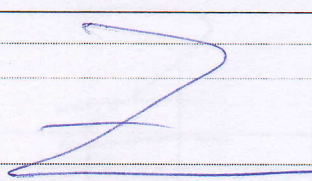
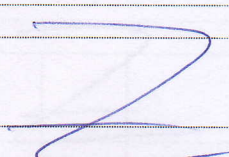
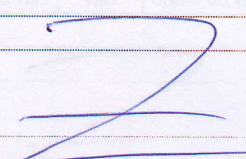
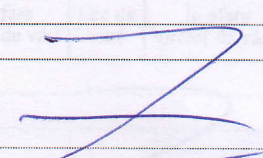
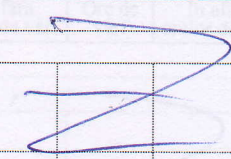


| Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet <sup>1</sup>  |  | Valoarea măsurată   |                |                            |                |
|---|--|---|----------------|----------------------------|----------------|
| 1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului   |  |   |                |                            |                |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile   |  | 1   |                |                            |                |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile   |  | 7   |                |                            |                |
| c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %  |  | 99%   |                |                            |                |
| 2. Timpul de conectare  |  |   |                |                            |                |
| a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec   |  | 1.0   |                |                            |                |
| b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec   |  | 2.0   |                |                            |                |
| 3. Viteza de transfer a datelor   |  |   |                |                            |                |
| 3.1 Dial-up   |  |   |                |                            |                |
| 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  |  |   |                |                            |                |
| 3.2 ISDN (Integrated Services Digital Network), Rețea cu servicii digitale integrate  |  |   |                |                            |                |
| 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  |  |   |                |                            |                |
| 3.3 CDMA 1x (Code Division Multiple Access), Acces multiplu divizat prin cod  |  |   |                |                            |                |
| 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  |  |   |                |                            |                |
| 3.4 xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală  |  |   |                |                            |                |
| 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  |  |   |                |                            |                |
| 3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optica către x   |  |   |                |                            |                |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |  | 80/80   |                |                            |                |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |  | 78/78   |                |                            |                |
| 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) |  | 80/80   |                |                            |                |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |  | 80/80   |                |                            |                |
| e) numărul de măsurări efectuate  |  | 78/78   |                |                            |                |
| ACCES LA PUNCTE MOBILE  |  | Mun. Chișinău   |                | Alte loc. >50000           |                |
|   |  | In afara<br>orelor de vârf  | Ore de<br>vârf | In afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf |
| 3.6 CDMA EVDO   |  |   |                |                            |                |
| 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<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>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:<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) 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<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>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:<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) 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<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>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:<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) 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<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>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:<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) 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<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>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:<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) 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<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>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:<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) 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<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>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:<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) viteză 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  | 2    |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore  | 7    |
| c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, % | 98   |
| <b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>           |      |
| % reclamațiilor înregistrate per utilizator, %                   | 0,05 |
| <b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>    |      |
| % reclamații referitoare la deranjamente, %                      | 0,04 |
| <b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>                         |      |
| % reclamații privind corectitudinea taxării, %                   | 0    |
| <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        | 3    |
| c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, % | 97   |

Denumirea clientului:

Adresa:

Număr telefon:

Data de încheiere a contractului:

Număr contract:

Semnătură:

Tip:

E-mail:

NOTĂ

Informația se transmite la adresa e-mail: [info@fcl.ro](mailto:info@fcl.ro) (ad. e-mail: cel Mare 114, MD-2012, mun. Chișinău) prin unul din următoarele moduri:

a) prin depunerea personală sau de către un reprezentant al furnizorului, sub înscris de primire;

b) prin serviciul de trimiteri poștală recomandată, cu avis de primire;

c) suplimentar, informațiile pot fi transmise la adresa electronică: [info@fcl.ro](mailto:info@fcl.ro).

Scanditura

