

Mjerenja kvaliteta pruženih Internet usluga za II polugodište 2016. godine.  
 sprovedenim od strane Integra Inženjering - a, a u skladu sa instrukcijama koje je  
 utvrdila Regulatorna agencija za komunikacije

Obrazac 1. Forma izvještaja o vrijednostima parametara kvaliteta javnih  
 telekomunikacijskih usluga u fiksnoj mreži

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % ostvarenih priključaka u posmatranom periodu	N/A (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	N/A %
	vrijeme zaprimanja zahtjeva	N/A
1.2 Omjer kvarova po pristupnom vodu	za 100 linija u posmatranom periodu	N/A
1.3 Vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove	za 80% kvarova na pristupnom vodu u posmatranom periodu	N/A (sati)
	za 95% kvarova na pristupnom vodu u posmatranom periodu	N/A (sati)
	za 80% ostalih kvarova	N/A (sati)
	za 95% ostalih kvarova	N/A (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	N/A %
	vrijeme zaprimanja prijave kvarova	N/A
1.4 Odzivno vrijeme službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	N/A (sekunde)
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	
1.5 Odzivno vrijeme službe za davanje informacija iz Imenika	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	N/A (sekunde) N/A %
	% odgovorenih poziva u periodu do 20 sekundi	
1.6 Omjer broja javnih telefonskih govornica u ispravnom stanju	% u posmatranom periodu	N/A %
1.7 Učestalost pritužbi u vezi sa ispravnošću računara	% u posmatranom periodu	0 %
1.8 Učestalost pritužbi u vezi sa ispravnošću računara za <i>prepaid</i> korisnike	% u posmatranom periodu	0 %

1.9 Vrijeme uspostave Internet usluge	prosječno vrijeme uspostave Internet usluge u posmatranom periodu za <i>dial-up</i>	N/A (dani)
	prosječno vrijeme uspostave Internet usluge u posmatranom periodu za širokopolasni pristup internetu	2 (dani)
1.10 Opseg problema vezan uz postupak prenosivosti broja	Broj odbijenih (i odgođenih) zahtjeva za prijenos broja podijeljen s ukupnim brojem podnesenih zahtjeva	N/A %
1.11 Omjer neuspješnih poziva	% u posmatranom periodu	N/A %

Objašnjenje rezultata mjerenja prema datim numeracijama parametara navedenim u okviru Obrasca 1:

Parametar	Objašnjenje
1.1 Vrijeme uspostave usluge na fiksnoj lokaciji	Integra Inženjering d.o.o se ne bavi pružanjem telefonskih usluga, a usluge širokopolasnog pristupa Internetu vršimo na jednoj lokaciji preko Ethernet-a te mjerenja nisu provodiva.
1.2 Omjer kvarova po pristupnom vodu	Integra Inženjering d.o.o se ne bavi pružanjem telefonskih usluga, a usluge širokopolasnog pristupa Internetu vršimo preko Ethernet-a na jednoj lokaciji, te mjerenja nisu provodiva.
1.3 Vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove	S obzirom da nismo imali kvarova na pristupnim vodovima nemamo ni osnove za mjerenja.
1.3 Vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove	Kao kvar računamo sve probleme koji su evidentirani kroz help desk ticketing sistem ili telefonski a odnose se na sljedeće: kvarovi koji su se desili na L2 i L3 infrastrukturi i kvarovi koji se odnose na druge mreže (nadprovajderi).

## Član 5.

### **(Objava podataka o kvalitetu usluga)**

- (1) Podaci o ostvarenom kvalitetu usluga dostavljaju se Agenciji u formi Obrasca 1., datog u Aneksu I ove Instrukcije.
- (2) Uz Obrazac, operator je dužan navesti naziv usluge koja se pruža i izvještajni period.
- (3) Mjerni rezultati prikazuju se na dvije decimale, zaokruženo u smjeru lošijeg kvaliteta.
- (4) U određenim slučajevima, operatori mogu dostaviti posebna objašnjenja uz mjerne rezultate. U postupku provjere objašnjenja operatora, Agencija, osim drugih razloga koje smatra primjenjivim, obavezno uzima u obzir i sljedeće razloge:
  - a) sve nedostatke usluge koji proizlaze djelimično ili u cijelosti iz usluga drugog operatora,
  - b) sve promjene u okolišnim ili radnim uslovima koje operator opravdano nije mogao predvidjeti,
  - c) očekivani kvalitet usluge koji je primjeren cjenovnom sistemu ili koji razlikuje jednu uslugu od druge usluge, koju operator pruža pod drugim nazivom.
- (5) Po završetku provjere dostavljenih rezultata i prihvatanja posebnih objašnjenja operatora iz stava (4), Agencija objavljuje podatke o kvalitetu javnih telekomunikacijskih usluga u fiksnim mrežama u Bosni i Hercegovini. Ovi podaci su javnog karaktera i imaju status zvanične informacije na koju se mogu pozivati druga lica.
- (6) Operatori su dužni da na svojim zvaničnim web stranicama objavljuju podatke o kvalitetu javnih telekomunikacijskih usluga koje pružaju.