

**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 01.07.2015. do 30.09.2015.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 1
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	99 %
	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	8,2%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	8 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	12 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	15 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	22 (sati)
	% 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) 36,5
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 87,21
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 36,5
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 87,21
1.6 Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	% u posmatranom razdoblju	%
1.7 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0,14
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	0.11%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	2.224 sec

	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	(sekunde) 2.54 sec
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	(sekunde) 2.488 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva	(sekunde) 2.47 sec

Mjesto i datum:

m.p.

potpis odgovorne osobe

**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 01.07.2015. do 30.09.2015.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani) 2
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	% 97
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 08 do 14 radnim danom od 08 do 12 subotom od 08 do 12 nedjeljom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	% 8
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 8
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati) 10
	za 80% ostalih kvarova	(sati) 12
	za 95% ostalih kvarova	(sati) 18
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	Vrijeme primanja zahtjeva	od 08 do 23h radnim danom od 08 do 23h subotom od 08 do 23h nedjeljom
	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 36,5
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računara	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 87,21
	% u posmatranom razdoblju	% 0,14
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:

m.p.

potpis odgovorne osobe

**Izmjerene brzine slanja i preuzimanja podataka po korisničkim paketima**

**Sim Net 512 (WiMax)**

<b>Internet</b>		
<b>1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka</b>	<b>Maksimalna brzina prenosa</b>	kbit/s 512 / 532 (upload/download)
	<b>Minimalna brzina prenosa</b>	kbit/s 484 /487 (upload/download)
	<b>Srednja vrijednost brzine prenosa</b>	kbit/s 495 /496 (upload/download)
	<b>Standardna devijacija brzine prenosa</b>	kbit/s 4
<b>1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka</b>	<b>Procenat neuspješnih prenosa podataka</b>	% 0
		.
<b>1.13Kašnjenje</b>	<b>Srednja vrijednost kašnjenja</b>	(ms) 51.28
	<b>Standardna devijacija kašnjenja</b>	(ms) 5

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

**Sim Net 1024 (WiMax)**

<b>Internet</b>		
<b>1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka</b>	<b>Maksimalna brzina prenosa</b>	kbit/s 1014 / 1022 (upload/download)
	<b>Minimalna brzina prenosa</b>	kbit/s 974 /979,5 (upload/download)
	<b>Srednja vrijednost brzine prenosa</b>	kbit/s 994 /997 (upload/download)
	<b>Standardna devijacija brzine prenosa</b>	kbit/s 6
<b>1.12 Učestalost neuspješnog prenosa podataka</b>	<b>Procenat neuspješnih prenosa podataka</b>	% 0
		.
<b>1.13Kašnjenje</b>	<b>Srednja vrijednost kašnjenja</b>	(ms) 43,33
	<b>Standardna devijacija kašnjenja</b>	(ms) 5

Sim Net 2048 (WiMax)

Internet		
1.11 Dostignuta brzina prenosa podataka	Maksimalna brzina prenosa	kbit/s 2224/ 2230 (upload/download)
	Minimalna brzina prenosa	kbit/s 1952/ 1954 (upload/download)
	Srednja vrijednost brzine prenosa	kbit/s 2018,5 /2019 (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) 50.71
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 5

Kablovski Internet (HFC mreža)

Internet		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s 768
	Minimalna brzina	kbit/s 192
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 512
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 2048
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s 7168
	Minimalna brzina	kbit/s 2048
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s 5120
	Standardna devijacija brzine	kbit/s 4096
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms) 0.37
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms) 0.75

**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 01.07.2015. do 30.09.2015.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	(dani)2
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%75
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 08 do 14h radnim danom od 08 do 14h subotom od 08 do 14h nedjeljom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	%8
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati)8
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	(sati)10
	za 80% ostalih kvarova	(sati)12
	za 95% ostalih kvarova	(sati)18
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	%
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde)30
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	%75
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	%0

Mjesto i datum:

m.p.

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 01.07.2015. do 30.09.2015.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekunde) 36,5
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 87,21
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekunde) 36,5
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 87,21
1.3 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara	% u posmatranom razdoblju	% 0,01
1.4 Učestalost prigovora/pritužbi u svezi ispravnosti računara za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnik)	% u posmatranom razdoblju	% 0,11
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0.19 %
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka <sup>1</sup>	% u posmatranom razdoblju	0.62 %
1.7. Vrijeme prijena SMS poruka <sup>1</sup>	prosječno vrijeme prijena poruka u posmatranom razdoblju	3.91 sec
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka <sup>1</sup>	% u posmatranom razdoblju	2.27%
1.9 Vrijeme prijena MMS poruka <sup>1</sup>	prosječno vrijeme prijena poruka u posmatranom razdoblju	27.8 sec
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.35%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	2.12 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1.945 sec
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	2.468 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva	2.4 sec
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	% 0

Mjesto i datum:

m.p.

potpis odgovorne osobe

<sup>1</sup> 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 01.07.2015. do 30.09.2015.**

<b>Parametar</b>	<b>Mjera</b>	<b>Statistika</b>
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	5194 kbit/s
	Minimalna brzina	221 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	612.23 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	444.28 kbit/s
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	23027.1 kbit/s
	Minimalna brzina	11635.5 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	9726 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	729 kbit/s
1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.4 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	58.2 (ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	5 (ms)

Mjesto i datum:

m.p.

potpis odgovorne osobe