



SC ADRANA INTERNATIONAL SRL

Bucuresti , Sector 6
Calea Crangasi nr.46, Bl.8, apt. 38, sector 6,
Cod postal 060343

INDICATORI DE CALITATE

pentru serviciile de acces la internet furnizate de catre Adrana International S.R.L. catre public conform Deciziei ANCOM nr. 1201/2011 privind stabilirea indicatorilor de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet destinat publicului

A. Indicatori de calitate administrative

A1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet

- a) Solutionarea a 80% din cereri de servicii se face in cel mult 15 zile de la incheiere contract;
- b) 95% din cele mai rapid soluționate cereri se rezolva in maxim 5 zile de la incheiere contract;
- c) cel putin 98% dintre cereri vor fi solutionate in intervalul de timp de 10 zile;
- d) Utilizatorii pot contracta pe durata programului normal de lucru (Luni-Vineri orele 08.15-17.00, cu exceptia sarbatorilor legale) la sediul pct. de lucru Afumati, sos.Bucuresti-Urziceni nr.16, Pavilion P6-demisol.
- e) Instalarile se vor efectua intr-o fereastră de timp de 4 ore stabilita in prealabil cu utilizatorul.

A2. Termenul de remediere al deranjamentelor

- a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide se vor rezolva in cel mult 4 ore de la inregistrare;
- b) remedierea a 95% din cele mai rapid remediate deranjamente valide nu depaseste 48 ore de la inregistrare;
- c) cel putin 98% din deranjamente vor fi remediate in 48 ore de la inregistrare.

A3. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

- a) 80% din cele mai rapid soluționate reclamații vor fi rezolvate in 1 zi;
- b) 95% din cele mai rapid solutionate reclamatii vor fi rezolvate in 5 zile;
- c) 98 % din reclamatii vor fi solutionate in 15 zile;

B. Indicatori de calitate tehnici

B1. Viteza de transfer a datelor

- a) viteza nominala/maxima de transfer a datelor;
 - b) viteza minim garantata de transfer a datelor se specifica dupa caz;
- In Contractul cu utilizatorul sunt prevazute explicit pretul serviciului, tipul de serviciu garantat/negarantat si vitezele de transfer de date de upload si download aplicabile.

B2. Intarzierea de transfer a pachetelor de date



SC ADRANA INTERNATIONAL SRL

Bucuresti , Sector 6

Calea Crangasi nr.46, Bl.8, apt. 38, sector 6,

Cod postal 060343

- a) întârzierea de transfer a pachetelor de date maxima se masoara intre echipamentul utilizatorului si serverul ANCOM si este de cel mult 20ms.

B3. Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date

- a) variația întârzierii de transfer a pachetelor de date maximă se masoara intre echipamentul utilizatorului si serverul ANCOM si este de cel mult 2ms.

B4. Rata pierderii de pachete de date

- a) rata de pierderii pachetelor de date se masoara intre echipamentul utilizatorului si serverul ANCOM si este de cel mult 0.5%.

Masurarea parametrilor tehnici va putea fi efectuata de catre utilizatorul final prin intermediul unei aplicatii puse la dispozitie de ANCOM, www.ancom.org.ro. in conditiile in care banda utilizatorului nu este ocupata catre alte destinatii pe durata efectuarii masuratorilor.

Prezentul document face parte integranta din contractul de furnizare de servicii de catre Adrana International S.R.L. si utilizatorii sai finali si stabileste parametrii minim obligatorii pentru furnizarea de servicii de acces la internet destinate publicului.

Prezentul document este publicat si reactualizat la adresa www.adrana.ro.

Director General
Adrna International SRL
Gheorghe Adrian