

 <b>MultiNET</b> MULTImedia & NETworking	<b>S.C. MultiNET S.R.L</b> 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 2012 -**

**A. Indicatori de calitate administrativi**

<b>A1</b>		
<b>Internet prin cablu</b>		
	<b>Persoane juridice (zile)</b>	<b>Persoane fizice (zile)</b>
a	<b>2</b>	<b>2</b>
b	<b>2</b>	<b>2</b>
c	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Nota:**

1. Datele din tabelul de mai sus reprezinta instalările/activările realizate în trimestrul II 2012 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**

<b>A2</b>		
	<b>Persoane Juridice</b>	<b>Persoane Fizice</b>
a	<b>15 min</b>	<b>15min</b>
b	<b>3 ore</b>	<b>3 ore</b>
c	<b>100%</b>	<b>100%</b>

**Nota**

1. Au fost raportate deranjamentele remediate în trimestrul II 2012 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 suport 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**

<b>A3</b>
<b>Indicator corespunzător serviciului de acces internet furnizat prin cablu</b>
<b>0.055</b>

**Nota**

<b>MultiNET SRL</b> , Baia Mare, MM, Romania J24/1183/1994, C.U.I. RO 5783680 <a href="mailto:office@multinet.ro">office@multinet.ro</a> <a href="http://www.multinet.ro">www.multinet.ro</a>	 <b>IBM Advanced Business Partner 2012</b>	 <b>Lexmark Premium Partner 2012</b>	 <b>2012 Preferred Partner</b>	 <b>TOSHIBA Leading Innovation &gt;&gt;&gt;</b> <b>Gold Partner Service&amp;Sales 2012</b>	 <b>intel Technology Provider Gold 2012</b>
--	--	--	---	---	---

	<b>S.C. MultiNET S.R.L</b> 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 2012;
- 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](http://www.multinet.ro/index.php?option=com_contact&task=view&contact_id=1&Itemid=3)

#### A4 – Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente

<b>A4</b>
<b>0.055</b>

#### Nota

- Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la angajamente inregistrate in trimestrul II 2012;

#### A5 – Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii

<b>A5</b>
<b>0</b>

#### Nota

- Indicatorul a fost calculat pe baza reclamatilor referitoare la corectitudinea facturarii inregistrate in trimestrul II 2012;

#### 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 2012;
- 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.

<b>MultiNET SRL</b> , Baia Mare, MM, Romania J24/1183/1994, C.U.I. RO 5783680 <a href="mailto:office@multinet.ro">office@multinet.ro</a> <a href="http://www.multinet.ro">www.multinet.ro</a>	 <b>IBM Advanced Business Partner 2012</b>	 <b>Lexmark Premium Partner 2012</b>	 <b>2012 Preferred Partner</b>	 <b>TOSHIBA Leading Innovation &gt;&gt;&gt;</b> <b>Gold Partner Service&amp;Sales 2012</b>	 <b>intel Technology Provider Gold 2012</b>
--	--	--	---	---	---

	<p align="center"><b>S.C. MultiNET S.R.L</b>          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&amp;NETWORKing</p>	<p align="center"><b>IBAN:RO87BTRL02501202A48512XX , BTRL          Banca Transilvania Baia Mare</b></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><b>MultiNET SRL</b>,          Baia Mare, MM, Romania          J24/1183/1994,          C.U.I. RO 5783680  <a href="mailto:office@multinet.ro">office@multinet.ro</a>  <a href="http://www.multinet.ro">www.multinet.ro</a></p>	 <p align="center"><b>IBM Advanced          Business Partner 2012</b></p>	 <p align="center"><b>Lexmark Premium          Partner 2012</b></p>	<p align="center">2012 Preferred</p>  <p align="center">Partner</p>	<p align="center"><b>TOSHIBA</b>          Leading Innovation &gt;&gt;&gt;</p> <p align="center">Gold Partner          Service&amp;Sales          2012</p>	
--	---	---	---	---	---