

Éves Ellenőrzési - Vizsgálati terv  
2020.

Iktatószám: 2008-TB/0001

**Mód. 2009.12.31. 2009/12-31/001, 2012.01.02.**

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 2008. január 1.-től kell végezni és dokumentálni jegyzőkönyvekkel.

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: 2009. 01 01.-től folyamatosan, 2 helyszín

A helyek címe: XIV. Egyenes u. 8. – ügyfél ponton elhelyezett mérőeszköz

XIII. Madarász V. u. 13-15. – ügyfél ponton elhelyezett mérőeszköz

*A mérések gyakorisága:* Havonta egyszer ellenőrizzük (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, 13/2011. (XII.27.) NMHH rend szerint közzétesszük a honlapunkon.

*Mért adatok:*

Minden szolgáltatásnál: Ügyfélszolgálat 60 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, megszünt jelzések használata, dátumokkal kiegészítve)
- reklamációk kezelése, felvétel ideje-javítás vagy elintézés ideje (számla és minőségi panaszok esetén külön táblázatban)
- a felvett hibajegyek havi ellenőrzése (elhárítás idejének felvezetése) és az iktatási rendszerbe való bevezetése, ha számla korrekciót igényel, a számlázáshoz kapcsolása

A 13/2011. (XII.27.) NMHH rend előírt, egyéb származtatott mutatókat is közzéteszük honlapunkon. (1000 előfizetőre vetített értékek, éves átlag értékek)

4. A Vizsgálati terv visszavonásig érvényes!

5. A műszaki dokumentáció további anyagai: Mérésekről szóló utasítások (KTV, Internet, Telefon), hibajegy, mérési jkv minta, Szabványok és nemzetközi előírások jegyzéke (NMHH kiadvány), Forgalm mérésen alapuló szolgáltatásokhoz belső utasítás, Utasítás az adatszolgáltatásokhoz NMHH felé,

2020. jan. 2.

Budavári Lóránt sk.