



**BẢNG CAM KẾT CHẤT LƯỢNG CUNG CẤP
DỊCH VỤ INTERNET LEASED LINE
TABLE SUPPLY QUALITY COMMITMENT
DIRECT INTERNET SERVICES**

1. Cam kết chất lượng cung cấp dịch vụ:

Commitment to quality service providers

STT No.	Nội dung cam kết Commitment content	Nội dung cam kết Parameters commitment	Ghi chú Note
1.1.	Cam kết đảm bảo tốc độ đường truyền Internet từ khách hàng đến Gateway của CMC TI: <i>Commitment to the speed of the Internet connection from the client to the Gateway of CMC TI</i>	Đúng như tốc độ đã ký kết trong hợp đồng. <i>As the speed Stated in the signed contract.</i>	
1.2.	Đường truyền Internet trực tiếp đảm bảo việc khách hàng triển khai các ứng dụng <i>Internet connection directly to ensure customers deploy applications</i>	VPN, Voice over Internet , Video Conferencing. <i>VPN, Voiceover Internet ,Video Conferencing.</i>	
1.3.	Thời gian cung cấp dịch vụ (kể từ ngày khách hàng đăng ký dịch vụ đến khi lắp đặt dịch vụ). <i>Time of service delivery (from the date of registration services to customers with installations services).</i>	trong vòng 07 ngày <i>Within 07 days</i>	Trừ nguyên nhân khách quan từ phía khách hàng <i>Unless objective reasons from customers</i>
1.4.	Thông báo sự cố. <i>Notification of incidents.</i>	Trong vòng 30 phút sau khi xảy ra sự cố. <i>Within 30 minutes after the incident</i>	
1.5.	Thời gian chuyển đổi kết nối dự phòng <i>The time to swich to backup connection</i>	180s <i>180s</i>	
1.6.	Thời gian khắc phục sự cố: <i>Time to correct the problem:</i>		
	Sự cố mạng lưới <i>Network incidents</i>	dưới 02 giờ <i>Less than 01 hours</i>	
	Sự cố đường truyền <i>The fixed line</i>	dưới 04 giờ <i>Less than 04 hours</i>	

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

Commitment to service specifications

STT	Nội dung cam kết	Thông số cam kết	Ghi chú
-----	------------------	------------------	---------

No.	Commitment content	Parameters commitment	Note
2.1.	Tỷ lệ duy trì hoạt động của mạng lưới đạt <i>Rate to maintain the operation of the network achieved</i>	99,95%	Tính trung bình trong tháng. <i>Average for the month</i>
2.2.	Tỷ lệ duy trì hoạt động đường truyền của khách hàng đạt <i>Maintain the rate of transmission of the customers reached</i>	99,5%	
2.3.	Tỷ lệ truyền tải dữ liệu thành công của khách hàng qua mạng Internet của CMC TI đạt. <i>Data transfer rate the success of our customers through the Internet of CMC TI reached.</i>	97% trở lên 97% or more	
2.4.	Cam kết độ trễ mạng tối thiểu từ mạng khách hàng: <i>Commitment to the minimum network latency from network clients:</i>		
2.5	Sang tới mạng của CMC TI <i>To the network to CMC TI</i>	Dưới 10 ms <i>Less than 10 ms</i>	
	Sang tới các nước thuộc khu vực Asia Pacific <i>To the countries of the Asia Pacific region</i>	Dưới 60 ms <i>Less than 60 ms</i>	
	(HongKong) 63.216.82.94 (Singapore) 162.158.160.235 (Japan) 125.63.42.132 (Korea) 209.58.61.30 (China) 180.76.8.21	32 ms 28 ms 90 ms < 85 ms 60 ms	IP: 202.20.83.205
	Sang USA với IPs (209.58.85.42) <i>Transit via USA with IPs (209.58.85.42)</i>	< 220ms < 220ms	
	Sang Australia với IPs (160.206.132.254) <i>Transit via Australia with IPs (160.206.132.254)</i>	235 ms 235 ms	
	Sang Châu Âu <i>Transit via Europe</i>	210 ms 210 ms	
	Sang Azure (Singapore) <i>Transit via Azure (Singapore)</i>	21 ms 21 ms	
	Sang Amazon (Singapore) <i>Transit via Amazon (Singapore)</i>	21 ms 21 ms	

3. HỖ TRỢ KỸ THUẬT DỊCH VỤ**Technical Support Services.****1. Hỗ trợ kỹ thuật:****Technical Support :**

STT No.	Nội dung cam kết Commitment content	Thông số cam kết Parameters commitment	Ghi chú Note
3.1	Hỗ trợ kỹ thuật qua số điện thoại 0926 58 58 82 hoặc 18002020 <i>Technical Support by phone 0926 58 58 82 or 1800 20 20</i>	24/7	
3.2	Có mặt tại khách hàng sau khi nhận được thông báo về sự cố. <i>Present at the client after receiving notice of the incident.</i>	Từ 30 phút – 2 giờ <i>30 minutes - 2 hour</i>	Đối với các sự cố phải xử lý tại đầu khách hàng và tại địa bàn các quận nội thành TP.HCM <i>For the problem to be handled at the customer site and in the area of the districts of Ho Chi Minh City</i>
3.3	Đối với các sự cố về đường cáp <i>For the problem of cables.</i>	Thời gian xử lý tối đa 04 giờ. <i>Processing time up to 04 hours.</i>	Kể từ khi phát sinh sự cố, khách hàng mất kết nối dịch vụ và tại địa bàn các quận nội thành TP.HCM <i>Since problem occurs, customer lost service connection and in the area of the districts of Ho Chi Minh City</i>

2. Giám sát hoạt động của mạng lưới:**Active monitoring of the network:**

- Hệ thống hoạt động và được giám sát liên tục 24/7.
- *System operation and continuous monitoring 24/7.*
- Bất kỳ sự cố nào về mạng lưới đều được chuyển đến ngay người quản lý mạng để xử lý.
- *Any incidents on the network are transferred to the right person to handle network management.*
- Cung cấp tài khoản truy cập Hệ thống giám sát có thể phát hiện được lỗi lưu lượng tăng nhanh, đột biến.
- *Provide access account monitoring system can detect errors increased traffic, mutations.*

ĐẠI DIỆN KHÁCH HÀNG**ĐẠI DIỆN CMC TELECOM****REPRESENTATIVE OF CUSTOMER****REPRESENTATIVE OF CMC TELECOM**