

| Parametrii de calitate pentru serviciul public de acces la Internet <sup>1</sup>                                                                                                      |  | Valoarea măsurată          |                |                            |                |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|----------------------------|----------------|----------------------------|----------------|
| 1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului                                                                                                                                     |  |                            |                |                            |                |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                                                                                                                 |  | 2                          |                |                            |                |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                                                                                                                 |  | 1                          |                |                            |                |
| c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %                                                                                                                                    |  | 98                         |                |                            |                |
| 2. Timpul de conectare                                                                                                                                                                |  |                            |                |                            |                |
| a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec                                                                                                                                       |  | 2                          |                |                            |                |
| b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec                                                                                                                                       |  | 1.2                        |                |                            |                |
| 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, kbit/s:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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                                                                                                                                                      |  |                            |                |                            |                |
| 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                                                                                                             |  |                            |                |                            |                |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor, kbit/s:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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                                                                                                                                                      |  |                            |                |                            |                |
| 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, Mbit/s:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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                                                                                                                                                      |  |                            |                |                            |                |
| 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                                                                                                             |  |                            |                |                            |                |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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                                                                                                                                                      |  |                            |                |                            |                |
| 3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x), Fibra optica către x                                                                                                                             |  |                            |                |                            |                |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                             |  | 100M                       |                |                            |                |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                             |  | 25M                        |                |                            |                |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor, Mbit/s:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) |  | 75M<br>20M                 |                |                            |                |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                       |  | 45M                        |                |                            |                |
| e) numărul de măsurări efectuate                                                                                                                                                      |  | 64                         |                |                            |                |
| ACCES LA PUNCTE MOBILE                                                                                                                                                                |  | Mun. Chișinău              |                | Alte loc. >50000           |                |
| 3.6 CDMA EVDO                                                                                                                                                                         |  | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf | În afara<br>orelor de vârf | Ore de<br>vârf |
| 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, Mbit/s:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) |  |                            |                |                            |                |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                       |  |                            |                |                            |                |

<sup>1</sup> Parametrii de calitate corespund Anexei 2 la Hotărârea nr.278/2009

|                                                                                                                                                                                                 |                         |             |                         |             |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------|-------------|-------------------------|-------------|
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                                                                               |                         |             |                         |             |
| <b>3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile,</b>                                                                        | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| 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, Mbit/s:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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.                                                                                                                                                               |                         |             |                         |             |
| <b>3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluție pe termen lung</b>                                                                                                                                  | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| 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:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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                                                                                                                                                                |                         |             |                         |             |
| <b>3.9 GPRS-CSD (General pachet radio service), Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicații Mobile de Date,</b>                                                                             | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| 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, kbit/s:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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.                                                                                                                                                               |                         |             |                         |             |
| <b>3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)</b>                                                                                                                                                            | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| 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, kbit/s:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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.                                                                                                                                                               |                         |             |                         |             |
| <b>3.11 GPRS/EDGE (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu rata îmbunătățită</b>                                                                                                         | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| 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, kbit/s:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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.                                                                                                                                                               |                         |             |                         |             |
| <b>3.12 IEEE 802.11(Wi-Fi)</b>                                                                                                                                                                  | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| 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, Mbit/s:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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.                                                                                                                                                               |                         |             |                         |             |
| <b>3.13 IEEE 802.16 (Wireless WiMax)</b>                                                                                                                                                        | În afara orelor de vârf | Ore de vârf | În afara orelor de vârf | Ore de vârf |
| 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, Mbit/s:<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>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                                                                                                                                                                |                         |             |                         |             |

|                                                                  |     |
|------------------------------------------------------------------|-----|
| <b>4. Termenul de remediere a deranjamentelor</b>                |     |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore  | 15  |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore  | 8   |
| c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, % | 97  |
| <b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>           |     |
| % reclamațiilor înregistrate per utilizator, %                   | 1.5 |
| <b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>    |     |
| % reclamații referitoare la deranjamente, %                      | 1.5 |
| <b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>                         |     |
| % reclamații privind corectitudinea taxării, %                   | 0   |
| <b>8. Termenul de soluționare</b>                                |     |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile        | 2   |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile        | 1   |
| c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, % | 97  |