

<b>Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet<sup>1</sup></b>	<b>Valoarea măsurată</b>			
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>				
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	Max. 1			
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	Max. 1			
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %	Min. 99			
<b>2. Timpul de conectare</b>				
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	0,1			
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	0,1			
<b>3. Viteza de transfer a datelor</b>				
<b>3.1 Dial-up</b>				
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
c) viteza măsurată de transfer a datelor, kbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
e) numărul de măsurări efectuate				
<b>3.2 ISDN (Integrated Services Digital Network), Rețea cu servicii digitale integrate</b>				
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
c) viteza măsurată de transfer a datelor, kbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
e) numărul de măsurări efectuate				
<b>3.3 CDMA 1x (Code Division Multiple Access), Acces multiplu divizat prin cod</b>				
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
c) viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
e) numărul de măsurări efectuate				
<b>3.4 xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală</b>				
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
c) viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
e) numărul de măsurări efectuate				
<b>3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optica către x</b>				
<b>4.</b> viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	100/100			
<b>5.</b> viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	10/10			
<b>6.</b> viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	90/90 50/50			
<b>7.</b> viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	70/70			
<b>8.</b> numărul de măsurări efectuate	50			
<b>ACCES LA PUNCTE MOBILE</b>	<b>Mun. Chișinău</b>		<b>Alte loc. &gt;50000</b>	
<b>3.6 CDMA EVDO</b>	In afara orelor de vârf	Ore de vârf	In afara orelor de vârf	Ore de vârf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
c) viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				

<sup>1</sup> Parametrii de calitate corespund Anexei 2 la Hotărârea nr.278/2009

e) numărul de măsurări efectuate.				
<b>3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile,</b>	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
c) viteză măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)				
d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
e) numărul de măsurări efectuate.				
<b>3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluție pe termen lung</b>	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
c) viteză măsurată de transfer a datelor realizată, Mbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)				
d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
e) numărul de măsurări efectuate				
<b>3.9 GPRS-CSD (General pachet radio service), Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicații Mobile de Date,</b>	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
c) viteză măsurată de transfer a datelor, kbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)				
d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
e) numărul de măsurări efectuate.				
<b>3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)</b>	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
c) viteză măsurată de transfer a datelor, kbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)				
d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
e) numărul de măsurări efectuate.				
<b>3.11 GPRS/EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu rata îmbunătățită</b>	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
c) viteză măsurată de transfer a datelor, kbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)				
d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				
e) numărul de măsurări efectuate.				
<b>3.12 IEEE 802.11(Wi-Fi)</b>	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
c) viteză măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)				
d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
e) numărul de măsurări efectuate.				
<b>3.13 IEEE 802.16 (Wireless WiMax)</b>	În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
c) viteză măsurată de transfer a datelor, Mbit/s: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)				
d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				
e) numărul de măsurări efectuate				

<b>9. Termenul de remedierea deranjamentelor</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min. 95
<b>10. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>	
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	0,1
<b>11. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>	
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,2
<b>12. Reclamația taxării serviciilor</b>	
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0,1
<b>13. Termenul de soluționare</b>	
i. 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	10
ii. 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	20
iii. % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95