

INFORMAȚIE

**privind asigurarea parametrilor de calitate pentru serviciul public de telefonie fixă
trimestrul III anul 2011 (01.07.2011 – 30.09.2011)
(trimestrul și anul/anul)**

Date de identificare a furnizorului:	
Denumirea furnizorului	SC "Djainet-Com" SRL
Cod fiscal IDNO	1005600054737
Adresa juridică	str. Fierarilor 2, MD-2001, mun. Chisinau
http://www.	itnet.md
Date de identificare a executorului:	
Numele, prenume	Suhina Oleg
Cod de identitate IDNP	
Telefon:	+373 22 804000
Fax:	+373 22 804889
e-mail:	office@itgroup.md

Semnătura _____

L.Ș.

Parametru	Valoarea parametrului stabilită	Valoarea parametrilor măsurată
1. Timpul necesar pentru începerea furnizării serviciului		
1.1. 95% din cazuri	Max. 60 zile	50 zile
1.2. 99% din cazuri	Max. 75 zile	65 zile
1.3. % cazuri rezolvate la termenul convenit	Min. 98%	98,00%
2. Ponderea deranjamentelor		
2.1. deranjamente/linie de acces/an	Max. 0,3	
2.2. deranjamente/linie de acces/an	Max. 0,4	
3. Timpul de remediere a deranjamentelor		
3.1. Intervalul de remediere a 80% din deranjamente	Max. 14 ore	11 ore
3.2. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele sesizate pe liniile de acces	Max.16 ore	13 ore
3.3. Intervalul de remediere a 80% din deranjamentele de orice alt tip	Max.24 ore	21 ore
3.4. Intervalul de remediere a 95% din deranjamentele de orice alt tip	Max.48 ore	44 ore
3.5.1. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii directe ¹	Min. 98%	99,30%
3.5.2. % deranjamente remediate la termenul stabilit cu utilizatorul pentru servicii indirecte	Min. 99%	99,30%
4. Rata de răspuns		
4.1. % din totalul apelurilor locale	Min. 92%	96,00%
4.2. % din totalul apelurilor naționale	Min. 90%	94,00%
4.3. % din totalul apelurilor internaționale	-	95,00%
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	3,5 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	5,5 sec

5.3. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri naționale - centrale digitale - centrale crossbar și semielectronice	Max. 6 sec. Max. 30 sec	5,5 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	7 sec
5.5. Timpul mediu de stabilire pentru convorbiri internaționale	-	7 sec
5.6. Timpul necesar pentru stabilirea a 95% din totalul convorbirilor internaționale	-	7 sec
6. Timpul de răspuns pentru servicii de “operatoare”		
6.1. Timpul mediu de răspuns	Max. 30 sec.	
6.2. % apeluri către servicii de operator la care s-a răspuns în maximum 30 secunde	Min. 90%	
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%	1,00%