

# 2011\_ELL\_TERV

## CORVUS Telecom Kft.

Deák Bertalan  
ügyfélszolgálat vezető

Érvényes 2011.01.01-től

**Garantált le-, és feltöltési sebesség ellenőrzése**

# „PROXYNET”

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

## **[SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK ELLENŐRZÉSI TERVE]**

*A terv alapjául szolgál, és belőle nyomon követhetőek a benne meghatározott időközönként, és meghatározott módszerrel végrehajtott ellenőrzések, mérések és kiértékelések.*

**ELLENŐRZÉS ÜTEMTERV**  
garantált le-, és feltöltési sebesség teljesítésének mérésére

**Tárgydőszakban indítandó vizsgálatok száma: 72**

Hónap	Település	Mérések száma
2011. január	Miskolc	2
	Alsózsolca	2
	Szirmabesenyő	2
2011. február	Alsózsolca	2
	Ózd	2
	Szendrőlád	2
2011. március	Szirmabesenyő	2
	Kazincbarcika	2
	Ládbesenyő	2
2011. április	Alsózsolca	2
	Felsőzsolca	2
	Miskolc	2
2011. május	Kistokaj	2
	Miskolc - Pingyom	2
	Tiszaújváros	2
2011. június	Tiszatarján	2
	Hejőbába	2
	Sajópetri	2
2011. július	Miskolc	2
	Felsőzsolca	2
	Szendrőlád	2
2011. augusztus	Ózd	2
	Szendrőlád	2
	Ládbesenyő	2
2011. szeptember	Miskolc	2
	Szirmabesenyő	2
	Alsózsolca	2
2011. október	Sajópetri	2
	Tiszatarján	2
	Kistokaj	2
2011. november	Miskolc	2
	Felsőzsolca	2
	Alsózsolca	2
2011. december	Miskolc	2
	Szirmabesenyő	2
	Kazincbarcika	2

## Minőségi célértékek

Jelen ellenőrzési terv a 2011\_MIN\_BVMOD (Szolgáltatás minőségi célértékeinek belső vizsgálata) dokumentumban található minőségi mutatók értékének tervszerű ellenőrzését irányozza elő.

### 1) Szolgáltatás leírás, számlázási rendszer.

Az ÁSZF a szolgáltatás alapdokumentuma. A szolgáltató a hatályos ÁSZF-nek megfelelően végzi a szolgáltatást. A hatályos ÁSZF mindenkor nyilvános eléréséről folyamatosan gondoskodik, a mindenkor változások követésével. A szolgáltató nem használ forgalommérésen alapuló számlázási rendszert, mivel előfizetői, az előfizetői szerződésben előre meghatározott fix havi díjas csomagot vásárolnak meg. Így a forgalom mérésének jelen esetben nincs jelentősége. A szolgáltató hivatalos APEH által elfogadott érvényes licenz-el rendelkező számlázó programot használ az előfizetői számlázáshoz.

### 2) Vállalt és teljesített mutatók vizsgálatának módszerét 2011\_PROXYNET\_ÁSZF Hatályos ÁSZF tartalmazza

### 3) Vizsgálati terv. (jelen dokumentum)

### 4) Vizsgálati jegyzőkönyvek kiértékelés, származtatott eredmények

A jegyzőkönyveket és a kiértékelte eredményeket a JKxxx/20xx sorszámmal ellátott dokumentumok tartalmazzák.

### 5) Eltérés esetén tett intézkedések

A jegyzőkönyveket és a kiértékelte eredményeket a JKxxx/20xx sorszámmal ellátott dokumentumok tartalmazzák.

### 6) Közzétételek, hatályos ÁSZF

A szolgáltató a mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek dokumentumot folyamatosan elérhető nyilvános helyen, jelen esetben: a <http://www.corvus.hu> web-címen Általános szerződési feltételek címmel közzé teszi. Ennek elérhetőségét folyamatosan ellenőrzi. Jegyzőkönyv csak abban az esetben készül, ha 24 órát meghaladóan nem teljesül az elérhetőség.

### 7) Egyéb dokumentumok

Minden olyan szükségessé vált dokumentált eseti vizsgálati eredmény, ami a fenti leírásban nem szerepel. JKxxx/20xx sorszámmal ellátva. pl. (hiba bejelentési és elhárítási jegyzőkönyvek)

## Garantált Le/Feltöltési sebesség

A garantált sávszélesség az átlagos le-, illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetői számára a szolgáltatás igénybe vétele esetén a vizsgált esetek 80%-ában garantál.

**Vizsgálata előirányozva:** 2011.01.02 -től az ütemterv szerint, illetve minden kiszállás/hibaelhárítás alkalmával az előfizetői végpontokon a valós letöltési és feltöltési sebesség mérése kötelező, melyet a munkalapon fel kell tüntetni.

**Előirányzott tesztek:**

- 1.) ICMP csomagvesztés vizsgálata, a kijelölt előfizető végponti berendezése és a központi hálózati eszköz (router) között. Havi 1 alkalommal 1000 csomagra.  
Értéke: (elvesztett csomag/összes csomag) x100 %
- 2.) Átviteli sebesség mérése a kijelölt előfizető végponti berendezése és a központi hálózati eszköz között véletlenszerűen, különböző „napszakokban” ismételve.  
Értéke: Kbit/sec.
- 3.) A szélessávú szolgáltató által biztosított sávszélesség meglétének ellenőrzése (teszt le és feltöltéssel)  
Értéke: Kbit/sec.
- 4.) Előfizetői helyen végrehajtott mérések. A szolgáltatás minőségének az előfizető által, vélt vagy valós eltérés észlelése esetén. (le-feltöltési sebesség ICMP csomagvesztés) Előfizetői hely, és a szolgáltató szervere között, valamint külső interneten lévő oldalról (speedtest.net) mérések végrehajtása.

**Cél:** A vállalt célérték megtartása. Nem teljesülése esetén azonnali intézkedés kezdeményezése, és dokumentálása. További cél az ICMP csomagvesztés 1% érték alatt tartása az előfizető végponti berendezés és a központi Router között. A méréseket és elemzéseket folyamatosan dokumentálni (esetenként ha nyomtatott formátumban nem lehetséges, elektronikus mellékletként dokumentálni) kell.

<b>Bithiba arány</b>
----------------------

*A bithiba arány és a forgalommérésen alapuló számlázás jelen esetben nem értelmezhető. Így dokumentálni, ill. rájuk értékeket vonatkoztatni nem lehetséges.*

Kelt.: Miskolc, 2011. január 01.



Deák Bertalan

ügyfélszolgálat vezető

# 2011\_ELL\_TERV

## CORVUS Telecom Kft.

Deák Bertalan  
ügyfélszolgálat vezető

Érvényes 2011.01.01-től

**Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezése**

# „PROXYNET”

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

## **[SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉGI KÖVETELMÉNYEK ELLENŐRZÉSI TERVE]**

*A terv alapjául szolgál, és belőle nyomon követhetőek a benne meghatározott időközönként, és meghatározott módszerrel végrehajtott ellenőrzések, mérések és kiértékelések.*

**ELLENŐRZÉS ÜTEMTERV**  
**ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezés teljesítésének mérésére**

**Tárgydőszakban indítandó vizsgálatok száma: 36**

Hónap	Tervezett ellenőrzés időszak	Mérések száma
2011. január	2011.01.07. 08:00 - 2011.01.07. 16:00	1
	2011.01.13. 08:00 - 2011.01.13. 16:00	1
	2011.01.26. 08:00 - 2011.01.26. 16:00	1
2011. február	2011.02.10. 08:00 - 2011.02.10. 16:00	1
	2011.02.14. 08:00 - 2011.02.14. 16:00	1
	2011.02.25. 08:00 - 2011.02.25. 14:30	1
2011. március	2011.03.02. 08:00 - 2011.03.02. 16:00	1
	2011.03.16. 08:00 - 2011.03.16. 16:00	1
	2011.03.28. 08:00 - 2011.03.28. 16:00	1
2011. április	2011.04.06. 08:00 - 2011.04.06. 16:00	1
	2011.04.14. 08:00 - 2011.04.14. 16:00	1
	2011.04.19. 08:00 - 2011.04.19. 16:00	1
2011. május	2011.05.06. 08:00 - 2011.05.06. 14:30	1
	2011.05.20. 08:00 - 2011.05.20. 14:30	1
	2011.05.27. 08:00 - 2011.05.27. 14:30	1
2011. június	2011.06.07. 08:00 - 2011.06.07. 16:00	1
	2011.06.13. 08:00 - 2011.06.13. 16:00	1
	2011.06.26. 08:00 - 2011.06.26. 16:00	1
2011. július	2011.07.05. 08:00 - 2011.07.05. 16:00	1
	2011.07.14. 08:00 - 2011.07.14. 16:00	1
	2011.07.28. 08:00 - 2011.07.28. 16:00	1
2011. augusztus	2011.08.03. 08:00 - 2011.08.03. 16:00	1
	2011.08.11. 08:00 - 2011.08.11. 16:00	1
	2011.08.23. 08:00 - 2011.08.23. 16:00	1
2011. szeptember	2011.09.07. 08:00 - 2011.09.07. 16:00	1
	2011.09.14. 08:00 - 2011.09.14. 16:00	1
	2011.09.21. 08:00 - 2011.09.21. 16:00	1
2011. október	2011.10.11. 08:00 - 2011.10.11. 16:00	1
	2011.10.12. 08:00 - 2011.10.12. 16:00	1
	2011.10.27. 08:00 - 2011.10.27. 16:00	1
2011. november	2011.11.22. 08:00 - 2011.11.22. 16:00	1
	2011.11.24. 08:00 - 2011.11.24. 16:00	1
	2011.11.29. 08:00 - 2011.11.29. 16:00	1
2011. december	2011.12.07. 08:00 - 2011.12.07. 16:00	1
	2011.12.12. 08:00 - 2011.12.12. 16:00	1
	2011.12.29. 08:00 - 2011.12.29. 16:00	1

Kelt.: Miskolc, 2011. január 01.



Deák Bertalan  
 ügyfélszolgálat vezető