

CỘNG HÒA 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 VIỄN THÔNG VNNET

Địa chỉ: Phòng 2.2, tầng 2, tòa nhà Khánh Hội, lô 2/3C đường Lê Hồng Phong,
Phường Đông Khê, Quận Ngô Quyền, Thành phố Hải Phòng, Việt Nam

Điện thoại: 02253.556.559

Fax:

Website: netvn.com.vn

Email: info@netvn.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 CẤP QUANG)**

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật 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 sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cấp quang), với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ truy nhập Internet cấp quang như sau:

TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật 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)	≤ 50 ms	≤ 50 ms
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:		
	- Tốc độ tải xuống trung bình (Pd)	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$
	- Tốc độ tải lên trung bình (Pu)	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$
3	Mức chiếm dụng băng thông:		
	- Mức chiếm dụng băng thông của hướng kết nối từ DNCCDV đến Internet quốc tế	≤ 95 %	≤ 95 %
	- Mức chiếm dụng băng thông của các hướng kết nối khác	≤ 90 %	≤ 90 %
II	Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	$\geq 99,5$ %	$\geq 99,5$ %



	Thời gian thiết lập dịch vụ (E):		
2	- 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 %
	Thời gian khắc phục mất kết nối (R):		
3	- Nội thành, thị xã (R ≤ 36h)	≥ 95 %	≥ 95 %
	- Thị trấn, xã (R ≤ 72h)	≥ 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 %
	Dịch vụ trợ giúp khách hàng:		
6	- 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 Vd và Vu của từng gói dịch vụ đối với dịch vụ truy nhập Internet cáp quang nêu cụ thể trong hợp đồng cung cấp dịch vụ.

Hải Phòng, ngày 26 tháng 07 năm 2023



ĐOÀN VĂN TIẾN