

Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet trimestrul II 2018

Parametru	Valoarea parametrilor măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului*	
a) 80% cereri soluționate, zile	4 zile
b) 95% cereri soluționate, zile	15 zile
c) % cererilor soluționate în termenul convenit	96%
2. Timpul de conectare (logare)	
a) 80% accesări realizate, sec	0,016 sec
b) 95% accesări realizate, sec	0,057 sec
3. Viteza de transfer a datelor	
3.1. Dial-up:	
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	64
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)	50/30
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	40/20
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	49/27
e) numărul de măsurări efectuate	61
3.2. ISDN, (Integrated Services Digital Network), Rețea cu servicii digitale integrate:	
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	128
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)	80/50
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	50/20
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	76/36
e) numărul de măsurări efectuate	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	0, 151 / 0,147
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)	0,11 / 0,09
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	0,08 / 0,07
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	0,12 / 0,12
e) numărul de măsurări efectuate	50
3.4. xDSL (Digital Subscriber Line) , Linie de abonat digitală:	
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	20/1
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)	18,5/0,76
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	18,2//0,78
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	18,4/0,78
e) numărul de măsurări efectuate	60
3.5. Ethernet FTTx, (Fiber To The x) , Fibra optica către x	
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 realizată, Mbit/s	
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	94,2/94,2
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	92,4/93,7
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	93,5/94,1
e) numărul de măsurări efectuate.	60

ACCES LA PUNCTE MOBILE	Mun. Chişinău		Alte loc. >50000	
	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf
3.6. CDMA EVDO				
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	3,1/ 1,8			
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)	2,1 / 0,9 1,8 / 0,7	1,7 / 0,9 1,5 / 0,6	1,8 / 0,9 1,7 / 0,8	1,7 / 0,9 1,5 / 0,8
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	2,3 / 1,1	2,1 / 1,0	2,2 / 1,0	2,1 / 1,1
e) numărul de măsurări efectuate	50	50	50	50
3.7. UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile	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	42,2 / 5,76			
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)	7,0 / 1,1 4,8 / 0,5	6,9 / 0,5 5,2 / 0,3	7,2 / 1,4 6,1 / 1,2	3,9 / 1,3 2,8 / 1,2
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	11,1 / 2,5	10,2 / 2,0	12,4 / 2,2	13,5 / 2,6
e) numărul de măsurări efectuate	160	290	50	50
3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluții pe termen lung	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	175,0 / 50,0			
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)	36,4 / 27,7 26,2 / 23,9	33,4 / 23,4 19,4 / 18,8	61,8 / 24,8 51,1 / 23,8	50,1 / 26,0 40,5 / 18,0
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	85,4 / 39,2	91,85/38,4	91,4 / 37,1	88,8 / 37,0
e) numărul de măsurări efectuate	160	290	50	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
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 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	—	—	—	—
3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)	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	—			

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) 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	—	—	—	—
3.11 GPRS / EDGE, (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu rata îmbunătățită	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	—			
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) 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	—	—	—	—
3.12 IEEE 802.11, (WiFi)	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 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	—	—	—	—
3.13 IEEE 802.16, (Wireless WiMax)	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 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	—	—	—	—
4. Termenul de remedierea deranjamentelor**				
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	09:45 ore			
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	14:17 ore			
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	99,7%			
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final				
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	0,09%			
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente				
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,009%			

7. Reclamația taxării serviciilor	
% reclamații privind corectitudinea facturării, %	0,03%
8. Termenul de soluționare	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	17 zile
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21 zile
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	99,6%
Notă:	
* Termenul necesar pentru începerea furnizării serviciului – reprezintă intervalul de timp din momentul încheierii contractelor până la momentul instalării și activării serviciului.	
** Termenul de remediere a deranjamentelor - reprezintă intervalul de timp conform programului de lucru validat pentru punerea în funcție de serviciului degradat.	