

PARAMETRI KVALITETA UNIVERZALNIH USLUGA KOJI SE MJERE

Parametri kvaliteta univerzalnih usluga koji se mjere su dati u sljedećoj tabeli:

Naziv parametara kvaliteta univerzalnih usluga	Opis parametara kvaliteta univerzalnih usluga	Metoda mjerenja
Vrijeme uspostavljanja usluge	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Učestalost kvarova na pristupnoj liniji	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Vrijeme otklanjanja kvara	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Učestalost neuspješnih poziva	ETSI EG 202 057-2	ETSI EG 201 769-1
Vrijeme uspostavljanja poziva	ETSI EG 202 057-2	ETSI EG 201 769-1
Vrijeme odziva operatera	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Procenat javnih telefonskih govornica u funkciji	ETSI EG 201 769-1	ETSI EG 201 769-1
Učestalost prigovora na račun univerzalnih usluga	ETSI EG 202 057-1	ETSI EG 202 057-1
Brzina prenosa podataka	ETSI EG 202 057-4	ETSI EG 202 057-4

IZVJEŠTAJ o parametrima kvaliteta univerzalne usluge

Naziv operatora univerzalne usluge: _____

Univerzalna usluga: _____

Podaci za posmatrani period: _____

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga	(dani i sati)
	za 99 % uspostavljenih usluga	(dani i sati)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	%
1.2 Učestalost kvarova na pristupnoj liniji	broj kvarova/prosječan broj pristupnih linija	%
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80 % kvarova na pristupnoj liniji	(sati)
	za 95 % kvarova na pristupnoj liniji	(sati)
	% uklonjenih kvarova na pristupnoj liniji ciljanog dana	%
	radno vrijeme službe za prijavu kvarova	od do radnim danom od do subotom od do vikendom
1.4 Učestalost neuspješnih poziva	% svih poziva	%
1.5 Vrijeme uspostavljanja poziva	prosječno vrijeme za sve pozive	(sekunde)
	vrijeme unutar koga je uspostavljeno 95% svih poziva	(sekunde)
1.6 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora	(sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	%
1.7 Vrijeme odziva Univerzalne službe informacija	prosječno vrijeme odgovora	(sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	%
1.8. Učestalost prigovora na račun za univerzalnu uslugu	%	%
1.9. Izmjerena brzina prenosa podataka u pravcu ka korisniku (download)	percentil 95 (download)	Mbit/s
	percentil 5 (download)	Mbit/s
	srednja vrijednost i standardna devijacija u dolaznom smjeru (download)	Mbit/s
1.10. Izmjerena brzina prenosa podataka u pravcu	percentil 95 (upload)	Mbit/s
	percentil 5 (upload)	Mbit/s

ka servis provajderu (upload)	srednja vrijednost i standardna devijacija u odlaznom smjeru (upload)	Mbit/s
----------------------------------	---	--------

□Percentil:

percentil 95 znači da 95% uzoraka ima vrijednost manju ili jednaku od vrijednosti brzine date u tabeli (izražene u Mbit/s).

percentil 5 znači da 5% uzoraka ima vrijednost manju ili jednaku od vrijednosti brzine date u tabeli (izražene u Mbit/s).