

| Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet <sup>1</sup>  |  | Valoarea măsurată          |                |                            |                |
|---|--|----------------------------|----------------|----------------------------|----------------|
| <b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>  |  |                            |                |                            |                |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile   |  | 3                          |                |                            |                |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile   |  | 4                          |                |                            |                |
| c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %  |  | 100                        |                |                            |                |
| <b>2. Timpul de conectare</b>   |  |                            |                |                            |                |
| a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec   |  | 0,050                      |                |                            |                |
| b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec   |  | 0,048                      |                |                            |                |
| <b>3. Viteza de transfer a datelor</b>  |  |                            |                |                            |                |
| <b>3.1 Dial-up</b>  |  |                            |                |                            |                |
| 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, 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) |  |                            |                |                            |                |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   |  |                            |                |                            |                |
| e) numărul de măsurări efectuate  |  |                            |                |                            |                |
| <b>3.2 ISDN (Integrated Services Digital Network), Rețea cu servicii digitale integrate</b>   |  |                            |                |                            |                |
| 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, 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) |  |                            |                |                            |                |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   |  |                            |                |                            |                |
| e) numărul de măsurări efectuate  |  |                            |                |                            |                |
| <b>3.3 CDMA 1x (Code Division Multiple Access), Acces multiplu divizat prin cod</b>   |  |                            |                |                            |                |
| 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, 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) |  |                            |                |                            |                |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |  |                            |                |                            |                |
| e) numărul de măsurări efectuate  |  |                            |                |                            |                |
| <b>3.4 xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală</b>   |  |                            |                |                            |                |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |  | 12/12                      |                |                            |                |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |  | 4/4                        |                |                            |                |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor, 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) |  | 12/12<br>6/4               |                |                            |                |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   |  | 8192/6144                  |                |                            |                |
| e) numărul de măsurări efectuate  |  | 10                         |                |                            |                |
| <b>3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optica către x</b>  |  |                            |                |                            |                |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |  | 1000/1000                  |                |                            |                |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |  | 100/100                    |                |                            |                |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor, 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) |  | 320/480<br>298/422         |                |                            |                |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |  | 300/400                    |                |                            |                |
| e) numărul de măsurări efectuate  |  | 10                         |                |                            |                |
| <b>ACCES LA PUNCTE MOBILE</b>   |  | <b>Mun. Chișinău</b>       |                | <b>Alte loc. &gt;5000</b>  |                |
| <b>3.6 CDMA EVDO</b>  |  | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf |
| 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, 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) |  |                            |                |                            |                |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |  |                            |                |                            |                |

<sup>1</sup> Parametrii de calitate corespund Anexei 2 la Hotărârea nr.278/2009

|   |                         |             |                         |             |
|---|-------------------------|-------------|-------------------------|-------------|
| e) numărul de măsurări efectuate.   |                         |             |                         |             |
| <b>3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile,</b>  | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| 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, 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)           |                         |             |                         |             |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |                         |             |                         |             |
| e) numărul de măsurări efectuate.   |                         |             |                         |             |
| <b>3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluție pe termen lung</b>  | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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  |                         |             |                         |             |
| <b>3.9 GPRS-CSD (General pachet radio service), Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicații Mobile de Date,</b>   | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| 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, 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)           |                         |             |                         |             |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   |                         |             |                         |             |
| e) numărul de măsurări efectuate.   |                         |             |                         |             |
| <b>3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)</b>  | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| 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, 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)           |                         |             |                         |             |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   |                         |             |                         |             |
| e) numărul de măsurări efectuate.   |                         |             |                         |             |
| <b>3.11 GPRS/EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu rata îmbunătățită</b>   | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| 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, 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)           |                         |             |                         |             |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s   |                         |             |                         |             |
| e) numărul de măsurări efectuate.   |                         |             |                         |             |
| <b>3.12 IEEE 802.11(Wi-Fi)</b>  | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| 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   |                         | 50/50       |                         |             |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor, 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)           |                         |             |                         |             |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |                         |             |                         |             |
| e) numărul de măsurări efectuate.   |                         |             |                         |             |
| <b>3.13 IEEE 802.16 (Wireless WiMax)</b>  | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| 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, 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)           |                         |             |                         |             |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s   |                         |             |                         |             |
| e) numărul de măsurări efectuate  |                         |             |                         |             |

|  |       |
|--|-------|
| <b>4. Termenul de remedierea deranjamentelor</b>                 |       |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore  | 2     |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore  | 3     |
| c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, % | 93,75 |
| <b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>           |       |
| % reclamațiilor înregistrate per utilizator, %                   | 5     |
| <b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>    |       |
| % reclamații referitoare la deranjamente, %                      | 5     |
| <b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>                         |       |
| % reclamații privind corectitudinea taxării, %                   | 0,1   |
| <b>8. Termenul de soluționare</b>                                |       |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile        | 1     |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile        | 2     |
| c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, % | 96    |