

## PARAMETRI KVALITETA I KVARTAL - INTERNET

| MJERA   | OPERATOR        |
|---|-----------------|
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju   | 8.31            |
| 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                               | 7.79            |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 22              |
| 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                                      | 22              |
| 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                         | 0.005           |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid korisnike - % u posmatranom razdoblju   | 0               |