

INFORMAȚIE

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

II 2015/2015
(trimestrul și anul/anul)

Date de identificare a furnizorului:	
Denumirea furnizorului	Institutul de Dezvoltare a Societății Informaționale
Adresa juridică	Academiei 5A
http://www.	idsi.md
Date de identificare a executorului:	
Numele, prenume	Ion Targon
Telefon:	022 288 758
Fax:	022 289 849
e-mail:	support@idsi.md

NOTĂ:

1. Informația se prezintă la ANRCETI în unul dintre următoarele moduri:
 - a) prin depunere, personal sau de către un reprezentant al furnizorului, sub luare de semnătură;
 - b) prin serviciul poștal de trimitere recomandată cu confirmare de primire la adresa ANRCETI: bd. Ștefan cel Mare 134, of. 410, mun. Chișinău;
 - c) suplimentar la p. a) și b) Informația poate fi transmisă în mod electronic la e-mail: raport.calitate@anrceti.md.
2. Publicarea informației se efectuează prin plasarea acesteia în oficiile comerciale și pe paginile de Internet ale furnizorului.
3. Telefon de contact: 022251354

Semnătura _____

L.Ș.

Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	1
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	1
c) % cererilor soluționate în termenul convenit, %	min. 98	99,9%
2. Timpul de conectare		
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	1,5	1
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	2,5	2
3. Viteza de transfer a datelor		
3.1 Ethernet FTTx, (Fiber To The x) , Fibra optica către x		
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	/-	-/ -
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s		
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/ -	94
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/ -	24
viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/ -	95,5/94,3
d) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	50
4. Termenul de remediere a deranjamentelor		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	5
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	48	32
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	98
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1	0
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente		
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,1	0
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
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	0
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min.95	100