

Nyomtatvány adatai:

Kategória: 229/2008.(IX.12.) Kormányrendelet adatszolgáltatás

Név: 229/2008. (IX.12) Kormányrendelet adatszolgáltatás

A szolgáltató alapadatai

Adatlap Elektronikus hírközlési szolgáltatások minőség megfeleléségének igazolásához

Szolgáltatástípus neve:	Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás helyhez kötött
-------------------------	--

Ha nomád szolgáltatása is van, akkor kérem összevontan adja meg a helyhez kötött szolgáltatással!

Előző naptári év december 31-én meglévő előfizetések száma	*	1495
Az előző évben megszüntetett előfizetések száma	*	47

Forgalommérésen alapuló számlázást alkalmaz -e?

- igen
- nem

Csatolmányok:

Megfeleléségi igazolások	Csatolmány típusa:	Megfeleléségi nyilatkozat
	Csatolmány:	A tanúsító szervezet megnevezése <input type="checkbox"/>
Vizsgálati terv		

Szolgáltatás minőségi mutatók

Általános szolgáltatás minőségi adatok

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
ADSL	* 30	* 12	nap	* 1.a melléklet
Datacargo	* 30	* 9	nap	* 1.b melléklet
Metrolink	* 30	* 7	nap	* 1.c melléklet
Netroller	* 30	* 11	nap	* 1. d melléklet
Dialup	* 2	* 1	nap	* 1.e melléklet

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
ADSL	* 72	* 50	óra	* 1.a mellélet
Datacargo	* 48	* 8	óra	* 1.b mellélet
Metrolink	* 8	* 6	óra	* 1.c mellélet
Netroller	* 72	* 24	óra	* 1.d mellélet
Dialup	* 72	* 24	óra	* 1.e mellélet

Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje (1c)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Minden szolgáltatás	* 30	* 12	nap	* 1-es melléklete

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
ADSL	* 98	* 98.9	%	* 1.a mellélet
Datacargo	* 99	* 99.4	%	* 1.b mellélet
Metrolink	* 99.5	* 99.8	%	* 1.c mellélet
Netroller	* 98	* 99.1	%	* 1.d mellélet
Dialup	* 98	* 99.7	%	* 1.e mellélet

Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Minden szolgáltatás	* 75	* 83	%	* 1-es melléklete

Garantált letöltési sebesség hálózaton belül (4a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
ADSL1M	* 160	* 584	kbit/s	* 1.a mellélet
ADSL2M	* 192	* 1750	kbit/s	* 1.a mellélet
ADSL4M	* 256	* 3460	kbit/s	* 1.a mellélet
ADSL8M	* 480	* 6870	kbit/s	* 1.a mellélet
ADSL18M	* 960	* 12480	kbit/s	* 1.a mellélet
Datacargo 4M	* 2048	* 3920	kbit/s	* 1.b mellélet
Datacargo 6M	* 3072	* 6110	kbit/s	* 1.b mellélet
Datacargo 8M	* 4096	* 7980	kbit/s	* 1.b mellélet
Datacargo10M	* 5120	* 10130	kbit/s	* 1.b mellélet
Metrolink 8M	* 8192	* 8250	kbit/s	* 1.c mellélet
Metrolink 12M	* 12288	* 12500	kbit/s	* 1.c mellélet
Metrolink 16M	* 16384	* 16700	kbit/s	* 1.c mellélet
Metrolink 20M	* 20480	* 20530	kbit/s	* 1.c mellélet
Metrolink 24M	* 24576	* 24610	kbit/s	* 1.c mellélet
Netroller 1M	* 256	* 960	kbit/s	* 1.d mellélet
Netroller 2M	* 512	* 1970	kbit/s	* 1.d mellélet
Netroller 3M	* 768	* 3010	kbit/s	* 1.d mellélet
Netroller 4M	* 1024	* 3985	kbit/s	* 1.d mellélet
Netroller 5M	* 1280	* 5030	kbit/s	* 1.d mellélet
Dialup analóg	* 19.2	* 48	kbit/s	* 1.e mellélet
Dialup ISDN	* 19.2	* 60	kbit/s	* 1.e mellélet
Dialup dual ISDN	* 19.2	* 115	kbit/s	* 1.e mellélet

Garantált feltöltési sebesség hálózaton belül (4a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
ADSL 1M	* 64	* 96	kbit/s	* 1.a mellélet
ADSL 2M	* 64	* 130	kbit/s	* 1.a mellélet
ADSL 4M	* 96	* 192	kbit/s	* 1.a mellélet
ADSL 8M	* 192	* 256	kbit/s	* 1.a mellélet
ADSL 18M	* 320	* 510	kbit/s	* 1.a mellélet
Datacargó 4M	* 2048	* 3950	kbit/s	* 1.b mellélet
Datacargó 6M	* 3072	* 5920	kbit/s	* 1.b mellélet
Datacargó 8M	* 4096	* 8065	kbit/s	* 1.b mellélet
Datacargó 10M	* 5120	* 9948	kbit/s	* 1.b mellélet
Metrolink 8M	* 8192	* 8220	kbit/s	* 1.c mellélet
Metrolink 12M	* 12288	* 12350	kbit/s	* 1.c mellélet
Metrolink 16M	* 16384	* 16470	kbit/s	* 1.c mellélet
Metrolink 20M	* 20480	* 20610	kbit/s	* 1.c mellélet
Metrolink 24M	* 24576	* 25065	kbit/s	* 1.c mellélet
Netroller 1M	* 256	* 970	kbit/s	* 1.d mellélet
Netroller 2M	* 512	* 1985	kbit/s	* 1.d mellélet
Netroller 3M	* 768	* 2985	kbit/s	* 1.d mellélet
Netroller 4M	* 1024	* 3856	kbit/s	* 1.d mellélet
Netroller 5M	* 1280	* 4860	kbit/s	* 1.d mellélet
Dialup analóg	* 14.4	* 28.8	kbit/s	* 1.e mellélet
Dialup ISDN	* 19.2	* 56	kbit/s	* 1.e mellélet
Dialup dual ISDN	* 19.2	* 110	kbit/s	* 1.e mellélet

Szolgáltatás minőségi adatok

Szolgáltatás minőségi mutató		Mértékegység
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a)	* 10	nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b)	* 0.87	darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	* 0.68	darab/1000
ebből: jogos (2ba)	* 0.62	darab/1000
ebből: Bejelentett díjreklamációk száma (2 bb)	* 0.19	darab/1000
ebből: jogos (2bb)	* 0.11	darab/1000
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma (2bc)	* 0.01	darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	* 16.4	óra
Díjreklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban (2d)	* 12	nap
Szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja (2e)	* Megfelelőségi nyilatkozat.	

Úrlaptípus:229/2008. (IX.12) Kormányrendelet adatszolgáltatás

Benyújtó cég:ACE TELECOM Telekommunikációs és Informatikai Szolgáltató Kft.

Benyújtó személy:Strelisky Ádám

2009.06.21

Aláírás: _____