

## BẢNG CAM KẾT CHẤT LƯỢNG CUNG CẤP DỊCH VỤ FTTH

CMC Telecom cung cấp cam kết chất lượng dịch vụ của FTTH như sau:

### I. Các Chỉ Số Kỹ Thuật

#### 1. Chất lượng dịch vụ :

Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xGPON ( gọi tắt là dịch vụ truy nhập Internet cáp quang ) . Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng : QCVN 34 : 2014/ 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 cáp quang như sau :

#### 2. Cam kết chất lượng cung cấp dịch vụ:

STT	Tên Chỉ Tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 34: 2014/ BTTTT	Mức công bố
<b>I</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>		
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình (Pd và Pu )		
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng	$Pd \geq 0,8 V_{dmax}$ $Pd \geq 0,8 V_{umax}$	$Pd \geq 0,8 V_{dmax}$ $Pd \geq 0,8 V_{umax}$
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng	$Pd \geq 0,75 V_{dmax}$ $Pd \geq 0,75 V_{umax}$	$Pd \geq 0,75 V_{dmax}$ $Pd \geq 0,75 V_{umax}$
3	Lưu lượng sử dụng trung bình của mỗi hướng kết nối	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$
4	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai ( Chỉ áp dụng cho hình thức tính cước theo dung lượng truy nhập )	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$
<b>II</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>		
1	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$
2	<b>Thời gian khắc phục mất kết nối (R)</b>		

	+ Nội thành , thị xã ( $R \leq 36$ giờ )	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	+ Thị trấn, làng, xã ( $R \leq 72$ giờ )	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
3	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ ( khiếu nại /100 khách hàng /03 tháng liên tiếp )	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
4	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV) phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại	100%	100%
<b>Dịch vụ hỗ trợ khách hàng</b>			
5	Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24h trong ngày	24h trong ngày
	Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$
6	Thời gian thiết lập dịch vụ		
	Trường hợp đã sẵn đường dây thuê bao ( $E \leq 5$ ngày )	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	Trường hợp chưa có đường dây thuê bao		
	+ Nội thành , thị xã ( $E \leq 12$ ngày )	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	+ Thị trấn , làng, xã ( $E \leq 20$ ngày )	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$

Ghi chú :

- $V_{dmax}$  : Là Giá trị tải xuống tối đa
- $V_{umax}$  : Là Giá trị tải lên tối đa