

6. számú melléklet-Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények**Hálózati szolgáltatásminőségi követelmények**

Az elektronikus hírközlési szolgáltatás minőségének az Előfizetők és felhasználók védelmével összefüggő követelményei a 13/2011. (XII. 27.) NMHH rendelet szerint:

Minőségi mutatók megnevezése	Vállalt célértékek
Az első csatlakozás létesítési ideje	15 nap
A hibajavítási idő	72 óra
A bejelentett díjreklamációk kivizsgálásának és elintézésének határideje	30 nap
A szolgáltatás éves szintű rendelkezésre állása	97%
A szolgáltató telefonos ügyfélszolgálati ügyintézőjének 60 másodpercen belüli élőhangos bejelentkezésének százalékos aránya az ügyfélszolgálat felé indított sikeresen felépült hívások esetén	75%
Hibaarány hozzáférési vonalanként	2 db / év