

Parametrii tehnici de calitate pentru serviciile furnizate de TRIDENT SERVICII ȘI MENTENANȚĂ

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 minim garantată de transfer a datelor - nu este cazul, serviciile oferite de TRIDENT Servicii Și Mentenanță 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 maxima: $10^{-3}\%$

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

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

Parametrii de calitate administrativi

1. Termenul de la care va incepe 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.