

 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 IV 2015 -**

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 în trimestrul III 2015 indiferent de momentul primirii unei cereri valide de furnizare (data semnării contractului);
2. Termenul de instalare prevăzut în contractele încheiate cu persoanele fizice este de **30 zile**;
3. Termenul de instalare prevăzut în contractele încheiate cu persoanele juridice este de **30 zile**;
4. Instalările se realizează zilnic de luni până vineri în intervalul orar 8-16.

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

- a – durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri;
- b – durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri;
- c – procentajul cererilor soluționate în 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 în trimestrul III 2015 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 până vineri în intervalul orar 9-16 (cu excepția zilelor libere oficiale);
5. Intervențiile în teren se realizează de luni până vineri în intervalul orar 8-16.

A2 – Termenul de remediere a deranjamentelor

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

A3 – Frecvența reclamațiilor utilizatorului final

A3
Indicator corespunzător serviciului de acces internet furnizat prin cablu
0.055

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamațiilor înregistrate în trimestrul III 2015;

MultiNET SRL. Baia Mare, MM, Romania J24/1183/1994, C.U.I. RO 5783680 office@multinet.ro www.multinet.ro	 IBM Advanced Business Partner 2015	 Lexmark Authorised Premium Partner 2015	 HP Silver Partner 2015	 Leading Innovation >>> Gold Partner Service&Sales 2015	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------

 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			

2. Reclamațiile pot fi înaintate de către utilizatorii finali prin următoarele modalități:

a) Telefonic

Serviciu disponibil de luni până vineri în intervalul orar 9-16 (cu excepția zilelor libere oficiale) prin apelarea numărului de telefon 0262-222201

b) Acces direct

La sediul Multinet din Baia Mare, str. Unirii nr. 11 A/J, de luni până vineri în intervalul orar 9-16, cu excepția zilelor libere oficiale

c) Web Site

Completând formularul disponibil la pagina : http://www.multinet.ro/index.php?option=com_contact&task=view&contact_id=1&Itemid=3

A4 – Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente

A4
0.055

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamațiilor referitoare la angajamente înregistrate în trimestrul I 2013;

A5 – Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării

A5
0

Nota

1. Indicatorul a fost calculat pe baza reclamațiilor referitoare la corectitudinea facturării înregistrate în trimestrul I 2013;

A6 – Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali

a – durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații

b – durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații

c – procentajul reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor

Soluționare reclamații privind deranjamentele		
Deranjamente	Persoane Juridice	Persoane Fizice
a	15 min	15 min
b	3 ore	3 ore
c	100%	100%

Soluționare reclamații – altele decât deranjamentele

Soluționare reclamații – altele decât deranjamentele	
a	0
b	0
c	0

Nota

1. Indicatorii au fost calculați pe baza reclamațiilor primite și soluționate în trimestrul III 2015;

2. Termenul de soluționare a reclamațiilor privind deranjamentele este de 8 ore pentru persoanele juridice, respectiv 48 ore pentru persoanele fizice;

3. Termenul de soluționare a altor reclamații, 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 2015	 Lexmark Authorised Premium Partner 2015	 HP Silver Partner 2015	 Leading Innovation >>> Gold Partner Service&Sales 2015	 2014
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------

	<p align="center">S.C. MultiNET S.R.L</p> <p>Romania, Baia Mare, bd. Unirii nr.11 A/J, cod 430271 Tel. 0262-222201, fax: 0262-220729, www.multinet.ro</p>			
<p>21 Ani de Bună Practică în MULTImedia&NETworking</p>	<p align="center">IBAN:RO87BTRL02501202A48512XX , BTRL Banca Transilvania Baia Mare</p>	<p>RO-3934 RO-9078</p>	<p>Nr.9078 26-6-2015</p>	<p>Nr.3934 26-6-2015</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 2015</p>	 <p align="center">Lexmark Authorised Premium Partner 2015</p>	 <p align="center">HP Silver Partner 2015</p>	 <p align="center">Leading Innovation >>> Gold Partner Service&Sales 2015</p>	
-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------