

ADATLAP - SZM 2008
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) 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 Egyéb előfizetői adatátviteli szolgáltatás

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

Tanúsító szervezet: SGS United Kingdom Ltd. Systems and Services Certification
 Szabványok megnevezése: ISO 9001:2000
 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-MA08T-TAN

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje				
1.	IP alapú dedikált üzleti hálózati szolgáltatás	35	- (1)	[nap]	18. melléklet
1b	Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje				
1.	IP alapú dedikált üzleti hálózati szolgáltatás	48	19.1	[óra]	6. melléklet
1c	Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje				
1.	IP alapú dedikált üzleti hálózati szolgáltatás	30	- (1)	[nap]	6. melléklet
1d	A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása				
1.	IP alapú dedikált üzleti hálózati szolgáltatás	99.4	99.89	[%]	6. melléklet
1e	Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya				
1.	IP alapú dedikált üzleti hálózati szolgáltatás	75	86.9	[%]	6. melléklet

(1) A vizsgált időszakban nem történt ilyen esemény.

ADATLAP - SZM 2008
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

Szolgáltatás minőségi adatok:

azonosító	név		2008. évi adatok
2a	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	[nap]	- (1)
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	[db/ezer előfizető]	1175
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	[db/ezer előfizető]	1000
2ba	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	375
2bb	ebből: Bejelentett díjreklamációk száma	[db/ezer előfizető]	0
2bb	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	0
2bc	ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	[db/ezer előfizető]	0.77
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban	[óra]	24.7
2d	Díjreklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban	[nap]	- (1)

(1) A vizsgált időszakban nem történt ilyen esemény.

Kelt: Budapest, 2009.01.30