| Parametru | Valoarea recomandată | Valoarea măsurată |
|---|---|---|
| **1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului** | | |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile | max. 14 | 2 |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile | max. 21 | 7 |
| c) % cererilor soluționate în termenul convenit,% | min. 98 | |
| **2. Timpul de conectare** | | |
| a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec | 1,5 | 1,5 |
| b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec | 2,5 | 2,5 |
| **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 realizată 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) | <br>-/-<br>-/- | |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s | -/- | |
| e) numărul de măsurări efectuate. | min. 50 | |
| **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 | 56 | |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată 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) | <br>-/-<br>-/- | |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s | - | |
| e) numărul de măsurări efectuate. | min. 50 | |
| **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 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) | <br>-/-<br>-/- | |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s | - | |
| e) numărul de măsurări efectuate. | min. 50 | |
| **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 | 1/0,5 | |
| 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) | <br>-/-<br>-/- | |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s | -/- | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| e) numărul de măsurări efectuate. | min. 50 | | | | | | | |
| **3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x) , Fibra optica către x** | | | | | | | | |
| 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) | -/-<br>-/- | | | | | | | |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s | -/- | | | | | | | |
| e) numărul de măsurări efectuate. | Min. 50 | | | | | | | |
| **ACCES LA PUNCTE MOBILE** | **Mun. Chişinau** | | **Alte loc. >50000** | | **Mun. Chişinau** | | **Alte loc. >50000** | |
| **3.6 CDMA EVDO** | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf |
| 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) | -/-<br>-/- | -/-<br>-/- | -/-<br>-/- | -/-<br>-/- | | | | |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s | -/- | -/- | -/- | -/- | | | | |
| e) numărul de măsurări efectuate. | min. 50 | min. 50 | min. 50 | min. 50 | | | | |
| **3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicaţii Mobile,** | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf |
| 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) | -/-<br>-/- | -/-<br>-/- | -/-<br>-/- | -/-<br>-/- | | | | |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s | -/- | -/- | -/- | -/- | | | | |
| e) numărul de măsurări efectuate. | min. 50 | min. 50 | min. 50 | min. 50 | | | | |
| **3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evolutii pe termen lung** | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf |
| 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) | -/-<br>-/- | -/-<br>-/- | -/-<br>-/- | -/-<br>-/- | | | | |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s | -/- | -/- | -/- | -/- | | | | |
| e) numărul de măsurări efectuate. | min. 50 | min. 50 | min. 50 | min. 50 | | | | |
| **3.9 GPRS-CSD, Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicatii Mobile de Date, (General packet radio service)** | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s | 9,6/9,6 | | | | | | | |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s | -/- | | | | | | | |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s | -/- | -/- | -/- | -/- | | | | |

| | | | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| 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. | min. 50 | min. 50 | min. 50 | min. 50 | | | | |
| **3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)** | Inafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Inafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Inafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Inafara orelor de vîrf | Ore de vîrf |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s | 60/40 | | | | | | | |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/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) | -/-<br>-/- | -/-<br>-/- | -/-<br>-/- | -/-<br>-/- | | | | |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s | -/- | -/- | -/- | -/- | | | | |
| e) numărul de măsurări efectuate. | min. 50 | min. 50 | min. 50 | min. 50 | | | | |
| **3.11 GPRS / EDGE, (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu rata îmbunătăţită,** | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara orelor de vîrf | Ore de vîrf |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s | 177,6/118,4 | | | | | | | |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s | | | | | | | | |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată 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) | -/-<br>-/- | -/-<br>-/- | -/-<br>-/- | -/-<br>-/- | | | | |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s | -/- | -/- | -/- | -/- | | | | |
| e) numărul de măsurări efectuate. | min. 50 | min. 50 | min. 50 | min. 50 | | | | |
| **3.12 IEEE 802.11, (WiFi)** | Inafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Inafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Inafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Inafara orelor de vîrf | Ore de vîrf |
| 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 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) | -/-<br>-/- | -/-<br>-/- | -/-<br>-/- | -/-<br>-/- | x | x | 20<br>19 | 20<br>19 |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s | -/- | -/- | -/- | -/- | x | x | 19 | 19 |
| e) numărul de măsurări efectuate. | Min. 50 | min. 50 | min. 50 | min. 50 | x | x | 50 | 50 |
| **3.13 IEEE 802.16, (Wireless WiMax)** | Inafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Inafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Inafara orelor de vîrf | Ore de vîrf | Inafara orelor de vîrf | Ore de vîrf |
| 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) | -/-<br>-/- | -/-<br>-/- | -/-<br>-/- | -/-<br>-/- | | | | |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s | -/- | -/- | -/- | -/- | | | | |
| e) numărul de măsurări efectuate. | Min. 50 | min. 50 | min. 50 | min. 50 | | | | |
| **4. Termenul de remedierea deranjamentelor** | | | | | | | | |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 24 | | | | 20 | | | |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide,ore | 48 | | | | 40 | | | |
| c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, % | Min.95 | | | | 99 | | | |

| | | |
|---|---|---|
| **5. Frecvenţa reclamaţiilor utilizatorului final** | | |
| % reclamaţiilor înregistrate per utilizator, % | 1 | 1 |
| **6. Frecvenţa reclamaţiilor referitoare la deranjamente** | | |
| % reclamaţii referitoare la deranjamente, % | 0,1 | 0,1 |
| **7. Reclamaţia taxării serviciilor** | | |
| % reclamaţii privind corectitudinea taxării, % | 0,5 | 0,5 |
| **8. Termenul de soluţionare** | | |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluţionate reclamaţii, zile | 21 | 1 |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluţionate reclamaţii, zile | 30 | 2 |
| c) % reclamaţiilor soluţionate în termenul asumat de furnizor, % | Min.95 | |