

# VIZSGÁLATI TERV

Internet-szolgáltatás  
megfelelőség igazolásához

**InterEuro Computer Kft.**



2040 Budaörs, Budapesti út 76

Adószám: ~~13068301-2-13~~

Cégjegyzék szám: 13-09-095212

OTP 11707024-29900552

2009.12.01.

Jóváhagyta: Lóránth Imre ügyvezető

**A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME**

A szolgáltató neve: InterEuro Computer Kft.  
Cégjegyzékszám: 13-09-095212  
Székhelyének címe: 2040 Budaörs, Budapesti út 76.  
Telefonszám: +36 (1) 413-0627  
Telefaxszám: +36 (1) 342-4726

**AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE**

Ügyfélszolgálat helye: 1145 Budapest, Törökőr u. 62.  
Telefonszám: +36 (40) 180-106  
Telefaxszám: +36 (1) 342-4726

Az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: hétköznap

E-mail címe: [ugyfelszolgalat@iec.hu](mailto:ugyfelszolgalat@iec.hu)

Honlap: <http://www.iec.hu>

**A Vizsgálati terv tárgya, hatálya**

Jelen dokumentum a 229/2008. (IX.12.) Korm. rendelet szerint az alábbi szolgáltatások megfelelőségét igazolja:

SZJ 64.20.18.0 – Internet és egyéb adatátv. szolgáltatása

**A Szolgáltató által alkalmazott szabványok**

- Wireless Fidelity (WIFI)
- MSZ 17128-1...3:1997
- MSZ EG 2001 769-1 2004

## 1. Szolgáltatás leírás, számlázási rendszer

### MIKROHULLÁMÚ HÁLÓZATOKON TÖRTÉNŐ INTERNETSZOLGÁLTATÁS (WIFI)

A szolgáltatás általános elemei megegyeznek a kapcsolt vonali szolgáltatásnál leírtakkal, azzal, hogy a mikrohullámú hálózatot nyújtott internet-hozzáférési szolgáltatás esetén a Szolgáltató garantált minimum 384 kbps maximum 10240 kbps letöltési és garantált minimum 64 kbps maximum 10240 kbps feltöltési sebességet biztosít a hálózat telítettsége függvényében.

A mikrohullámú hálózatokon nyújtott internet szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, hálózati szerződésekkel lefedett helyeken biztosítja, amelyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

### KÁBELNET SZOLGÁLTATÁS

Az Előfizető/használó a Szolgáltató által kiépített összeköttetésen keresztül internet kapcsolatot létesít a Szolgáltató IP gerinchálózatával.

Csomagonként a rendelkezésre álló legnagyobb lehetséges adatátviteli sebességeket a távközlési Szolgáltatók termékei határozzák meg, ezeket a Szolgáltató ügyfélszolgálatán közzéteszi, a szolgáltatás-csomagokban feltünteti, e minőségi értékek: legkisebb garantált letöltési sebesség: 384 kbit/s-tól 18432 kbit/s-ig terjednek, míg a legnagyobb feltöltési sebesség: 64 kbit/s-tól 1024 kbit/s-ig terjednek.

A fenti értékek a legkisebb adatátviteli sebességgel rendelkező Internet hozzáférési csomag minimális le és feltöltési sebességet, valamint a legnagyobb adatátviteli sebességgel rendelkező csomag maximális fel és letöltési sebességet jelölik, a konkrét átviteli sebességet az adott szolgáltatás csomag előfizetői szerződése tartalmazza.

A Kábelnet szolgáltatást a Szolgáltató meghatározott, a hálózatával lefedett helyeken biztosítja, melyekről az ügyfélszolgálaton tájékoztatást ad.

### **A számlázás módja, rendszeressége és a számlák kézbesítésének időpontja**

A Szolgáltató számlát bocsát ki az Előfizető számára, amely tartalmazza az előfizetési és/vagy forgalmi és/vagy egyszeri díjakat. A számlát az Előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 10 nappal megelőzően történik.

A Szolgáltató a jelen az ASZF 2. melléklet 7. pontja alapján hónap közben is kérheti a felmerült díjak kiegyenlítését.

Amennyiben az Előfizető a számlát az előfizetői szerződésben megjelölt számlázási időszakot követő 15 napon belül nem kapja kézhez, úgy ezt 5 napon belül az ügyfélszolgálatnál köteles jelezni. Ha az Előfizető által megadott címadatok megegyeznek a Szolgáltató által nyilvántartott és a számlán levelezési címként feltüntetett címmel, úgy a Szolgáltató a számlát annak kiküldését követő 5. munkanapon kézbesítettnek tekinti.

A Szolgáltató az előfizetőnek kiállított forgalmi számlán szereplő egyenleget elfogadottnak tekinti, amennyiben az Előfizető a számla ellen nem nyújt be reklamációt az ASZF 13.1 pontban foglaltaknak megfelelően.

## **2. Vállalt és teljesített mutatók, belső vizsgálat módszere**

### **2.1. Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése**

**Célérték: 30 nap**

A szerződés tárgyát képező szolgáltatás igénybevételét a Szolgáltató az egyes függelékben meghatározott esetek kivételével a felek eltérő megállapodása hiányában legfeljebb az igénybejelentéstől számított 30 napon belül, de a lehető legrövidebb időn belül teszi elérhetővé.

Amennyiben a hozzáférési szolgáltatást a Szolgáltató a hozzá beérkezett megrendeléstől számított 30 napon belül – műszaki okok miatt – nem létesíti, vagy a megrendelés joghatás kiváltására nem alkalmas, úgy erről a Szolgáltató a megrendelés beérkezésétől számított 30 napon belül az előzetes vagy a helyszíni felmérés alapján értesítést ad. A felmérési idő az Előfizetővel történő egyeztetés alapján – az Előfizető kívánságára - túllépheti a 30 napos határidőt.

**Teljesítés ellenőrzésének mérési módszere:** Az adott hozzáférésre vonatkozó teljes éves üzemidő (365\*24 óra) és az egy évre vonatkozó összes kiesési idő hányadosa százalékban kifejezve. Az éves rendelkezésre állás csak teljes naptári évre vonatkozik, töredék szolgáltatási év esetén az adott naptári év rendelkezésre állását kell figyelembe venni.

### **2.2. Minőségi panasz hibaelhárítási ideje**

**Célérték: 72 óra**

Az Előfizető a hibát az ügyfélszolgálati helyeken, címeken, telefonszámokon és e-mail címen jelentheti be. A Szolgáltató a hiba bejelentése után haladéktalanul megkezdi a hibabehatárolást.

A Szolgáltató köteles az Előfizető által bejelentett, a hibabehatároló eljárása eredményeként valószínűsíthető hibát annak bejelentésétől legfeljebb 72 órán belül kijavítani.

**A minőségi mutató származtatása:** Az adott hozzáférésre vonatkozó teljes éves üzemidő (365\*24 óra) és az egy évre vonatkozó összes kiesési idő hányadosa százalékban kifejezve. Az éves rendelkezésre állás csak teljes naptári évre vonatkozik, töredék szolgáltatási év esetén az adott naptári év rendelkezésre állását kell figyelembe venni.

### 2.3. A szolgáltatás rendelkezésre állása

#### 2.3.1. MIKROHULLÁMÚ HÁLÓZATOKON TÖRTÉNŐ INTERNETSZOLGÁLTATÁS (WIFI)

**Célérték: 95%**

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás éves szinten **95 %** rendelkezésre állását. Azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 95%-ában biztosítja az internet-szolgáltatást.

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 48 óra (2880 perc).

Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 48 óra (2880 perc).

Bit hibaa arány hozzáférési vonalanként:  $4 \cdot 10^{(-2)}$

**Az alapadatok forrása, származtatások:** nyilvántartások, DUDE – rendelkezésre állást figyelő alkalmazás adatai.

#### 2.3.2. KÁBELNET SZOLGÁLTATÁS

**Célérték: 99%**

A Szolgáltató biztosítja az Előfizető részére a szolgáltatás éves szinten **99 %** rendelkezésre állását. Azaz a Szolgáltató az Előfizető számára az előfizetői szolgáltatás-hozzáférési pont tekintetében adott évre vonatkozóan a teljes lehetséges üzemidő 99%-ában biztosítja az internet-szolgáltatást.

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 48 óra (2880 perc).

Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés egy évben összesen maximum 48 óra (2880 perc).

Bit hibaa rány hozzáférési vonalanként:  $4 \cdot 10^{(-2)}$

**Az alapadatok forrása, származtatások:** nyilvántartások, DUDE – rendelkezésre állást figyelő alkalmazás adatai.

### 2.4. A szolgáltatás egészét érintő szüneteltetés

**Célérték: 2880 perc/év**

Azon időtartam, amely alatt az adatgyűjtési időszakban a szolgáltatás a szolgáltatási terület egészét érintően az előfizetők számára váratlan szolgáltatás-kiesés miatt nem volt igénybe vehető. (perc) E mutató esetén csak a rendellenes (váratlan) szolgáltatás-kiesést mérjük.

Szolgáltatás kiesés: a szolgáltatási terület valamennyi előfizetője egy időben akadályozva van a szolgáltatás igénybevételében.

**Alapadatok forrása:** nyilvántartó rendszer, naplók.

**A minőségi mutató származtatása:** az időszakban bekövetkezett – a szolgáltatási terület egészét érintő – szolgáltatás kiesések időtartamának összege percben.

## **2.5. Az előfizetők legalább 10%-át érintő szüneteltetés**

**Célérték: 2880 perc/év**

Azon időtartam, amely alatt a szolgáltatás az előfizetők legalább 10%-a számára váratlan szolgáltatás kiesés miatt nem volt igénybe vehető (perc)

Alapadatok forrása: nyilvántartó rendszer, naplók.

A mutató származtatása: az időszakban bekövetkezett, az előfizetők legalább 10%-át érintő szolgáltatás kiesések időtartamának összege percben.

## **2.6. Garantált le- és feltöltési sebesség**

**Célérték: LanNet 384/64 kbit/s, Wifi: 128/32 kbit/sec**

Az az átlagos le- illetve feltöltési sebesség, amelyet a szolgáltató az előfizetők számára a szolgáltatás igénybevétele esetén a vizsgált esetek 90%-ában garantál.

**Alapadatok forrása:** tesztrendszer

**A minőségi mutató származtatása:** Az egyes mintavételek során mért értékeket sebesség szempontjából csökkenő sorrendbe állítva az esetek 90%-ában elért, illetve meghaladott érték. A sorrendbe állításkor az összes mért értéket figyelembe kell venni. A mintának reprezentatívnak kell lennie, a vizsgálathoz felhasznált minimális tesztmérés darabszáma: az átlagos előfizetői létszám 1%, legfeljebb 50 db.

## **2.7. Bithiba arány hozzáférési vonalanként**

**Célérték: 0**

A hibásan átvitt bitek számának aránya az összes bitek számához képest.

A bithibát az eszközök automatikusan javítják, az ebből adódó veszteség sávszélesség csökkenését okozhatja. A belső hálózat kapacitása minden esetben lényegesen nagyobb az előfizető számára meghatározott sávszélességnél, és mivel a korlátozás a szolgáltató a felső szolgáltató előtti utolsó szerveren történik és az esetlegesen elveszett csomagokat a rendszer nem számolhatja, ezért a felhasználó oldaláról nem jelent csökkent sávszélességet.

## 2.8. Előfizetői panaszok száma

**Célérték: 28**

Az adatgyűjtési időszakban bejelentett előfizetői panaszok száma az átlagos előfizetői létszámmra vetítve (db/előfizető), mivel az előfizetők száma nem éri el az 1000 főt.

**Alapadatok forrása:** a bejelentett panaszokról vezetett nyilvántartások.

**A minőségi mutató származtatása:** bejelentett előfizetői panaszok száma és az összes előfizető hányadosa.

## 2.9. Minőségi panaszok száma

**Célérték: 19**

A minőségi panaszok száma az átlagos előfizetői létszámmra vetítve (db/előfizető), mivel az előfizetők száma nem éri el az 1000 főt. Minőségi panasz: az ÁSZF –ben meghatározott minőségi mutatók teljesítésére, vagy a szolgáltatás minőséggel összefüggő hibákra vonatkozó előfizetői bejelentés.

**Alapadatok forrása:** a szolgáltató nyilvántartása.

**A minőségi mutató származtatása:** a minőségre vonatkozó panaszok számának és az átlagos előfizetők számának hányadosa.

## 2.10. Jogos minőségi panaszok száma

**Célérték: 15**

Az adott időszakban jogosnak elismert minőségi panaszok száma az átlagos előfizetői létszámmra vetítve (db/előfizető), mivel az előfizetők száma nem éri el az 1000 főt.

**Alapadatok forrása:** a szolgáltató nyilvántartása.

**A minőségi mutató származtatása:** a jogosnak ítélt elismert panaszok számának és az előfizetők átlagos számának hányadosa.

## 2.11. Az ügyintézés elleni panaszok száma

**Célérték: 5**

Az ügyintézés elleni panaszok száma az előfizetők átlagos számához viszonyítva. Az ügyintézés eljárásával, illetve az eljáró munkatárs személyével kapcsolatban felmerült előfizetői elégedetlenség szolgáltató felé történő kinyilvánítása (kivéve a számlapanaszokat és a minőségi panaszokat).

**Alapadatok forrása:** bejelentett panaszokról vezetett nyilvántartások.

**A minőségi mutató származtatása:** az ügyintézés elleni panaszok számának és az átlagos előfizetők számának hányadosa.

### **3. Vizsgálati terv, felhasznált forrásadat**

Az InterEuro Computer Kft. az általa nyújtott internet szolgáltatás megfelelőségét folyamatos nyilvántartással, illetve naplózással ellenőrzi. A minőségi mutatók megfelelősége érdekében minden évben legalább egy alkalommal mérési jegyzőkönyvet készít. A mérést az előfizetői végpontnál mérjük, a vizsgálathoz felhasznált minimális tesztmérés darabszáma: az átlagos előfizetői létszám 1%-a, legfeljebb 50 db.

A mérések eredményét internetes honlapján közzéteszi.

A felhasznált forrásadatok a 2. pontban minden egyes minőségi mutatóra vonatkozóan meghatározásra kerültek. Az alapadatok számítógépes adatbázisban, illetve papír alapon állnak rendelkezésre, melyek a szolgáltató telephelyén, illetve az ott lévő számítógépeken vannak tárolva.

### **4. Vizsgálati jegyzőkönyvek, kiértékelés, származtatott eredmények, származtatás módja**

A vizsgálati tervben meghatározott adatok az Internet szolgáltatás minőségi mutatóinak meghatározásához a meghatározott pontokon mérésekkel nyerhetők. A mérések eredményei nyilvántartási állományokba (jegyzőkönyvekbe) kerülnek.

A származtatás módja a 2. pontban leírtak szerint történik minden egyes minőségi mutatóra vonatkozóan.

### **5. Eltérés esetén tett intézkedések, ismételt ellenőrzések**

Az időszakos, vagy hibajelzés esetén mért értékek minőségi mutatókból való eltérése esetén a tényleges hiba feltárását és elhárítását követően újabb méréseket kell végezni. Amennyiben az újabb mérések esetén is van eltérés a vállalt értékhez képest, a hibaelhárítást addig kell folytatni, amíg a vállalt minőségi mutatók a mérések során nem teljesülnek.

### **6. Közzétételek**

A szolgáltató hatályos Általános Szerződési Feltételeit, jelen Vizsgálati terv szerinti mérések eredményét illetve a szolgáltatás Megfelelőségi nyilatkozatát ügyfélszolgálatán és internetes honlapján közzéteszi.