения:
  - доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением, процентов;  
 $P_{\text{прещ-раз}} = 99,0$  норма 5 %
3. Качество ПД:
  - доля соединений, удовлетворяющих нормам по скорости ПД, процентов;  
 $P_{\text{уд.скор}} = 99,6$  норма 90 %
  - доля соединений, удовлетворяющих нормам по времени задержки передачи IP - пакетов, процентов;  
 $P_{\text{уд.задерж}} = 95,1$  норма 90 %
  - доля соединений, удовлетворяющих нормам по потерям IP-пакетов, процентов.  
 $P_{\text{уд.пот}} = 98,6$  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.  
 $P_{\text{дог}} = 99,3$  норма 99 %
5. Скорость ремонта.
  - коэффициент восстановления связи, процентов:  
 $K_{\text{вс}} = 97,1$  норма 24 часа
6. Доступность службы поддержки.
  - коэффициент доступности службы поддержки  
 $K_{\text{дсп}} = 96,2$  норма 3 мин
7. Правильность тарификации.
  - коэффициент правильно выставленных счетов  
 $K_{\text{пвс}} = 99$