



Parametrii de calitate administrativi pentru serviciile furnizate

2012

TRIM 1

A.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet	a) 7 zile , conform contract	7 zile
	b) procentajul conexiunilor activate în termenul contractual	100 %
	c) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări	nu sunt contracte noi
	d) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări	nu sunt contracte noi
A.2. Termenul de remediere a deranjamentelor	a) 1-24 h	1-24 h
	b) procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract	100.00%
	c) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri	2 ore
	d) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri	3 ore



A.3. Frecventa reclamatilor utilizatorului final		5 %
A.4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente		5 %
A.5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii		0
A.6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali	a) 1-24 h	1-24 h
	a) procentajul reclamațiilor soluționate în termenul prevăzut în contract	100 %
	b) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări	2 ore
	c) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări	4 ore

TRIM 2

A.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet	a) 7 zile , conform contract	7 zile
	b) procentajul conexiunilor activate în	100 %



	termenul contractual	
	c) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări	nu sunt contracte noi
	d) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări	nu sunt contracte noi
A.2. Termenul de remediere a deranjamentelor	a) 1-24 h	1-24 h
	b) procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract	100 %
	c) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri	3 ore
	d) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri	4 ore
A.3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		6 %
A.4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente		6 %
A.5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării		0



A.6. Termenul de solutionare a reclamatiiilor primite de la utilizatorii finali	a) 1-24 h	1-24 h
	a) procentajul reclamațiilor soluționate în termenul prevăzut în contract	100 %
	b) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări	3 ore
	c) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări	5 ore

TRIM 3

A.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet	a) 7 zile , conform contract	7 zile
	b) procentajul conexiunilor activate în termenul contractual	100 %
	c) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări	nu sunt contracte noi
	d) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări	nu sunt contracte noi
A.2. Termenul de remediere a deranjamentelor	a) 1-24 h	1-24 h
	b) procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere	100 %



	prevăzut în contract	
	c) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri	2 ore
	d) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri	3 ore
A.3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		5.5 %
A.4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente		5.5 %
A.5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării		0
A.6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali	a) 1-24 h	1-24 h
	a) procentajul reclamațiilor soluționate în termenul prevăzut în contract	100 %
	b) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări	2 ore
	c) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări	4 ore



TRIM 4

A.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet	a) 7 zile , conform contract	7 zile
	b) procentajul conexiunilor activate în termenul contractual	100 %
	c) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări	nu sunt contracte noi
	d) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări	nu sunt contracte noi
A.2. Termenul de remediere a deranjamentelor	a) 1-24 h	1-24 h
	b) procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere	100 %
	prevăzut în contract	
	c) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri	1 ore
	d) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri	2 ore
A.3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		5.1 %



A.4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente		5.1 %
A.5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii		0
A.6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali	a) 1-24 h	1-24 h
	a) procentajul reclamațiilor soluționate în termenul prevăzut în contract	100 %
	b) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări	2 ore
	c) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări	4 ore



2013

TRIM 1

A.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet	a) 7 zile , conform contract	7 zile
	b) procentajul conexiunilor activate în termenul contractual	100 %
	c) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări	nu sunt contracte noi
	d) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări	nu sunt contracte noi
A.2. Termenul de remediere a deranjamentelor	a) 1-24 h	1-24 h
	b) procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere	100 %
	prevăzut în contract	
	c) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri	2 ore
	d) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri	3 ore
A.3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		5.4 %



A.4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente		5.4 %
A.5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii		0
A.6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali	a) 1-24 h	1-24 h
	a) procentajul reclamațiilor soluționate în termenul prevăzut în contract	100 %
	b) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări	2 ore
	c) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări	4 ore

TRIM 2

A.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet	a) 7 zile , conform contract	7 zile
	b) procentajul conexiunilor activate în termenul contractual	100 %
	c) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări	nu sunt contracte noi



	d) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări	nu sunt contracte noi
A.2. Termenul de remediere a deranjamentelor	a) 1-24 h	1-24 h
	b) procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract	100 %
	c) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri	1 ore
	d) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri	2 ore
A.3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		5.7 %
A.4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente		5.7 %
A.5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării		0
A.6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii	a) 1-24 h	1-24 h



finali	a) procentajul reclamațiilor soluționate în termenul prevăzut în contract	100 %
	b) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări	1 ore
	c) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări	2 ore

TRIM 3

A.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet	a) 7 zile , conform contract	7 zile
	b) procentajul conexiunilor activate în termenul contractual	100 %
	c) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări	nu sunt contracte noi
	d) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări	nu sunt contracte noi
A.2. Termenul de remediere a deranjamentelor	a) 1-24 h	1-24 h
	b) procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract	100 %



	c) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri	1 ore
	d) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri	2 ore
A.3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		5.3 %
A.4. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente		5.3 %
A.5. Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării		0
A.6. Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali	a) 1-24 h	1-24 h
	a) procentajul reclamațiilor soluționate în termenul prevăzut în contract	100 %
	b) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări	1 ore
	c) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări	2 ore



TRIM 4

A.1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului de acces la internet	a) 7 zile , conform contract	7 zile
	b) procentajul conexiunilor activate în termenul contractual	100 %
	c) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide activări	nu sunt contracte noi
	d) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide activări	nu sunt contracte noi
A.2. Termenul de remediere a deranjamentelor	a) 1-24 h	1-24 h
	b) procentajul defecțiunilor remediate în termenul de remediere prevăzut în contract	100 %
	c) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide remedieri	1 ore
	d) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide remedieri	2 ore
A.3. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		5.7 7%



A.4. Frecventa reclamatilor referitoare la deranjamente		5.7 %
A.5. Frecventa reclamatilor privind corectitudinea facturarii		0
A.6. Termenul de solutionare a reclamatilor primite de la utilizatorii finali	a) 1-24 h	1-24 h
	a) procentajul reclamațiilor soluționate în termenul prevăzut în contract	100 %
	b) durata în care se încadrează 80% din cele mai rapide soluționări	1 ore
	c) durata în care se încadrează 95% din cele mai rapide soluționări	2 ore



M&M COMPUTERS S.R.L. Ploiești

J 29/1858/1991, RO 1345024 Ploiesti – Prahova, Strada Romană,

Nr. 50, Tel. / Fax : 0244-516.166, Telefon sesizări : 0727.770976

2014