

a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile				max. 14	12
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile				max. 21	19
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %				min. 98	99
2. Timpul de conectare					
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec				1,4	
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec				2,6	
3. Viteza de transfer a datelor					
3.1 Dial-up:					
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				-/-	
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				-/-	
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s				-/-	
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)				-/-	
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)				-/-	
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				-/-	
e) numărul de măsurări efectuate.				min. 50	
3.2 ISDN, (Integrated Services Digital Network), Rețea cu servicii digitale integrate:					
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				-	
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				56	
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s				-/-	
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)				-/-	
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)				-	
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s				min. 50	
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 realizată, Mbit/s				-/-	
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)				-/-	
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)				-	
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s				min. 50	
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				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				-/-	

a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	2500/2500Mbps
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	10/10Mbps
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)	-/-	2500/2500Mbps 10/10Mbps
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	1950/560 65
ACCES LA PUNCTE MOBILE		
3.6 CDMA EVDO		
	Mun. Chișinău	Alte loc. >50000
	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 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
3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile,		
	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 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
3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evoluții pe termen lung		
	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 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
3.9 GPRS-CSD, Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicații Mobile de Date, (General packet radio service)		
	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	-/-	

5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-				
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50				
3.10 GPRS (Class 10 AND CS-4)	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	60/40							
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-							
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s								
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-				
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-				
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50				
3.11 GPRS / EDGE, (Enhanced Data rates for GSM Evolution), GSM cu rata îmbunătățită,	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	177,6/118,4							
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s								
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s								
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-				
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-				
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50				
3.12 IEEE 802.11, (WiFi)	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-							
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-							
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s								
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-				
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-				
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50				
3.13 IEEE 802.16, (Wireless WiMax)	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore de vîrf	Înafara orelor de vîrf	Ore
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-							
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-							
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s								
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-				
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	-/-	-/-	-/-				
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	-/-	-/-	-/-				
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	min. 50	min. 50	min. 50				
4. Termenul de remedierea deranjamentelor								
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24				24			
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48				48			
c) 99% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	72				72			

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

Vitalie Petrushevski
 „NORMA TELECOM” S.R.L.

