

| # | Показатель качества | Норма | Фактически |
|--|---|-------|------------|
| 1. Показатели качества работы сети | | | |
| 1.1 | Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет | >98% | 99,9% |
| 1.2 | Доля успешных попыток соединения от общего количества соединений | >90% | 99,9% |
| 1.3 | Доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением | <5% | 0,05% |
| 1.4 | Доля соединений, соответствующих нормам по скорости передачи данных | >90% | 99,1% |
| 1.5 | Доля соединений, соответствующих нормам по времени задержки передачи IP-пакетов | >90% | 99,5% |
| 1.6 | Доля соединений, соответствующих нормам по потерям IP-пакетов | >90% | 99,4% |
| 2. Показатели качества обслуживания абонентов | | | |
| 2.1 | Доля договоров, по которым доступ к услуге организован своевременно | >99% | 99,2% |
| 2.2 | Коэффициент доступности службы технической поддержки | >90% | 99,2% |
| 2.3 | Коэффициент восстановления связи | >95% | 99,9% |
| 2.4 | Коэффициент правильности тарификации | >99% | 99,99% |
| 2.5 | Коэффициент удовлетворенности обслуживанием | >75% | 98% |