

Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće usluga poziva na broj 112
2014

Parametar	Mjera	Metoda i granična vrijednost	Statistika	HT d.d.	TERRAKOM d.o.o.	OT - OPTIMA TELEKOM d.d.	TELE2 d.o.o.	H1 TELEKOM d.d.	VIPnet d.o.o.	METRONET d.d.	AMIS TELEKOM d.o.o.	ISKON INTERNET d.d.
I. Učestalost kvarova po pristupnom vodu do Centra 112	1.1. postotni udjel neostvarenih poziva na broj 112 u ukupnom broju svih poziva upućenih na broj 112 u određenom razdoblju	Zahtijevano: <= 5%	%	0.00	/	/	/; Napomena 1	/	/	/	/	/
II. Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu do Centra 112	2.1. vrijeme mjereno u minutama, koje protekne od trenutka zaprimanja ispravne prijave kvara na pristupnom vodu do Centra 112, do trenutka uklanjanja kvara	Zahtijevano: <= 4 sata u 80%	min	0.00	/	/	; Napomena 1	/	/; Napomena 2	/	/	/
III. Udjel neostvarenih poziva na broj 112	3.1. postotni udjel neostvarenih poziva na broj 112 u ukupnom broju svih poziva upućenih na broj 112 u određenom razdoblju	Zahtijevano: <= 5%	%	0.10	2.60	0.67	0.00	1.81	1.16	0.08	21.75; Napomena 3	0.05
	3.2. ukupan broj neostvarenih poziva na broj 112		kom	695	20	382	0	575	215	11	893	10
IV. Vrijeme uspostave veze s brojem 112	4.1. prosječno vrijeme na godišnjoj razini	Zahtijevano: prosječno četiri sekunde godišnje po jednom pozivu, pri čemu se 95% uspostavljenih veza mora ostvariti u vremenu kraćem od osam sekunda	s	1.35	5.70	1.17	1.33	1.50	1.09	3.70	/	4.00
	4.2. prosječno vrijeme za 95% uspostavljenih veza	Zahtijevano: prosječno četiri sekunde godišnje po jednom pozivu, pri čemu se 95% uspostavljenih veza mora ostvariti u vremenu kraćem od osam sekunda	s	2.27	6.20	1.89	1.33	1.40	1.09	3.80	/	7.00

Napomene:

1. Tele2 ne posjeduje pristupni vod, usmjeravanje se vrši preko mreže T-coma.
2. Vipnet nema izravne pristupne vodove prema 112, već usmjerava pozive prema 112 prema HT d.d.
3. Zauzet strana centra 112