

| Parametru                                                                                     | Valoarea recomandată | Valoarea măsurată |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|
| <b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>                                      |                      |                   |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                         | max. 14              | 3                 |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                         | max. 21              | 5                 |
| c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %                                            | min. 98              | 100               |
| <b>2. Timpul de conectare</b>                                                                 |                      |                   |
| a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec                                               | 1,5                  | 0,006             |
| b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec                                               | 2,5                  | 0,009             |
| <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>                                                        |                            |             |                            |             | 100/100                    |             |                            |             |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                | -/-                        |             |                            |             | 40/20                      |             |                            |             |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                | -/-                        |             |                            |             |                            |             |                            |             |
| c) viteză măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s                                                                | -/-                        |             |                            |             | 72 / 36                    |             |                            |             |
| 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)                                                          | -/-                        |             |                            |             | 77 / 38                    |             |                            |             |
| 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)                                                            | -/-                        |             |                            |             | 60 / 30                    |             |                            |             |
| d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                          | Min. 50                    |             |                            |             | 55                         |             |                            |             |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                        |                            |             |                            |             |                            |             |                            |             |
| <b>ACCES LA PUNCTE MOBILE</b>                                                                                            | <b>Mun. Chișinău</b>       |             | <b>Alte loc. &gt;50000</b> |             | <b>Mun. Chișinău</b>       |             | <b>Alte loc. &gt;50000</b> |             |
|                                                                                                                          | În afara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | În afara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | În afara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | În afara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf |
| <b>3.6 CDMA EVDO</b>                                                                                                     | -/-                        |             |                            |             |                            |             |                            |             |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                | -/-                        |             |                            |             |                            |             |                            |             |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                | -/-                        |             |                            |             |                            |             |                            |             |
| c) viteză 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) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                          | min. 50                    | min. 50     | min. 50                    | min. 50     |                            |             |                            |             |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                        | În afara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | În afara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | În afara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | În afara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf |
| <b>3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile,</b> | -/-                        |             |                            |             |                            |             |                            |             |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                | -/-                        |             |                            |             |                            |             |                            |             |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                | -/-                        |             |                            |             |                            |             |                            |             |
| c) viteză 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) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                          | min. 50                    | min. 50     | min. 50                    | min. 50     |                            |             |                            |             |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                        | În afara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | În afara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | În afara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | În afara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf |
| <b>3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluții pe termen lung</b>                                                           | -/-                        |             |                            |             |                            |             |                            |             |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                | -/-                        |             |                            |             |                            |             |                            |             |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                | -/-                        |             |                            |             |                            |             |                            |             |
| c) viteză 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) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                          | min. 50                    | min. 50     | min. 50                    | min. 50     |                            |             |                            |             |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                        | În afara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | În afara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | În afara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | În afara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf |
| <b>3.9 GPRS-CSD, Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicatii Mobile de Date, (General packet radio service)</b>      | 9,6/9,6                    |             |                            |             |                            |             |                            |             |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                                                | -/-                        |             |                            |             |                            |             |                            |             |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                                                | -/-                        | -/-         | -/-                        | -/-         |                            |             |                            |             |
| c) viteză 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                             | min. 50                | min. 50     | min. 50                | min. 50     |                        |             |                        |             |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                           | 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 |
| <b>3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)</b>                                                        | 60/40                  |             |                        |             |                        |             |                        |             |
| 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 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                             | min. 50                | min. 50     | min. 50                | min. 50     |                        |             |                        |             |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                           | 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 |
| <b>3.11 GPRS / EDGE, (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu rata îmbunătățită,</b> | 177,6/118,4            |             |                        |             |                        |             |                        |             |
| 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                             | min. 50                | min. 50     | min. 50                | min. 50     |                        |             |                        |             |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                           | 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 |
| <b>3.12 IEEE 802.11, (WiFi)</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                             | min. 50                | min. 50     | min. 50                | min. 50     |                        |             |                        |             |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                           | 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 |
| <b>3.13 IEEE 802.16, (Wireless WiMax)</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                             | min. 50                | min. 50     | min. 50                | min. 50     |                        |             |                        |             |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                           | 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 |
| <b>4. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>                                           |                        |             |                        |             |                        |             |                        |             |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                             | 24                     |             |                        |             |                        |             |                        | 3           |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                             | 48                     |             |                        |             |                        |             |                        | 5           |
| c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %                            | Min.95                 |             |                        |             |                        |             |                        | 100         |



|                                                                  |        |      |
|------------------------------------------------------------------|--------|------|
| <b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>           | 1      | 1.0  |
| % reclamațiilor înregistrate per utilizator, %                   |        |      |
| <b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>    | 0,1    | 0.06 |
| % reclamații referitoare la deranjamente, %                      |        |      |
| <b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>                         | 0,5    | 0.4  |
| % reclamații privind corectitudinea taxării, %                   |        |      |
| <b>8. Termenul de soluționare</b>                                | 21     | 1    |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile        | 30     | 1    |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile        | Min.95 | 100  |
| c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, % |        |      |



*U. Myf*