

Протокол оценки показателей качества услуг ООО «Анитэкс» за 2квартал 2017 г.

1. Услуга постоянного доступа в сеть Интернет:- коэффициент готовности соединения с сетью Интернет, процентов.

Кгот = 98,5

норма 98 %

2. Непрерывность соединения:

- доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением, процентов;

Рпрещ-раз = 97,5

норма 5 %

3. Качество ПД:

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

Руд.скор = 87

норма 90 %

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

Руд.задерж = 92

норма 90 %

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

Руд.пот = 92

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.

Рдог = 99

норма 99 %

5. Скорость ремонта.

- коэффициент восстановления связи, процентов:

Квс = 93,3

норма 24 часа

6. Доступность службы поддержки.

- коэффициент доступности службы поддержки

Кдсп = 96,5

норма 3 мин

7. Правильность тарификации.

- коэффициент правильно выставленных счетов

Кпвс = 97