

Belső Ellenőrzési Terv

Készült:2009.01.02 Apátfalva

Ludányi János „Apatnet” Internet szolgáltatás belső méréseken és ellenőrzéseken alapuló minőség és szolgáltatás, megfelelőség nyilatkozat alátámasztására szolgál.

A terv előírja a rendszeresen végrehajtandó ill. végrehajtott ellenőrzéseket.

Célja az ellenőrzések alapján az ASZF 1.sz. mellékletében meghatározott módszerrel alapuló, végrehajtandó ill. végrehajtott mérések, elemzések dokumentálásának előírása.

Belső Ellenőrzési Terv

2009/002 dok.

Készült:2009.01.02

Apátfalva

Ludányi János „Apatnet” Internet szolgáltatás belső méréseken és ellenőrzéseken alapuló minőség és szolgáltatás, megfelelőség nyilatkozat alátámasztására szolgál.

A terv előírja a rendszeresen végrehajtandó ill. végrehajtott ellenőrzéseket.

Célja az ellenőrzések alapján az ASZF 1.sz. mellékletében meghatározott módszerrel alapuló, végrehajtandó ill. végrehajtott mérések, elemzések dokumentálása.

A terv alapjául szolgál, és belőle nyomon követhetőek a benne meghatározott időközönként, és meghatározott módszerrel végrehajtott ellenőrzések, mérések és kiértékelések.

Kivonat 2009/001 számú dokumentumból. Minőségi célértékek ASZF. 1sz. Melléklete:

Minőségi mutató megnevezése		Vállalt célérték	Vállalt minimál érték
A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek vállalási határideje *1		15 nap	30 nap
A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje		48 óra	72 óra
A szolgáltatás rendelkezésre állása		95%	96%
A szolgáltatás rend ellenes szüneteltetése			
a)	A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés 1 évben összesen	1440 perc	4320 perc
b)	Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés 1 évben összesen	2880 perc	5760 perc
Garantált Le/Feltöltési sebesség 2009 évre (Home csomag)		1024/128 Kbit/sec	128/64 Kbit/sec
Garantált Le/Feltöltési sebesség 2009 évre (Mini-Mail csomag)		256/64 Kbit/sec	64/64 Kbit/sec
Bit hibaarány hozzáférési vonalanként *2		0	0
Forgalommérésen alapuló számlázás esetén a bejelentett számlapanaszok kivizsgálási és elintézési határideje *3		0	0

Jelen ellenőrzési terv az ASZF 1. mellékletében található minőségi mutatók értékének tervszerű ellenőrzését irányozza elő.

1) Szolgáltatás leírás, számlázási rendszer.

Az ASZF a szolgáltatás alapidokumentuma. A szolgáltató a hatályos ASZF-nek megfelelően végzi a szolgáltatást. A hatályos ASZF mindenkor nyilvános eléréséről folyamatosan gondoskodik, a mindenkor változások követésével.

A szolgáltató nem használ forgalommérésen alapuló számlázási rendszert, mivel előfizetői, az előfizetői szerződésben előre meghatározott fix havi díjas csomagot vásárolnak meg. Így a forgalom mérésének jelen esetben nincs jelentősége.

A szolgáltató hivatalos APEH által elfogadott érvényes licensz-el rendelkező számlázó programot használ az előfizetői számlázáshoz.

2) Vállalt és teljesített mutatók vizsgálatának módszere 2009/001 Hatályos ASZF 1.számú melléklete tartalmazza

3) Vizsgálati terv. (jelen dokumentum)

4) Vizsgálati jegyzőkönyvek kiértékelés, származtatott eredmények

A jegyzőkönyveket és a kiértékelt eredményeket a 2009/021-2009/200 sorszámmal ellátott dokumentumok tartalmazzák.

5) Eltérés esetén tett intézkedések

A jegyzőkönyveket és a kiértékelt eredményeket a 2009/201-2009/210 sorszámmal ellátott dokumentumok tartalmazzák.

6) Közzétételek, hatályos ASZF

A szolgáltató A mindenkor hatályos Általános Szerződési Feltételek dokumentumot folyamatosan elérhető nyilvános helyen, jelen esetben : a <http://www.apatnet.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. 2009/211-2009/250 sorszámmal ellátva . pl. (hiba bejelentési és elhárítási jegyzőkönyvek)

A.) A szolgáltatáshoz létesített új hozzáféréseknek vállalási határideje

Vállalt cél érték: 15 nap Vállalt minimál érték: 30 nap

Vizsgálata előirányozva: 2009.01.02-től havi rendszerességgel. A mutató számításának tartalmaznia kell a létesített új hozzáférések teljesítési idejéből és a vállalt értékekből számított megfelelést.

Cél: A vállalt minimál érték nem teljesülése esetén intézkedés kezdeményezése, és a teljesülés dokumentálása.

B.) A bejelentett minőségi panaszok hibaelhárítási határideje

Vállalt cél érték: 48 óra Vállalt minimál érték: 72 óra

Vizsgálata előirányozva: 2009.01.02-től. Folyamatosan dokumentálni a hiba bejelentések és a hiba bejelentő adatlapok alapján

Cél: A vállalt minimál érték nem teljesülése esetén intézkedés kezdeményezése, és a teljesülés dokumentálása.

C.) A szolgáltatás rendelkezésre állása

Vállalt cél érték: 96 % Vállalt minimál érték: 95%

Vizsgálata előirányozva: 2009.01.02-től. Folyamatosan dokumentálni a rendelkezésre állást. A rendszer visszajelzései alapján az üzemzavarból eredő kiesést dokumentálni.

Cél: A vállalt minimál érték megtartása az előre tervezett rendszer karbantartások idejének betartása. Nem teljesülése esetén intézkedés kezdeményezése, és a teljesülés dokumentálása.

D.) A szolgáltatás rend ellenes szüneteltetése

Vizsgálata előirányozva: 2009.01.02-től. Folyamatosan dokumentálni a rendelkezésre állást. A rendszer automatizált hiba jelzési rendszere alapján az üzemzavarból eredő kiesést dokumentálni.

A szolgáltatási terület egészét érintő átmeneti szünetelés 1 évben összesen

Vállalt cél érték: 1440 perc Vállalt minimál érték: 4320 perc

Az előfizetők legalább 10%-át érintő átmeneti szünetelés 1 évben összesen

Vállalt cél érték: 2880 perc Vállalt minimál érték: 5760 perc

Cél: A vállalt minimál érték megtartása az előre tervezett és nem tervezett szünetelések minimalizálása. Nem teljesülése esetén intézkedés kezdeményezése, és a teljesülés dokumentálása.

E.) Garantált (elvárható) Le/Feltöltési sebesség

Vizsgálata előirányozva: 2009/01.02 -től havi több alkalommal a hálózat teljes egészét érintően.

Előirányzott tesztek :

- 1.) ICMP csomagvesztés vizsgálata, a kijelölt előfizető végponti berendezése és a központi hálózati eszköz (router) között. Havi 1 alkalommal 1000 csomagra. Értéke(elveszett csomag/összes csomag)x100 %
- 2.) Átviteli sebesség mérése a kijelölt előfizető végponti berendezése és a központi hálózati eszköz között véletlen szerűen, különböző „napszakokban” ismételve. Értéke: Kbit/sec.
- 3.) A szélessávú szolgáltató által biztosított sávszélesség meglétének ellenőrzése (teszt le és feltöltéssel) Értéke: Kbit/sec.
- 4.) Előfizetői helyen végrehajtott mérések. A szolgáltatás minőségének az előfizető által, vélt vagy valós eltérés észlelése esetén. (le-feltöltési sebesség ICMP csomagvesztés) Előfizetői hely, és a szolgáltató szervere között, valamint külső interneten lévő oldalról (pl. Invitel sebességmérő) mérések végrehajtása.

(Home csomag) Vállalt cél érték: 1024/128 Kbit/sec Vállalt minimál érték 128/64 Kbit/sec

(Mini-Mail csomag) Vállalt cél érték: 256/64 Kbit/sec Vállalt minimál érték: 64/64 Kbit/sec

Cél: A vállalt minimál érték megtartása. Nem teljesülése esetén azonnali intézkedés kezdeményezése, és dokumentálása. További cél az ICMP csomagvesztés 1% érték alatt tartása az előfizető végponti berendezés és a központi Router között. A méréseket és elemzéseket folyamatosan dokumentálni (esetenként ha nyomtatott formátumban nem lehetséges, elektronikus mellékletként dokumentálni)

F.) A bithiba arány és a forgalom mérésen alapuló számlázás jelen esetben nem értelmezhető. Így dokumentálni ill. rájuk értékeket vonatkoztatni nem lehetséges.

Apátfalva 2009/01.02

Ludányi János