

Załącznik nr 6 Dane dotyczące jakości usług

do umowy abonenckiej

Dane dotyczące jakości Usług na 04.2019

Operator świadczy Usługi z zachowaniem następujących parametrów jakości:

1. poziom jakości usług:
 - a) 80% deklarowanej szybkości w sieci przewodowej
 - b) 50% deklarowanej szybkości w sieci bezprzewodowej
 - c) 78% deklarowanej szybkości w sieci FTTH
2. czas oczekiwania na przyłączenie do sieci telekomunikacyjnej (wyrażany w dniach, włącznie z dniami wolnymi od pracy) 30 dni
3. czas oczekiwania na połączenie z personelem (wyrażany w sekundach),
 - a) dla dni roboczych 30 sekund
 - b) dla dni wolnych od pracy 60 sekund
4. czas usunięcia uszkodzenia (do zgłoszenia przez abonenta braku możliwości korzystania z usług do przywrócenia możliwości korzystania z usług wyrażony w godzinach) 24
5. liczba uszkodzeń przypadających na 100 łączy w publicznej sieci telekomunikacyjnej o stałej lokalizacji zakończenia sieci 0,25
6. wskaźnik reklamacji poprawności faktur oraz uzupełnień kwot uiszczonych w formie przedpłaconej – wyrażony w procentach w stosunku do wszystkich wystawionych faktur lub dokonanych uzupełnień 100 %
7. stopa błędów transmisji danych 0,07 %
8. osiągnięta prędkość transmisji danych w obu kierunkach (usługa Internetu; wyrażona w kbit/s) 983080 kbit/s download, 911400 kbit/s upload
9. czas logowania (usługa Internetu; od momentu ustalenia połączenia pomiędzy terminalem użytkownika a serwerem do momentu pomyślnego zakończenia procesu logowania, wyrażony w sekundach) 5 sekund
10. wskaźnik skutecznych logowań (usługa Internetu; procent skutecznych logowań w stosunku do całkowitej liczby wymaganych prób) 99,998
11. średnie opóźnienie – tj. czas transmisji w jedną stronę (usługa Internetu wszystkie technologie; wyrażona w milisekundach) 31 milisekund
12. stopa nieskutecznych wywołań (usługa telefonii; wyrażony w procentach odsetek liczby wywołań, które nie spowodowały zestawienia żadanego połączenia, do liczby wszystkich wywołań w danym okresie sprawozdawczym) 1,25
13. czas zestawienia połączeń (usługa telefonii; wyrażony w sekundach) 5,34 sekundy