

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

Period: 2025

Parametar	Mjera	Metoda i granična vrijednost	Statistika	Telemach Hrvatska d.o.o.	A1 Hrvatska d.o.o.	HT d.d.
I. Učestalost kvarova po pristupnom vodu do nadležne hitne službe	1.1. postotni udjel ispravno prijavljenih kvarova na pristupnom vodu u određenom razdoblju u odnosu na ukupan broj pristupnih vodova u tom razdoblju	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.2. Zahtijevano: <= 5%	%	Napomena 1	0,00	Napomena 2
II. Vrijeme uklanjanja kvara na pristupnom vodu do nadležne hitne službe	2.1. vrijeme mjereno u minutama, koje protekne od trenutka zaprimanja ispravne prijave kvara na pristupnom vodu do hitne službe, 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
III. Udjel neostvarenih glasovnih poziva na broj 112 i druge pozivne brojeve hitnih službi	3.1. postotni udjel neostvarenih poziva na brojeve hitnih službi u ukupnom broju svih poziva upućenih na brojeve hitnih službi u određenom razdoblju	ETSI uputa EG 201 769-1 toč. 5.4. Zahtijevano: <= 5% na godinu	%	0,07	0,06	0,04
	3.2. ukupan broj neostvarenih poziva na brojeve hitnih službi		kom	26	513	504
IV. Vrijeme uspostave veze s brojem 112 i drugim pozivnim brojevima hitnih službi	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	0,46	0,28	2,65
IV. Vrijeme uspostave veze s brojem 112 i drugim pozivnim brojevima hitnih službi	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	0,45	0,26	2,28

Napomene:

1 Nije bilo prijave kvarova na pristupnim vodovima Centra 112

2 HT za 112 ima backup koji se aktivira u slučaju kvara.