

Vnnet

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG VNNET

CAM KẾT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CUNG CẤP

Số: 03

Hải Phòng, 10/06/2019



CAM KẾT CHẤT LƯỢNG CUNG CẤP DỊCH VỤ

I. TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CUNG CẤP

1. Cam kết chất lượng cung cấp dịch vụ

STT	Nội dung cam kết	Thông số cam kết	Ghi chú
1.1	Cam kết đảm bảo chất lượng dịch vụ	Đúng như tốc độ đã ký kết trong hợp đồng	
1.2	Thời gian cung cấp dịch vụ (kể từ ngày khách hàng đăng ký dịch vụ đến khi lắp đặt dịch vụ)	Trong vòng 15 ngày	
1.3	Báo cáo nguyên nhân sự cố	Trong vòng 01 tiếng sau khi xảy ra sự cố	
1.4	Cam kết có nhân viên có mặt tại khách hàng khi xảy ra sự cố	Trong vòng từ 30-40 phút	
1.5	Thời gian khắc phục sự cố:		
	Sự cố mạng lưới	Dưới 30p	
	Sự cố đứt cáp quang	Dưới 02 giờ	



2. Cam kết thông số kỹ thuật dịch vụ (SLA)

STT	Nội dung cam kết	Thông số cam kết	Ghi chú
2.1	Tỷ lệ duy trì của mạng lưới đạt	99,99%	Tình trung bình trong tháng
2.2	Tỷ lệ duy trì đường truyền của khách hàng đạt	99,99%	Tình trung bình trong tháng
2.3	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu thành công giữa các site của khách hàng	Từ 90% trở lên	Đối với các trường hợp BW sử dụng của khách hàng $\leq 75\%$

II. HỖ TRỢ KỸ THUẬT DỊCH VỤ

1. Hỗ trợ kỹ thuật

STT	Nội dung cam kết	Thông số cam kết	Ghi chú
1.1	Hỗ trợ kỹ thuật qua: - Hotline: 02253 556559 - Email: info@netvn.com.vn	24/7	

1.2	Mức độ sẵn sàng hỗ trợ tại chỗ:		
	Có mặt tại khách hàng sau khi thông báo về sự cố.	Từ 30 phút - 40 phút	Đối với các sự cố phải xử lý tại đầu khác hàng hoặc ở Hải Phòng
	Đối với các sự cố về đứt cáp quang.	Thời gian xử lý tối đa 2 giờ	Kể từ khi xác minh được nguyên nhân sự cố và tại địa bàn Hải Phòng

2. Giám sát hoạt động mạng lưới:

- Hệ thống hoạt động và được giám sát liên tục 24/7.
- Bất kỳ sự cố nào về mạng lưới đều được chuyển đến ngay người quản lý mạng để xử lý.
- Cung cấp tài khoản truy cập hệ thống giám sát có thể phát hiện được lỗi lưu lượng tăng nhanh, đột biến.

Hải Phòng, ngày 10 tháng 06 năm 2019

**ĐẠI DIỆN CÔNG TY
GIÁM ĐỐC**



Đoàn Văn Tiên

