

ADATLAP - SZM 2005
a 345/2004. (XII. 22.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás
megfelelőség igazolásához

FIGYELEM! Az ADATLAP kitöltése és beküldése még nem jelenti a R. szerinti megfelelés igazolását.
Kitöltés előtt kérjük, olvassa el figyelmesen az ÚTMUTATÓT!

		Előzetesen a Hatóság tölti ki!	
Szolgáltató alapadatai			
(I)	Szolgáltató neve:	H1 Telekom Távközlési és Kereskedelmi Kft.	(I)
(II)	Szolgáltató székhelycíme:	2051 BIATORBAGY Szent László u. 34.	(II)
(III)	Szolgáltató levélcíme:	1111 BUDAPEST Bartók Béla út 36-38. I./1.	(III)
Szolgáltatás alapadatai			
(IV)	Szolgáltatás kategóriája a R. szerint:	Telefonszolgáltatás	(IV)
(V)	Szolgáltatás megnevezése:	Nyilvános belföldi távbeszélő-szolgáltatás	(V)
(VI)	Szolgáltatás SZJ száma:	64.20.12.1	(VI)
(VII)	Szolgáltatás tényleges, bejelentett megkezdésének időpontja (éééé.hh.nn):	2003.09.21	(VII)

FIGYELEM! Ha a Hatóság által nyilvántartott fenti adatok nem megfelelők, kérjük az ADATLAP kitöltése előtt jelezze az NHH-nak. További információért olvassa el az ÚTMUTATÓ 5. oldalán a fenti (I) - (VII) pontokra vonatkozó tájékoztatást!

(VIII) A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás esetében forgalom mérésen alapuló számlázást alkalmaz: (VIII)

(IX) Kérem, írja be a megfelelő kódkockába, hogy a (XIII) pontban részletezett, vállalt szolgáltatás minőségi mutatók (a) - (o) esetén, mutatóként hány adatsort (aláosztást) töltött ki: (IX)

(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	(n)	(o)
1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0

(X) Kérem, írja be a megfelelő kódkockába a (XIII) pontban részletezett szolgáltatás minőségi mutatók (a) - (o) cél-, és minimálértékeit tartalmazó általános szerződési feltételek (ÁSZF) hatálybalépésének dátumát (éééé.hh.nn): (X)

(XI) A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás átlagos előfizetői száma 1000 előfizetőnél kisebb: (XI)

(XII) **Megfelelőség igazolás módja**
 A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2005. évi megfelelésének igazolását megfelelési nyilatkozat postára adásával teljesíti: (XII)

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2005. évi megfelelésének igazolását belső szolgáltatás ellenőrzésén alapuló minőségirányítási rendszer tanúsítvány postára adásával teljesíti:

Ha az előző kódkockába "X"-et írt, adja meg a minőségirányítási rendszer tanúsítvány érvényességi területét (tanúsító szervezet és szabványok megnevezése, érvényességi terület/hatókör stb.)

(XII) Megfelelőség igazolás módja (folytatás)

(XII)

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2005. évi megfelelőségének igazolását a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítványának csatolásával teljesíti: -----

Ha az előző kódkockába "X"-et írt, adja meg, hogy a szolgáltatás 2005. évi megfelelőségének igazolásának mely részére terjed ki a kijelölt tanúsító szervezet tanúsítványa (tanúsító szervezet megnevezése, érvényességi terület/hatókör stb.):

(XIII) Vállalt szolgáltatásminőségi mutatók:

(XIII)

Szolgáltatás minőségi mutató					ASZF vonatkozó pontja
azonosító (sorszám)	név vagy alóosztás neve	célérték	minimál érték	teljesítési érték	
(a)	HLI (1.)	Új hozzáférés létesítési idő			
1.	1.		30	45	11
					[nap]
					5
(b)	MHI (2.)	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje			
1.	1.		72	108	32
					[óra]
					12.2
(c)	SZKI (3.)	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje			
1.	1.		30	45	3
					[nap]
					13.2
(d)	RA (4.)	A szolgáltatás rendelkezésre állása			
1.	1.		99	96	99,73
					[%]
					5
(e)	SHA (5.)	A sikertelen hívások aránya			
1.	1.		1,4	2,7	5,0
					[%]
					6.1
(f)	HFI (6.)	A hívás felépítési ideje			
1.	1.		12	30	4
					[mp]
					6.1
(g)	KVI (7.)	Kezelő, hibafeltevő válaszideje			
1.	1.		30	40	16
					[mp]
					6.1
(h)	BHAZ (8.)	Bíthiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos			
1.	1.		0	0	0
					-
					0

(XIV) Egyéb szolgáltatásminőségi mutatók és adatok:

(XIV)

Szolgáltatás minőségi mutató, és adat		2005.évi adat			
azonosító (sorszám)	név				
(p)	BP (16.)	Előfizetői panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	119	(p)
(q)	MP (17.)	Minőségi panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	46	(q)
(r)	JP (18.)	A jogos minőségi panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	46	(r)
(s)	SZP (19.)	A számlapanaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	73	(s)
(t)	JSZP (20.)	A jogos számlapanaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	73	(t)
(u)	ÜGYP (21.)	Az ügyintézés elleni panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	0	(u)
(v)	HV	Hatósági vizsgálatok száma	[db]	1	(v)
(w)	EHD	Elmarasztaló hatósági döntések száma	[db]	0	(w)

ADATLAP - SZM 2005

FIGYELEM! Az ADATLAP kitöltése és beküldése még nem jelenti a R. szerinti megfelelés igazolását.

Kitöltés előtt kérjük, olvassa el figyelmesen az ÚTMUTATÓT!

		Előzetesen a Hatóság tölti ki!	
Szolgáltató alapadatai			
(I)	Szolgáltató neve:	H1 Telekom Távközlési és Kereskedelmi Kft.	(I)
(II)	Szolgáltató székhelycíme:	2051 BIATORBAGY Szent László u. 34.	(II)
(III)	Szolgáltató levélcíme:	1111 BUDAPEST Bartók Béla út 36-38. I./1.	(III)
Szolgáltatás alapadatai			
(IV)	Szolgáltatás kategóriája a R. szerint:	Telefonszolgáltatás	(IV)
(V)	Szolgáltatás megnevezése:	Nyilvános helyi távbeszélő-szolgáltatás	(V)
(VI)	Szolgáltatás SZJ száma:	64.20.11.0	(VI)
(VII)	Szolgáltatás tényleges, bejelentett megkezdésének időpontja:	2004.08.30	(VII)

FIGYELEM! Ha a Hatóság által nyilvántartott fenti adatok nem megfelelők, kérjük az ADATLAP kitöltése

(VIII) A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás esetében forgalommérésen alapuló számlázást alkalmaz: ----- (VIII)

(IX) Kérem, írja be a megfelelő kódkockába, hogy a (XIII) pontban részletezett, vállalt szolgáltatás (IX)

(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	(n)	(o)
1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0

(X) Kérem, írja be a megfelelő kódkockába a (XIII) pontban részletezett szolgáltatás minőségi mutatók (a) - (o) cél-, és minimálértékeit tartalmazó általános szerződési feltételek (ÁSZF) hatálybalépésének dátumát (X)

(XI) A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás átlagos előfizetői száma 1000 előfizetőnél kisebb: ----- (XI)

(XII) **Megfelelés igazolás módja**
A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2005. évi megfelelésének igazolását megfelelési nyilatkozat postára adásával teljesíti: ----- (XII)

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2005. évi megfelelésének igazolását belső szolgáltatás ellenőrzésén alapuló minőségirányítási rendszer tanúsítvány postára adásával teljesíti: -----

Ha az előző kódkockába "X"-et írt, adja meg a minőségirányítási rendszer tanúsítvány érvényességi területét (tanúsító szervezet és szabványok megnevezése, érvényességi terület/hatókör stb.)

(XII) Megfelelőség igazolás módja (folytatás)

(XII)

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2005. évi megfelelőségének igazolását a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítványának csatolásával teljesíti: -----

Ha az előző kódkockába "X"-et írt, adja meg, hogy a szolgáltatás 2005. évi megfelelőségének igazolásának mely részére terjed ki a kijelölt tanúsító szervezet tanúsítványa (tanúsító szervezet megnevezése, érvényességi terület/hatókör stb.):

(XIII) Vállalt szolgáltatásminőségi mutatók:

(XIII)

Szolgáltatás minőségi mutató					ASZF vonatkozó pontja
azonosító (sorszám)	név vagy alóosztás neve	célérték	minimál érték	teljesítési érték	
(a)	HLI (1.)	Új hozzáférés létesítési idő			
1.	1.		30	45	11
					[nap] 5
(b)	MHI (2.)	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje			
1.	1.		72	108	32
					[óra] 12.2
(c)	SZKI (3.)	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje			
1.	1.		30	45	3
					[nap] 13.2
(d)	RA (4.)	A szolgáltatás rendelkezésre állása			
1.	1.		99	96	99,73
					[%] 5
(e)	SHA (5.)	A sikertelen hívások aránya			
1.	1.		1,4	2,7	5,0
					[%] 6.1
(f)	HFI (6.)	A hívás felépítési ideje			
1.	1.		12	30	4
					[mp] 6.1
(g)	KVI (7.)	Kezelő, hibafeltevő válaszüzeje			
1.	1.		30	40	16
					[mp] 6.1
(h)	BHAZ (8.)	Bíthiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos			
1.	1.		0	0	0
					- 0

(XIV) Egyéb szolgáltatásminőségi mutatók és adatok:

(XIV)

Szolgáltatás minőségi mutató, és adat		2005.évi adat	
azonosító (sorszám)	név		
(p)	BP (16.)	Előfizetői panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db] 119
(q)	MP (17.)	Minőségi panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db] 46
(r)	JP (18.)	A jogos minőségi panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db] 46
(s)	SZP (19.)	A számlapanaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db] 73
(t)	JSZP (20.)	A jogos számlapanaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db] 73
(u)	ÜGYP (21.)	Az ügyintézés elleni panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db] 0
(v)	HV	Hatósági vizsgálatok száma	[db] 1
(w)	EHD	Elmarasztaló hatósági döntések száma	[db] 0

ADATLAP - SZM 2005

FIGYELEM! Az ADATLAP kitöltése és beküldése még nem jelenti a R. szerinti megfelelés igazolását.

Kitöltés előtt kérjük, olvassa el figyelmesen az ÚTMUTATÓT!

		Előzetesen a Hatóság tölti ki!	
Szolgáltató alapadatai			
(I)	Szolgáltató neve:	H1 Telekom Távközlési és Kereskedelmi Kft.	(I)
(II)	Szolgáltató székhelycíme:	2051 BIATORBAGY Szent László u. 34.	(II)
(III)	Szolgáltató levélcíme:	1111 BUDAPEST Bartók Béla út 36-38. I./1.	(III)
Szolgáltatás alapadatai			
(IV)	Szolgáltatás kategóriája a R. szerint:	Telefonszolgáltatás	(IV)
(V)	Szolgáltatás megnevezése:	Nyilvános nemzetközi távbeszélő-szolgáltatás	(V)
(VI)	Szolgáltatás SZJ száma:	64.20.12.2	(VI)
(VII)	Szolgáltatás tényleges, bejelentett megkezdésének időpontja:	2003.09.21	(VII)

FIGYELEM! Ha a Hatóság által nyilvántartott fenti adatok nem megfelelők, kérjük az ADATLAP kitöltése

(VIII) A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás esetében forgalommérésen alapuló számlázást alkalmaz: (VIII)

(IX) Kérem, írja be a megfelelő kódkockába, hogy a (XIII) pontban részletezett, vállalt szolgáltatás (IX)

(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	(n)	(o)
1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	0	0

(X) Kérem, írja be a megfelelő kódkockába a (XIII) pontban részletezett szolgáltatás minőségi mutatók (a) - (o) cél-, és minimálértékeit tartalmazó általános szerződési feltételek (ÁSZF) hatálybalépésének dátumát (X)

(XI) A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás átlagos előfizetői száma 1000 előfizetőnél kisebb: (XI)

(XII) **Megfelelés igazolás módja** (XII)

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2005. évi megfelelésének igazolását megfelelési nyilatkozat postára adásával teljesíti:

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2005. évi megfelelésének igazolását belső szolgáltatás ellenőrzésén alapuló minőségirányítási rendszer tanúsítvány postára

Ha az előző kódkockába "X"-et írt, adja meg a minőségirányítási rendszer tanúsítvány érvényességi területét (tanúsító szervezet és szabványok megnevezése, érvényességi terület/hatókör stb.)

(XII) Megfelelőség igazolás módja (folytatás)

(XII)

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2005. évi megfelelőségének igazolását a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítványának csatolásával teljesíti: -----

Ha az előző kódkockába "X"-et írt, adja meg, hogy a szolgáltatás 2005. évi megfelelőségének igazolásának mely részére terjed ki a kijelölt tanúsító szervezet tanúsítványa (tanúsító szervezet megnevezése, érvényességi terület/hatókör stb.):

(XIII) Vállalt szolgáltatásminőségi mutatók:

(XIII)

Szolgáltatás minőségi mutató						ASZF vonatkozó pontja	
azonosító (sorszám)	név vagy alóosztás neve	célérték	minimál érték	teljesítési érték			
(a)	HLI (1.)	Új hozzáférés létesítési idő					(a)
1.	1.		30	45	11	[nap] 5	1.
(b)	MHI (2.)	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje					(b)
1.	1.		72	108	32	[óra] 12.2	1.
(c)	SZKI (3.)	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje					(c)
1.	1.		30	45	3	[nap] 13.2	1.
(d)	RA (4.)	A szolgáltatás rendelkezésre állása					(d)
1.	1.		99	96	99,73	[%] 5	1.
(e)	SHA (5.)	A sikertelen hívások aránya					(e)
1.	1.		1,4	2,7	5,0	[%] 6.1	1.
(f)	HFI (6.)	A hívás felépítési ideje					(f)
1.	1.		12	30	4	[mp] 6.1	1.
(g)	KVI (7.)	Kezelő, hibafeltevő válaszideje					(g)
1.	1.		30	40	16	[mp] 6.1	1.
(h)	BHAZ (8.)	Bíthiba arány hozzáférési vonalanként másodlagos					(h)
1.	1.		0	0	0	- 0	1.

(XIV) Egyéb szolgáltatásminőségi mutatók és adatok:

(XIV)

Szolgáltatás minőségi mutató, és adat			2005.évi adat		
azonosító (sorszám)	név				
(p)	BP (16.)	Előfizetői panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	119	(p)
(q)	MP (17.)	Minőségi panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	46	(q)
(r)	JP (18.)	A jogos minőségi panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	46	(r)
(s)	SZP (19.)	A számlapanaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	73	(s)
(t)	JSZP (20.)	A jogos számlapanaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	73	(t)
(u)	ÜGYP (21.)	Az ügyintézés elleni panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	0	(u)
(v)	HV	Hatósági vizsgálatok száma	[db]	1	(v)
(w)	EHD	Elmarasztaló hatósági döntések száma	[db]	0	(w)

ADATLAP - SZM 2005

FIGYELEM! Az ADATLAP kitöltése és beküldése még nem jelenti a R. szerinti megfelelés igazolását.

Kitöltés előtt kérjük, olvassa el figyelmesen az ÚTMUTATÓT!

		Előzetesen a Hatóság tölti ki!	
Szolgáltató alapadatai			
(I)	Szolgáltató neve:	H1 Telekom Távközlési és Kereskedelmi Kft.	(I)
(II)	Szolgáltató székhelycíme:	2051 BIATORBAGY Szent László u. 34.	(II)
(III)	Szolgáltató levélcíme:	1111 BUDAPEST Bartók Béla út 36-38. I./1.	(III)
Szolgáltatás alapadatai			
(IV)	Szolgáltatás kategóriája a R. szerint:	Internet és egyéb adatátviteli szolgáltatás	(IV)
(V)	Szolgáltatás megnevezése:	Internet hozzáférés-, ellátás szolgáltatása	(V)
(VI)	Szolgáltatás SZJ száma:	64.20.18.0	(VI)
(VII)	Szolgáltatás tényleges, bejelentett megkezdésének időpontja (éééé.hh.nn):	2000.11.22	(VII)

FIGYELEM! Ha a Hatóság által nyilvántartott fenti adatok nem megfelelők, kérjük az ADATLAP kitöltése

(VIII) A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás esetében forgalommérésen alapuló számlázást alkalmaz: (VIII)

(IX) Kérem, írja be a megfelelő kódkockába, hogy a (XIII) pontban részletezett, vállalt szolgáltatás (IX)

(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	(n)	(o)
1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0

(X) Kérem, írja be a megfelelő kódkockába a (XIII) pontban részletezett szolgáltatás minőségi mutatók (a) - (o) cél-, és minimálértékeit tartalmazó általános szerződési feltételek (ÁSZF) hatálybalépésének dátumát (X)

(XI) A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás átlagos előfizetői száma 1000 előfizetőnél kisebb: (XI)

(XII) **Megfelelés igazolás módja** (XII)

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2005. évi megfelelésének igazolását megfelelési nyilatkozat postára adásával teljesíti:

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2005. évi megfelelésének igazolását belső szolgáltatás ellenőrzésén alapuló minőségirányítási rendszer tanúsítvány postára adásával teljesíti:

Ha az előző kódkockába "X"-et írt, adja meg a minőségirányítási rendszer tanúsítvány érvényességi területét (tanúsító szervezet és szabványok megnevezése, érvényességi terület/hatókör stb.)

(XII) Megfelelőség igazolás módja (folytatás)

(XII)

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2005. évi megfelelőségének igazolását a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítványának csatolásával teljesíti: -----

Ha az előző kódkockába "X"-et írt, adja meg, hogy a szolgáltatás 2005. évi megfelelőségének igazolásának mely részére terjed ki a kijelölt tanúsító szervezet tanúsítványa (tanúsító szervezet megnevezése, érvényességi terület/hatókör stb.):

(XIII) Vállalt szolgáltatásminőségi mutatók:

(XIII)

Szolgáltatás minőségi mutató					ASZF vonatkozó pontja
azonosító (sorszám)	név vagy alóosztás neve	célérték	minimál érték	teljesítési érték	
(a)	HLI (1.)	Új hozzáférés létesítési idő			
1.	1.		30	45	11
					[nap]
					5
(b)	MHI (2.)	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje			
1.	1.		72	108	8
					[óra]
					12.2
(d)	RA (4.)	A szolgáltatás rendelkezésre állása			
1.	1.		96,5	96	99,5
					[%]
					5
(i)	ASZE (9.)	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés			
1.	1.		1440	4320	180
					[perc]
					6.1
(j)	ASZT (10.)	Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés			
1.	1.		30	30	15
					[perc]
					6.1
(k)	GLS/GFS (11.)	A garantált le- és feltöltési sebesség			
1.	1.		128/32	128/32	480/111
					t/s / kit
					3.1
(l)	BHA (12.)	Bíthiba arány hozzáférési vonalanként			
1.	1.		0,000001	0,000001	0,000001
					-
					5

(XIV) Egyéb szolgáltatásminőségi mutatók és adatok:

(XIV)

Szolgáltatás minőségi mutató, és adat		2005.évi adat
azonosító (sorszám)	név	
(p)	BP (16.)	Előfizetői panaszok száma
		[db/ezer előfizető] vagy [db]
		52
(q)	MP (17.)	Minőségi panaszok száma
		[db/ezer előfizető] vagy [db]
		52
(r)	JP (18.)	A jogos minőségi panaszok száma
		[db/ezer előfizető] vagy [db]
		52
(s)	SZP (19.)	A számlapanaszok száma
		[db/ezer előfizető] vagy [db]
(t)	JSZP (20.)	A jogos számlapanaszok száma
		[db/ezer előfizető] vagy [db]
(u)	ÜGYP (21.)	Az ügyintézés elleni panaszok száma
		[db/ezer előfizető] vagy [db]
		0
(v)	HV	Hatósági vizsgálatok száma
		[db]
		1
(w)	EHD	Elmarasztaló hatósági döntések száma
		[db]
		0

ADATLAP - SZM 2005

FIGYELEM! Az ADATLAP kitöltése és beküldése még nem jelenti a R. szerinti megfelelés igazolását.

Kitöltés előtt kérjük, olvassa el figyelmesen az ÚTMUTATÓT!

Előzetesen a Hatóság tölti ki!

Szolgáltató alapadatai

(I) Szolgáltató neve: (I)

(II) Szolgáltató székhelycíme: (II)

(III) Szolgáltató levélcíme: (III)

Szolgáltatás alapadatai

(IV) Szolgáltatás kategóriája a R. szerint: (IV)

(V) Szolgáltatás megnevezése: (V)

(VI) Szolgáltatás SZJ száma: (VI)

(VII) Szolgáltatás tényleges, bejelentett megkezdésének időpontja (VII)
(éééé.hh.nn):

FIGYELEM! Ha a Hatóság által nyilvántartott fenti adatok nem megfelelők, kérjük az ADATLAP kitöltése

(VIII) A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás esetében forgalommérésen alapuló számlázást alkalmaz: (VIII)

(IX) Kérem, írja be a megfelelő kódkockába, hogy a (XIII) pontban részletezett, vállalt szolgáltatás (IX)

(a)	(b)	(c)	(d)	(e)	(f)	(g)	(h)	(i)	(j)	(k)	(l)	(m)	(n)	(o)
1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	0	0	0

(X) Kérem, írja be a megfelelő kódkockába a (XIII) pontban részletezett szolgáltatás minőségi mutatók (a) - (o) cél-, és minimálértékeit tartalmazó általános szerződési feltételek (ÁSZF) hatálybalépésének dátumát (X)

(XI) A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás átlagos előfizetői száma 1000 előfizetőnél kisebb: (XI)

(XII) **Megefelelés igazolás módja** (XII)

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2005. évi megfelelésének igazolását megfelelési nyilatkozat postára adásával teljesíti:

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2005. évi megfelelésének igazolását belső szolgáltatás ellenőrzésén alapuló minőségirányítási rendszer tanúsítvány postára adásával teljesíti:

Ha az előző kódkockába "X"-et írt, adja meg a minőségirányítási rendszer tanúsítvány érvényességi területét (tanúsító szervezet és szabványok megnevezése, érvényességi terület/hatókör stb.)

(XII) Megfelelőség igazolás módja (folytatás)

(XII)

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2005. évi megfelelőségének igazolását a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítványának csatolásával teljesíti: -----

Ha az előző kódkockába "X"-et írt, adja meg, hogy a szolgáltatás 2005. évi megfelelőségének igazolásának mely részére terjed ki a kijelölt tanúsító szervezet tanúsítványa (tanúsító szervezet megnevezése, érvényességi terület/hatókör stb.):

(XIII) Vállalt szolgáltatásminőségi mutatók:

(XIII)

Szolgáltatás minőségi mutató					ASZF vonatkozó pontja
azonosító (sorszám)	név vagy alóosztás neve	célérték	minimál érték	teljesítési érték	
(a)	HLI (1.)	Új hozzáférés létesítési idő			
1.	1.		30	45	11
					[nap]
					5
(b)	MHI (2.)	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje			
1.	1.		72	108	32
					[óra]
					12.2
(c)	SZKI (3.)	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje			
1.	1.		30	45	3
					[nap]
					13.2
(d)	RA (4.)	A szolgáltatás rendelkezésre állása			
1.	1.		99	96	99,73
					[%]
					5
(i)	ASZE (9.)	A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés			
1.	1.		1440	4320	1
					[perc]
					6.1
(j)	ASZT (10.)	Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés			
1.	1.		1440	4320	1
					[perc]
					6.1
(k)	GLS/GFS (11.)	A garantált le- és feltöltési sebesség			
1.	1.		512/128	96/32	96/32
					ts / kit
					3.1
(l)	BHA (12.)	Bíthiba arány hozzáférési vonalanként			
1.	1.		0	0	0
					-
					0

(XIV) Egyéb szolgáltatásminőségi mutatók és adatok:

(XIV)

Szolgáltatás minőségi mutató, és adat		2005.évi adat		
azonosító (sorszám)	név			
(p)	BP (16.)	Előfizetői panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	119
(q)	MP (17.)	Minőségi panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	46
(r)	JP (18.)	A jogos minőségi panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	46
(s)	SZP (19.)	A számlapanaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	73
(t)	JSZP (20.)	A jogos számlapanaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	73
(u)	ÜGYP (21.)	Az ügyintézés elleni panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	0
(v)	HV	Hatósági vizsgálatok száma	[db]	1
(w)	EHD	Elmarasztaló hatósági döntések száma	[db]	0