



WAVECOM

VIZSGÁLATI TERV

A SZOLGÁLTATÓ NEVE, CÍME:

A szolgáltató neve: **Wavecom Informatikai, szolgáltató és kereskedelmi Kft.** A szolgáltató címe: 5420 Túrkeve, Soós István u. 13. Cégjegyzékszám: 16-09-009745

AZ ÜGYFÉLSZOLGÁLAT ELÉRHETŐSÉGE: Az ügyfélszolgálat helye: 5420 Túrkeve, Széchenyi utca 14. Telefonszám: +36-40-111098 Az ügyfélszolgálat nyitvatartási ideje: hétköznap 9-12 és 13-17 óráig, E-mail címe: info@wavecom.hu, Honlap: www.wavecom.hu

VIZSGÁLATI TERV

A terv célja, hogy a szolgáltatással kapcsolatban vállalt minőségi mutatókat rendszeresen és előírt módon vezessük, mérjük, a méréseket megfelelően dokumentáljuk. A Wavecom Informatikai Kft. által nyújtott internet szolgáltatás megfelelőségét folyamatos nyilvántartással, illetve naplózással ellenőrzi.

A minőségi mutatók megfelelőségének 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 **évente legalább egy alkalommal** végzi el a szükséges méréseket, jegyzőkönyvezést. Alkalmanként, minőségi mutatónként egy mérést kell elvégezni. Az alapadatok papír alapon és számítógépes adatbázisban állnak rendelkezésre, amelyek az ügyfélszolgálati irodában és az ott lévő számítógépen vannak tárolva. **Vizsgálat helye:** a Túrkeve, Széchenyi utca 14.

A szolgáltató a méréseket az előfizetői hozzáférési pontokon végzi az alábbiak szerint:

Vizsgálati jegyzőkönyvek, kiértékelés, származtatott eredmények, származtatás módja A vizsgálati tervben meghatározott adatok az internet szolgáltatás minőségi mutatóinak meghatározásához a kijelölt mérési pontokon, mérésekkel nyerhető. A mérések eredményei bekerülnek a nyilvántartási állományokba.

info@wavecom.hu | www.wavecom.hu



WAVECOM

Eltérés esetén tett intézkedések, ismételt ellenőrzések

Az időszakos, vagy esetleges hibajelzés esetén mért értékek minőségi mutatóktól való eltérés esetén a tényleges hiba feltárását illetve elhárítását követően újabb méréseket kell alkalmazni. Amennyiben ezek során is eltérés merül fel a vállalt értékekhez képest, a hibajavítást addig kell folytatni, míg a mérések során nem teljesülnek a vállalt minőségi mutatók.

Közzétételek

A Szolgáltató a hatályos Általános Szerződési Feltételeit, illetve a vizsgálati tervét ügyfélszolgálatán és internetes honlapján közzéteszi.

Dátum: 2016.01.08.

Simon György

ügyvezető