

Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	1
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	0,01
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	08:00 - 18:00
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - subotom	Po dogovoru sa korisnikom
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - nedeljom	Po dogovoru sa korisnikom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji - za 100 linija u posmatranom periodu	Nije bilo prijavljenih kvarova
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	Nije bilo prijavljenih kvarova
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	Nije bilo prijavljenih kvarova
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 80% ostalih kvarova	Nije bilo prijavljenih kvarova
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 95% ostalih kvarova	Nije bilo prijavljenih kvarova
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - % uklonjenih kvarova ciljanog dana	Nije bilo prijavljenih kvarova
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom	08:00 - 16:00
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - subotom	isto kao radnim danom
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - nedeljom	isto kao radnim danom
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike - prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	Odgovor na mail ili zahtjev u ticket sistem u roku od 1 h, na telefon odmah po pozivu

1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike - % odgovorenih poziva u roku do 20
sekundi

svi pozivi

1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa - % u
posmatranom razdoblju

1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za pre-paid
korisnike - % u posmatranom razdoblju