

Obrazac: Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće usluga poziva na broj 112
Period: 2020

Parametar	Mjera	Metoda i granična vrijednost	Statistika	HT d.d.	ISKON INTERNET d.d.	TERRAKOM d.o.o.	Telemach Hrvatska d.o.o.	OT - OPTIMA TELEKOM d.d.	A1 Hrvatska 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%	%	0,00	/; Napomena 1	/; Napomena 1	/; Napomena 1	0; Napomena 2	/; 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	0,00	/; Napomena 1	/; Napomena 1	/; Napomena 1	0; Napomena 2	/; 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%	%	0,20	0,15	0,27	0,00	0,80	2,30
	3.2. ukupan broj neostvarenih poziva na broj 112		kom	598	22	859	0	470	11.475
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	0,64	1,17	1,25	1,16	0,64	0,79
	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	1,12	1,04	2,12	1,06	0,60	0,74

Napomene:

- 1 Operator nema pristupni vod, usmjeravanje ide na HT
- 2 Nije bilo prijava kvarova na pristupnim vodovima Centra 112.