

**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 01.01.2024. do 31.03.2024.

| Parametar                                                                                                              | Mjera                                                       | Statistika                                                               |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji                                                                  | za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju       | 2 (dani)                                                                 |
|                                                                                                                        | % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina              | 100 %                                                                    |
|                                                                                                                        | Vrijeme primanja zahtjeva                                   | 08:00 do 20:00 radnim danom<br>08:00 do 14:00 subotom<br>od do nedjeljom |
| 1.2 Učestalost kvarova popristupnoj 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 | 24 (sati)                                                                |
|                                                                                                                        | za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 24 (sati)                                                                |
|                                                                                                                        | za 80% ostalih kvarova                                      | 24 (sati)                                                                |
|                                                                                                                        | za 95% ostalih kvarova                                      | 24 (sati)                                                                |
|                                                                                                                        | % uklonjenih kvarova ciljanog dana                          | 100 %                                                                    |
|                                                                                                                        | Vrijeme primanja zahtjeva                                   | 08:00 do 20:00 radnim danom<br>08:00 do 14:00 subotom<br>od do nedjeljom |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike                                                                                 | prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu            | 30 (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, 15.04.2024.



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                     | 1030 kbit/s  |
|                                                         | Minimalna brzina                      | 1020 kbit/s  |
|                                                         | Srednja vrijednost brzine             | 1025 kbit/s  |
|                                                         | Standardna devijacija brzine          | 5 kbit/s     |
| 1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“) | Maksimalna brzina                     | 10280 kbit/s |
|                                                         | Minimalna brzina                      | 10240 kbit/s |
|                                                         | Srednja vrijednost brzine             | 10260 kbit/s |
|                                                         | Standardna devijacija brzine          | 20 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                     | 4170 kbit/s  |
|                                                         | Minimalna brzina                      | 4100 kbit/s  |
|                                                         | Srednja vrijednost brzine             | 4135 kbit/s  |
|                                                         | Standardna devijacija brzine          | 35 kbit/s    |
| 1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“) | Maksimalna brzina                     | 20500 kbit/s |
|                                                         | Minimalna brzina                      | 20460 kbit/s |
|                                                         | Srednja vrijednost brzine             | 20480 kbit/s |
|                                                         | Standardna devijacija brzine          | 20 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                     | 5150 kbit/s  |
|                                                         | Minimalna brzina                      | 5120 kbit/s  |
|                                                         | Srednja vrijednost brzine             | 5135 kbit/s  |
|                                                         | Standardna devijacija brzine          | 15 kbit/s    |
| 1.8 Dostignuta brzina preuzimanja podataka („download“) | Maksimalna brzina                     | 25700 kbit/s |
|                                                         | Minimalna brzina                      | 25550 kbit/s |
|                                                         | Srednja vrijednost brzine             | 25625 kbit/s |
|                                                         | Standardna devijacija brzine          | 75 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)       |