

Megfelelőségi nyilatkozat

a 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet szerinti 2012. évre vonatkozó szolgáltatásminőség megfelelésig igazolásához

Szolgáltató neve: Pannon Pipics Kft.

Szolgáltató címe: 9500 Celldömölk Szentháromság tér 6.

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás megnevezése és SZJ száma:

A szolgáltatás megnevezése	A szolgáltatás KSH szerinti SZJ száma:
az ÁSZF szerint:	az NHH osztályozása szerint:
Internet hozzáférési szolgáltatás	Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás helyhez kötött (nyilvános)
	Távközlési szolgáltatás TEÁOR'08
	6110 Vezetékes
	6120 vezeték nélküli

A szolgáltató által alkalmazott szabványok, egyéb mértékadó előírások (pl. gyártói előírások, ITU-T ajánlások, ETSI útmutatók) felsorolása:

Interfész bejelentés Ethernet Lan,

Szabványok és nemzetközi előírások jegyzéke (NHH kiadvány)

CWA 14357:2001 E

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének megfelelésére vonatkozó nyilatkozatot a következő dokumentumok támasztják alá:

1. Szolgáltatás megnevezése, a szolgáltatásminőségi követelmények leírása, értelmezése, az ellenőrzések módszere:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
20111101/001ÁSZF	2011.11.01	Általános Szerződési Feltételek

2. A számlázási rendszer leírása forgalom mérésen alapuló számlázás esetén:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
-	-	-

3. A szolgáltatásminőségi célértékek, és az erre vonatkozó teljesítési értékek, belső vizsgálati módszer, felhasznált forrásadatok azonosítása:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
Ászf050808/01	2005.08.08.	ÁSZF 3. sz. melléklete a minőségi célérték mutatókról
081201-02	2008. 12. 01.	Utasítás a 229 korm rend. Előírt feladatok végrehajtásáról
080101-03	2008. 01. 01.	Minőségi mutatók meghatározása, mérési módszerük – belső utasítás

4. Vizsgálati terv:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
20110102/ET	2012.01.02	Éves Ellenőrzési – Vizsgálati terv Visszavonásig érvényes, a tárgyévre is!

5. Vizsgálati, mérési jegyzőkönyvek, kiértékelés, származtatott eredmények, származtatás módja:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
Jkv12/01től Jkv12/12	2012 jan-dec.	Jegyzőkönyv

6. Eltérés esetén tett intézkedések, ismételt ellenőrzések:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
Nem volt szükség intézkedésre.	-	-

7. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos tájékoztatók, közzétételek, hatályos ÁSZF:

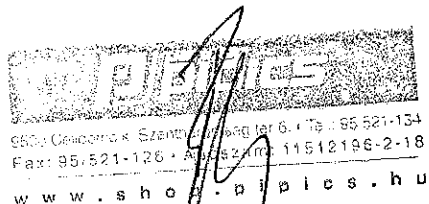
Dokumentum száma	Kelte	Címe
20111101/001ÁSZF	2011.11.01.-től	Ászf módosítása (honlapon + ügyfélszolgálati helyen)
20120415/001ÁSZF	2012.04.15.-től	
20120701/001ÁSZF	2012.07.01-től	
20121201/01ÁSZF	2012.12.01-től	
Megf08/090215	2009. február 28.	Megfelelőségi nyilatkozat és célértékek teljesítése táblázat (honlapon + ügyfélszolgálati helyen)
Megf09/100213	2010. 02.15	
Megf10/110201	2011. február 15.	
Megf11/120101	2012. január 10.	

8. Egyéb dokumentumok (itt adható meg az ISO minőségirányítási rendszer tanúsítás dokumentuma is):

Dokumentum száma	Kelte	Címe
110115/01	2011.01.15	Szabványok jegyzéke – belső utasítás

Kiadás helye, kelte: 2013. 01. 20.

aláírás



Szolgáltatás minőségi mutatók

Általános szolgáltatás minőségi adatok

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje (1a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Internet szolgáltatás	14	4	nap	3.sz. melléklet

Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje (1b)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Internet szolgáltatás	48	24	óra	3.sz. melléklet

A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása (1d)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Internet szolgáltatás	98	98	%	3.sz. melléklet

Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya (1e)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Internet szolgáltatás	90	90	%	3.sz. melléklet

Garantált le -, és feltöltési sebesség hálózaton belül (4a)

Megnevezés vagy alábontás megnevezése	Célérték	Teljesítési érték	Mértékegység	ÁSZF hivatkozás
Csomag neve WIMAX 1 M				
Letöltési sebesség	512	512	kbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	128	128	kbit/s	3.sz. melléklet
Csomag neve WIMAX 2 M				
Letöltési sebesség	1024	1024	kbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	192	192	kbit/s	3.sz. melléklet
Csomag neve WIMAX 3 M				
Letöltési sebesség	1536	1536	kbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	256	256	kbit/s	3.sz. melléklet
Csomag neve WIMAX 4 M				
Letöltési sebesség	2048	2048	kbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	256	256	kbit/s	3.sz. melléklet
Csomag neve WIMAX 6 M				
Letöltési sebesség	3072	3072	kbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	256	256	kbit/s	3.sz. melléklet
Csomag neve WIMAX 8 M				
Letöltési sebesség	4096	4096	kbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség	256	256	kbit/s	3.sz. melléklet
Csomag neve				
Letöltési sebesség			kbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség			kbit/s	3.sz. melléklet
Csomag neve				
Letöltési sebesség			kbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség			kbit/s	3.sz. melléklet
Csomag neve				
Letöltési sebesség			kbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség			kbit/s	3.sz. melléklet
Csomag neve				
Letöltési sebesség			kbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség			kbit/s	3.sz. melléklet
Csomag neve				
Letöltési sebesség			kbit/s	3.sz. melléklet
Feltöltési sebesség			kbit/s	3.sz. melléklet

Szolgáltatás minőségi adatok

Szolgáltatás minőségi mutató		Mértékegység
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban (2a)	3,2	nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve (2b)	38,27	darab/1000
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos (2ba)	28,35	darab/1000
ebből: jogos (2ba)	28,35	darab/1000
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma (2bc)	0	darab/1000
Hibaelhárítás ideje éves átlagban (2c)	26	óra
Szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja (2e)		Megfelelési nyilatkozat

Előfizetők száma 2012 dec. 31. 1691 fő

Előző évben megszüntetett előfizetések száma: 45



Éves Ellenőrzési - Vizsgálati terv
2013.

Iktatószám: 091201-4,
1. sz. mód 10/01/02

A terv célja, hogy a szolgáltatással kapcsolatban vállalt minőségi mutatókat rendszeresen és előírt rendben vezessük, mérjük, a méréseket megfelelően dokumentáljuk. A méréseket 2009. január 1.-től kell végezni és dokumentálni jegyzőkönyvekkel.

1. A szolgáltatásrendelkezésre állását folyamatosan ellenőrizzük hálózati kapcsolódási pontokon és kijelölt referencia ponton (ügyfélszolgálati gépen), illetve a partner szolgáltatótól kapott havi adatokat összevetjük az általunk rögzített log file adatokkal, valamint az esetleges vevői bejelentésekkel.

2. Egyéb mérések

Mérési helyek: 500 vevőnként egy mintavételi helyet alakítunk ki a mérésekre.

2009. 01 01.-től folyamatosan a mintavételi helyek száma: 1 + a referencia hely az ügyfélszolgálaton

A helyek címe: Celldömölk, Szentháromság tér 6.
Sárvár, Hunyadi 13-2.

A mérések gyakorisága: Havonta egyszer ellenőrizzük (minden hónap első hétfőjén) napi három méréssel (8-14 óra, 14-22 óra valamint 22-8 óra között), illetve hiba bejelentés esetén soron kívül minimum 5-szöri ismétléssel, félóránként, külön jegyzőkönyvezve.

Mérési módszerek:

A mért mutatókat és a mérések módszerét, valamint az eredmények származtatását a kiadott „Utasítás a mérésekről” belső utasítás tartalmazza részletesen.

3. Az adminisztratív mutatók vonatkozásában az elektronikus iktatási rendszer tartalmazza az adatokat.

- új igény nyilvántartása (előfizetői adatbázis xls formában)
- előfizetői adatbázis karbantartása (új igény, aktív, megszűnt jelzések használata, dátumokkal kiegészítve)
- reklamációk kezelése, felvétel ideje-javítás vagy elintézés ideje (számla és minőségi panaszok esetén külön táblázatban)
- a felvett hibajegyek havi ellenőrzése (elhárítás idejének felvezetése) és az iktatási rendszerbe való bevezetése, ha számla korrekciót igényel, a számlázáshoz kapcsolása

4. Az utasítás visszavonásig érvényes!

5. Mellélet: Mérésekről szóló utasítás, hibajegy, mérési jkv minta, Szabványok és nemzetközi előírások jegyzéke (NHH kiadvány)

2013.01.02.

Ügyvezető

ügyvezető

