

2008. ÉVI MEGFELELŐSÉGI NYILATKOZAT DOKUMENTUMAI

2008/1. SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁS, SZÁMLÁZÁSI RENDSZER

SZOLGÁLTATÁS LEÍRÁS

A nyújtott szolgáltatás besorolása a szolgáltatások jegyzéke szerint:

64.20.18.0 Internet szolgáltatás

A) MIKROHULLÁMÚ INTERNET HOZZÁFÉRÉSI SZOLGÁLTATÁS

Az Előfizető végberendezésével vezeték nélküli, állandó Internet kapcsolatot létesíthet mikrohullámú összekötéssel keresztül. A szolgáltatás részét képezik a 2. számú mellékletben foglaltak.

A szolgáltatás igénybevételéhez szükséges technikai eszközök

A szolgáltatás igénybevételéhez mikrohullámú berendezés szükséges, amelyet a Szolgáltató a szerződés hatálya alatt díjmentesen biztosít az Előfizető részére. A Szolgáltató által az Előfizetőnél elhelyezésre kerülő mikrohullámú végberendezés 100 Base-T Ethernet felületű csatlakozást biztosít.

Minőségi célértékek

A mikrohullámú Internet szolgáltatás 128Kbit/s – 6Mbit/s sávszélességű hozzáférést biztosíthat a választott előfizetéstől függően.

A Szolgáltató az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ában biztosítja az Előfizető számára a szolgáltatás rendelkezésre állását.

Egyéb feltételek

A szolgáltatás a Szolgáltató által a mikrohullámú szolgáltatásba bevont területeken vehető igénybe, amennyiben a telepítés technikai feltételei (pl. rálátás a szolgáltató bázisállomásaira, hatósugáron belül lévő „leendő” előfizető) adottak.

B) SZERVER ALAPÚ INTERNET SZOLGÁLTATÁSOK

A Szolgáltató különféle, szerver alapú Internet szolgáltatásokat biztosít az Előfizetők részére, melyek lehetnek: WEB Hosting, Server Hosting, Szerver bérlet, E-mail szolgáltatások. A szolgáltatások célja, hogy az Előfizető által biztosított tartalmak a szolgáltatónál elhelyezett, az Internet hálózattal folyamatosan kapcsolatban álló szerverek révén más Internet felhasználók által folyamatosan elérhetőek legyenek.

Minőségi célérték

A Szolgáltató az adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ában biztosítja az Előfizető számára a szerver szolgáltatások rendelkezésre állását.

SZÁMLÁZÁSI RENDSZER

A Szolgáltató a szolgáltatás egyszeri díjáról a teljesítést követően, a havi előfizetési díjról tárgyhónap 10-ig, havonta számlát küld az Igénybevevő részére. Ennek alapján az Igénybevevő köteles a számlák kifizetését 8 napos banki átutalással teljesíteni. A Felek jelen feltételtől eltérhetnek az egyedi előfizetői szerződésben. A számlák teljesítése minden esetben az egyedi előfizetői szerződésben meghatározott bankszámlán történik.

Amennyiben az Igénybevevő a havi rendszerességgel fizetendő díjakról a megadott időpontig nem kap számlát, azt köteles az ügyfélszolgálatnál bejelenteni.

A bejelentés elmulasztásából származó következményekért az Igénybevevő felelősséggel tartozik.

Amennyiben a számla kiegyenlítését az Igénybevevő elmulasztja, Szolgáltató jogosult a szolgáltatás szüneteltetésére (felfüggesztésére), az Általános szerződési feltételek 3.2. pontjában meghatározott feltételekkel. Előfizető a hátralékának összegű és a kikapcsolási díj megfizetése után veheti ismételten igénybe a szolgáltatást. Amennyiben az Igénybevevő az eredménytelen felszólítást követően a tartozását nem egyenlíti ki, a Szolgáltató jogosult a szerződést 45 napos felmondási idővel felmondani. Az Igénybevevő köteles a rendszerről történő lekapcsolásig keletkezett hátralékos havi előfizetési díjat a mindenkori késedelmi kamattal növelt összegben megfizetni.

Szolgáltató csak az Igénybevevő által ténylegesen igénybevett szolgáltatást számlázza ki az egyedi előfizetői szerződés és az Általános Szerződési Feltételek által meghatározott díjak szerint. A havi előfizetési díj a tárgyhónapban esedékes, az egyszeri belépési díj a teljesítést követően.

A számlázás a PROVIMAX cég KERSZÁM SILVER programmal történik.

2008/2. VÁLLALT ÉS TELJESÍTETT MUTATÓK, BELSŐ VIZSGÁLAT MÓDSZERE

Az ÁSZF szerint vállalt minőségi mutatók:

Megnevezés	Minőségi célérték meghatározása	Mérési módszer	Mértékegység	Minimál érték	Célérték
1. Új hozzáférés létesítési idő	A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80%-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Nap	30	7
2. Minőségi panasz hibaelhárítás ideje	A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80%-ában teljesített határideje	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Óra	72	48
3. A szolgáltatás rendelkezésre állása	A szolgáltatás-igénybevehetőség tényleges időtartamának aránya az adatgyűjtési időszak teljes elvi szolgáltatás idejéhez képest	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Százalék	95	95
4. A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizető számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybevehető.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Perc	4320	2160
5. Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés	Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt elérhető.	A szolgáltató nyilvántartó rendszere alapján	Perc	7800	2880
6. garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség	Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele estén a vizsgált esetek 90%-ában garantál.				
Garantált le / feltöltési sebesség					
LH ALAP			kbps		64 / 32
LHCOM I			kbps		64 / 32
LHCOM II			kbps		128 / 32
LH COM ÜZLET I			kbps		128 / 32
LH COM ÜZLET II			kbps		256 / 64
LH COM ÜZLET III			kbps		256 / 64

7. Bit hibaaarány hozzáférési vonalanként	A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.			0	0
---	--	--	--	---	---

BELSŐ VIZSGÁLAT MÓDSZERE

A vizsgálati tervben szerepeltetve.

TELJESÍTETT MUTATÓK

1. Szolgáltatáshoz való hozzáférés létesítésének vállalási határideje:

Minőségi mutató neve:

Új hozzáférés létesítési idő

A minőségi mutató meghatározása:

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek, az esetek 80 %-ában teljesített határideje (megkezdett naptári nap).

Vállalt érték: minimális 30 nap
célérték 7 nap

Teljesített érték: 6 nap

2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje:

Minőségi mutató neve:

Minőségi panasz hibaelhárítási ideje

A minőségi mutató meghatározása:

A minőségi panaszok alapján indított hibaelhárításnak az esetek 80 %-ában teljesített határideje (megkezdett óra).

Vállalt érték: minimális 72 óra
célérték 48 óra

Teljesített érték: 37 óra

3. A szolgáltatás rendelkezésre állása:

Minőségi mutató neve:

A szolgáltatás rendelkezésre állása

6. Garantált fel- és letöltési sebesség

Minőségi mutató neve:

Garantált (átlagosan elvárható) fel- és letöltési sebesség

A minőségi mutató meghatározása:

Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizető számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 80 %-ában garantált. (kbit/s)

Vállalt érték:

6. garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség	Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál.			Minimálérték	Célérték
Garantált le / feltöltési sebesség					
LH ALAP			kbps		64 / 32
LHCOM I			kbps		64 / 32
LHCOM II			kbps		128 / 32
LH COM ÜZLET I			kbps		128 / 32
LH COM ÜZLET II			kbps		256 /64
LH COM ÜZLET III			kbps		256/ 64

Teljesített érték:

6. garantált (átlagosan elvárható) le- és feltöltési sebesség	Az az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90 %-ában garantál.				Teljesített érték
Garantált le / feltöltési sebesség					
LH ALAP			kbps		490 / 124
LHCOM I			kbps		870 / 122
LHCOM II			kbps		1500/240
LH COM ÜZLET I			kbps		970 / 121
LH COM ÜZLET II			kbps		1810/245
LH COM ÜZLET III			kbps		2980/234

7. Bit hibaarány hozzáférési vonalanként

A hibásan átvitt bitek számának aránya az átvitt összes bitek számához képest.

IP csomagkapcsolt technológia esetén a mutató nem értelmezhető, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén, automatikusan kéri a feladótól annak ismételt küldését.

8. Előfizetői panaszok száma

Az adatgyűjtési időszakban bejelentett előfizetői panaszok száma az átlagos előfizetői létszámra vetítve (db/előfizető), mivel az előfizetők száma nem éri el az 1000 főt.

Az alapadatok forrása: a bejelentett panaszokról vezetett nyilvántartások

A minőségi mutató származtatása: bejelentett előfizetői panaszok száma és az összes előfizető hányadosa.

Teljesített érték: 1121,41 darab/1000

9. Minőségi panaszok száma

A minőségi panaszok száma az átlagos előfizetői létszámra vetítve (db/előfizető), mivel az előfizetők száma nem éri el az 1000 főt. Minőségi panasz: az ÁSZF-ben meghatározott minőségi mutatók teljesítésére, vagy a szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés.

Alapadatok forrása: a szolgáltató nyilvántartása A minőségi mutató származtatása: a minőségre vonatkozó panaszok számának és az átlagos előfizetők számának hányadosa.

Teljesített érték: 296,79 darab/1000

10. Jogos minőségi panaszok száma

Az adott időszakban jogosnak elismert minőségi panaszok száma az átlagos előfizetői létszámra vetítve (db/előfizető), mivel az előfizetők száma nem éri el az 1000 főt.

Alapadatok forrása: a szolgáltató nyilvántartása A mutató származtatása: a jogosnak elismert panaszok számának és az előfizetők átlagos számának hányadosa.

Teljesített érték: 252,95 darab/1000

11. Az ügyintézés elleni panaszok száma

Az ügyintézés elleni panaszok száma az előfizetők átlagos számához viszonyítva.

Az ügyintézés eljárásával, illetve az eljáró munkatárs személyével kapcsolatban felmerült előfizetői elégedetlenség szolgáltató felé történő kinyilvánítása (kivéve a számlapanaszokat és a minőségi panaszokat).

Alapadatok forrása: bejelentett panaszokról vezetett nyilvántartások A minőségi mutató származtatása: az ügyintézés elleni panaszok számának és az átlagos előfizetők számának hányadosa.

Teljesített érték: 42,15 darab/1000

2008/3. VIZSGÁLATI TERV, FELHASZNÁLT FORRÁSADATOK

1. Szolgáltatáshoz való hozzáférés létesítésének vállalási határideje:

Az időszak során a szolgáltatás igénybevételére felvett jelentkezési és átvételi lapokon dokumentált időpontok alapján évente vizsgálendő. (Az LH COM Kft. Ügyviteli rendszere: Jelentkezési lap)

2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje:

Az előfizetők által bejelentett panaszok (email, telefon, levél) elhárításáról felvett belső dokumentumok alapján évente vizsgálendő. Az LH COM Kft. Ügyviteli rendszere: Hibabejelentő lap)

3. A szolgáltatás rendelkezésre állása:

A Szolgáltató által a szolgáltatás szünetelése esetén felvett belső jegyzőkönyvek vizsgálata évente.

4. A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése: a szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szüneteltetés egy évben:

A Szolgáltató által a szolgáltatás rendellenes szünetelése esetén felvett belső jegyzőkönyvek vizsgálata évente.

5. A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése: az előfizetők legalább 10 %-át érintő átmeneti szüneteltetés egy évben összesen:

A Szolgáltató által a szolgáltatás rendellenes szünetelése esetén felvett belső jegyzőkönyvek vizsgálata évente.

6. Garantált fel- és letöltési sebesség

Az LH COM Kft. kitöltött Munkalap alapján, ami egyben a mérési jegyzőkönyv is összesíti a mért adatokat.

7. Bit hibaarány hozzáférési vonalanként

IP csomagkapcsolt technológia esetén a mutató nem értelmezhető, mivel itt csomagok továbbítására kerül sor, és a rendszer egy hibás csomag vétele esetén, automatikusan kéri a feladótól annak ismételt küldését.

8. Előfizetői panaszok száma

Az adatgyűjtési időszakban bejelentett előfizetői panaszok száma az átlagos előfizetői létszámra vetítve (db/előfizető), mivel az előfizetők száma nem éri el az 1000 főt. Az alapadatok forrása: a bejelentett panaszokról vezetett nyilvántartások

A minőségi mutató származtatása: bejelentett előfizetői panaszok száma és az összes előfizető hányadosa.

9. Minőségi panaszok száma

A minőségi panaszok száma az átlagos előfizetői létszámra vetítve (db/előfizető), mivel az előfizetők száma nem éri el az 1000 főt. Minőségi panasz: az ÁSZF-ben meghatározott minőségi mutatók teljesítésére, vagy a szolgáltatásminőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés.

Alapadatok forrása: a szolgáltató nyilvántartása A minőségi mutató származtatása: a minőségre vonatkozó panaszok számának és az átlagos előfizetők számának hányadosa.

10. Jogos minőségi panaszok száma

Az adott időszakban jogosnak elismert minőségi panaszok száma az átlagos előfizetői létszámra vetítve (db/előfizető), mivel az előfizetők száma nem éri el az 1000 főt.

Alapadatok forrása: a szolgáltató nyilvántartása A mutató származtatása: a jogosnak elismert panaszok számának és az előfizetők átlagos számának hányadosa

11. Az ügyintézés elleni panaszok száma

Az ügyintézés elleni panaszok száma az előfizetők átlagos számához viszonyítva.

Az ügyintézés eljárásával, illetve az eljáró munkatárs személyével kapcsolatban felmerült előfizetői elégedetlenség szolgáltató felé történő kinyilvánítása (kivéve a számlapanaszokat és a minőségi panaszokat).

Alapadatok forrása: bejelentett panaszokról vezetett nyilvántartások A minőségi mutató származtatása: az ügyintézés elleni panaszok számának és az átlagos előfizetők számának hányadosa.

2008/4. VIZSGÁLATI JEGYZŐKÖNYVEK, KIÉRTÉKELÉS, SZÁRMAZTATOTT EREDMÉNYEK

A teljesített mutatókat lásd a 2008/2. dokumentumban.

1. Szolgáltatáshoz való hozzáférés létesítésének vállalási határideje:

LH COM KFT. Nyilvántartó rendszer alapján lista. (2008/4/1.xls)

2. A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje:

LH COM KFT. Nyilvántartó rendszer alapján lista. (2008/4/2.xls)

3. A szolgáltatás rendelkezésre állása:

LH COM KFT. felügyeleti rendszer alapján lista készítése. (2008/4/3)

4. A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése: a szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szüneteltetés egy évben:

LH COM KFT. felügyeleti rendszer alapján lista készítése. (2008/4/4)

5. A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése: az előfizetők legalább 10 %-át érintő átmeneti szüneteltetés egy évben összesen:

LH COM KFT. felügyeleti rendszer alapján lista készítése. (2008/4/4)

6. Garantált fel- és letöltési sebesség

2008/3 pontban említett dokumentumok feldolgozása. (LHSEBESSEG2008.XLS)
2008/4/5 jegyzőkönyv készítése.

7. Bit hibaarány hozzáférési vonalanként

Nem értelmezhető.

8. Előfizetői panaszok száma

LH COM KFT. Nyilvántartó rendszer alapján lista. (2008/4/8.xls)

9. Minőségi panaszok száma

LH COM KFT. Nyilvántartó rendszer alapján lista. (2008/4/9.xls)

10. Jogos minőségi panaszok száma

LH COM KFT. Nyilvántartó rendszer alapján lista. (2008/4/10.xls)

11. Az ügyintézés elleni panaszok száma

2008/5. ELTÉRÉS ESETÉN TETT INTÉZKEDÉSEK, ISMÉTELT ELLENŐRZÉSEK

A 2008/4/4. sz. jegyzőkönyvben (a szolgáltatás rendellenes szüneteltetésének idejéről) szereplő problémák elhárításáról a Szolgáltató a következő módon intézkedett:

- a hibás hálózati eszközök, interfészek kicserélése (pl. szerver, hálózati kártya cseréje)
- tűzfalszabályok módosítása (szigorítása) illetéktelen hozzáférés megakadályozása érdekében
- gerinchálózat fejlesztése a sávszélesség igény kiszolgálásának érdekében