

## Parametrii tehnici de calitate pentru serviciile furnizate de UTI 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 UTI 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.**

### UTI SERVICII ȘI MENTENANȚĂ S.A.

Cod fiscal: 16933677; Registrul Comerțului: J40/18361/2004; Capital social: 11.584.100 RON;

Sediul social: Șoseaua Olteniței, Nr. 107 A, Corpul C1, ETAJ 4, Camera 11, Sector 4, București

Telefon: +40 31 41 38 524; Fax: +40 31 41 38 666;

Telefon punct de lucru Constanța +40 241 60 11 52; +40 241 60 13 61; Fax punct de lucru Constanța: +40 241 60 15 07;

Operator de date cu caracter personal înregistrat sub nr. 3197, 9490; Web: www.uti.eu.com; E-mail: office@uti.eu.com;

ISO 9001-26714/10/R : RINA SIMTEX-RENAR

Proprietate UTI