

| <b>Kvalitet servisa-distribucija avm sadržaja</b>                                                               | <b>Izveštaj za period 01.07.2017-30.09.2017.</b> |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------|
| Mjera                                                                                                           | Operator                                         |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - za 95 % uspostavljenih usluga u posmatranom razdoblju   | 3                                                |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - % uspostavljenih usluga do dogovorenog termina          | 94%                                              |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - Vrijeme primanja zahtjeva radnim danom :                | 08-22h                                           |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - subotom                                                 | 08-22h                                           |
| 1.1 Vrijeme uspostavljanja usluge na fiksnoj lokaciji - nedeljom                                                | 08-22h                                           |
| 1.2 Učestalost kvarova po pristupnoj liniji - za 100 linija u posmatranom periodu                               | 23% (kvarovi i žalbe )                           |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 80% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 50h                                              |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 95% kvarova na pristupnoj liniji u posmatranom razdoblju | 63h                                              |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 80% ostalih kvarova                                      | 50h                                              |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - za 95% ostalih kvarova                                      | 63h                                              |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - % uklonjenih kvarova ciljanog dana                          | 91%                                              |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - Vrijeme primanja zahtjeva radnim danom :                    | 08-22h                                           |

|                                                                                                                                                    |        |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------|
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - subotom                                                                                        | 08-22h |
| 1.3 Vrijeme otklanjanja kvara za pristupne linije - nedeljom                                                                                       | 08-22h |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike - prosječno vrijeme odgovora u posmatranom periodu                                                          | 87s    |
| 1.4 Vrijeme odziva službe za korisnike - % odgovorenih poziva u roku do 20 sekundi                                                                 | 74%    |
| 1.5 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa - % u posmatranom razdoblju                                                            | 4%     |
| 1.6 Učestalost prigovora/pritužbi u vezi ispravnosti računa za korisnike unaprijed plaćene usluge (pre-paid korisnike) - % u posmatranom razdoblju | 0%     |