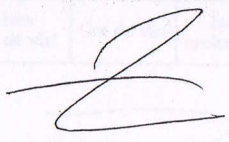
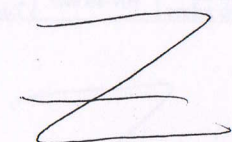
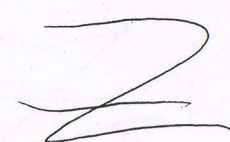
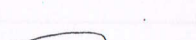
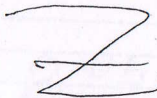
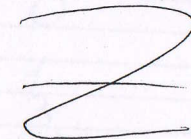
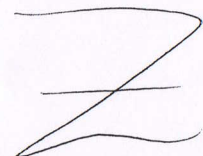
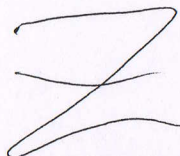
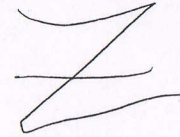


| Parametru                                                                              | Valoarea recomandată | Valoarea măsurată |
|----------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|
| 1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului                                      |                      |                   |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                  | max. 14              | 1                 |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                  | max. 21              | 7                 |
| c) % cererilor soluționate în termenul convenit,%                                      | min. 98              | 99                |
| 2. Timpul de conectare                                                                 |                      |                   |
| a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec                                        | 1,5                  | 1.0               |
| b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec                                        | 2,5                  | 2.0               |
| 3. Viteza de transfer a datelor                                                        |                      |                   |
| 3.1 Dial-up:                                                                           |                      |                   |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s              | -/-                  | Z                 |
| 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                        | -/-                  | Z                 |
| 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              | -                    | Z                 |
| 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                        | -                    | Z                 |
| 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               | -                    | Z                 |
| 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                        | -                    | Z                 |
| 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               | -                    | Z                 |
| 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                        | -/-                  | Z                 |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                      | -/-                  |                   |
|                                                                                        | -/-                  |                   |



|                                                                                                                                                                                               |  |                         |             |                         |             |                                                                                       |             |                         |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------|-------------|-------------------------|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-------------|-------------------------|-------------|
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                                                                             |  | min. 50                 |             |                         |             |                                                                                       |             |                         |             |
| 3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x) , Fibra optica către x                                                                                                                                    |  |                         |             |                         |             |                                                                                       |             |                         |             |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload),Mbit/s                                                                                                                      |  | 80 -/- 80               |             |                         |             |                                                                                       |             |                         |             |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                     |  | 78 -/- 78               |             |                         |             |                                                                                       |             |                         |             |
| 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) |  | 80 -/- 80               |             |                         |             |                                                                                       |             |                         |             |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                               |  | 80 -/- 80               |             |                         |             |                                                                                       |             |                         |             |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                                                                             |  | 78 Min. 50 78           |             |                         |             |                                                                                       |             |                         |             |
| ACCES LA PUNCTE MOBILE                                                                                                                                                                        |  |                         |             |                         |             |                                                                                       |             |                         |             |
| 3.6 CDMA EVDO                                                                                                                                                                                 |  | Mun. Chişinău           |             | Alte loc. >50000        |             | Mun. Chişinău                                                                         |             | Alte loc. >50000        |             |
|                                                                                                                                                                                               |  | În afara orelor de vîrf | Ore de vîrf | În afara orelor de vîrf | Ore de vîrf | În afara orelor de vîrf                                                               | Ore de vîrf | În afara 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<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.                                                                                                                                                             |  | min. 50                 | min. 50     | min. 50                 | min. 50     |                                                                                       |             |                         |             |
| 3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile,                                                                             |  |                         |             |                         |             |                                                                                       |             |                         |             |
|                                                                                                                                                                                               |  | În afara orelor de vîrf | Ore de vîrf | În afara orelor de vîrf | Ore de vîrf | În afara orelor de vîrf                                                               | Ore de vîrf | În afara 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<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.                                                                                                                                                             |  | min. 50                 | min. 50     | min. 50                 | min. 50     |                                                                                       |             |                         |             |
| 3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluții pe termen lung                                                                                                                                       |  |                         |             |                         |             |                                                                                       |             |                         |             |
|                                                                                                                                                                                               |  | În afara orelor de vîrf | Ore de vîrf | În afara orelor de vîrf | Ore de vîrf | În afara orelor de vîrf                                                               | Ore de vîrf | În afara 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<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.                                                                                                                                                             |  | 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)                                                                                  |  |                         |             |                         |             |                                                                                       |             |                         |             |
|                                                                                                                                                                                               |  | În afara orelor de vîrf | Ore de vîrf | În afara orelor de vîrf | Ore de vîrf | În afara orelor de vîrf                                                               | Ore de vîrf | În afara 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) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                  | -/-                        | -/-         | -/-                        | -/-         |                                                                                       |             |                            |             |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                | min. 50                    | min. 50     | min. 50                    | min. 50     |                                                                                       |             |                            |             |
| <b>3.10 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) 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     |                                                                                       |             |                            |             |
| <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) 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     |                                                                                       |             |                            |             |
| <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) 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>3.13 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) 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>4. Termenul de remedierea deranjamentelor</b>                                                                                 |                            |             |                            |             |                                                                                       |             |                            |             |
| a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                                                                  | 24                         |             |                            |             | 2                                                                                     |             |                            |             |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                                                                  | 48                         |             |                            |             | 7                                                                                     |             |                            |             |
| c) deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %                                                                   | Min.95                     |             |                            |             | 98                                                                                    |             |                            |             |



|                                                                  |        |      |
|------------------------------------------------------------------|--------|------|
| <b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>           |        |      |
| % reclamațiilor înregistrate per utilizator, %                   | 1      | 0,05 |
| <b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>    |        |      |
| % reclamații referitoare la deranjamente, %                      | 0,1    | 0,04 |
| <b>7. Reclamația taxării serviciilor</b>                         |        |      |
| % reclamații privind corectitudinea taxării, %                   | 0,5    | 0    |
| <b>8. Termenul de soluționare</b>                                |        |      |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile        | 21     | 1    |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile        | 30     | 3    |
| c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, % | Min.95 | 97   |