

| Parametru                                                                                     | Valoarea recomandată | Valoarea măsurată |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|-------------------|
| <b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>                                      |                      |                   |
| a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                         | max. 14              | 1                 |
| b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile                                         | max. 21              | 2                 |
| 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                  | 1                 |
| b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec                                               | 2,5                  | 1,5               |
| <b>3. Viteza de transfer a datelor</b>                                                        |                      |                   |
| <b>3.1 Dial-up:</b>                                                                           |                      |                   |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                     | -/-                  |                   |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                     | -/-                  |                   |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s                                     |                      |                   |
| 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)                               | -/-                  |                   |
| 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)                                 | -/-                  |                   |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                               | -/-                  |                   |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                             | min. 50              |                   |
| <b>3.2 ISDN, (Integrated Services Digital Network), Rețea cu servicii digitale integrate:</b> |                      |                   |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                     | -                    |                   |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                     | 56                   |                   |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată kbit/s                                     |                      |                   |
| 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)                               | -/-                  |                   |
| 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)                                 | -/-                  |                   |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                               | -                    |                   |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                             | min. 50              |                   |
| <b>3.3 CDMA 1x (Code Division Multiple Access), Acces multiplu divizat prin cod,</b>          |                      |                   |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                     | -                    |                   |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                     | -                    |                   |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată, Mbit/s                                    |                      |                   |
| 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)                               | -/-                  |                   |
| 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)                                 | -/-                  |                   |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                               | -                    |                   |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                             | min. 50              |                   |
| <b>3.4 xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală,</b>                          |                      |                   |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                     | -                    |                   |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                     | 1/0,5                |                   |
| c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s                                     |                      |                   |
| 95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)                               | -/-                  |                   |
| 5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)                                 | -/-                  |                   |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s                               | -/-                  |                   |



|                                                                                                                                                                                               |            |                           |             |                            |                            |                           |             |                            |             |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|---------------------------|-------------|----------------------------|----------------------------|---------------------------|-------------|----------------------------|-------------|
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                                                                             | min. 50    |                           |             |                            |                            |                           |             |                            |             |
| <b>3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x) , Fibra optica către x</b>                                                                                                                             |            |                           |             |                            |                            |                           |             |                            |             |
| a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload),mbit/s                                                                                                                      | -/-        |                           |             |                            | 49830/45710                |                           |             |                            |             |
| b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                     | -/-        |                           |             |                            | 44530/41940                |                           |             |                            |             |
| 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>-/- |                           |             |                            | 49420/44190<br>45310/42480 |                           |             |                            |             |
| d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s                                                                                                                               | -/-        |                           |             |                            | 47365/43335                |                           |             |                            |             |
| e) numărul de măsurări efectuate.                                                                                                                                                             | Min. 50    |                           |             |                            | 64                         |                           |             |                            |             |
| <b>ACCES LA PUNCTE MOBILE</b>                                                                                                                                                                 |            |                           |             |                            |                            |                           |             |                            |             |
|                                                                                                                                                                                               |            | <b>Mun. Chișinau</b>      |             | <b>Alte loc. &gt;50000</b> |                            | <b>Mun. Chișinau</b>      |             | <b>Alte loc. &gt;50000</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 |
| <b>3.6 CDMA EVDO</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>-/- | -/-<br>-/-                | -/-<br>-/-  | -/-<br>-/-                 |                            |                           |             |                            |             |
| 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<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>-/- | -/-<br>-/-                | -/-<br>-/-  | -/-<br>-/-                 |                            |                           |             |                            |             |
| 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<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>-/- | -/-<br>-/-                | -/-<br>-/-  | -/-<br>-/-                 |                            |                           |             |                            |             |
| 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)                             | -/-                     | -/-         | -/-                     | -/-         |                         |             |                         |             |
| 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 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                   | 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 rata îmbunătățită,</b> | 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                   | 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 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                                   |                         |             |                         |             |                         |             |                         |             |
| 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 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                                   |                         |             |                         |             |                         |             |                         |             |
| 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                      |             |                         |             | 5                       |             |                         |             |
| b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore                             | 48                      |             |                         |             | 8                       |             |                         |             |
| c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %                            | Min.95                  |             |                         |             | 100                     |             |                         |             |



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

