

Назив оператора:

Подаци за период: од \_\_\_\_\_ до \_\_\_\_\_

| Бр. | Параметар                                                  | Мера                                                                   | Вредност                          |
|-----|------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|
| 1.  | Време успостављања услуге, уколико постоје технички услови | за 50 % нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку) |                                   |
|     |                                                            |                                                                        | (дани)                            |
|     |                                                            | за 90 % нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку) |                                   |
|     |                                                            |                                                                        | (дани)                            |
|     |                                                            | за 95 % нових прикључака у једној години (просечно време по прикључку) |                                   |
|     |                                                            |                                                                        | (дани)                            |
|     |                                                            | % успостављених услуга до термина сагласно уговору                     | (%)                               |
|     |                                                            | Просечан број дана кашњења при успостављању услуге                     | (дани)                            |
|     |                                                            | време пријема захтева                                                  | од _____ до _____<br>радним даном |
|     |                                                            |                                                                        | од _____ до _____<br>суботом      |
|     |                                                            |                                                                        | од _____ до _____<br>недељом      |
| 2.  | Број кварова по приступном воду                            | за 100 линија по години                                                | _____<br>(број)                   |
| 3.  | Просечно време отклањања квара                             | за 80% најбрже отклоњених кварова на приступном воду у једној години   | (сати)                            |
|     |                                                            | за 95% најбрже отклоњених кварова на приступном воду у једној години   | (сати)                            |
|     |                                                            | % отклоњених кварова током периода од 24 сата од пријаве               | (%)                               |
|     |                                                            | време пријаве кварова                                                  | од _____ до _____<br>радним даном |
|     |                                                            |                                                                        | од _____ до _____<br>суботом      |
|     |                                                            |                                                                        | од _____ до _____<br>недељом      |

|    |                            |                                                                                        |                    |
|----|----------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|--------------------|
| 4. | Проценат 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. | Проценат 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                                                    | _____<br>(секунде) |
|    |                            | време за које је успостављено 95 % националних позива унутар фиксне мреже              | _____<br>(секунде) |
|    |                            | просечно време за националне позиве унутар фиксне мреже                                | _____<br>(секунде) |
|    |                            | просечно време за националне позиве из фиксне према мобилним мрежама                   | _____<br>(секунде) |
|    |                            | време за које је успостављено 95 % националних позива из фиксне према мобилним мрежама | _____<br>(секунде) |
|    |                            | просечно време за међународне позиве                                                   | _____<br>(секунде) |
|    |                            | време за које је успостављено 95 % међународних позива                                 | _____<br>(секунде) |

|     |                                                               |                                                                                       |                 |
|-----|---------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| 7.  | Време одзива за услугу оператера                              | просечно време одзива у једној години                                                 | _____ (секунде) |
|     |                                                               | % одговорених позива у раздобљу до 20 секунди                                         | (%)             |
| 8.  | Време одзива за приступ попису корисника јавне говорне услуге | просечно време одзива у једној години                                                 | _____ (секунде) |
|     |                                                               | % одговорених позива у раздобљу до 20 секунди                                         | (%)             |
| 9.  | Приговор на исправност                                        | % 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                                                           | _____ (%)       |
| 12. | Време решавања приговора корисника                            | за 80% најбрже решених приговора у једној години                                      | _____ (дани)    |
|     |                                                               |                                                                                       | _____ (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. | Проценат броја јавних телефонских говорница у исправном стању | % у једној години                                                                     | (%)             |

Напомена:

Место, датум

Потпис овлашћеног лица оператора

\_\_\_\_\_ , \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_