

**Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće usluga poziva na broj 112**  
(Temeljem članka 5. Pravilnika o jedinstvenom europskom broju za hitne službe (NN 82/09), prema postupku utvrđenom ETSI uputom EG 201 769-1)

**Pokazatelji za period:**

**01.01.2011. do 31.12.2011.**

Parametar	Metoda i granične vrijednosti	Rezultati mjerenja	Amis	H1	HT	Iskon	Metronet	Novi-Net	B.net	Optima	Primatel	Tele 2	Terrakom	VIPnet
<b>1.1 Učestalost kvarova po pristupnom vodu do Centra 112</b> <i>-postotni udjel neostvarenih poziva na broj 112 u ukupnom broju svih poziva upućenih na broj 112 u određenom razdoblju</i>	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.2.  Zahtijevano: ≤5%	%	0	Napomena <b>1</b>	5	Napomena <b>1</b>	3,1	0	0	N/A	2	N/A	N/A	Napomena <b>2</b>
<b>1.2 Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu do Centra 112</b> <i>-vrijeme mjereno u satima i minutama, koje protekne od trenutka zaprimanja ispravne prijave kvara na pristupnom vodu do Centra 112, do trenutka uklanjanja kvara</i>	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.3. i Prilog B.  Zahtijevano: ≤4 sata u 80%	sati i minute	0	Napomena <b>1</b>	0	Napomena <b>1</b>	N/A	0	0	N/A	2,3	N/A	N/A	Napomena <b>3</b>

Parametar	Metoda i granične vrijednosti	Rezultati mjerenja	Amis	H1	HT	Iskon	Metronet	Novi-Net	B.net	Optima	Primatel	Tele 2	Terrakom	VIPnet
<b>1.3 Udjel neostvarenih poziva na broj 112</b> <i>-postotni udjel neostvarenih poziva na broj 112 u ukupnom broju svih poziva upućenih na broj 112 u određenom razdoblju</i> <i>-ukupan broj neostvarenih poziva na broj 112</i>	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.4.	%	0,41	2,514	0,03	0,04	3,1	0	9,98	1,95	2	4,41	1,89	N/A
	Zahtijevano: ≤ 5% na godinu	broj neostvarenih poziva	23	772	198	6		0	718	1505	3	15965	6	
<b>1.4 Vrijeme uspostave veze s brojem 112</b> <i>-vrijeme mjereno u sekundama, s točnosti od jedne desetinke sekunde, koje protekne od trenutka kad je javna telekomunikacijska mreža zaprimila sve podatke potrebne za uspostavu veze s brojem 112, do trenutka kad pozivatelj dobije signal zauzeća, signal pozivanja ili signal javljanja.</i>	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.5 i Prilog B Zahtijevano:prosječno četiri sekunde godišnje po jednom pozivu	sekunde	1,4	3	1,47	<1	2	2	4,9	0,97	3	-	3,20	N/A
	pri čemu se 95% uspostavljenih veza mora ostvariti u vremenu kraćem od osam sekundi	sekunde	1,8	-	2,02	-	4	2	-	1,68	5	<8	3,85	

**Napomene:**

1. Nije primjenjivo (operator nema uspostavljen pristupni vod do Centra 112, već se pozivi usmjeravaju preko HT-ove mreže).
2. Vipnet nema izravne pristupne vodove prema 112.
3. Vipnet nema izravne pristupne vodove prema 112.

**Popis kratica:**

- Amis Telekom d.o.o.
- H1 Telekom d.d.
- Hrvatski Telekom d.d. (nepokretna i pokretna elektronička komunikacijska mreža)
- Iskon Internet d.d.
- Metronet telekomunikacije d.d.
- Novi-Net d.o.o.
- Bnet Hrvatska d.o.o.
- OT-Optima Telekom d.d.
- Primatel d.o.o.
- Tele2 d.o.o.
- Terrakom d.o.o.
- VIP net d.o.o.