

ADATLAP - SZM 2017
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

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
 A tanúsítvány száma: T-MA17T_TANF-01.MOBILE
 Szabványok megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2013, A tanúsítvány száma: HU08/3675
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2015, Tanúsítvány száma: HU08/3188
 Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007, Tanúsítvány száma: HU14/7175
 Szabványok megnevezése: ISO 50001:2011, Tanúsítvány száma: HU16/7971
 Szabványok megnevezése: ISO 22301:2012, Tanúsítvány száma: HU15/7497
 Szabványok megnevezése: ISO 37011:2016, Tanúsítvány száma: 11221217

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás 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	65	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1c.1		30	11	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1d.1		99	99,91	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1e.1		70	71,82	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
6a	Sikeres hívások aránya			
6a.1		98	98,85	[%]
6b	Hívás felépítési idő			
6b.1		6	4,1	[mp]
6c	Sikeres SMS-továbbítási arány			
6c.1		99	99,98	[%]

Kelt: Budapest, 2018.02.28

ADATLAP - SZM 2017
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

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
 A tanúsítvány száma: T-MA17T_TAN.PILLANGO, T-MA17T_TANF-02.VEZETEKES
 Szabványok megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2013, A tanúsítvány száma: HU08/3675
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2015, Tanúsítvány száma: HU08/3188
 Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007, Tanúsítvány száma: HU14/7175
 Szabványok megnevezése: ISO 50001:2011, Tanúsítvány száma: HU16/7971
 Szabványok megnevezése: ISO 22301:2012, Tanúsítvány száma: HU15/7497
 Szabványok megnevezése: ISO 37011:2016, Tanúsítvány száma: 11221217

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1.		15	8	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1.		72	39	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	11	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,93	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	71,82	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
5a	Sikeres hívások aránya			
1.		98	99,99	[%]
5b	Hívás felépítési idő			
1.		12	2,41	[mp]

Kelt: Budapest, 2018.02.28

ADATLAP - SZM 2017
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

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
 A tanúsítvány száma: T-MA17T_TANF-01.MOBILE
 Szabványok megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2013, A tanúsítvány száma: HU08/3675
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2015, Tanúsítvány száma: HU08/3188
 Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007, Tanúsítvány száma: HU14/7175
 Szabványok megnevezése: ISO 50001:2011, Tanúsítvány száma: HU16/7971
 Szabványok megnevezése: ISO 22301:2012, Tanúsítvány száma: HU15/7497
 Szabványok megnevezése: ISO 37011:2016, Tanúsítvány száma: 11221217

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás 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	14	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1c.1		30	11	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1d.1	Mobil internet szolgáltatás	98	99,90	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1e.1		70	71,82	[%]

Kelt: Budapest, 2018.02.28

ADATLAP - SZM 2017
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: Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás

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

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
 A tanúsítvány száma: T-MA17T_TAN.PILLANGO, T-MA17T_TANF-02.VEZETEKES
 Szabványok megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2013, A tanúsítvány száma: HU08/3675
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2015, Tanúsítvány száma: HU08/3188
 Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007, Tanúsítvány száma: HU14/7175
 Szabványok megnevezése: ISO 50001:2011, Tanúsítvány száma: HU16/7971
 Szabványok megnevezése: ISO 22301:2012, Tanúsítvány száma: HU15/7497
 Szabványok megnevezése: ISO 37011:2016, Tanúsítvány száma: 11221217

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1.	Internet	15	8	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1.	Internet	72	27	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.	Internet	30	12	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.	Internet	98	99,89	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.	Internet	70	71,82	[%]

ADATLAP - SZM 2017
a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
7.	Letöltési sebesség hálózaton belül			
1.	DSL szolgáltatás (NetMánia S) 80%	1,00	10,02	[Mbit/s]
2.	DSL szolgáltatás (NetMánia M) 80%	1,00	19,60	[Mbit/s]
3.	DSL szolgáltatás (NetMánia L) 80%	1,00	26,30	[Mbit/s]
4.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (NetMánia S) 80%	1,00	9,69	[Mbit/s]
5.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (NetMánia M) 80%	1,00	19,27	[Mbit/s]
6.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (NetMánia L) 80%	1,00	27,62	[Mbit/s]
7.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (NetMánia XL) 80%	15,00	47,66	[Mbit/s]
8.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (NetMánia XXL) 80%	15,00	99,96	[Mbit/s]
9.	GPON szolgáltatás (NetMánia S) 80%	1,00	9,00	[Mbit/s]
10.	GPON szolgáltatás (NetMánia M) 80%	10,00	18,11	[Mbit/s]
11.	GPON szolgáltatás (NetMánia L) 80%	20,00	28,49	[Mbit/s]
12.	GPON szolgáltatás (NetMánia XL) 80%	30,00	44,77	[Mbit/s]
13.	GPON szolgáltatás (NetMánia XXL) 80%	50,00	109,12	[Mbit/s]
7.	Feltöltési sebesség hálózaton belül			
1.	DSL szolgáltatás (NetMánia S) 80%	0,20	0,51	[Mbit/s]
2.	DSL szolgáltatás (NetMánia M) 80%	0,50	1,07	[Mbit/s]
3.	DSL szolgáltatás (NetMánia L) 80%	1,00	4,90	[Mbit/s]
4.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (NetMánia S) 80%	0,20	0,53	[Mbit/s]
5.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (NetMánia M) 80%	0,50	1,05	[Mbit/s]
6.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (NetMánia L) 80%	1,00	5,01	[Mbit/s]
7.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (NetMánia XL) 80%	1,00	5,01	[Mbit/s]
8.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (NetMánia XXL) 80%	2,00	10,31	[Mbit/s]
9.	GPON szolgáltatás (NetMánia S) 80%	0,20	4,25	[Mbit/s]
10.	GPON szolgáltatás (NetMánia M) 80%	0,50	9,53	[Mbit/s]
11.	GPON szolgáltatás (NetMánia L) 80%	1,00	11,98	[Mbit/s]
12.	GPON szolgáltatás (NetMánia XL) 80%	12,50	24,10	[Mbit/s]
13.	GPON szolgáltatás (NetMánia XXL) 80%	25,00	48,41	[Mbit/s]

Kelt: Budapest, 2018.02.28

ADATLAP - SZM 2017
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

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
 A tanúsítvány száma: T-MA17T_TAN.PILLANGO, T-MA17T_TANF-02.VEZETEKES
 Szabványok megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2013, A tanúsítvány száma: HU08/3675
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2015, Tanúsítvány száma: HU08/3188
 Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007, Tanúsítvány száma: HU14/7175
 Szabványok megnevezése: ISO 50001:2011, Tanúsítvány száma: HU16/7971
 Szabványok megnevezése: ISO 22301:2012, Tanúsítvány száma: HU15/7497
 Szabványok megnevezése: ISO 37011:2016, Tanúsítvány száma: 11221217

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1.		15	8	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1.		72	26	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	11	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,97	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	71,82	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
9a	Vivőszint [dB/μV] az esetek 80%-ában			
1.		60	72,7	[dBuV]
9b	Jelszintkülönbségek az esetek 80%-ában [dB]			
1.		3	0,3	[dB]
9c	Vivő/zaj viszony az esetek 80%-ában [dB]			
1.		44	47	[dB]

Kelt: Budapest, 2018.02.28

ADATLAP - SZM 2017
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

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
 A tanúsítvány száma: T-MA17T_TAN.PILLANGO, T-MA17T_TANF-02.VEZETEKES
 Szabványok megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2013, A tanúsítvány száma: HU08/3675
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2015, Tanúsítvány száma: HU08/3188
 Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007, Tanúsítvány száma: HU14/7175
 Szabványok megnevezése: ISO 50001:2011, Tanúsítvány száma: HU16/7971
 Szabványok megnevezése: ISO 22301:2012, Tanúsítvány száma: HU15/7497
 Szabványok megnevezése: ISO 37011:2016, Tanúsítvány száma: 11221217

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1.		15	8	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1.		72	26	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	11	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,90	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	71,82	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
10a	Modulációs hibaarány az esetek 80%-ában [dB]			
1.		25	39,2	[dBuV]

Kelt: Budapest, 2018.02.28

ADATLAP - SZM 2017
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/hatáskör

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
 A tanúsítvány száma: T-MA17T_TAN.PILLANGO, T-MA17T_TANF-02.VEZETEKES
 Szabványok megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2013, A tanúsítvány száma: HU08/3675
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2015, Tanúsítvány száma: HU08/3188
 Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007, Tanúsítvány száma: HU14/7175
 Szabványok megnevezése: ISO 50001:2011, Tanúsítvány száma: HU16/7971
 Szabványok megnevezése: ISO 22301:2012, Tanúsítvány száma: HU15/7497
 Szabványok megnevezése: ISO 37011:2016, Tanúsítvány száma: 11221217

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1.		15	8	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1.		72	26	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	11	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,82	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	71,82	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
11	Média-továbbítási index (MDI) az esetek 80%-ában			
1.		0	0	[%] [msec]

Kelt: Budapest, 2018.02.28

ADATLAP - SZM 2017
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

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
 A tanúsítvány száma: T-MA17T_TAN.PILLANGO, T-MA17T_TANF-02.VEZETEKES
 Szabványok megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2013, A tanúsítvány száma: HU08/3675
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2015, Tanúsítvány száma: HU08/3188
 Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007, Tanúsítvány száma: HU14/7175
 Szabványok megnevezése: ISO 50001:2011, Tanúsítvány száma: HU16/7971
 Szabványok megnevezése: ISO 22301:2012, Tanúsítvány száma: HU15/7497
 Szabványok megnevezése: ISO 37011:2016, Tanúsítvány száma: 11221217

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1.		15	8	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1.		72	26	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	11	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,90	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	71,82	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
10c1	Modulációs hibaarány az esetek 80%-ában [dB]			
1.		7,5	12,7	[dB]
10c2	Bíthiba arány (BER) az esetek 80%-ában			
1.		0,04	0,00	

Kelt: Budapest, 2018.02.28