

## INFORMAȚIE

privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de  
acces la Internet

I 2013/2013  
(trimestrul și anul/anul)

<b>Date de identificare a furnizorului:</b>	
Denumirea furnizorului	Institutul de Dezvoltare a Sicietății Informaționale
Adresa juridică	Str. Academiei 5A, Chișinău, MD-2028, RM
http://www.	idsi.md
<b>Date de identificare a executorului:</b>	
Numele, prenume	Valentin Briceag
Telefon:	0 22 28 87 58
Fax:	0 22 73 33 10
e-mail:	support@idsi.md

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
<b>1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului</b>		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	3
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	1
c) % cererilor soluționate în termenul convenit,%	min. 98	99.9
<b>2. Timpul de conectare</b>		
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	1,5	1.5
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	2,5	2.5
<b>3. Viteza de transfer a datelor</b>		
<b>3.1 Ethernet FTTx, (Fiber To The x) , Fibra optica către x</b>		
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload),Mbit/s	-/-	100/100
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	20/20
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s		93
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	21
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)		
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	79.8
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	50
<b>4. Termenul de remedierea deranjamentelor</b>		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	8
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide,ore	48	24
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	98
<b>5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final</b>		
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1	1
<b>6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente</b>		
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,1	0
<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	0
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	0
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min.95	100