

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

Parametru	Valoarea parametrilor măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului*	
a) 80% cereri soluționate, zile	8 zile
b) 95% cereri soluționate, zile	29 zile
c) % cererilor soluționate în termenul convenit	86,3%
2. Timpul de conectare (logare)	
a) 80% accesări realizate, sec	0,019 sec
b) 95% accesări realizate, sec	0,056 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)	60/30
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	50/10
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	53/25
e) numărul de măsurări efectuate	62
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)	90/40
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	60/20
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	81/35
e) numărul de măsurări efectuate	65
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)	0,098/ 0,079
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	0,073 /0,068
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	0,125 /0,112
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)	19,4/0,8
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	18,6/0,78
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	19,0/0,79
e) numărul de măsurări efectuate	63
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)	96,4/96,7
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	91,0/92,8
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	94,6/95,6
e) numărul de măsurări efectuate.	70

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)	1,5/ 0,9 1,2/ 0,76	1,0/0,6 0,8/ 0,5	1,4/0,9 0,9/0,8	1, 1/0,8 0,75/0,6
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	1,7 / 1,1	1,4/0,8	1,7/1,1	1,5/0,9
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	8,3/1,8 6,7/ 1,3	13,2/2,3 9,3/ 1,5	10,2/1,7 8,4 / 1,1
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	17,1/ 3,4	13,0/2,4	18,1/3,1	15,4/2,2
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)	64,1/ 29,5 53,3/ 22,2	51,4/24,1 38,9/ 18,4	68,7/30,2 53,3/ 25,8	63,1/28,3 50,2/ 24,1
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	76,3/ 38,6	63,7/32,2	78,9/39,8	72,7/34,0
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)	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	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 remedierea deranjamentelor**				
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	8:35 ore			
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	14:00 ore			
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	98,4%			
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final				
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	0,15%			
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente				
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,024%			
7. Reclamația taxării serviciilor				
% reclamații privind corectitudinea facturării, %	0,04%			

8. Termenul de soluționare

a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	22 zile
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	28 zile
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	99,4%

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.