

**Протокол оценки показателей качества услуг ООО «Анитэкс»
за 4 квартал 2017 г.**

1. Услуга постоянного доступа в сеть Интернет:

- коэффициент готовности соединения с сетью Интернет, процентов.
 $K_{\text{гот}} = 97,2$ норма 99 %

2. Непрерывность соединения:

- доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением, процентов;
 $P_{\text{прещ-раз}} = 98,5$ норма 5 %

3. Качество ПД:

- доля соединений, удовлетворяющих нормам по скорости ПД, процентов;
 $P_{\text{уд.скор}} = 91$ норма 90 %
- доля соединений, удовлетворяющих нормам по времени задержки передачи IP-пакетов, процентов;
 $P_{\text{уд.задерж}} = 95$ норма 90 %
- доля соединений, удовлетворяющих нормам по потерям IP-пакетов, процентов.
 $P_{\text{уд.пот}} = 94$ 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.
 $P_{\text{дог}} = 99$ норма 99 %

5. Скорость ремонта.

- коэффициент восстановления связи, процентов:
 $K_{\text{вс}} = 95,5$ норма 24 часа

6. Доступность службы поддержки.

- коэффициент доступности службы поддержки
 $K_{\text{дсп}} = 95,1$ норма 3 мин

7. Правильность тарификации.

- коэффициент правильно выставленных счетов
 $K_{\text{пвс}} = 96$