

ADATLAP - SZM 2021
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-02.MOBIL, T-MA21F1_TANF-02.MOBIL
 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: ISO 50001:2018, Tanúsítvány száma: HU19/8459
 Szabványok megnevezése: ISO 22301:2012, Tanúsítvány száma: HU18/8167
 Szabványok megnevezése: ISO 37001:2016, 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	71	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1c.1		30	15	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1d.1		99	99,89	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1e.1		70	79,98	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
6a	Sikeres hívások aránya			
6a.1		98	99,90	[%]
6b	Hívás felépítési idő			
6b.1		6	1,63	[mp]
6c	Sikeres SMS-továbbítási arány			
6c.1		99	99,99	[%]

Kelt: Budapest, 2022.02.28

ADATLAP - SZM 2021
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

Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.
 A tanúsítvány száma: T-MA18T_TAN-01.VEZETEKES, T-MA21F1_TANF-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: 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	30	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	15	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,96	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	79,98	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alaosztás neve	célérték	teljesítési érték	
5a	Sikerés hívások aránya			
1.		98	99,97	[%]
5b	Hívás felépítési idő			
1.		12	3,44	[mp]

Kelt: Budapest, 2022.02.28

ADATLAP - SZM 2021
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-02.MOBIL, T-MA21F1_TANF-02.MOBIL
 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: 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	3	[nap]
1b	Hibaelhárítás ideje az esetek 80%-ában			
1b.1		72	49	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1c.1		30	15	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1d.1	Mobil internet szolgáltatás	98	99,87	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1e.1		70	79,98	[%]

Kelt: Budapest, 2022.02.28

ADATLAP - SZM 2021
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 (elérési) szolgáltatás

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, T-MA21F1_TANF-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: 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.	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	13	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.	Internet	98	99,95	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.	Internet	70	79,98	[%]

ADATLAP - SZM 2021
a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
7_1	Letöltési sebesség hálózaton belül			
1.	ADSL szolgáltatás (Netmánia S 80%)	1,00	11,00	[Mbit/s]
2.	VDSL szolgáltatás (Netmánia S) 80%	1,00	12,00	[Mbit/s]
3.	VDSL szolgáltatás (Netmánia M) 80%	1,00	21,10	[Mbit/s]
4.	VDSL szolgáltatás (Otthoni Internet 50) 80%	1,00	50,80	[Mbit/s]
5.	VDSL szolgáltatás (NetS Plusz, Net Plusz)	1,00	60,20	[Mbit/s]
6.	ADSL szolgáltatás (NetS Plusz, Net Plusz)	1,00	21,00	[Mbit/s]
7.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Net S 150/5, Net 150/50) 80%	15,00	159,80	[Mbit/s]
8.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Net M 300/20, Net 300/20) 80%	15,00	323,60	[Mbit/s]
9.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Net L 500/22, Net 500/22) 80%	15,00	491,40	[Mbit/s]
10.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet 250) 80%	15,00	271,10	[Mbit/s]
11.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet 100) 80%	1,00	105,60	[Mbit/s]
12.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Net 1000/25, Gigaerős Net 1000/25) 80%	100,00	1056,20	[Mbit/s]
13.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Netmánia XL) 80%	15,00	54,30	[Mbit/s]
14.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Net 1000/200, Gigaerős Net 1000/200) 80%	100,00	1070,30	[Mbit/s]
15.	GPON szolgáltatás (Otthoni Internet 250) 80%	15,00	257,60	[Mbit/s]
16.	GPON szolgáltatás (Netmánia XL) 80%	15,00	50,90	[Mbit/s]
17.	GPON szolgáltatás (Otthoni Internet 2000) 80%	300,00	1912,70	[Mbit/s]
18.	GPON szolgáltatás (Net S 150/50, Net 150/50) 80%	60,00	151,50	[Mbit/s]
19.	GPON szolgáltatás (Net M 300/75, Net 300/75) 80%	100,00	302,60	[Mbit/s]
20.	GPON szolgáltatás (Net L 1000/1000, Net 1000/1000, Gigaerős Net 1000/1000) 80%	300,00	959,80	[Mbit/s]
21.	GPON szolgáltatás (Net XL 2000/1000, Net 2000/1000, Gigaerős Net 2000/1000) 80%	300,00	2013,80	[Mbit/s]
22.	GPON szolgáltatás (Netmánia 1000, Otthoni Internet 1000) 80%	300,00	939,60	[Mbit/s]

ADATLAP - SZM 2021
a 13/2011.(XII.27.) NMHH rendelet szerinti szolgáltatás megfelelés igazolásához

Szolgáltatás minőségi mutatók:

7_2	Feltöltési sebesség hálózaton belül			
1.	ADSL szolgáltatás (Netmánia S 80%	0,20	0,60	[Mbit/s]
2.	VDSL szolgáltatás (Netmánia S) 80%	0,20	0,60	[Mbit/s]
3.	VDSL szolgáltatás (Netmánia M) 80%	0,50	1,20	[Mbit/s]
4.	VDSL szolgáltatás (Otthoni Internet 50) 80%	1,00	15,20	[Mbit/s]
5.	VDSL szolgáltatás (NetS Plusz, Net Plusz)	0,25	16,30	[Mbit/s]
6.	ADSL szolgáltatás (NetS Plusz, Net Plusz)	0,25	1,70	[Mbit/s]
7.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Net S 150/5, Net 150/50) 80%	1,00	5,60	[Mbit/s]
8.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Net M 300/20, Net 300/20) 80%	4,00	22,60	[Mbit/s]
9.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Net L 500/22, Net 500/22) 80%	4,00	24,60	[Mbit/s]
10.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet 250) 80%	4,00	22,40	[Mbit/s]
11.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Otthoni Internet 100) 80%	1,00	11,10	[Mbit/s]
12.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Net 1000/25, Gigaerős Net 1000/25) 80%	4,00	28,30	[Mbit/s]
13.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Netmánia XL) 80%	1,00	5,70	[Mbit/s]
14.	Műsorelosztó hálózaton nyújtott (Net 1000/200, Gigaerős Net 1000/200) 80%	20,00	212,50	[Mbit/s]
15.	GPON szolgáltatás (Otthoni Internet 250) 80%	4,00	40,80	[Mbit/s]
16.	GPON szolgáltatás (Netmánia XL) 80%	1,00	26,70	[Mbit/s]
17.	GPON szolgáltatás (Otthoni Internet 2000) 80%	50,00	488,10	[Mbit/s]
18.	GPON szolgáltatás (Net S 150/50, Net 150/50) 80%	25,00	53,40	[Mbit/s]
19.	GPON szolgáltatás (Net M 300/75, Net 300/75) 80%	30,00	78,30	[Mbit/s]
20.	GPON szolgáltatás (Net L 1000/1000, Net 1000/1000, Gigaerős Net 1000/1000) 80%	50,00	950,50	[Mbit/s]
21.	GPON szolgáltatás (Net XL 2000/1000, Net 2000/1000, Gigaerős Net 2000/1000) 80%	50,00	887,90	[Mbit/s]
22.	GPON szolgáltatás (Netmánia 1000, Otthoni Internet 1000) 80%	50,00	204,50	[Mbit/s]

Kelt: Budapest, 2022.02.28

ADATLAP - SZM 2021
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, T-MA21F1_TANF-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: 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	25	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	15	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,98	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	79,98	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
10a	Modulációs hibaarány az esetek 80%-ában [dB]			
1.		25	40,6	[dBuV]

Kelt: Budapest, 2022.02.28

ADATLAP - SZM 2021
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, T-MA21F1_TANF-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: 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	25	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	15	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,91	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	79,98	[%]

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	0	
2.		< 800 msec	247	[%] [msec]

Kelt: Budapest, 2022.02.28

ADATLAP - SZM 2021
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: 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, T-MA21F1_TANF-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: 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	25	[óra]
1c	Díjreklamáció kivizsgálási és elintézési idő az esetek 80%-ában			
1.		30	15	[nap]
1d	Éves szintű rendelkezésre állás			
1.		98	99,94	[%]
1e	Ügyfélszolgálati bejelentkezési arány			
1.		70	79,98	[%]

Szolgáltatás minőségi mutatók:

azonosító	név vagy alóosztás neve	célérték	teljesítési érték	
10c1	Modulációs hibaarány az esetek 80%-ában [dB]			
1.		7,5	13,3	[dB]
10c2	Bíthiba arány (BER) az esetek 80%-ában			
1.		< 4 *10e-2	0	

Kelt: Budapest, 2022.02.28