

Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet trimestrul IV 2017

Parametru	Valoarea parametrilor măsurată
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului*</b>	
a) 80% cereri soluționate, zile	5 zile
b) 95% cereri soluționate, zile	14 zile
c) % cererilor soluționate în termenul convenit	95%
<b>2. Timpul de conectare (logare)</b>	
a) 80% accesări realizate, sec	0,080 sec
b) 95% accesări realizate, sec	0,095 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)	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	46/28
e) numărul de măsurări efectuate	59
<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)	80/40
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	70/20
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	79/34
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)	0,09 / 0,09
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	0,07 / 0,07
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	0,12 / 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 / 0,79
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	6,9 / 0,78
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	18,6 / 0,79
e) numărul de măsurări efectuate	64
<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)	94,8 / 97
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	86,8 / 96,4
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	93 / 97
e) numărul de măsurări efectuate.	60

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) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	1,9 / 0,9 1,6 / 0,8	1,7 / 0,8 1,5 / 0,6	1,9 / 0,9 1,6 / 0,9	1,7 / 0,9 1,7 / 0,8
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	2,3 / 1,2	2,0 / 1,0	2,3 / 1,1	2,1 / 1,0
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>	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)	3,2 / 1,1 2,9 / 1,0	2,2 / 0,9 2,0 / 0,8	3,9 / 1,0 3,3 / 0,9	3,7 / 0,8 3,0 / 0,7
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	5,5 / 1,5	4,2 / 1,3	6,2 / 1,3	5,5 / 1,2
e) numărul de măsurări efectuate	50	50	50	50
<b>3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluții pe termen lung</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	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)	54,2 / 31,3 48,4 / 27,5	43,6 / 25,6 40,6 / 22,2	35,6 / 24,8 29,1 / 20,8	37,2 / 18,4 30,2 / 15,9
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	66,8 / 38,9	53,8 / 36,4	63,0 / 34,0	50,7 / 27,2
d) numărul de măsurări efectuate	50	50	50	50
<b>3.9 GPRS-CSD, Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicatii Mobile de Date, (General packet radio service)</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>3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)</b>		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>3.11 GPRS / EDGE, (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu rata îmbunătățită</b>	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	—			
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>	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 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>	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 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	10:10 ore			
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	14:41 ore			
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	99,5%			
<b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>				
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	0,2%			
<b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>				
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,01%			
<b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>				
% reclamații privind corectitudinea facturării, %	0,08%			

8. Termenul de soluționare	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	23 zile
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	26 zile
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	99,4%
<p>Notă:</p> <p>* <b>Termenul necesar pentru începerea furnizării serviciului</b> – reprezintă intervalul de timp din momentul încheierii contractelor până la momentul instalării și activării serviciului.</p> <p>** <b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b> - reprezintă intervalul de timp conform programului de lucru validat pentru punerea în funcție de serviciului degradat.</p>	