

*la Hotărârea Consiliului
de Administrație al ANRCETI
nr. 23 din 03 august 2010*

INFORMAȚIE

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

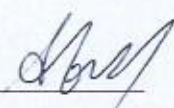
Trimestrul III, 2013
(trimestrul și anul/anul)

Date de identificare a furnizorului:	
Denumirea furnizorului	„Logitera” SRL
Adresa juridică	mun. Chisinau str. Mircea cel Batrin 58
http://www.	logitera.md
Date de identificare a executorului:	
Numele, prenume	Arhip Valentin
Telefon:	022-57-13-25
Fax:	022-57-13-25
e-mail:	info@logitera.md

NOTĂ:

- Informația se prezintă la ANRCETI în unul dintre următoarele moduri:
 - prin depunere, personal sau de către un reprezentant al furnizorului, sub luare de semnătură;
 - prin serviciul poștal de trimitere recomandată cu confirmare de primire la adresa ANRCETI: bd. Ștefan cel Mare 134, of. 410, mun. Chișinău;
 - suplimentar la p. a) și b) Informația poate fi transmisă în mod electronic la e-mail: office@anrceti.md.
- Publicarea informației se efectuează prin plasarea acesteia în oficiile comerciale și pe paginile de Internet ale furnizorului.
- Telefon de contact: 022251317

Scmăntura _____




Parametru	Valoarea recomandată	Valoarea măsurată
1. Termenul necesar pentru furnizarea serviciului		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 14	2
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate cereri, zile	max. 21	3
c) % cererilor soluționate în termenul convenit,%	min. 98	100%
2. Timpul de conectare		
a) 80% cele mai rapide conectări realizate, sec	1,5	0
b) 95% cele mai rapide conectări realizate, sec	2,5	0
3. Viteza de transfer a datelor		
3.5 Ethernet FTTx, (Fiber To The x) , Fibra optica către x		
a) viteza nominală/maximă de transfer a datelor (download/upload),mbit/s	-/-	90/80
b) viteza minim garantată de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	2/2
c) viteza măsurată de transfer a datelor realizată Mbit/s		
95% din cele mai înalte rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	60/50
5% din cele mai joase rate de viteză atinse (download/upload)	-/-	2/2
d) viteza medie de transfer a datelor (download/upload), Mbit/s	-/-	10/3
e) numărul de măsurări efectuate.	Min. 50	72/72
4. Termenul de remedierea deranjamentelor		
a) 80% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide, ore	24	7.5
b) 95% dintre cele mai rapid remediate deranjamente valide,ore	48	10.3
c) % deranjamentelor remediate în intervalul de timp convenit, %	Min.95	95.5
5. Frecvența reclamațiilor utilizatorului final		
% reclamațiilor înregistrate per utilizator, %	1	0.1
6. Frecvența reclamațiilor referitoare la deranjamente		
% reclamații referitoare la deranjamente, %	0,1	0.08
7. Reclamația taxării serviciilor		
% reclamații privind corectitudinea taxării, %	0,5	0.01
8. Termenul de soluționare		
a) 80% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	21	1
b) 95% dintre cele mai rapid soluționate reclamații, zile	30	3
c) % reclamațiilor soluționate în termenul asumat de furnizor, %	Min.95	99%

