

Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet trimestrul I 2015

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea parametrilor măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului*		
a) 80% cereri soluționate, zile	14 zile	11 zile
b) 95% cereri soluționate, zile	21 zile	23 zile
c) % cererilor soluționate în termenul convenit ¹	98%	73%
2. Timpul de conectare (logare)		
a) 80% accesări realizate, sec	1,5 sec	0,021 sec
b) 95% accesări realizate, sec	2,5 sec	0,052 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)	-/-	50/40
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	30/10
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-	46/28
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	56
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	56	—
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată, kbit/s		
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	110/80
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	60/40
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-	93/62
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	63
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)	-/-	0,144/ 0,139
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	0,065 /0,043
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	0,092 /0,087
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	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	1/0,5	—
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată, Mbit/s		
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	21,5/0,78
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	17,4/0,75
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	20,8/0,77
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	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)	-/-	96/76
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	85/69
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	64/73
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	60

ACCES LA PUNCTE MOBILE	Mun. Chișinău		Alte loc. >50000		Mun. Chișinău		Alte loc. >50000	
	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	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)	-/-	-/-	-/-	-/-	2 / 1,12	1,6 / 0,8	1,5/1,1	1, 2/0,8
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-	1,5/ 1,1	0,9 / 0,7	1,1/0,8	0,8/0,6
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-	2,3 / 1,2	1,2/1,1	1,6 /1,1	1,3 /0,8
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	Min. 50	Min. 50	Min. 50	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	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 / 5,32			
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)	-/-	-/-	-/-	-/-	40,2/ 4	35,1/ 4,1	39,8/4,2	36 /3,3
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-	12,4/ 2,1	8,5/ 1,1	6,5/ 1,4	5,5 / 1,4
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-	34,5/ 3,5	14,3/ 3,1	35/3,1	12,9 /1,3
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	Min. 50	Min. 50	Min. 50	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	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	-/-				—			
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) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 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	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	9,6/9,6				—			
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), Mbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-	—	—	—	—
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50	—	—	—	—
3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	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	60/40				—			
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/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), kbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-	—	—	—	—
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50	—	—	—	—
3.11 GPRS / EDGE, (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu rata îmbunătățită	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	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	177,6/118,4				—			
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.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50	—	—	—	—
3.12 IEEE 802.11, (WiFi)	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	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	-/-				—			
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.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50	—	—	—	—

3.13 IEEE 802.16, (Wireless WiMax)	Inafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Inafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	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.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50	—	—	—	—
4. Termenul de remedierea deranjamentelor**								
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24 ore				13:04 ore			
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48 ore				17:14 ore			
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min. 95%				97,9%			
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final								
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1%				0,12%			
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente								
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,1%				0,019%			
7. Reclamația taxării serviciilor								
% reclamații privind corectitudinea facturării, %	0,5%				0,029%			
8. Termenul de soluționare								
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21 zile				23 zile			
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30 zile				28 zile			
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min. 95%				98,6%			

Legenda:

* - **Termenul necesar pentru furnizarea serviciului**—reprezintă intervalul de timp din momentul încheierii contractelor până la momentul instalării și activării serviciului. ¹Nu sunt luate în considerare cazurile în care utilizatorul final a amânat timpul de instalare.

** - **Termenul de remedierea deranjamentelor** – reprezintă intervalul de timp conform programului de lucru validat pentru punerea în funcție de serviciului degradat.