

Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet trimestrul I 2018

| Parametru | Valoarea parametrilor măsurată |
|------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------|
| 1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului* | |
| a) 80% cereri soluționate, zile | 6 zile |
| b) 95% cereri soluționate, zile | 15 zile |
| c) % cererilor soluționate în termenul convenit | 95% |
| 2. Timpul de conectare (logare) | |
| a) 80% accesări realizate, sec | 0,016 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) | 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 | 46/27 |
| e) numărul de măsurări efectuate | 65 |
| 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) | 80/50 |
| 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | 60/20 |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s | 78/37 |
| e) numărul de măsurări efectuate | 51 |
| 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) | 0,09 / 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 |
| 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) | 18,7 / 0,79 |
| 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | 18,4 / 0,67 |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s | 18,5 / 0,78 |
| e) numărul de măsurări efectuate | 62 |
| 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) | 96,1 / 100,1 |
| 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | 88,7 / 94,1 |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s | 94,9 / 96,4 |
| e) numărul de măsurări efectuate. | 62 |

| ACCES LA PUNCTE MOBILE | Mun. Chişinău | | 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/ 1,8 | | | |
| 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) | 2,0 / 0,9 | 1,7 / 0,9 | 2,0 / 0,9 | 1, 8/0,9 |
| 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | 1,7 / 0,8 | 1,6 / 0,7 | 1,6 / 0,9 | 1,4/0,8 |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s | 2,3 / 1,2 | 2,1 / 1,1 | 2,3 / 1,1 | 2,1/1,1 |
| 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) | 4,4 / 1,1 | 3,4 / 0,9 | 5,1 / 1,1 | 4,3 / 0,8 |
| 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | 3,0 / 0,8 | 2,3 / 0,7 | 3,5 / 0,9 | 3,3 / 0,7 |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s | 5,6 / 1,5 | 4,3 / 1,3 | 6,2 / 1,4 | 5,6 / 1,3 |
| e) numărul de măsurări efectuate | 50 | 50 | 50 | 50 |
| 3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluții 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) | 51,9 / 31,9 | 42,7 / 28,1 | 35,2 / 24,7 | 34,2 / 18,2 |
| 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | 49,2 / 30,7 | 40,7 / 23,7 | 29,5 / 19,7 | 25,9 / 14,9 |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s | 65,5 / 38,7 | 52,9 / 35,8 | 61,0 / 33,5 | 51,2/27,8 |
| 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 remedierea deranjamentelor** | | | | |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 09:44 ore | | | |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | 14:37 ore | | | |
| c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, % | 99,1% | | | |
| 5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final | | | | |
| % reclamațiilor înregistrate per utilizator, % | 0,15% | | | |
| 6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente | | | | |
| % reclamații referitoare la deranjamente, % | 0,01% | | | |
| 7. Reclamația taxării serviciilor | | | | |
| % reclamații privind corectitudinea facturării, % | 0,06% | | | |

8. Termenul de soluționare

| | |
|------------------------------------------------------------------|---------|
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile | 20 zile |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile | 24 zile |
| c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, % | 99,3% |

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.