

ADATLAP - SZM 2018
a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

Szolgáltató alapadatai

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság

Szolgáltató székhelycíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.

Szolgáltató levélcíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.

Szolgáltatás alapadatai

Szolgáltatástípus neve: Mobil telefonszolgáltatás

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

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
 A tanúsítvány száma: T-MA18T_TAN-02.MOBILE
 Szabványok megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2013, A tanúsítvány száma: HU08/3675
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2015, Tanúsítvány száma: HU08/3188
 Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007, Tanúsítvány száma: HU14/7175
 Szabványok megnevezése: ISO 50001:2011, Tanúsítvány száma: HU16/7971
 Szabványok megnevezése: ISO 22301:2012, Tanúsítvány száma: HU15/7497
 Szabványok megnevezése: ISO 37011:2016, Tanúsítvány száma: 11221217

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1a.1		15	1	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1b.1		72	54	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1c.1		30	14	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1d.1		99	99,90	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1e.1		70	82,7	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
6a	Sikeres hívások aránya			
6a.1		98	99,36	[%]
6b	Hívás felépítési idő			
6b.1		6	2,46	[mp]
6c	Sikeres SMS-továbbítási arány			
6c.1		99	99,94	[%]

Kelt: Budapest, 2019.02.28

ADATLAP - SZM 2018
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

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
 A tanúsítvány száma: T-MA18T_TAN-01.VEZETEKES
 Szabványok megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2013, A tanúsítvány száma: HU08/3675
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2015, Tanúsítvány száma: HU08/3188
 Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007, Tanúsítvány száma: HU14/7175
 Szabványok megnevezése: ISO 50001:2011, Tanúsítvány száma: HU16/7971
 Szabványok megnevezése: ISO 22301:2012, Tanúsítvány száma: HU15/7497
 Szabványok megnevezése: ISO 37011:2016, Tanúsítvány száma: 11221217

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás 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	43	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	15	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,93	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	82,70	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
5a	Sikeres hívások aránya			
1.		98	99,98	[%]
5b	Hívás felépítési idő			
1.		12	2,81	[mp]

Kelt: Budapest, 2019.02.28

ADATLAP - SZM 2018
a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelés igazolásához

Szolgáltató alapadatai

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
 Szolgáltató székhelycíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.
 Szolgáltató levélcíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.

Szolgáltatás alapadatai

Szolgáltatástípus neve: Internet hozzáférési szolgáltatás mobil

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

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
 A tanúsítvány száma: T-MA18T_TAN-02.MOBILE
 Szabványok megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2013, A tanúsítvány száma: HU08/3675
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2015, Tanúsítvány száma: HU08/3188
 Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007, Tanúsítvány száma: HU14/7175
 Szabványok megnevezése: ISO 50001:2011, Tanúsítvány száma: HU16/7971
 Szabványok megnevezése: ISO 22301:2012, Tanúsítvány száma: HU15/7497
 Szabványok megnevezése: ISO 37011:2016, Tanúsítvány száma: 11221217

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
1a	Szolgáltatásnyújtás megkezdésének határideje az esetek 80%-ában			
1a.1		15	1	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1b.1		72	9	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1c.1		30	10	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1d.1	Mobil internet szolgáltatás	98	99,89	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1e.1		70	82,7	[%]

Kelt: Budapest, 2019.02.28

ADATLAP - SZM 2018
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

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft. A tanúsítvány száma: T-MA18T_TAN-01.VEZETEKES megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2013, A tanúsítvány száma: HU08/3675 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2015, Tanúsítvány száma: HU08/3188 Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007, Tanúsítvány száma: HU14/7175 Szabványok megnevezése: ISO 50001:2011, Tanúsítvány száma: HU16/7971 Szabványok megnevezése: ISO 22301:2012, Tanúsítvány száma: HU15/7497 Szabványok megnevezése: ISO 37011:2016, Tanúsítvány száma: 11221217	Szabványok
---	------------

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás 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	28	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.	Internet	30	9	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.	Internet	98	99,91	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.	Internet	70	82,70	[%]

ADATLAP - SZM 2018
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			
3.	DSL szolgáltatás (NetMánia L) 80%	1,00	26,33	[Mbit/s]
4.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (NetMánia L) 80%	1,00	27,37	[Mbit/s]
5.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (NetMánia XL) 80%	1,00	48,12	[Mbit/s]
6.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Net S 150/5) 80%	15,00	131,67	[Mbit/s]
7.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Net M 300/20) 80%	15,00	256,20	[Mbit/s]
8.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet 100) 80%	1,00	86,87	[Mbit/s]
9.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet 250) 80%	15,00	230,78	[Mbit/s]
10.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet 500) 80%	20,00	366,26	[Mbit/s]
11.	GPON szolgáltatás (NetMánia XXL) 80%	1,00	47,51	[Mbit/s]
12.	GPON szolgáltatás (Net S 150/50) 80%	60,00	161,44	[Mbit/s]
13.	GPON szolgáltatás (Net M 300/75) 80%	15,00	252,37	[Mbit/s]
14.	GPON szolgáltatás (Otthoni Internet 250) 80%	100,00	207,57	[Mbit/s]
15.	GPON szolgáltatás (Otthoni Internet 1000) 80%	300,00	791,35	[Mbit/s]
16.	GPON szolgáltatás (Otthoni Internet 2000) 80%	300,00	1303,02	[Mbit/s]
7.	Feltöltési sebesség hálózaton belül			
3.	DSL szolgáltatás (NetMánia L) 80%	1,00	5,12	[Mbit/s]
4.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (NetMánia L) 80%	1,00	5,12	[Mbit/s]
5.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (NetMánia XL) 80%	1,00	5,12	[Mbit/s]
6.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Net S 150/5) 80%	1,00	5,23	[Mbit/s]
7.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Net M 300/20) 80%	4,00	20,62	[Mbit/s]
8.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet 100) 80%	1,00	10,32	[Mbit/s]
9.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet 250) 80%	4,00	20,63	[Mbit/s]
10.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet 500) 80%	5,00	21,49	[Mbit/s]
11.	GPON szolgáltatás (NetMánia XXL) 80%	1,00	46,68	[Mbit/s]
12.	GPON szolgáltatás (Net S 150/50) 80%	25,00	46,15	[Mbit/s]
13.	GPON szolgáltatás (Net M 300/75) 80%	30,00	45,24	[Mbit/s]
14.	GPON szolgáltatás (Otthoni Internet 250) 80%	4,00	34,17	[Mbit/s]
15.	GPON szolgáltatás (Otthoni Internet 1000) 80%	50,00	168,46	[Mbit/s]
16.	GPON szolgáltatás (Otthoni Internet 2000) 80%	50,00	324,02	[Mbit/s]

ADATLAP - SZM 2018
a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelés igazolásához

Szolgáltató alapadatai

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
 Szolgáltató székhelycíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.
 Szolgáltató levélcíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.

Szolgáltatás alapadatai

Szolgáltatástípus neve: Televízió műsorelosztás - DVB-C szabványon alapuló

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

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
 A tanúsítvány száma: T-MA18T_TAN-01.VEZETEKES
 Szabványok megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2013, A tanúsítvány száma: HU08/3675
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2015, Tanúsítvány száma: HU08/3188
 Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007, Tanúsítvány száma: HU14/7175
 Szabványok megnevezése: ISO 50001:2011, Tanúsítvány száma: HU16/7971
 Szabványok megnevezése: ISO 22301:2012, Tanúsítvány száma: HU15/7497
 Szabványok megnevezése: ISO 37011:2016, Tanúsítvány száma: 11221217

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás 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	27	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	8	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,79	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	82,7	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
10a	Modulációs hibaarány az esetek 80%-ában [dB]			
1.		25	38,7	[dBuV]

Kelt: Budapest, 2019.02.28

ADATLAP - SZM 2018
a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelés igazolásához

Szolgáltató alapadatai

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
 Szolgáltató székhelycíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.
 Szolgáltató levélcíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.

Szolgáltatás alapadatai

Szolgáltatástípus neve: Televízió műsorelosztás - Digitális IP technológián alapuló (IPTV)

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

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
 A tanúsítvány száma: T-MA18T_TAN-01.VEZETEKES
 Szabványok megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2013, A tanúsítvány száma: HU08/3675
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2015, Tanúsítvány száma: HU08/3188
 Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007, Tanúsítvány száma: HU14/7175
 Szabványok megnevezése: ISO 50001:2011, Tanúsítvány száma: HU16/7971
 Szabványok megnevezése: ISO 22301:2012, Tanúsítvány száma: HU15/7497
 Szabványok megnevezése: ISO 37011:2016, Tanúsítvány száma: 11221217

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	27	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	8	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,83	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	82,7	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
11	Média-továbbítási index (MDI) az esetek 80%-ában			
1.		< 0.01 db/sec < 800	0 db/sec 236 msec	[%] [msec]

Kelt: Budapest, 2019.02.28

ADATLAP - SZM 2018
a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

Szolgáltató alapadatai

Szolgáltató neve: Magyar Telekom Távközlési Nyilvánosan Működő Részvénytársaság
 Szolgáltató székhelycíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.
 Szolgáltató levélcíme: 1097 BUDAPEST Könyves Kálmán krt. 36.

Szolgáltatás alapadatai

Szolgáltatástípus neve: Műholdas televízió műsorterjesztés előfizetői szolgáltatás
 - DVB-S szabványon alapuló

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

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
 A tanúsítvány száma: T-MA18T_TAN-01.VEZETEKES
 Szabványok megnevezése: ISO 9001:2015, A tanúsítvány száma: HU96/6254
 Szabványok megnevezése: ISO 27001:2013, A tanúsítvány száma: HU08/3675
 Szabványok megnevezése: ISO 14001:2015, Tanúsítvány száma: HU08/3188
 Szabványok megnevezése: OHSAS 18001:2007, Tanúsítvány száma: HU14/7175
 Szabványok megnevezése: ISO 50001:2011, Tanúsítvány száma: HU16/7971
 Szabványok megnevezése: ISO 22301:2012, Tanúsítvány száma: HU15/7497
 Szabványok megnevezése: ISO 37011:2016, Tanúsítvány száma: 11221217

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás 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	27	[óra]
1c	Dijreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	8	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,90	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	82,7	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
10c1	Modulációs hibaarány az esetek 80%-ában [dB]			
1.		7,5	12,9	[dB]
10c2	Bíthiba arány (BER) az esetek 80%-ában			
1.		< 4 *10e-2	0,01	

Kelt: Budapest, 2019.02.28