Приложение 1

к Порядку предоставления услуги

«Уровень сервиса» для клиентов

фиксированной связи

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| № п/п |   | Уровень сервиса Основной | Уровень сервиса Продвинутый | Уровень сервиса Максимальный |
| 1 | Время работы справочной службы 150 | 24 часа | 24 часа | 24 часа |
| 2 | Выделенный номер технической поддержки 7411 | предоставляется | предоставляется | предоставляется |
| 3 | Время работы технической поддержки  | 8:00 – 24:00 | круглосуточно | круглосуточно |
| 4 | Время проведения работ по устранению неполадок | 9:00 – 18:00 | круглосуточно  | круглосуточно |
| 5 | Проактивный мониторинг\*  | не предоставляется | предоставляется | предоставляется |
| 6 | Отчетность | не предоставляется | ежемесячно | ежемесячно |
| 7 | Резервный интернет-канал  | не предоставляется | предоставляется | предоставляется |
| 8 | Бесплатная замена маршрутизатора в случае выхода из строя | не предоставляется | предоставляется | предоставляется |
| 9 | Скорость соединения от максимальной доступной по тарифному плану, % не менее | 70 | 80 | 90 |
| 10 | Коэффициент готовности сети, % не менее\*\* | 98,3 | 99,3 | 99,5 |
| 11 | Максимальное время простоя, часы в месяц | 121 | 5 | 3,5 |
| 12 | Время оформления заявки, диагностирование проблемы, часы  | 1 | 1 | 1 |
| 13 | Время обработки заявки, часы | 31 | 1 | В момент поступления |
| 14 | Время устранения неполадок на сети в случае ухудшения качества связи, часы | 41 | 2 | 1,5 |
| 15 | Время восстановления связи в случае отсутствия связи, часы | 81 | 3 | 2 |

1 –указано суммарное время в рамках времени проведения работ по устранению неполадок.

\*Проактивный мониторинг – контроль работоспособности линии клиента, прогнозирование поведения системы, оперативное определение и устранение причин возникающих неполадок.

\*\* Коэффициент готовности сети - отношение времени перерыва в предоставлении услуг к общему времени предоставления услуги (календарный месяц) в процентах.

Коэффициент готовности сети = (1 - $\frac{Время перерыва в предоставлении услуг }{Общее время предоставления услуг}$) \* 100%

Время перерыва в предоставлении услуг не включает время проведения компанией плановых работ на сети.