

## Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la

Internet <sup>2</sup>	Valoarea măsurată				
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>					
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	3				
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	6				
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %	98,6 %				
<b>2. Timpul de conectare</b>					
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	1				
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	2				
<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>					
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	100/100				
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)	126.5 / 69.0				
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	99.6 / 96.89				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	104.2 / 72.1				
e) numărul de măsurări efectuate	98				
<b>ACCES LA PUNCTE MOBILE</b>					
		<b>Mun. Chișinău</b>		<b>Alte loc. &gt;50000</b>	
		In afara orelor de vârf	Ore de vârf	In afara orelor de vârf	Ore de vârf
<b>3.6 CDMA EVDO</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	-				

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

<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				
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>3.13 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				24

b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	47
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	97,9
<b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>	
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	0,15
<b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>	
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,05
<b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>	
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0,05
<b>8. Termenul de soluționare</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	19
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	14
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	98