

VNPT NET - BẢNG PHÂN BỐ CHỈ TIÊU KPI KỸ THUẬT

(Ban hành theo QĐ số 33/QĐ-VNPT NET-PTM ngày 07/01/2016)

STT	Chỉ tiêu	Ban PTM		Ban KTM		TT.CNTT		NET1, 2, 3		Ghi chú
		Tỷ trọng	Điểm chuẩn	Tỷ trọng	Điểm chuẩn	Tỷ trọng	Điểm chuẩn	Tỷ trọng	Điểm chuẩn	
		100,0%	1.000,0	100,0%	1.000,0	100,0%	1.000,0	100,0%	1.000,0	
	PHẦN I: CÁC CHỈ TIÊU KỸ THUẬT VỀ ĐỘ AN TOÀN ỔN ĐỊNH HỆ THỐNG	80,00%	550,0	65,00%	650,0	80,00%	-	65,00%	650,0	
	I. CHỈ TIÊU KỸ THUẬT VỀ ĐỘ AN TOÀN HỆ THỐNG THIẾT BỊ VÔ TUYẾN DI ĐỘNG	14,00%	140,0	16,00%	160,0	0,00%	-	15,00%	150,0	
	Hệ thống thiết bị vô tuyến	0,00%	-	4,00%	40,0	0,00%	-	3,00%	22,5	
1	Thời gian xử lý sự cố thiết bị BTS, NodeB gây mất liên lạc trạm	0,00%	-	1,000%	10,00	0,00%	-	0,75%	7,50	
2	Thời gian mất liên lạc BSC, RNC, MBSC, TRAU do lỗi thiết bị	0,00%	-	1,000%	10,00	0,00%	-	0,75%	7,50	
3	Thời gian xử lý cảnh báo mức BSC/RNC/MBSC/TRAU ảnh hưởng đến dịch vụ	0,00%	-	1,000%	10,00	0,00%	-	0,75%	7,50	
4	Thời gian mất liên lạc bình quân BTS, NodeB	0,00%	-	1,000%	10,00	0,00%	-	0,75%	7,50	
	Mạng vô tuyến 2G	4,67%	46,7	3,00%	30,0	0,00%	-	3,00%	30,0	
5	Tỉ lệ thiết lập cuộc gọi thành công (CSSR)	0,93%	9,3	0,60%	6,0	0,00%	-	0,60%	6,0	
6	Tỉ lệ rớt cuộc gọi (DCR)	0,93%	9,3	0,60%	6,0	0,00%	-	0,60%	6,0	
7	Tỉ lệ chuyển giao cuộc gọi thành công (HOSR)	0,93%	9,3	0,60%	6,0	0,00%	-	0,60%	6,0	
8	Tỉ lệ nghẽn kênh (SDCCH-Blocking Rate)	0,93%	9,3	0,60%	6,0	0,00%	-	0,60%	6,0	
9	Tỉ lệ nghẽn kênh lưu lượng (TCH Blocking Rate)	0,93%	9,3	0,60%	6,0	0,00%	-	0,60%	6,0	
	Mạng vô tuyến 3G-CS	4,67%	46,7	3,00%	30,0	0,00%	-	3,00%	30,0	
10	CSV Call Setup Success Rate - CSSR	0,78%	7,8	0,50%	5,0	0,00%	-	0,50%	5,0	
11	CSV Drop Call Rate - DCR (Voice call)	0,78%	7,8	0,50%	5,0	0,00%	-	0,50%	5,0	
12	CS Radio Resource Congestion Rate – RRCR	0,78%	7,8	0,50%	5,0	0,00%	-	0,50%	5,0	
13	CS Soft/Softer Handover Success Rate - S.HOSR	0,78%	7,8	0,50%	5,0	0,00%	-	0,50%	5,0	
14	Tỷ lệ cuộc gọi chuyển giao sang tần số khác thành công	0,78%	7,8	0,50%	5,0	0,00%	-	0,50%	5,0	
15	CS Inter-RAT Handover Success Rate - IRAT HOSR	0,78%	7,8	0,50%	5,0	0,00%	-	0,50%	5,0	
	Mạng vô tuyến 3G-PS	4,67%	46,7	3,00%	30,0	0,00%	-	3,00%	30,0	
16	Access Success Rate – ASR	0,78%	7,8	0,50%	5,0	0,00%	-	0,50%	5,0	
17	Drop Rate – DR	0,78%	7,8	0,50%	5,0	0,00%	-	0,50%	5,0	
18	Radio Resource Congestion Rate – RRCR	0,78%	7,8	0,50%	5,0	0,00%	-	0,50%	5,0	
19	Soft/Softer Handover Success Rate - S.HOSR	0,78%	7,8	0,50%	5,0	0,00%	-	0,50%	5,0	
20	Inter-Freq Handover Success Rate - IF HOSR	0,78%	7,8	0,50%	5,0	0,00%	-	0,50%	5,0	
21	Inter-RAT Handover Success Rate - IRAT HOSR	0,78%	7,8	0,50%	5,0	0,00%	-	0,50%	5,0	
	Chỉ tiêu nâng cao chất lượng mạng di động	0,00%	-	3,00%	30,0	0,00%	-	3,00%	30,0	
22	Tỷ lệ Cell có lưu lượng tuần giảm đột biến 50%	0,00%	-	0,75%	7,5	0,00%	-	0,75%	7,5	
23	Tỷ lệ Cell có lưu lượng giảm trên 20% liên tiếp trong 3 tuần	0,00%	-	0,75%	7,5	0,00%	-	0,75%	7,5	

24	Tỷ lệ Bad Cell	0,00%	-	0,75%	7,5	0,00%	-	0,75%	7,5	
25	Tỷ lệ BSC+RNC+MBSC bị suy giảm chất lượng tuần	0,00%	-	0,75%	7,5	0,00%	-	0,75%	7,5	
	II. CHỈ TIÊU KỸ THUẬT QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG MẠNG TRUYỀN DẪN QUANG	14,00%	140,0	16,00%	160,0	0,00%	-	15,00%	150,0	
1	Chỉ tiêu số lượng sự cố thiết bị trên toàn mạng	1,40%	14,0	1,23%	12,3	0,00%	-	3,33%	33,3	
2	Chỉ tiêu số lượng sự cố mất liên lạc	1,40%	14,0	2,46%	24,6	0,00%	-	1,67%	16,7	
3	Chỉ tiêu thời gian xử lý sự cố thiết bị trung bình	0,00%	-	1,23%	12,3	0,00%	-	1,67%	16,7	
4	Chỉ tiêu về số lượng sự cố có ảnh hưởng liên lạc có tính chất lặp lại	2,80%	28,0	1,23%	12,3	0,00%	-	0,83%	8,3	
5	Chỉ tiêu độ khả dụng mạng lưới truyền dẫn nội tỉnh	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	0,00%	-	
6	Chỉ tiêu độ khả dụng mạng lưới truyền dẫn liên tỉnh	5,60%	56,0	6,15%	61,5	0,00%	-	0,83%	8,3	
7	Chỉ tiêu độ khả dụng mạng lưới truyền dẫn quốc tế	2,80%	28,0	2,46%	24,6	0,00%	-	1,67%	16,7	
8	Chỉ tiêu suy hao spanloss toàn tuyến DWDM nằm trong margin ILdelta ≤ P1 dB	0,00%	-	1,23%	12,3	0,00%	-	5,00%	50,0	
	III. 3 CHỈ TIÊU KỸ THUẬT QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG MẠNG IP, BĂNG RỘNG	14,00%	140,0	16,00%	160,0	0,00%	-	15,00%	150,0	
	Hệ thống thiết bị IP Core	9,00%	90,0	9,80%	98,0	0,00%	-	9,50%	95,0	
1	Độ khả dụng của hệ thống IP Core	3,60%	36,0	3,56%	35,6	0,00%	-	3,45%	34,5	
2	Số lượng sự cố thiết bị trên toàn mạng	0,90%	9,0	0,89%	8,9	0,00%	-	0,86%	8,6	
3	Thời gian xử lý sự cố thiết bị trung bình	0,00%	-	0,89%	8,9	0,00%	-	0,86%	8,6	
4	Số sự cố nghiêm trọng	0,90%	9,0	0,89%	8,9	0,00%	-	0,86%	8,6	
5	Số lượng sự cố có ảnh hưởng liên lạc có tính chất lặp lại	0,90%	9,0	0,89%	8,9	0,00%	-	0,86%	8,6	
6	Số lượng link trong nước nghẽn trên 45%	0,90%	9,0	0,89%	8,9	0,00%	-	0,86%	8,6	
7	Số lượng link quốc tế nghẽn trên 60%	0,90%	9,0	0,89%	8,9	0,00%	-	0,86%	8,6	
8	Số lượng link có hiệu suất sử dụng trung bình trên 01 kênh <20%	0,90%	9,0	0,89%	8,9	0,00%	-	0,86%	8,6	
	Hệ thống thiết bị MANE	5,00%	50,0	5,80%	58,0	0,00%	-	5,50%	55,0	
9	Số lượng sự cố thiết bị trên toàn mạng	0,83%	8,3	0,83%	8,3	0,00%	-	0,79%	7,9	
10	Thời gian xử lý sự cố thiết bị trung bình	0,00%	-	0,83%	8,3	0,00%	-	0,79%	7,9	
11	Số lượng sự cố có ảnh hưởng liên lạc có tính chất lặp lại	0,83%	8,3	0,83%	8,3	0,00%	-	0,79%	7,9	
12	Độ khả dụng của hệ thống MANE	3,33%	33,3	3,31%	33,1	0,00%	-	3,14%	31,4	
	Hệ thống Radius và Ldap Slave	0,00%	-	0,20%	2,0	0,00%	-	0,00%	-	
13	Số lượng sự cố thiết bị trên hệ thống Radius và Ldap	0,00%	-	0,10%	1,0	0,00%	-	0,00%	-	
14	Thời gian xử lý hệ thống Radius và Ldap	0,00%	-	0,10%	1,0	0,00%	-	0,00%	-	
	Hệ thống DNS	0,00%	-	0,20%	2,0	0,00%	-	0,00%	-	
15	Số lượng sự cố của hệ thống DNS	0,00%	-	0,10%	1,0	0,00%	-	0,00%	-	
16	Thời gian xử lý sự cố hệ thống DNS	0,00%	-	0,10%	1,0	0,00%	-	0,00%	-	
	IV. CHỈ TIÊU KỸ THUẬT QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG MẠNG CHUYÊN MẠCH	10,00%	100,0	12,00%	120,0	0,00%	-	10,00%	100,0	
	Hệ thống MSC,MSS	2,00%	20,0	2,00%	20,0	0,00%	-	2,00%	20,0	
1	Độ khả dụng của hệ thống chuyên mạch di động (MSC, MSS)	1,00%	10,0	1,00%	10,0	0,00%	-	1,00%	10,0	

2	Chỉ tiêu về số lượng sự cố thiết bị (MSC, MSS)	0,40%	4,0	0,25%	2,5	0,00%	-	0,25%	2,5	
3	Chỉ tiêu về thời gian xử lý sự cố trung bình	0,00%	-	0,25%	2,5	0,00%	-	0,25%	2,5	
4	Chỉ tiêu về số lượng sự cố mất liên lạc	0,30%	3,0	0,25%	2,5	0,00%	-	0,25%	2,5	
5	Chỉ tiêu số lượng sự cố có ảnh hưởng liên lạc có tính chất lặp lại	0,30%	3,0	0,25%	2,5	0,00%	-	0,25%	2,5	
	Hệ thống chuyển mạch cố định	2,00%	20,0	2,00%	20,0	0,00%	-	2,00%	20,0	
6	Độ khả dụng của hệ thống chuyển mạch liên tỉnh	1,00%	10,0	1,00%	10,0	0,00%	-	1,00%	10,0	
7	Chỉ tiêu về số lượng sự cố thiết bị	0,40%	4,0	0,25%	2,5	0,00%	-	0,25%	2,5	
8	Chỉ tiêu về thời gian xử lý sự cố trung bình	0,00%	-	0,25%	2,5	0,00%	-	0,25%	2,5	
9	Chỉ tiêu về số lượng sự cố mất liên lạc	0,30%	3,0	0,25%	2,5	0,00%	-	0,25%	2,5	
10	Chỉ tiêu số lượng sự cố có ảnh hưởng liên lạc có tính chất lặp lại	0,30%	3,0	0,25%	2,5	0,00%	-	0,25%	2,5	
	Hệ thống chuyển mạch gói (GPRS)	1,00%	10,0	2,00%	20,0	0,00%	-	1,00%	10,0	
11	Độ khả dụng của hệ thống hệ thống packet core di động (SGSN và GGSN)	0,50%	5,0	1,00%	10,0	0,00%	-	0,50%	5,0	
12	Chỉ tiêu về số lượng sự cố thiết bị (GPRS)	0,20%	2,0	0,25%	2,5	0,00%	-	0,125%	1,25	
13	Chỉ tiêu thời gian xử lý sự cố trung bình	0,00%	-	0,25%	2,5	0,00%	-	0,125%	1,25	
14	Chỉ tiêu về số lượng sự cố mất liên lạc	0,15%	1,5	0,25%	2,5	0,00%	-	0,125%	1,25	
15	Chỉ tiêu số lượng sự cố có ảnh hưởng liên lạc có tính chất lặp lại	0,15%	1,5	0,25%	2,5	0,00%	-	0,125%	1,25	
	Hệ thống báo hiệu, transit gateway di động (STP, DSR, TSC và TSS)	1,00%	10,0	2,00%	20,0	0,00%	-	1,00%	10,0	
16	Độ khả dụng của hệ thống báo hiệu, transit gateway di động (STP, DSR, TSC và TSS)	0,50%	5,0	1,00%	10,0	0,00%	-	0,50%	5,0	
17	Chỉ tiêu về số lượng sự cố thiết bị	0,20%	2,0	0,25%	2,5	0,00%	-	0,125%	1,25	
18	Chỉ tiêu về thời gian xử lý sự cố trung bình	0,00%	-	0,25%	2,5	0,00%	-	0,125%	1,25	
19	Chỉ tiêu về số lượng sự cố mất liên lạc	0,15%	1,5	0,25%	2,5	0,00%	-	0,125%	1,25	
20	Chỉ tiêu số lượng sự cố có ảnh hưởng liên lạc có tính chất lặp lại	0,15%	1,5	0,25%	2,5	0,00%	-	0,125%	1,25	
	Hệ thống tính cước ghi cước di động (IN, CCBS, C1RT)	2,00%	20,0	2,00%	20,0	0,00%	-	2,00%	20,0	
21	Độ khả dụng của hệ thống tính cước ghi cước di động (IN, CCBS, C1RT)	1,00%	10,0	1,00%	10,0	0,00%	-	1,00%	10,0	
22	Chỉ tiêu về số lượng sự cố thiết bị	0,40%	4,0	0,25%	2,5	0,00%	-	0,25%	2,5	
23	Chỉ tiêu về thời gian xử lý sự cố trung bình	0,00%	-	0,25%	2,5	0,00%	-	0,25%	2,5	
24	Chỉ tiêu về số lượng sự cố mất liên lạc	0,30%	3,0	0,25%	2,5	0,00%	-	0,25%	2,5	
25	Chỉ tiêu số lượng sự cố có ảnh hưởng liên lạc có tính chất lặp lại	0,30%	3,0	0,25%	2,5	0,00%	-	0,25%	2,5	
	Hệ thống HLR/HSS	2,00%	20,0	2,00%	20,0	0,00%	-	2,00%	20,0	
26	Độ khả dụng của hệ thống HLR/HSS	1,00%	10,0	1,00%	10,0	0,00%	-	1,00%	10,0	
27	Chỉ tiêu về số lượng sự cố thiết bị	0,40%	4,0	0,25%	2,5	0,00%	-	0,25%	2,5	
28	Chỉ tiêu về thời gian xử lý sự cố trung bình	0,00%	-	0,25%	2,5	0,00%	-	0,25%	2,5	
29	Chỉ tiêu về số lượng sự cố mất liên lạc	0,30%	3,0	0,25%	2,5	0,00%	-	0,25%	2,5	
30	Chỉ tiêu số lượng sự cố có ảnh hưởng liên lạc có tính chất lặp lại	0,30%	3,0	0,25%	2,5	0,00%	-	0,25%	2,5	
	V. Chỉ tiêu các mạng cáp quang, CSHT	3,00%	30,0	5,00%	50,0	0,00%	-	10,00%	100,0	

1	Chỉ tiêu số lượng tuyến cáp quang đạt chất lượng	1,00%	10,0	1,00%	10,0	0,00%	-	2,00%	20,0	
2	Chỉ tiêu số lượng sự cố cáp quang	0,00%	-	1,00%	10,0	0,00%	-	2,00%	20,0	
3	Chỉ tiêu thời gian xử lý sự cố cáp quang	0,00%	-	1,00%	10,0	0,00%	-	2,00%	20,0	
4	Chỉ tiêu số lượng phòng máy đạt tiêu chuẩn kỹ thuật về nguồn, điều hòa,... theo quy định của Tổng Công ty và Tập đoàn	1,00%	10,0	1,00%	10,0	0,00%	-	2,00%	20,0	
5	Chỉ tiêu số lượng sự cố nguồn điện AC/DC gây mất liên lạc	1,00%	10,0	1,00%	10,0	0,00%	-	2,00%	20,0	
	VI. CHỈ TIÊU KỸ THUẬT VỀ HỆ THỐNG CÔNG NGHỆ THÔNG TIN	25,00%	250,0	0,00%	-	80,00%	800,0	0,00%	-	
	HỆ THỐNG IN VÀ CÁC HỆ THỐNG HỖ TRỢ KINH DOANH THUÊ BAO VINAPHONE TRẢ TRƯỚC	5,00%	50,0		-	16,00%	160,0		-	
1	Chỉ tiêu độ khả dụng của hệ thống	3,00%	30,0	0,00%	-	6,40%	64,0	0,00%	-	
2	Chỉ tiêu số lượng sự cố thiết bị trên toàn hệ thống	2,00%	20,0	0,00%	-	1,60%	16,0	0,00%	-	
3	Chỉ tiêu thời gian xử lý sự cố phần cứng máy chủ	0,00%	-	0,00%	-	1,60%	16,0	0,00%	-	
4	Chỉ tiêu thời gian xử lý sự cố Hệ điều hành máy chủ	0,00%	-	0,00%	-	1,60%	16,0	0,00%	-	
5	Chỉ tiêu thời gian xử lý sự cố Hệ quản trị cơ sở dữ liệu	0,00%	-	0,00%	-	1,60%	16,0	0,00%	-	
6	Chỉ tiêu đảm bảo an toàn, an ninh thông tin	0,00%	-	0,00%	-	3,20%	32,0	0,00%	-	
	HỆ THỐNG THÔNG TIN CƯỚC/HỖ TRỢ TÍNH CƯỚC THUÊ BAO TRẢ SAU CÁC DỊCH VỤ (CCBS, VRTG, VISA..)	5,00%	50,0		-	16,00%	160,0		-	
7	Chỉ tiêu độ khả dụng của hệ thống	3,00%	30,0	0,00%	-	6,40%	64,0	0,00%	-	
8	Chỉ tiêu số lượng sự cố thiết bị trên toàn hệ thống	2,00%	20,0	0,00%	-	1,60%	16,0	0,00%	-	
9	Chỉ tiêu thời gian xử lý sự cố phần cứng máy chủ	0,00%	-	0,00%	-	1,60%	16,0	0,00%	-	
10	Chỉ tiêu thời gian xử lý sự cố Hệ điều hành máy chủ	0,00%	-	0,00%	-	1,60%	16,0	0,00%	-	
11	Chỉ tiêu thời gian xử lý sự cố Hệ quản trị cơ sở dữ liệu	0,00%	-	0,00%	-	1,60%	16,0	0,00%	-	
12	Chỉ tiêu đảm bảo an toàn, an ninh thông tin	0,00%	-	0,00%	-	3,20%	32,0	0,00%	-	
	HỆ THỐNG TÍNH CƯỚC, QUẢN LÝ KHÁCH HÀNG, VÀ HỖ TRỢ KINH DOANH THUÊ BAO CÓ ĐỊNH	5,00%	50,0		-	16,00%	160,0		-	
13	Chỉ tiêu độ khả dụng của hệ thống	3,00%	30,0	0,00%	-	6,40%	64,0	0,00%	-	
14	Chỉ tiêu số lượng sự cố thiết bị trên toàn hệ thống	2,00%	20,0	0,00%	-	1,60%	16,0	0,00%	-	
15	Chỉ tiêu thời gian xử lý sự cố phần cứng máy chủ	0,00%	-	0,00%	-	1,60%	16,0	0,00%	-	
16	Chỉ tiêu thời gian xử lý sự cố Hệ điều hành máy chủ	0,00%	-	0,00%	-	1,60%	16,0	0,00%	-	
17	Chỉ tiêu thời gian xử lý sự cố Hệ quản trị cơ sở dữ liệu	0,00%	-	0,00%	-	1,60%	16,0	0,00%	-	

18	Chỉ tiêu đảm bảo an toàn, an ninh thông tin	0,00%	-	0,00%	-	3,20%	32,0	0,00%	-	
	CHỈ TIÊU KỸ THUẬT CỦA CÁC HỆ THỐNG ĐIỀU HÀNH SẢN XUẤT KINH DOANH	5,00%	50,0		-	16,00%	160,0		-	
19	Chỉ tiêu độ khả dụng của hệ thống	3,00%	30,0	0,00%	-	6,40%	64,0	0,00%	-	
20	Chỉ tiêu số lượng sự cố thiết bị trên toàn hệ thống	2,00%	20,0	0,00%	-	1,60%	16,0	0,00%	-	
21	Chỉ tiêu thời gian xử lý sự cố phần cứng máy chủ	0,00%	-	0,00%	-	1,60%	16,0	0,00%	-	
22	Chỉ tiêu thời gian xử lý sự cố Hệ điều hành máy chủ	0,00%	-	0,00%	-	1,60%	16,0	0,00%	-	
23	Chỉ tiêu thời gian xử lý sự cố Hệ quản trị cơ sở dữ liệu	0,00%	-	0,00%	-	1,60%	16,0	0,00%	-	
24	Chỉ tiêu đảm bảo an toàn, an ninh thông tin	0,00%	-	0,00%	-	3,20%	32,0	0,00%	-	
	CHỈ TIÊU KỸ THUẬT CỦA HỆ THỐNG QUẢN TRỊ CÁC KẾT NỐI MẠNG LỖI VÀ HỆ THỐNG GIÁ TRỊ GIA TĂNG	5,00%	50,0		-	16,00%	160,0		-	
25	Chỉ tiêu độ khả dụng của hệ thống	3,00%	30,0	0,00%	-	6,40%	64,0	0,00%	-	
26	Chỉ tiêu số lượng sự cố thiết bị trên toàn hệ thống	2,00%	20,0	0,00%	-	1,60%	16,0	0,00%	-	
27	Chỉ tiêu thời gian xử lý sự cố phần cứng máy chủ	0,00%	-	0,00%	-	1,60%	16,0	0,00%	-	
28	Chỉ tiêu thời gian xử lý sự cố Hệ điều hành máy chủ	0,00%	-	0,00%	-	1,60%	16,0	0,00%	-	
29	Chỉ tiêu thời gian xử lý sự cố Hệ quản trị cơ sở dữ liệu	0,00%	-	0,00%	-	1,60%	16,0	0,00%	-	
30	Chỉ tiêu đảm bảo an toàn, an ninh thông tin	0,00%	-	0,00%	-	3,20%	32,0	0,00%	-	
	PHẦN II: CÁC TIÊU CHÍ VỀ TUÂN THỦ CÁC CHỈ TIÊU QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ	10,00%	100,0	15,00%	150,0	0,00%	-	15,00%	150,0	
	VII. CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUYỀN DẪN	5,00%	50,0	10,00%	100,0	0,00%	-	10,00%	100,0	
	Chất lượng dịch vụ VPN, I-VPN	2,50%	25,0	5,00%		0,00%		5,00%		
1	Độ khả dụng dịch vụ VPN	2,50%	25,0	2,00%	20,0	0,00%	-	2,00%	20,0	
2	Thời gian thiết lập dịch vụ VPN	0,00%	-	2,00%	20,0	0,00%	-	2,00%	20,0	
3	Thời gian khắc phục sự cố dịch vụ VPN do lỗi phần tử mạng	0,00%	-	1,00%	10,0	0,00%	-	1,00%	10,0	
	Chất lượng dịch vụ kênh thuê riêng, IPLC	2,50%	25,0	5,00%		0,00%		5,00%		
4	Độ khả dụng dịch vụ KTR, IPLC	2,50%	25,0	2,00%	20,0	0,00%	-	2,00%	20,0	
5	Thời gian thiết lập dịch vụ KTR, IPLC	0,00%	-	2,00%	20,0	0,00%	-	2,00%	20,0	
6	Thời gian khắc phục sự cố dịch vụ KTR, IPLC do lỗi phần tử mạng	0,00%	-	1,00%	10,0	0,00%	-	1,00%	10,0	
	VIII. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ INTERNET TRỰC TIẾP	3,00%	30,0	4,00%	40,0	0,00%	-	4,00%	40,0	
1	Độ khả dụng	3,00%	30,0	1,60%	16,0	0,00%	-	1,60%	16,0	

2	Thời gian thiết lập dịch vụ	0,00%	-	1,60%	16,0	0,00%	-	1,60%	16,0	
3	Thời gian khắc phục sự cố do lỗi phần tử mạng (lỗi logic): Đơn vị thống kê với trên 95% trường hợp xử lý khắc phục sự cố do lỗi logic	0,00%	-	0,80%	8,0	0,00%	-	0,80%	8,0	
	IX. CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG BẢO HIỆU SS7 PHỤC VỤ DỊCH VỤ CHUYÊN VÙNG QUỐC TẾ	2,00%	20,0	1,00%	10,0	0,00%	-	1,00%	10,0	
1	Tỷ lệ xử lý bản tin (LU, provide roaming number, send authentication, SRI for SMS, Update GPRS location) thành công	1,00%	10,0	0,50%	5,0	0,00%	-	0,50%	5,0	
2	Tỷ lệ SMS thành công	1,00%	10,0	0,50%	5,0	0,00%	-	0,50%	5,0	
	PHẦN III: CÁC CHỈ TIÊU KHÁC	10,00%	100,0	20,00%	200,0	20,00%	200,0	20,00%	200,0	
	X. CHỈ TIÊU VỀ SỰ HÀI LÒNG CỦA KHÁCH HÀNG	0,00%	-	10,00%	100,0	10,00%	100,0	10,00%	100,0	
1	Tỷ lệ khách hàng phản nản về chất lượng dịch vụ	0,00%	-	10,00%	100,0	10,00%	100,0	10,00%	100,0	
	XI. CHỈ TIÊU CÔNG TÁC BÁO CÁO	10,00%	100,0	10,00%	100,0	10,00%	100,0	10,00%	100,0	
1	Chỉ tiêu về tuân thủ các chỉ đạo báo cáo/thẩm định kết quả	10,00%	100,0	10,00%	100,0	10,00%	100,0	10,00%	100,0	
	TỔNG	100,0%	1.000	100%	1.000	100%	1.000	100%	1.000	