



BẢN CAM KẾT CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ IDC

Công ty Cổ phần Hạ Tầng Viễn Thông CMC công bố các chỉ tiêu cam kết chất lượng dịch vụ của dịch vụ IDC như sau:

I. CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG KỸ THUẬT

Loại dịch vụ	Hosting & tên miền	VPS	Dedicate	Colocation
1. Tốc độ tải dữ liệu trung bình	50Mbps	100 Mbs	100 Mbs	100Mbs
2. Độ trễ truy nhập và tỷ lệ rớt gói đến các hướng	1ms	1ms	1ms	1ms
3. Độ khả dụng của dịch vụ	99%	99%	99%	99%

II. CHỈ TIÊU VỀ THIẾT LẬP DỊCH VỤ

Được tính từ lúc tiếp nhận yêu cầu triển khai đến lúc hoàn thành việc nghiệm thu cho khách hàng.

Loại dịch vụ	Hosting & tên miền	VPS	Dedicate	Colocation
Thời gian thiết lập dịch vụ (Áp dụng cho CN HCM)	30 phút	2h	4h đối với server sẵn có	3h
Thời gian thiết lập dịch vụ (Áp dụng cho CN HNI)	30 phút	1h	3h đối với server sẵn có	2h

III. CHỈ TIÊU VỀ KHÔI PHỤC MẮT KẾT NỐI

Loại dịch vụ	Hosting & tên miền	VPS	Dedicate	Colocation
Thời gian khôi phục mất kết nối	30 phút	30 phút	30 phút	30 phút

IV. CHỈ TIÊU VỀ HỒI ÂM KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG

Loại dịch vụ	Hosting & tên miền	VPS	Dedicate	Colocation
Hồi âm khiếu nại của KH bằng hình thức văn bản, email	10 phút	10 phút	10 phút	10 phút

Phê duyệt	Xem xét		Biên soạn
	Ban QLCL	Chuyên môn	
Ngô Trọng Hiếu	Lương Thị Lệ Hiền	Phạm Nguyễn	Nguyễn Thị Thùy Dương

BẢNG GHI NHẬN THAY ĐỔI

Ngày	Phiên bản	* A, M, D	Mô tả	Người cập nhật
15/01/2015	1/0	A	Bảng khởi đầu	Phan Thị Nguyệt
16/01/2015	1/1	M	Sửa tên dịch vụ ODS thành IDC	Nguyễn Thị Thùy Dương

* A; Thêm mới; M: Sửa đổi; D: Xóa

