

Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet trimestrul II 2017

Parametru	Valoarea parametrilor măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului*	
a) 80% cereri soluționate, zile	6 zile
b) 95% cereri soluționate, zile	18 zile
c) % cererilor soluționate în termenul convenit	93%
2. Timpul de conectare (logare)	
a) 80% accesări realizate, sec	0,025 sec
b) 95% accesări realizate, sec	0,069 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)	50/10
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	50/30
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)	80/40
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	50/20
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	80/30
e) numărul de măsurări efectuate	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)	0,102 / 0,084
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	0,074 / 0,071
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	0,132 / 0,118
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)	18,8 / 0,79
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	18,3 / 0,75
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	18,6 / 0,77
e) numărul de măsurări efectuate	58
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)	95,8 / 97,8
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	77,3 / 80,6
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	91,9 / 91,0
e) numărul de măsurări efectuate.	62

ACCES LA PUNCTE MOBILE	Mun. Chișinău		Alte loc. >50000	
3.6. CDMA EVDO	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	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)	2,0 / 0,9 1,6 / 0,75	1,8 / 0,95 1,4 / 0,7	1,9 / 0,9 1,3 / 0,7	1,8 / 0,9 1,1 / 0,7
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	2,3 / 1,1	2,1 / 1,0	2,2 / 1,0	1,9 / 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)	5,2 / 1,0 2,6 / 0,8	4,7 / 0,9 2,3 / 0,7	5,4 / 1,1 3,4 / 0,7	4,9/0,8 3,1 / 0,6
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	8,5 / 1,7	7,2 / 1,2	6,1 / 1,2	5,4/1,0
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) 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	72,5 / 42,7 64,6 / 40,7	61,7 / 42,5 59,9 / 39,0	38,2 / 22,5 31,2 / 18,1	31,0 / 16,5 28,6 / 10,0
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	123,6/45,5	115,2/36,7	72,8/34,7	65,1/29,1
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	07:08 ore			
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	15:39 ore			
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	97%			
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final				
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	0,2%			
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente				
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,04%			
7. Reclamația taxării serviciilor				
% reclamații privind corectitudinea facturării, %	0,07%			

8. Termenul de soluționare	
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	27 zile
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30 zile
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	97%
<p>Notă:</p> <p>* Termenul necesar pentru începerea furnizării serviciului – reprezintă intervalul de timp din momentul încheierii contractelor până la momentul instalării și activării serviciului.</p> <p>** Termenul de remediere a deranjamentelor - reprezintă intervalul de timp conform programului de lucru validat pentru punerea în funcție de serviciului degradat.</p>	