

**Modul de publicare a indicatorilor de calitate administrativi**

<b>Denumirea furnizorului</b>	Î.S. „Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale”
<b>Perioada de raportare</b>	Semestrul I 2019
<b>Tipul serviciului</b>	<input type="checkbox"/> serviciul de telefonie <input checked="" type="checkbox"/> serviciul de transfer al datelor și acces la Internet în bandă largă <input type="checkbox"/> serviciul de retransmisie a serviciilor de programe audiovizuale
<b>Tipul rețelei</b>	<input checked="" type="checkbox"/> rețea publică terestră cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată <input type="checkbox"/> rețea publică mobilă celulară terestră <input type="checkbox"/> alt tip (de specificat)

Nr. d/r.	Indicatorii de calitate administrativ pentru serviciile de comunicații electronice accesibile publicului și parametrii aferenți acestor indicatori	Valoarea stabilită/măsurată
1.	<b>Termenul de conectare inițială la rețeaua publică de comunicații electronice și de furnizare a serviciului de comunicații electronice accesibil publicului</b>	
a)	termenul de conectare inițială la rețea și de furnizare a serviciului, asumat de furnizor, [zile]	10
b)	rata cererilor soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	99
c)	termenul în care se încadrează 80% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	7
d)	termenul în care se încadrează 95% din cele mai rapid soluționate cereri, [zile]	7
2.	<b>Frecvența reclamațiilor utilizatorilor finali, [%]</b>	1
3.	<b>Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente, [%]</b>	1
4.	<b>Termenul de remediere a deranjamentelor</b>	
a)	termenul de remediere a deranjamentelor, asumat de furnizor, [ore]	48
b)	rata deranjamentelor remediate în termenul asumat de furnizor, [%]	90
c)	durata în care se încadrează 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	4
d)	durata în care se încadrează 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide raportate, [ore]	4
5.	<b>Frecvența reclamațiilor privind corectitudinea facturării, [%]</b>	0
6.	<b>Termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente</b>	
a)	termenul de soluționare a reclamațiilor primite de la utilizatorii finali, altele decât cele referitoare la deranjamente, asumat de furnizor, [zile]	7
b)	procentul reclamațiilor, altele decât cele referitoare la deranjamente, soluționate în termenul asumat de furnizor, [%]	0
c)	durata în care se încadrează 80% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	4
d)	durata în care se încadrează 95% din cel mai rapid soluționate reclamații, altele decât cele referitoare la deranjamente, [zile]	4
7.	<b>Termenul de răspuns pentru servicii de operator</b>	
a)	durata medie de răspuns al operatorului uman la apelurile telefonice, [s]	20
b)	rata apelurilor telefonice către serviciile de operator la care s-a răspuns în maximum 30 de secunde din totalul apelurilor telefonice către aceste servicii, [%]	99

Tabelul 1

**Modul de publicare a indicatorilor de calitate tehnici pentru serviciul  
de transfer al datelor în bandă largă furnizat prin rețele publice  
terestre cu acces la puncte fixe sau cu mobilitate limitată**

<b>Furnizorul</b>	Î.S. „Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale”	
<b>Perioada de raportare</b>	Semestrul I 2019	
<b>Tipul rețelei/tehnologiei de acces (FTTx, Ethernet, xDSL, DOCSIS/cablu coaxial, etc.) și planul tarifar:</b>	Ethernet	
<b>1. Viteza de transfer al datelor</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
1.1. Viteza promovată de transfer al datelor, [Mbps]	Download	1000
	Upload	1000
1.2. Viteza de transfer al datelor disponibilă în mod normal, [Mbps]	Download	1000
	Upload	1000
1.3. Viteza minimă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	100
	Upload	100
1.4. Viteza maximă de transfer al datelor, [Mbps]	Download	1000
	Upload	1000
<b>2. Întârzierea de transfer al pachetelor de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
2.1. Întârzierea maximă de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms]	10	
2.2. Valoarea medie a întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]	10	
<b>3. Variația întârzierii de transfer al pachetelor de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
3.1. Variația maximă a întârzierii de transfer al pachetelor de date asumată de furnizor, [ms]	10	
3.2. Valoarea medie a variației întârzierii de transfer al pachetelor de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [ms]	10	
<b>4. Rata pierderii de pachete de date</b>	<b>Valoarea stabilită/măsurată</b>	
4.1. Rata maximă a pierderii de pachete de date asumată de furnizor, [%]	1	
4.2. Valoarea medie a ratei pierderii de pachete de date pe rețea evaluată în baza rezultatelor măsurătorilor, [%]	0	