

ОТЧЕТ

о текущих значениях показателей качества работы
сети и обслуживания абонентов ОАО «МТИС»

за 4-й квартал 2017 года

1. Показатели качества работы сети

| № | Наименование показателя качества | Значение показателя качества | |
|-----|--|------------------------------|-------------|
| | | Нормативное | Фактическое |
| 1.1 | Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет, % | $98 \leq$ | 99,5 |
| 1.2 | Доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением, % | ≤ 5 | 2 |
| 1.3 | Доля соединений, соответствующих нормам по скорости передачи данных, % | $90 \leq$ | 98 |
| 1.4 | Доля соединений, соответствующих нормам по времени задержки передачи IP-пакетов, % | $90 \leq$ | 99 |
| 1.5 | Доля соединений, соответствующих нормам по потерям IP-пакетов, % | $90 \leq$ | 99 |

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, % | $99 \leq$ | 99 |
| 2.2 | Коэффициент доступности службы технической поддержки (при нормативном значении времени ответа специалиста службы не более 180 с), % | $90 \leq$ | 92,76 |