

Hà Nội, ngày 03 tháng 07 năm 2026

Công ty CP Hạ tầng Viễn thông CMC - CMC Telecom công bố bảng cam kết chất lượng Dịch vụ Internet Leased Line (ILL) như sau:

I. Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật**1. Tốc độ tải dữ liệu trung bình:**

Chỉ tiêu	Mức đạt
Tốc độ tải dữ liệu trong mạng CMC Telecom: - Tốc độ tải xuống trung bình: - Tốc độ tải lên trung bình:	$\geq 96\%$ Vdmax $\geq 96\%$ Vumax
Tốc độ tải dữ liệu ngoại mạng CMC Telecom (Test tới server của VNIX) - Tốc độ tải xuống trung bình: - Tốc độ tải lên trung bình:	$\geq 96\%$ Vdmax $\geq 96\%$ Vumax

**2. Độ trễ truy nhập và tỉ lệ rớt gói đến các hướng:**

	Độ trễ (ms)	Tỷ lệ rớt gói (%)
Nội mạng CMC Telecom		
HCM-HNI	$\leq 30\text{ms}$	$\leq 10^{-4}$
HCM - DNG	$\leq 15\text{ms}$	$\leq 10^{-4}$
HNI - DNG	$\leq 15\text{ms}$	$\leq 10^{-4}$
Nội Thành	$\leq 10\text{ms}$	$\leq 10^{-4}$
Trễ tới các ISP trong nước	$\leq 45\text{ms}$	$\leq 10^{-4}$
Các hướng quốc tế		
Trễ tới Hong Kong IP server test 218.102.52.37	33.9ms	$\leq 10^{-4}$
Trễ tới Singapore IP server test 103.1.138.1	43.7ms	$\leq 10^{-4}$
Trễ tới Nhật Bản IP server test 124.35.22.1	80.8ms	$\leq 10^{-4}$
Trễ tới Hàn Quốc IP server test 168.126.63.1	90 ms	$\leq 10^{-4}$
Trễ tới Trung Quốc IP server test 124.65.21.5	134.8 ms	$\leq 10^{-4}$
Trễ tới Malaysia IP server test 59.191.207.193	47.5 ms	$\leq 10^{-4}$
Trễ tới Đài Loan IP server test 129.250.2.82	60.2 ms	$\leq 10^{-4}$
Trễ tới Úc IP server test 202.68.64.209	158.0 ms	$\leq 10^{-4}$
Trễ tới Anh IP server test 82.136.38.71	211.4 ms	$\leq 10^{-4}$

Trễ tới Pháp IP server test 193.57.244.24	213.4 ms	$\leq 10^{-4}$
Trễ tới Đức IP server test 213.200.87.119	212.3 ms	$\leq 10^{-4}$
Trễ tới Italia IP server test 82.49.174.8	253.0 ms	$\leq 10^{-4}$
Trễ tới Phần Lan IP server test 80.75.110.1	248.3 ms	$\leq 10^{-4}$
Trễ tới Hà Lan IP server test 176.56.177.193	204.6 ms	$\leq 10^{-4}$
Trễ tới Thụy Điển IP server test 213.251.52.2	230.3 ms	$\leq 10^{-4}$
Trễ tới Czech IP server test 77.95.46.31	220.0 ms	$\leq 10^{-4}$
Trễ tới Bồ Đông Mỹ IP server test 104.245.133.1	202.1 ms	$\leq 10^{-4}$
Trễ tới Bồ Tây Mỹ IP server test 172.102.72.17	202.3 ms	$\leq 10^{-4}$
Trễ tới New York IP server test 205.251.242.103	261.4 ms	$\leq 10^{-4}$

II. Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ

1. Độ khả dụng của dịch vụ:

- Độ khả dụng của dịch vụ khách hàng đối với kênh có backup cấp: $\geq 99.9\%$
- Độ khả dụng của dịch vụ khách hàng đối với kênh không có backup cấp: $\geq 99.5\%$

2. Thời gian thiết lập dịch vụ:

- Trường hợp đã có hệ thống cấp đến khu vực khách hàng: 4 ngày

3. Thời gian khôi phục mất kết nối:

- Khôi phục dịch vụ trong vòng $\leq 3h45p$ (ngoại trừ các trường hợp thiên tai hoặc bất khả kháng)

4. Hồi âm khiếu nại của khách hàng bằng hình thức văn bản, mail hoặc điện thoại:

- Trong vòng 24h

5. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng:

- Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng thành công: $\geq 98\%$
- Tỷ lệ tiếp nhận cuộc gọi trong vòng 60s: từ 98% trở lên
- Tỷ lệ tiếp nhận cuộc gọi trong vòng 30s: từ 90% trở lên

Định nghĩa

- Vdmax: Tốc độ tải xuống tối đa của gói dịch vụ được ghi trong hợp đồng.
- Vumax: Tốc độ tải lên tối đa của gói dịch vụ được ghi trong hợp đồng.

Tính độ khả dụng của dịch vụ

a. Công thức tính:

Độ khả dụng của dịch vụ (D) là tỷ lệ thời gian trong đó DNCCDV sẵn sàng cung cấp dịch vụ cho khách hàng:

$$D = \left(\frac{T - T_f}{T} \right) \times 100\%$$

Trong đó:

T : Tổng thời gian 1 tháng.

T_f : Thời gian sự cố thuộc trách nhiệm của DNCCDV ảnh hưởng đến dịch vụ của khách hàng.

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



PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
GIÁM ĐỐC VẬN HÀNH

Phó Đức Kiên

