

| 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          | 95  |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - Vrijeme primanja zahtjeva: radnim danom                 | 09:00 - 17:00   |
| 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   |   |