

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 10	3
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 20	8
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	100
2. Timpul de conectare		
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	1,5	1
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	2,5	1
3. Viteza de transfer a datelor		
3.1 Ethernet FTTx, (Fiber To The x) , Fibra optica către x		
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), mbit/s	-/-	100/100Mbps
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	10/10Mbps
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s		
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	97/98 Mbps
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	85/90 Mbps
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	95/95Mbps
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	60
4. Termenul de remedierea deranjamentelor		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1	
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente		
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,3	
7. Reclamația taxării serviciilor		
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0,1	
8. Termenul de soluționare		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	1	
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	3	
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min.95	

