

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	5
c) % cererilor soluționate în termenul convenit,%	min. 98	99 %
<b>2. Timpul de conectare</b>		
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	1,5	0.9 sec
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	2,5	1.5 sec
<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 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	-
<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	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	-
<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 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	-
<b>3.4 xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală,</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	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	-
<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	-/-	99.9/100
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	-
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s	-/-	127.5/72.0
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	100.9/98.89
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	105.2/72.1
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	92
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	92
<b>4. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	4 h
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide,ore	48	5h
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	98.9 %
<b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>		
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1	0.5 %
<b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>		
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,1	0.05 %
<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	14 zile
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	18 zile
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min.95	98 %