

| Parametru  | Valoarea recomandată | Valoarea măsurată |
|--|----------------------|-------------------|
| <b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>   |                      |                   |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile  | max. 14              | 2                 |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile  | max. 21              | 3                 |
| c) % cererilor soluționate în termenul convenit,%  | min. 98              | 98.8 %            |
| <b>2. Timpul de conectare</b>  |                      |                   |
| a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec  | 1,5                  | 1.0 sec           |
| b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec  | 2,5                  | 1.8 sec           |
| <b>3. Viteza de transfer a datelor</b>   |                      |                   |
| <b>3.1 Dial-up:</b>  |                      |                   |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s  | -/-                  | -                 |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s  | -/-                  | -                 |
| c) viteză măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)  | -/-<br>-/-           | -                 |
| d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s  | -/-                  | -                 |
| e) numărul de măsurări efectuate.  | min. 50              | -                 |
| <b>3.2 ISDN, (Integrated Services Digital Network), Rețea cu servicii digitale integrate:</b>  |                      |                   |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s  | -                    | -                 |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s  | 56                   | -                 |
| c) viteză măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)  | -/-<br>-/-           | -                 |
| d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s  | -                    | -                 |
| e) numărul de măsurări efectuate.  | min. 50              | -                 |
| <b>3.3 CDMA 1x (Code Division Multiple Access), Acces multiplu divizat prin cod,</b>   |                      |                   |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s  | -                    | -                 |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s  | -                    | -                 |
| c) viteză măsurată de transfer a datelor realizată, Mbit/s<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | -/-<br>-/-           | -                 |
| d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s  | -                    | -                 |
| e) numărul de măsurări efectuate.  | min. 50              | -                 |
| <b>3.4 xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală,</b>   |                      |                   |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s  | -                    | -                 |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s  | 1/0,5                | -                 |
| c) viteză măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)  | -/-<br>-/-           | -                 |
| d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s  | -/-                  | -                 |

|   |         |            |
|---|---------|------------|
| e) numărul de măsurări efectuate.   | min. 50 | -          |
| <b>3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x) , Fibra optică către x</b>         |         |            |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload),mbit/s  | -/-     | 97.9/99.8  |
| 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)           | -/-     | 125.5/94.0 |
| 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)             | -/-     | 99.9/98.79 |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s           | -/-     | 105.2/92.5 |
| e) numărul de măsurări efectuate.   | Min. 50 | 98         |
| <b>4. Termenul de remedierea deranjamentelor</b>                          |         |            |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore           | 24      | 3.5 h      |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide,ore            | 48      | 2 h        |
| c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %          | Min.95  | 99.6 %     |
| <b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>                    |         |            |
| % reclamațiilor înregistrate per utilizator, %                            | 1       | 0.03 %     |
| <b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>             |         |            |
| % reclamații referitoare la deranjamente, %                               | 0,1     | 0.02 %     |
| <b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>                                  |         |            |
| % reclamații privind corectitudinea taxării, %                            | 0,5     | 0.03 %     |
| <b>8. Termenul de soluționare</b>   |         |            |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile                 | 21      | 10 zile    |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile                 | 30      | 12 zile    |
| c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %          | Min.95  | 98,8 %     |