

#	Показатель качества	Норма	Фактически
1. Показатели качества работы сети			
1.1	Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет	>98%	99.1%
1.2	Доля успешных попыток соединения от общего количества соединений	>90%	96,3%
1.3	Доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением	<5%	0,05%
1.4	Доля соединений, соответствующих нормам по скорости передачи данных	>90%	96%
1.5	Доля соединений, соответствующих нормам по времени задержки передачи IP-пакетов	>90%	98,3%
1.6	Доля соединений, соответствующих нормам по потерям IP-пакетов	>99%	99,5%
2. Показатели качества обслуживания абонентов			
2.1	Доля договоров, по которым доступ к услуге организован своевременно	>99%	99,3%
2.2	Коэффициент доступности службы технической поддержки	>90%	98,6%
2.3	Коэффициент восстановления связи	>99%	99,9%
2.4	Коэффициент правильности тарификации	>99%	99,99%
2.5	Коэффициент удовлетворенности обслуживанием	>75%	95%