

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

Period: 2022

Parametar	Mjera	Metoda i granična vrijednost	Statistika	TERRAKOM d.o.o.	OT-OPTIMA TELEKOM d.o.o.	Telemach Hrvatska d.o.o.	A1 Hrvatska d.o.o.	ISKON INTERNET d.d.	HT d.d.
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	0,00; Napomena 2	/; Napomena 1	/; Napomena 1	/; Napomena 1	0; Napomena 3
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	0,00; Napomena 2	/; Napomena 1	/; Napomena 1	/; Napomena 1	0; Napomena 3
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%	%	4,21	0,10	0,00	0,18	0,17	0,02
	3.2. ukupan broj neostvarenih poziva na broj 112		kom	19	22	0	669	25	45
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	3,95	0,74	1,21	0,71	1,27	0,63
	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	7,08	0,70	1,06	0,70	1,06	1,14

**Napomene:**

- 1 Operator nema izravne pristupne vodove prema 112, već usmjerava 112 pozive prema HT d.d. i Optima Telekom d.d.
- 2 Nije bilo prijava kvarova na pristupnim vodovima Centra 112.
- 3 Za 112 imamo backup koji se aktivira u slučaju kvara.