

Технические условия оказания услуг связи СООО «Мобильные ТелеСистемы»

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 приема¹ на территории Республики Беларусь. Информация о зонах уверенного приема может быть получена Абонентом в Центрах обслуживания абонентов, в Контактном центре Оператора или на официальном сайте Оператора www.mts.by.

2.2. Приведённая на картах информация о зонах уверенного приема получена на основе компьютерного моделирования и подтверждена 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 технических характеристик используемого Абонентского оборудования, локальных особенностей рельефа и застройки, метеорологических условий, загруженности сети и загрузки соты, в которой зарегистрирован Абонент, вблизи или внутри зданий, в туннелях, подвалах и других подземных сооружениях, под влиянием высотной интерференции и иных причин, поэтому приведённая информация о зонах уверенного приема не может служить гарантией обслуживания Абонента сотовой подвижной электросвязью в каждой конкретной точке.

2.3. Оператор также предоставляет Абонентам возможность получения Услуг связи с использованием сотовой подвижной электросвязи в роуминге при 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, а в период, начиная с 16.10.2017, — согласно Приложения 2 к настоящему документу.

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 Центрах обслуживания абонентов, в Контактном центре Оператора или на официальном сайте Оператора 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 3 к настоящему документу.

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

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)

Применяется по 15.10.2017г.

	Параметр (показатель) качества, единица измерения	Значение
1	Показатели качества работы сети передачи данных	
1.1.	Коэффициент доступности услуги пакетной передачи данных, процентов	не более 5
1.2.	Коэффициент времени установления соединения при передаче данных с коммутацией пакетов, процентов	не более 2
1.3.	Коэффициент прерывания передачи данных, процентов	не более 5
2.	Показатели качества обслуживания абонентов при оказании услуг передачи данных	
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 правилах предоставления услуги, процентов	не менее 99
2.2.	Коэффициент доступности службы технической поддержки (при нормативном значении времени ответа специалиста службы не более 180 с), процентов	не менее 90
2.3.	Коэффициент восстановления связи, процентов	не менее 95

Приложение 2 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)

Применяется с **16.10.2017г.**

	Параметр (показатель) качества, единица измерения	Значение
1	Показатели качества обслуживания абонентов	
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
2	Показатели качества услуг предоставления телефонного радиосоединения <*>	
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
3	Показатели качества работы сети передачи данных <*>	
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 3 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

	Параметр (показатель) качества, единица измерения	Значение
1	Показатели качества обслуживания абонентов при оказании услуг передачи данных	
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
2.	Параметры качества услуг передачи данных	
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
3	Показатели качества работы сети передачи данных	
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