

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	12
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	20
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	100
2. Timpul de conectare		
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	1,5	
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	2,5	
3. Viteza de transfer a datelor		
3.1 Dial-up:		
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-	
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-	
c) viteză 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) viteză 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) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-	
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	56	
c) viteză 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) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-	
e) numărul de măsurări efectuate.	min. 50	
3.3 CDMA 1x (Code Division Multiple Access), Acces multiplu divizat prin cod,		
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		
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	
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	
3.4 xDSL (Digital Subscriber Line), Linie de abonat digitală,		
a) viteză nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-	
b) viteză minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	1/0,5	
c) viteză 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) viteză medie de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	-/-	

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	-/-				2000/2000Mbps			
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)	-/- -/-				2000/2000Mbps 10/10Mbps			
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-				1850/500			
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50				55			
ACCES LA PUNCTE MOBILE								
3.6 CDMA EVDO								
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				
3.7 UMTS (HSDPA+HSUPA), (Universal Mobile Telecommunications System), Sistem Universal de Telecomunicații Mobile,								
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload),Mbit/s	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 de vîrf
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				
3.8 LTE, (Long-Term Evolution), Evolutii pe termen lung								
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	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 de vîrf
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				
3.9 GPRS-CSD, Serviciu de Pachete Comutate pentru Comunicatii Mobile de Date, (General packet radio service)								
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	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 de vîrf
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), kbit/s	9,6/9,6							
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				
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 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				
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 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				
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 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				
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 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				
4. Termenul de remediere a 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) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95				98			

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

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

