

ADATLAP - SZM 2010
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) 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/IEC 27001:2005
A tanúsítvány száma: HU08/3678
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
A tanúsítvány száma: T-MA08T_TAN-01.T-KABEL, T-MA08T_TAN-02.TELEKOM
T-MA09F1_TANF-02.TELEKOM, T-MA10F1_TANF-02.TELEKOM

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje				
1.	Hang szolgáltatás (Telefon, VoIP, VoCaTV)	30	9	[nap]	VI. függelék 4.sz.melléklet 6.sz.függelék
1b	Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje				
1.	Hang szolgáltatás (Telefon, VoIP, VoCaTV)	72	49	[óra]	VI. függelék 4.sz.melléklet 6.sz.függelék
1c	Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje				
1.	Hang szolgáltatás (Telefon, VoIP, VoCaTV)	30	39	[nap]	VI. függelék 4.sz.melléklet 6.sz.függelék
1d	A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása				
1.	Telefonszolgáltatás	99,2	99,95	[%]	VI. függelék
2.	VoIP	95	99,94	[%]	4.sz.melléklet
3.	VoCaTV	95	99,91	[%]	6.sz.függelék
1e	Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya				
1.	Hang szolgáltatás (Telefon, VoIP, VoCaTV)	75	81,3	[%]	VI. függelék 4.sz.melléklet 6.sz.függelék

ADATLAP - SZM 2010

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

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
2a	Sikertelen hívások aránya				
1.	Telefonszolgáltatás	2	0,17	[%]	VI. függelék
2.	VoIP	2	0,91	[%]	4.sz.melléklet
3.	VoCaTV	2	0,65	[%]	6.sz.függelék
2b	Hívás felépítési idő				
1.	Telefonszolgáltatás	12	1,14	[mp]	VI. függelék
2.	VoIP	12	6,65	[mp]	4.sz.melléklet
3.	VoCaTV	12	2,92	[mp]	6.sz.függelék

Szolgáltatás minőségi adatok:

azonosító	név		2010. évi adatok
2a	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	[nap]	7
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre vetítve	[db/ezer előfizető]	222,7
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	[db/ezer előfizető]	199,1
2ba	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	147,6
2bb	ebből: Bejelentett díjreklamációk száma	[db/ezer előfizető]	2,0
2bb	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	0,8
2bc	ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	[db/ezer előfizető]	6,8
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban	[óra]	34
2d	Díjreklamáció kivizsgálásának és elintézésének ideje éves átlagban	[nap]	28

Kelt: Budapest, 2011.01.31

ADATLAP - SZM 2010
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) 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/IEC 27001:2005
 A tanúsítvány száma: HU08/3678
 Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
 A tanúsítvány száma: T-MA08T_TAN-01.T-KABEL, T-MA08T_TAN-02.TELEKOM
 T-MA09F1_TANF-02.TELEKOM, T-MA10F1_TANF-02.TELEKOM

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás	
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje					
1.	Internet	30	8	[nap]	4.sz.melléklet	
1b	Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje					
1.	Internet	72	54	[óra]	4.sz.melléklet	
1c	Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje					
1.	Internet	30	38	[nap]	4.sz.melléklet	
1d	A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása					
1.	DSL szolgáltatás	99	99,90	[%]	4.sz.melléklet	
2.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott	95	99,72	[%]	4.sz.melléklet	
3.	Bérelt vonali internet	99,5	99,92	[%]	4.sz.melléklet	
4.	Kapcsolt vonali internet	95	100	[%]	4.sz.melléklet	
5.	Nyílt internet	95	99,90	[%]	4.sz.melléklet	
6.	Vezeték nélküli (HotSpot)	98	99,87	[%]	4.sz.melléklet	
7.	GPON / PPEthernet alapú	99	99,96	[%]	4.sz.melléklet	
1e	Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya					
1.	Internet szolgáltatás	75	81,3	[%]	4.sz.melléklet	

ADATLAP - SZM 2010
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
4a	Garantált letöltési sebesség hálózaton belül				
1.	DSL szolgáltatás (Start)	160	1022	[kbit/s]	4.sz.melléklet
2.	DSL szolgáltatás (Happy)	192	2126	[kbit/s]	4.sz.melléklet
3.	DSL szolgáltatás (Prémium)	256	3061	[kbit/s]	4.sz.melléklet
4.	DSL szolgáltatás (Alap)	1000	3712	[kbit/s]	4.sz.melléklet
5.	DSL szolgáltatás (Maximum)	480	5841	[kbit/s]	4.sz.melléklet
6.	DSL szolgáltatás (Családi)	5000	14987	[kbit/s]	4.sz.melléklet
7.	DSL szolgáltatás (Extra)	4096	20385	[kbit/s]	4.sz.melléklet
8.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Optimum)	160	973	[kbit/s]	4.sz.melléklet
9.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Happy)	160	1902	[kbit/s]	4.sz.melléklet
10.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Prémium)	256	3758	[kbit/s]	4.sz.melléklet
11.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Alap)	500	4489	[kbit/s]	4.sz.melléklet
12.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Maximum)	480	7429	[kbit/s]	4.sz.melléklet
13.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Családi)	1500	14394	[kbit/s]	4.sz.melléklet
14.	GPON szolgáltatás (Alap)	2500	4721	[kbit/s]	4.sz.melléklet
15.	GPON szolgáltatás (Családi)	7500	13649	[kbit/s]	4.sz.melléklet
16.	GPON szolgáltatás (Extra)	12500	25279	[kbit/s]	4.sz.melléklet
17.	Bérelt vonali internet	64	120	[kbit/s]	4.sz.melléklet
18.	Kapcsolt vonali internet	9	35	[kbit/s]	4.sz.melléklet
19.	Nyílt internet	9,6	35	[kbit/s]	4.sz.melléklet
20.	Vezeték nélküli (HotSpot)	384	1920	[kbit/s]	4.sz.melléklet

ADATLAP - SZM 2010
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
4a	Garantált feltöltési sebesség hálózaton belül				
1.	DSL szolgáltatás (Start)	64	103	[kbit/s]	4.sz.melléklet
2.	DSL szolgáltatás (Happy)	64	412	[kbit/s]	4.sz.melléklet
3.	DSL szolgáltatás (Prémium)	96	203	[kbit/s]	4.sz.melléklet
4.	DSL szolgáltatás (Alap)	192	511	[kbit/s]	4.sz.melléklet
5.	DSL szolgáltatás (Maximum)	192	404	[kbit/s]	4.sz.melléklet
6.	DSL szolgáltatás (Családi)	512	860	[kbit/s]	4.sz.melléklet
7.	DSL szolgáltatás (Extra)	1024	5793	[kbit/s]	4.sz.melléklet
8.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Optimum)	64	158	[kbit/s]	4.sz.melléklet
9.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Happy)	64	253	[kbit/s]	4.sz.melléklet
10.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Prémium)	96	253	[kbit/s]	4.sz.melléklet
11.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Alap)	192	547	[kbit/s]	4.sz.melléklet
12.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Maximum)	192	488	[kbit/s]	4.sz.melléklet
13.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Családi)	400	1109	[kbit/s]	4.sz.melléklet
14.	GPON szolgáltatás (Alap)	1250	2216	[kbit/s]	4.sz.melléklet
15.	GPON szolgáltatás (Családi)	3750	7282	[kbit/s]	4.sz.melléklet
16.	GPON szolgáltatás (Extra)	6250	12155	[kbit/s]	4.sz.melléklet
17.	Bérelt vonali internet	64	120	[kbit/s]	4.sz.melléklet
18.	Kapcsolt vonali internet	9	26	[kbit/s]	4.sz.melléklet
19.	Nyílt internet	9,6	25	[kbit/s]	4.sz.melléklet
20.	Vezeték nélküli (HotSpot)	160	825	[kbit/s]	4.sz.melléklet

ADATLAP - SZM 2010
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

Szolgáltatás minőségi adatok:

azonosító	név		2010. évi adatok
2a	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	[nap]	6
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre vetítve	[db/ezer előfizető]	509,4
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	[db/ezer előfizető]	409,3
2ba	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	268,5
2bb	ebből: Bejelentett díjreklamációk száma	[db/ezer előfizető]	0,4
2bb	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	0,2
2bc	ebből: ügyintézésel szembeni panaszok száma	[db/ezer előfizető]	24,5
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban	[óra]	41
2d	Díjreklamáció kivizsgálásának és elintézésének ideje éves átlagban	[nap]	28

Kelt: Budapest, 2011.01.31

ADATLAP - SZM 2010
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) 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: 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/IEC 27001:2005
A tanúsítvány száma: HU08/3678
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
A tanúsítvány száma: T-MA08T_TAN-01.T-KABEL, T-MA08T_TAN-02.TELEKOM
T-MA09F1_TANF-02.TELEKOM, T-MA10F1_TANF-02.TELEKOM

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje				
1.	Analóg KábelTV	30	8	[nap]	8.sz.függelék
1b	Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje				
1.	Analóg KábelTV	72	52	[óra]	8.sz.függelék
1d	A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása				
1.	Analóg KábelTV	90	99,94	[%]	8.sz.függelék
1e	Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya				
1.	Analóg KábelTV	75	81,2	[%]	8.sz.függelék

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
5a	Valamennyi csatorna vivőszintje				
1.	Analóg KábelTV	60	69,7	[dBuV]	8.sz.függelék
5b	Szomszédos csatornák közötti legnagyobb jelszintkülönbség				
1.	Analóg KábelTV	3	0,9	[dB]	8.sz.függelék
5c	Vivő/zaj viszony				
1.	Analóg KábelTV	44	44,9	[dB]	8.sz.függelék

ADATLAP - SZM 2010
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

Szolgáltatás minőségi adatok:

azonosító	név
2a	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre vetítve
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos
2ba	ebből: jogos
2bc	ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban

	2010. évi adatok
[nap]	6
[db/ezer előfizető]	244,6
[db/ezer előfizető]	163,1
[db/ezer előfizető]	136,9
[db/ezer előfizető]	34,5
[óra]	41

Kelt: Budapest, 2010.01.31

ADATLAP - SZM 2010
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) 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

Tanúsító szervezet: SGS United Kingdom Ltd. Systems and Services Certification
Szabványok megnevezése: ISO 9001:2008
A tanúsítvány száma: HU08/3676
Szabványok megnevezése: ISO/IEC 27001:2005
A tanúsítvány száma: HU08/3678
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
A tanúsítvány száma: T-MA08T_TAN-01.T-KABEL, T-MA08T_TAN-02.TELEKOM
T-MA09F1 TANF-02.TELEKOM, T-MA10F1 TANF-02.TELEKOM

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje				
1.	Digitális KábelTV	30	8	[nap]	8.sz.függelék
1b	Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje				
1.	Digitális KábelTV	72	72	[óra]	8.sz.függelék
1d	A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása				
1.	Digitális KábelTV	90	99,75	[%]	8.sz.függelék
1e	Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya				
1.	Digitális KábelTV	75	81,2	[%]	8.sz.függelék

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
6.	Modulációs hibaarány				
1.	Digitális KábelTV	25	33,0	[dBuV]	8.sz.függelék

ADATLAP - SZM 2010
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

Szolgáltatás minőségi adatok:

azonosító	név
2a	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre vetítve
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos
2ba	ebből: jogos
2bc	ebből: ügyintézésrel szembeni panaszok száma
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban

[nap]
[db/ezer előfizető]
[db/ezer előfizető]
[db/ezer előfizető]
[db/ezer előfizető]
[óra]

2010. évi adatok
7
759,9
654,7
497,6
5,3
48

Kelt: Budapest, 2011.01.31

ADATLAP - SZM 2010
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: 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/IEC 27001:2005
A tanúsítvány száma: HU08/3678
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
A tanúsítvány száma: T-MA08T_TAN-01.T-KABEL, T-MA08T_TAN-02.TELEKOM
T-MA09F1_TANF-02.TELEKOM, T-MA10F1_TANF-02.TELEKOM

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje				
1.	IPTV	30	9	[nap]	4.sz.melléklet
1b	Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje				
1.	IPTV	72	24	[óra]	4.sz.melléklet
1d	A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása				
1.	IPTV	95	99,85	[%]	4.sz.melléklet
1e	Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya				
1.	IPTV	75	81,2	[%]	4.sz.melléklet

ADATLAP - SZM 2010
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

Szolgáltatás minőségi adatok:

azonosító	név		2010. évi adatok
2a	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	[nap]	7
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre vetítve	[db/ezer előfizető]	675,9
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	[db/ezer előfizető]	651,2
2ba	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	463,7
2bc	ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	[db/ezer előfizető]	14,2
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban	[óra]	25

Kelt: Budapest, 2011.01.31

ADATLAP - SZM 2010
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) 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: Műholdas televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás
- DVB-S 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/IEC 27001:2005
A tanúsítvány száma: HU08/3678
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
A tanúsítvány száma: T-MA08T_TAN-01.T-KABEL, T-MA08T_TAN-02.TELEKOM
T-MA09F1_TANF-02.TELEKOM, T-MA10F1_TANF-02.TELEKOM

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje				
1.	SAT TV	30	6	[nap]	6.sz.melléklet
1b	Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje				
1.	SAT TV	72	39	[óra]	6.sz.melléklet
1d	A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása				
1.	SAT TV	95	99,90	[%]	6.sz.melléklet
1e	Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya				
1.	SAT TV	75	81,2	[%]	6.sz.melléklet

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
6.1a	Vivő/zaj viszony				
1.	SAT TV	10	12,7	[dB]	6.sz.melléklet
6.1b	Bit hibaarány				
1.	SAT TV	$4 \cdot 10^{-2}$	$0,16 \cdot 10^{-2}$		6.sz.melléklet
6.1c	Modulációs hibaarány				
1.	SAT TV	7,5	12,4	[dB]	6.sz.melléklet

ADATLAP - SZM 2010
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

Szolgáltatás minőségi adatok:

azonosító	név
2a	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre vetítve
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos
2ba	ebből: jogos
2bc	ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban

	2010. évi adatok
[nap]	5
[db/ezer előfizető]	560,8
[db/ezer előfizető]	501,7
[db/ezer előfizető]	266,1
[db/ezer előfizető]	16,7
[óra]	29

Kelt: Budapest, 2011.01.31

ADATLAP - SZM 2010
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 9001:2008
A tanúsítvány száma: HU08/3676
Szabványok megnevezése: ISO/IEC 27001:2005
A tanúsítvány száma: HU08/3678
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
A tanúsítvány száma: T-MA08T_TAN-01.T-KABEL, T-MA08T_TAN-02.TELEKOM
T-MA09F1_TANF-02.TELEKOM, T-MA10F1_TANF-02.TELEKOM

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje				
1.	Datex-P	30	27	[nap]	6. függelék
2.	Frame-Flex	30	25	[nap]	3. függelék
3.	Közeli végpont	30	0	[nap]	2. függelék
4.	LanFlex	30	0	[nap]	4. függelék
5.	MetroNet	30	0	[nap]	9. függelék
6.	DataLink	30	21	[nap]	10. függelék
7.	MultiFlex	30	30	[nap]	13. függelék
8.	IP Complex	30	27	[nap]	5. fejezet

ADATLAP - SZM 2010
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
1b	Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje				
1.	Datex-P	14	8	[óra]	6. függelék
2.	Frame-Flex	14	7	[óra]	3. függelék
3.	Közeli végpont	24	12	[óra]	2. függelék
4.	LanFlex	14	7	[óra]	4. függelék
5.	MetroNet	14	8	[óra]	9. függelék
6.	DataLink	14	8	[óra]	10. függelék
7.	MultiFlex	14	8	[óra]	13. függelék
8.	IP Complex	24	8	[óra]	5. fejezet
1c	Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje				
1.	Datex-P	30	0	[nap]	6. függelék
1d	A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása				
1.	Datex-P	99,5	99,96	[%]	6. függelék
2.	Frame-Flex	99,5	99,90	[%]	3. függelék
3.	Közeli végpont	99	99,87	[%]	2. függelék
4.	LanFlex	99,5	99,85	[%]	4. függelék
5.	MetroNet	99,5	99,97	[%]	9. függelék
6.	DataLink	99,5	99,98	[%]	10. függelék
7.	MultiFlex	99,5	99,96	[%]	13. függelék
8.	IP Complex	99,5	99,87	[%]	5. fejezet

ADATLAP - SZM 2010
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték
1e	Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya		
1.	Egyéb előfizetői adatátviteli szolgáltatás	75	92,0

[%]

ÁSZF hivatkozás
szolgáltatások függeléke

Szolgáltatás minőségi adatok:

azonosító	név
2a	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre vetítve
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos
2ba	ebből: jogos
2bb	ebből: Bejelentett díjreklamációk száma
2bb	ebből: jogos
2bc	ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban
2d	Díjreklamáció kivizsgálásának és elintézésének ideje éves átlagban

[nap]

[db/ezer előfizető]

[db/ezer előfizető]

[db/ezer előfizető]

[db/ezer előfizető]

[db/ezer előfizető]

[db/ezer előfizető]

[óra]

[nap]

2010. évi adatok
20
843
843
414
0
0
0
7
0

Kelt: Budapest, 2011.01.31

ADATLAP - SZM 2010
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: Bérelt vonali előfizetői szolgáltatás

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/IEC 27001:2005
A tanúsítvány száma: HU08/3678
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
A tanúsítvány száma: T-MA08T_TAN-01.T-KABEL, T-MA08T_TAN-02.TELEKOM
T-MA09F1_TANF-02.TELEKOM, T-MA10F1_TANF-02.TELEKOM

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
1a	Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje				
1.	HSSL	30	24	[nap]	2. függelék
2.	MLLN	30	29	[nap]	1. függelék
3.	Analóg bérelt vonal	30	0	[nap]	4. függelék
1b	Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje				
1.	HSSL	24	8	[óra]	2. függelék
2.	MLLN	14	7	[óra]	1. függelék
3.	Analóg bérelt vonal	48	35	[óra]	4. függelék
1d	A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása				
1.	HSSL	99,5	99,75	[%]	2. függelék
2.	MLLN	99,5	99,86	[%]	1. függelék
3.	Analóg bérelt vonal	97,5	99,74	[%]	4. függelék
1e	Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya				
1.	Bérelt vonali előfizetői szolgáltatás	75	92,0	[%]	szolgáltatások függeléke

ADATLAP - SZM 2010
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelőség igazolásához

Szolgáltatás minőségi adatok:

azonosító	név		2010. évi adatok
2a	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	[nap]	24
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 előfizetőre vetítve	[db/ezer előfizető]	631
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	[db/ezer előfizető]	631
2ba	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	293
2bc	ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	[db/ezer előfizető]	0
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban	[óra]	8

Kelt: Budapest, 2011.01.31