

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số: 1.96/HTV-TMS

CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN DỊCH VỤ KỸ THUẬT TRUYỀN THÔNG HTV

Địa chỉ: Số 09 Nguyễn Thị Minh Khai, Phường Bến Nghé, Quận 1, Thành phố Hồ Chí Minh, Việt Nam

Điện thoại: (028) 3 910 1212

Fax: (028) 3 910 6161

Email: info@tms.com.vn

**CÔNG BỐ**

Chất lượng dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ Modem cáp truyền hình (dịch vụ truy nhập Internet cáp truyền hình) và 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 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 Modem cáp truyền hình (dịch vụ truy nhập Internet cáp truyền hình) và 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<br>(QCVN 34:2019/BTTTT) | Mức công bố         |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------|---------------------|
| <b>I</b>  | <b>Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>                                     |                                                     |                     |
| 1         | Thời gian trễ trung bình                                                    | $\leq 50$ ms                                        | $\leq 50$ ms        |
| 2         | Tốc độ tải dữ liệu trung bình ( $P_d$ và $P_u$ )                            |                                                     |                     |
| 2.1       | Tốc độ tải xuống trung bình                                                 | $P_d \geq 0,80 V_d$                                 | $P_d \geq 0,80 V_d$ |
| 2.2       | Tốc độ tải lên trung bình                                                   | $P_u \geq 0,80 V_u$                                 | $P_u \geq 0,80 V_u$ |
| 3         | Mức chiếm dụng băng thông trung bình                                        |                                                     |                     |
| 3.1       | Mức chiếm dụng băng thông trung bình của hướng kết nối đến Internet quốc tế | $\leq 90\%$                                         | $\leq 90\%$         |
| 3.2       | Mức chiếm dụng băng thông trung bình của mỗi hướng kết nối khác             | $\leq 80\%$                                         | $\leq 80\%$         |
| <b>II</b> | <b>Các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ</b>                                      |                                                     |                     |
| 1         | Độ khả dụng của dịch vụ                                                     | $\geq 99,5\%$                                       | $\geq 99,5\%$       |
| 2         | Thời gian thiết lập dịch vụ (E)                                             |                                                     |                     |
| 2.1       | Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao ( $E \leq 4$ ngày)                  | $\geq 90\%$                                         | $\geq 90\%$         |
| 2.2       | Trường hợp chưa có sẵn đường dây thuê bao:                                  |                                                     |                     |
|           | + Nội thành, thị xã ( $E \leq 7$ ngày)                                      | $\geq 90\%$                                         | $\geq 90\%$         |
|           | + Thị trấn, xã ( $E \leq 9$ ngày)                                           | $\geq 90\%$                                         | $\geq 90\%$         |
| 3         | Thời gian khắc phục mất kết nối (R)                                         |                                                     |                     |

|     |                                                                                                                                                                                        |                |                |
|-----|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|----------------|
| 3.1 | Nội thành, thị xã ( $R \leq 36$ giờ)                                                                                                                                                   | $\geq 95\%$    | $\geq 95\%$    |
| 3.2 | Thị trấn, xã ( $R \leq 72$ giờ)                                                                                                                                                        | $\geq 95\%$    | $\geq 95\%$    |
| 4   | Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 khách hàng/03 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 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)                      | 100%           | 100%           |
| 6   | Dịch vụ trợ giúp khách hàng                                                                                                                                                            |                |                |
| 6.1 | Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại                                                                                                           | 24h trong ngày | 24h trong ngày |
| 6.2 | 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 60 giây | $\geq 80\%$    | $\geq 80\%$    |

Các giá trị Vd và Vu của từng gói dịch vụ đối với dịch vụ truy nhập Internet cáp truyền hình và dịch vụ truy nhập Internet cáp quang được nêu cụ thể trong hợp đồng cung cấp dịch vụ.

Tp. Hồ Chí Minh, ngày 18 tháng 10 năm 2021

KT.GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC



LÊ PHƯỚC HIẾU TRUNG

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: P.TCHC.