

PARAMETRI KAKOVOSTI ZA LETO 2025

(Splošni akt o določitvi informacij o kakovosti javnih komunikacijskih storitev)

1. Parametri kakovosti ponudnikov dostopa do javnih komunikacijskih omrežij

Fiksne storitve	Povprečno št. dni	Odstotek naročil izvedenih v roku (14 dni)	Povprečni čas izvedbe najhitrejših 95% naročil (v dnevih)	Odstotek naročil 95% najhitrejših
SoftNET lastno omrežje	1,9	99,10%	2,5	100,00%
Tuja omrežja	12,0	83,60%	8,1	82,30%

Mobilne storitve	Povprečni čas izvedbe najhitrejših 95% naročil (v dnevih)	Odstotek naročil izvedenih v roku/ povprečno število zamujenih dni
Čas izvedbe za naročila prispela do 14.30 ure	Isti delovni dan	100,00%

Odprava napak	Odstotek v roku izvedenih servisov	Povprečno število dni, potrebnih za izvedbo servisa	Odstotek najhitreje rešenih servisov (95%)	Povprečno št. dni
SoftNET lastno omrežje	84,30%	1,5	89,50%	1,0
Tuja omrežja	85,40%	1,5	90,20%	1,0

Parameter		Vrednost
Odzivni čas podpornega centra	Povprečni čas do odgovora (ETSI EG 202 057-1, p. 5.6.1)	2,24 (min:s)
	Povprečni čas do odgovora (čas od konca izbire številke v IVR sistemu do javljanja s strani človeškega operaterja)	0,24 (min:s)
	Odstotek klicev odgovorjenih v 20 sekundah (ETSI EG 202 057-1, p. 5.6.1)	5,20%
	Odstotek klicev odgovorjenih v 20 sekundah (čas od konca izbire številke v IVR sistemu do javljanja s strani človeškega operaterja)	86,41%
	Delež klicev, prekinjenih po najmanj 20 sekundnem čakanju	3,67%

2. Parametri kakovosti izvajalcev javno dostopnih medosebnih komunikacijskih storitev

Klic	Povprečni čas	Odstotek neuspešnih nacionalnih klicev za fiksne storitve
Povprečni čas najhitrejših 95% vzpostavljenih nacionalnih klicev za fiksne storitve	1,3 sek	2,42%
Povprečni čas najhitrejših 95% vzpostavljenih nacionalnih klicev za mobilne storitve	5,7 sek	0,73%
Povprečni čas najhitrejših 95% vzpostavljenih sej VOLTE	1,8 sek	0,73%

3. Parametri kakovosti izvajalcev storitev dostopa do interneta

Fiksne storitve	Optično omrežje	xDSL omrežje (bakrena parica)
Zakasnitev (latenca)	3 ms	25 ms
Trepetanje (jitter)	1 ms	5 ms
Delež izgube paketov	< 0,005%	< 0,01 %

Mobilne storitve	4G	5G
Zakasnitev (latenca)	15 - 60 ms	7 - 30 ms
Trepetanje (jitter)	3 - 10 ms	3 - 10 ms
Delež izgube paketov	< 0,1 %	< 0,1 %

Dejanske vrednosti lahko odstopajo od ocenjenih in so odvisne od oddaljenosti od bazne postaje, števila uporabnikov, ki sočasno koristijo kapacitete bazne postaje, ostalih pogojev, ki vplivajo na kvaliteto signala (indoor/ outdoor, LOS, vremenske razmere, okoljske razmere), prometne zasedenosti bazne postaje, kapacitet bazne postaje same in teoretično razpoložljivih kapacitet, itd.

Ukrepi za zagotovitev enakovrednosti pri dostopu za končne uporabnike invalide

Storitev	Parameter kakovosti	Definicija
Govor	Pasovna širina za govor	IKT* z dvosmerno govorno komunikacijo omogoča kodiranje/ dekodiranje govora z vsaj 7kHz zgornjo frekvenčno mejo (da/ne). (priporočeni standard ETSI EN 301 549 v3.2.1, p. 6.1)
Besedilo v realnem času (RTT)	Vidno razlikovalni prikaz (distinguishable display)	IKT ima možnost sprejema in pošiljanja RTT, poslano besedilo se vidno razlikuje in je ločeno od prejetega (da/ne). (priporočeni standard ETSI EN 301 549 v3.2.1, p. 6.2.2.1)
	Programsko določljiva smer pošiljanja in sprejema	IKT ima možnost sprejema in pošiljanja RTT, smer poslanega/prejetega besedila je programsko določljiva, razen če je RTT implementiran kot zaprta funkcionalnost (da/ne). (priporočeni standard ETSI EN 301 549 v3.2.1, p. 6.2.2.2)
	Interoperabilnost	IKT napravi z RTT funkcionalnostjo podpirata interoperabilne mehanizme (da/ne). (priporočeni standard ETSI EN 301 549 v3.2.1, p. 6.2.3)
	RTT odzivnost	RTT vhod mora biti prenešen v IKT omrežje oz. platformo znotraj 500 ms od takrat, ko ima za pošiljanje na voljo najmanjšo zanesljivo sestavljeno enoto besedila (da/ne). (priporočeni standard ETSI EN 301 549 v3.2.1, p. 6.2.4)
Video	Razločljivost	Kjer IKT, ki zagotavlja dvosmerno govorno komunikacijo in vključuje video v realnem času, naj IKT: a. podpira vsaj QVGA resolucijo, (da/ne) b. podpira v prvi vrsti vsaj VGA resolucijo (da/ne). (priporočeni standard ETSI EN 301 549 v3.2.1, p. 6.5.2)
	Hitrost okvirov	IKT, ki zagotavlja dvosmerno govorno komunikacijo in vključuje video v realnem času: a. podpira vsaj hitrost 20 FPS (da/ne), b. podpira vsaj 30 FPS z ali brez znakovnega jezika v video toku (da/ne). (priporočeni standard ETSI EN 301 549 v3.2.1, p. 6.5.3)
	A/V sinhronizacija	IKT, ki zagotavlja dvosmerno govorno komunikacijo in vključuje video v in govor z največ 100 ms razlike (da/ne). (priporočeni standard ETSI EN 301 549 v3.2.1, p. 6.5.4)