

229/2008. (IX.12) Kormányrendelet adatszolgáltatás

Adatlap Elektronikus hírközlési szolgáltatások minőség megfelelésének igazolásához

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

Kitöltésért felelős személy

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	627
Az előző évben megszüntetett előfizetések száma	365

Forgalommérésen alapuló számlázást alkalmaz -e? nem

Csatolmányok		
Megfelelési igazolások		
Csatolmány neve	Csatolmány típusa	A tanúsító szervezet megnevezése
megfelelési nyilatkozat ADSL		
Vizsgálati terv		
Csatolmány neve		
2011/12		

Általános szolgáltatás minőségi adatok					
x	1a Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	adsl	30	22	nap	4.1.3.1 pont
x				nap	
x				nap	
x				nap	
x				nap	
x				nap	
x	1b Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	adsl	72	66	óra	7.4 pont
x				óra	
x				óra	
x				óra	
x				óra	
x				óra	
x	1d A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	adsl	98	99,25	%	I. melléklet IV. 2.1.1
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
x	1e Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
x	adsl	75	61	%	1.2.1 pont
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
x				%	
x	4a Garantált letöltési sebesség hálózaton belül (4a)				
x	Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás

229-2008. (IX.12) Kormányrendelet adatszolgáltatás

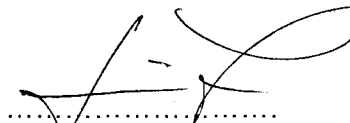
x	adsl Alfa	160	160	kbit/s	I. melléklet IV. 2.1.3
x	adsl Bravo	256	256	kbit/s	I. melléklet IV. 2.1.3
x	adsl Charlie	480	480	kbit/s	I. melléklet IV. 2.1.3
x	adsl Delta	960	960	kbit/s	I. melléklet IV. 2.1.3
x				kbit/s	
x				kbit/s	
x				kbit/s	
x				kbit/s	
x				kbit/s	
x	4a Garantált feltöltési sebesség hálózaton belül (4a)				
x	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)	110,00	darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	83,00	darab/1000
ebből: jogos (2ba)	69,00	darab/1000
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma (2bc)	1,00	darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	65,87	óra
Szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja (2e)	Zárt hibajegykezelő rendszer alapján összesített adatokból	

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


 Kocsis Ferenc
 vezérigazgató

EXTERNET Nyrt.
 5000 Szolnok, Szapáry u. 18.
 Adószám: 14003790-2-16
 9.