

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 01.07.2020. do 30.09.2020.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 3.18
	% 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	% 1.88
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 25.97
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 45.09
	za 80% ostalih kvarova	(sati)15.06
	za 95% ostalih kvarova	(sati)18.43
	% 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) 21.91
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89.89
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 21.91
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89.89
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	%
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0.1
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	15.06 %
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	(sekunde) 0.465sec

	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	(sekunde) 0.616 sec
--	--	------------------------

Mjesto i datum:



potpis odgovorne osobe

Ante Jovanović

OBRAZAC 2.**Izveštaj 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 01.07.2020. do 30.09.2020.

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 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	% 8.7
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 27.45
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 45.51
	za 80% ostalih kvarova	(sati)8.71
	za 95% ostalih kvarova	(sati)14.56
	% 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) 21.91
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89.89
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara	% u posmatranom razdoblju	% 0.1
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara 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



QoS-obraci III
kvartal 2020.xlsx

Napomena: brzine slanja i preuzimanja podataka mjere se i dostavljaju (objavljaju) posebno za svaki korisnički paket

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 01.07.2020. do 30.09.2020.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 4.12
	% 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	% 6.81
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 26.87
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 47.34
	za 80% ostalih kvarova	(sati)13.33
	za 95% ostalih kvarova	(sati)16.79
	% 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) 21.91
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89.89
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0.1
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 01.07.2020. do 30.09.2020.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekundi) 21.91
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89.89
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekundi) 21.91
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 89.89
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	% 0.03
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0.262 %
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	0.54 %
1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	4.65sec
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	2.94%
1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	32 sec
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.299%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	4.29sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	4.95 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 01.07.2020. do 30.09.2020.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	92948,6 kbit/s
	Minimalna brzina	13224 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	344303 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	19217 kbit/s
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	178159 Kbit/s
	Minimalna brzina	29339,7 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	114736 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	15238 kbit/s
1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.4 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	15.4(ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	5,1 (ms)

Mjesto i datum:



potpis odgovorne osobe