Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului		
a) 80% dintre cele mai rapid soluţionate cereri, zile	max. 14	4
b) 95% dintre cele mai rapid soluţionate cereri, zile	max. 21	6
c) % cererilor soluţionate în termenul convenit,%	min. 98	98
2. Timpul de conectare		
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	1,5	1.5
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	2,5	2
3. Viteza de transfer a datelor		
3.1 Dial-up:		
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.	min. 50	
3.2 ISDN, (Integrated Services Digital Network), Reţea cu servicii digitale integrate:		
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-	
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) 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	
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	-	
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	
3.4 xDSL (Digital Subscriber Line)), Linie de abonat digitală,		
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload),Mbit/s	-	
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) 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								
3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x) , Fibra optica către x									
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload),mbit/s	-/-				80/10				
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-				10/4				
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)	-/- -/-				70/10 10/4				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-				45/7				
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50				50				
ACCES LA PUNCTE MOBILE	**Mun. Chişinau**		**Alte loc. >50000**		**Mun. Chişinau**		**Alte loc. >50000**		
3.6 CDMA EVDO	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					
3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicaţii 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	-/-								
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					
3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evolutii 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) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-					
e) 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)	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), 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 îmbunătăţită,	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)	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				
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				12			
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide,ore	48				24			
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95				97			

5. Frecvenţa reclamaţiilor utilizatorului final		
% reclamaţiilor înregistrate per utilizator, %	1	1
6. Frecvenţa reclamaţiilor referitoare la deranjamente		
% reclamaţii referitoare la deranjamente, %	0,1	0,1
7. Reclamaţia taxării serviciilor		
% reclamaţii privind corectitudinea taxării, %	0,5	0
8. Termenul de soluţionare		
a) 80% dintre cele mai rapid soluţionate reclamaţii, zile	21	3
b) 95% dintre cele mai rapid soluţionate reclamaţii, zile	30	5
c) % reclamaţiilor soluţionate în termenul asumat de furnizor, %	Min.95	97