

## Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet calculati potrivit dispozitiilor Deciziei Presedintelui ANCOM nr. 1201/2011 - Trimestrul IV 2013 -

### A. Indicatori de calitate administrativi

#### A1- Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la Internet

A1 – 15 cereri	
a	1
b	1
c	100%

- a – durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate cereri;  
b – durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate cereri;  
c – procentajul cererilor solutionate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final.

Termenul de instalare prevazut in contractele incheiate este de 5 zile

#### A2 – Termenul de remediere a deranjamentelor

A2 – 9 sesizari	
a	4 ore
b	4 ore
c	100%

- a – durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide  
b – durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide  
c – procentajul deranjamentelor remediate in intervalul de timp convenit cu utilizatorul final

Termenul de remediere al deranjamentelor prevazut in SLA este de 8 ore.

#### A3 – Frecventa reclamatilor utilizatorului final

A3
0,1046

#### Nota:

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor inregistrate in trimestrul IV 2013;
2. Reclamatiiile pot fi inaintate de catre utilizatorii finali prin urmatoarele modalitati:
  - Telefonic

Serviciu disponibil permanent astfel: de luni pana vineri in intervalul orar 9-18 (cu exceptia zilelor libere oficiale) prin apelarea numarului de telefon 021.3196804, iar sambata si duminica, zilele libere oficiale si in intervalul 18-9 prin apelarea numarului de telefon 0722.995.716

- E-mail

Serviciu disponibil permanent prin trimiterea unui e-mail la adresa [rartel@rartel.ro](mailto:rartel@rartel.ro) si [support@rartel.ro](mailto:support@rartel.ro)

#### A4 – Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

A4
0.1046

**Nota:**

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor inregistrate in trimestrul IV 2013;

**A5 – Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii**

<b>A5</b>
0

**Nota:**

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor inregistrate in trimestrul IV 2013;

**A6 – Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali**

- a – durata in care se incadreaza 80% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii  
b – durata in care se incadreaza 95% dintre cele mai rapid solutionate reclamatii  
c – procentajul reclamatilor solutionate in termenul asumat de furnizor

<b>A6 – 5 reclamatii</b>	
a	4 ore
b	4 ore
c	100%

**Nota**

1. Indicatorii au fost calculati pe baza reclamatilor primite si solutionate in trimestrul IV 2013;
2. Termenul de solutionare a reclamatilor prevazut in SLA privind derajamentele este de 8 ore;

**B. Indicatori de calitate tehnici**

**B1. Viteza de transfer a datelor**

- a) viteza nominala/ maxima de transfer a datelor
- b) viteza minima garantata de transfer a datelor se specifica dupa caz:

In contractul cu utilizatorul sunt prevazute explicit pretul serviciului, tipul serviciului garantat/negarantat si vitezele de transfer date de upload si download aplicabile.

**B2. Intarzierea de transfer a pachetelor de date**

Intarziera de transfer a pachetelor de date maxima se masoara intre echipamentul utilizatorului si serverul ANCOM si este de cel mult 640ms in cazul legaturilor SCPS si de 800ms in cazul legaturilor MCPC.

**B3. Variatia intarzierii ratei de transfer a pachetelor de date**

Variatia intarzierii de transfer a pachetelor de date maxima se masoara intre echipamentul utilizatorului si serverul ANCOM si este de cel mult 30ms.

**B4. Rata pierderii de pachete de date.**

Rata pierderii de pachete de date se masoara intre echipamentul utilizatorului si serverul ANCOM si este de cel mult 1%. Masurarea parametrilor tehnici va putea fi efectuata de catre utilizatorul final prin intermediul unei aplicatii puse la dispozitie de ANCOM ([www.ancom.org.ro](http://www.ancom.org.ro)) in conditiile in care banda utilizatorului nu este ocupata cu alte conexiuni pe durata efectuarii masuratorilor.