

2010_MEGF_NYILATK

CORVUS Telecom Kft.

Deák Bertalan
ügyfélszolgálat vezető

Készült: 2011.01.10.

„PROXYNET”

**Internet szolgáltatás belső méréseken és ellenőrzéseken alapuló minőség és szolgáltatás,
megfelelőség nyilatkozat.**

[MEGFELELŐSÉGI NYILATKOZAT]



Megfeleléségi Nyilatkozat

elektronikus hírközlési szolgáltatás 229/2008. (IX.12.) Korm. rendelet szerinti megfelelőségéről 2010. évben nyújtott internet szolgáltatásra vonatkozóan

Szolgáltató neve: Corvus Telecom Kft.		
Szolgáltató címe: 3529 Miskolc, Ifjúság u. 22.		
Az elektronikus hírközlési szolgáltatás megnevezése és SZJ száma: Internet-hozzáférés-, ellátási szolgáltatás (SZJ 64.20.18.0)		
A szolgáltatás megnevezése		A szolgáltatás KSH szerinti
az ÁSZF szerint:	az NHH osztályozása szerint:	SZJ száma:
PROXYNET Internet-hozzáférés-, ellátási szolgáltatás	Internet-hozzáférés-, ellátási szolgáltatás	64.20.18.0
A szolgáltató által alkalmazott szabványok, egyéb mértékadó előírások (pl. gyártói előírások, ITU-T ajánlások, ETSI útmutatók) felsorolása:		
Az ISzT által támogatott hálózathasználati irányelvek (AUP - Acceptable Use Policy)		
IEEE 802.11 WLAN szabványok		

Kijelentjük, hogy PROXYNET szélessávú internet szolgáltatásunk minősége a 2010. évben

m e g f e l e l

az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének a fogyasztók védelmével összefüggő követelményeiről szóló 229/2008.(IX.12.) Korm. rendeletben foglalt előírásoknak, valamint az Általános Szolgáltatási Feltételekben rögzített és vállalt minőségi célértékeknek.

Kijelentjük továbbá, hogy szolgáltatásunk számlázása **nem forgalommérésen alapul.**

Minőség tanúsításunk **belső szolgáltatás ellenőrzésen és ISO minőségirányítási tanúsítványon** alapul.

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

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

Dokumentum száma	Kelte	Címe
2010_PROXYNET_ÁSZF	2010.04.22	Általános Szerződési Feltételek



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

Dokumentum száma	Kelte	Címe
2006_SZAMLAWEB	2006.10.01.	Szerződés-nyilvántartó rendszer adatstruktúrája

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

Dokumentum száma	Kelte	Címe
2010_PROXYNET_ÁSZF	2010.04.22	Általános Szerződési Feltételek
2010_MIN_BVMOD	2010.01.01	Szolgáltatás minőségi célértékek belső vizsgálata
2005_DATAST_UTCM	2008.08.15	User Traffic Control Manager

4. Vizsgálati terv:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
2011_ELL_TERV	2011.01.01	Szolgáltatás minőségi követelmények ellenőrzési terve

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

Dokumentum száma	Kelte	Címe
2010_VJEGYZOKONYV	2011.01.03	Vizsgálati jegyzőkönyv

6. Eltérés esetén tett intézkedések, ismételt ellenőrzések:

Dokumentum száma	Kelte	Címe
2011_ELL_TERV	2011.01.01	Szolgáltatás minőségi követelmények ellenőrzési terve
2011_MIN_BVMOD	2011.01.03	Szolgáltatás minőségi célértékek belső vizsgálata

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

Dokumentum száma	Kelte	Címe
2010_PROXYNET_ÁSZF	2010.04.22	Általános Szerződési Feltételek



C O R V U S
T E L E C O M

www.corvus.hu



CORVUS Telecom Kft.
3529 Miskolc, Ifjúság út 22.
Telefon: +36 (46) 505-580
Fax: +36 (46) 414-580

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

Dokumentum száma	Kelte	Címe
ISO 9001:2008	2009.12.11	European-Cert Tanúsítvány

Kelt.: Miskolc, 2011.01.21.



Deák Bertalan
ügyfélszolgálat vezető



Szolgáltatás minőségi értékek

elektronikus hírközlési szolgáltatás 229/2008. (IX.12.) Korm. rendelet szerinti megfeleléséről 2010. évben nyújtott internet szolgáltatásra vonatkozóan

Szolgáltatás minőségi mutatók

Megnevezés	Célérték	Teljesítési érték	ÁSZF hivatkozás
Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje	14	9 nap	1. sz. melléklet
Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje	48	31 óra	1. sz. melléklet
A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása	96,5	99,76 %	1. sz. melléklet
Az ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya	90	98,7 %	1. sz. melléklet
Garantált le-, és feltöltési sebesség hálózaton belül			
ALAP (512/128)			
Letöltési sebesség	96	431 kbit/s	2. sz. melléklet
Feltöltési sebesség	64	61 kbit/s	2. sz. melléklet
HALADÓ (1024/128)			
Letöltési sebesség	128	897 kbit/s	2. sz. melléklet
Feltöltési sebesség	64	114 kbit/s	2. sz. melléklet
EXTRA (2048/160)			
Letöltési sebesség	256	1884 kbit/s	2. sz. melléklet
Feltöltési sebesség	96	157 kbit/s	2. sz. melléklet
PROFI (4096/256)			
Letöltési sebesség	384	3678 kbit/s	2. sz. melléklet
Feltöltési sebesség	128	248 kbit/s	2. sz. melléklet
JOKER (8192/512)			
Letöltési sebesség	512	7945 kbit/s	2. sz. melléklet
Feltöltési sebesség	256	508 kbit/s	2. sz. melléklet

Szolgáltatás minőségi adatok

Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje éves átlagban	9 nap
Hibaelhárítás ideje éves átlagban	31 óra
Bejelentett panaszok száma 1000 főre vetítve	593,8 db/1000 fő
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	590,8 db/1000 fő
ebből: jogos	491,95 db/1000 fő
ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	3 db/1000 fő
Szolgáltatásminőség megfelelés igazolásának módja	Megfelelési nyilatkozat