

ÁLTALÁNOS adatok

I. A szolgáltatáshoz való hozzáférés

1. Előfizetők száma a beszámolási időszak végén 2008.dec.31.
2. Az előfizetői szerződést megszüntető előfizetők száma 2008.-ban
3. Forgalm mérésen alapul e a számlázás
4. Megfelelősségi nyilatkozat módja

	112 db
	0 db
igen	<u>nem</u>

saját
iso+saját
tanúsító szervezet

	x
--	---

II. Információ-ellátás, szolgáltatás helyreállítás, számlázás

- Új előfizetői hozzáférési pont létesítése
- Minőségi panaszok hibaelhárítási ideje
- Számlázási díjreklamáció elhárítási ideje
- Rendelkezésre állás éves
- Ügyfélszolgálati jelentkezések 120 mp

	célérték	teljesítés
	14,00	13 nap
	48	36 óra
	0	0 nap
	95	95 %
	98,00	98 %

- Új előfizetői hozzáférési pont létesítése éves átlagban
- Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve
- ebből minőségi panasz
- a minőségiből jogos
- a bejelentettből díjreklamáció
- abból jogos
- a bejelentettből az ügyintézással kapcsolatban
- Hibaelhárítás éves átlagban
- Díjreklamáció kivizsgálása és elhárításának ideje éves átlagban

	11,6 nap
	53,57 db/1000
	53,57 db/1000
	26,79 db/1000
	0 db/1000
	0 db/1000
	0 db/1000
	30 óra
	0 nap

ÁLTALÁNOS adatok

I. A szolgáltatáshoz való hozzáférés

1. Előfizetők száma a beszámolási időszak végén 2008.dec.31.
2. Az előfizetői szerződést megszüntető előfizetők száma 2008.-ban
3. Forgalm mérésen alapul e a számlázás
4. Mgfelölsségi nyilatkozat módja

	db
	db
igen	nem

saját
iso+saját
tanúsító szervezet

--

II. Információ-ellátás, szolgáltatás helyreállítás, számlázás

- Új előfizetői hozzáférési pont létesítése
- Minőségi panaszok hibaelhárítási ideje
- Számlázási díjreklamáció elhárítási ideje
- Rendelkezésre állás éves
- Ügyfélszolgálati jelentkezések 120 mp

célérték	teljesítés	
		nap
		óra
		nap
		%
98,00	98	%

- Új előfizetői hozzáférési pont létesítése éves átlagban
- Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve
- ebből minőségi panasz
- a minőségiből jogos
- a bejelentettből díjreklamáció
- abból jogos
- a bejelentettből az ügyintézésel kapcsolatban
- Hibaelhárítás éves átlagban
- Díjreklamáció kivizsgálása és elhárításának ideje éves átlagban

	nap
	db/1000
	db/1000
	db/1000
	db/1000
	db/1000
	óra
	nap

T
E
L
E
F
O
N

ALTALANOS adatok

I. A szolgáltatáshoz való hozzáférés

1. Előfizetők száma a beszámolási időszak végén 2008.dec.31.
2. Az előfizetői szerződést megszüntető előfizetők száma 2008.-ban
3. Forgalm mérésen alapul e a számlázás
4. Mgfelölösségi nyilatkozat módja

	db
	db
igen	nem

K

Á

saját
iso+saját
tanúsító szervezet

B

II. Információ-ellátás, szolgáltatás helyreállítás, számlázás

- Új előfizetői hozzáférési pont létesítése
- Minőségi panaszok hibaelhárítási ideje
- Számlázási díjreklamáció elhárítási ideje
- Rendelkezésre állás éves
- Ügyfélszolgálati jelentkezések 120 mp

célérték	teljesítés	
		nap
		óra
		nap
		%
98,00	98	%

E

L

T

V

- Új előfizetői hozzáférési pont létesítése éves átlagban
- Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve
- ebből minőségi panasz
- a minőségiből jogos
- a bejelentettből díjreklamáció
- abból jogos
- a bejelentettből az ügyintézésel kapcsolatban
- Hibaelhárítás éves átlagban
- Díjreklamáció kivizsgálása és elhárításának ideje éves átlagban

	nap
	db/1000
	db/1000
	db/1000
	db/1000
	db/1000
	óra
	nap

Internet

Garantált letöltési sebesség hálózaton belül
névleges célérték teljesített megys.

128	64	64	
1	256	256	
2	384	384	

Garantált feltöltési sebesség hálózaton belül
névleges célérték teljesített megys.

	64	64	
	256	256	
	384	384	

Telefon helyhez kötött

sikertelen hívások aránya %
Hívás felépítés ideje mp

Kábelv TV szolgáltatás

Valamennyi csatorna vivőszintje		dBuV	analóg	
Szomszédos csatornák közötti legnagyobb jelszint különbség		dB	analóg	
Vivő/zaj viszony		dB	analóg, dvdbT és DVB-S	
bithiba arány		arány	dvdbT és DVB-S	
modulációs hibaarány		arány	dvdbT és DVB-S	DVCB- C

Csak azon cégek érintettek akik 2008.-ban hat hónapja aktívan szolgáltattak!!!!

Kitölteni előzetesen az éreintett táblákat, csak utána beküldeni!!

Az éves átlagok számított értékek, az összes tényt összeadni és elosztani ????

kettő tizedesjegyre kell megadni, minden számított értéket!!

A számítások mögé doksik kellene, mint pl.: nyilvántartás excelben ahol a vevő adatai, szerz.dátuma, bekötés dátuma; vagy hiba bejelentések dátuma, elintézés dátuma szerepel, stb.!!

A héten az alapszolgáltatás részeként megküldök egy minta csomagot, h mit és hogyan kellene meglenni és beadni.

Az emelt szintű szolgáltatásban részesülőknél egyenként egyeztetünk, a dokumentumok elkészítéséről!!!

AZ adatokat legkésőbb jan. 28.-ig kérem megadni azon cégkenek, akik érintettek, az emelt díjas szolgáltatásomban!