

Obrazac: Godišnje izvješće o vrijednostima pokazatelja kakvoće usluga poziva na broj 112
Period: 2021

Parametar	Mjera	Metoda i granična vrijednost	Statistika	HT d.d.	Telemach Hrvatska d.o.o.	OT - OPTIMA TELEKOM d.d.	ISKON INTERNET d.d.	TERRAKOM d.o.o.	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	0,00; Napomena 2	/; Napomena 1	/; Napomena 1	/; 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	0,00; Napomena 2	/; Napomena 1	/; Napomena 1	/; 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%	%	0,08	0,00	0,25	0,28	4,48	0,20
	3.2. ukupan broj neostvarenih poziva na broj 112		kom	175	0	70	31	29	781
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	0,54	1,15	0,69	1,42	1,24	0,72
	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	1,13	1,04	0,67	1,09	2,23	0,70

Napomene:

- 1 Operator ne posjeduje direktni pristupni vod, već usmjerava pozive prema 112 prema HT d.d. i Optima Telekom d.d.
- 2 Nije bilo prijava kvarova na pristupnim vodovima Centra 112