

**Протокол оценки показателей качества услуг ООО «Анитэкс»  
за 3 квартал 2017 г.**

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

- коэффициент готовности соединения с сетью Интернет, процентов.

**$K_{\text{гот}} = 98,2$**  норма 99 %

**2. Непрерывность соединения:**

- доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением, процентов;

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

**3. Качество ПД:**

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

**$P_{\text{уд.скор}} = 96$**  норма 90 %

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

**$P_{\text{уд.задерж}} = 91$**  норма 90 %

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

**$P_{\text{уд.пот}} = 97$**  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.

**$P_{\text{дог}} = 95$**  норма 99 %

**5. Скорость ремонта.**

- коэффициент восстановления связи, процентов:

**$K_{\text{вс}} = 90,1$**  норма 24 часа

**6. Доступность службы поддержки.**

- коэффициент доступности службы поддержки

**$K_{\text{дсп}} = 98,1$**  норма 3 мин

**7. Правильность тарификации.**

- коэффициент правильно выставленных счетов

**$K_{\text{пвс}} = 97$**