

| 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              | 6                 |
| 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                  | 0,0002            |
| b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec                                                                                                                                                | 2,5                  | 0,0003            |
| <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<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)  | -/-<br>-/-           | ---               |
| 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<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)  | -/-<br>-/-           | ---               |
| 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<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload) | -/-<br>-/-           | ---               |
| 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<br>95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)  | -/-<br>-/-           | ---               |
| 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                                                 | -/-                       |             |                           |             | 90,8/91,3                 |             |                           |             |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                | -/-                       |             |                           |             | 88,4/86,6                 |             |                           |             |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s                                                                |                           |             |                           |             |                           |             |                           |             |
| 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)                                                          | -/-                       |             |                           |             | 93,4/94,5                 |             |                           |             |
| 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)                                                            | -/-                       |             |                           |             | 94,7/85,1                 |             |                           |             |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                          | -/-                       |             |                           |             | 96,3/88,3                 |             |                           |             |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                        | Min. 50                   |             |                           |             | 50                        |             |                           |             |
| <b>ACCES LA PUNCTE MOBILE</b>                                                                                            |                           |             |                           |             |                           |             |                           |             |
|                                                                                                                          |                           |             |                           |             |                           |             |                           |             |
| <b>3.6 CDMA EVDO</b>                                                                                                     |                           |             |                           |             |                           |             |                           |             |
|                                                                                                                          | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara<br>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     | ---                       | ---         | ---                       | ---         |
| <b>3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile,</b> |                           |             |                           |             |                           |             |                           |             |
|                                                                                                                          | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara<br>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     | ---                       | ---         | ---                       | ---         |
| <b>3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evolutii pe termen lung</b>                                                           |                           |             |                           |             |                           |             |                           |             |
|                                                                                                                          | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara<br>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     | ---                       | ---         | ---                       | ---         |
| <b>3.9 GPRS-CSD, Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicatii Mobile de Date, (General packet radio service)</b>      |                           |             |                           |             |                           |             |                           |             |
|                                                                                                                          | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara<br>orelor de vîrf | Ore de vîrf | Înafara<br>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)<br>5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)                                                              | -/-                        | -/-         | -/-                        | -/-         |                            |             |                            |             |
| d) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                               | -/-                        | -/-         | -/-                        | -/-         | ---                        | ---         | ---                        | ---         |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                                                                             | min. 50                    | min. 50     | min. 50                    | min. 50     | ---                        | ---         | ---                        | ---         |
| <b>3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)</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 |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                                                                                                                     | 60/40                      |             |                            |             |                            |             |                            |             |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                                                                                                                     | -/-                        |             |                            |             |                            |             |                            |             |
| c) viteză 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) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                                                                                                                               | -/-                        | -/-         | -/-                        | -/-         | ---                        | ---         | ---                        | ---         |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                                                                             | min. 50                    | min. 50     | min. 50                    | min. 50     | ---                        | ---         | ---                        | ---         |
| <b>3.11 GPRS / EDGE, (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu<br/>rata îmbunătățită,</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 |
| a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                                                                                                                     | 177,6/118,4                |             |                            |             | ---                        |             |                            |             |
| b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                                                                                                                     |                            |             |                            |             | ---                        |             |                            |             |
| c) viteză măsurată de transfer a datelor realizată 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) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                                                                                                                               | -/-                        | -/-         | -/-                        | -/-         | ---                        | ---         | ---                        | ---         |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                                                                             | min. 50                    | min. 50     | min. 50                    | min. 50     | ---                        | ---         | ---                        | ---         |
| <b>3.12 IEEE 802.11, (WiFi)</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 |
| 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<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) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                               | -/-                        | -/-         | -/-                        | -/-         | ---                        | ---         | ---                        | ---         |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                                                                             | min. 50                    | min. 50     | min. 50                    | min. 50     | ---                        | ---         | ---                        | ---         |
| <b>3.13 IEEE 802.16, (Wireless WiMax)</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 |
| 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<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) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                               | -/-                        | -/-         | -/-                        | -/-         | ---                        | ---         | ---                        | ---         |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                                                                             | min. 50                    | min. 50     | min. 50                    | min. 50     | ---                        | ---         | ---                        | ---         |
| <b>4. Termenul de remedierea deranjamentelor</b>                                                                                                                                              |                            |             |                            |             |                            |             |                            |             |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                                                                                                                               | 26                         |             |                            |             | 4                          |             |                            |             |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                                                                                                                               | 49                         |             |                            |             | 8                          |             |                            |             |
| c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %                                                                                                                              | Min.95                     |             |                            |             | 98                         |             |                            |             |

|                                                                  |        |      |
|------------------------------------------------------------------|--------|------|
| <b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>           |        |      |
| % reclamațiilor înregistrate per utilizator, %                   | 1      | 0,15 |
| <b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>    |        |      |
| % reclamații referitoare la deranjamente, %                      | 0,1    | 0,02 |
| <b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>                         |        |      |
| % reclamații privind corectitudinea taxării, %                   | 0,5    | 0,01 |
| <b>8. Termenul de soluționare</b>                                |        |      |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile        | 21     | 3    |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile        | 30     | 5    |
| c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, % | Min.95 | 99   |