

OBRAZAC 1.

Izvršetak 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 01.01.2018. do 31.03.2018.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 3,03
	% 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	% 2,62
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 28,01
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 46,54
	za 80% ostalih kvarova	(sati)13,4
	za 95% ostalih kvarova	(sati)18,02
	% 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) 25,31
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,32
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 25,31
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,32
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	%
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0,10
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	0.182 %
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	(sekunde) 2.56 sec

	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	(sekunde) 2.60 sec
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	(sekunde) 3.33 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva	(sekunde) 3.56 sec

Mjesto i datum:

m.p.



potpis odgovorne osobe

M. Y. Popović
Zoran Lunt

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 01.01.2018. do 31.03.2018.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani)2,91
	% 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	% 10,2
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati)27,59
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati)44,28
	za 80% ostalih kvarova	(sati)8,18
	za 95% ostalih kvarova	(sati)14,04
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
	Vrijeme primanja zahtjeva	od do radnim danom od do subotom od do nedjeljom
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 25,31
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,32
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0,11
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:



potpis odgovorne osobe

N. Yepodst
[Signature]

PAKET: Net 512 (WiMax)

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 312/512 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 282/495 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 294/496 (upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 5
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 54,23
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Net 1024 (WiMax)

Internet

1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 677/1018 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 514/976 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 575/ 997 (upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 6
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 55,32
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Net 2048 (WiMax)

Internet

1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 616/2233 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 525/1947 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 578/2006 (upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 8
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 53.21
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Sim Net 256(WiMax)

Internet

1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 295 / 318 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 235 /275 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 254 /292 (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) 54,56
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Sim Net 512 (WiMax)

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 519 / 534 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 479 /483 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 492 /495 (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) 52.34
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Sim Net 1024 (WiMax)

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 1017 / 1024 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 975 /984 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 994 /997 (upload/download)
	Standardna devijacija brzine prenosa	kbit/s 6
1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	% 0
1.13Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 41,23
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

PAKET: Sim Net 2048 (WiMax)

Internet

1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 2233/ 2238 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 1955/ 1957 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 20186,7 /2021 (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: Flash 8 (HFC mreža)

Internet		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 767
	Minimalna brzina	kbit/s 255.21
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 467.85
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 4.25
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 8194
	Minimalna brzina	kbit/s 2047
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 5465.21
	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) 19.20
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.54

PAKET: Flash 15 (HFC mreža)		
Internet		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 1024
	Minimalna brzina	kbit/s 337.90
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 682.57
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 6.22
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 15360
	Minimalna brzina	kbit/s 3840
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 10238.96
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 24.4
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 19.20
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.51

PAKET: Flash 25 (HFC mreža)

Internet

1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 2048
	Minimalna brzina	kbit/s 675.79
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 1364.62
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 4.49
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 25586
	Minimalna brzina	kbit/s 6421
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 19063
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 502.32
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 19.23
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.58

PAKET: Flash 50 (HFC mreža)

Internet		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 5120
	Minimalna brzina	kbit/s 1689
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 3413
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 8.02
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 51200
	Minimalna brzina	kbit/s 12800
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 34129
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 574.50
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms)2.5
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.15

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 01.01.2018. do 31.03.2018.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani)3,82
	% 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	7,2%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati)27,5
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati)47,06
	za 80% ostalih kvarova	(sati)12,91
	za 95% ostalih kvarova	(sati)17
	% 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) 25,31
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,32
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0,12
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

U. J. J. J.
Z. J. J. J.

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 01.01.2018. do 31.03.2018.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekundi) 25,31
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,32
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekundi) 25,31
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89,32
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	0.246 %
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	0.62 %
1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	4.83 sec
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	2.46 %
1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	31.21 sec
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.404 %
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	5.112 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	5.54 sec
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	4.14 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva	5.46 sec
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	% 0

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 01.01.2018. do 31.03.2018.

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	15.2(ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	4,8 (ms)

Mjesto i datum:



potpis odgovorne osobe