

Informations relatives à la qualité du service d'accès Internet ADSL

Les performances du service ADSL peuvent être mesurées par les paramètres techniques suivants :

1. Les Débits

Le tableau suivant fournit les valeurs, selon les formules ADSL, des débits annoncés, maximaux, normalement disponibles et minimaux.

	Débit Annoncé		Débit Maximal		Débit Normalement Disponible		Débit Minimal		Infrastructure
	Descendant	Montant	Descendant	Montant	Descendant	Montant	Descendant	Montant	
Walker	8 Mbits/s	512 kbits/s	Nous consulter ⁽¹⁾		Pendant les heures de pointe 30% du débit maximal Pendant les heures creuses 70% du débit maximal		1 Mbits/s	128 kbits/s	ADSL
Trotter	12 Mbits/s	640 kbits/s					3 Mbits/s	128 kbits/s	ADSL
Runner	20 Mbits/s	768 kbits/s					5 Mbits/s	128 kbits/s	ADSL

- Le Débit Annoncé correspond au débit maximal théorique annoncé pour chaque formule dans les communications commerciales
- Le Débit Maximal correspond au débit que le client doit s'attendre à atteindre au moins une fois par jour
- Le Débit Normalement Disponible correspond au débit que le client doit s'attendre à atteindre pendant les heures de pointe (chaque jour entre 12h00 et 14h00 et 20h00 et 22h00) et les heures creuses (chaque jour entre 00h00 et 12h00, 14h00 et 20h00, 22h00 et 00h00)
- Le Débit Minimal correspond à la vitesse de transmission minimale que Crossing Telecom s'engage à fournir au client

Les débits sont tributaires de plusieurs facteurs ayant une incidence, notamment :

- Les caractéristiques de l'installation du client, dont entre autres l'infrastructure disponible à l'adresse du client
- La compatibilité et la vétusté du terminal utilisé par le client
- L'état de charge du réseau
- Les horaires
- L'équipement d'accès fourni par Crossing Telecom

Tous les débits, sauf le débit minimal, sont sujets à éligibilité. Le client peut demander son éligibilité à Crossing Telecom. Plus le débit est important, plus le service d'accès ADSL est performant.

2. Autres paramètres techniques

D'autres paramètres techniques (non garantis par Crossing Telecom) influencent la performance du service d'accès Internet ADSL :

- La latence : elle correspond au temps écoulé entre la demande d'information (par ex : l'ouverture d'une page web) et la réception de cette information. Plus ce délai est court, plus le service d'accès internet ADSL est rapide.
- La gigue : elle correspond à la variation de la latence. Plus la gigue est faible, plus le service d'accès internet ADSL est fluide
- La perte de paquets de données : en informatique, une information est composée de plusieurs paquets de données, et ce en vue d'une meilleure transmission sur le réseau. Il se peut toutefois que, par ex. suite à

(1) : Dans le cas d'une infrastructure en cuivre, la distance entre l'adresse du client et le dernier distributeur utilisé par Crossing Telecom joue un rôle crucial. En effet, le signal acheminé entre ce dernier point de présence et l'adresse du client s'atténue avec la distance, ce qui est inhérent aux caractéristiques physiques de l'infrastructure cuivre. En cas d'infrastructure cuivre, tous les débits (sauf le débit minimal) sont sujets à éligibilité. Le client peut demander à Crossing Telecom son éligibilité.

un encombrement du réseau, certains paquets ne soient pas transmis et doivent être renvoyés. Dès lors, une perte de paquets de données faibles implique une réception plus rapide de l'information et un service d'accès internet ADSL plus rapide.

Le tableau ci-dessous illustre l'importance de ces différents paramètres pour l'usage de différentes applications populaires :

Application	Débit Descendant	Débit Montant	Latence	Gigue	Perte de paquets
VoIP	-	-	●●●	●●●	●●
Téléchargement fichier	●●●	-	●	-	●●●
Jeux en ligne	●	●	●●●	●●	●●●
Streaming Musique/Video	●●●	-	●	-	●
Consultation page Web	●●	-	●●	-	●●●

« - » : Importance négligeable

« ● » : Importance relativement faible

« ●● » : Importance moyenne

« ●●● » : Importance élevée

(1) : Dans le cas d'une infrastructure en cuivre, la distance entre l'adresse du client et le dernier distributeur utilisé par Crossing Telecom joue un rôle crucial. En effet, le signal acheminé entre ce dernier point de présence et l'adresse du client s'atténue avec la distance, ce qui est inhérent aux caractéristiques physiques de l'infrastructure en cuivre. En cas d'infrastructure cuivre, tous les débits (sauf le débit minimal) sont sujets à éligibilité. Le client peut demander à Crossing Telecom son éligibilité.