

Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet trimestrul IV 2016

Parametru	Valoarea parametrilor măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului*	
a) 80% cereri soluționate, zile	20 zile
b) 95% cereri soluționate, zile	35 zile
c) % cererilor soluționate în termenul convenit	84%
2. Timpul de conectare (logare)	
a) 80% accesări realizate, sec	0,031 sec
b) 95% accesări realizate, sec	0,073 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	80/40
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	50/10
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	50/30
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	74
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	128
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	—
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată, kbit/s	80/40
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	70/10
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	80/30
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	69
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	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	0,092/ 0,070
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	0,068 /0,065
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	0,122 /0,107
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	50
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	20/1
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	—
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată, Mbit/s	18,7/0,78
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	18,4/0,75
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	18,5/0,77
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	61
e) numărul de măsurări efectuate	
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	95,9/78,5
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	82,5/71,9
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	92/75
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	60
e) numărul de măsurări efectuate	

ACCES LA PUNCTE MOBILE	Mun. Chișinău		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/ 1,5			
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)	1,7/ 0,9 1,4/0,7	1,7/ 0,9 1,4/0,7	1,7/ 0,9 1,4/0,7	1,7/ 0,9 1,4/0,7
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	2,1 / 1,0	2,1 / 1,0	2,1 / 1,0	2,1 / 1,0
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)	10,1/2,1 9,1/ 1,6	10,1/2,1 9,1/ 1,6	10,1/2,1 9,1/ 1,6	10,1/2,1 9,1/ 1,6
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	17,1/3,4	17,1/3,4	17,1/3,4	17,1/3,4
e) numărul de măsurări efectuate	50	50	50	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
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)	54,5/ 25,1 44,1/ 20,2	39,2/21,9 35,5/19,5	64,5/28,8 45,6/ 24,0	57,5/23,9 41,4/ 23,8
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	62,2/ 29,4	57,2/27,4	69,3/32,8	65,5/28,1
d) numărul de măsurări efectuate	50	50	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)		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	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	—	—	—	—
3.12 IEEE 802.11, (WiFi)	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	—	—	—	—
3.13 IEEE 802.16, (Wireless WiMax)	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	—	—	—	—
4. Termenul de remediere a deranjamentelor**				
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	10:34 ore			
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	15:41 ore			
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	98%			
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final				
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	0,19%			
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente				
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,017%			
7. Reclamația taxării serviciilor				
% reclamații privind corectitudinea facturării, %	0,06%			

8. Termenul de soluționare

a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	25 zile
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	28 zile
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	99,7%

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.