

**ADATLAP - SZM 2015**  
**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: Mobil telefonszolgáltatás

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

Szabványok megnevezése: ISO 9001:2008  
A tanúsítvány száma: HU96/6254  
Szabványok megnevezése: ISO 27001:2013  
A tanúsítvány száma: HU08/3675  
Szabványok megnevezése: ISO 14001:2004  
Tanúsítvány száma: HU08/3188  
Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007  
Tanúsítvány száma: HU14/7175  
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
A tanúsítvány száma: T-MA15T\_TAN-02.MOBILE

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>1a</b>	<b>Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában</b>			
1a.1		1	1	[nap]
<b>1b</b>	<b>Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában</b>			
1b.1		72	47	[óra]
<b>1c</b>	<b>Dijreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában</b>			
1c.1		30	17	[nap]
<b>1d</b>	<b>Éves szintű rendelkezésre állás</b>			
1d.1		99	99,88	[%]
<b>1e</b>	<b>Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány</b>			
1e.1		70	74,14	[%]

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>6a</b>	<b>Sikeres hívások aránya</b>			
6a.1		98	99,39	[%]
<b>6b</b>	<b>Hívás felépítési idő</b>			
6b.1		6	2,5	[mp]
<b>6c</b>	<b>Sikeres SMS-továbbítási arány</b>			
6c.1		99	100	[%]

Kelt: Budapest, 2016.02.26

**ADATLAP - SZM 2015**  
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 27001:2013  
A tanúsítvány száma: HU08/3675  
Szabványok megnevezése: ISO 14001:2004  
Tanúsítvány száma: HU08/3188  
Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007  
Tanúsítvány száma: HU14/7175  
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
A tanúsítvány száma: T-MA15T\_TAN-01.VEZETEKES

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>1a</b>	<b>Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában</b>			
1.		15	10	[nap]
<b>1b</b>	<b>Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában</b>			
1.		72	31	[óra]
<b>1c</b>	<b>Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában</b>			
1.		30	19	[nap]
<b>1d</b>	<b>Éves szintű rendelkezésre állás</b>			
1.		98	99,92	[%]
<b>1e</b>	<b>Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány</b>			
1.		70	74,14	[%]

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>5a</b>	<b>Sikeres hívások aránya</b>			
1.		98	99,94	[%]
<b>5b</b>	<b>Hívás felépítési idő</b>			
1.		12	2,23	[mp]

Kelt: Budapest, 2016.02.26

**ADATLAP - SZM 2015**  
a 11/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelésigazolásához

**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

Szabványok megnevezése: ISO 9001:2008  
A tanúsítvány száma: HU96/6254  
Szabványok megnevezése: ISO 27001:2013  
A tanúsítvány száma: HU08/3675  
Szabványok megnevezése: ISO 14001:2004  
Tanúsítvány száma: HU08/3188  
Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007  
Tanúsítvány száma: HU14/7175  
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
A tanúsítvány száma: T-MA15T\_TAN-02.MOBILE

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>1a</b>	<b>Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában</b>			
1a.1		1	1	[nap]
<b>1b</b>	<b>Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában</b>			
1b.1		72	71	[óra]
<b>1c</b>	<b>Dijreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában</b>			
1c.1		30	13	[nap]
<b>1d</b>	<b>Éves szintű rendelkezésre állás</b>			
1d.1	Mobil internet szolgáltatás	98	99,55	[%]
<b>1e</b>	<b>Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány</b>			
1e.1		70	74,14	[%]

Kelt: Budapest, 2016.02.26

**ADATLAP - SZM 2015**  
**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 27001:2013  
 A tanúsítvány száma: HU08/3675  
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2004  
 Tanúsítvány száma: HU08/3188  
 Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007  
 Tanúsítvány száma: HU14/7175  
 Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
 A tanúsítvány száma: T-MA15T\_TAN-01.VEZETEKES

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>1a</b>	<b>Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában</b>			
1.	Internet	15	9	[nap]
<b>1b</b>	<b>Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában</b>			
1.	Internet	72	25	[óra]
<b>1c</b>	<b>Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában</b>			
1.	Internet	30	20	[nap]
<b>1d</b>	<b>Éves szintű rendelkezésre állás</b>			
1.	Internet	98	99,90	[%]
<b>1e</b>	<b>Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány</b>			
1.	Internet	70	74,14	[%]

**ADATLAP - SZM 2015**  
**a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához**

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>7.</b>	<b>Letöltési sebesség hálózaton belül</b>			
<b>1.</b>	DSL szolgáltatás (Start) U1 (kínált 1,28 Mbit/s)	0,16	1,06	[Mbit/s]
<b>2.</b>	DSL szolgáltatás (Alap) U5 (kínált 5,0 Mbit/s)	1,00	5,08	[Mbit/s]
<b>3.</b>	DSL szolgáltatás (Családi) U10 (kínált 15,0 Mbit/s)	5,00	10,27	[Mbit/s]
<b>4.</b>	DSL szolgáltatás (Extra) U20 (kínált 25,0 Mbit/s)	4,00	16,08	[Mbit/s]
<b>5.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Alap) (kínált 5,0 Mbit/s)	0,50	5,05	[Mbit/s]
<b>6.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Családi) (kínált 15,0 Mbit/s)	1,50	14,97	[Mbit/s]
<b>7.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Extra) (kínált 25,0 Mbit/s)	4,00	25,22	[Mbit/s]
<b>8.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Super) (kínált 50,0 Mbit/s)	8,00	44,26	[Mbit/s]
<b>9.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Maximum) (kínált 80,0 Mbit/s)	16,00	76,67	[Mbit/s]
<b>10.</b>	GPON szolgáltatás (Alap) (kínált 5,0 Mbit/s)	2,50	5,34	[Mbit/s]
<b>11.</b>	GPON szolgáltatás (Családi) (kínált 15,0 Mbit/s)	7,50	14,91	[Mbit/s]
<b>12.</b>	GPON szolgáltatás (Extra) (kínált 25,0 Mbit/s)	12,50	23,04	[Mbit/s]
<b>13.</b>	GPON szolgáltatás (Super) (kínált 50,0 Mbit/s)	25,00	48,42	[Mbit/s]
<b>14.</b>	GPON szolgáltatás (Maximum) (kínált 80,0 Mbit/s)	40,00	89,00	[Mbit/s]

**ADATLAP - SZM 2015**  
**a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához**

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>7.</b>	<b>Feltöltési sebesség hálózaton belül</b>			
<b>1.</b>	DSL szolgáltatás (Start) U1 (kínált 0,13 Mbit/s)	0,13	0,15	[Mbit/s]
<b>2.</b>	DSL szolgáltatás (Alap) U5 (kínált 0,5 Mbit/s)	0,19	0,40	[Mbit/s]
<b>3.</b>	DSL szolgáltatás (Családi) U10 (kínált 0,9 Mbit/s)	0,50	0,52	[Mbit/s]
<b>4.</b>	DSL szolgáltatás (Extra) U20 (kínált 5,12 Mbit/s)	1,00	4,71	[Mbit/s]
<b>5.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Alap) (kínált 0,5 Mbit/s)	0,19	0,54	[Mbit/s]
<b>6.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Családi) (kínált 1,0 Mbit/s)	0,40	1,10	[Mbit/s]
<b>7.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Extra) (kínált 5,12 Mbit/s)	1,00	5,24	[Mbit/s]
<b>8.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Super) (kínált 5,12 Mbit/s)	1,00	5,24	[Mbit/s]
<b>9.</b>	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Maximum) (kínált 5,12 Mbit/s)	1,00	5,24	[Mbit/s]
<b>10.</b>	GPON szolgáltatás (Alap) (kínált 2,5 Mbit/s)	1,25	2,19	[Mbit/s]
<b>11.</b>	GPON szolgáltatás (Családi) (kínált 7,5 Mbit/s)	3,75	6,16	[Mbit/s]
<b>12.</b>	GPON szolgáltatás (Extra) (kínált 12,5 Mbit/s)	6,25	12,49	[Mbit/s]
<b>13.</b>	GPON szolgáltatás (Super) (kínált 25 Mbit/s)	12,50	23,43	[Mbit/s]
<b>14.</b>	GPON szolgáltatás (Maximum) (kínált 40,0 Mbit/s)	20,00	33,15	[Mbit/s]

**Kelt: Budapest, 2016.02.26**

**ADATLAP - SZM 2015**  
**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 27001:2013  
 A tanúsítvány száma: HU08/3675  
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2004  
 Tanúsítvány száma: HU08/3188  
 Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007  
 Tanúsítvány száma: HU14/7175  
 Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
 A tanúsítvány száma: T-MA15T\_TAN-01.VEZETEKES

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>1a</b>	<b>Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában</b>			
1.		15	8	[nap]
<b>1b</b>	<b>Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában</b>			
1.		72	24	[óra]
<b>1c</b>	<b>Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában</b>			
1.		30	19	[nap]
<b>1d</b>	<b>Éves szintű rendelkezésre állás</b>			
1.		98	99,91	[%]
<b>1e</b>	<b>Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány</b>			
1.		70	74,14	[%]

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>9a</b>	<b>Vivőszint [dB/μV] az esetek 80%-ában</b>			
1.		60	70,7	[dBuV]
<b>9b</b>	<b>Jelszintkülönbségek az esetek 80%-ában [dB]</b>			
1.		3	0,7	[dB]
<b>9c</b>	<b>Vivő/zaj viszony az esetek 80%-ában [dB]</b>			
1.		44	46	[dB]

**ADATLAP - SZM 2015**  
**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 - 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 27001:2013  
 A tanúsítvány száma: HU08/3675  
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2004  
 Tanúsítvány száma: HU08/3188  
 Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007  
 Tanúsítvány száma: HU14/7175  
 Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
 A tanúsítvány száma: T-MA15T\_TAN-01.VEZETEKES

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>1a</b>	<b>Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában</b>			
1.		15	8	[nap]
<b>1b</b>	<b>Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában</b>			
1.		72	23	[óra]
<b>1c</b>	<b>Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában</b>			
1.		30	19	[nap]
<b>1d</b>	<b>Éves szintű rendelkezésre állás</b>			
1.		98	99,84	[%]
<b>1e</b>	<b>Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány</b>			
1.		70	74,14	[%]

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>10a</b>	<b>Modulációs hibaarány az esetek 80%-ában [dB]</b>			
1.		25	37,7	[dBuV]

Kelt: Budapest, 2016.02.26



**ADATLAP - SZM 2015**  
**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 27001:2013  
 A tanúsítvány száma: HU08/3675  
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2004  
 Tanúsítvány száma: HU08/3188  
 Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007  
 Tanúsítvány száma: HU14/7175  
 Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
 A tanúsítvány száma: T-MA15T\_TAN-01.VEZETEKES

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1.		15	9	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1.		72	24	[óra]
1c	Dijreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	19	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,88	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	74,14	[%]

**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 42	[%] [msec]

Kelt: Budapest, 2016.02.26

**ADATLAP - SZM 2015**  
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 27001:2013  
A tanúsítvány száma: HU08/3675  
Szabványok megnevezése: ISO 14001:2004  
Tanúsítvány száma: HU08/3188  
Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007  
Tanúsítvány száma: HU14/7175  
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
A tanúsítvány száma: T-MA15T\_TAN-01.VEZETEKES

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
<b>1a</b>	<b>Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában</b>			
1.		15	8	[nap]
<b>1b</b>	<b>Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában</b>			
1.		72	23	[óra]
<b>1c</b>	<b>Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában</b>			
1.		30	19	[nap]
<b>1d</b>	<b>Éves szintű rendelkezésre állás</b>			
1.		98	99,92	[%]
<b>1e</b>	<b>Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány</b>			
1.		70	74,14	[%]

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

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