Éves Ellenőrzési - Vizsgálati terv
2011.- 2012

Iktatószám: 091201-3,
1. sz. mód 10/01/02

A terv célja, hogy a szolgáltatással kapcsolatban vállalt minőségi mutatókat rendszeresen és előírt rendben vezessük, mérjük, a méréseket megfelelően dokumentáljuk. A méréseket folyamatosan kell végezni és dokumentálni jegyzőkönyvekkel. A méréseket 2009. 01.01.-től folyamatosan végezzük.

1. A szolgáltatásrendelkezésre állását folyamatosan ellenőrizzük hálózati kapcsolódási pontokon és kijelölt referencia ponton (ügyfélszolgálati ponton), illetve a partner szolgáltatótól kapott havi adatokat összevetjük az általunk rögzített log file adatokkal, valamint az esetleges vevői bejelentésekkel.

2. Célérték mérések
Mérési helyek: 500 előfizetői pontonként, egy mintavételi helyet alakítunk ki a mérésekre, egy kijelölt előfizetői végponton.
A vizsgálati terv kiadásától folyamatosan, minden évben, minden hónapban kötelező a mérés.
A mintavételi helyek száma:2 (a referencia hely az ügyfélszolgálaton)
A helyek címe:

Celldömölk, Szentháromság tér 6.
Sárvár, Hunyadi 13-2.

A mérések gyakorisága: Havonta egyszer ellenőrzünk (a hónap első hetének hétfőjén) napi három méréssel (8-14 óra, 14-22 óra valamint 22-8 óra között, összesen 12x 3, azaz 36 mérés/év), illetve hiba bejelentés esetén, soron kívül minimum 5-szöri ismétléssel, félóránként, külön jegyzőkönyvezve. A mérésekről jegyzőkönyv készül, melynek összesített eredményeit, a 229/2008 Korm rend szerint közzétesszük a honlapunkon.

Mért adatok:
Minden szolgáltatásnál: Ügyfélszolgálat 120 mp jelentkezéseinek aránya

Internet: le és feltöltési sebességek (csomagonként)

Telefon: hívás felépítési idő, sikertelen hívások aránya

KTV: Valamennyi csatorna vivőszintje, Szomszédos csatornák közötti legnagyobb jelszint különbség, Vivő/zaj viszony, modulációs hibaarány (csak DVB-T, DVB-S, DVB-C esetén)

Mérési módszerek:
A mért mutatókat és a mérések módszerét, valamint az eredmények származtatását a kiadott **„Utasítás a mérésekről"** belső utasítás tartalmazza részletesen.

3. Az adminisztratív mutatók vonatkozásában az elektronikus iktatási rendszer tartalmazza az adatokat.

- új igény nyilvántartása (előfizetői adatbázis xls formában)
- előfizetői adatbázis karbantartása (új igény, aktív, megszűnt jelzések használata, dátumokkal kiegészítve)
- reklamációk kezelése, felvétel ideje-javítás vagy elintézés ideje (számla és minőségi panaszok esetén külön táblázatban)