

Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće usluga poziva na broj 112
2018

Parametar	Mjera	Metoda i granična vrijednost	Statistika	ISKON INTERNET d.d.	A1 Hrvatska d.o.o.	OT - OPTIMA TELEKOM d.d.	TERRAKOM d.o.o.	HT d.d.	TELE2 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	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.2. Zahtijevano: <= 5%	%	/; Napomena 1	/; Napomena 2	/; Napomena 3	/	0,00	/; 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	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.3. i Prilog B. Zahtijevano: <= 4 sata u 80%	min	/; Napomena 5	/; Napomena 6	/; Napomena 7	/	0,00	/; 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	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.2. Zahtijevano: <= 5%	%	0,15	0,24	0,32	0,48	0,67	0,00
	3.2. ukupan broj neostvarenih poziva na broj 112		kom	27	398	146	41	2.236	0
IV. Vrijeme uspostave veze s brojem 112	4.1. 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, pri čemu se 95% uspostavljenih veza mora ostvariti u vremenu kraćem od osam sekunda	s	1,85	1,17	1,06	1,42	1,07	1,46
	4.2. prosječno vrijeme za 95% uspostavljenih veza	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.5 i Prilog B. Zahtijevano: prosječno četiri sekunde godišnje po jednom pozivu, pri čemu se 95% uspostavljenih veza mora ostvariti u vremenu kraćem od osam sekunda	s	1,42	1,15	1,87	3,35	2,23	1,40

Napomene:

- 1 Iskon nema pristupni vod, usmjeravanje ide na HT
- 2 A1 nema izravne pristupne vodove prema 112, već usmjerava pozive prema 112 prema HT d.d.
- 3 Prijavu smetnji i kvarova ne osiguravamo jer su pristupni vodovi Centra 112 smješteni isključivo u HT mreži.
- 4 Tele2 ne posjeduje pristupni vod, usmjeravanje se vrši preko mreže T-coma
- 5 Iskon nema pristupni vod, usmjeravanje ide na HT
- 6 A1 nema izravne pristupne vodove prema 112, već usmjerava pozive prema 112 prema HT d.d.
- 7 Prijavu smetnji i kvarova ne osiguravamo jer su pristupni vodovi Centra 112 smješteni isključivo u HT mreži.
- 8 Tele2 ne posjeduje pristupni vod, usmjeravanje se vrši preko mreže T-coma