

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:

1.1.2012. do 31.12.2012.

Parametar	Mjera	Metoda i granične vrijednosti	Statistika	Amis	HT	H1	Iskon	Metronet	Bnet	Optima	Tele2	VIPnet	Terrakom
1.1. Učestalost kvarova po pristupnom vođu do Centra 112	postotni udjel neostvarenih poziva na broj 112 u ukupnom broju svih poziva upućenih na broj 112 u određenom razdoblju	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.2. Zahtijevano: ≤ 5%	%	0	0 Napomena 1	0 Napomena 2	- Napomena 7	3,48 Napomena 9	0 Napomena 10	- Napomena 13	- Napomena 2	- Napomena 17	- Napomena 13
1.2. Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vođu do Centra 112	vrijeme mjereno u satima i minutama, koje protekne od trenutka zaprimanja ispravne prijave kvara na pristupnom vođu do Centra 112, do trenutka uklanjanja kvara	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.3. i Prilog B. Zahtijevano: ≤ 4 sata u 80%	(min)	0	0 Napomena 1	0 Napomena 2	- Napomena 7	-	0 Napomena 11	- Napomena 13	- Napomena 2	- Napomena 17	- Napomena 13
1.3. Udjel neostvarenih poziva na broj 112	postotni udjel neostvarenih poziva na broj 112 u ukupnom broju svih poziva upućenih na broj 112 u određenom razdoblju	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.4. Zahtijevano: ≤ 5% na godinu	%	0,05	0.042	1,27 Napomena 3	0,094 Napomena 8	3,48 Napomena	0,796 Napomena 12	0,496	4,56 Napomena 14	- Napomena 13	0,96
	ukupan broj neostvarenih poziva na broj 112		(kom)	2	217	426 Napomena 4	20	401 Napomena	149 Napomena 12	571	19.123 Napomena 14	- Napomena 13	4
1.4. Vrijeme uspostave veze s brojem 112	prosječno vrijeme na godišnjoj razini	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.5 i Prilog B Zahtijevano: prosječno četiri sekunde godišnje po jednom pozivu	(sec)	1,83	1,55	0,45 Napomena 5	4,42	2	5,37 Napomena 12	1,06	1,32 Napomena 15	- Napomena 13	3,01

Parametar	Mjera	Metoda i granične vrijednosti	Statistika	Amis	HT	H1	Iskon	Metronet	Bnet	Optima	Tele2	VIPnet	Terrakom
	prosječno vrijeme za 95% uspostavljenih veza	pri čemu se 95% uspostavljenih veza mora ostvariti u vremenu kraćem od osam sekundi	(sec)	2,1	2,5	6 Napomena 6	3	4	5,96 Napomena 12	1,78	- Napomena 16	- Napomena 13	3,93

Napomene:

1. U 2012. godini nije bilo niti jedne smetnje na pristupnom vodu gdje nije bio osiguran rezervni vod.
2. Nemaju pristupni vod do 112 centra, promet usmjeravaju preko HT-ove mreže.
3. Korigirano na osnovu izvučenih poziva/neuspješnih.
4. Ostvarenih poziva je ukupno bilo 33500.
5. Signalizacijski prema ETSI uputi EG 201 769-1 toč. 5.5.
6. Do 6 sekundi prosjek uspostavljenih poziva signalizacijski prema ETSI uputi EG 201 769-1 toč. 5.5.
7. Nemaju vod direktno do centra 112.
8. Ukupan broj poziva: 21254
9. Pozivi se i dalje preusmjeravaju preko HT mreže.
10. Bnet nema izravne pristupne vodove prema 112.
11. Nije bilo prijave kvarova.
12. Prema definiciji u EG 201 769-1
13. N/A, nemaju pristupne vodove
14. Ukupan broj poziva: 418620; broj odgovorenih poziva: 306592; broj neuspješnih poziva: 0%
15. Navedena statistika zbog načina preusmjeravanja nije relevantna jer ne uključuje sve elemente u uspostavi poziva.
16. 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.
17. 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.
- Bnet Hrvatska d.o.o.
- OT-Optima Telekom d.d.
- Tele2 d.o.o.
- VIP net d.o.o.
- Terrakom d.o.o.