

Parametrii de calitate tehnici pentru serviciile furnizate de Canal S

B.1. Viteza de transfer a datelor

a) viteza nominala/maxima de transfer a datelor variaza in functie de nevoile de comunicare ale clientilor:

- 20Mbps
- 50Mbps
- 80Mbps

B.2. Intarzierea de transfer a pachetelor de date

a) întârzierea de transfer a pachetelor de date maxima: 40ms

b) întârzierea de transfer a pachetelor de date medie: 20ms

B.3. Variatia întârzierii de transfer a pachetelor de date

a) variatia întârzierii de transfer a pachetelor de date maxima: 10ms

b) variatia întârzierii de transfer a pachetelor de date medie: 2ms

B.4. Rata pierderii de pachete de date

a) rata pierderii de pachete de date maxima: 0.1%

b) rata pierderii de pachete de date medie: 0%

OBS: Parametrii sunt relativi la echipamentele de backbone din Constanta si reprezinta valorile maxime

Parametrii de calitate administrativi sunt urmatarii:

1. **Termenul de la care va incepe furnizarea accesului la internet** (definit ca perioada de timp dintre momentul semnarii contractului de catre client si cel in care serviciul achizitionat este functional) - **15 zile lucratoare.**

2. **Termenul de remediere a deranjamentelor - 48 de ore.**

3. **Termenul de solutionare a reclamatilor - 72 de ore.**