

Số: 002/ITC-CVT

Hà Nội, ngày 06 tháng 04 năm 2020.

V/v: Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Tên doanh nghiệp: Công ty cổ phần Viễn thông Intercom Việt Nam

Địa chỉ: P601 - Tầng 06 - Tòa nhà 57 Trần Quốc Toàn, Phường Trần Hưng Đạo, Quận Hoàn Kiếm, Thành Phố Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: 0914 888 555

E-mail: vinh@intercom.vn

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp: Ông Nguyễn Mạnh Vinh

Sinh ngày: 22/01/1980

Dân tộc: Kinh

Quốc tịch: Việt Nam

Chứng minh nhân dân số: 012602526

Ngày cấp: 18/10/2010

Nơi cấp: Công an TP. Hà Nội

Chức vụ: Giám đốc

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

Địa chỉ: Tầng 10, 381 Đội Cấn, Ba Đình, Hà Nội

Điện thoại: 0914 888 555

E-mail: yenht@intercom.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 34:2019/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:

a) Bản sao giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông;

b) Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 002/ITC ngày 06 tháng 04 năm 2020;

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;

- Lưu ...

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, họ tên, đóng dấu)



GIÁM ĐỐC

NGUYỄN MẠNH VINH



CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số: 002/ITC

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG INTERCOM VIỆT NAM

Địa chỉ: P601 - Tầng 06 - Tòa nhà 57 Trần Quốc Toản, Phường Trần Hưng Đạo, Quận Hoàn Kiếm, Thành Phố Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: 0914 888 555

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 34:2019/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 34:2019/BTTTT)	Mức công bố
I	Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Thời gian trễ trung bình của mạng	$\leq 50 \text{ ms}$	$\leq 50 \text{ ms}$
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình (P_d và P_u) - Tốc độ tải xuống trung bình (P_d) - Tốc độ tải lên trung bình (P_u)	$P_d \geq 0,8 V_d$ $P_u \geq 0,8 V_u$	$P_d \geq 0,8 V_d$ $P_u \geq 0,8 V_u$
3	Mức chiếm dụng băng thông trung bình của - Hướng kết nối từ DNCCDV đến Internet quốc tế - Hướng kết nối khác	$\leq 90\%$ $\leq 80\%$	$\leq 90\%$ $\leq 80\%$
II	Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$
2	Thời gian thiết lập dịch vụ (E) Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao ($E \leq 4$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$



	- Trường hợp chưa có sẵn đường dây thuê bao - Nội thành, thị xã ($E \leq 7$ ngày) - Thị trấn, xã ($E \leq 9$ ngày)	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$	$\geq 90\%$ $\geq 90\%$
3	Thời gian khắc phục mất kết nối (R) - Nội thành, thị xã ($R \leq 36$ giờ) - Thị trấn, xã ($R \leq 72$ giờ)	$\geq 95\%$ $\geq 95\%$	$\geq 95\%$ $\geq 95\%$
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (K) (Số khiếu nại/ 100 khách hàng/ 3 tháng liên tiếp)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
5	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho 100% khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 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 - Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp 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	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$	24 giờ trong ngày $\geq 80\%$

Ghi chú: Các giá trị tốc độ tải xuống (V_d) và tốc độ tải lên (V_u) của từng gói dịch vụ đối với dịch vụ truy nhập Internet cáp quang FTTH/xPON được ghi trong hợp đồng cung cấp dịch vụ giữa DNCCDV và Khách hàng.

Hà Nội, ngày 06 tháng 04 năm 2020.

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(Ký, họ tên, đóng dấu)



GIÁM ĐỐC

NGUYỄN MẠNH VINH