

Izvještaj o mjerenjima i kvalitetu za period 01.07.2017. do 31.12.2017.

| Parametar | Mjera | Statistika |
|--|---|---|
| 1.1 Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji | za 95 % ostvarenih priključaka u posmatranom periodu | 2 (dani) |
| | % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 85 % |
| | vrijeme zaprimanja zahtjeva | Od ___ 9 ___ do ___ 17 ___ radnim danom Od ___ 10 ___ do ___ 15 ___ subotom Od ___ ___ do ___ ___ nedjeljom |
| 1.2 Omjer kvarova po pristupnom vodu | za 100 linija u posmatranom periodu | 8% Napomena 1 |
| 1.3 Vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove | za 80% kvarova na pristupnom vodu u posmatranom periodu | 10 (sati) |
| | za 95% kvarova na pristupnom vodu u posmatranom periodu | 60 (sati) Napomena 2 |
| | za 80% ostalih kvarova | 10 (sati) |
| | za 95% ostalih kvarova | 60 (sati) Napomena 2 |
| | % uklonjenih kvarova ciljanog dana | 85 % |
| | vrijeme zaprimanja prijave kvarova | Od ___ 0 ___ do ___ 24 ___ radnim danom Od ___ 0 ___ do ___ 24 ___ subotom Od ___ 0 ___ do ___ 24 ___ nedjeljom |
| 1.4 Odzivno vrijeme službe za korisnike | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 30 (sekunde) |
| | % odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi | 85 % |
| 1.5 Odzivno vrijeme za pristup popisu korisnika javne govorne usluge | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | 20 (sekunde) |
| | % odgovorenih poziva u periodu do 20 sekundi | 80 % |
| 1.6 Omjer broja javnih telefonskih govornica u ispravnom stanju | % u posmatranom periodu | N/A % |
| 1.7 Učestalost pritužbi u vezi sa ispravnnošću računara | % u posmatranom periodu | 0,1 % |
| 1.8 Učestalost pritužbi u vezi sa ispravnnošću računara za prepaid korisnike | % u posmatranom periodu | 0 % |
| 1.9 Vrijeme uspostave internet usluge | prosječno vrijeme uspostave internet usluge u posmatranom periodu za dial-up | N/A |
| | prosječno vrijeme uspostave internet usluge u posmatranom periodu za širokopoljasni pristup internetu | 2 (dani) |
| 1.10 Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja | Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva | 0 % |
| 1.11 Omjer raskinutih veza | % u posmatranom periodu | 7 % Napomena 3 |

Napomena 1: Posmatrani podaci su vezan za ukupan prosječan broj pristupnih vodova EPN-a

Napomena 2: Period prijave izvan radnih sati a kvar riješen unutar radnih sati

Napomena 3: Obuhvata omjer u odnosu na sve pokušaje poziva u posmatranom periodu