

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 01.01.2015.do 31.12.2015.**

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 do radnim danom od do subotom od do nedjeljom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	8,1%
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 do radnim danom od do subotom od do nedjeljom	
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 33.11
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 87.79
1.5 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	(sekunde) 33.11
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 87.79
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	%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	(sekunde) 2.52 sec

	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	(sekunde) 2.50 sec
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	(sekunde) 2.899 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva	(sekunde) 2.85 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 01.01.2015. do 31.12.2015.

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 do radnim danom od do subotom od do nedjeljom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	8,5%
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	16 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	21 (sati)
	% 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) 33.11
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 87.79
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	% 0.14
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

Izveštaj za Agenciju
QoS godisnji2015.xls

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 01.07.2015. do 31.12.2015.

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	%
	Vrijeme primanja zahtjeva	od 08 do 23h radnim danom od 08 do 23h subotom od 08 do 23h nedjeljom
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 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	%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 01.01.2015. do 31.12.2015.**

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekunde) 33.11
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 87.79
1.2 Vrijeme odziva službe za davanje informacija o telefonskom imeniku	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom razdoblju	(sekunde) 33.11
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	% 87.79
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	% 0.15
1.5 Učestalost raskinutih veza	% u posmatranom razdoblju	0.182 %
1.6 Učestalost neuspješnih SMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	0.64 %
1.7. Vrijeme prijenosa SMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	3.93 sec
1.8 Učestalost neuspješnih MMS poruka ¹	% u posmatranom razdoblju	2.21%
1.9 Vrijeme prijenosa MMS poruka ¹	prosječno vrijeme prijenosa poruka u posmatranom razdoblju	27.6 sec
1.10 Učestalost neuspješnih poziva	% u posmatranom razdoblju	0.39%
1.11 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve nacionalne pozive	2.02 sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih nacionalnih poziva	1.974 sec
	prosječno vrijeme za međunarodne pozive	2.473sec
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih međunarodnih poziva	2.44 sec
1.12 Učestalost problema pri realizaciji procedure prenosivosti brojeva	% u posmatranom razdoblju	% 0

Mjesto i datum:

m.p.

potpis odgovorne osobe

¹Vrijednosti 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 01.01.2015. do 31.12.2015.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	4552 kbit/s
	Minimalna brzina	286 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	625 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	485.21 kbit/s
1.2 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	23895 kbit/s
	Minimalna brzina	1785.5 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	9823 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	759 kbit/s
1.3 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0%
1.4 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	55.32 (ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	5 (ms)

Mjesto i datum:

m.p.

potpis odgovorne osobe