

**Извештај о вредностима параметара квалитета јавне
говорне услуге у јавној телефонској мрежи на фиксној
локацији**

Назив оператора: Орион телеком д.о.о. БеоградПодаци за период: од 1. 10. 2014. до 31. 12. 2014.

Бр.	Параметар	Мера	Вредност
1.	Време успостављања услуге, уколико постоје ТЕХНИЧКИ УСЛОВИ	за 50 % нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку)	<u>33,60</u> (дани)
		за 90 % нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку)	<u>37,86</u> (дани)
		за 95 % нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку)	<u>38,86</u> (дани)
		% успостављених услуга до термина сагласно уговору	<u>30,00</u> (%)
		Просечан број дана кашњења при успостављању услуге	<u>24,39</u> (дани)
		време пријема захтева	од <u>9</u> до <u>22</u> радним даном од <u>10</u> до <u>22</u> суботом од <u>10</u> до <u>22</u> недељом
2.	Број кварова по приступном воду	за 100 линија по години	<u>5,00</u> (број)
3.	Просечно време отклањања квара	за 80% најбрже отклоњених кварова на приступном воду у једној години	<u>24,00</u> (сати)
		за 95% најбрже отклоњених кварова на приступном воду у једној години	<u>24,00</u> (сати)
		% отклоњених кварова током периода од 24 сата од пријаве	<u>66,00</u> (%)

		време пријаве кварова	од _____ до _____ радним даном од _____ до _____ суботом од _____ до _____ недељом
4.	Процент неуспешних позива	свих позива	_____ (%)
		националних позива унутар фиксне мреже у оквиру локалне централе	_____ (%)
		националних позива унутар фиксне мреже ван локалне централе	_____ (%)
		националних позива из фиксне мреже према мобилним операторима	_____ (%)
		националних позива из фиксне према другим фиксним операторима	_____ (%)
		међународних позива	_____ (%)
5.	Процент успешних позива	свих позива	_____ (%)
		националних позива унутар фиксне мреже у оквиру локалне централе	_____ (%)
		националних позива унутар фиксне мреже ван локалне централе	_____ (%)
		националних позива из фиксне мреже према мобилним операторима	_____ (%)
		националних позива из фиксне према другим фиксним операторима	_____ (%)
		међународних позива	_____ (%)
6.	Време успостављања позива	просечно време за националне позиве	_____ (секунде)
		просечно време за националне позиве унутар фиксне мреже	_____ (секунде)
		време за које је успостављено 95 % националних позива унутар фиксне мреже	_____ (секунде)

		просечно време за националне позиве из фиксне према мобилним мрежама	$\overline{\quad}$ (секунде)
		време за које је успостављено 95 % националних позива из фиксне према мобилним мрежама	$\overline{\quad}$ (секунде)
		просечно време за међународне позиве	$\overline{\quad}$ (секунде)
		време за које је успостављено 95 % међународних позива	$\overline{\quad}$ (секунде)
7.	Време одзива за услуге оператера	просечно време одзива у једној години	$\overline{\quad}$ (секунде)
		% одговорених позива у раздобљу до 20 секунди	____ (%)
8.	Време одзива за приступ попису корисника јавне говорне услуге	просечно време одзива у једној години	$\overline{\quad}$ (секунде)
		% одговорених позива у раздобљу до 20 секунди	____ (%)
9.	Приговор на исправност рачуна	% приговора које резултују исправком рачуна	____ (%)
10.	Квалитет приказа рачуна	MOS (на основу спроведене анкете на 1% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)	(1 – 5)
11.	Учесталост приговора корисника	Број приговора по кориснику	$\overline{\quad}$ (%)
12.	Време решавања приговора корисника	за 80% најбрже решених приговора у једној години	$\overline{\quad}$ (дани)
		за 95% најбрже решених приговора у једној години	$\overline{\quad}$ (дани)
13.	Однос са корисницима	MOS (на основу спроведене анкете на 1% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)	(1 – 5)

14.	Професионализам службе за помоћ корисницима	MOS (на основу спроведене анкете на 1% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)	(1 – 5)
15.	Процент броја јавних телефонских говорница у исправном стању	% у једној години	____ (%)

Напомена:

Место, датум

Потпис овлашћеног лица оператора

Назив оператора: Орион телеком тим д.о.о. БеоградПодаци за период: од 01.10.2014 до 31.12.2014

Бр.	Параметар	Опис параметра	Вредност
1.	Време успостављања услуге	Просечно време од тренутка пријема захтева до тренутка активирања услуге за 95% захтева	$\frac{33,02}{\text{(дана)}}$
2.	Приговори корисника на исправност рачуна	% рачуна који имају приговор корисника	$\frac{0,02}{\text{\%}}$
3.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши 80% и 95% приговора, од тренутка пријаве.	$\frac{11,00}{\text{(дана)}}$, $\frac{11,00}{\text{(дана)}}$
4.	Однос са корисником	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	$\frac{4}{\text{(просечна оцена)}}$
5.	Услужност call центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	$\frac{3}{\text{(просечна оцена)}}$
6.	Време одзива оператора за приговоре на рачун	- просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	$\frac{288,00}{\text{s}}$ $\frac{38,00}{\text{\%}}$
7.	Време одзива за услуге оператора	- просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	$\frac{288,00}{\text{s}}$ $\frac{38,00}{\text{\%}}$

Напомена:

Место, датум

Потпис овлашћеног лица оператора

Назив оператора: Орион телеком д.о.о. БеоградПодаци за период: од 01.10.2014 до 31.12.2014

Бр.	Параметар	Опис параметра	Вредност
1.	Време успостављања услуге	Просечно време од тренутка пријема захтева до тренутка активирања услуге за 95% захтева	$\frac{33,02}{\text{(дана)}}$
2.	Приговори корисника на исправност рачуна	% рачуна који имају приговор корисника	$\frac{0,02}{\text{\%}}$
3.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши 80% и 95% приговора, од тренутка пријаве.	$\frac{11,00}{\text{(дана)}}, \frac{11,00}{\text{(дана)}}$
4.	Однос са корисником	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	$\frac{4}{\text{(просечна оцена)}}$
5.	Услужност call центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	$\frac{3}{\text{(просечна оцена)}}$
6.	Време одзива оператора за приговоре на рачун	- просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	$\frac{288,00}{\text{s}}$ $\frac{38,00}{\text{\%}}$
7.	Време одзива за услуге оператора	- просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	$\frac{288,00}{\text{s}}$ $\frac{38,00}{\text{\%}}$

Напомена:

Место, датум

Потпис овлашћеног лица оператора

Извештај о вредностима параметара квалитета услуге
широкопојасног приступаНазив оператора: Орион телеком тим д.о.о. БеоградПодаци за период: од 01.10.2014 до 31.12.2014

Бр.	Параметар	Опис параметра	Резултат
1.	Време успостављања услуге	Просечно време од тренутка пријема захтева до тренутка активирања услуге за 95% захтева	$\frac{11,00}{\text{(дана)}}$
2.	Приговори корисника на исправност рачуна	Процент рачуна који имају приговор корисника	$0,87 \%$
3.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши 80% и 95% приговора, од тренутка пријаве.	$\frac{6,00}{\text{(дана)}}, \frac{6,00}{\text{(дана)}}$
4.	Однос са корисником	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	$\frac{4}{\text{(просечна оцена)}}$
5.	Услужност call центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	$\frac{3,00}{\text{(просечна оцена)}}$
6.	Време одзива оператора за приговоре на рачун	- просечно време одзива у години - проценат одговорених позива у раздобљу од 20s	$\frac{288,00}{\text{s}}$ $\frac{38,00}{\text{\%}}$
7.	Време одзива за услуге оператора	- просечно време одзива у години - проценат одговорених позива у раздобљу од 20s	$\frac{288,00}{\text{s}}$ $\frac{38,00}{\text{\%}}$

Напомена:

Место, датум

Потпис овлашћеног лица оператора

Извештај о вредностима параметара квалитета услуге
широкопојасног приступаНазив оператора: Орион телеком д.о.о. БеоградПодаци за период: од 01.10.2014 до 31.12.2014

Бр.	Параметар	Опис параметра	Резултат
1.	Време успостављања услуге	Просечно време од тренутка пријема захтева до тренутка активирања услуге за 95% захтева	$\frac{11,00}{\text{(дана)}}$
2.	Приговори корисника на исправност рачуна	Процент рачуна који имају приговор корисника	$\frac{0,87}{\text{\%}}$
3.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши 80% и 95% приговора, од тренутка пријаве.	$\frac{6,00}{\text{(дана)}}, \frac{6,00}{\text{(дана)}}$
4.	Однос са корисником	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	$\frac{4}{\text{(просечна оцена)}}$
5.	Услужност call центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	$\frac{3,00}{\text{(просечна оцена)}}$
6.	Време одзива оператора за приговоре на рачун	- просечно време одзива у години - проценат одговорених позива у раздобљу од 20s	$\frac{288,00}{\text{s}}$ $\frac{38,00}{\text{\%}}$
7.	Време одзива за услуге оператора	- просечно време одзива у години - проценат одговорених позива у раздобљу од 20s	$\frac{288,00}{\text{s}}$ $\frac{38,00}{\text{\%}}$

Напомена:

Место, датум

Потпис овлашћеног лица оператора

Извештај о вредностима параметара квалитета услуге
преноса медијских садржајаНазив оператора: Орион телеком д.о.о. БеоградПодаци за период: од 01.10.2014 до 31.12.2014

Бр.	Параметар	Опис параметра	Вредност
1.	Време успостављања услуге	Просечно време од тренутка пријема захтева до тренутка активирања услуге за 95% захтева	<u>30,88</u> (дана)
2.	Приговори корисника на квалитет услуге	Број приговора корисника према укупном броју корисника	<u>7,15</u> %
3.	Број успешно решених приговора корисника	Број успешно решених приговора од укупног броја приговора	<u>100,00</u> %
4.	Број кварова на месечном нивоу	Укупан број кварова пријављених у току 30 дана	<u>1,17</u> (број)
5.	Време потребно за отклањање кварова	Просечно време од тренутка пријема приговора на квалитет услуге до тренутка отклањања квара	<u>9,00</u> Сати
6.	Приговори корисника на исправност рачуна	Процент рачуна који имају приговор корисника	<u>0,25</u> %
7.	Време решавања приговора корисника на исправност рачуна	Време за које се реши више од 95% приговора	<u>6,00</u> (дана)
8.	Однос са корисником	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	<u>4</u> (просечна оцена)
9.	Услужност call центра	Оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	<u>3</u> (просечна оцена)
10.	Време одзива оператора за приговоре на рачун	- просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	<u>288,00</u> s <u>38,00</u> %

11.	Време одзива за услуге оператора	- просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	_____ s _____ %
-----	----------------------------------	---	--------------------

Напомена:

Место, датум

Потпис овлашћеног лица оператора

_____ , _____

Назив оператора: Орион телеком д.о.о. БеоградПодаци за период: од 01.01.2014. до 31.12.2014.

Бр.	Параметар	Резултат мерења
1.	Покривеност сигналом CDMA мреже	Процент насељених места по свим окрузима Пчињски <u>42,86</u> % , Јабланички <u>40,93</u> % , Рашки <u>44,85</u> % , Пиротски <u>40,64</u> % , Златиборски <u>51,87</u> % .

Напомена:

У претходних годину дана није било изградње нових базних станица у овим окрузима, па су подаци истоветни као у извештају за 2013. годину.

Место, датум

Београд, 29.01.2015.

Потпис овлашћеног лица оператора
