

ADATLAP - SZM 2016
a 13/2011.(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: 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	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1a.1		1	1	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1b.1		72	70	[óra]
1c	Dijreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1c.1		30	12	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1d.1		99	99,88	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1e.1		70	78,93	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
6a	Sikeres hívások aránya			
6a.1		98	99,41	[%]
6b	Hívás felépítési idő			
6b.1		6	2,8	[mp]
6c	Sikeres SMS-továbbítási arány			
6c.1		99	99,92	[%]

Kelt: Budapest, 2017.02.27

ADATLAP - SZM 2016
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	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1.		15	9	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1.		72	38	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	7	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,93	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	78,93	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
5a	Sikeres hívások aránya			
1.		98	99,95	[%]
5b	Hívás felépítési idő			
1.		12	2,19	[mp]

Kelt: Budapest, 2017.02.27

ADATLAP - SZM 2016
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

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	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1a.1		1	1	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1b.1		72	49	[óra]
1c	Dijreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1c.1		30	11	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1d.1	Mobil internet szolgáltatás	98	99,57	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1e.1		70	78,93	[%]

Kelt: Budapest, 2017.02.27

ADATLAP - SZM 2016
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 aláosztás neve	célérték	teljesítési érték	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1.	Internet	15	8	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1.	Internet	72	26	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.	Internet	30	12	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.	Internet	98	99,90	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.	Internet	70	78,93	[%]

ADATLAP - SZM 2016
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 (NetMánia S) 80%	1,00	10,02	[Mbit/s]
2.	DSL szolgáltatás (NetMánia M) 80%	1,00	15,39	[Mbit/s]
3.	DSL szolgáltatás (NetMánia L) 80%	1,00	26,03	[Mbit/s]
4.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (NetMánia S) 80%	1,00	9,60	[Mbit/s]
5.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (NetMánia M) 80%	1,00	19,58	[Mbit/s]
6.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (NetMánia L) 80%	1,00	27,05	[Mbit/s]
7.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (NetMánia XL) 80%	15,00	47,08	[Mbit/s]
8.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (NetMánia XXL) 80%	15,00	106,53	[Mbit/s]
9.	GPON szolgáltatás (NetMánia S) 80%	1,00	9,00	[Mbit/s]
10.	GPON szolgáltatás (NetMánia M) 80%	10,00	18,41	[Mbit/s]
11.	GPON szolgáltatás (NetMánia L) 80%	20,00	31,74	[Mbit/s]
12.	GPON szolgáltatás (NetMánia XL) 80%	30,00	45,23	[Mbit/s]
13.	GPON szolgáltatás (NetMánia XXL) 80%	50,00	108,75	[Mbit/s]

ADATLAP - SZM 2016
a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték	
7.	Feltöltési sebesség hálózaton belül			
1.	DSL szolgáltatás (NetMánia S) 80%	0,20	0,52	[Mbit/s]
2.	DSL szolgáltatás (NetMánia M) 80%	0,50	0,89	[Mbit/s]
3.	DSL szolgáltatás (NetMánia L) 80%	1,00	5,32	[Mbit/s]
4.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (NetMánia S) 80%	0,20	0,52	[Mbit/s]
5.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (NetMánia M) 80%	0,50	1,05	[Mbit/s]
6.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (NetMánia L) 80%	1,00	5,19	[Mbit/s]
7.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (NetMánia XL) 80%	1,00	5,19	[Mbit/s]
8.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (NetMánia XXL) 80%	2,00	10,45	[Mbit/s]
9.	GPON szolgáltatás (NetMánia S) 80%	0,20	0,52	[Mbit/s]
10.	GPON szolgáltatás (NetMánia M) 80%	0,50	0,64	[Mbit/s]
11.	GPON szolgáltatás (NetMánia L) 80%	1,00	12,36	[Mbit/s]
12.	GPON szolgáltatás (NetMánia XL) 80%	12,50	23,07	[Mbit/s]
13.	GPON szolgáltatás (NetMánia XXL) 80%	25,00	48,87	[Mbit/s]

Kelt: Budapest, 2017.02.27

ADATLAP - SZM 2016
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	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1.		15	8	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1.		72	26	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	7	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,97	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	78,93	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték	
9a	Vivőszint [dB/μV] az esetek 80%-ában			
1.		60	75,5	[dBuV]
9b	Jelszintkülönbségek az esetek 80%-ában [dB]			
1.		3	0,9	[dB]
9c	Vivő/zaj viszony az esetek 80%-ában [dB]			
1.		44	46	[dB]

ADATLAP - SZM 2016
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	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1.		15	8	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1.		72	26	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	7	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,89	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	78,93	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték	
10a	Modulációs hibaarány az esetek 80%-ában [dB]			
1.		25	38,2	[dBuV]

Kelt: Budapest, 2017.02.27

ADATLAP - SZM 2016
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: 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	8	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1.		72	26	[óra]
1c	Dijreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	7	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,85	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	78,93	[%]

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 62	[%] [msec]

Kelt: Budapest, 2017.02.27

ADATLAP - SZM 2016
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	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1.		15	8	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1.		72	26	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	7	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,92	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	78,93	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
10c1	Modulációs hibaarány az esetek 80%-ában [dB]			
1.		7,5	13	[dB]
10c2	Bithiba arány (BER) az esetek 80%-ában			
1.		0,000001	0,000000	

Kelt: Budapest, 2017.02.27