

Mjerenja kvaliteta pruženih Internet usluga za I polugodište 2013 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 kvara                        | 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 računa                             | % u posmatranom periodu                                 | 0 %                 |
| 1.8 Učestalost pritužbi u vezi sa ispravnošću računa 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 širokopojasni 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 širokopojasnog pristupa Internetu vršimo 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 širokopojasnog pristupa Internetu vršimo preko Ethernet-a 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.