

Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće usluga poziva na broj 112
2017

Parametar	Mjera	Metoda i granična vrijednost	Statistika	TELE2 d.o.o.	METRONET TELEKOMUNIKACIJE d.d.	OT - OPTIMA TELEKOM d.d.	VIPnet d.o.o.	TERRAKOM d.o.o.	ISKON INTERNET d.d.	HT 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%	%	/; Napomena 1	/; Napomena 2	/; Napomena 3	/	/	/; Napomena 4	/
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 5	/; Napomena 6	/; Napomena 7	/	/	/; Napomena 8	/
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%	%	0,00	0,48	0,70	0,72	4,88	0,17	0,48
	3.2. ukupan broj neostvarenih poziva na broj 112		kom	0	34	222	802	39	33	1.892
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	1,22	3,70	1,07	1,30	1,41	1,39	1,09
	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	1,18	3,80	1,90	1,14	3,25	1,78	2,72

Napomene:

- 1 Tele2 ne posjeduje pristupni vod, usmjeravanje se vrši preko mreže T-coma
- 2 N/A
- 3 Prijavu smetnji i kvarova ne osiguravamo jer su pristupni vodovi Centra 112 smješteni isključivo u HT mreži.
- 4 Iskon nema pristupni vod, usmjeravanje ide na HT
- 5 Tele2 ne posjeduje pristupni vod, usmjeravanje se vrši preko mreže T-coma
- 6 N/A
- 7 Prijavu smetnji i kvarova ne osiguravamo jer su pristupni vodovi Centra 112 smješteni isključivo u HT mreži.
- 8 Iskon nema pristupni vod, usmjeravanje ide na HT