

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
|  MultiNET MULTImedia & NETworking | S.C. MultiNET S.R.L Romania, Baia Mare, bd. Unirii nr.11 A/J, cod 430271 Tel. 0262-222201, fax: 0262-220729, www.multinet.ro |  |  |  |
| | | | | |

**Indicatorii de calitate pentru furnizarea serviciului de acces la internet
 calculati potrivit dispozitiilor Deciziei Presedintelui ANCOM nr. 1201/2011
 - Trimestrul II 2014 -**

A. Indicatori de calitate administrativi

| A1 | | |
|----------------------------|---------------------------------|-------------------------------|
| Internet prin cablu | | |
| | Persoane juridice (zile) | Persoane fizice (zile) |
| a | 2 | 2 |
| b | 2 | 2 |
| c | 100% | 100% |

Nota:

1. Datele din tabelul de mai sus reprezinta instalările/activările realizate in trimestrul II 2014 indiferent de momentul primirii unei cereri valide de furnizare (data semnării contractului);
2. Termenul de instalare prevazut in contractele incheiate cu persoanele fizice este de **30 zile**;
3. Termenul de instalare prevazut in contractele incheiate cu persoanele juridice este de **30 zile**;
4. Instalările se realizeaza zilnic de luni pana vineri in intervalul orar 8-16.

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

- 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.

A2 – Termenul de remediere a deranjamentelor

| A2 | | |
|-----------|--------------------------|------------------------|
| | Persoane Juridice | Persoane Fizice |
| a | 15 min | 15min |
| b | 3 ore | 3 ore |
| c | 100% | 100% |

Nota

1. Au fost raportate deranjamentele remediate in trimestrul II 2014 indiferent de momentul la care a fost semnalat deranjamentul;
2. Termenul de remediere a deranjamentelor pentru persoanele fizice este de **48 ore**;
3. Termenul de remediere a deranjamentelor pentru persoanele juridice este de **8 ore**;
4. Programul departamentului de suportul tehnic este de luni pana vineri in intervalul orar 9-16 (cu exceptia zilelor libere oficiale);
5. Interventiile in teren se realizeaza de luni pana vineri in intervalul orar 8-16.

A2 – Termenul de remediere a deranjamentelor

- 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

A3 – Frecventa reclamatilor utilizatorului final

| A3 |
|--|
| Indicator corespunzator serviciului de acces internet furnizat prin cablu |
| 0.055 |

Nota

| | | | | | |
|--|--|--|---|---|---|
| MultiNET SRL , Baia Mare, MM, Romania J24/1183/1994, C.U.I. RO 5783680 office@multinet.ro www.multinet.ro |  IBM Advanced Business Partner 2012 |  Lexmark Premium Partner 2012 | 2012 Preferred  Partner |  Gold Partner Service&Sales 2012 |  |
|--|--|--|---|---|---|

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
|  MultiNET MULTImedia & NETworking | S.C. MultiNET S.R.L Romania, Baia Mare, bd. Unirii nr.11 A/J, cod 430271 Tel. 0262-222201, fax: 0262-220729, www.multinet.ro |  |  |  |
| | | | | |

- Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor inregistrate in trimestrul II 2014;
- Reclamatiiile pot fi inaintate de catre utilizatorii finali prin urmatoarele modalitati:
 - Telefonic
Serviciu disponibil de luni pana vineri in intervalul orar 9-16 (cu exceptia zilelor libere oficiale) prin apelarea numarului de telefon 0262-222201
 - Acces direct
La sediul Multinet din Baia Mare, str. Unirii nr. 11 A/J, de luni pana vineri in intervalul orar 9-16, cu exceptia zilelor libere oficiale
 - Web Site
Completand formularul disponibil la pagina : http://www.multinet.ro/index.php?option=com_contact&task=view&contact_id=1&Itemid=3

A4 – Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

| |
|--------------|
| A4 |
| 0.055 |

Nota

- Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la angajamente inregistrate in trimestrul I 2013;

A5 – Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

| |
|-----------|
| A5 |
| 0 |

Nota

- Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la corectitudinea facturarii inregistrate in trimestrul I 2013;

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

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

| Solutionare reclamatii privind deranjamentele | | |
|---|-------------------|-----------------|
| Deranjamente | Persoane Juridice | Persoane Fizice |
| a | 15 min | 15 min |
| b | 3 ore | 3 ore |
| c | 100% | 100% |

Solutionare reclamatii – altele decat deranjamentele

| Solutionare reclamatii – altele decat deranjamentele | |
|--|----------|
| a | 0 |
| b | 0 |
| c | 0 |

Nota

- Indicatorii au fost calculati pe baza reclamatilor primite si solutionate in trimestrul II 2014;
- Termenul de solutionare a reclamatilor privind derajamentele este de 8 ore pentru persoanele juridice, respectiv 48 ore pentru persoanele fizice;
- Termenul de solutionare a altor reclamatii, diferite de cele privind deranjamentele, este de 30 de zile.

| | | | | | |
|--|--|--|---|--|---|
| MultiNET SRL , Baia Mare, MM, Romania J24/1183/1994, C.U.I. RO 5783680 office@multinet.ro www.multinet.ro |  IBM Advanced Business Partner 2012 |  Lexmark Premium Partner 2012 | 2012 Preferred  Partner | TOSHIBA Leading Innovation >>> Gold Partner Service&Sales 2012 |  |
|--|--|--|---|--|---|

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
|  | <p align="center">S.C. MultiNET S.R.L Romania, Baia Mare, bd. Unirii nr.11 A/J, cod 430271 Tel. 0262-222201, fax: 0262-220729, www.multinet.ro</p> |  |  |  |
| <p>18 Ani de Buna Practica in MULTImedia&NETWORKing</p> | <p align="center">IBAN:RO87BTRL02501202A48512XX , BTRL Banca Transilvania Baia Mare</p> | <p>RO-3934 RO-9078</p> | <p>Nr.9078 27-6-2012</p> | <p>Nr.3934 27-6-2012</p> |

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

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

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 10ms

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) in conditiile in care banda utilizatorului nu este ocupata cu alte conexiuni pe durata efectuarii masuratorilor.

| | | | | | |
|--|---|---|---|--|---|
| <p>MultiNET SRL, Baia Mare, MM, Romania J24/1183/1994, C.U.I. RO 5783680 office@multinet.ro www.multinet.ro</p> |  <p align="center">IBM Advanced Business Partner 2012</p> |  <p align="center">Lexmark Premium Partner 2012</p> | <p align="center">2012 Preferred</p>  <p align="center">Partner</p> | <p align="center">TOSHIBA Leading Innovation >>></p> <p align="center">Gold Partner Service&Sales 2012</p> |  |
|--|---|---|---|--|---|