

# ***VIZSGÁLATI TERV***

INFOTEAM '95 Kft

## **A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME**

A szolgáltató neve: INFOTEAM '95 Kft.

Cégjegyzékszám: Cg. 05-09-006626

Székhelyének címe: 3849 Forró Fő út 95.

Telefonszám: 46/587-264

Telefaxszám: 46/587-265

## **AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE**

Ügyfélszolgálat helye: 3849 Forró Fő út 95.

Telefonszám: 46/200-578, 46/587-264

Telefaxszám: 46/587-265

Az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: hétköznap 8-16 óráig  
szombaton 9-12 óráig

E-mail címe: [info@skylan.hu](mailto:info@skylan.hu)

Honlap: [www.skylan.hu](http://www.skylan.hu)

## ***Vizsgálati terv***

Az INFOTEAM '95 Kft. az általa nyújtott internet szolgáltatás megfelelőségét folyamatos nyilvántartással, illetve naplózással ellenőrzi.

A minőségi mutatók megfelelősége érdekében minden ***negyedévben legalább egy*** alkalommal mérési jegyzőkönyvet készít az alábbi minőségi mutatókra vonatkozóan:

- minőségi panasz hibaelhárításának ideje
- szolgáltatás rendelkezésre állása
- szolgáltatás egészét érintő szüneteltetés
- garantált le és feltöltési sebesség

A többi minőségi mutatóra vonatkozóan legalább ***évente egy alkalommal*** végzi a szükséges mérést, jegyzőkönyvezést és közzétételt.

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, 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.

## ***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 nemteljesülnek.

## ***Közzétételek***

A Szolgáltató hatályos Általános Szerződési Feltételeit, jelen vizsgálat tervet, illetve a szolgáltatás Megfelelőségi nyilatkozatát ügyfélszolgálatán és internetes honlapján közzéteszi.