

ADATLAP - SZM 2012
a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

Szolgáltató alapadatai

Szolgáltató neve:
Szolgáltató székhelycíme:
Szolgáltató levélcíme:

Szolgáltatás alapadatai

Szolgáltatástípus neve

Tanúsító szervezet(ek) és szabványok megnevezése, érvényességi terület/hatókör

Tanúsító szervezet: SGS United Kingdom Ltd. Systems and Services Certification
Szabványok megnevezése: ISO 9001:2008
A tanúsítvány száma: HU08/3676
Szabványok megnevezése: ISO 27001:2005
A tanúsítvány száma: HU08/3678
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
A tanúsítvány száma: T-MA12F2_TANF-01.T-HOME-SYSTEMS

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1.		15	7	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1.		72	32	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	28	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,94	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	77,3	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
5a	Sikeres hívások aránya			
1.		98	99,73	[%]
5b	Hívás felépítési idő			
1.	Telefon	12	1,91	[mp]
2.	VoIP	12	6,84	[mp]
3.	VoCaTV	12	3,38	[mp]

Kelt: Budapest, 2013.02.28

ADATLAP - SZM 2012
a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

Szolgáltató alapadatai

Szolgáltató neve:
 Szolgáltató székhelycíme:
 Szolgáltató levélcíme:

Szolgáltatás alapadatai

Szolgáltatástípus neve:

Tanúsító szervezet(ek) és szabványok megnevezése, érvényességi terület/hatókör

Tanúsító szervezet: SGS United Kingdom Ltd. Systems and Services Certification
 Szabványok megnevezése: ISO 9001:2008
 A tanúsítvány száma: HU08/3676
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2005
 A tanúsítvány száma: HU08/3678
 Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
 A tanúsítvány száma: T-MA12F2_TANF-01.T-HOME-SYSTEMS

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1.	Internet	15	6	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1.	Internet	72	25	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.	Internet	30	28	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.	Internet	98	99,92	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.	Internet	70	77,3	[%]

ADATLAP - SZM 2012
a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték	
7	Letöltési sebesség hálózaton belül			
1.	DSL szolgáltatás (Start)	0,16	1,041	[Mbit/s]
2.	DSL szolgáltatás (Happy)	0,19	2,673	[Mbit/s]
3.	DSL szolgáltatás (Prémium)	0,25	3,260	[Mbit/s]
4.	DSL szolgáltatás (Alap)	1,00	5,067	[Mbit/s]
5.	DSL szolgáltatás (Maximum)	0,48	6,190	[Mbit/s]
6.	DSL szolgáltatás (Családi)	5,00	15,278	[Mbit/s]
7.	DSL szolgáltatás (Extra)	4,00	20,212	[Mbit/s]
8.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Optimum)	16,00	1,020	[Mbit/s]
9.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Happy)	0,16	1,883	[Mbit/s]
10.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Prémium)	0,25	3,679	[Mbit/s]
11.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Alap)	0,50	4,987	[Mbit/s]
12.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Maximum)	0,48	7,437	[Mbit/s]
13.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Családi)	1,50	14,905	[Mbit/s]
14.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Extra)	4,00	25,174	[Mbit/s]
15.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Super)	8,00	40,935	[Mbit/s]
16.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Maximum)	16,00	77,433	[Mbit/s]
17.	GPON szolgáltatás (Alap)	2,50	3,884	[Mbit/s]
18.	GPON szolgáltatás (Családi)	7,50	14,889	[Mbit/s]
19.	GPON szolgáltatás (Extra)	12,50	24,835	[Mbit/s]
20.	GPON szolgáltatás (Super)	25,00	49,555	[Mbit/s]
21.	GPON szolgáltatás (Maximum)	40,00	78,990	[Mbit/s]
22.	Kapcsolt vonali internet	0,0096	0,040	[Mbit/s]
23.	Nyílt internet	0,0096	0,019	[Mbit/s]
24.	Vezeték nélküli (HotSpot)	0,16	2,950	[Mbit/s]

ADATLAP - SZM 2012
a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték	
7	Feltöltési sebesség hálózaton belül			
1.	DSL szolgáltatás (Start)	0,06	0,197	[Mbit/s]
2.	DSL szolgáltatás (Happy)	0,06	0,197	[Mbit/s]
3.	DSL szolgáltatás (Prémium)	0,09	0,187	[Mbit/s]
4.	DSL szolgáltatás (Alap)	0,19	0,493	[Mbit/s]
5.	DSL szolgáltatás (Maximum)	0,19	0,493	[Mbit/s]
6.	DSL szolgáltatás (Családi)	0,50	0,833	[Mbit/s]
7.	DSL szolgáltatás (Extra)	1,00	5,227	[Mbit/s]
8.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Optimum)	0,06	0,141	[Mbit/s]
9.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Happy)	0,06	0,141	[Mbit/s]
10.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Prémium)	0,09	0,227	[Mbit/s]
11.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Alap)	0,19	0,501	[Mbit/s]
12.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Maximum)	0,19	0,458	[Mbit/s]
13.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Családi)	0,40	1,002	[Mbit/s]
14.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Extra)	1,00	4,382	[Mbit/s]
15.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Super)	1,00	4,382	[Mbit/s]
16.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Maximumi)	1,00	4,382	[Mbit/s]
17.	GPON szolgáltatás (Alap)	1,25	2,020	[Mbit/s]
18.	GPON szolgáltatás (Családi)	3,75	6,924	[Mbit/s]
19.	GPON szolgáltatás (Extra)	6,25	11,833	[Mbit/s]
20.	GPON szolgáltatás (Super)	12,50	23,192	[Mbit/s]
21.	GPON szolgáltatás (Maximum)	20,00	32,700	[Mbit/s]
22.	Kapcsolt vonali internet	0,0096	0,025	[Mbit/s]
23.	Nyílt internet	0,0096	0,024	[Mbit/s]
24.	Vezeték nélküli (HotSpot)	0,16	0,780	[Mbit/s]

ADATLAP - SZM 2012
a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelés igazolásához

Szolgáltató alapadatai

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
Szolgáltató székhelycíme: 1013 BUDAPEST Krisztina körút 55.
Szolgáltató levélcíme: 1013 BUDAPEST Krisztina körút 55.

Szolgáltatás alapadatai

Szolgáltatástípus neve: Televízió műsorelosztás - Analóg

Tanúsító szervezet(ek) és szabványok megnevezése, érvényességi terület/hatókör

Tanúsító szervezet: SGS United Kingdom Ltd. Systems and Services Certification
Szabványok megnevezése: ISO 9001:2008
A tanúsítvány száma: HU08/3676
Szabványok megnevezése: ISO 27001:2005
A tanúsítvány száma: HU08/3678
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
A tanúsítvány száma: T-MA12F2_TANF-01.T-HOME-SYSTEMS

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1.		15	6	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1.		72	23	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	27	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,95	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	77,27	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
9a	Vivőszint [dB/μV] az esetek 80%-ában			
1.		60	70,6	[dBuV]
9b	Jelszintkülönbségek az esetek 80%-ában [dB]			
1.		3	0,8	[dB]
9c	Vivő/zaj viszony az esetek 80%-ában [dB]			
1.		44	46,3	[dB]

Kelt: Budapest, 2013.02.28

ADATLAP - SZM 2012
a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelésigazolásához

Szolgáltató alapadatai

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
Szolgáltató székhelycíme: 1013 BUDAPEST Krisztina körút 55.
Szolgáltató levélcíme: 1013 BUDAPEST Krisztina körút 55.

Szolgáltatás alapadatai

Szolgáltatástípus neve: Televízió műsorelosztás - DVB-C szabványon alapuló

Tanúsító szervezet(ek) és szabványok megnevezése, érvényességi terület/hatókör

Tanúsító szervezet: SGS United Kingdom Ltd. Systems and Services Certification
Szabványok megnevezése: ISO 9001:2008
A tanúsítvány száma: HU08/3676
Szabványok megnevezése: ISO 27001:2005
A tanúsítvány száma: HU08/3678
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
A tanúsítvány száma: T-MA12F2_TANF-01.T-HOME-SYSTEMS

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1.		15	6	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1.		72	23	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	27	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,93	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	77,27	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték	
10a	Modulációs hibaarány az esetek 80%-ában [dB]			
1.		25	35,7	[dBuV]

Kelt: Budapest, 2013.02.28

ADATLAP - SZM 2012
a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

Szolgáltató alapadatai

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
Szolgáltató székhelycíme: 1013 BUDAPEST Krisztina körút 55.
Szolgáltató levélcíme: 1013 BUDAPEST Krisztina körút 55.

Szolgáltatás alapadatai

Szolgáltatástípus neve: Televízió műsorelosztás - Digitális IP technológián alapuló (IPTV)

Tanúsító szervezet(ek) és szabványok megnevezése, érvényességi terület/hatókör

Tanúsító szervezet: SGS United Kingdom Ltd. Systems and Services Certification
Szabványok megnevezése: ISO 9001:2008
A tanúsítvány száma: HU08/3676
Szabványok megnevezése: ISO 27001:2005
A tanúsítvány száma: HU08/3678
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
A tanúsítvány száma: T-MA12F2_TANF-01.T-HOME-SYSTEMS

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1.		15	6	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1.		72	23	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	27	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,82	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	77,27	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték	
11	Média-továbbítási index (MDI) az esetek 80%-ában			
1.		0,01 800	0,000 51	[%] [msec]

Kelt: Budapest, 2013.02.28

ADATLAP - SZM 2012
a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelésigazolásához

Szolgáltató alapadatai

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
Szolgáltató székhelycíme: 1013 BUDAPEST Krisztina körút 55.
Szolgáltató levélcíme: 1013 BUDAPEST Krisztina körút 55.

Szolgáltatás alapadatai

Szolgáltatástípus neve: Műholdas televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás
- DVB-S szabványon alapuló

Tanúsító szervezet(ek) és szabványok megnevezése, érvényességi terület/hatókör

Tanusító szervezet: SGS United Kingdom Ltd. Systems and Services Certification
Szabványok megnevezése: ISO 9001:2008
A tanúsítvány száma: HU08/3676
Szabványok megnevezése: ISO 27001:2005
A tanúsítvány száma: HU08/3678
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
A tanúsítvány száma: T-MA12F2_TANF-01.T-HOME-SYSTEMS

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1.		15	6	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1.		72	23	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	27	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,86	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	77,27	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
10c1	Modulációs hibaarány az esetek 80%-ában [dB]			
1.		7,5	12,15	[dB]
10c2	Bithiba arány (BER) az esetek 80%-ában			
1.		0,000001	0,0000001	

Kelt: Budapest, 2013.02.28