

## PARAMETRI KVALITETA I KVARTAL - AVM

MJERA	OPERATOR
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	8.43
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	93
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - Vrijeme primanja zahtjeva radnim danom :	od 00 h do 24 h
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - subotom	od 00 h do 24 h
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - nedeljom	od 00 h do 24 h
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji - za 100 linija u posmatranom periodu	6.65
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	21
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	47
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 80% ostalih kvarova	21
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 95% ostalih kvarova	47
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - % uklonjenih kvarova ciljanog dana	95
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - Vrijeme primanja zahtjeva radnim danom :	od 00 h do 24 h
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - subotom	od 00 h do 24 h
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - nedeljom	od 00 h do 24 h
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike - prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	20s
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike - % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	80.36
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa - % u posmatranom razdoblju	0.031
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike) - % u posmatranom razdoblju	0.001
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike) - % u posmatranom razdoblju	0,00