

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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Số: 01

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.

Email: cskh@vntt.com.vn.

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON.

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng: QCVN 34:2014/BTTTT - QUY CHUẨN KỸ THUẬT QUỐC GIA VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CÓ 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 như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố
I	Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Tỉ lệ đăng nhập hệ thống thành công	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình (P_d và P_u)		
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng	$P_d \geq 0,8 V_{dmax}$ $P_u \geq 0,8 V_{umax}$	$P_d \geq 0,8 V_{dmax}$ $P_u \geq 0,8 V_{umax}$
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng	$P_d \geq 0,75 V_{dmax}$ $P_u \geq 0,75 V_{umax}$	$P_d \geq 0,75 V_{dmax}$ $P_u \geq 0,75 V_{umax}$
3	Lưu lượng sử dụng trung bình của mỗi hướng kết nối	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$
4	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (chỉ áp dụng cho hình thức tính cước theo dung lượng truy nhập)	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$



II		Chỉ tiêu chất lượng phục vụ	
1	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$
2	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)		
	Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (E ≤ 5 ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	Trường hợp chưa có đường dây thuê bao		
	+ Nội thành, thị xã (E ≤ 12 ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	+ Thị trấn, làng, xã (E ≤ 20 ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
3	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)		
	+ Nội thành, thị xã (R ≤ 36 h)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	+ Thị trấn, làng, xã (R ≤ 72 h)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
5	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi 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 hỗ trợ khách hàng		
	Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24h trong ngày	24h trong ngày
	Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng, chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

+ Ghi chú: Các giá trị V_{dmax} và V_{umax} của từng gói dịch vụ đối với dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON được công bố theo phụ lục đính kèm của bản công bố này.

Bình Dương, ngày 9 tháng 1 năm 2019

KT. TÔNG GIÁM ĐỐC

TÔNG GIÁM ĐỐC



Lai Xuân Nghĩa

36149
IG TY
HÃN
NGHỆ
N THỜI
NAM
T.T. BÌNH

**PHỤ LỤC CAM KẾT TỐC ĐỘ TẢI LÊN TỐI ĐA (V_{umax}) VÀ TỐC ĐỘ
TẢI XUỐNG TỐI ĐA (V_{dmax}) CỦA CÁC GÓI DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET
BẢNG RỘNG CÓ ĐỊNH MẶT ĐẤT**

(Kèm theo Bản Công bố chất lượng dịch vụ số 01 ngày 9 tháng 1 năm 2019)

I. Gói hộ gia đình

STT	Gói dịch vụ	Tốc độ cam kết (Mbps)			
		Tốc độ tải xuống tối đa (V_{dmax})		Tốc độ tải lên tối đa (V_{umax})	
		Trong nước	Quốc tế	Trong nước	Quốc tế
1	v-Net 1	30	10	30	10
2	v-Net 2	35	12	35	12
3	v-Net 3	45	15	45	15
4	v-Net 4	60	18	60	18

II. Gói khách hàng doanh nghiệp

STT	Gói dịch vụ	Tốc độ cam kết (Mbps)			
		Tốc độ tải xuống tối đa (V_{dmax})		Tốc độ tải lên tối đa (V_{umax})	
		Trong nước	Quốc tế	Trong nước	Quốc tế
1	v-FTTH 1	60	20	60	20
2	v-FTTH 2	65	25	65	25
3	v-FTTH 3	70	30	70	30
4	v-FTTH 4	80	40	80	40
5	v-FTTH 5	90	55	90	55
6	v-FTTH 6	100	65	100	65
7	v-FTTH 7	120	75	120	75

III. Gói hợp tác với VNPT

STT	Gói dịch vụ	Tốc độ cam kết (Mbps)			
		Tốc độ tải xuống tối đa (V_{dmax})		Tốc độ tải lên tối đa (V_{umax})	
		Trong nước	Quốc tế	Trong nước	Quốc tế
1	v-Fiber16	16	8	16	8
2	v-Fiber20	20	10	20	10
3	v-Fiber30	30	14,7	30	14,7
4	v-Fiber40	40	18	40	18
5	v-FiberNET	60	22,8	60	22,8
6	v-Fiber50Eco	50	20,5	50	20,5
7	v-Fiber60Eco	60	22,8	60	22,8
8	v-Fiber50	50	20,5	50	20,5
9	v-Fiber70	70	25,9	70	25,9
10	v-Fiber80	80	28,8	80	28,8
11	v-Fiber90	90	31,5	90	31,5
12	v-Fiber100	100	35	100	35
13	v-Fiber100+	100	35	100	35
14	v-Fiber120	120	41	120	41
15	v-Fiber150	150	50	150	50

