

Technotel Kft.



Megfelelőségi Nyilatkozat

**elektronikus hírközlési szolgáltatás 229/2008. (IX.12.) Korm.
rendelet szerinti megfelelőségéről**

a 2009 évben nyújtott internet szolgáltatásra vonatkozóan

Szolgáltató neve:	Techno-Tel Kft.
Szolgáltató címe:	8600 Siófok Bajcsy Zs. u. 212.
<p>Az elektronikus hírközlési szolgáltatás megnevezése, CPA 2008 (Statistical Classification of Products by Activity in the European Economic Community, 2008) szerint:</p> <p>SZJ'03 száma:</p>	<p>⇒ Internet elérési szolgáltatás helyhez kötött</p> <p>⇒ Internet elérési szolgáltatás nomád</p> <p>⇒ SZJ 64.20.18.0 (Internet hozzáférés, ellátás szolgáltatása)</p>
<p>Az alkalmazott szabvány(ok) felsorolása:</p>	<p>⇒ IEEE 802.11 – Wireless LAN Medium Access Control (MAC) and Physical Layer (PHY)</p> <p>⇒ IEEE 802.3 – Carrier sense multiple access with collision detection (CSMA/CD) access method and physical layer specifications</p> <p>⇒ CENELEC EN 50083-10 (Cable networks for television signal, sound signal and interactive services)</p> <p>⇒ Data Over Cable Service Interface Specifications (DOCSIS), European CATV systems, DOCSIS standards have been modified for use in Europe (EuroDOCSIS)</p> <p>⇒ MSZ EN 45014 Gyártók megfelelőségi nyilatkozatának általános kritériumai (ISO/IEC Guide 22:1996)</p> <p>⇒ MSZ EN 300 489-17 (ETSI EN 301 489-17 V1.2.1), 2002-08 – Electromagnetic compatibility and Radio spectrum Matters (ERM) ElectroMagnetic Compatibility (EMC) standard for radio equipment and services (Specific conditions for 2,4 GHz wideband transmission systems and 5 GHz high performance RLAN equipment)</p> <p>⇒ MSZ ETS 300 328 – Rádióberendezések és rendszerek (RES). Szélessávú átviteli rendszerek. A 2,4 GHz-es ISM sávban üzemelő, kiterjesztett spektrumú modulációt alkalmazó adatátviteli berendezések műszaki jellemzői és vizsgálati feltételei.</p> <p>⇒ MSZ EN ISO 9000 – Minőségirányítási rendszerek. Alapok és szótár (ISO 9000:2000)</p> <p>⇒ MSZ EN ISO 9001 – Minőségirányítási rendszerek. Követelmények (ISO 9001:2000)</p>

Kijelentjük, hogy internet elosztó szolgáltatásunk minősége a **2009.** 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.

Ezen megfelelőségi nyilatkozatunkat alátámasztó dokumentumok a következők:

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás megfelelőségére vonatkozó nyilatkozatot alátámasztó dokumentumok			
1. Szolgáltatás megnevezése, a szolgáltatás minőségi követelmények leírása, értelmezése, az ellenőrzések módszere			
Dokumentum száma	Kelte	Címe	Csatolva:
Szolgáltatás_leiras_Int.doc	2009.01.05	A szolgáltatás leírása	-
2. A számlázási rendszer leírása forgalommérésen alapuló számlázás esetén			
Dokumentum száma	Kelte	Címe	Csatolva:
			-
3. A szolgáltatásminőségi célértékek, és az erre vonatkozó teljesítési értékek, belső vizsgálati módszer, felhasznált forrásadatok azonosítása			
Dokumentum száma	Kelte	Címe	Csatolva:
229/2008. Korm. Rendelet adatszolgáltatás	ADATLAP	elektronikusan
Minőségi mutatók táblázata_2009.doc	2010.01.22	Szolgáltatásminőségi célértékek és teljesítési értékek	-
Minőségi mutatók.doc	2009.01.05	Általános (adatgyűjtésen alapuló) szolgáltatás minőségi követelmények leírása	-
Mérésen alapuló min mérési utasítás.doc	2009.01.05	Speciális (mérésen alapuló) szolgáltatásminőségi célértékek leírása	-
4. Vizsgálati terv			
Dokumentum száma	Kelte	Címe	Csatolva:
Ellenőrzési terv_garantáltsávsz_2009.doc	2009.01.05	Vizsgálati terv hálózati mérésekhez	Melléklet
Mérésen alapuló min mérési utasítás.doc	2009.01.05		Melléklet
5. Vizsgálati, mérési jegyzőkönyvek, kiértékelés, származtatott eredmények, származtatás módja			
Dokumentum száma	Kelte	címe,	Csatolva:
Garantáltsáv mérési_jgyk.doc 24 db		Vizsgálati jegyzőkönyv az internet szolgáltatás méréséhez	-
Üszolg_bej_jgyk.doc 1 db		Mérési jegyzőkönyv az ügyfélszolg. 120 mp-en túli bejelentkezésének méréséhez	-
Ügyfélkezelés_2009.xls	2010.01.20	ADATLAP: Új hozzáférés létesítési idő (HLI)	-
Ügyfélkezelés_2009.xls	2010.01.20	ADATLAP: Minőségi panasz hibaelhárítási ideje (MHI)	-
RA_2009_229.xls	2010.01.22	ADATLAP: A szolgáltatás rendelkezésre állása (RA)	-
Ügyfélkezelés_2009.xls	2010.01.20	ADATLAP: Előfizetői panaszok száma (BP)	-
Ügyfélkezelés_2009.xls	2010.01.20	ADATLAP: Minőségi panaszok száma (MP)	-
Ügyfélkezelés_2009.xls	2010.01.20	ADATLAP: Jogos minőségi panaszok száma (JP)	-

Ügyfélkezelés_2009.xls	2010.01.20	ADATLAP: Ügyintézés elleni panaszok száma (ÜGYP)	-
Megfelelőség_közzététele_2009.doc	2010.01.25	A mutatók kiértékelése, közzététele, a megfelelés igazolása	-
6. Eltérés esetén tett intézkedések, ismételt ellenőrzések			
Dokumentum száma	Kelte	Címe	Csatolva:
Nem megfelelés kezelése.doc	2009.01.05	A nem megfelelések kezelése	-
Nem megfelelés vizsgálása_internet.doc	Nem-megfelelés kezelésének feljegyzése	-
.....	-
.....	-
7. A szolgáltatás minőségével kapcsolatos tájékoztatók, közzétételek, hatályos ÁSZF			
Dokumentum száma	Kelte	Címe	Csatolva:
Internet_ÁSZF(2009.07.01_korrekcióval).doc	2009.07.01	Általános Szerződési Feltételek	-
Megfelelőség_közzététele_2009.doc	2010.01.23	Éves közzététel	-
-		Közzététel (nem megfelelés miatt)	-
8. Egyéb dokumentumok			
Dokumentum száma	Kelte	Címe	Csatolva:
ISO tanúsítvány regisztrációs száma: 100 036	2007.06.30	Távközlési tervezés, kivitelezés, értékesítés és szolgáltatás; internet szolgáltatás és adatfeldolgozás	Melléklet

Kiadás helye, kelte: Siófok 2010 január 27

.....
cégszerű aláírás