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

# BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số: 001/ITC

**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG INTERCOM VIỆT NAM**

Địa chỉ: Số 18, Phố Hàng Gà, Phường Hàng Bồ, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội

Điện thoại: 0988 20 3333

Email: vinh@intercom.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 34:2014/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**  *(*QCVN34:2014/BTTTT*)* | **Mức công bố** |
| **I** | **Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật** | | |
| 1 | Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công | ≥ 95% | ≥ 95% |
| 2 | Tốc độ tải dữ liệu trung bình (Pd và Pu) | | |
| Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng | Pd ≥ 0,8 Vdmax  Pu ≥ 0,8 Vumax | Pd ≥ 0,8 Vdmax  Pu ≥ 0,8 Vumax |
| Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng | Pd ≥ 0,75 Vdmax  Pu ≥ 0,75 Vumax | Pd ≥ 0,75 Vdmax  Pu ≥ 0,75 Vumax |
| 3 | Lưu lượng sử dụng trung bình của mỗi hướng kết nối | ≤ 70% | ≤ 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) | ≤ 0,1% | ≤ 0,1% |
| **II** | **Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ** | | |
| 1 | Độ khả dụng của dịch vụ (D) | ≥ 99,5% | ≥ 99,5% |
| 2 | Thời gian thiết lập dịch vụ (E) | | |
| Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (E ≤ 5 ngày) | ≥ 90% | ≥ 90% |
| Trường hợp chưa có đường dây thuê bao | | |
| - Nội thành, thị xã (E ≤ 12 ngày) | ≥ 90% | ≥ 90% |
| - Thị trấn, làng, xã (E ≤ 20 ngày) | ≥ 90% | ≥ 90% |
| 3 | Thời gian khắc phục mất kết nối (R) | | |
| Nội thành, thị xã (R ≤ 36 giờ) | ≥ 90% | ≥ 90% |
| Thị trấn, làng, xã (R ≤ 72 giờ) | ≥ 90% | ≥ 90% |
| 4 | Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/ 100 khách hàng/ 3 tháng liên tiếp) | ≤ 0,25 | ≤ 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 2 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 | 24 giờ trong ngày | 24 giờ trong ngày |
| Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối tới điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong 60 giây | ≥ 80% | ≥ 80% |

Ghi chú: Các giá trị Vdmax và Vumax của từng gói dịch vụ đối với mỗi dịch vụ xem chi tiết trong Phụ lục đính kèm.

Hà Nội, ngày…. tháng ..… năm…….…

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**

*(ký, họ tên, đóng dấu)*

# PHỤ LỤC BẢNG GIÁ TRỊ Vdmax VÀ Vumax CỦA CÁC GÓI DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT

*(Kèm theo Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số* ***001/ITC*** *ngày… tháng … năm………)*

Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang (FTTH) gói khách hàng Doanh nghiệp:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Gói dịch vụ** | **Tốc độ cam kết (Mbps)** | | | |
| **Tốc độ tải xuống tối đa**  (Vdmax) | | **Tốc độ tải lên tối đa**  (Vumax) | |
| **Trong nước** | **Quốc tế** | **Trong nước** | **Quốc tế** |
| 1 | FTTH 30 | 30 | 15 | 30 | 15 |
| 2 | FTTH 40 | 40 | 20 | 40 | 20 |
| 3 | FTTH 50 | 50 | 25 | 50 | 25 |
| 4 | FTTH 60 | 60 | 30 | 60 | 30 |
| 5 | FTTH 80 | 80 | 40 | 80 | 40 |
| 6 | FTTH 100 | 100 | 50 | 100 | 50 |