

**Технические условия оказания услуг связи  
СООО «Мобильные ТелеСистемы»  
(редакция действует с 01.05.2018)**

1. Настоящие Технические условия оказания услуг связи СООО «Мобильные ТелеСистемы» (далее – Технические условия) являются неотъемлемой частью заключаемого с Абонентом Договора на оказание услуги и определяют технические параметры оказываемых Оператором услуг.

**2. В отношении оказания Услуг сотовой подвижной электросвязи.**

2.1. Оператор предоставляет Абонентам техническую возможность получения Услуги связи с использованием сети сотовой подвижной электросвязи в пределах заявленных Оператором зон уверенного приема<sup>1</sup> на территории Республики Беларусь. Информация о зонах уверенного приема может быть получена Абонентом в Салонах связи<sup>2</sup>, Контактном центре Оператора или на официальном сайте Оператора [www.mts.by](http://www.mts.by).

2.2. Приведённая на карте информация о зонах уверенного приема в технологиях 2G, 3G, 4G, получена на основе компьютерного моделирования мощности сигнала сети для высоты 1,5 метра от уровня земли (5 метров от уровня земли при использовании внешних антенн) и подтверждена выборочными результатами измерений на местности. В силу естественных условий распространения радиоволн, качество предоставляемых абоненту услуг, в том числе скорость передачи данных, может изменяться (ухудшаться, прерываться или сопровождаться помехами) в зависимости от локальных особенностей рельефа местности и типа застройки, метеорологических условий, от технических характеристик и технического состояния используемого абонентского оборудования, вблизи или внутри зданий, в туннелях, подвалах и других подземных сооружениях, под влиянием высотной интерференции на высоких этажах зданий, и иных причин. В отдельных сотах радиосети могут наблюдаться кратковременные локальные перегрузки, связанные с нахождением большого количества абонентов в зоне действия соты и попытками абонентов одновременно совершить вызов.

Моделирование зоны уверенного приема внутри зданий ведется для случая типовых конструкций наружных стен, где имеются окна со стеклом без металлизации поверхности и не учитывает внутреннюю конфигурацию помещений здания, количество дополнительных внутренних стен и их особенности. Для помещений, не имеющих наружных окон или проемов, выходящих на открытую местность, а также в помещениях, экранированных от открытой местности двумя и более стенами, наличие приведенной на карте зоны уверенного приема внутри зданий не гарантируется.

Приведённая информация о зонах уверенного приема не может служить гарантией обслуживания Абонента в каждой конкретной точке.

2.3. Оператор также предоставляет Абонентам возможность получения Услуг связи с использованием сотовой подвижной электросвязи в роуминге при

<sup>1</sup> в Порядке оказания услуг сотовой подвижной электросвязи СООО «Мобильные ТелеСистемы» также именуется как «Зона радиопокрытия сети Оператора»

<sup>2</sup> в Порядке оказания услуг сотовой подвижной электросвязи СООО «Мобильные ТелеСистемы» также именуется как «Центрах обслуживания абонентов»

нахождении Абонента в сети связи других (роуминговых) операторов в соответствии с п. 2.17 Порядка.

2.4. Параметры (показатели) качества услуг связи с использованием сети сотовой подвижной электросвязи, оказываемых в заявленной Оператором зоне уверенного приема на открытых участках местности (вне зданий и автомобилей), устанавливаются согласно Приложения 1 к настоящим Техническим условиям.

### **3. В отношении оказания Услуги связи с использованием сети проводного (стационарного) доступа.**

3.1. Услуги связи с использованием сети проводного (стационарного) доступа предоставляются Абонентам по адресам, где Оператором заявлено о наличии технической возможности их оказания. Информация об адресах, где имеется техническая возможность оказания услуг может быть получена Абонентом в Салонах связи<sup>3</sup>, Контактном центре Оператора или на официальном сайте Оператор [www.mts.by](http://www.mts.by).

3.2. Параметры (показатели) качества оказания услуг передачи данных с использованием сети проводного (стационарного) доступа Оператора по адресам, где Оператором заявлено о наличии технической возможности подключения к услугам устанавливаются согласно Приложения 2 к настоящему документу.

---

<sup>3</sup> в Порядке оказания услуг сотовой подвижной электросвязи СООО «Мобильные ТелеСистемы» также именуется как «Центрах обслуживания абонентов»

Приложение 1 к Техническим условиям  
оказания услуг связи  
СООО «Мобильные ТелеСистемы»

**Параметры (показатели) качества**  
оказания услуг связи с использованием сети сотовой подвижной электросвязи  
(беспроводного доступа) в заявленных Оператором зонах уверенного приема на  
открытых участках местности (вне зданий и автомобилей)

	<b>Параметр (показатель) качества, единица измерения</b>	<b>Значение</b>
<b>1</b>	<b>Показатели качества обслуживания абонентов</b>	
1.1.	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, процентов	не менее 99
1.2.	Коэффициент доступности службы технической поддержки (при нормативном значении времени ответа специалиста службы не более 180 с), процентов	не менее 90
1.3.	Коэффициент восстановления связи, процентов	не менее 95
<b>2</b>	<b>Показатели качества услуг предоставления телефонного радиосоединения &lt;*&gt;</b>	
2.1.	Доля неуспешных вызовов от общего количества вызовов, процентов	не более 8
2.2.	Доля вызовов, не удовлетворяющих нормативам по времени установления соединения, процентов	не более 5
2.3.	Доля вызовов, окончившихся разъединением установленного соединения не по инициативе абонента, процентов	не более 5
2.4.	Доля переданных образцов речи, не удовлетворяющих нормативам по качеству передачи речи, процентов	не более 8
2.5.	Средняя балльная оценка качества передачи речи, процентов	не менее 3,2
<b>3</b>	<b>Показатели качества работы сети передачи данных &lt;*&gt;</b>	
3.1.	Время задержки передачи IP-пакетов, мс	не более 400
3.2.	Коэффициент потери IP-пакетов, процентов	не более 3
3.3.	Доля соединений для технологии ИМТ <***> со скоростью передачи данных менее 1 Мбит/с по направлению к абоненту, процентов	не более 10
<*> Для уровня качества, необходимого для обеспечения качества услуг на сегменте сети.		
<***> ИМТ - системы сотовой подвижной электросвязи ИМТ-2000 и ИМТ-Advanced.		

Приложение 2 к Техническим условиям  
оказания услуг связи  
СООО «Мобильные ТелеСистемы»

**Параметры (показатели) качества**  
оказания услуг передачи данных с использованием сети проводного  
(стационарного) доступа Оператора по адресам, где Оператором заявлено о  
наличия технической возможности подключения к услугам

	<b>Параметр (показатель) качества, единица измерения</b>	<b>Значение</b>
<b>1</b>	<b>Показатели качества обслуживания абонентов при оказании услуг передачи данных</b>	
1.1.	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, процентов	не менее 99
1.2.	Коэффициент доступности службы технической поддержки (при нормативном значении времени ответа специалиста службы не более 180 с), процентов	не менее 90
1.3.	Коэффициент восстановления связи, процентов	не менее 95
<b>2.</b>	<b>Параметры качества услуг передачи данных</b>	
2.1.	Скорость передачи данных:	
2.1.1.	максимальная	не менее определенной в соответствии с Правилами оказания соответствующей услуги
2.1.2.	минимальная	не менее 70 процентов от максимальной скорости, указанной в соответствии с Правилами оказания соответствующей услуги
2.2.	Время задержки передачи IP-пакетов, мс	не более 400
2.3.	Коэффициент потери IP-пакетов, процентов	не более 3
<b>3</b>	<b>Показатели качества работы сети передачи данных</b>	
3.1.	Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет, процентов	не менее 98
3.2.	Доля успешных попыток соединения от общего количества соединений, процентов	не менее 90
3.3.	Доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением, процентов	не более 5
3.4.	Доля соединений, соответствующих нормам по скорости передачи данных, процентов	не менее 90
3.5.	Доля соединений, соответствующих нормам по времени задержки передачи IP-пакетов, процентов	не менее 90
3.6.	Доля соединений, соответствующих нормам по потерям IP-пакетов, процентов	не менее 90