

ADATLAP - SZM 2014
a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelés igazolásához

Szolgáltató alapadatai

Szolgáltató neve:

Szolgáltató székhelycíme:

Szolgáltató levélcíme:

Szolgáltatás alapadatai

Szolgáltatástípus neve:

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

Szabványok megnevezése: ISO 9001:2008
A tanúsítvány száma: HU96/6254
Szabványok megnevezése: ISO 27001:2005
A tanúsítvány száma: HU08/3675
Szabványok megnevezése: ISO 14001:2004
Tanúsítvány száma: HU08/3188
Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007
Tanúsítvány száma: HU12/6674
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1a.1		1	1	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1b.1		72	24	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1c.1		30	25	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1d.1		99	99,88	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1e.1		70	76,32	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
6a	Sikeres hívások aránya			
6a.1		98	99,29	[%]
6b	Hívás felépítési idő			
6b.1		6	2,47	[mp]
6c	Sikeres SMS-továbbítási arány			
6c.1		99	99,98	[%]

Kelt: Budapest, 2015.02.27

ADATLAP - SZM 2014
a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelés igazolásához

Szolgáltató alapadatai

Szolgáltató neve:
 Szolgáltató székhelycíme:
 Szolgáltató levélcíme:

Szolgáltatás alapadatai

Szolgáltatástípus neve

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

Szabványok megnevezése: ISO 9001:2008
 A tanúsítvány száma: HU96/6254
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2005
 A tanúsítvány száma: HU08/3675
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2004
 Tanúsítvány száma: HU08/3188
 Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007
 Tanúsítvány száma: HU12/6674
 Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.

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	30	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	24	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,93	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	71,39	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
5a	Sikeres hívások aránya			
1.		98	99,91	[%]
5b	Hívás felépítési idő			
1.	Telefon	12	1,32	[mp]
2.	VoIP	12	6,76	[mp]
3.	VoCaTV	12	1,25	[mp]

Kelt: Budapest, 2015.02.27

ADATLAP - SZM 2014
a 11/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelés igazolásához

Szolgáltató alapadatai

Szolgáltató neve:
Szolgáltató székhelycíme:
Szolgáltató levélcíme:

Szolgáltatás alapadatai

Szolgáltatástípus neve

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

Szabványok megnevezése: ISO 9001:2008
A tanúsítvány száma: HU96/6254
Szabványok megnevezése: ISO 27001:2005
A tanúsítvány száma: HU08/3675
Szabványok megnevezése: ISO 14001:2004
Tanúsítvány száma: HU08/3188
Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007
Tanúsítvány száma: HU12/6674
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1a.1		1	1	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1b.1		72	22	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1c.1		30	25	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1d.1	Mobil internet szolgáltatás	98	99,69	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1e.1		70	76,32	[%]

Kelt: Budapest, 2015.02.27

ADATLAP - SZM 2014
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

Szabványok megnevezése: ISO 9001:2008
 A tanúsítvány száma: HU96/6254
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2005
 A tanúsítvány száma: HU08/3675
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2004
 Tanúsítvány száma: HU08/3188
 Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007
 Tanúsítvány száma: HU12/6674
 Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1.	Internet	15	7	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1.	Internet	72	24	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.	Internet	30	23	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.	Internet	98	99,89	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.	Internet	70	71,39	[%]

ADATLAP - SZM 2014
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 (kínált 1,28 Mbit/s)	0,16	0,91	[Mbit/s]
2.	DSL szolgáltatás (kínált 5,0 Mbit/s)	1,00	5,05	[Mbit/s]
3.	DSL szolgáltatás (kínált 10,0 Mbit/s)	1,00	9,67	[Mbit/s]
4.	DSL szolgáltatás (kínált 20,0 Mbit/s)	1,00	18,28	[Mbit/s]
5.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (kínált 5,0 Mbit/s)	0,50	5,04	[Mbit/s]
6.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (kínált 15,0 Mbit/s)	1,50	14,87	[Mbit/s]
7.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (kínált 25,0 Mbit/s)	4,00	25,02	[Mbit/s]
8.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (kínált 50,0 Mbit/s)	15,00	44,92	[Mbit/s]
9.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (kínált 80,0 Mbit/s)	16,00	75,45	[Mbit/s]
10.	GPON szolgáltatás (kínált 5,0 Mbit/s)	2,50	5,27	[Mbit/s]
11.	GPON szolgáltatás (kínált 15,0 Mbit/s)	7,50	15,53	[Mbit/s]
12.	GPON szolgáltatás (kínált 25,0 Mbit/s)	12,50	24,77	[Mbit/s]
13.	GPON szolgáltatás (kínált 50,0 Mbit/s)	25,00	51,39	[Mbit/s]
14.	GPON szolgáltatás (kínált 80,0 Mbit/s)	40,00	79,75	[Mbit/s]
15.	Nyílt internet (kínált 0,05 Mbit/s)	0,01	0,040	[Mbit/s]

ADATLAP - SZM 2014
a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték	
7.	Feltöltési sebesség hálózaton belül			
1.	DSL szolgáltatás (kínált 0,13 Mbit/s)	0,06	0,18	[Mbit/s]
2.	DSL szolgáltatás (kínált 0,5 Mbit/s)	0,19	0,44	[Mbit/s]
3.	DSL szolgáltatás (kínált 0,5 Mbit/s)	0,20	0,51	[Mbit/s]
4.	DSL szolgáltatás (kínált 1 Mbit/s)	0,50	5,08	[Mbit/s]
5.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (kínált 0,5 Mbit/s)	0,19	0,53	[Mbit/s]
6.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (kínált 1,0 Mbit/s)	0,40	1,02	[Mbit/s]
7.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (kínált 5,12 Mbit/s)	1,00	5,04	[Mbit/s]
10.	GPON szolgáltatás (kínált 2,5 Mbit/s)	1,25	2,12	[Mbit/s]
11.	GPON szolgáltatás (kínált 7,5 Mbit/s)	3,75	6,56	[Mbit/s]
12.	GPON szolgáltatás (kínált 12,5 Mbit/s)	6,25	12,24	[Mbit/s]
13.	GPON szolgáltatás (kínált 25,0 Mbit/s)	12,50	21,98	[Mbit/s]
14.	GPON szolgáltatás (kínált 40,0 Mbit/s)	20,00	35,50	[Mbit/s]
15.	Nyílt internet (kínált 0,05 Mbit/s)	0,01	0,023	[Mbit/s]

Kelt: Budapest, 2015.02.27

ADATLAP - SZM 2014
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

Szabványok megnevezése: ISO 9001:2008
A tanúsítvány száma: HU96/6254
Szabványok megnevezése: ISO 27001:2005
A tanúsítvány száma: HU08/3675
Szabványok megnevezése: ISO 14001:2004
Tanúsítvány száma: HU08/3188
Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007
Tanúsítvány száma: HU12/6674
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás 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	22	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	23	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,91	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	71,39	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
9a	Vivőszint [dB/μV] az esetek 80%-ában			
1.		60	72,1	[dBuV]
9b	Jelszintkülönbségek az esetek 80%-ában [dB]			
1.		3	1,1	[dB]
9c	Vivő/zaj viszony az esetek 80%-ában [dB]			
1.		44	46,3	[dB]

ADATLAP - SZM 2014
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 - DVB-C szabványon alapuló

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

Szabványok megnevezése: ISO 9001:2008
A tanúsítvány száma: HU96/6254
Szabványok megnevezése: ISO 27001:2005
A tanúsítvány száma: HU08/3675
Szabványok megnevezése: ISO 14001:2004
Tanúsítvány száma: HU08/3188
Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007
Tanúsítvány száma: HU12/6674
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1.		15	5	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1.		72	22	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	23	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,89	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	71,39	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
10a	Modulációs hibaarány az esetek 80%-ában [dB]			
1.		25	37,2	[dBuV]

Kelt: Budapest, 2015.02.27

ADATLAP - SZM 2014
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

Szabványok megnevezése: ISO 9001:2008
 A tanúsítvány száma: HU96/6254
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2005
 A tanúsítvány száma: HU08/3675
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2004
 Tanúsítvány száma: HU08/3188
 Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007
 Tanúsítvány száma: HU12/6674
 Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
 A tanúsítvány száma: T-MA13F1_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	Dijreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	23	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,85	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	71,39	[%]

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 63	[%] [msec]

Kelt: Budapest, 2015.02.27

ADATLAP - SZM 2014
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: Műholdas televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás
- DVB-S szabványon alapuló

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

Szabványok megnevezése: ISO 9001:2008
A tanúsítvány száma: HU96/6254
Szabványok megnevezése: ISO 27001:2005
A tanúsítvány száma: HU08/3675
Szabványok megnevezése: ISO 14001:2004
Tanúsítvány száma: HU08/3188
Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007
Tanúsítvány száma: HU12/6674
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
A tanúsítvány száma: T-MA13F1_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	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	23	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,94	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	71,39	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
10c1	Modulációs hibaarány az esetek 80%-ában [dB]			
1.		7,5	11,4	[dB]
10c2	Bithiba arány (BER) az esetek 80%-ában			
1.		0,000001	0,000000	