

229/2008. (IX.12) Kormányrendelet adatszolgáltatás

Adatlap Elektronikus hírközlési szolgáltatások minőség megfelelőségének igazolásához

Cég/Szolgáltató megnevezése	UltraWeb Számítástechnikai, Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.
-----------------------------	--

<i>Kitöltésért felelős személy</i>	
Neve:	Farkas Édua
Telefonszáma:	1201 316 m.
E-Mail címe:	farkas.edua@externet.co.hu

Szolgáltatástípus neve	internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás helyhez kötött
------------------------	--

	db
Előző naptári év december 31-én meglévő előfizetések száma	992
Az előző évben megszüntetett előfizetések száma	794

Forgalommérésen alapuló számlázást alkalmaz -e?	nem
---	-----

Csatolmányok		
Megfelelőségi igazolások		
Csatolmány neve	Csatolmány típusa	A tanúsító szervezet megnevezése
megfelelőségi nyilatkozat ADSL		
Vizsgálati terv		
Csatolmány neve		
2010/12		

Általános szolgáltatás minőségi adatok

1a Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
adsl	30	22	nap	4.1.3.1 pont
			nap	
			nap	
			nap	
			nap	
			nap	

1b Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
adsl	72	66	óra	7.4 pont
			óra	
			óra	
			óra	
			óra	
			óra	

1d A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
adsl	98	99,25	%	I. melléklet IV. 2.1.1
			%	
			%	
			%	
			%	
			%	

1e Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
adsl	75	63	%	1.2.1 pont
			%	
			%	
			%	
			%	
			%	

4a Garantált letöltési sebesség hálózaton belül (4a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
---------------------------------------	----------	-------------------	--------------	-----------------

229-2008. (IX.12) Kormányrendelet adatszolgáltatás

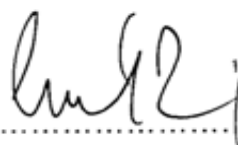
x	adsl Alfa	160	160	kbit/s	I. melléklet IV. 2.1.3
x	adsl Bravo	256	256	kbit/s	I. melléklet IV. 2.1.3
x	adsl Charlie	480	480	kbit/s	I. melléklet IV. 2.1.3
x	adsl Delta	960	960	kbit/s	I. melléklet IV. 2.1.3
x				kbit/s	
x				kbit/s	
x				kbit/s	
x				kbit/s	
x				kbit/s	
x	4a Garantált feltöltési sebesség hálózaton belül (4a)				
	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	adsl Alfa	64	64	kbit/s	I. melléklet IV. 2.1.3
x	adsl Bravo	96	96	kbit/s	I. melléklet IV. 2.1.3
x	adsl Charlie	192	192	kbit/s	I. melléklet IV. 2.1.3
x	adsl Delta	320	320	kbit/s	I. melléklet IV. 2.1.3
x				kbit/s	
x				kbit/s	
x				kbit/s	
x				kbit/s	

229-2008. (IX.12) Kormányrendelet adatszolgáltatás

Szolgáltatás minőségi adatok

Szolgáltatás minőségi adatok		Mértékegység
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a)	26,00	nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b)	80,00	darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	72,00	darab/1000
ebből: jogos (2ba)	65,00	darab/1000
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma (2bc)	2,00	darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	55,79	óra
Szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja (2e)	Zárt hibajegykezelő rendszer alapján összesített adatokból	

Kelt: Budapest, 2010. (év), január (hónap), 28. (nap)



Sebők István
 ügyvezető igazgató

ULTRAWEK KFT.
 1117 Budapest, Hauszmann Alajos u. 2.
 Adószám: 13486305-2-43
 CIB Bank
 10700378-27486102-51100005
 * 4 *