

2011_ELL_TERV

CORVUS Telecom Kft.

Deák Bertalan
ügyfélszolgálat vezető

Érvényes 2011.01.01-től

Éves rendelkezésre állás ellenőrzése

„VOXYNET”

Telefon 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 követhetők a benne meghatározott időközönként, és meghatározott módszerrel végrehajtott ellenőrzések, mérések és kiértékelések.

ELLENŐRZÉS ÜTEMTERV
éves rendelkezésre állás teljesítésének mérésére

Tárgydőszakban indítandó vizsgálatok száma: 1

Vizsgálat időpontja: 2012.01.03.

Vizsgálat helye: sip2.corvus.hu (TK)

3529 Miskolc, Ifjúság u. 22.

Corvus Telecom szerverszoba

Minőségi célértékek

Jelen ellenőrzési terv a 2011_MIN_BVMOD_VOIP (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 hivatalos APEH által elfogadott érvényes licenz-el rendelkező számlázó programot használ az előfizetői számlázáshoz.

2) Vállalt és teljesített mutatók vizsgálatának módszerét VOXYNET_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)

Rendelkezésre állás

Vizsgálata előirányozva: 2012.01.03. napon.

Előirányzott tesztek:

- 1.) Sikeresen felépített hívások aránya
- 2.) Hívás felépítés ideje (éves átlag meghatározása)

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 sip2.corvus.hu telefonközpont között. A méréseket és elemzéseket folyamatosan dokumentálni (esetenként ha nyomtatott formátumban nem lehetséges, elektronikus mellékletként dokumentálni) kell.

Bithiba arány

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.



A handwritten signature in blue ink, which appears to read 'Deák Bertalan', is written over a horizontal line.

Deák Bertalan

ügyfélszolgálat vezető

2011_ELL_TERV

CORVUS Telecom Kft.

Deák Bertalan
ügyfélszolgálat vezető

Érvényes 2011.01.01-től

Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezése

„VOXYNET”

Telefon 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