

ADATLAP - SZM 2007
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 ÚTMUTATÓ!

		Előzetesen a Hatóság tölti ki!	
Szolgáltató alapadatai			
(I)	Szolgáltató neve:	HunNet Hungarian Networks Számítástechnikai, Oktatási és Kereskedelmi Bt.	(I)
(II)	Szolgáltató székhelycíme:	1116 BUDAPEST Fegyvernek u. 10.	(II)
(III)	Szolgáltató levélcíme:	1116 BUDAPEST Fegyvernek u. 10.	(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):	2006.01.01	(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, mutatónként 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 2007. évi megfelelésének igazolását megfelelési nyilatkozat postára adásával teljesíti: (XII)

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2007. évi megfelelésének igazolását belső szolgáltatás ellenőrzésén alapuló minőségirányítási rendszer tanúsítvány postára adásával teljesíti:

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

(XII) **Megfelelőség igazolás módja (folytatás)**

A kódkockába írjon "X"-et, ha a szolgáltatás 2007. évi megfelelőségének igazolását a miniszter által kijelölt tanúsító szervezet tanúsítványának csatolásával teljesíti: -----

Ha az előző kódkockába "X"-et írt, adja meg, hogy a szolgáltatás 2007. évi megfelelőségének igazolásának mely részére terjed ki a kijelölt tanúsító szervezet tanúsítványa (tanúsító szervezet megnevezése, érvényességi terület/hatókör stb.):

(XIII) **Vállalt szolgáltatásminőségi mutatók:**

Szolgáltatás minőségi mutató					ÁSZF vonatkozó pontja
azonosító (sorszám)	név vagy alóosztás neve	célérték	minimál érték	teljesítési érték	
(a)	HLI (1.)	Új hozzáférés létesítési idő			
1.	1.	30	30	1	zd. nap I/B/4.
(b)	MHI (2.)	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje			
1.	1.	24	24	20	[óra] 6/13
(c)	SZKI (3.)	Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje			
1.	1.	15	15	1	[nap] 6/13
(d)	RA (4.)	A szolgáltatás rendelkezésre állása			
1.	1.	95	95	99,2	[%] I/C/3
(e)	SHA (5.)	A sikertelen hívások aránya			
1.	1.	3	3	0	[%] 6/13
(f)	HFI (6.)	A hívás felépítési ideje			
1.	1.	30	30	1	[mp] 6/13
(g)	KVI (7.)	Kezelő, hibafeltevő válaszi ideje			
1.	1.	120	120	21	[mp] 6/13
(h)	BHAZ (8.)	Büntető arány nozzareresi vonalanként másodlagos felhasználás esetén			
1.	1.	0,0001	0,0001	0,00001	- 6/13

(XIV) Egyéb szolgáltatásminőségi mutatók és adatok:			(XIV)
Szolgáltatás minőségi mutató, és adat			2007.évi adat
azonosító (sorszám)	név		
(p)	BP (16.) Előfizetői panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	21 (p)
(q)	MP (17.) Minőségi panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	4 (q)
(r)	JP (18.) A jogos minőségi panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	3 (r)
(s)	SZP (19.) A számlapanaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	12 (s)
(t)	JSZP (20.) A jogos számlapanaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	5 (t)
(u)	ÜGYP (21.) Az ügyintézés elleni panaszok száma	[db/ezer előfizető] vagy [db]	0 (u)
(v)	HV Hatósági vizsgálatok száma	[db]	0 (v)
(w)	EHD Elmarasztaló hatósági döntések száma	[db]	0 (w)

(XV) Kitöltő, kapcsolattartó adatai:			(XV)
Név:	Misinszki Angelika	Telefon (munkaidőben):	06-1/999-3000
Cím:	1136 Budapest, Hegedűs Gyula utca 45	E-mail (munkaidőben):	06-1/999-3009