

| <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   | 2                          |                |                            |                |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile   | 7                          |                |                            |                |
| c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %  |                            |                |                            |                |
| <b>2. Timpul de conectare</b>   |                            |                |                            |                |
| a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec   | 1,5                        |                |                            |                |
| b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec   | 2,5                        |                |                            |                |
| <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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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   | 300/300                    |                |                            |                |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | 10/10                      |                |                            |                |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | 300/300<br>280/280         |                |                            |                |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | 290/290                    |                |                            |                |
| e) numărul de măsurări efectuate  | 50                         |                |                            |                |
| <b>ACCES LA PUNCTE MOBILE</b>   |                            |                |                            |                |
| <b>3.6 CDMA EVDO</b>  | <b>Mun. Chișinău</b>       |                | <b>Alte loc. &gt;50000</b> |                |
|   | In afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf | In afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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   |                         | 20/20       |                         |                |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |                         | 1/1         |                         |                |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)           | x                       | x           | 20/20<br>19/19          | 20/20<br>19/19 |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   | x                       | x           | 19/19                   | 19/19          |
| e) numărul de măsurări efectuate  | x                       | x           | 50                      | 50             |

|  |     |
|--|-----|
| <b>4. Termenul de remedierea deranjamentelor</b>                 |     |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore  | 20  |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore  | 40  |
| c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, % | 99  |
| <b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>           |     |
| % reclamațiilor înregistrate per utilizator, %                   | 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, %                   | 0,5 |
| <b>8. Termenul de soluționare</b>                                |     |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile        | 1   |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile        | 2   |
| c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, % |     |