

Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće usluga poziva na broj 112

(Temeljem članka 5. Pravilnika o jedinstvenom europskom broju za hitne službe, prema postupku utvrđenom ETSI uputom EG 201 769-1)

Pokazatelji za period:

01.01.2009. do 31.12.2009.

Parametar	Metoda i granične vrijednosti	Rezultati mjerenja	Amis	H1	HT nepokretna*	Iskon	Metronet	Optima	Primatel	Tele 2	HT pokretna**	Voljatelj	VIP net
1.1 Učestalost kvarova po pristupnom vodu do Centra 112 <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%	%		1,7	2,4	0	0,5	N/A	3	Napomena 3	Napomena 7	4,58	Napomena 10
1.2 Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu do Centra 112 <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		2,1	00:55	Napomena 1	N/A	N/A	2.30	Napomena 4	Napomena 7	0	Napomena 11

Parametar	Metoda i granične vrijednosti	Rezultati mjerenja	Amis	H1	HT nepokretna*	Iskon	Metronet	Optima	Primatel	Tele 2	HT pokretna**	Voljatel	VIP net
1.3 Udjel neostvarenih poziva na broj 112 <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. 5.4.	%	0,8	0	0,055	0,51	0,3	29,54	3			4,58	N/A
<i>-ukupan broj neostvarenih poziva na broj 112</i>	Zahtijevano: ≤ 5% na godinu	broj neostvarenih poziva	6		376	13		4956 Napomena 2		141 Napomena 5		56	
1.4 Vrijeme uspostave veze s brojem 112 <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: <i>prosječno četiri sekunde godišnje po jednom pozivu</i> <i>pri čemu se 95% uspostavljenih veza mora ostvariti u vremenu kraćem od osam sekundi</i>	sekunde	1,2	2,5	1,35	<1	2	7,5	3			6,17 Napomena 8	N/A
		sekunde			1,50		4		5	Napomena 6		81,58 Napomena 9	

Napomene:

1. Nije primjenjivo (Iskon nema uspostavljen pristupni vod do Centra 112, već se pozivi usmjeravaju preko T-Com mreže).
2. Internim analizama utvrđeno je da je razlog povećanom broju neostvarenih poziva mogući nedostatak kadrova unutar službe 112.
3. Tele2 ne posjeduje pristupni vod prema centru 112, već se pozivi usmjeravaju putem mreže T-Coma.
4. Tele2 ne posjeduje pristupni vod prema centru 112, već se pozivi usmjeravaju putem mreže T-Coma.
5. Ukupan broj poziva 329 223. Broj neuspjelih poziva zbog greške u pristupnom kanalu je nemjerljiv <0,01%. Call attempts= 329 223 unsuccessfull= 141.
6. Navedene statistike zbog načina usmjeravanja poziva nije relevantna jer ne uključuje sve elemente u uspostavi poziva. Tele2 odgovorno tvrdi da sukladno provedenim testovima ukupno vrijeme uspostave poziva je značajno manje od traženih 8 sekundi, a imajući na umu navod pod 1.3 dostupnost usluge je znatno iznad traženog.
7. S obzirom da centar 112 nije direktno povezan pristupnim vodom na pokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu HT-a d.d. (T-Mobile mrežu), upućuje se na podatke navedene u Godišnjem izvješću o vrijednostima pokazatelja kakvoće usluga poziva na broj 112 za nepokretnu elektroničku komunikacijsku mrežu. Iz istog razloga, nije bili u mogućnosti uspostaviti adekvatne sustave mjerenja traženih pokazatelja pod 1.3 i 1.4, a što će se zbog promjene tehnologije jezgrene mreže osigurati za 2010.godinu.
8. Vrijeme do javljanja operatera. Nema se tehničkih mogućnosti za mjerenje gore navedenih parametara.
9. Vrijeme do javljanja operatera. Nema se tehničkih mogućnosti za mjerenje gore navedenih parametara. 81,58% poziva Setup-time < 8sec.
10. Vipnet nema izravne pristupne vodove prema 112.
11. Vipnet nema izravne pristupne vodove prema 112.

Popis kratica:

- Amis Telekom d.o.o.
- H1 Telekom d.d.
- HT Hrvatske telekomunikacije d.d.
 - * HT - Hrvatske telekomunikacije (nepokretna elektronička komunikacijska mreža)
 - ** HT - Hrvatske telekomunikacije (pokretna elektronička komunikacijska mreža)
- Iskon Internet d.d.
- Metronet telekomunikacije d.d.
- OT-Optima Telekom d.d.
- Primatel d.o.o.
- Tele2 d.o.o.
- VIP net d.o.o.
- Voljatel telekomunikacije d.o.o.