

#	Показатель качества	Норма	Фактически
1. Показатели качества работы сети			
1.1	Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет	>98%	98.5%
1.2	Доля успешных попыток соединения от общего количества соединений	>90%	98.2%
1.3	Доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением	<5%	1.4%
1.4	Доля соединений, соответствующих нормам по скорости передачи данных	>90%	94.1%
1.5	Доля соединений, соответствующих нормам по времени задержки передачи IP-пакетов	>90%	93%
1.6	Доля соединений, соответствующих нормам по потерям IP-пакетов	>90%	97.5%
2. Показатели качества обслуживания абонентов			
2.1	Доля договоров, по которым доступ к услуге организован своевременно	>99%	99.6%
2.2	Коэффициент доступности службы технической поддержки	>90%	97%
2.3	Коэффициент восстановления связи	>95%	99.6%
2.4	Коэффициент правильности тарификации	>99%	99.6%

2.5	Коэффициент удовлетворенности обслуживанием	>75%	75.5%
-----	---	------	-------