

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		2			
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile		7			
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %					
2. Timpul de conectare					
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec		1,5			
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec		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, 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					
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: 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					
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: 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					
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: 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					
3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optică către x					
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: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)		300/300 280/280			
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s		290/290			
e) numărul de măsurări efectuate		50			
ACCES LA PUNCTE MOBILE		Mun. Chișinău		Alte loc. >50000	
		În afara orelor de vârf		Ore de vârf	
		În afara orelor de vârf		Ore de 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: 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>1</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) 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: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 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 orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de 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: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 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 orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de 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: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 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 orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de 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: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 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 orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de 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: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 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 orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de 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: 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload) 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 orelor de vârf	Ore de vârf	În afara orelor de vârf	Ore de vârf
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s			20/20	
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s			1/1	
c) viteză 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)	x	x	20/20 19/19	20/20 19/19
d) viteză 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 remediere a 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, %	