

Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće usluga poziva na broj 112
2016

Parametar	Mjera	Metoda i granična vrijednost	Statistika	H1 TELEKOM d.d.	ISKON INTERNET d.d.	METRONET d.d.	OT - OPTIMA TELEKOM d.d.	HT d.d.	TERRAKOM d.o.o.	TELE2 d.o.o.	VIPnet d.o.o.
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%	%	/	/; Napomena 1	/	/; Napomena 2	0	/	/; Napomena 3	/
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	/	/; Napomena 4	/	/; Napomena 5	0,00	/	/; Napomena 6	/; Napomena 7
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%	%	1,44	0,03	0,63	0,88	0,49	4,73	0,00	0,80
III. Udjel neostvarenih poziva na broj 112	3.2. ukupan broj neostvarenih poziva na broj 112		kom	781	11	68	297	2.156	25	0	860
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	1,47	1,80	3,80	1,21	1,01	1,50	1,35	1,10
IV. Vrijeme uspostave veze s brojem 112	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	1,36	1,40	3,90	2,01	2,30	3,00	1,35	1,13

Napomene:

- 1 Iskon nema pristupni vod, usmjeravanje ide na HT
- 2 Prijavu smetnji i kvarova ne osiguravamo jer su pristupni vodovi Centra 112 smješteni isključivo u HT mreži.
- 3 Tele2 ne posjeduje pristupni vod, usmjeravanje se vrši preko mreže T-coma
- 4 Iskon nema pristupni vod, usmjeravanje ide na HT
- 5 Prijavu smetnji i kvarova ne osiguravamo jer su pristupni vodovi Centra 112 smješteni isključivo u HT mreži.
- 6 Tele2 ne posjeduje pristupni vod, usmjeravanje se vrši preko mreže T-coma
7. Vipnet nema izravne pristupne vodove prema 112, već usmjerava pozive prema 112 prema HT d.d.