

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

Parametru	Valoarea parametrilor măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului*	
a) 80% cereri soluționate, zile	5 zile
b) 95% cereri soluționate, zile	16 zile
c) % cererilor soluționate în termenul convenit	92%
2. Timpul de conectare (logare)	
a) 80% accesări realizate, sec	0,029 sec
b) 95% accesări realizate, sec	0,067 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)	40/10
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	50/24
e) numărul de măsurări efectuate	64
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)	80/40
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	60/10
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	77/33
e) numărul de măsurări efectuate	69
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)	0,092/ 0,075
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	0,069 /0,063
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	0,121 /0,108
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)	19/0,8
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	18,7/0,79
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	18,8/0,8
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)	96,4/96,6
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	91/95
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	95/96
e) numărul de măsurări efectuate.	61

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)	1,6/ 0,9 1,3/ 0,7	1,2/0,7 0,9/ 0,6	1,5/0,85 1,0/0,8	1,3/0,8 0,9/0,6
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	1,8/ 1,15	1,6/0,9	1,8/1,1	1,6/0,9
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)	9,8/ 1,7 7,1/ 1,4	8,1/1,6 6,2/ 1,2	12,1/2,1 8,1/ 1,4	9,5/1,5 7,1 / 1,0
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	15,3/ 3,2	12,5/1,8	16,2/2,8	13,1/1,9
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)	61,0/ 28,9 50,1/ 19,8	49,7/23,2 39,3/ 18,6	69,8/32,5 48,6/ 27,7	62,0/27,1 46,5/ 23,3
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	72,8/ 34,7	64,9/33,1	76,7/38,3	71,6/32,1
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	9:36 ore			
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	15:16 ore			
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	99,3%			
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final				
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	0,12%			
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente				
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,019%			
7. Reclamația taxării serviciilor				
% reclamații privind corectitudinea facturării, %	0,03%			

8. Termenul de soluționare

a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	24 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.