Приложение 1

к договору об оказании

услуг передачи данных

по сети фиксированной связи

**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.