

Service	Critère	Disponibilité	Intégrité	Performance
Accès à l'Internet		Être supérieure ou égale à 97 % du temps pour la période mensuelle de référence de mesure consécutive.		<ul style="list-style-type: none"> — pour la technologie analogique : de 50 % du débit annoncé sur la base d'un téléchargement d'un fichier binaire d'une taille de 300 Ko — pour la technologie ADSL 512 K : de 50 % du débit annoncé sur la base d'un téléchargement d'un fichier binaire d'une taille de 3 Mo — pour la technologie par le «câble» 512 K : de 50 % du débit annoncé sur la base d'un téléchargement d'un fichier binaire d'une taille de 3 Mo.
Courrier électronique en envoi		Être accessible au moins 99 % du temps pour la période mensuelle de référence de mesure consécutive.	Critère non mesurable	<ul style="list-style-type: none"> — avoir un temps de dépose moyen inférieur à 5 s pour un courrier électronique de référence ; — en cas d'échec, informer l'utilisateur
Courrier électronique en réception		Être accessible au moins 99 % du temps pour la période mensuelle de référence de mesure consécutive.	Critère non mesurable	Temps de relèvement moyen de l'e-mail de référence de 10 Ko en moins de 5 secondes.
Pages personnelles		Mise à jour les pages et/ou site de l'utilisateur doit être accessible au moins 98 % du temps pour la période mensuelle de référence de mesure consécutive.	Critère non mesurable	Téléchargement de la page de référence en moins de 5 s Affichage d'une page personnelle doit être au moins 98 % du temps pour la période mensuelle de référence de mesure consécutive.
Espace utilisateur		La page doit être accessible au moins 98 % du temps pour la période mensuelle de référence de mesure consécutive.	Critère non mesurable	la page «espace utilisateur» doit être affichée en moins de 30 secondes.
Webmail		Le webmail doit être accessible au moins 98% du temps pour la période mensuelle de référence de mesure consécutive.	Critère non mesurable	—