



## CONSILIUL DE ADMINISTRAȚIE

### HOTĂRÎRE

mun. Chișinău

din 03 august 2010

Nr. 23

### **cu privire la aprobarea modelelor formularelor tipizate pentru publicarea și prezentarea informației privind asigurarea parametrilor de calitate la furnizarea serviciilor publice de comunicații electronice**

În vederea implementării Hotărârii Consiliului de Administrare al Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației nr. 278 din 17 noiembrie 2009 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2009, nr. 187-188 art.836) privind stabilirea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice, Consiliul de Administrație,

### HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă și se pun în aplicare, la data publicării pe pagina WEB a Agenției Naționale pentru Reglementare în Comunicații Electronice și Tehnologia Informației, modelele formularelor tipizate pentru publicarea informației privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciile publice de comunicații electronice, conform următoarelor anexe:

1) Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă, anexa 1.

2) Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet, anexa 2.

3) Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de comunicații electronice furnizat prin intermediul rețelelor pe care se utilizează protocolul IP, anexa 3.

4) Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de comunicații electronice furnizat pe rețea ISDN, anexa 4.

5) Informație privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de linii închiriate, anexa 5.

2. Formularele pot fi completate de către furnizori și cu alți parametri de calitate, măsurați de către aceștia.

**Președintele Consiliului**

**Sergiu SÎTNIC**

**Membrii Consiliului**

**Ion POCHIN**

**Iurie URSU**

**INFORMAȚIE**

**privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă**

\_\_\_\_\_ *(trimestrul și anul/anul)*

<b>Date de identificare a furnizorului:</b>	
Denumirea furnizorului	
Cod fiscal IDNO	
Adresa juridică	
<a href="http://www.">http://www.</a>	
<b>Date de identificare a executorului:</b>	
Numele, prenume	
Cod de identitate IDNP	
Telefon:	
Fax:	
e-mail:	

Semnătura \_\_\_\_\_

L.Ș.

Parametru	Valoarea parametrului stabilită	Valoarea parametrilor măsurată
<b>1. Timpul necesar pentru începerea furnizării serviciului</b>		
1.1. 95% din cazuri	Max. 60 zile	
1.2. 99% din cazuri	Max. 75 zile	
1.3. % cazuri rezolvate la termenul convenit	Min. 98%	
<b>2. Ponderea deranjamentelor</b>		
2.1. deranjamente/linie de acces/an	Max. 0,3	
2.2. deranjamente/linie de acces/an	Max. 0,4	
<b>3. Timpul de remediere a deranjamentelor</b>		
3.1. Intervalul de remediere a 80% din deranjamente	Max. 14 ore	
3.2. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele sesizate pe liniile de acces	Max. 16 ore	
3.3. Intervalul de remediere a 80% din deranjamentele de orice alt tip	Max. 24 ore	
3.4. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele de orice alt tip	Max. 48 ore	
3.5.1. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii directe <sup>1</sup>	Min. 98%	
3.5.2. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii indirecte	Min. 99%	
<b>4. Rata de răspuns</b>		
4.1. % din totalul apelurilor locale	Min. 92%	
4.2. % din totalul apelurilor naționale	Min. 90%	
4.3. % din totalul apelurilor internaționale	-	
<b>5. Timpul de stabilire a conexiuni</b>		
5.1. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri locale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 4 sec. Max. 30 sec	
5.2. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor locale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 6 sec. Max. 30 sec	

5.3. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri naționale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 6 sec. Max. 30 sec	
5.4. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor naționale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 7,5 sec Max. 30 sec	
5.5. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri internaționale	-	
5.6. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor internaționale	-	
<b>6. Timpul de răspuns pentru servicii de “operatoare”</b>		
6.1. Timpul mediu de răspuns	Max. 30 sec.	
6.2. % apeluri către servicii de operator la care s-a răspuns în maximum 30 secunde	Min. 90%	
<b>7. Disponibilitatea telefoanelor publice cu plată</b>		
7.1. % telefoane publice cu plată în funcțiune	Min. 90%	
<b>8. Corectitudinea facturii</b>		
8.1. % reclamații cu privire la corectitudinea facturii	Max. 2%	

**INFORMAȚIE**

**privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de acces la Internet**

\_\_\_\_\_

*(trimestrul și anul/anul)*

<b>Date de identificare a furnizorului:</b>	
Denumirea furnizorului	
Cod fiscal IDNO	
Adresa juridică	
<a href="http://www">http://www</a> .	
<b>Date de identificare a executorului:</b>	
Numele, prenume	
Cod de identitate IDNP	
Telefon:	
Fax:	
e-mail:	

Semnătura \_\_\_\_\_

L.Ș.

Parametru	Valoarea parametrilor măsurată
<b>1. Timpul de conectare</b>	
1.1. 80% și 95% din accesări sunt realizate	
<b>2. Viteza de transmisie a datelor obținute</b>	
2.1. a) rata maximă de transmisie de date în kbit/s realizată; b) rata minimă de transmisie de date în kbit/s realizată; c) valoarea medie și abaterea de la standard (de la valoarea declarată și stabilită în contract) a ratei de transmisie a datelor în kbit/s.	
2.2. Statisticile separate pe direcții de descărcare și încărcare: a) cele mai mari 95 % din rata de transmisie în kbit/s atinsă; b) cele mai mici 5% din rata de transmisie în kbit/s atinsă; c) valoarea medie și deviația standard a ratei de transmitere a datelor în kbit/s.	
<b>3. Rata de conectare cu succes</b>	
3.1. % conectărilor cu succes	
<b>4. Rata transmisiei de date fără succes</b>	
4.1. % transmisiilor de date fără succes	
<b>5. Întârzierea (timpul de transmisie într-o direcție - delay)</b>	
5.1. a) valorile medii de întârziere în m/s; b) deviația standard de întârziere.	

**INFORMAȚIE**

**privind asigurarea parametrilor de calitate pentru servicii publice de comunicații electronice  
furnizate prin intermediul rețelelor pe care se utilizează protocolul IP**

\_\_\_\_\_

*(trimestrul și anul/anul)*

<b>Date de identificare a furnizorului:</b>	
Denumirea furnizorului	
Adresa juridică Cod fiscal IDNO	
<a href="http://www">http://www</a> .	
<b>Date de identificare a executorului:</b>	
Numele, prenume Cod de identitate IDNP	
Telefon:	
Fax:	
e-mail:	

Semnătura \_\_\_\_\_

L.Ș.



Parametru	Valoarea parametrilor măsurată
<b>1. Rata apelurilor nereușite</b>	
1.1. a) pentru apelurile naționale, împreună cu numărul de observații folosite și precizia absolută în limitele de 95% calculată din acest număr; b) pentru apelurile internaționale, împreună cu numărul de observații folosite și precizia absolută în limitele de 95% calculată din acest număr.	
<b>2. Timpul de stabilire a conexiunii</b>	
2.1. a) valoarea medie pentru stabilirea apelurilor naționale, în secunde; b) timpul în care 95% din totalul conexiunilor naționale sunt stabilite, în secunde; c) valoarea medie pentru stabilirea apelurilor internaționale, în secunde; d) timpul în care 95% din totalul conexiunilor internaționale sunt stabilite, în secunde; e) numărul de observații efectuate pentru apeluri naționale și internaționale.	
<b>3. Calitatea conexiunii convorbirii</b>	
3.1. a) categoria calității conexiunii convorbire (serviciul voce): cea mai bună, bună, medie, mică și calitate proastă; b) tipul/caracteristica terminalelor care stau la baza acestor calcule; c) configurații de referință.	
<b>4. Variația întârzierii IP – IPDV (Internet Protocol Packet Delay Variation)</b> <b>5. Rata de pierderi IP – IPLR (Internet Protocol Packet Loss Ratio)</b> <b>6. Rata de eroare IP – IPER (Internet Protocol Packet Error Rate)</b> <b>7. Întârzierea de transfer IP – IPTD (Internet Protocol Transfer Delay)</b>	Se completează tabelul de mai jos în dependență de clasă

Parametrul	Natura obiectivului de performanță	Clase de calitate a serviciului					
		Clasa 0	Clasa 1	Clasa 2	Clasa 3	Clasa 4	Clasa 5
<b>IPTD</b>	<b>Val. maximă</b>	100ms	400ms	100ms	400ms	1s	N
	<i>Val. măsurată</i>						
<b>IPDV</b>	<b>Val. maximă</b>	50ms	50ms	N	N	N	N
	<i>Val. măsurată</i>						
<b>IPLR</b>	<b>Val. maximă</b>	$10^{-3}$	$10^{-3}$	$10^{-3}$	$10^{-3}$	$10^{-3}$	N
	<i>Val. măsurată</i>						
<b>IPER</b>	<b>Val. maximă</b>	$10^{-4}$					N
	<i>Val. măsurată</i>						

**INFORMAȚIE**

**privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciu de comunicații electronice furnizat  
pe rețea ISDN**

\_\_\_\_\_

*(trimestrul și anul/anul)*

<b>Date de identificare a furnizorului:</b>	
Denumirea furnizorului	
Cod fiscal IDNO	
Adresa juridică	
<a href="http://www.">http://www.</a>	
<b>Date de identificare a executorului:</b>	
Numele, prenume	
Cod de identitate IDNP	
Telefon:	
Fax:	
e-mail:	

Semnătura \_\_\_\_\_

L.Ș.

	<b>Parametru</b>	<b>Valoarea parametrului stabilită</b>	<b>Valoarea parametrilor măsurată</b>
1.	<b>Deranjamente raportate per linie de acces ISDN pe an</b>	max. 0,2	
2.	<b>Secunde sever eronate</b>	max. 1%	
3.	<b>Rata apelurilor nereușite</b>	max. 2%	
4.	<b>Timpul de stabilire a legăturii</b>	max. 5sec.	
5.	<b>Rata de transfer</b>	min. 95%	
6.	<b>Întârzierea în buclă</b>	max. 150 msec.	
7.	<b>Întârzierea stabilirii legăturii</b>	max. 5 sec.	
8.	<b>Disponibilitatea serviciului suport</b>	min. 99%	

**INFORMAȚIE**

**privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de linii închiriate**

\_\_\_\_\_  
*(trimestrul și anul/anul)*

<b>Date de identificare a furnizorului:</b>	
Denumirea furnizorului	
Cod fiscal IDNO	
Adresa juridică	
<a href="http://www.">http://www.</a>	
<b>Date de identificare a executorului:</b>	
Numele, prenume	
Cod de identitate IDNP	
Telefon:	
Fax:	
e-mail:	

Semnătura \_\_\_\_\_

L.Ș.

Parametrii	Legături terestre				Legături prin satelit	
	Disponibilitatea serviciului		Frecvența căderilor (pe an)		Disponibilitatea serviciului	
	Valoare medie	Valoare minimă	Valoare medie	Valoare minimă	Valoare medie	Valoare minimă
<b>Parametrii stabiliți standard</b>	97,3%	94,7%	590	1 590	Nu este impusă	97,0%
<i>Valoarea parametrilor măsurați</i>						
<b>Parametrii stabiliți pentru calitate superioară</b>	99,5%	98,2%	230	625	Nu este impusă	99,2%
<i>Valoarea parametrilor măsurați</i>						