

Obrazac: Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće usluga poziva na broj 112

Period: 2019

Parametar	Mjera	Metoda i granična vrijednost	Statistika	A1 Hrvatska d.o.o.	ISKON INTERNET d.d.	TELE2 d.o.o.	OT - OPTIMA TELEKOM d.d.	HT d.d.	TERRAKOM 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 1	/; Napomena 1	/; Napomena 1	0,00	/; Napomena 1
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 1	/; Napomena 1	/; Napomena 1	/; Napomena 1	0,00	/; Napomena 1
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%	%	0,14	0,42	0,00	0,13	0,32	0,52
	3.2. ukupan broj neostvarenih poziva na broj 112		kom	375	50	0	54	1.082	48
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	1,02	1,52	1,10	0,9996	0,86	1,12
	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	0,96	1,46	1,05	0,995	2,08	2,26

Napomene:

1 Operator nema pristupni vod, usmjeravanje ide na HT