

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

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

- коэффициент готовности соединения с сетью Интернет, процентов.

$K_{\text{гот}} = 99,7$  норма 98 %

### 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;

$P_{\text{уд.скор}} = 99,1$  норма 90 %

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

$P_{\text{уд.задерж}} = 89$  норма 90 %

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

$P_{\text{уд.пот}} = 91$  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.

$P_{\text{дог}} = 97,2$  норма 99 %

### 5. Скорость ремонта.

- коэффициент восстановления связи, процентов:

$K_{\text{вс}} = 99,1$  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

$K_{\text{пвс}} = 99$