

ОТЧЁТ
о текущих значениях показателей качества работы
сети BASNET и обслуживания абонентов
за 4 квартал 2019 года

1. Показатели качества работы сети

№	Наименование показателя качества	Значение показателя качества	
		Нормативное	Фактическое
1.1	Скорость передачи данных, кбит/с: максимальная минимальная		Замеряется индивидуально
1.2	Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет, %	98 ≤	99,68
1.3	Доля успешных попыток соединения от общего количества соединений, %	90 ≤	99,12
1.4	Доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением, %	≤ 5	0,70
1.5	Доля соединений, соответствующих нормам по скорости передачи данных, %	90 ≤	98,73
1.6	Доля соединений, соответствующих нормам по времени задержки передачи IP-пакетов, %	90 ≤	98,80
1.7	Доля соединений, соответствующих нормам по потерям IP-пакетов, %	90 ≤	97,32

2. Показатели качества обслуживания абонентов

№	Наименование показателя качества	Значение показателя качества	
		Нормативное	Фактическое
2.1	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, %	99 ≤	100,00
2.2	Коэффициент доступности службы технической поддержки	90 ≤	94,42
2.3	Коэффициент восстановления связи, %	95 ≤	98,63
2.4	Коэффициент правильно выставленных счетов, %	99 ≤	100,00
2.5	Коэффициент удовлетворенности абонентов, %	75 ≤	98,37