

**Vizsgálati terv**  
**a 229/2008. (IX. 12.) Korm. rendelet szerinti 2012 évre vonatkozó**  
**szolgáltatásminőség megfeleléség igazolásához**

Kfl Network Kft.

[www.kfl.hu](http://www.kfl.hu)  
+36 24 200 005

[kfl@kfl.hu](mailto:kfl@kfl.hu)  
+36 209 243 486

## A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME :

A szolgáltató neve:	KFL Networking Kft.
Céjegyzékszám:	Cg. <b>13-09-140068</b>
Székhelyének címe:	2310 Szigetszentmiklós-Lakihegy Háros 41
Telefonszám:	24-200-000
Telefaxszám :	24-200 005

## AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE

Ügyfélszolgálat Helye :	2310 Szigetszentmiklós-Lakihegy Háros 41.
Telefonszám :	+36 24 200 000
Nyitvatartási idő :	Hétköznap 08:30 – 16:00 -ig.
E-mail címe :	uszi@kfl.hu
Honlap :	www.kfl.hu

## A Vizsgálati terv tárgya, hatálya

Jelen dokumentum a <b>229/2008. (IX. 12.) Korm rendelet</b> szerint az alábbi szolgáltatások megfelelőségét igazolja:	
SZJ 64.20.18.0	Internet és Egyéb adatátviteli szolgáltatás
SZJ 61.10.1.0	Vezetékes távközlési szolgáltatás

## Szolgáltató által alkalmazott szabványok

- Wireless Fidelity (WIFI)
- IEEE 802.11g, IEEE 802.11b, IEEE 802.11a
- MSZ 17128-1...3:1997
- MSZ EG 2001 769-1 2004
- RFC 1122 (TCP/IP)

## Közzétételek

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



## Szolgáltatás leírás, számlázási rendszer

A szolgáltatás jellegét tekintve Internet elérés biztosítása településen belül első sorban üzleti felhasználók körében. Az Internet elérés biztosítása alatt fizikai csatlakozás biztosítását, dinamikus IP-cím kiosztást, DNS és SMTP E-Mail postaláda szolgáltatást értünk. A szolgáltatás célja, hogy nagy sávszélességű ám mégis költség-hatékony Internet elérést biztosítson.

A megoldás fizikai szállítórétegét tekintve szórt spektrumú rádiós (DSSS) átvitel épületek között. Az előfizető csatlakoztatása WIFI ETH adapteren keresztül történik.

A felhasználók azonosítását MAC address azonosítás, és felhasználói név segítségével végzi a rendszer.



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

A szolgáltató számlát bocsát ki az előfizető számára, amely tartalmazza az egyszeri és esetleges forgalmi díjakat. A számlát az előfizető a számlán feltüntetett fizetési határidőn belül köteles kiegyenlíteni.

A számlák kiküldése postai úton, a fizetési határidőt legalább 8 nappal megelőzően történik. A számlaküldés az egyedi előfizetői szerződésben az ügyfél által választott rendszerességgel történik. Ez alól kivétel az egyszeri díjat tartalmazó számla, amely a szerződés megkötésekor esedékes.

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.



## Hozzáférés létesítése, a szerződés teljesítése

Minőségi mutató azonosító: 1.

Célérték: 30 nap

A létrejött Szolgáltatási szerződés alapján a Szolgáltató a szerződés létrejöttétől számított **30 munkanapon** belül biztosítja az Internet szolgáltatást. A szerződő felek az Előfizető kezdeményezése alapján a teljesítésre a 30 munkanap határidőnél rövidebb határidőben is megállapodhatnak.



## Alapadatok forrása:

A 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%-a.



## Bithiba arány hozzáférési vonalanként

Minőségi mutató azonosító: 12.

Célérték: 0

Minimumérték: 0

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

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 elvesztett csomagokat a rendszer nem számolhatja, ezért a felhasználó oldaláról nem jelent csökkent sávszélességet



## Sikertelen hívások aránya

Minőségi mutató azonosító: 14.

Célérték: 0%

Minimumérték: 5%

A szolgáltatás hibájából származó sikertelen hívások százalékos aránya.

A szolgáltatás rendszerében előforduló sikertelen hívások aránya. Az értékbe nem számít bele az ügyfél tevékenységéből származó vagy az ügyfél saját internet szolgáltatásának nem megfelelő mivolta miatt keletkezett sikertelen hívás. Ezek mérése exact módon nem mérhető.



## Hívás felépítési idő:

Minőségi mutató azonosító: 15.

Célérték: 95%

Minimumérték: 92%

A tárcsázás befejezése és a beszélgetés megkezdése között eltelt idő átlaga.

Értéke : másodpercben, a leggyorsabban felépülő 95%-nyi hívás átlagos felépítési ideje.



## Előfizetői panaszok száma

Minőségi mutató azonosító: 16.

Célérték: 0,1

Minimumérték: 0,15

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

Az alapadatok forrása: a bejelentett panaszokról vezetett nyilvántartások A minőségi mutató származtatása: bejelentett előfizetői panaszok száma és az összes előfizető hányadosa



## Minőségi panaszok száma

Minőségi mutató azonosító: 17.

Célérték: 0,08

Minimumérték: 0,1

A minőségi panaszok száma az átlagos előfizetői létszámra 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.



## Jogos minőségi panaszok száma

Minőségi mutató azonosító: 18.

Célérték: 0,08

Minimumérték: 0,1

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

Alapadatok forrása: a szolgáltató nyilvántartása A mutató származtatása: a jogosnak elismert panaszok számának és az előfizetők átlagos számának hányadosa



## Az ügyintézés elleni panaszok száma

Minőségi mutató azonosító: 21.

Célérték: 0,08

Minimumérték: 0,1

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.



## Vizsgálati terv, felhasznált forrásadat

A Kfl Networking Kft. az általa nyújtott internet szolgáltatás megfelelőségét folyamatos nyilvántartással, illetve naplózással ellenőrzi. A minőségi mutatók megfelelősége érdekében minden

**Félévben legalább egy** alkalommal mérési jegyzőkönyvet készít az alábbi minőségi mutatókra vonatkozóan:

Mutató azonosítója: 2, 4, 9, 10, 11.

A mérések eredményét internetes honlapján közzéteszi. A többi minőségi mutatóra vonatkozóan legalább

**Évente egy alkalommal** végzi a szükséges mérést, jegyzőkönyvezést és közzétételt.

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



## Vizsgálati jegyzőkönyvek, kiértékelés, származtatott eredmények.

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.



## Eltérés esetén tett intézkedések, ismételt ellenőrzések

Az időszakos, vagy hibajelzés esetén mért értékek minőségi mutatóktól 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