

#	Показатель качества	Норма	Фактически
1. Показатели качества работы сети			
1.1	Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет	>98%	99.5%
1.2	Доля успешных попыток соединения от общего количества соединений	>90%	95.8%
1.3	Доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением	<5%	0.6%
1.4	Доля соединений, соответствующих нормам по скорости передачи данных	>90%	91.7%
1.5	Доля соединений, соответствующих нормам по времени задержки передачи IP-пакетов	>90%	99.2%
1.6	Доля соединений, соответствующих нормам по потерям IP-пакетов	>90%	92.1%
2. Показатели качества обслуживания абонентов			
2.1	Доля договоров, по которым доступ к услуге организован своевременно	>99%	99.9%
2.2	Коэффициент доступности службы технической поддержки	>90%	97.3%
2.3	Коэффициент восстановления связи	>95%	96.5%
2.4	Коэффициент правильности тарификации	>99%	99.8%

2.5	Коэффициент удовлетворенности обслуживанием	>75%	79.1%
-----	---	------	-------