

Parametru	Valoarea parametrilor măsurată
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului*</b>	
a) 80% cereri soluționate, zile	6 zile
b) 95% cereri soluționate, zile	22 zile
c) % cererilor soluționate în termenul convenit	92%
<b>2. Timpul de conectare (logare)</b>	
a) 80% accesări realizate, sec	0,016 sec
b) 95% accesări realizate, sec	0,057 sec
<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	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)	70 / 40
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	10 / 10
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	40 / 27
e) numărul de măsurări efectuate	75
<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	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)	70 / 40
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	60 / 20
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	68 / 37
e) numărul de măsurări efectuate	50
<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	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)	0,1 / 0,08
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	0,1 / 0,04
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	0,14 / 0,12
e) numărul de măsurări efectuate	50
<b>3.4. xDSL (Digital Subscriber Line) , Linie de abonat digitală:</b>	
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)	18,6 / 0,78
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	18,3 / 0,78
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	18,5 / 0,78
e) numărul de măsurări efectuate	60
<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	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)	94,4 / 94,3
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	90,8 / 94,2
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	92,6 /94,2
e) numărul de măsurări efectuate.	60

<sup>1</sup> Parametrii de calitate corespund Anexei 2 la Hotărârea nr.278/2009

ACCES LA PUNCTE MOBILE	Mun. Chișinău		Alte loc. >50000	
	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf
<b>3.6. CDMA EVDO</b>				
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)	2,1 / 0,8	1,5 / 0,6	2,1 / 0,5	1,3 / 0,6
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	1,4 / 0,6	1,4 / 0,2	1,8 / 0,2	1,2 / 0,2
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	2,5 / 1,3	2,0 / 1,1	2,6 / 1,2	2,1 / 1,2
e) numărul de măsurări efectuate	50	50	50	50
<b>3.7. UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile</b>				
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)	5,3 / 1,1	5,1 / 1,1	9,1 / 1,9	7,0 / 1,4
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	4,8 / 0,7	3,5 / 0,9	8,2 / 1,3	4,5 / 1,2
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	10,6 / 2,4	6,2 / 1,4	14,5 / 2,8	14,0 / 2,2
e) numărul de măsurări efectuate	50	50	50	50
<b>3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluții pe termen lung</b>				
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)	40,22/24,6	25,6 / 13,4	50,1/ 23,6	35,2 / 18,2
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	30,2 / 19,8	21,3 / 13,1	40,5/ 19,7	29,5 / 14,9
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	62,0 / 33,4	53,8 / 37,4	88,8 / 33,5	61,0 / 27,8
e) numărul de măsurări efectuate	50	50	50	50
<b>3.9 GPRS-CSD, Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicații Mobile de Date, (General packet radio service)</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 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	—	—	—	—
<b>3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)</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 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	—	—	—	—
<b>3.11 GPRS / EDGE, (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu rata îmbunătățită</b>	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	—	—	—	—
<b>3.12 IEEE 802.11, (WiFi)</b>	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	—	—	—	—
<b>3.13 IEEE 802.16, (Wireless WiMax)</b>	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	—	—	—	—
<b>4. Termenul de remediere a deranjamentelor**</b>				
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	12:04 ore			
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	18:30 ore			
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	98%			
<b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>				
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	0,11%			
<b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>				
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,011%			

<b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>	
% reclamații privind corectitudinea facturării, %	0,04%
<b>8. Termenul de soluționare</b>	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	20 zile
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	23 zile
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	99,7%
Notă:	
* <b>Termenul necesar pentru începerea furnizării serviciului</b> – reprezintă intervalul de timp din momentul încheierii contractelor până la momentul instalării și activării serviciului.	
** <b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b> - reprezintă intervalul de timp conform programului de lucru validat pentru punerea în funcție a serviciului degradat.	