

ADATLAP - SZM 2012
a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelőség 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: Mobil telefonszolgáltatás

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-TAN-03.T-MOBILE, T-MA12F2-TANF-02.T-MOBILE

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1a.1	Személyesen	24	1	[óra]
1a.2	Telefonos és internetes megrendelés	3	1	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1b.1		72	29	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1c.1		30	25	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1d.1		99	99,90	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1e.1		70	81,34	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték	
6a	Sikeres hívások aránya			
6a.1		98	99,11	[%]
6b	Hívás felépítési idő			
6b.1		6	3,3	[mp]
6c	Sikeres SMS-továbbítási arány			
6c.1		99	99,97	[%]

Kelt: Budapest, 2013.02.28

ADATLAP - SZM 2012
a 11/2011.(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 szolgáltatás mobil

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-TAN-03.T-MOBILE, T-MA12F2-TANF-02.T-MOBILE

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1a.1		24	1	[óra]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1b.1		72	11	[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	99,47	[%]
1d.2	BlackBerry szolgáltatás	96	99,44	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1e.1		70	81,34	[%]

Kelt: Budapest, 2013.02.28