

Mjerenja kvaliteta pruženih Internet usluga za II polugodište 2020. 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	0
1.3 Vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove	za 80% kvarova na pristupnom vodu u posmatranom periodu	0 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnom vodu u posmatranom periodu	0 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	N/A (sati)
	za 95% ostalih kvarova	N/A (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	100 %
	vrijeme zaprimanja prijave kvarova	Do 1 sat
1.4 Odzivno vrijeme službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	
	% odgovorenih poziva u razdoblju do 20 sekundi	N/A (sekunde)
1.5 Odzivno vrijeme službe za davanje informacija iz Imenika	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	
	% odgovorenih poziva u periodu do 20 sekundi	N/A (sekunde) N/A %
1.6 Omjer broja javnih telefonskih govornica u ispravnom stanju	% u posmatranom periodu	N/A %
1.7 Učestalost pritužbi u vezi sa ispravnnošću računa	% u posmatranom periodu	0 %
1.8 Učestalost pritužbi u vezi sa ispravnnošću 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 širokopolasni pristup internetu	0 (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 Oblasca 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	0 kvarova na 10 vodova
1.3 Vrijeme uklanjanja kvara za pristupne vodove	0 h
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.