

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
-----&&&-----

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Số: 215-BM

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC

Địa chỉ: Tầng 15, Tòa nhà CMC, Đường Duy Tân, Quận Cầu Giấy, Thành Phố Hà Nội.

Điện thoại: 043 767 4688 Fax: 043 767 4686

Email: info@cmctelecom.vn

CÔNG BỐ

1. Chất lượng dịch vụ: Dịch vụ truy nhập internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (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:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố
I	Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
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	$P_d \geq 0,8 V_{dmax}$ $P_u \geq 0,8 V_{umax}$	$P_d \geq 0,8 V_{dmax}$ $P_u \geq 0,8 V_{umax}$
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng	$P_d \geq 0,75 V_{dmax}$ $P_u \geq 0,75 V_{umax}$	$P_d \geq 0,75 V_{dmax}$ $P_u \geq 0,75 V_{umax}$
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)	$\leq 0,1 \%$	$\leq 0,1 \%$
II	Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5 \%$	$\geq 99,5 \%$
2	Thời gian thiết lập dịch vụ		
	Trường hợp đã sẵn đường dây thuê bao (E ≤ 5 ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	Trường hợp chưa có đường dây thuê bao: + Nội thành, thị xã (E ≤ 12 ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố
	+ Thị trấn, làng, xã ($E \leq 20$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
3	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)		
	+ Nội thành, thị xã ($R \leq 36$ giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	+ Thị trấn, làng, xã ($R \leq 72$ giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (khiếu nại/100 khách hàng/03 tháng liên tiếp)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
5	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%
6	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng		
	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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

Ghi chú:

- **Vdmax:** là Giá trị tải xuống tối đa,
 - **Vumax:** là Giá trị tải lên tối đa.
2. Danh sách các gói dịch vụ doanh nghiệp đang cung cấp trên thị trường với các chỉ số Vdmax (Mbps/s); Vumax (Mbps/s) cụ thể: **Theo phụ lục đính kèm**

Hà Nội, ngày 20 tháng 4 năm 2016

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC
TỔNG GIÁM ĐỐC



Ngô Trọng Hiếu



PHỤ LỤC

CÔNG BỐ TỐC ĐỘ CÁC GÓI DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG THÔNG RỘNG

(Ban hành kèm theo: Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 215 ngày 20/4/2016)

Dịch vụ công bố: Dịch vụ truy nhập internet băng thông rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (gọi tắt là dịch vụ truy nhập internet cáp quang)

Loại dịch vụ	Tên gói dịch vụ	Vdmax (Mbps/s)		Vdmax (Mbps/s)	
		Trong nước	Quốc tế	Trong nước	Quốc tế
Dịch vụ truy nhập internet băng thông rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (gọi tắt là dịch vụ truy nhập internet cáp quang)	Giga-ECO	50	1.024	50	1.024
	Giga-BUSINESS	60	1.280	60	1.280
	Giga-OFFICE	70	1.536	70	1.536
	Giga-EXTRA	80	1.792	80	1.792
	Giga-BIZ	90	1.996	90	1.996
	Giga-Global	100	2.304	100	2.304
	Giga-VIP	120	3.328	120	3.328
	Giga-MAX	160	4.352	160	4.352
	Giga-Plus	20	0.640	20	0.640
	Giga-Family	30	0.640	30	0.640
	Giga-Premium	50	0.640	50	0.640
	Giga-Deluxe	70	1.024	70	1.024

Ghi chú:

Vdmax (Mbps/s) – Giá trị tải xuống tối đa;

Vumax (Mbps/s) – Giá trị tải lên tối đa.

Trong trường hợp có thay đổi/ điều chỉnh các gói dịch vụ cho phù hợp với tình hình thị trường và nhu cầu của Khách hàng, CMC Telecom sẽ thông báo cho Cơ quan chủ quản cũng như trên các phương tiện thông tin niêm yết tại các chi nhánh để Khách hàng nắm được.