

Số: 207 /CV-VNNT
V/v Công bố chất lượng Dịch vụ truy nhập
Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng
công nghệ FTTH/xPON

Bình Dương, ngày 21 tháng 7 năm 2023

Kính gửi: CỤC VIỄN THÔNG

1. Tên doanh nghiệp: Công ty Cổ phần Công nghệ & Truyền thông Việt Nam

Địa chỉ: Số 21 VSIP II, Đường số 1, Khu công nghiệp Việt Nam – Singapore II, Phường Hòa Phú, Thành phố Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương.

Điện thoại: (0274) 2220.222 Fax: (0274) 3635.200 E-mail: cskh@vntt.com.vn

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp: Ông Phạm Tuấn Anh - Tổng Giám Đốc.

2. Tên đơn vị đầu mối về chất lượng dịch vụ viễn thông:

Phòng Vận hành mạng - Công ty Cổ phần Công nghệ & Truyền thông Việt Nam

Địa chỉ: Số 02 Tiên Phong 3, KCN MapleTree, Phường Hòa Phú, Thành phố Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương.

Điện thoại: (0274) 2220.401 Fax: (0274) 3635.200 E-mail: noc@vntt.com.vn

3. Công bố chất lượng:

Dịch vụ: **Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON** (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang).

Quy chuẩn kỹ thuật/Tiêu chuẩn áp dụng: **QCVN 34:2022/BTTTT** - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.

4. Tài liệu kèm theo:

Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông **Số 03 ngày 21 tháng 7 năm 2023**

5. Doanh nghiệp cam kết:

a) Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông.

b) Đảm bảo chất lượng dịch vụ viễn thông như mức công bố.

Nơi nhận:

- Như trên;
- TGD; PTGD phụ trách;
- TP.KDPTTT; TP.VHM;
- GĐCN.TTĐVVT; GĐTT.DVKHQLC;
- Lưu P.HCNS.

TỔNG GIÁM ĐỐC

PHẠM TUẤN ANH



CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số: 03

CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ & TRUYỀN THÔNG VIỆT NAM

Địa chỉ: Số 21 VSIP II, Đường số 1, Khu công nghiệp Việt Nam – Singapore II, Phường Hòa Phú, Thành phố Thủ Dầu Một, tỉnh Bình Dương.

Điện thoại: (0274) 2220.222

Fax: (0274) 3635.200

Website: <https://vntt.com.vn>

Email: cskh@vntt.com.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: **Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON** (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng: **QCVN 34:2022/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất** với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang) như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng QCVN 34:2022/BTTTT	Mức công bố
I	Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Thời gian trễ trung bình (áp dụng với kết nối trong nước)	$\leq 50\text{ms}$	$\leq 50\text{ms}$
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:		
	- Tốc độ tải xuống trung bình (P_d)	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$
	- Tốc độ tải lên trung bình (P_u)	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$
3	Mức chiếm dụng băng thông:		
	- Mức chiếm dụng băng thông của hướng kết nối từ DNCCDV đến Internet quốc tế	$\leq 95\%$	$\leq 95\%$
	- Mức chiếm dụng băng thông của các hướng kết nối khác	$\leq 90\%$	$\leq 90\%$
II	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$



STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng QCVN 34:2022/BTTTT	Mức công bố
2	Thời gian thiết lập dịch vụ (E):		
	- Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (E ≤ 4 ngày)	≥ 90%	≥ 90%
	- Trường hợp chưa có sẵn đường dây thuê bao:		
	+ Nội thành, thị xã (E ≤ 7 ngày)	≥ 90%	≥ 90%
	+ Thị trấn, xã (E ≤ 9 ngày)	≥ 90%	≥ 90%
3	Thời gian khắc phục mất kết nối (R):		
	+ Nội thành, thị xã (R ≤ 36 h)	≥ 95%	≥ 95%
	+ Thị trấn, xã (R ≤ 72 h)	≥ 95%	≥ 95%
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 thuê bao/03 tháng)	≤ 0,25	≤ 0,25
5	Hội âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hội âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng:		
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24h trong ngày	24h trong ngày
	- Tỷ lệ % cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60s	≥ 80%	≥ 80%

Ghi chú:

- Các giá trị V_d và V_u của từng gói dịch vụ đối với dịch vụ truy cập Internet cáp quang nêu cụ thể trong hợp đồng cung cấp dịch vụ.

Bình Dương, ngày 21 tháng 7 năm 2023

TỔNG GIÁM ĐỐC

PHẠM TUẤN ANH

