

**ПАРАМЕТРЫ КАЧЕСТВА УСЛУГ, ПОКАЗАТЕЛИ КАЧЕСТВА РАБОТЫ СЕТИ И
ОБСЛУЖИВАНИЯ АБОНЕНТОВ**

**Показатели качества обслуживания абонентов при использовании технологий проводного
(стационарного) и беспроводного доступа**

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
Коэффициент доступности службы технической поддержки (при нормативном значении времени ответа специалиста службы не более 180 с), процентов	не менее 90
Коэффициент восстановления связи, процентов	не менее 95

**Параметры качества услуг передачи данных при использовании технологий
проводного (стационарного) доступа**

Скорость передачи данных:	
максимальная	не менее определенной в соответствии с договором (тарифным планом)
минимальная	не менее 70 процентов от максимальной скорости, указанной в договоре (тарифном плане)
Время задержки передачи IP-пакетов, мс	не более 400
Коэффициент потери IP-пакетов, процентов	не более 3

**Показатели качества работы сети передачи данных при использовании технологий
проводного (стационарного) доступа**

Коэффициент готовности соединения с сетью Интернет, процентов	не менее 98
Доля успешных попыток соединения от общего количества соединений <*>, процентов	не менее 90
Доля соединений, окончившихся преждевременным разъединением <*>, процентов	не более 5
Доля соединений, соответствующих нормам по скорости передачи данных, процентов	не менее 90
Доля соединений, соответствующих нормам по времени задержки передачи IP-пакетов, процентов	не менее 90
Доля соединений, соответствующих нормам по потерям IP-пакетов, процентов	не менее 90

<*> Если применяемой оператором электросвязи технологией передачи данных не предусмотрено установление соединения (подключения) абонентом для получения доступа к услугам передачи данных, указанный показатель может не учитываться.