

Parametru	Valoarea parametrului stabilită	Valoarea parametrilor măsurată
1. Timpul necesar pentru începerea furnizării serviciului		
1.1. 95% din cazuri	Max. 60 zile	2 zile
1.2. 99% din cazuri	Max. 75 zile	3 zile
1.3. % cazuri rezolvate la termenul convenit	Min. 98%	100%
2. Ponderea deranjamentelor		
2.1. deranjamente/linie de acces/an	Max. 0,3	0.01
2.2. deranjamente/linie de acces/an	Max. 0,4	0.01
3. Timpul de remediere a deranjamentelor		
3.1. Intervalul de remediere a 80% din deranjamente	Max. 14 ore	1 ore
3.2. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele sesizate pe liniile de acces	Max. 16 ore	1 ore
3.3. Intervalul de remediere a 80% din deranjamentele de orice alt tip	Max. 24 ore	2 ore
3.4. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele de orice alt tip	Max. 48 ore	4 ore
3.5.1. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii directe ¹	Min. 98%	100%
3.5.2. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii indirecte	Min. 99%	100%
4. Rata de răspuns		
4.1. % din totalul apelurilor locale	Min. 92%	97.1%
4.2. % din totalul apelurilor naționale	Min. 90%	96.2%
4.3. % din totalul apelurilor internaționale	-	87.3%
5. Timpul de stabilire a conexiuni		
5.1. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri locale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 4 sec. Max. 30 sec	2 sec
5.2. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor locale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 6 sec. Max. 30 sec	3 sec

5.3. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri naționale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 6 sec. Max. 30 sec	4 sec
5.4. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor naționale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 7,5 sec Max. 30 sec	5 sec
5.5. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri internaționale	-	10 sec
5.6. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor internaționale	-	14 sec
6. Timpul de răspuns pentru servicii de “operatoare”		
6.1. Timpul mediu de răspuns	Max. 30 sec.	7 sec
6.2. % apeluri către servicii de operator la care s-a răspuns în maximum 30 secunde	Min. 90%	96.1%
7. Disponibilitatea telefoanelor publice cu plată		
7.1. % telefoane publice cu plată în funcțiune	Min. 90%	---
8. Corectitudinea facturii		
8.1. % reclamații cu privire la corectitudinea facturii	Max. 2%	0.1%

Parametru	Valoarea parametrilor măsurată	
1. Rata apelurilor nereușite		
1.1. a) pentru apelurile naționale, împreună cu numărul de observații folosite și precizia absolută în limitele de 95% calculată din acest număr; b) pentru apelurile internaționale, împreună cu numărul de observații folosite și precizia absolută în limitele de 95% calculată din acest număr.	a). 2.2% b). 3.4%	
2. Timpul de stabilire a conexiunii		
2.1. a) valoarea medie pentru stabilirea apelurilor naționale, în secunde; b) timpul în care 95% din totalul conexiunilor naționale sunt stabilite, în secunde; c) valoarea medie pentru stabilirea apelurilor internaționale, în secunde; d) timpul în care 95% din totalul conexiunilor internaționale sunt stabilite, în secunde; e) numărul de observații efectuate pentru apeluri naționale și internaționale.	a). 4 sec b). 5 sec c). 10 sec d). 12 sec e). ~ 65 000	
3. Calitatea conexiunii convorbirii		
3.1. a) categoria calității conexiunii convorbire (serviciul voce): cea mai bună, bună, medie, mică și calitate proastă; b) tipul/caracteristica terminalelor care stau la baza acestor calcule; c) configurații de referință.	a). bună	
4. Variația întârzierii IP – IPDV (Internet Protocol Packet Delay Variation) 5. Rata de pierderi IP – IPLR (Internet Protocol Packet Loss Ratio) 6. Rata de eroare IP – IPER (Internet Protocol Packet Error Rate) 7. Întârzierea de transfer IP – IPTD (Internet Protocol Transfer Delay)		Se completează tabelul de mai jos în dependență de clasă

Parametrul	Natura obiectivului de performanță	Clase de calitate a serviciului					
		Clasa 0	Clasa 1	Clasa 2	Clasa 3	Clasa 4	Clasa 5
IPTD	Val. maximă	100ms	400ms	100ms	400ms	1s	N
	Val. măsurată	60 ms					
IPDV	Val. maximă	50ms	50ms	N	N	N	N
	Val. măsurată	10 ms					
IPLR	Val. maximă	10^{-3}	10^{-3}	10^{-3}	10^{-3}	10^{-3}	N
	Val. măsurată	-----					
IPER	Val. maximă	10^{-4}					N
	Val. măsurată	-----					