

MIKT - Mutatók időszakos közzé tétele

időszak: 2010.01.01 - 2010.12.31

VertigoWeb
Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.

6760 Kistelek, Akácfa u. 6.

Adószám: 1397426-2-06

Készítette: Szabó Edvin

Utolsó módosítás dátuma: 2011. január 31.

MIKT2010 Mutatók időszakos közzé tétele

Mutatók időszakos közzé tétele

elektronikus hírközlési szolgáltatás 229/2009. (IX.12.) Korm. rendelet szerinti megfelelőségéről 2010. évben nyújtott internet szolgáltatásra vonatkozóan, a Vizsgálati tervben és a Megfelelőségi nyilatkozatban szerepeltetett és Vizsgálati Tervben szereplő mutatók időszakos közzé tétele.

Szolgáltató neve: **Vertigo Web Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.**

Szolgáltató címe: **6760 Kistelek, Akácfa u. 6.**

Elektronikus hírközlési szolgáltatás megnevezése:

Internet szolgáltatás

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás megfelelőségére vonatkozó nyilatkozatot alátámasztó és a Vizsgálati tervben foglaltak szerint szerepeltetett mutatók időszakos közzé tétele

mutató azonosító	minimál érték	vállalt célérték	tárgyidőszaki érték	címe
HLI	30 nap	20 nap	7,34 nap	Új hozzáférés létesítési idő (HLI)
MHI	72 óra	48 óra	28,65 óra	Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (MHI)
RA	95%	98%	99,94%	A szolgáltatás rendelkezésre állása (RA)
SZTSZ	2880 perc	2300 perc	73 perc	Szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szüneteltetés egy évben (SZTSZ)
EÁSZ	5760 perc	4600 perc	600 perc	Előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szüneteltetés egy évben (EÁSZ)
ÁES	128/64 Kbps	384/128 Kbps	* táblázat szerint	Átlagosan elvárható (garantált) le/feltöltési sebesség (ÁES)
BHA	0%	0%	0%	Bithibaarány hozzáférési vonalanként (BHA)
BP	0,1	0,1	0,07	Előfizetői panaszok száma (BP)
MP	0,1	0,08	0,08	Minőségi panaszok száma (MP)
JP	0,1	0,08	0,06	Jogos minőségi panaszok száma (JP)
ÜGYP	0,1	0,08	0,00	Ügyintézés elleni panaszok száma (ÜGYP)

Előző naptári év december 31-én aktív előfizetések száma:

Forrásadat: partner.dbf
Időszak: tárgyév. december 31. mentett állapot
Státusz: számlázási rendszerben aktív számlázandó előfizetőként nyilvántartva

Az előző évben megszüntetett előfizetések száma

Forrásadat: partner.dbf
Időszak: tárgyév. december 31. mentett állapot

Státusz: számlázási rendszerben "FELMONDVA2010" -ként nyilvántartva

Új hozzáférés létesítési idő (HLI)

A beérkezett Megrendeléstől a Vonal átadásáig eltelt idő. A tesztidőszak (tehát a szerződéskötés, aktiválás időpontja mely az átadást követő 0-60 nap között a telepítő meglátása alapján adható ki) nem számítandó a létesítési időhöz.

Forrásadat: Munkalapok
Időszak: tárgyév
Státusz: "TELEPÍTÉS" -ként nyilvántartott
Számítása: **Tárgyévi létesítési idő [óra] összege / tárgyévi létesítések száma**

Bithibaarány hozzáférési vonalanként (BHA)

A használt adatátviteli infrastruktúrára a Bithibaarány nem értelmezhető

Előfizetői panaszok száma (BP)

Az adatgyűjtési időszakban bejelentett előfizetői panaszok száma az átlagos előfizetői létszámmal vetítve (db/előfizető). Az alapadatok forrása: a bejelentett panaszokról vezetett nyilvántartások. A minőségi mutató származtatása: bejelentett előfizetői panaszok (EP) száma és az összes előfizető hányadosa.

Forrásadat: Munkalapok, NRMJ, AHS
Időszak: tárgyév
Státusz: Szolgáltatás minőségi,
 Szolgáltatáshoz kapcsolódó számlázási, illetve
 Ügyfélkapcsolati panaszként azonosított
Számítása: **Bejelentett előfizetői panaszok / összes előfizető száma**

Minőségi panaszok száma (MP)

Az adatgyűjtési időszakban bejelentett minőségi panaszok száma az átlagos előfizetői létszámmal vetítve (db/előfizető). Minőségi panasz: az ÁSZF-ben meghatározott minőségi mutatók teljesítésére, vagy a szolgáltatás minőséggel 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.

Forrásadat: Munkalapok, NRMJ
Időszak: tárgyév
Státusz: Szolgáltatás minőségi panaszként azonosított
Számítása: **Bejelentett minőségi panaszok / tárgyévi átlagos előfizetői létszám**

Jogos minőségi panaszok száma (JP)

Az adatgyűjtési időszakban jogosnak elismert minőségi panaszok száma az átlagos előfizetői létszámmal vetítve (db/előfizető). Alapadatok forrása: a szolgáltató nyilvántartása A mutató származtatása: a jogosnak elismert panaszok számának és az előfizetők átlagos számának hányadosa.

Forrásadat: Munkalapok, NRMJ
Időszak: tárgyév
Státusz: Jogos szolgáltatás minőségi panaszként azonosított
Számítása: **Jogos minőségi panaszok / tárgyévi átlagos előfizetői létszám**

Ügyintézés elleni panaszok száma (ÜGYP)

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 nyilvánítása (kivéve a számlapanaszokat és a minőségi panaszokat).

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

Forrásadat: Panaszkönyv, NRMJ,
Időszak: tárgyév
Státusz: Ügyintézés elleni panaszként azonosított
Számítása: **Ügyintézés elleni panaszok / tárgyévi átlagos előfizetői létszám**

Mutatók közzététele, felhasznált forrásadat

A Vertigo Web Kft. az általa nyújtott internet szolgáltatás megfelelőségét folyamatos nyilvántartással, illetve naplózással ellenőrzi. A minőségi mutatók megfelelősége érdekében minden évben legalább egy alkalommal mérési jegyzőkönyvet készít a fent felsorolt minőségi mutatókra vonatkozóan. A mérések eredményét internetes honlapján közzéteszi.

A többi minőségi mutatóra vonatkozóan legalább Évente egy alkalommal végzi a szükséges mérést, jegyzőkönyv készítést és közzétételt. A felhasznált forrásadatok minden egyes minőségi mutatóra vonatkozóan meghatározásra kerültek. Az alapadatok számítógépes adatbázisban, illetve papír alapon állnak rendelkezésre, melyek a szolgáltató telephelyén vannak tárolva.

Mutatók kiértékelése, eltérések kezelése






A minőségi mutatók közzétételének időszakában folyamatosan ellenőrzi a mutatók státuszát. Az NMK c. dokumentumban a "Nem-megfelelőségek kezelésének feljegyzése" dokumentumban rögzíti és ezek elhárítására az "Eltérés esetén tett intézkedések" dokumentumban ezek elhárítására deklaráll munkautasítást.

Kistelek, 2011. január 31.

PH.
Vertigo Web Kft.
ügyvezető

I. Melléklet

Átlagosan elvárható (garantált) le / feltöltési sebesség (ÁES) táblázat

5GHz-en elérhető díjcsomagjaink				
Megnevezés	maximális le/feltöltési sebesség	garantált le/feltöltési sebesség	vállalt célérték le/feltöltési sebesség	teljesített le/feltöltési sebesség
 sün	1 024/128 Kbps	512/64 Kbps	512/128 Kbps	820/128 Kbps
 borz	1 536/192 Kbps	768/96 Kbps	768/128 Kbps	1230/192 Kbps
 mókus	2 072/256 Kbps	1 036/128 Kbps	1 036/128 Kbps	1660/256 Kbps
 zsiráf	3 120/384 Kbps	1 560/192 Kbps	1 560/192 Kbps	2500/384 Kbps
 narvál	5 184/512 Kbps	2 592/256 Kbps	2 592/256 Kbps	4150/512 Kbps

2.4GHz-en elérhető díjcsomagjaink				
Megnevezés	maximális le/feltöltési sebesség	garantált le/feltöltési sebesség	vállalt célérték le/feltöltési sebesség	mért le/feltöltési sebesség
 egér	512/128 Kbps	384/64 Kbps	384/128 Kbps	384/128 Kbps
 béka	1024/192 Kbps	512/128 Kbps	512/128 Kbps	820/192 Kbps