**ADATLAP - SZM 2015**
**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

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 aláosztás 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 | 47 | [óra] |
| 1c | Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában | | | |
| 1c.1 | | 30 | 17 | [nap] |
| 1d | Éves szintű rendelkezésre állás | | | |
| 1d.1 | | 99 | 99,88 | [%] |
| 1e | Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány | | | |
| 1e.1 | | 70 | 74,14 | [%] |

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

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

**Kelt: Budapest, 2016.02.26**

**ADATLAP - SZM 2015**
**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 Helyhez kötött 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-01.VEZETEKES

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

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

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

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

**Kelt: Budapest, 2016.02.26**

**ADATLAP - SZM 2015**
**a 11/2011.(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: 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 aláosztás 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 | 71 | [óra] |
| 1c | Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában | | | |
| 1c.1 | | 30 | 13 | [nap] |
| 1d | Éves szintű rendelkezésre állás | | | |
| 1d.1 | Mobil internet szolgáltatás | 98 | 99,55 | [%] |
| 1e | Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány | | | |
| 1e.1 | | 70 | 74,14 | [%] |

**Kelt: Budapest, 2016.02.26**

**ADATLAP - SZM 2015**
**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 | Internet hozzáférési (elérési) szolgáltatás |

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. | Internet | 15 | 9 | [nap] |
| 1b | Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában | | | |
| 1. | Internet | 72 | 25 | [óra] |
| 1c | Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában | | | |
| 1. | Internet | 30 | 20 | [nap] |
| 1d | Éves szintű rendelkezésre állás | | | |
| 1. | Internet | 98 | 99,90 | [%] |
| 1e | Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány | | | |
| 1. | Internet | 70 | 74,14 | [%] |

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

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

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

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

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 | 8 | [nap] |
| 1b | Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában | | | |
| 1. | | 72 | 24 | [óra] |
| 1c | Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában | | | |
| 1. | | 30 | 19 | [nap] |
| 1d | Éves szintű rendelkezésre állás | | | |
| 1. | | 98 | 99,91 | [%] |
| 1e | Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány | | | |
| 1. | | 70 | 74,14 | [%] |

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

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

**Kelt: Budapest, 2016.02.26**

**ADATLAP - SZM 2015**
**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: 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 | |
|---|---|---|---|---|
| 1a | Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában | | | |
| 1. | | 15 | 8 | [nap] |
| 1b | Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában | | | |
| 1. | | 72 | 23 | [óra] |
| 1c | Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában | | | |
| 1. | | 30 | 19 | [nap] |
| 1d | Éves szintű rendelkezésre állás | | | |
| 1. | | 98 | 99,84 | [%] |
| 1e | Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány | | | |
| 1. | | 70 | 74,14 | [%] |

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

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

**Kelt: Budapest, 2016.02.26**

**ADATLAP - SZM 2015**
**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: 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 | Díjreklamáció 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<br>800 | 0,000<br>42 | [%]<br>[msec] |

**Kelt: Budapest, 2016.02.26**

**ADATLAP - SZM 2015**
**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 | 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 aláosztás 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 | 23 | [óra] |
| 1c | Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában | | | |
| 1. | | 30 | 19 | [nap] |
| 1d | Éves szintű rendelkezésre állás | | | |
| 1. | | 98 | 99,92 | [%] |
| 1e | Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány | | | |
| 1. | | 70 | 74,14 | [%] |

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

| azonosító | név vagy aláosztás neve | célérték | teljesítési érték | |
|---|---|---|---|---|
| 10c1 | Modulációs hibaarány az esetek 80%-ában [dB] | | | |
| 1. | | 7,5 | 11,5 | [dB] |
| 10c2 | Bithiba arány (BER) az esetek 80%-ában | | | |
| 1. | | 0,000001 | 0,0000000 | |

**Kelt: Budapest, 2016.02.26**