


**Formulare pentru prezentarea  
INFORMAȚIEI PRIVIND ASIGURAREA PARAMETRILOR DE  
CALITATE A SERVICIILOR DE COMUNICAȚII ELECTRONICE**

**semestru II 2022**  
(perioada de raportare)

<b>Date de identificare a furnizorului:</b>	
Denumirea furnizorului	<b>Instituția Publică Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică</b>
IDNO/IDNP	<b>1003600096694</b>
Adresa juridică	<b>Piața Marii Adunări Naționale, 1</b>
<a href="http://www.">http://www.</a>	<a href="http://www.stisc.gov.md">www.stisc.gov.md</a>
<b>Date de identificare a executorului:</b>	
Numele, prenumele	Gheorghe PANTAZ
Telefon:	(022) 820-900
Fax:	(022) 250-522
e-mail:	stisc@stisc.gov.md

Semnătura  
persoanei cu funcție de răspundere



L.Ș.



Tabel

**Modul de publicare a indicatorilor de calitate administrativi**

<b>Denumirea furnizorului</b>	I.P. „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”
<b>Perioada de raportare</b>	semestru II 2022
<b>Tipul serviciului</b>	<input checked="" type="checkbox"/> serviciul de telefonie <input type="checkbox"/> serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă <input type="checkbox"/> serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale
<b>Tipul rețelei</b>	<input checked="" type="checkbox"/> rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată <input type="checkbox"/> rețea publică mobilă celulară terestră <input type="checkbox"/> alt tip (de specificat)

Nr. d/r.	Indicatorii de calitate administrativ pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori	Valoarea stabilită/măsurată
1.	<b>Termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibil publicului</b>	
a)	termenul de conectare inițială la rețea și de furnizare a serviciului, asumat de furnizor, [zile]	5
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	95
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	1
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	1
2.	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>	5
3.	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>	5
4.	<b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	1,5
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	95,00
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	1,5
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	2
5.	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>	0
6.	<b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente</b>	
a)	termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor, [zile]	2
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	0
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	1
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	2
7.	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	5,61
b)	rata apelurilor telefonice către serviciile de operator la care s-a răspuns în maximum 30 de secunde din totalul apelurilor telefonice către aceste servicii, [%]	98,98

Tabel

**Modul de publicare a indicatorilor de calitate administrativi**

<b>Denumirea furnizorului</b>	I.P. „Serviciul Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”
<b>Perioada de raportare</b>	Semestrul II 2022
<b>Tipul serviciului</b>	<input type="checkbox"/> serviciul de telefonie <input checked="" type="checkbox"/> serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă <input type="checkbox"/> serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale
<b>Tipul rețelei</b>	<input checked="" type="checkbox"/> rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată <input type="checkbox"/> rețea publică mobilă celulară terestră <input type="checkbox"/> alt tip (de specificat)

Nr. d/r.	Indicatorii de calitate administrativ pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori	Valoarea stabilită/măsurată
1.	<b>Termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibil publicului</b>	
a)	termenul de conectare inițială la rețea și de furnizare a serviciului, asumat de furnizor, [zile]	10
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	100%
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	5
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	10
2.	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>	5
3.	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>	5
4.	<b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	4
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	96,00
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	2
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	3
5.	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>	0,1
6.	<b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente</b>	
a)	termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor, [zile]	2
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	0,1
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	1
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	2
7.	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	11,38
b)	rata apelurilor telefonice către serviciile de operator la care s-a răspuns în maximum 30 de secunde din totalul apelurilor telefonice către aceste servicii, [%]	91,58

**Modul de publicare a indicatorilor de calitate tehnici pentru serviciul  
de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice  
terestre cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată**

<b>Furnizorul</b>	I.P. „Serviciu Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”	
<b>Perioada de raportare</b>	Semestru II 2022	
<b>Tipul rețelei/tehnologiei de acces (FTTx, Ethernet, xDSL, DOCSIS/cablu coaxial, etc.) și planul tarifar:</b>	FTTx	
<b>1. Viteza de transfer al datelor</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	900
	Upload	900
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	626
	Upload	566
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	597
	Upload	560
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	939
	Upload	925
<b>2. Întârzierea de transfer al pachetelor de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
2.1. Întârzierea maximă de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms]	-	
2.2. Valoarea medie a întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]	2	
<b>3. Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
3.1. Variația maximă a întârzierii de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms]	-	
3.2. Valoarea medie a variației întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]	0,1	
<b>4. Rata pierderii de pachete de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
4.1. Rata maximă a pierderii de pachete de date asumată de furnizor, [%]	-	
4.2. Valoarea medie a ratei pierderii de pachete de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [%]	0,1	

**Modul de publicare a indicatorilor de calitate tehnici pentru serviciul  
de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice  
terestre cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată**

<b>Furnizorul</b>	I.P. „Serviciu Tehnologia Informației și Securitate Cibernetică”	
<b>Perioada de raportare</b>	Semestrul II 2022	
<b>Tipul rețelei/tehnologiei de acces (FTTx, Ethernet, xDSL, DOCSIS/cablu coaxial, etc.) și planul tarifar:</b>	Wireless	
<b>1. Viteza de transfer al datelor</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	50
	Upload	50
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	43
	Upload	25
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	35
	Upload	22
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	60
	Upload	40
<b>2. Întârzierea de transfer al pachetelor de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
2.1. Întârzierea maximă de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms]	-	
2.2. Valoarea medie a întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]	10	
<b>3. Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
3.1. Variația maximă a întârzierii de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms]	-	
3.2. Valoarea medie a variației întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]	5	
<b>4. Rata pierderii de pachete de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
4.1. Rata maximă a pierderii de pachete de date asumată de furnizor, [%]	-	
4.2. Valoarea medie a ratei pierderii de pachete de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [%]	0,2	