

ĮKAINIŲ PERSKAIČIAVIMO IR BAUDŲ TAIKYMO PROCEDŪRA**1. ĮKAINIŲ PERSKAIČIAVIMO PROCEDŪROS ESMĖ**

1.1. Procedūros tikslas – apibrėžti įkainio perskaičiavimo atvejus, perskaičiavimo metodiką bei taikymą, esant žemesniam nei Sutartyje numatyta Paslaugų teikimo lygiui ir baudų taikymo atvejus už nekokybiškai teikiamas Paslaugas.

1.2. Atsakomybė taikoma už 1 lentelėje „Sutartiniai įsipareigojimai“ nurodytų veiklos užtikrinimo rodiklių nevykdymą.

Lentelė Nr. 1. Sutartiniai įsipareigojimai

Sutartinis įsipareigojimas	Sritis	Dienos atsakomybė	Mėnesio atsakomybė
SLA, % - atsilieptų skambučių procentas per nustatytą laiką.	Skambučiai	Taip	Taip
ABD, % - prarastų / nukritusių skambučių procentas		Taip	Taip
ASA, sek. - vidutinis atsiliepimo greitis		Taip	Taip
ATT, sek - vidutinė įeinančio skambučio kalbėjimo trukmė		Ne	Taip
FCR, % - klausimo sprendimas pirmo kontakto metu		Ne	Taip
Įeinančių, išeinančių, internetinių-Chat pokalbių, elektroninių laiškų paslaugų turinio kokybė, %	Skambučiai / Chat pokalbiai / Elektroniniai laiškai	Ne	Taip
Užklausų klaidų skaičius, vnt.		Ne	Taip
Pasitvirtinę skundai, vnt.		Ne	Taip
Pakartotiniai kreipiniai bet kuriuo kanalu, po pateikto atsakymo		Ne	Taip
Sureagavimo laikas	Chat pokalbiai	Ne	Taip
Vidutinis atsakymo laikas		Ne	Taip
Atsakymas pirmo kontakto metu		Ne	Taip
Prarastų sesijų skaičius		Ne	Taip
Atsakymo pateikimas ne vėliau kaip per 2 d.d. nuo klausimo gavimo dienos	Elektroniniai laiškai	Ne	Taip

1.3. Kai Paslaugų teikimo tvarkoje (TS Priedas Nr. 2) numatyta dienos ir/ar mėnesio, elektros, ir/ar dujų, ir/ar komercinių paslaugų, skambučių prognozė, atskirai kiekvienoje linijoje, neviršija 120% (šimtas dvidešimt), atsilieptų skambučių paslaugos lygis (SLA) yra mažesnis nei nurodyti Sutartyje, ir/ar prarastų skambučių procentas (ABD), ir/ar vidutinis atsiliepimo greitis (ASA) yra didesnis nei nustatytas Sutartyje, taikoma įkainių perskaičiavimo ir baudų taikymo procedūra.

1.4. Dienos ir/ar mėnesio įkainių perskaičiavimas taikomas elektros, dujų ir komercinių paslaugų linijoms (toliau – Linijos) atskirai, priklausomai nuo pasiektų sutartinių įsipareigojimų vykdymo linijoje. Tai yra, elektros, dujų ir komercinių paslaugų linijų dienos ir/ar mėnesio sutartiniai įsipareigojimai nesumuojami, t.y. jei vykdomi vienos linijos sutartiniai įsipareigojimai, tačiau nevykdomi kitų dviejų linijų įsipareigojimai, nuolaida taikoma nuo tos linijos kurioje nevykdomi įsipareigojimai dienos ir/ar mėnesio sumos.

1.5. Elektros linijos įeinančius skambučius sudaro šios IVR linijos:

1.5.1. privačių interesantų: visuomeninio elektros tiekimo sutarties sudarymas, atsiskaitymų, rodmenų deklaravimo, e.ignitis.lt savitarnos linijos;

1.5.2. verslo interesantų elektros klausimai.

1.6. Dujų linijos įeinančius skambučius sudaro: gamtinių dujų sutarties sudarymo, atsiskaitymo ir dujų tarifų linijos.

1.7. Komercinės paslaugos: saulės parkų, nepriklausomo elektros tiekimo, linijos.

1.8. Keičiantis Kliento poreikiui, keičiant IVR logiką ir šakas, Klientas Paslaugų teikėją informuoja Techninės specifikacijos Priede Nr. 2. Paslaugų teikimo tvarka, numatyta tvarka. Raštu informuoja iš elektros, ir/ar dujų, ir/ar komercinių paslaugų, linijų išimamos esamos, ir/ar įtraukiamos naujos IVR linijos.

Tiek atsilieptų skambučių lygmens, tiek nukritusių skambučių lygmens, tiek vidutinio atsiliepimo greičio lygmens, tiek vidutinės įeinančių skambučių kalbėjimo lygmens, tiek klausimo sprendimo pirmo kontakto metu lygmens, tiek įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės lygmens, nuolaidos skaičiuojamos nuo tos dienos ir/ar mėnesio, linijos kurioje neišlaikytas nustatytas lygis, visos sąskaitos sumos.

2. SKAMBUČIŲ ĮKAINIŲ PERSKAIČIAVIMO TAIKYMAS UŽ DIENINIUS REZULTATUS

2.1. Jeigu Paslaugos teikimo lygis už praėjusią dieną neatitinka Sutartyje nustatytų Paslaugos teikimo lygio reikalavimų, įeinančių skambučių įkainis už praėjusią ataskaitinę dieną perskaičiuojamas vadovaujantis lentelės Nr. 2 įkainių perskaičiavimo metodika už ataskaitinę dieną, nustatyta tvarka.

2.1.1. Jei atsilieptų skambučių procentas per nustatytą laiką (SLA, %) yra mažesnis nei numatyta Sutartyje, nuolaidos dydis taikomas įvertinus faktinį dienos vykdymą, pagal lentelės Nr. 2 įkainių perskaičiavimo metodiką už ataskaitinę dieną, stulpelį „Atsilieptų skambučių procentas“ intervalus (Atsilieptų skambučių procentas -> Procentinis punktas).

2.1.2. Jei prarastų / nukritusių skambučių procentas yra didesnis nei numatyta Sutartyje, nuolaidos dydis taikomas įvertinus faktinį dienos vykdymą, pagal lentelės Nr. 2 įkainių perskaičiavimo metodiką už ataskaitinę dieną, stulpelį „Prarastų / nukritusių skambučių procentas“ intervalus (Prarastų / nukritusių skambučių procentas -> Procentinis punktas).

2.1.3. Jei vidutinis atsiliepimo greitis (ASA, sek) yra ilgesnis nei numatyta Sutartyje, nuolaidos dydis taikomas įvertinus faktinį dienos vykdymą, pagal lentelės Nr. 2 įkainių perskaičiavimo metodiką už ataskaitinę dieną, stulpelį „Vidutinis atsiliepimo greitis“ intervalus (Vidutinis atsiliepimo greitis -> Sekundės).

Lentelė Nr. 2. Įkainių perskaičiavimo metodika už ataskaitinę dieną

Atsilieptų skambučių procentas		Prarastų / nukritusių skambučių procentas		Vidutinis atsiliepimo greitis	
Procentinis punktas ¹	Įkainio perskaičiavimo dydis, %	Procentinis punktas ²	Įkainio perskaičiavimo dydis, %	Sekundės ³	Įkainio perskaičiavimo dydis, %
0	0	0	0	0	0
0,01-3,0	-3	0,01-1,0	-3	0,01-10,00	-3
3,01-6,0	-4	1,01-3,0	-4	10,01-20,00	-4
6,01-9,0	-5	3,01-5,0	-5	20,01-30,00	-5
9,01-12,0	-6	5,01-7,0	-6	30,01-40,00	-6
12,01-15,0	-7	7,01-9,0	-7	40,01-50,00	-7
≤15,01	-8	≥9,01	-8	≥50,01	-8

2.2. Paslaugų teikėjas Klientui kas dieną, ne vėliau kaip iki 8 valandos ryto, raštu pateikia lentelę Nr. 3. Įkainių perskaičiavimo modelis už dieną, kuria remiantis nustatomas Paslaugų teikimo lygio faktinis rezultatas už praėjusią dieną.

2.3. Lentelė Nr. 3. Įkainių perskaičiavimo modelis už dieną, pateikiama elektros, dujų ir komercinių paslaugų linijoms atskirai.

Lentelė Nr. 3. Įkainių perskaičiavimo modelis už dieną

Linija	Data	Prognozė, vnt.	Prognozės atitikimas, %	Gauti skambučiai, vnt.	Aptarnauti skambučiai, vnt.	Atsilieptų skambučių % per nustatytą laiką (SLA)	Atsilieptų skambučių %, be viršytos prognozės	Nukritę skambučiai, %	Nukritusių skambučių %, be viršytos prognozės	Vidutinis atsiliepimo greitis, sek.	Vidutinis atsiliepimo greitis, sek., be viršytos prognozės	Pokalbių trukmė, min.	Ataskaitinės dienos sąskaita, Eur	Atsilieptų skambučių tikslas, %	Atsilieptų skambučių įkainio perskaičiavimo %	Atsilieptų skambučių bauda, Eur	Atsilieptų skambučių suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur	Nukritusių skambučių tikslas, %	Nukritusių skambučių įkainio perskaičiavimo %	Nukritusių skambučių bauda, Eur	Nukritusių skambučių suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur	Vidutinio atsiliepimo greičio tikslas, sek.	Vidutinio atsiliepimo greičio įkainio perskaičiavimo %	Vidutinio atsiliepimo greičio bauda, Eur	Vidutinio atsiliepimo greičio suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur	Dienos sąskaita, perskaičius įkainius, Eur
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27

¹ SLA žemesnis nei numatytas sutartyje. Pvz. sutartyje numatytas 80/20 SLA rodiklis, o praėjusios dienos vykdymas yra 77,52%. SLA neišlaikytas 2,48 procentiniais punktais. Taikoma 3% nuolaida praėjusios dienos sąskaitos sumai.

² Prastų/nukritusių skambučių procentas, didesnis nei numatytas sutartyje. Pvz. sutartyje numatytas 5% rodiklis, o praėjusios dienos vykdymas yra 5,5%. Prastų/nukritusių skambučių procentas nevykdomas 0,5 procentinio punkto. Taikoma 3% nuolaida praėjusios dienos sąskaitos sumai.

³ Vidutinis atsiliepimo greitis didesnis nei numatytas sutartyje. Pvz. sutartyje numatytas 30 sekundžių rodiklis, o praėjusios dienos vykdymas yra 40,3 sekundžių. Vidutinis atsiliepimo greitis nevykdomas 10,3 sekundės. Taikoma 3% nuolaida praėjusios dienos sąskaitos sumai.

Reikšmės:

„Linija“ – linijos pavadinimas: elektra, dujos arba komercinės paslaugos.

„Data“ – ataskaitinė diena. Formatas „YYYY.MM.DD“ – metai, mėnuo, diena.

„Prognozė, vnt.“ – Kliento patiekta dienos skambučių prognozė.

„Prognozės atitikimas, %“ – gautų ir prognozuotų skambučių santykis. Skaičiuojama: Prognozės atitikimas, % = (Gauti skambučiai, vnt. (5) / Prognozė vnt. (3)) x 100%.

„Gauti skambučiai, vnt.“ – faktinis dienos gautų skambučių skaičius.

„Aptarnauti skambučiai, vnt.“ – faktinis dienos aptarnautų skambučių skaičius, elektros, ir/ar dujų, ir/ar komercinių paslaugų, linijose, atskirai.

„Atsilieptų skambučių % per nustatyta laiką“ – ataskaitinės dienos atsilieptų skambučių per nustatyta laiką procentas elektros, ir/ar dujų, ir/ar komercinių paslaugų, linijose. Skaičiavimo logika nurodyta Techninėje specifikacijoje.

„Atsilieptų skambučių %, be viršytos prognozės“ – dienos atsilieptų skambučių procentas (SLA), atmetus virš dienos prognozės gautų skambučių skaičių.

„Nukritę skambučiai, %“ – ataskaitinės dienos nukritusių skambučių procentas elektros, ir/ar dujų, ir/ar komercinių paslaugų, linijose. Skaičiavimo logika nurodyta Techninėje specifikacijoje.

„Nukritusių skambučių %, be viršytos prognozės“ – dienos nukritusių skambučių procentas, atmetus virš dienos prognozės gautų skambučių skaičių.

„Vidutinis atsiliepimo greitis, sek.“ – ataskaitinės dienos faktinis, vidutinis atsiliepimo greitis, elektros, ir/ar dujų, ir/ar komercinių paslaugų linijose. Skaičiavimo logika nurodyta Techninėje specifikacijoje.

„Vidutinis atsiliepimo greitis, sek., be viršytos prognozės“ – dienos vidutinis atsiliepimo greitis, atmetus virš dienos prognozės gautų skambučių skaičių.

„Pokalbių trukmė, min.“ – ataskaitinės dienos pokalbių trukmė elektros, ir/ar dujų, ir /ar komercinių paslaugų linijose.

„Ataskaitinės dienos sąskaita, Eur“ – ataskaitinės dienos sąskaita apskaičiuojama pokalbių, įvykusių per dieną, trukmę minutėmis dauginant iš įeinančio skambučio minutės įkainio.

„Atsilieptų skambučių tikslas, %“ – sutartyje numatytas atsilieptų skambučių tikslas.

„Atsilieptų skambučių įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentelės Nr. 2 įkainių perskaičiavimo už ataskaitinę dieną metodika, stulpeliu „Atsilieptų skambučių procentas -> įkainio perskaičiavimo dydis, %“. Taikomas atskirai elektros, dujų, ir komercinių paslaugų, linijose.

„Atsilieptų skambučių bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už atsilieptų skambučių % per nustatyta laiką nevykdymą. Skaičiuojama: Atsilieptų skambučių bauda, Eur = Ataskaitinės dienos sąskaita, Eur (14) x Atsilieptų skambučių įkainio perskaičiavimo % (16)

„Atsilieptų skambučių suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur“ – suma įvertinus atsilieptų skambučių baudą. Skaičiuojama: Atsilieptų skambučių suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur = Ataskaitinės dienos sąskaita, Eur (14) + Atsilieptų skambučių bauda, Eur (17)

„Nukritusių skambučių tikslas, %“ – Sutartyje numatytas nukritusių skambučių tikslas.

„Nukritusių skambučių įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentelės Nr. 2 įkainių perskaičiavimo už ataskaitinę dieną metodika, stulpeliu „Prarastų / nukritusių skambučių procentas -> įkainio perskaičiavimo dydis, %“. Taikomas atskirai elektros, dujų, ir komercinių paslaugų, linijose.

„Nukritusių skambučių bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už prarastų / nukritusių skambučių tikslo nevykdymą. Skaičiuojama: Nukritusių skambučių bauda, Eur = Ataskaitinės dienos sąskaita, Eur (14) x Nukritusių skambučių įkainio perskaičiavimo % (20)

„Nukritusių skambučių suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur“ – suma įvertinus nukritusių skambučių baudą. Skaičiuojama: Nukritusių skambučių suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur = Ataskaitinės dienos sąskaita, Eur (14) + Nukritusių skambučių bauda, Eur (21)

„Vidutinio atsiliepimo greičio tikslas, sek.“ – Sutartyje numatytas vidutinio atsiliepimo į skambučius greičio tikslas.

„Vidutinio atsiliepimo greičio įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentelės Nr. 2 įkainių perskaičiavimo už ataskaitinę dieną metodika, stulpeliu „Vidutinis atsiliepimo greitis -> įkainio perskaičiavimo dydis, %“. Taikomas atskirai elektros, dujų, ir komercinių paslaugų, linijose.

„Vidutinio atsiliepimo greičio bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už vidutini atsiliepimo greičio tikslo nevykdymą. Skaičiuojama: Vidutinio atsiliepimo greičio bauda, Eur = Ataskaitinės dienos sąskaita, Eur (14) x Vidutinio atsiliepimo greičio įkainio perskaičiavimo % (24)

„Vidutinio atsiliepimo greičio suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur“ – suma įvertinus vidutinio atsiliepimo greičio baudą. Skaičiuojama: Vidutinio atsiliepimo greičio suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur = Ataskaitinės dienos sąskaita, Eur (14) + Vidutinio atsiliepimo greičio bauda, Eur (25)

„Dienos sąskaita, perskaičiavus įkainius, Eur“ – dienos sąskaitos po įkainio perskaičiavimo nevykdant atsilieptų skambučių tikslo, ir/ar nukritusių skambučių tikslo, ir/ar vidutinio atsiliepimo greičio tikslo. Skaičiuojama: Dienos

sąskaita, perskaičiavus įkainius, Eur = Ataskaitinės dienos sąskaita, Eur (14) + Atsilieptų skambučių bauda, Eur (17) + Nukritusių skambučių bauda, Eur (21) + Vidutinio atsiliepimo greičio bauda, Eur (25)

3. BAUDŲ TAIKYMAS PER ATASKAITINĮ (MĖNESIO) LAIKOTARPĮ

3.1. Jei atsilieptų, nukritusių skambučių lygis, vidutinis atsiliepimo greitis, per ataskaitinį (mėnesio) laikotarpį yra pasiekęs žemiausią atsilieptų skambučių lygį, ir/arba žemiausią nukritusių skambučių lygį, ir/ar žemiausią vidutinio atsiliepimo greičio lygį, Klientui pateikiama sąskaita su atitinkamu procentu mažesne suma už suteiktas Paslaugas per tą ataskaitinį laikotarpį, kaip numatyta Lentelėse Nr.4 Ataskaitinio laikotarpio atsilieptų ir nukritusių skambučių lygmens, vidutinio atsiliepimo greičio, klausimo sprendimas pirmo kontakto metu, nevykdymo atsakomybės dydis.

3.2. Klausimo sprendimo pirmo kontakto metu procentas skaičiuojamas atskirai: elektros Privatiems interesantams, dujų Privatiems interesantams, elektros Verslo interesantams, komercinių pasaugų linijoms.

3.3. Klausimo sprendimo pirmo kontakto metu rodiklis yra 3.2. punkte nurodyto Interesanto tipo (Privatus ir/ar Verslo) ir paslaugos (elektros ir/ar dujų), bei komercinių pasaugų, per ataskaitinį laikotarpį (mėnesį), užregistruotų užklausų skaičiaus ir pažymėtų kreipinių skaičiaus santykis ($100\% - ((\text{užregistruotų užklausų skaičius} / \text{pažymėtų kreipinių skaičius}) \times 100\%)$).

3.4. Jei 3.2. punkte nurodyto Interesanto tipo (Privatus ir/ar Verslo) ir paslaugos (elektros ir/ar dujų), bei komercinių pasaugų, per ataskaitinį laikotarpį (mėnesį) klausimo sprendimo pirmo kontakto metu rodiklis yra pasiekęs žemiausią lygį, Klientui pateikiama sąskaita su atitinkamu procentu mažesne suma už suteiktas Paslaugas per tą ataskaitinį laikotarpį, kaip numatyta lentelėje Nr.4. Ataskaitinio laikotarpio atsilieptų ir nukritusių skambučių lygmens, vidutinio atsiliepimo greičio, klausimo sprendimas pirmo kontakto metu, nevykdymo atsakomybės dydis:

3.4.1. jei nevykdomas elektros Privačių ir/ar Verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu rodiklis, atsakomybė taikoma mėnesio elektros linijos sąskaitos sumai.

3.4.2. jei nevykdomas dujų Privačių ir/ar Verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu rodiklis, atsakomybė taikoma mėnesio dujų linijos sąskaitos sumai.

3.4.3. jei nevykdomas komercinių pasaugų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu rodiklis, atsakomybė taikoma mėnesio komercinių pasaugų linijos sąskaitos sumai.

Lentelė Nr. 4. Ataskaitinio laikotarpio atsilieptų ir nukritusių skambučių lygmens, vidutinio atsiliepimo greičio, klausimo sprendimas pirmo kontakto metu, nevykdymo atsakomybės dydis

Sutartinis įsipareigojimas	Procentinis punktas	Įkainio perskaičiavimo dydis, %
Atsilieptų skambučių lygmuo, %	0,01-3,0	-3
	3,01-6,0	-5
	6,01-9,0	-7
	≤9,01	-9
Nukritusių skambučių, %	0,01-1,0	-3
	1,01-3,0	-5
	3,01-5,0	-7
	≥5,01	-9
Vidutinis atsiliepimo greitis, sek.	0,01-10,00	-3
	10,01-20,00	-5
	20,01-30,00	-7
	≥30,01	-9
Sutartinis įsipareigojimas	Rodiklio nevykdymas	Įkainio perskaičiavimo dydis, %
Klausimo sprendimas pirmo kontakto metu, %	Nevykstant 1 rodiklio	-3
	Nevykstant 2 rodiklių	-4
	Nevykstant 3 rodiklių	-5
	Nevykstant 4 rodiklių	-6

3.5. Jei Paslaugų (jeinančių, ir/ar išeinančių, ir/ar internetinių – Chat pokalbių, ir/ar elektroninių laiškų) turinio kokybės rezultatais per ataskaitinį laikotarpį yra žemesnį nei 90 (devyniasdešimt) procentų, Klientui pateikiama sąskaita su atitinkamu procentu mažesne suma už suteiktas Paslaugas per tą ataskaitinį laikotarpį, kaip numatyta lentelėje Nr. 5. Ataskaitinio laikotarpio paslaugų turinio kokybės ir pakartotinių kreipinių baudos;

3.5.1. įeinančių skambučių paslaugos turinio kokybės atsakomybė taikoma atskirai: elektros, dujų ir komercinių paslaugų, linijoms.

3.5.2. išeinančių skambučių paslaugos turinio kokybės atsakomybė taikoma mėnesio išeinančių skambučių sąskaitos sumai.

3.5.3. internetinių – Chat pokalbių paslaugos turinio kokybės atsakomybė taikoma mėnesio Internetinių – Chat pokalbių sąskaitos sumai.

3.5.4. elektroninių laiškų paslaugos turinio kokybės atsakomybė taikoma mėnesio elektroninių laiškų sąskaitos sumai.

3.6. Jei Pakartotinių kreipinių lygis per ataskaitinį laikotarpį yra aukštesnis nei 3 (trys) procentai, Klientui pateikiama sąskaita su atitinkamu procentu mažesne suma už suteiktas Paslaugas per tą ataskaitinį laikotarpį, kaip numatyta lentelėje Nr. 5. Ataskaitinio laikotarpio paslaugų turinio kokybės ir pakartotinių kreipinių baudos:

3.6.1. Pakartotiniai kreipiniai skaičiuojami kiekvienai paslaugai, įeinantiems ir išeinantiems skambučiams, chat pokalbiams ir elektroniniams laiškam, atskirai.

3.6.2. skambučių Pakartotinių kreipinių atsakomybė taikoma mėnesio skambučių sąskaitos sumai.

3.6.3. internetinių – Chat pokalbių Pakartotinių kreipinių atsakomybė taikoma mėnesio Internetinių – Chat pokalbių sąskaitos sumai.

3.6.4. elektroninių laiškų Pakartotinių kreipinių atsakomybė taikoma mėnesio elektroninių laiškų sąskaitos sumai.

Lentelė Nr. 5. Ataskaitinio laikotarpio paslaugų turinio kokybės ir pakartotinių kreipinių baudos

Sutartinis įsipareigojimas	Nuo	Iki	Įkainio perskaičiavimo dydis, %
Paslaugų, įeinančių, išeinančių, internetinių – Chat pokalbių ir elektroninių laiškų, paslaugų turinio kokybė, %	89,99	87,00	-2%
	86,99	84,00	-3%
	83,99	81,00	-4%
	80,99	78,00	-5%
	77,99	74,00	-6%
	73,99	≤70,00	-7%
Pakartotinių kreipinių procentas po atsakymo suteikimo: įeinančio, išeinančio, internetinio – Chat pokalbio ir elektroninių laiškų suteikto atsakymo, %	3,01	5,00	-2%
	5,01	7,00	-3%
	7,01	9,00	-4%
	9,01	11,00	-5%
	11,01	13,00	-6%
	13,01	≤15,00	-7%

3.1. ATT nustato Klientas vadovaujantis paskutinių šešių mėnesių įeinančių skambučių istoriniais duomenimis, ir/ar planuojamais pokyčiais (pvz. teisės aktų pasikeitimais, sistemų pokyčiais, planuojamomis komunikacijomis ir pan.).

3.1.1. Klientas turi teisę Sutarties vykdymo laikotarpiu keisti ATT pranešus Paslaugos teikėjui raštu ne vėliau kaip prieš 2 mėnesius iki numatomo ATT pasikeitimo datos.

3.1.2. ATT gali būti keičiamas ne dažniau kaip kas du mėnesius.

3.1.3. ATT elektros ir/ar dujų Privačių interesantų, bei elektros Verslo interesantų, bei komercinių paslaugų, linijoms nustatomas atskirai.

3.1.4. Jei ATT lygis per ataskaitinį (mėnesio) laikotarpį yra aukštesnis nei nustatytas, Klientui pateikiama sąskaita su atitinkamu procentu mažesne suma už suteiktas Paslaugas per tą ataskaitinį laikotarpį, kaip numatyta lentelėje Nr.6. Ataskaitinio laikotarpio ATT baudos.

Lentelė Nr. 6. Ataskaitinio laikotarpio ATT baudos

Sutartinis įsipareigojimas	Rodiklio nevykdymas	Įkainio perskaičiavimo dydis, %
ATT viršijimas, %	Nevykdamas 1 rodiklio	-3
	Nevykdamas 2 rodiklių	-4
	Nevykdamas 3 rodiklių	-5
	Nevykdamas 4 rodiklių	-6

3.2. 7 EUR (be PVM) bauda taikoma už kiekvieną Kliento užfiksuotą ir Paslaugų teikėjo neatmetą kaip nepagrįstą dėl jo kaltės padarytą abipusiai suderintų Paslaugų teikimo procedūrų bei kitų Kliento reikalavimų, susijusių su Paslaugų teikimu, neatitiktį (UVIS užklauso ir kreipinių registracijos klaidos). Bauda taikoma, tik tuo atveju kai pasitvirtinusių klaidų kiekis per ataskaitinį laikotarpį >0,1 (nulis kablelis vienas) proc. nuo visų

užregistruotų kreipinių kiekio per ataskaitinį laikotarpį. Visos neatitiktys fiksuojamos lentelėje Nr.7. Neatitikčių suvestinė.

3.3. Klientas raštu pateikia Paslaugų teikėjui neatitiktis, kurias Paslaugos teikėjas, išnagrinėję ir Klientui suteikia grįžtamąjį ryšį per Techninės specifikacijos Priedas Nr.1 Paslaugų teikimo turinio kokybės vertinimo procedūra, nurodytus terminus.

3.4. Tais atvejais kai pagrįstų neatitikčių kiekis per mėnesį didesnis nei >0,1 (nulis kablelis vienas) proc. Paslaugų teikėjas pateikia veiksmų planą klaidų mažinimui kaip nurodyta Techninės specifikacijos Priedas Nr.1 Paslaugų teikimo turinio kokybės vertinimo procedūra.

3.5. 20 EUR (be PVM) bauda taikoma už kiekvieną Interesanto pateiktą ir Paslaugų teikėjo neatmestą kaip nepagrįstą skundą. Skundu laikomas Interesanto raštiškas ir/ar žodinis skundas (žodžiu, telefonu, atvykus į Klientų aptarnavimo skyrių, elektroninių, paprastu paštu, chat, ar per socialinę mediją), kai Interesantas skundžiasi Kontaktų centro (Paslaugos teikėjo) darbuotojo aptarnavimo kokybe, neteisingai suteiktą ar nesuteiktą informacija, neteisingai atliktais veiksmais, dėl kurių Interesantas ir/ar Klientas patyrė finansinius ir/ar reputacinių nuostolius. Visi skundai fiksuojamos lentelėje Nr. 8. Skundų suvestinė.

Lentelė Nr.7. Neatitikčių suvestinė

Data	Užklauso ID / Kreipinio ID	Užklauso / Kreipinio tema	Užklauso / Kreipinio sutema	Kas padaryta blogai	Kaip turėjo būti	Linija

Reikšmės:

„Data“ – užklauso ir/ar kreipinio registravimo data. Formatas „YYYY.MM.DD“ – metai, mėnuo, diena.

„Užklauso ID / Kreipinio ID“ – neatitikties užklauso ar kreipinio ID.

„Užklauso / Kreipinio tema“ – neatitikties užklauso ar kreipinio tema.

„Užklauso / Kreipinio subtema“ – neatitikties užklauso ar kreipinio subtema.

„Kas padaryta blogai“ – priežastis dėl kurios užklausa ar kreipinys laikomi neatitiktimi.

„Kaip turėjo būti“ – kaip reikėjo pasielgti pagal procedūrą (-as).

„Linija“ – linijos pavadinimas: elektra, dujos, komercinės paslaugos.

Lentelė Nr.8. Skundų suvestinė

Data	Interesanto skundo pobūdis	Užklauso / Kreipinio ID	Kaip reikėjo aptarnauti interesantą

Reikšmės:

„Data“ – skundo gavimo data. Formatas „YYYY.MM.DD“ – metai, mėnuo, diena.

„Interesanto skundo pobūdis“ – kuo skundžiasi Interesantas.

„Užklauso / Kreipinio ID“ – skundo Užklauso / Kreipinio ID jei registruota užklausa ar pažymėtas kreipinys.

„Kaip reikėjo aptarnauti Interesantą“ – kaip reikėjo pasielgti pagal procedūrą (-as).

3.6. Paslaugų teikėjas pasibaigus ataskaitiniam mėnesiui, pateikia lentelę Nr. 9. Baudos už ataskaitinio laikotarpio skambučių KPI nevykdymą, remiantis ataskaitinio mėnesio rezultatais.

Lentelė Nr. 9. Baudos už ataskaitinio laikotarpio skambučių KPI nevykdymą

Linija	Prognozė, vnt.	Gauti skambučiai, vnt.	Prognozės atitikimas, %	Aptarnauti skambučiai, vnt.	Pokalbių trukmė, min.	Ataskaitinio laikotarpio sąskaita (po įkainio perskaičiavimo), Eur	Atsilieptų skambučių %, be viršytos prognozės	Atsilieptų skambučių tikslas, %	Atsilieptų skambučių įkainio perskaičiavimo %	Atsilieptų skambučių mėnesinė bauda, Eur	Nukritusių skambučių %, be viršytos prognozės	Nukritusių skambučių tikslas, %	Nukritusių skambučių įkainio perskaičiavimo %	Nukritusių skambučių mėnesinė bauda, Eur	Vidutinis atsiliepimo greitis sek., be viršytos prognozės	Vidutinio atsiliepimo greičio tikslas, sek.	Vidutinio atsiliepimo greičio įkainio perskaičiavimo %	Vidutinio atsiliepimo greičio mėnesinė bauda, Eur	Elektros privačių interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu	Elektros privačių interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas, %	Elektros verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu	Elektros verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas, %	Dujų privačių interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu	Dujų privačių interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas, %
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25

Lentelė Nr. 9. Baudų taikymo modelio už ataskaitinį laikotarpį – tęsinys

26	Dujų verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu
27	Dujų verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas,
28	Komercinių paslaugų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu
29	Komercinių paslaugų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas,
30	Klausimo sprendimas pirmo kontakto metu rodiklio nevykdymas
31	Klausimo sprendimo pirmo kontakto metu įkainio perskaičiavimo %
32	Klausimo sprendimo pirmo kontakto metu, mėnesinė bauda, Eur
33	Įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybė, %
34	Įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės tikslas, %
35	Įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės įkainio perskaičiavimo %
36	Įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur
37	Elektros privačių interesantų ATT vykdymas, sek.
38	Elektros privačių interesantų ATT tikslas, sek.
39	Elektros verslo interesantų ATT vykdymas, sek.
40	Elektros verslo interesantų ATT tikslas, sek.
41	Dujų privačių interesantų ATT vykdymas, sek.
42	Dujų privačių interesantų ATT tikslas, sek.
43	Dujų verslo interesantų ATT vykdymas, sek.
44	Dujų verslo interesantų ATT tikslas, sek.
45	Komercinių paslaugų ATT vykdymas, sek.
46	Komercinių paslaugų ATT tikslas, sek.
47	ATT rodiklio nevykdymas
48	ATT įkainio perskaičiavimo %
49	ATT mėnesinė bauda, Eur
50	Ataskaitinio laikotarpio sąskaita, Eur

Reikšmės:

„Linija“ – elektra, dujos, komercinės paslaugos.

„Prognozė, vnt.“ – Kliento patiekta ataskaitinio laikotarpio (mėnesio) skambučių prognozė.

„Gauti skambučiai, vnt.“ – faktinis ataskaitinio laikotarpio (mėnesio) gautų skambučių skaičius.

„Prognozės atitikimas, %“ – gautų ir prognozuotų skambučių santykis. Skaičiuojama: Prognozės atitikimas, % = (Gauti skambučiai, vnt. (3) / Prognozė vnt. (2)) x 100%.

„Aptarnauti skambučiai, vnt.“ – faktinis ataskaitinio laikotarpio (mėnesio) aptarnautų skambučių skaičius, elektros, ir/ar dujų, ir/ar komercinių paslaugų, linijoje, atskirai.

„Pokalbių trukmė, min.“ – ataskaitinio laikotarpio (mėnesio) pokalbių trukmė elektros, ir/ar dujų, ir/ar komercinių paslaugų, linijose.

„Ataskaitinio laikotarpio sąskaita (po įkainio perskaičiavimo), Eur“ – ataskaitinio laikotarpio (mėnesio) suma, įvertinus, ataskaitinio mėnesio kiekvienos dienos, atsilieptų skambučių, ir/ar nukritusių skambučių, ir/ar vidutinio atsiliepimo greičio tikslų vykdymą. Suma iš lentelė Nr. 3. Įkainių perskaičiavimo modelis už dieną, stulpelio „Dienos sąskaita, perskaičiavus įkainius, Eur“.

„Atsilieptų skambučių tikslas, %“ – sutartyje numatytas atsilieptų skambučių tikslas.

„Atsilieptų skambučių %, be viršytos prognozės“ – mėnesio atsilieptų skambučių procentas (SLA), atmetus virš prognozės gautų skambučių skaičių.

„Atsilieptų skambučių įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentele Nr. 4. Ataskaitinio laikotarpio atsilieptų ir nukritusių skambučių lygmens, vidutinio atsiliepimo greičio, klausimo sprendimas pirmo kontakto metu, nevykdymo atsakomybės dydis, stulpeliu „Sutartinis įsipareigojimas -> Atsilieptų skambučių lygmuo, % -> Įkainio perskaičiavimo dydis, %“. Taikomas atskirai elektros, dujų, komercinių paslaugų linijose.

„Atsilieptų skambučių mėnesinė bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už atsilieptų skambučių % per nustatytą laiką nevykdymą. Skaičiuojama: Atsilieptų skambučių mėnesio bauda, Eur = Ataskaitinio laikotarpio sąskaita (po įkainio perskaičiavimo), Eur (7) x Atsilieptų skambučių įkainio perskaičiavimo % (10)

„Nukritusių skambučių %, be viršytos prognozės“ – mėnesio nukritusių skambučių procentas, atmetus virš prognozės gautų skambučių skaičių.

„Nukritusių skambučių tikslas, %“ – sutartyje numatytas nukritusių skambučių tikslas.

„Nukritusių skambučių įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentele Nr. 4. Ataskaitinio laikotarpio atsilieptų ir nukritusių skambučių lygmens, vidutinio atsiliepimo greičio, klausimo sprendimas pirmo kontakto metu, nevykdymo atsakomybės dydis, stulpeliu „Sutartinis įsipareigojimas -> Nukritusių skambučių, % -> Įkainio perskaičiavimo dydis, %“. Taikomas atskirai elektros, dujų, komercinių paslaugų linijose.

„Nukritusių skambučių mėnesio bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už nukritusių skambučių tikslo nevykdymą. Skaičiuojama: Nukritusių skambučių bauda, Eur = Ataskaitinio laikotarpio sąskaita (po įkainio perskaičiavimo), Eur (7) x Nukritusių skambučių įkainio perskaičiavimo % (14)

„Vidutinis atsiliepimo greitis, sek., be viršytos prognozės“ – mėnesio vidutinis atsiliepimo greitis, atmetus virš prognozės gautų skambučių skaičių.

„Vidutinio atsiliepimo greičio tikslas, sek.“ – sutartyje numatytas vidutinio atsiliepimo į skambučius greičio tikslas.

„Vidutinio atsiliepimo greičio įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentele Nr. 4. Ataskaitinio laikotarpio atsilieptų ir nukritusių skambučių lygmens, vidutinio atsiliepimo greičio, klausimo sprendimas pirmo kontakto metu, nevykdymo atsakomybės dydis, stulpeliu „Sutartinis įsipareigojimas -> Vidutinis atsiliepimo greitis, sek. -> Įkainio perskaičiavimo dydis, %“. Taikomas atskirai elektros, dujų, komercinių paslaugų linijose.

„Vidutinio atsiliepimo greičio mėnesio bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už vidutini atsiliepimo greičio tikslo nevykdymą. Skaičiuojama: Vidutinio atsiliepimo greičio mėnesio bauda, Eur = Ataskaitinio laikotarpio sąskaita (po įkainio perskaičiavimo), Eur (7) x Vidutinio atsiliepimo greičio įkainio perskaičiavimo % (18).

„Elektros Privačių interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu vykdymas, %“ – mėnesio, elektros Privačių interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu, pasiektas rezultatas.

„Elektros Privačių interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas, %“ – Sutartyje numatytas elektros Privačių interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas.

„Elektros Verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu vykdymas, %“ – mėnesio, elektros Verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu, pasiektas rezultatas.

„Elektros Verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas, %“ – Sutartyje numatytas elektros Verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas.

„Dujų Privačių interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu vykdymas, %“ – mėnesio, dujų Privačių interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu, pasiektas rezultatas.

„Dujų Privačių interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas, %“ – Sutartyje numatytas dujų Privačių interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas.

„Dujų Verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu vykdymas, %“ – mėnesio, dujų Verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu, pasiektas rezultatas.

„Dujų Verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas, %“ – Sutartyje numatytas dujų Verslo interesantų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas.

„Komerčių paslaugų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas, %“ – Sutartyje numatytas komerčių paslaugų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslas.

„Komerčių paslaugų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu vykdymas, %“ – mėnesio, komerčių paslaugų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu, pasiektas rezultatas.

„Klausimo sprendimas pirmo kontakto metu rodiklio nevykdymas“ – kiek klausimo sprendimo pirmo kontakto metu rodiklių (20; 22; 24; 26; 28) nevykdoma lyginant su tikslu (21; 23; 25; 27; 29).

„Klausimo sprendimo pirmo kontakto metu įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentele Nr. 4. Ataskaitinio laikotarpio atsiliptų ir nukritusių skambučių lygmens, vidutinio atsiliptimo greičio, klausimo sprendimas pirmo kontakto metu, nevykdymo atsakomybės dydis, stulpeliu „Sutartinis įsipareigojimas -> Klausimo sprendimas pirmo kontakto metu, % -> Įkainio perskaičiavimo dydis, %“. Taikomas atskirai elektros, dujų, komerčių paslaugų, linijose.

„Klausimo sprendimo pirmo kontakto metu, mėnesinė bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už klausimo sprendimo pirmo kontakto metu nevykdymą. Skaičiuojama: Klausimo sprendimo pirmo kontakto metu, mėnesinė bauda, Eur = Ataskaitinio laikotarpio sąskaita (po įkainio perskaičiavimo), Eur (7) x Atsiliptų skambučių įkainio perskaičiavimo % (30).

„Įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybė, %“ – ataskaitinio laikotarpio įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės rezultatas atskirai elektros, dujų, komerčių paslaugų, linijose (nustatomas pagal TS Priedą Nr.1. Paslaugų teikimo turinio kokybės vertinimo procedūra).

„Įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės tikslas, %“ – sutartyje numatytas paslaugų turinio kokybės tikslas.

„Įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentele Nr. 5. Ataskaitinio laikotarpio paslaugų turinio kokybės baudos, stulpeliu „Įkainio perskaičiavimo dydis, %“. Taikomas atskirai elektros, dujų, komerčių paslaugų, linijose.

„Įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už įeinančių skambučių paslaugos turinio kokybės nevykdymą. Skaičiuojama: Įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur = Ataskaitinio laikotarpio sąskaita (po įkainio perskaičiavimo), Eur (7) x Įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės įkainio perskaičiavimo % (35).

„Elektros Privačių interesantų ATT vykdymas, sek.“ – einamojo mėnesio elektros Privačių interesantų ATT pasiektas rezultatas.

„Elektros Privačių interesantų ATT tikslas, sek.“ – einamąjį mėnesį elektros Privačių interesantų numatytas ATT tikslas.

„Elektros Verslo interesantų ATT vykdymas, sek.“ – einamojo mėnesio elektros Verslo interesantų ATT pasiektas rezultatas.

„Elektros Verslo interesantų ATT tikslas, sek.“ – einamąjį mėnesį elektros Verslo interesantų numatytas ATT tikslas.

„Dujų Privačių interesantų ATT vykdymas, sek.“ – einamojo mėnesio dujų Privačių interesantų ATT pasiektas rezultatas.

„Dujų Privačių interesantų ATT tikslas, sek.“ – einamąjį mėnesį dujų Privačių interesantų numatytas ATT tikslas.

„Dujų Verslo interesantų ATT vykdymas, sek.“ – einamojo mėnesio dujų Verslo interesantų ATT pasiektas rezultatas.

„Dujų Verslo interesantų ATT tikslas, sek.“ – einamąjį mėnesį dujų Verslo interesantų numatytas ATT tikslas.

„Komerčių paslaugų ATT vykdymas, sek.“ – einamojo mėnesio komerčių paslaugų Interesantų ATT pasiektas rezultatas.

„Komerinių paslaugų ATT tikslas, sek.“ – einamąjį mėnesį komercinių paslaugų Interesantų numatytas ATT tikslas.

„ATT rodiklio nevykdymas“ – kiek ATT rodiklių (37; 39; 41; 43; 45) nevykdoma lyginant su tikslu (38; 40; 42; 44; 46).

„ATT įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentele Nr. 6. Ataskaitinio laikotarpio ATT baudos, stulpeliu „Įkainio perskaičiavimo dydis, %“. Taikomas atskirai elektros ir dujų linijose.

„ATT mėnesinė bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už ATT nevykdymą. Skaičiuojama: ATT mėnesinė bauda, Eur = Ataskaitinio laikotarpio sąskaita (po įkainio perskaičiavimo), Eur (7) x ATT įkainio perskaičiavimo % (48).

„Ataskaitinio laikotarpio sąskaita, Eur“ – ataskaitinio laikotarpio sąskaitos suma po pritaikytų atsakomybių. Skaičiuojama: Ataskaitinio laikotarpio sąskaita, Eur = Ataskaitinio laikotarpio sąskaita (po įkainio perskaičiavimo), Eur (7) + Atsilieptų skambučių mėnesinė bauda, Eur (11) + Nukritusių skambučių mėnesinė bauda, Eur (15) + Vidutinio atsiliepimo greičio mėnesinė bauda, Eur (19) + Klausimo sprendimo pirmo kontakto metu, mėnesinė bauda, Eur (32) + Įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur (36) + ATT mėnesinė bauda, Eur (49).

3.7. Paslaugų teikėjui pradėjus teikti internetinių – Chat pokalbių, elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugas, pasibaigus ataskaitiniam mėnesiui, Paslaugos teikėjas pateikia lentelę Nr. 10. Atsakomybė už įeinančių, internetinių – Chat pokalbių, elektroninių laiškų paslaugų turinio kokybės nevykdymą.

Lentelė. Nr. 10. Atsakomybė už įeinančių, internetinių – Chat pokalbių, elektroninių laiškų paslaugų turinio kokybės nevykdymą

Išeinančių skambučių mėnesio sąskaita, Eur	Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybė, %	Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės tikslas, %	Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės įkainio perskaičiavimo %	Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur	Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur	Internetinių – Chat pokalbių aptarnavimo mėnesio sąskaita, Eur	Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybė, %	Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės tikslas, %	Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės įkainio perskaičiavimo %	Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur	Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur	Elektroninių laiškų aptarnavimo mėnesio sąskaita, Eur	Elektroninių laiškų paslaugų turinio kokybė, %	Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės tikslas, %	Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės įkainio perskaičiavimo %	Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur	Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18

Reikšmės:

„Išeinančių skambučių mėnesio sąskaita, Eur“ – sąskaita už mėnesio išeinančio skambučių aptarnavimą. Reikšmė imama iš Techninės specifikacijos Priedas Nr.2. Paslaugų teikimo tvarka, nurodytą ataskaitų.

„Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybė, %“ – ataskaitinio laikotarpio išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės rezultatas (nustatomas pagal TS Priedą Nr.1. Paslaugų teikimo turinio kokybės vertinimo procedūra).

„Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės tikslas, %“ – sutartyje numatytas paslaugų turinio kokybės tikslas.

„Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentele Nr. 5. Ataskaitinio laikotarpio paslaugų turinio kokybės baudos, stulpeliu „Įkainio perskaičiavimo dydis, %“.

„Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už išeinančių skambučių paslaugos turinio kokybės nevykdymą. Skaičiuojama: Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur = Išeinančių skambučių mėnesio sąskaita, Eur (1) x Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės įkainio perskaičiavimo % (4).

„Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur“ – suma įvertinus išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės baudą. Skaičiuojama: Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur = Išeinančių skambučių mėnesio sąskaita, Eur (1) + Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur (5)

„Internetinių – Chat pokalbių aptarnavimo mėnesio sąskaita, Eur“ – sąskaita už mėnesio internetinių – Chat pokalbių aptarnavimą. Reikšmė imama iš Techninės specifikacijos Priedas Nr.2. Paslaugų teikimo tvarka, nurodytą ataskaitų.

„Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybė, %“ – ataskaitinio laikotarpio internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės rezultatas (nustatomas pagal TS Priedą Nr.1. Paslaugų teikimo turinio kokybės vertinimo procedūra).

„Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės tikslas, %“ – sutartyje numatytas paslaugų turinio kokybės tikslas.

„Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentele Nr. 5. Ataskaitinio laikotarpio paslaugų turinio kokybės baudos, stulpeliu „Įkainio perskaičiavimo dydis, %“.

„Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už internetinių – Chat pokalbių paslaugos turinio kokybės nevykdymą. Skaičiuojama: Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur = Internetinių – Chat pokalbių mėnesio sąskaita, Eur (7) x Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės įkainio perskaičiavimo % (10).

„Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur“ – suma įvertinus internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės baudą. Skaičiuojama: Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur = Internetinių – Chat pokalbių mėnesio sąskaita, Eur (7) + Internetinių – Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur (11)

„Elektroninių laiškų aptarnavimo mėnesio sąskaita, Eur“ – sąskaita už mėnesio elektroninių laiškų aptarnavimą. Reikšmė imama iš Techninės specifikacijos Priedas Nr.2. Paslaugų teikimo tvarka, nurodytų ataskaitų.

„Elektroninių laiškų paslaugų turinio kokybė, %“ – ataskaitinio laikotarpio elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės rezultatas (nustatomas pagal TS Priedą Nr.1. Paslaugų teikimo turinio kokybės vertinimo procedūra).

„Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės tikslas, %“ – sutartyje numatytas paslaugų turinio kokybės tikslas.

„Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentele Nr. 5. Ataskaitinio laikotarpio paslaugų turinio kokybės baudos, stulpeliu „Įkainio perskaičiavimo dydis, %“.

„Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugos turinio kokybės nevykdymą. Skaičiuojama: Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur = Elektroninių laiškų aptarnavimo mėnesio sąskaita, Eur (13) x Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės įkainio perskaičiavimo % (16).

„Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur“ – suma įvertinus elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės baudą. Skaičiuojama: Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės suma, po įkainio perskaičiavimo, Eur = Elektroninių laiškų aptarnavimo mėnesio sąskaita, Eur (13) + Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės mėnesinė bauda, Eur (17).

3.13. Jei chat pokalbių vidutinis sureagavimo, vidutinis atsakymo laikas, prarastų sesijų procentas nuo visų sesijų skaičiaus, atsakymo pirmo kontakto metu lygis yra pasiekęs žemesnį nei lentelė. Nr. 11. Chat pokalbių nevykdymo atsakomybės lygis, ribą, Klientui pateikiama sąskaita su atitinkamu procentu mažesne suma už suteiktas Paslaugas per tą ataskaitinį laikotarpį.

Lentelė. Nr. 11. Chat pokalbių nevykdymo atsakomybės lygis

Vidutinis reagavimo laikas, sek		Vidutinis atsakymo į klausimą laikas, sek		Prarastų sesijų procentas nuo visų sesijų skaičiaus		Atsakymas pirmo kontakto metu	
Sek	Įkainio perskaičiavimo dydis, %	Sek.	Įkainio perskaičiavimo dydis, %	Procentas	Įkainio perskaičiavimo dydis, %	Procentas	Įkainio perskaičiavimo dydis, %
≤15	0	120	0	≤2	0	≥95	0
15,01-20,00	-3	121-130	-3	2,01-2,50	-3	94,99-92,00	-3
20,01-25,00	-4	131-150	-4	2,51-3,00	-4	91,99-89,00	-4
25,01-30,00	-5	151-170	-5	3,01-3,50	-5	88,99-86,00	-5
30,01-35,00	-6	171-190	-6	3,51-4,00	-6	85,99-83,00	-6
35,01-40,00	-7	191-200	-7	4,01-4,50	-7	82,99-80,00	-7
≥40,01	-8	≥200	-8	≥4,51	-8	≤79,99	-8

3.14. Paslaugų teikėjas pasibaigus ataskaitiniam mėnesiui, pateikia lentelę Nr. 12 Chat baudos už ataskaitinį laikotarpį, remiantis ataskaitinio mėnesio rezultatais.

Lentelė Nr. 12. Chat baudos už ataskaitinį laikotarpį

Gauta, vnt.	Atsakyta, vnt.	Prarasta, vnt.	Įkainis už sesiją, Eur	Mėnesio sąskaitos suma, Eur	Prarastų sesijų tikslas, %	Prarastų sesijų %	Prarastų sesijų įkainio perskaičiavimo %	Prarastų sesijų bauda, Eur	Vidutinio reagavimo laiko tikslas, sek	Vidutinis reagavimo laikas, sek	Vidutinio reagavimo laiko įkainio perskaičiavimo %	Vidutinio reagavimo laiko bauda, Eur	Vidutinio atsakymo laiko tikslas, sek.	Vidutinis atsakymo laikas, sek	Vidutinio atsakymo laiko įkainio perskaičiavimo %	Vidutinio atsakymo laiko bauda, Eur	Atsakymo pirmo kontakto metu tikslas, %	Atsakymo pirmo kontakto metu vykdymas, %	Atsakymo pirmo kontakto metu įkainio perskaičiavimo %	Atsakymo pirmo kontakto metu bauda, Eur	Ataskaitinio laikotarpio sąskaita, Eur
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22

Reikšmės:

„Gauta, vnt.“ – per mėnesį gautų sesijų skaičius.

„Atsakyta, vnt.“ – per mėnesį aptarnautų / atsakytų sesijų skaičius.

„Prarasta, vnt.“ - per mėnesį prarastų sesijų skaičius.

„Įkainis už sesiją, Eur“ – vienos sesijos įkainis.

„Mėnesio sąskaitos suma, Eur“ – mėnesio sąskaitos suma už suteiktas Paslaugas. Skaičiuojama: Mėnesio sąskaitos suma, Eur = Atsakyta vnt. (2) x Įkainis už sesiją, Eur (4).

„Prarastų sesijų tikslas, %“ – ne daugiau kaip 2% nuo gautų sesijų.

„Prarastų sesijų %“ – kiek prarasta sesijų nuo gautų skaičiaus. Skaičiuojama: Prarastų sesijų % = (Prarasta, vnt. (3) / Gauta, vnt. (1)) x 100%.

„Prarastų sesijų įkainio perskaičiavimo %“ - nustatomas remiantis lentele Nr. 11 Chat pokalbių nevykdymo atsakomybės lygis.

„Prarastų sesijų bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už prarastas sesijas. Skaičiuojama: Prastų sesijų bauda, Eur = Mėnesio sąskaitos suma, Eur (5) x Prarastų sesijų įkainio perskaičiavimo % (8).

„Vidutinio reagavimo laiko tikslas, sek.“ – ne ilgiau kaip 15 sekundžių.

„Vidutinis reagavimo laikas, sek.“ – pasiektas mėnesio rezultatas.

„Vidutinio reagavimo laiko įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentele Nr. 11 Chat pokalbių nevykdymo atsakomybės lygis.

„Vidutinio reagavimo laiko bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už vidutinį reagavimo laiką. Skaičiuojama: Vidutinio reagavimo laiko bauda, Eur = Mėnesio sąskaitos suma, Eur (5) x Vidutinio reagavimo laiko įkainio perskaičiavimo % (12).

„Vidutinio atsakymo į klausimą laiko tikslas, sek.“ – neilgiau kaip 120 sekundžių.

„Vidutinis atsakymo laikas, sek.“ – vidutinis atsakymo pateikimo laikas.

„Vidutinio atsakymo laiko įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentele Nr. 11 Chat pokalbių nevykdymo atsakomybės lygis.

„Vidutinio atsakymo laiko bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už vidutinį atsakymo laiką. Skaičiuojama: Vidutinio atsakymo laiko bauda, Eur = Mėnesio sąskaitos suma, Eur (5) x Vidutinio atsakymo laiko įkainio perskaičiavimo % (16).

„Atsakymo pirmo kontakto metu tikslas, %“ – ne mažiau kaip 95% klausimų išsprendžiama pirmo kontakto metu.

„Atsakymo pirmo kontakto metu vykdymas, %“ – kiek procentas interesantų klausimų išspręsta pirmo kontakto metu.

„Atsakymo pirmo kontakto metu įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentele Nr. 11 Chat pokalbių nevykdymo atsakomybės lygis.

„Atsakymo pirmo kontakto metu bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už vidutinį atsakymo laiką. Skaičiuojama: Atsakymo pirmo kontakto metu bauda, Eur = Mėnesio sąskaitos suma, Eur (5) x Atsakymo pirmo kontakto metu įkainio perskaičiavimo % (20).

„Ataskaitinio laikotarpio sąskaita, Eur“ – ataskaitinio laikotarpio sąskaitos suma po pritaikytų atsakomybių. Skaičiuojama: Ataskaitinio laikotarpio sąskaita, Eur = Mėnesio sąskaitos suma, Eur (5) + Prarastų sesijų bauda, Eur (9) + Vidutinio reagavimo laiko bauda, Eur (13) + Vidutinio atsakymo laiko bauda, Eur (17) + Atsakymo pirmo kontakto metu bauda, Eur (21)

3.15. Jei elektroninių laiškų atsakymo pateikimas per 2 d. d. nuo klausimo gavimo dienos yra pasiekę žemesnį lygį nei lentelė. Nr. 13. Elektroninių laiškų nevykdymo atsakomybės lygis, ribą Klientui pateikiama sąskaita su atitinkamu procentu mažesne suma už suteiktas paslaugas per tą ataskaitinį laikotarpį.

Lentelė. Nr. 13. Elektroninių laiškų nevykdymo atsakomybės lygis

Atsakymo pateikimas ne vėliau kaip per 2 d.d. nuo klausimo gavimo dienos	
Procentai	Įkainio perskaičiavimo dydis, %
90	0
89,99-87,00	-3
86,99-84,00	-4
83,99-81,00	-5
80,99-78,00	-6
77,99-75,00	-7
≤74,99	-8

3.16. Paslaugų teikėjas pasibaigus ataskaitiniam mėnesiui, pateikia lentelę Nr. 14 Elektroninių laiškų baudos už ataskaitinį laikotarpį, remiantis ataskaitinio mėnesio rezultatais.

Lentelė Nr. 14. Elektroninių laiškų baudos už ataskaitinį laikotarpį

Perduota elektroninių laiškų, vnt.	Atsakytų elektroninių laiškų, vnt.	Įkainis už elektroninį laišką, Eur	Mėnesio sąskaitos suma, Eur	Atsakymo pateikimo per 2 d.d. tikslas, %	Per 2 d.d. atsakytų elektroninių laiškų faktas, %	Atsakymo pateikimo per 2 d.d. įkainio perskaičiavimo %	Atsakymo pateikimo per 2 d.d. bauda, Eur	Ataskaitinio laikotarpio sąskaita, Eur
1	2	3	4	5	6	7	8	9

Reikšmės:

„Perduota elektroninių laiškų, vnt.“ – elektroninių laiškų kiekis perduotas Paslaugos teikėjui.

„Atsakytų elektroninių laiškų, vnt.“ – per mėnesį atsakytų elektroninių laiškų skaičius.

„Įkainis už elektroninį laišką, Eur“ – vieno elektroninio laiško aptarnavimo įkainis.

„Mėnesio sąskaitos suma, Eur“ – mėnesio sąskaitos suma už suteiktas paslaugas. Skaičiuojama: Mėnesio sąskaitos suma, Eur = Atsakytų elektroninių laiškų, vnt. (2) x Įkainis už elektroninį laišką, Eur (3).

„Atsakymo pateikimo per 2 d.d. tikslas, %“ – į 90% laiškų atsakymas pateiktas ne ilgiau kaip per 2 d.d.

„Per 2 d.d. atsakytų elektroninių laiškų faktas, %“ – kokiam Interesantų procentui atsakymas pateiktas per 2 d.d.

„Atsakymo pateikimo per 2 d.d. įkainio perskaičiavimo %“ – nustatomas remiantis lentele Nr. 13 Elektroninių laiškų nevykdymo atsakomybės lygis.

„Atsakymo pateikimo per 2 d.d. bauda, Eur“ – suma, pritaikius atsakomybę už atsakymo pateikimo per 2 d.d. nevykdymą. Skaičiuojama: Atsakymo pateikimo per 2 d.d. bauda, Eur = Mėnesio sąskaitos suma, Eur (4) x Atsakymo pateikimo per 2 d.d. įkainio perskaičiavimo % (7)

„Ataskaitinio laikotarpio sąskaita, Eur“ – ataskaitinio laikotarpio sąskaitos suma po pritaikytų atsakomybių. Skaičiuojama: Ataskaitinio laikotarpio sąskaita, Eur = Mėnesio sąskaitos suma, Eur (4) + Atsakymo pateikimo per 2 d.d. bauda, Eur (8).

3.17. Pasibaigus ataskaitiniam (mėnesio) laikotarpiui per 2 (dvi) darbo dienas, Paslaugos teikėjas Klientui pateikia užpildytą paslaugų suderinimo aktą Priedas Nr. 1. Paslaugų suderinimo aktas. Atskirai nurodomas: suteiktos paslaugos pavadinimas, kiekis, įkainis, nuolaida ir sąskaitos suma.

3.18. Į suderinimo aktą įtraukiamos tik per ataskaitinį laikotarpį suteiktos Paslaugos, t.y. nepaliekamoms ataskaitinį mėnesį neteiktų Paslaugų pavadinimai.

3.19. Paslaugų teikėjas kartu su Paslaugų suderinimo aktu Klientui pateikia užpildytas lenteles:

3.19.1. Nr. 3. Įkainių perskaičiavimo modelis už dieną;

3.19.2. Nr.7. Neatitikičių suvestinė;

3.19.3. Nr.8. Skundų suvestinė;

3.19.4. Nr. 9. Baudų taikymo modelio už ataskaitinį laikotarpį;

3.19.5. Nr. 10. Atsakomybė už įeinančių, internetinių – Chat pokalbių, elektroninių laiškų paslaugų turinio kokybės nevykdymą;

3.19.6. bei kitas prašomas ataskaitas už ataskaitinio laikotarpio suteiktas Paslaugas.

3.20. Klientui patvirtinus Paslaugų suderinimo aktą, Paslaugų teikėjas pateikia Klientui sąskaitą už ataskaitinį mėnesį suteiktas Paslaugas.

4. SKATINIMAS UŽ NPS (ANGL. NET PROMOTER SCORE) REZULTATUS

4.1. NPS (angl. Net Promoter Score) – Interesantų rekomendavimo indeksas, kuris parodo, kiek Interesantų linkę rekomenduoti / nerekomenduoti Klientą ir kiek lojalūs Klientui, atsižvelgiant į turėtą konkretų santykį / patyrimą (transactional NPS).

4.2. Apklausą interesantui siunčia Kliento atstovai po kontakto su Paslaugos teikėjo darbuotoju.

4.3. NPS tikslą nustato Klientas ketvirčiui, Paslaugų teikėjo atstovus informuodamas raštu ne vėliau kaip prieš 30 kalendorinių dienų iki numatomo NPS tikslo įsigaliojimo dienos.

4.4. NPS tikslo vykdymas matuojamas kiekvieną ketvirčio mėnesį atskirai ir nėra sumuojamas ketvirčio tikslo vykdymas.

4.5. Kai NPS tikslas viršiją nustatytą tikslą Klientas Paslaugos teikėjui moka premiją, kaip nurodyta Lentelė. Nr. 15. Skatinimas už NPS tikslo vykdymą, nuo to mėnesio kai viršijamas NPS tikslas, mėnesio sąskaitos sumos.

4.6. Paslaugos teikimo pradžioje pirmus tris mėnesius nustatomas NPS tikslas:

4.6.1. skambučiams – 70%

4.6.2. chat pokalbiams – 85%

4.6.3. elektroniniams laiškam – 85%.

Lentelė. Nr. 15. Skatinimas už NPS tikslo vykdymą

NPS vykdymas virš nustatyto tikslo, procentinis punktas	Premijos dydis nuo mėnesio sąskaitos sumos, %
0,01-2,99	+1
3,00-4,99	+2
5,00-7,99	+3
8,00-9,99	+4
≥10,00	+5

5. KLAUSIMO SPRENDIMO PIRMO KONTAKTO METU TIKSLAI

5.1. Klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslai nurodyti lentelėje Nr 16. Klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslai.

Lentelėje Nr 16. Klausimo sprendimo pirmo kontakto metu tikslai

Klausimo sprendimas pirmo kontakto metu	
Metrika	Tikslas, %
Elektros privatūs interesantai	95
Elektros verslo interesantai	90
Dujų privačių interesantai	90
Komercinės paslaugos	88

6. PROCEDŪROS PRIEDAI

6.1. Priedas Nr. 1. Paslaugų suderinimo aktas

Paslaugų teikėjas

Klientas

(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

(pareigos, vardas, pavardė, parašas)

Priedas Nr. 1

PASLAUGŲ SUDERINIMO AKTAS

Data (MM-mm-DD)

1.	Išeinančių skambučių aptarnavimas	Mato vnt.	Kiekis	Kaina, Eur	Suma, Eur
1.1.	Užsiregistravusių klientų persk. minučių kiekis	Min.			
1.2.	Perskambinimai dujos	Min.			
1.3.	Perskambinimai elektra	Min.			
1.4.	Skolininkų apskambinimas	Min.			
1.5.	Apklausa – nurodomas apklausos pavadinimas	Min.			
...	...	Min.			
2.	Įeinančių skambučių aptarnavimas	Mato vnt.	Kiekis	Kaina, Eur	Suma, Eur
2.1.	Aptarnautas minučių kiekis	Min.			
3.	Internetinių – Chat pokalbių aptarnavimas	Mato vnt.	Kiekis	Kaina, Eur	Suma, Eur
3.1.	Aptarnauta internetinių-Chat pokalbių	Vnt.			
4.	Elektroninių laiškų aptarnavimas	Mato vnt.	Kiekis	Kaina, Eur	Suma, Eur
4.1.	Aptarnauta elektroninių laiškų	Vnt.			
5.	Automatiniai skambučiai klientams	Mato vnt.	Kiekis	Kaina, Eur	Suma, Eur
5.1.	Automatinių skambučių minučių kiekis	Min.			
6.	SMS pranešimų siuntimas, aptarnavimas, priėmimas	Mato vnt.	Kiekis	Kaina, Eur	Suma, Eur
6.1.	Priimtų sms kiekis	Vnt.			
6.2.	Išsiųstų sms kiekis	Vnt.			
7.	Naujų paslaugų diegimas	Mato vnt.	Kiekis	Kaina, Eur	Suma, Eur
7.1.	Naujų paslaugų diegimas	Val.			
8.	Dieninė atsakomybė	Mato vnt.	Kiekis	Kaina, Eur	Suma, Eur
8.1.	Elektros atsilieptų skambučių atsakomybė, Eur	Vnt.			
8.2.	Dujų atsilieptų skambučių atsakomybė, Eur	Vnt.			
8.3.	Komercinių paslaugų skambučių atsakomybė, Eur	Vnt.			
8.4.	Elektros nukritusių skambučių atsakomybė, Eur	Vnt.			
8.5.	Dujų nukritusių skambučių atsakomybė, Eur	Vnt.			
8.6.	Komercinių paslaugų nukritusių skambučių atsakomybė, Eur	Vnt.			
8.7.	Elektros vidutinio atsiliepimo greičio atsakomybė, Eur	Vnt.			
8.8.	Dujų vidutinio atsiliepimo greičio atsakomybė, Eur	Vnt.			
8.9.	Komercinių paslaugų vidutinio atsiliepimo greičio atsakomybė, Eur	Vnt.			
9.	Mėnesio atsakomybė	Mato vnt.	Kiekis	Kaina, Eur	Suma, Eur
9.1.	Elektros atsilieptų skambučių atsakomybė, Eur	Vnt.			
9.2.	Dujų atsilieptų skambučių atsakomybė, Eur	Vnt.			
9.3.	Komercinių paslaugų atsilieptų skambučių atsakomybė, Eur	Vnt.			
9.4.	Elektros nukritusių skambučių atsakomybė, Eur	Vnt.			
9.5.	Dujų nukritusių skambučių atsakomybė, Eur	Vnt.			
9.6.	Komercinių paslaugų nukritusių skambučių atsakomybė, Eur	Vnt.			
9.7.	Elektros vidutinio atsiliepimo greičio atsakomybė, Eur	Vnt.			
9.8.	Dujų vidutinio atsiliepimo greičio atsakomybė, Eur	Vnt.			
9.9.	Komercinių paslaugų vidutinio atsiliepimo greičio atsakomybė, Eur	Vnt.			
9.10.	Elektros įeinančių skambučių vidutinės kalbėjimo trukmės atsakomybė, Eur	Vnt.			
9.11.	Dujų įeinančių skambučių vidutinės kalbėjimo trukmės atsakomybė, Eur	Vnt.			
9.12.	Komercinių paslaugų įeinančių skambučių vidutinės kalbėjimo trukmės atsakomybė, Eur	Vnt.			
9.13.	Elektros klausimo sprendimo pirmo kontakto metu atsakomybė, Eur	Vnt.			
9.14.	Dujų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu atsakomybė, Eur	Vnt.			
9.15.	Komercinių paslaugų klausimo sprendimo pirmo kontakto metu atsakomybė, Eur	Vnt.			
9.16.	Elektros įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės atsakomybė, Eur	Vnt.			
9.17.	Dujų įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės atsakomybė, Eur	Vnt.			
9.18.	Komercinių paslaugų įeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės atsakomybė, Eur	Vnt.			
9.19.	Išeinančių skambučių paslaugų turinio kokybės atsakomybė, Eur	Vnt.			
9.20.	Internetinių-Chat pokalbių paslaugų turinio kokybės atsakomybė, Eur	Vnt.			
9.21.	Elektroninių laiškų aptarnavimo paslaugų turinio kokybės atsakomybė, Eur	Vnt.			
9.22.	Pagrįstos neatitikties atsakomybė, Eur	Vnt.			
9.23.	Pagrįsti skundai, Eur	Vnt.			
10.	Paslaugų ir/ar produktų pardavimai	Mato vnt.	Kiekis	Kaina, Eur	Suma, Eur
10.1.	Paslaugų ir/ar produktų pardavimai	Vnt.			
11.	Skatinimas už NPS tikslo vykdymą	Mato vnt.	Kiekis	Kaina, Eur	Suma, Eur
11.1.	Skatinimas už NPS tikslo vykdymą	Vnt.			
				Suma be PVM	
				PVM mokestis	
				Suma su PVM	

