

OBRAZAC 1.

Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga fiksne telefonije

Naziv operatora: Mtel d.o.o.

Podaci za period: od 01.07.2018. do 30.09.2018.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 3,09
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	% 100
	Vrijeme primanja zahtjeva	Od 0 do 24 radnim danom od 0 do 24 subotom od 0 do 24 nedjeljom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	% 2,47
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 27,87
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 45,83
	za 80% ostalih kvarova	(sati)13,7
	za 95% ostalih kvarova	(sati)18,1
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 0 do 24 radnim danom od 0 do 24 subotom od 0 do 24 nedjeljom
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 23,9
	% odgovorenenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,47
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 23,9
	% odgovorenenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,47
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	%
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0,09
1.8 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	% nemamo
1.9 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	% 0
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.185 %
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	(sekunde) 2.8 sec

	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	(sekunde) 2.6 sec
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	(sekunde) 3.61 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva	(sekunde) 3.51 sec

Mjesto i datum:

m.p.



potpis odgovorne osobe

OBRAZAC 2.

Izvještaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga pristupa internetu

Naziv operatora: Mtel d.o.o.

Podaci za period: od 01.07.2018. do 30.09.2018.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 2,99
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	% 100
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 0 do 24h radnim danom od 0 do 24h subotom od 0 do 24h nedjeljom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	% 9,53
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 27,47
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 44,25
	za 80% ostalih kvarova	(sati)8,16
	za 95% ostalih kvarova	(sati)14,17
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 0 do 24 radnim danom od 0 do 24 subotom od 0 do 24 nedjeljom
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 23,9
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,47
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0,10
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	% nemamo
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s
	Minimalna brzina	kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s
	Standardna devijacija brzine	kbit/s
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s
	Minimalna brzina	kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s
	Standardna devijacija brzine	kbit/s
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms)

Mjesto i datum:



m.p.

potpis odgovorne osobe

PAKET: Net 512 (WiMax)

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 316/518 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 285/497 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 296/498(upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 5
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 54,28
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Net 1024 (WiMax)

Internet

1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 664/1002 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 504/960 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 564/ 987(upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 5,8
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 55,01
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Net 2048 (WiMax)

Internet

I.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 615/2239 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 528/1946 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 577/2014 (upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 8
I.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
I.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 53.10
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Sim Net 256(WiMax)

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 295/ 326 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 233 /274 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 256 /299(upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 4
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 54,35
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Sim Net 512 (WiMax)

Internet

I.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 525 / 543 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 474 /483 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 493 /495 (upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 4
I.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
I.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 52.17
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Sim Net 1024 (WiMax)

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 1017/ 1021 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 975/985 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 994 /995 (upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 6,12
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 41,26
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Sim Net 2048 (WiMax)

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 2231/ 2236 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 1951/ 1953 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 2014,3 /2024 (upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 5
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 51.21
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Flash4 (HFC mreža)

Internet		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 512
	Minimalna brzina	kbit/s 163.95
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 336.14
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 1.48
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 4095
	Minimalna brzina	kbit/s 1023
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 2714
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 6.89
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms)18.89
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.75

PAKET: Flash 8 (HFC mreža)

Internet		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 763
	Minimalna brzina	kbit/s 254.89
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 461.92
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 4.49
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 8179
	Minimalna brzina	kbit/s 2032
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 5424.98
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 19.45
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 18.78
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.54

PAKET: Flash 15 (HFC mreža)		
Internet		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 1023.45
	Minimalna brzina	kbit/s 335.75
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 681.15
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 6.14
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 14895
	Minimalna brzina	kbit/s 3827
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 10345.22
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 23.89
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 18.89
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.55

PAKET: Flash 25 (HFC mreža)

Internet

1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 2045
	Minimalna brzina	kbit/s 674.21
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 1324.51
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 4.29
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 25498
	Minimalna brzina	kbit/s 6389
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 18978
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 514.21
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 18.78
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.56

PAKET: Flash 50 (HFC mreža)

Internet		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 5120
	Minimalna brzina	kbit/s 1685
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 3417
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 8.04
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 51149
	Minimalna brzina	kbit/s 12789
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 34137
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 575.31
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms)2.6
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.17

OBRAZAC 3.

Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga distribucije AVM sadržaja

Naziv operatora: Mtel d.o.o.

Podaci za period: od 01.07.2018. do 30.09.2018.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 3,89
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	% 100
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 0 do 24h radnim danom od 0 do 24h subotom od 0 do 24h nedjeljom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	% 6,95
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 27,57
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 47,19
	za 80% ostalih kvarova	(sati)12,68
	za 95% ostalih kvarova	(sati)16,9
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 08 do 24h radnim danom od 08 do 24h subotom od 08 do 24h nedjeljom
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 23,9
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,47
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0,10
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	% nemamo

Mjesto i datum:



potpis odgovorne osobe

OBRAZAC 4.**Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga mobilne telefonije**

Naziv operatora: Mtel d.o.o.

Podaci za period: od 01.07.2018. do 30.09.2018.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekundi) 23,9
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,47
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekundi) 23,9
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,47
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0,01
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	% 0,06
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0.243 %
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	0.69 %
1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	4.94 sec
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	2.66 %
1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	31.60 sec
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.47 %
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	4.84 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	4.31 sec
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	5.56 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva	4.93 sec
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	%

Mjesto i datum:



potpis odgovorne osobe

¹ Vrijednosti ovih parametara se odnose na navedene usluge u sopstvenoj mreži

OBRAZAC 5.

Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u mobilnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga pristupa internetu

Naziv operatora: Mtel d.o.o.

Podaci za period: od 01.07.2018. do 30.09.2018.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	48125.466 kbit/s
	Minimalna brzina	3845 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	25985.280 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	8248.876 kbit/s
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	152218.824 Kbit/s
	Minimalna brzina	45478 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	101158 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	5842kbit/s
1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.4 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	16.7(ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	5,1 (ms)

Mjesto i datum:



potpis odgovorne osobe