

## **Parametrii tehnici de calitate pentru serviciile furnizate de Dial Telecom**

### **B.1. Viteza de transfer a datelor**

a) viteza nominală / maximă de transfer a datelor; Aceasta variază, în funcție de nevoile de comunicare ale clienților între 1 Mbps și 1 Gbps

b) viteza minimă garantată de transfer a datelor - nu este cazul, serviciile oferite de Dial Telecom sunt cu bandă garantată

### **B.2. Întârzierea de transfer a pachetelor de date**

a) întârzierea de transfer a pachetelor de date maximă: 100ms

b) întârzierea de transfer a pachetelor de date medie: 50ms

### **B.3. Variația întârzierii de transfer a pachetelor de date**

a) variația întârzierii de transfer a pachetelor de date maximă:  
10ms

b) variația întârzierii de transfer a pachetelor de date medie: 50ms

### **B.4. Rata pierderii de pachete de date**

a) rata pierderii de pachete de date maximă:  $10^{-3}\%$

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

**OBS:** Parametrii sunt relativi la echipamentele de backbone din București și reprezintă valorile maxime.

## **Parametrii de calitate administrativi**

**1. Termenul de la care va începe furnizarea accesului la internet** (definit ca perioada de timp dintre momentul semnării contractului de către client și cel în care serviciul achiziționat este funcțional) - **15 zile calendaristice**

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

**3. Termenul de soluționare a reclamațiilor - 72 de ore.**