

VIZSGÁLATI TERV

INFOTEAM '95 Kft

A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME

A szolgáltató neve: INFOTEAM '95 Kft.

Cégjegyzékszám: Cg. 05-09-006626

Székhelyének címe: 3849 Forró Fő út 95.

Telefonszám: 46/587-264

Telefaxszám: 46/587-265

AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE

Ügyfélszolgálat helye: 3849 Forró Fő út 95.

Telefonszám: 46/200-578, 46/587-264

Telefaxszám: 46/587-265

Az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: hétköznap 8-16 óráig
szombaton 9-12 óráig

E-mail címe: info@skylan.hu

Honlap: www.skylan.hu

Vizsgálati terv

Az INFOTEAM '95 Kft. az általa nyújtott internet szolgáltatás megfelelőségét folyamatos nyilvántartással, illetve naplózással ellenőrzi.

A minőségi mutatók megfelelősége érdekében minden ***negyedévben legalább egy*** alkalommal mérési jegyzőkönyvet készít az alábbi minőségi mutatókra vonatkozóan:

- minőségi panasz hibaelhárításának ideje
- szolgáltatás rendelkezésre állása
- szolgáltatás egészét érintő szüneteltetés
- garantált le és feltöltési sebesség

A többi minőségi mutatóra vonatkozóan legalább ***évente egy alkalommal*** végzi a szükséges mérést, jegyzőkönyvezést és közzétételt.

Az alapadatok számítógépes adatbázisban, illetve papír alapon állnak rendelkezésre, melyek a szolgáltató telephelyén, illetve az ott lévő számítógépeken vannak tárolva.

Vizsgálati jegyzőkönyvek, kiértékelés, származtatott eredmények, származtatás módja

A Vizsgálati tervben meghatározott adatok az Internet szolgáltatás minőségi mutatóinak meghatározásához a meghatározott pontokon mérésekkel nyerhetők. A mérések eredményei nyilvántartási állományokba (jegyzőkönyvekbe) kerülnek.

Eltérés esetén tett intézkedések, ismételt ellenőrzések

Az időszakos, vagy hibajelzés esetén mért értékek minőségi mutatóktól való eltérése esetén a tényleges hiba feltárását és elhárítását követően újabb méréseket kell végezni. Amennyiben az újabb mérések esetén is van eltérés a vállalt értékhez képest, a hibaelhárítást addig kell folytatni, amíg a vállalt minőségi mutatók a mérések során nemteljesülnek.

Közzétételek

A Szolgáltató hatályos Általános Szerződési Feltételeit, jelen vizsgálat tervet, illetve a szolgáltatás Megfelelőségi nyilatkozatát ügyfélszolgálatán és internetes honlapján közzéteszi.

2006. évi szolgáltatás minőség ellenőrzés eredménye

név vagy alaosztás neve	célérték	minimál érték	teljesítési érték	
Új hozzáférés létesítési idő				
	30	30	10	nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje				
	72	72	24	óra
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje				
	30	30	5	nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása				
	90	90	95	%
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés				
	10512	10512	240	perc
Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés				
	10512	10512	1200	perc
A garantált le-és feltöltési sebesség				
	128/64	128/64	805/215	kbit/s / kbit/s
Bithiba arány hozzáférési vonalanként				
	0	0	0	
2007. január 31.				

2007. évi szolgáltatás minőség ellenőrzés eredménye

név vagy alaosztás neve	célérték	minimál érték	teljesítési érték	
Új hozzáférés létesítési idő				
	30	30	10	nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje				
	72	72	24	óra
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje				
	30	30	5	nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása				
	90	90	95	%
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés				
	10512	10512	330	perc
Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés				
	10512	10512	900	perc
A garantált le-és feltöltési sebesség				
	128/64	128/64	805/215	kbit/s / kbit/s
Bithiba arány hozzáférési vonalanként				
	0	0	0	
2008. január 30.				

2008. évi szolgáltatás minőség ellenőrzés eredménye

név vagy alaosztás neve	célérték	minimál érték	teljesítési érték	
Új hozzáférés létesítési idő				
	30	30	8	nap
Minőségi panasz hibaelhárítási ideje				
	72	72	24	óra
Számlapanasz kivizsgálási és elintézési ideje				
	30	30	5	nap
A szolgáltatás rendelkezésre állása				
	90	90	95	%
A szolgáltatási terület egészét érintő szünetelés				
	10512	10512	270	perc
Az előfizetők legalább 10 %-át érintő szünetelés				
	10512	10512	700	perc
A garantált le-és feltöltési sebesség				
	256/64	256/64	262/66	kbit/s / kbit/s
Bithiba arány hozzáférési vonalanként				
	0	0	0	
2009. január 30.				

2009. évi szolgáltatás minőség ellenőrzés eredménye

Szolgáltatás minőségi mutató	Céltérték	Teljesített érték	Mértékegység
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	30	8	nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve		69	db/1000 fő
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos		69	db/1000 fő
ebből: jogos		32	db/1000 fő
ebből: ügyintézőssel szembeni panaszok száma		0	db/1000 fő
Hibaelhárítás ideje éves átlagban	72	24	óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása	90	95	%
Ügyfélszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének arány	75	100	%
Garantált (általagosan elvárható) le/feltöltési sebesség (értékpár: letöltési sebesség/feltöltési sebesség)	384/64	1022/515	kbit/s/kbit/s
Szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásának módja		szolgáltató által kiadott megfeleléségi nyilatkozat	

2010. január 29.

2010. évi szolgáltatás minőség ellenőrzés eredménye

Szolgáltatás minőségi mutató	Célérték	Teljesített érték	Mértékegység
Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	30	8	nap
Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve		59	db/1000 fő
ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos		59	db/1000 fő
ebből: jogos		28	db/1000 fő
ebből: ügyintézőszel szembeni panaszok száma		0	db/1000 fő
Hibaelhárítás ideje éves átlagban	72	24	óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása	90	95	%
Ügy/félszolgálati ügyintéző adott időn belüli bejelentkezésének arány	75	100	%
Garantált (átlagosan elvárható) le/feltöltési sebesség (értékpár: letöltési sebesség/feltöltési sebesség)	384/64	2052/504	kbit/s/kbit/s
Szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásának módja		szolgáltató által kiadott megfeleléségi nyilatkozat	

2011. január 31.