

**Технические условия оказания услуг связи
при использовании технологий беспроводного доступа
СООО «Мобильные ТелеСистемы»**

Настоящие условия определяют параметры оказания услуг связи СООО «Мобильные ТелеСистемы» в соответствии с требованиями Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 17.08.2006г. № 1055 «Об утверждении правил оказания услуг электросвязи».

Параметр (показатель) качества	Нормируемое значение параметра (показателя) качества	Фактическое значение за 1-й кв. 2017г.*
Показатели качества предоставления телефонного радиосоединения		
Доля неуспешных вызовов от общего количества вызовов, %, не более	не более 4,0	0,03
Доля вызовов, не удовлетворяющих нормативам по времени установления соединения, % не более	не более 2,0	1,8
Доля вызовов, окончившихся разъединением установленного соединения не по инициативе абонента, %	не более 2,0	0,26
Доля вызовов, не удовлетворяющих нормативам по качеству передачи речи, % не более	не более 5,0	2,9
Средняя балльная оценка качества передачи речи	не менее 3,6	4,2
Показатели качества услуги передачи данных с коммутацией пакетов		
Коэффициент доступности услуги пакетной передачи данных, процентов	не более 5,0	0,26
Коэффициент времени установления соединения при передаче данных с коммутацией пакетов, процентов	не более 2,0	0,0
Коэффициент прерывания передачи данных, процентов	не более 5,0	0,2
Показатели качества обслуживания абонентов		
Доля договоров, по которым доступ к услуге организован в срок, не превышающий количество дней (со дня регистрации заявления либо подписания договора), указанных	не менее 99,0	99,9

в договоре либо правилах предоставления услуги, процентов		
Коэффициент доступности службы технической поддержки (при нормативном значении времени ответа специалиста службы не более 180 с), процентов	не менее 90,0	96,4
Коэффициент восстановления связи, процентов	не менее 95,0	100,0
Доля неправильно тарифицированных соединений, % не более	не более 0,01	0,000001
Показатели удовлетворенности организационными аспектами обслуживания, % не менее	не менее 99,5	99,9
Показатель удовлетворенности абонентами техническими аспектами обслуживания, % не менее	не менее 99,5	99,9

*Показатели качества измеряются в соответствии с техническими нормативными правовыми актами:

- СТБ 1904-2011 «Услуги сотовой подвижной электросвязи. Требования к качеству и методы контроля»;

- СТБ 1962-2012 «Услуги передачи данных. Требования к качеству. Нормы и методы контроля».

**Технические условия оказания услуг связи
при использовании проводного (стационарного) доступа
СООО «Мобильные ТелеСистемы»**

Настоящие условия определяют параметры оказания услуг связи СООО «Мобильные ТелеСистемы» в соответствии с требованиями Постановления Совета Министров Республики Беларусь от 17.08.2006г. № 1055 «Об утверждении правил оказания услуг электросвязи».

Параметр (показатель) качества	Нормируемое значение параметра (показателя) качества	Фактическое значение за 1-й кв. 2017г.*
Параметры качества услуг передачи данных		
Скорость передачи данных, кбит/с: максимальная	не менее определенной в соответствии с договором (Правилами оказания соответствующих услуг)	замеряется индивидуально

минимальная	не менее 70 процентов от максимальной скорости, указанной в договоре (Правилах оказания соответствующих услуг)	
Время задержки передачи IP пакетов, м/с	не более 400	10
Коэффициент потери IP-пакетов, процентов	не более 3	0,02
Показатели качества работы сети		
Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет, процентов	не менее 98	99,8
Доля успешных попыток соединения от общего количества соединений, процентов	не менее 90	99,96
Доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением, процентов	не более 5	0,2
Доля соединений, соответствующих нормам по скорости передачи данных, процентов	не менее 90	99,99
Доля соединений, соответствующих нормам по времени задержки передачи IP- пакетов, процентов	не менее 90	99,99
Доля соединений, соответствующих нормам по потерям IP-пакетов, процентов	не менее 90	100
Показатели качества обслуживания абонентов		
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	99,3
Коэффициент доступности службы технической поддержки (при нормативном	не менее 90	98,4

значении времени ответа специалиста службы не более 180 с), процентов		
Коэффициент восстановления связи, процентов	не менее 95	99,4

*Показатели качества измеряются в соответствии с техническими нормативными правовыми актами:

- СТБ 1904-2011 «Услуги сотовой подвижной электросвязи. Требования к качеству и методы контроля»;

- СТБ 1962-2012 «Услуги передачи данных. Требования к качеству. Нормы и методы контроля».