

**ADATLAP - SZM 2008**  
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) 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: Egyéb előfizetői adatátviteli szolgáltatás

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

Tanúsító szervezet: SGS United Kingdom Ltd. Systems and Services Certification  
Szabványok megnevezése: ISO 9001:2000  
A tanúsítvány száma: HU08/3676  
Szabványok megnevezése: ISO 27001:2005  
A tanúsítvány száma: HU08/3678  
Tanúsító szervezet: MATRIX Vizsgáló, Ellenőrző és Tanúsító Kft.  
A tanúsítvány száma: T-MA08T-TAN

**Szolgáltatás minőségi mutatók:**

azonosító	név vagy aláosztás neve	célérték	teljesítési érték		ÁSZF hivatkozás
<b>1a</b>	<b>Új előfizetői hozzáférési pont létesítési ideje</b>				
1.	IP alapú dedikált üzleti hálózati szolgáltatás	35	- (1)	[nap]	18. melléklet
<b>1b</b>	<b>Szolgáltatás minőséggel kapcsolatos bejelentett panaszok hibaelhárításának határideje</b>				
1.	IP alapú dedikált üzleti hálózati szolgáltatás	48	19.1	[óra]	6. melléklet
<b>1c</b>	<b>Számlázási díjreklamációk kivizsgálási és elintézési határideje</b>				
1.	IP alapú dedikált üzleti hálózati szolgáltatás	30	- (1)	[nap]	6. melléklet
<b>1d</b>	<b>A szolgáltatás időbeli rendelkezésre állása</b>				
1.	IP alapú dedikált üzleti hálózati szolgáltatás	99.4	99.89	[%]	6. melléklet
<b>1e</b>	<b>Az Ügyfélszolgálat 120 másodpercen belüli bejelentkezésének aránya</b>				
1.	IP alapú dedikált üzleti hálózati szolgáltatás	75	86.9	[%]	6. melléklet

(1) A vizsgált időszakban nem történt ilyen esemény.

**ADATLAP - SZM 2008**  
a 229/2008.(IX.12.) Korm. rendelet (R.) szerinti szolgáltatás megfelelésig igazolásához

**Szolgáltatás minőségi adatok:**

azonosító	név		2008. évi adatok
2a	Új hozzáférési pont létesítésének ideje éves átlagban	[nap]	- (1)
2b	Bejelentett előfizetői panaszok száma 1000 főre vetítve	[db/ezer előfizető]	1175
2ba	ebből: szolgáltatás minőségével kapcsolatos	[db/ezer előfizető]	1000
2ba	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	375
2bb	ebből: Bejelentett díjreklamációk száma	[db/ezer előfizető]	0
2bb	ebből: jogos	[db/ezer előfizető]	0
2bc	ebből: ügyintézővel szembeni panaszok száma	[db/ezer előfizető]	0.77
2c	Hibaelhárítás ideje éves átlagban	[óra]	24.7
2d	Díjreklamáció kivizsgálásának és elhárításának ideje éves átlagban	[nap]	- (1)

(1) A vizsgált időszakban nem történt ilyen esemény.

**Kelt: Budapest, 2009.01.30**