

**Протокол оценки показателей качества услуг ООО «Анитэкс»  
за 1 квартал 2021 г.**

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

- коэффициент готовности соединения с сетью Интернет, процентов.  
 **$K_{\text{гот}} = 98,9$**  норма 99 %

**2. Непрерывность соединения:**

- доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением, процентов;  
 **$R_{\text{прещ-раз}} = 98,1$**  норма 5 %

**3. Качество ПД:**

- доля соединений, удовлетворяющих нормам по скорости ПД, процентов;  
 **$R_{\text{уд.скор}} = 91$**  норма 90 %
- доля соединений, удовлетворяющих нормам по времени задержки передачи IP-пакетов, процентов;  
 **$R_{\text{уд.задерж}} = 95$**  норма 90 %
- доля соединений, удовлетворяющих нормам по потерям IP-пакетов, процентов.  
 **$R_{\text{уд.пот}} = 93$**  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.  
 **$R_{\text{дог}} = 99$**  норма 99 %

**5. Скорость ремонта.**

- коэффициент восстановления связи, процентов:  
 **$K_{\text{вс}} = 90,3$**  норма 24 часа

**6. Доступность службы поддержки.**

- коэффициент доступности службы поддержки  
 **$K_{\text{дсп}} = 98,5$**  норма 3 мин

**7. Правильность тарификации.**

- коэффициент правильно выставленных счетов  
 **$K_{\text{пвс}} = 95$**