

PARAMETRI KVALITETA I KVARTAL - FIKSNA

| MJERA | OPERATOR |
|---|-----------------|
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju | 8.21 |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina | 94 |
| 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 | 0.73 |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 9 |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 25 |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 80% ostalih kvarova | 9 |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 95% ostalih kvarova | 25 |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - % uklonjenih kvarova ciljanog dana | 98 |
| 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 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku - prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu | |
| 1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku - % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi | |
| 1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji - % u posmatranom razdoblju | 0 |
| 1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa - % u posmatranom razdoblju | 0.001 |
| 1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike - % u posmatranom razdoblju | 0 |
| 1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva - % u posmatranom razdoblju | 1.61 |
| 1.10 Učestalost neuspješnih poziva - % u posmatranom razdoblju | 1.84 |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva - prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive | 1.88 |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva - procenat unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva | 1.72 |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva - prosječno vrijeme za međunarodne pozive | 5.31 |
| 1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva - procenat unutar koga je uspostavljeno 95% međunarodnih poziva | 5.04 |