

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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Số: 639 B/2023/CTEL

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC

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

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: 2022/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 34:2022/BTTTT	Mức công bố
I	Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Thời gian trễ trung bình (chỉ áp dụng kết nối trong nước)	$\leq 50\text{ms}$	$\leq 50\text{ms}$
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình (P_d và P_u)		
	Tốc độ tải xuống (P_d)	$P_d \geq 0,8 V_{d\max}$	$P_d \geq 0,8 V_{d\max}$
	Tốc độ tải lên (P_u)	$P_u \geq 0,8 V_{u\max}$	$P_u \geq 0,8 V_{u\max}$
3	Mức chiếm dụng băng thông :		
	Mức chiếm dụng băng thông của các hướng kết nối đi Internet quốc tế	$\leq 95\%$	$\leq 95\%$
	Mức chiếm dụng băng thông đi các hướng kết nối khác	$\leq 90\%$	$\leq 90\%$
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 ($E \leq 4$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	Trường hợp chưa có đường dây thuê bao:		
	+ Nội thành, thị xã ($E \leq 7$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 34:2022/BTTTT	Mức công bố
	+ Thị trấn, làng, xã ($E \leq 9$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
3	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)		
	+ Nội thành, thị xã ($R \leq 36$ giờ)	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
	+ Thị trấn, làng, xã ($R \leq 72$ giờ)	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
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:

- V_{dmax} : là Giá trị tải xuống tối đa.
 - V_{umax} : 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 V_{dmax} (Mbps/s); V_{umax} (Mbps/s) cụ thể: **Theo phụ lục đính kèm**

Hà Nội, ngày 14 tháng 8 năm 2023

CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC



Phó Đức Kiên

PHỤ LỤC

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

(Ban hành bổ sung kèm theo: Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 639B ngày 14/08/2023)

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 cước	V_{dmax} (Mbps/s)		V_{umax} (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 Saving 60	300	0.5	300	0.5
	Giga Store Plus	300	1	300	1
	Giga ECO Plus+	350	2	350	2
	Giga Business Plus+	350	5	350	5
	Giga 200	350	7.5	350	7.5
	Giga Biz Plus+	400	10	400	10
	Giga Global Plus	450	15	450	15
	Giga 400	500	25	500	25
	Giga Max Plus	600	35	600	35
	Giga 800	800	40	800	40
	Giga Super 1000	1000	50	1000	50
	Giga Super 1000 Plus	1000	100	1000	100

(*) Gói Giga Super 1000 và Giga Super 1000 Plus chỉ cam kết băng thông trong nước đạt 90% băng thông gói cước.

Ghi chú:

V_{dmax} (Mbps/s) – Giá trị tải xuống tối đa

V_{umax} (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.