

2010_MIN_BVMOD

CORVUS Telecom Kft.

Deák Bertalan
ügyfélszolgálat vezető

Érvényes 2010.01.01-től
visszavonásig

„PROXYNET”

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

[SZOLGÁLTATÁS MINŐSÉG CÉLÉRTÉKEINEK BELSŐ VIZSGÁLATÁHOZ]

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

Minőségi célértékek mérésének szabályozása

A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek vállalási határideje

Vállalt cél érték:	15 nap
Vállalt minimál érték:	30 nap
<u>Vizsgálata előirányozva:</u>	2010.01.02-től havi rendszerességgel.

Szolgáltató nyilvántartási rendszere alapján a megrendelésektől a telepítés időpontjáig eltelt napok száma.

Az elektronikus megrendelőlapok és egyéb formában érkező megrendelések óta a létesítés befejezéséig eltelt napok száma osztva a megrendelések számával.

Amennyiben a létesítés előfizetőnek felróható okból a hozzáférési végpont létesítése csúszik, szolgáltatónak az adott létesítésre vonatkozó értéket nem kell számításba venni.

Szolgáltató évente egyszer készít jegyzőkönyvet a hozzáférési pontok létesítésének vállalási határidejére vonatkozóan a hatályos jogszabályok figyelembevételével.

A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje

Vállalt cél érték:	48 óra
Vállalt minimál érték:	72 óra
<u>Vizsgálata előirányozva:</u>	2010.01.02-től.

Folyamatosan dokumentálni kell a hibabejelentések és a hibabejelentő adatok alapján. Amennyiben szolgáltatónak felróható ok miatt a minimál-értéket meghaladóan kerül sor a hiba elhárítására, 72 órán túl köteles a következő havidíjból jóváírni, vagy szerződés megszűnése esetén visszatérítést adni előfizetőnek.

A vállalt minimál érték nem teljesülése esetén intézkedés kezdeményezése a szolgáltató feladata. A teljesülés dokumentálása kötelező a szolgáltató erre kialakított elektronikus nyilvántartási rendszerében.

A szolgáltatás rendelkezésre állása

Vállalt cél érték:	96,5 %
Vállalt minimál érték:	95 %
<u>Vizsgálata előirányozva:</u>	2010.01.02-től.

Folyamatosan dokumentálni kell a rendelkezésre állást. A kieséseket figyelő rendszer visszajelzései alapján az üzemzavarból eredő kiesést dokumentálni kell, ha az előfizetői csoportot kiszolgáló bázisállomást, vagy bázisállomásokat érint.

A kiesésekről jegyzőkönyv készítése alkalmanként kötelező.

A szolgáltatás rendellenes szüneteltetése

Vizsgálata előirányozva: 2010.01.02-től. Folyamatosan dokumentálni a rendelkezésre állást.

A rendszer automatizált hiba jelzési rendszere alapján az üzemzavarból eredő kiesést dokumentálni kell.

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés 1 évben összesen

Vállalt cél érték: 1440 perc
Vállalt minimál érték: 4320 perc

Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés 1 évben összesen

Vállalt cél érték: 2880 perc
Vállalt minimál érték: 5760 perc

A rendelkezésre állás mérésénél a kiesésekről készült jegyzőkönyvek alapján kell készíteni évente egy alkalommal a hatályos jogszabályok figyelembevételével.

Garantált Le/Feltöltési sebesség

Vizsgálata előíranyozva: 2010.01.02 -től minden kiszállás/hibaelhárítás alkalmával az előfizetői végpontokon a valós letöltési és feltöltési sebesség mérése kötelező, melyet a munkalapon fel kell tüntetni.

- 1.) Átviteli sebesség mérése a kijelölt előfizető végponti berendezése és a központi hálózati eszköz között véletlenszerűen, különböző „napszakokban” ismételve. Amennyiben az adott végpont az átviteli sebesség tekintetében hiba tapasztalható, szolgáltató ellenőrzi a végpont aktuális adatforgalmát, majd forgalom-mentesebb időpontban a mérést megismétli. Ha továbbra is hibás működést tapasztal, hibajegyet rögzít, majd tájékoztatja az előfizetőt a hiba meglétéről, és az elhárítás menetéről.
- 2.) 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.

A vállalt minimál értéket meghaladó, a maximális értékhez leginkább közelítő érték elérése a cél. Nem teljesülése esetén azonnali intézkedés kezdeményezése, és dokumentálása kötelező. 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. A rossz érték mérése esetén a teljesítés folyamatosan hibásnak tekintendő.

Kelt.: Miskolc, 2010. január 01.



Deák Bertalan

ügyfélszolgálat vezető