

| Parametru | Valoarea recomandată | Valoarea măsurată |
|--|----------------------|-------------------|
| 1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului | | |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile | max. 14 | 2 |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile | max. 21 | 2 |
| c) % cererilor soluționate în termenul convenit,% | min. 98 | 99% |
| 2. Timpul de conectare | | |
| a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec | 1,5 | 1 |
| b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec | 2,5 | 1 |
| 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), Rețea 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 optică către x | | | | | | | | |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload),Mbit/s | -/- | | | | 99,9 Mbit/s | | | |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s | -/- | | | | 95,0 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) | -/- | | | | 99,9 Mbit/s | | | |
| | -/- | | | | 95,0 Mbit/s | | | |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s | -/- | | | | 97,5 Mbit/s | | | |
| e) numărul de măsurări efectuate. | Min. 50 | | | | 150 | | | |
| ACCES LA PUNCTE MOBILE | | | | | | | | |
| 3.6 CDMA EVDO | | | | | | | | |
| | Mun. Chişinău | | Alte loc. >50000 | | Mun. Chişinău | | Alte loc. >50000 | |
| | 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 Telecomunicații 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) | 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 | 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 îmbunătățită, | 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) | 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 | | | | |
| 3.13 IEEE 802.16, (Wireless WiMax) | 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 | | | | |
| 4. Termenul de remedierea deranjamentelor | | | | | | | | |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | | | | | 24 | | | |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore | | | | | 48 | | | |
| c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, % | | | | | Min.95 | | | |

24
24
100%

| | | |
|--|--------|-------|
| 5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final | | |
| % reclamațiilor înregistrate per utilizator, % | 1 | 0,5 |
| 6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente | | |
| % reclamații referitoare la deranjamente, % | 0,1 | 0,05% |
| 7. Reclamația taxării serviciilor | | |
| % reclamații privind corectitudinea taxării, % | 0,5 | 0,1% |
| 8. Termenul de soluționare | | |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile | 21 | 1 |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile | 30 | 1 |
| c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, % | Min.95 | 100% |