

Назив оператора:

Подаци за период: од до

Бр.	Параметар	Мера	Вредност
1.	Време успостављања услуге, уколико постоје технички услови	за 95 % нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку)	
			(дани)
		% успостављених услуга до термина сагласно уговору	
			%
		време пријема захтева	од до радним даном
			од до суботом
			од до недељом
2.	Проценат кварова по приступним линијама		%
3.	Просечно време отклањања квара	за 95% најбрже отклоњених кварова на приступној линији у једној години	(сати)
		% отклоњених кварова током периода од 24 сата од пријаве	%
		Време рада службе за пријаву кварова	од до радним даном
			од до суботом
			од до недељом
4.	Проценат неуспешних позива	свих позива	%
		националних позива унутар фиксне мреже	%
		националних позива из фиксне мреже према мобилним операторима	%
		националних позива из фиксне према другим фиксним операторима	%

		међународних позива	%
5.	Време успостављања позива	Просечно време за националне позиве	_____s
		Просечно време за националне позиве унутар фиксне мреже	_____s
		просечно време за националне позиве из фиксне према мобилним мрежама	_____s
		просечно време за међународне позиве	_____s
6.	Време одзива за услуге оператора	просечно време одзива у једној години за 60% позива	_____s
		% одговорених позива у раздобљу до 20 секунди	%
7.	Проценат рачуна који су исправљени	Проценат приговора који резултирају исправком рачуна	%
8.	Проценат приговора корисника	Средња вредност броја приговора у односу на број корисника, на годишњем нивоу, изражена у процентима	%
9.	Време решавања приговора корисника	за 80% најбрже решених приговора у једној години	дана
10.	Задовољство корисника односом с оператором	MOS (на основу спроведене анкете на 5% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)	(1-5)
11.	Услужност call центра	MOS (на основу спроведене анкете на 5% корисника, а максимални узорак 1000 корисника)	(1-5)
12.	Проценат приговора на поступак преносивости броја	Укупан број приговора у току године на поступак преносивости броја у односу на број поднетих захтева за пренос бројева, изражен у процентима	%

Напомена:

Место, датум

_____ , _____

Потпис овлашћеног лица оператора

Slobodan Đinović
200004406

Digitally signed by Slobodan
Đinović 200004406
Date: 2024.03.14 15:46:23
+01'00'

Назив оператора: _____

Подаци за период: од _____ до _____

Бр.	Параметар	Опис параметра	Вредност
1.	Време успостављања услуге, уколико постоје технички услови	Просечно време од тренутка пријема захтева до тренутка активирања услуге за 95% захтева	_____ (дана)
2.	Проценат приговора корисника	Средња вредност броја приговора у односу на број корисника, на годишњем	(%)
3.	Проценат рачуна који су исправљени	Проценат приговора на рачун који резултирају исправком рачуна,	%
4.	Време решавања приговора	Време за које се реши 80% приговора, од	(дана)
5.	Задовољство корисника односом са оператором	Просечна оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	_____
6.	Услужност call центра	Просечна оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	_____
7.	Време одзива за услуге оператора	- просечно време одзива у години - % одговорених позива у раздобљу од 20s	_____ s %

Напомена:

Место, датум

_____ , _____

Потпис овлашћеног лица оператора

Slobodan Đinović
200004406

Digitally signed by Slobodan
Đinović 200004406
Date: 2024.03.14 15:50:05
+01'00'

Назив оператора: _____

Подаци за период: од _____ до _____

Бр.	Параметар	Опис параметра	Вредност
1.	Време успостављања услуге, уколико постоје технички услови	Просечно време од тренутка пријема захтева до тренутка активирања услуге за 95% захтева	_____ дана
2.	Број кварова на месечом нивоу	Укупан број кварова пријављених у 30 дана	
3.	Просечно време отклањања квара	Просечно време од тренутка пријема приговора на квалитет услуге до тренутка отклањања квара	
			Радни дан од _____ до _____
		Време рада службе за пријаву квара	суботом од _____ до _____
			недељом од _____ до _____
4.	Проценат приговора корисника	Средња вредност броја приговора у односу на број корисника, на годишњем нивоу	_____ %
5.	Проценат рачуна који су исправљени	Проценат приговора на рачуне који резултирају исправком рачуна, у односу на број издатих рачуна	_____ %
6.	Време решавања приговора корисника	Време за које се реши више од 95% приговора	
7.	Задовољство корисника односом с оператором	Просечна оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар, осредњи, лош) на узорку од најмање 100 корисника	_____
8.	Услужност call центра	Просечна оцена од 5 до 1 (одличан, врло добар, добар,	
9.	Време одзива за услуге оператора	- просечно време одзива у години	_____ s
		- % одговорених позива у раздобљу од 20s	_____ %

Напомена:

Место, датум

_____ , _____

Потпис овлашћеног лица оператора

Slobodan Đinović
200004406

Digitally signed by Slobodan
Đinović 200004406
Date: 2024.03.14 15:58:02
+01'00'