

Параметр	Рекомендуемое значение	Измеренное значение
1. Срок необходимый для предоставления услуги		
а) 80% самых быстро выполненных заявлений, в днях	макс. 14	2
б) 95% самых быстро выполненных заявлений, в днях	макс. 21	5
с) % заявлений выполненных поставщиком за принятое время,%	мин. 98	99
2. Срок подключения (логирования)		
а) 80% самых быстро выполненных подключений, сек	1,5	1,3
б) 95% самых быстро выполненных подключений, сек	2,5	2
3.4. xDSL (Digital Subscriber Line), цифровая абонентская линия,		
а) номинальная/ максимальная скорость передачи данных (download/upload), Мбит/с	-	20/20
б) минимальная гарантированная скорость передачи данных (download/upload), Мбит/с	1/0,5	5/5
с) Измеренная скорость передачи данных, Мбит/с 95% самых высоких достигнутых скоростей (download/upload) 5% самых низких достигнутых скоростей (download/upload)	-/ -/-	19,79 19,11 18,77 19,53
д) средняя скорость передачи данных(download/upload), кбит/с	-/-	19280 19320
е) Количество выполненных измерений	мин. 50	50
3. Срок устранения неполадок		
а) 80% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы	24	8
б) 95% самых быстро устраненных подтвержденных неполадок, часы	48	32
с) % устраненных неполадок (в принятое поставщиком для этого время)	Min.95	98
4. Частота жалоб конечного пользователя		
% зарегистрированных жалоб на конечного пользователя, %	1	0,5
5. Частота жалоб относительно неполадок		
% жалоб относительно неполадок на конечного пользователя, %	0,1	0,1
6. Жалобы относительно начисления платы за услуги		
% жалоб относительно правильности начисления платы за услуги, %	0,5	0,1
7. Срок разрешения жалоб		
а) 80% самых быстро разрешенных жалоб, в днях	21	5
б) 95% самых быстро разрешенных жалоб, в днях	30	4
с) % жалоб разрешенных поставщиком за принятое время, %	Min.95	98