

Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet <sup>1</sup>		Valoarea măsurată			
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>					
a)	80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	9			
b)	95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	16			
c)	% cererilor soluționate în termenul convenit, %	98			
<b>2. Timpul de conectare</b>					
a)	80% cele mai rapide conectări realizate, sec	<0.01			
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	18/2			
b)	viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	1/0.50			
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)	15/0.9 1.0/0.5			
d)	viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	6000/600			
e)	numărul de măsurări efectuate	50			
<b>3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optica către x</b>					
a)	viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	1000/1000			
b)	viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	70/70			
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)	900/850 80/80			
d)	viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	700/600			
e)	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) 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>3.8 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) 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 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) viteza 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) 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>3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)</b>		În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
a) 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>3.11 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) 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>3.12 IEEE 802.11(Wi-Fi)</b>		În afara orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s		5.0/5.0			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s		0.5/0.5			
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)		4.6/2.3 1.0/0.5	4.0/2.0 0.5/0.4	4.6/2.3 1.0/0.5	4.0/2.0 0.5/0.4
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s		2.5/1.5	2.0/1.0	2.5/1.5	2.0/1.0
e) numărul de măsurări efectuate.		50	50	50	50
<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) 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>4. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore		22
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore		63
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %		94
<b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>		
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %		<0.1
<b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>		
% reclamații referitoare la deranjamente, %		<0.1
<b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>		
% reclamații privind corectitudinea taxării, %		<0.1
<b>8. Termenul de soluționare</b>		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile		15
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile		24
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %		100