

OBRAZAC 2.**Izveštaj o vrijednostima parametara kvaliteta javnih elektronskih komunikacionih usluga u fiksnoj elektronskoj komunikacionoj mreži – usluga pristupa internetu**Naziv operatora: FiberCom

Podaci za period: od 01.01.2021. do 31.03.2021.

Parametar	Mjera	Statistika
1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji	za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju	3 (dani)
	% uspostavljenih usluga do dogovorenog termina	98%
	Vrijeme primanja zahtjeva	08:00 do 21:00 radnim danom 08:00 do 14:00 subotom od do nedjeljom
1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji	za 100 linija u posmatranom periodu	1 %
1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije	za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	8 (sati)
	za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju	8 (sati)
	za 80% ostalih kvarova	8 (sati)
	za 95% ostalih kvarova	8 (sati)
	% uklonjenih kvarova ciljanog dana	100 %
	Vrijeme primanja zahtjeva	08:00 do 21:00 radnim danom 08:00 do 14:00 subotom od do nedjeljom
1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike	prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu	28 (sekunde)
	% odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi	70 %
1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa	% u posmatranom razdoblju	0 %
1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike)	% u posmatranom razdoblju	0 %
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	kbit/s
	Minimalna brzina	kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s
	Standardna devijacija brzine	kbit/s
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	kbit/s
	Minimalna brzina	kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	kbit/s
	Standardna devijacija brzine	kbit/s
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	%
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	(ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	(ms)

Mjesto i datum:

Podgorica, 15.04.2021.

m.p.

potpis odgovorne osobe

Napomena: brzine slanja i preuzimanja podataka mjere se i dostavljaju (objavljaju) posebno za svaki korisnički paket

PAKET: Internet 5		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	1040 kbit/s
	Minimalna brzina	1015 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	1027.5 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	12.5 kbit/s
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	5200 kbit/s
	Minimalna brzina	5075 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	5137.5 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	62.5 kbit/s
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0.01 %
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	10 (ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	5 (ms)

PAKET: Internet 20		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	4150 kbit/s
	Minimalna brzina	4075 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	4112.5 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	37.5 kbit/s
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	20650 kbit/s
	Minimalna brzina	20175 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	20412.5 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	237.5 kbit/s
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0.01 %
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	10 (ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	5 (ms)

PAKET: Internet 25		
1.7 Dostignuta brzina slanja podataka („upload“)	Maksimalna brzina	5200 kbit/s
	Minimalna brzina	5000 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	5100 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	100 kbit/s
1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“)	Maksimalna brzina	25600 kbit/s
	Minimalna brzina	25150 kbit/s
	Srednja vrijednost brzine	25375 kbit/s
	Standardna devijacija brzine	225 kbit/s
1.9 Učestalost neuspješnog prenosa podataka	Procenat neuspješnih prenosa podataka	0.01 %
1.10 Kašnjenje	Srednja vrijednost kašnjenja	10 (ms)
	Standardna devijacija kašnjenja	5 (ms)