

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc



BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Số 01

CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ SỐ LIỆU TOÀN CẦU

Địa chỉ: P. 722, tầng 7, tòa nhà HITC, 239 đường Xuân Thủy, P. Dịch Vọng Hậu, Q. Cầu Giấy, TP. Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: 024-3-5626996

Fax: 024-3-5626998

Email: sales@gds.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: **DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT SỬ DỤNG CÔNG NGHỆ FTTH/xPON (DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG)**

Phù hợp với 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 sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập internet cấp quang) với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ truy nhập Internet cấp quang như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 34:2019/BTTTT	Mức công bố
I Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật			
1	Thời gian trễ trung bình của mạng	$\leq 50\text{ms}$	$\leq 50\text{ms}$
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình		
	- Tốc độ tải xuống trung bình	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$
	- Tốc độ tải lên trung bình	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$
3	Mức chiếm dụng băng thông trung bình		
	- Mức chiếm dụng băng thông trung bình của hướng kết nối từ DNCCDV đến Internet quốc tế	$\leq 95\%$	$\leq 95\%$
	- Mức chiếm dụng băng thông trung bình của hướng kết nối khác	$\leq 90\%$	$\leq 90\%$
II Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ			
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$
2	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)		
	- Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao: (E \leq 4 ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$



	- Trường hợp chưa có sẵn đường dây thuê bao:		
	+ Nội thành, thị xã: (E ≤ 7 ngày)	≥ 90%	≥ 90%
	+ Thị trấn, xã: (E ≤ 9 ngày)	≥ 90%	≥ 90%
3	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)		
	- Nội thành, thị xã: (R ≤ 36 giờ)	≥ 99,5%	≥ 99,5%
	- Thị trấn, xã: (R ≤ 72 giờ)	≥ 99,5%	≥ 99,5%
4	Số khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 thuê bao/3 tháng)	≤ 0,25%	≤ 0,25%
5	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại tổng thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng		
	Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày
	Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp 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	≥ 80%	≥ 80%



Ghi chú:

- Các giá trị V_d và V_u của từng gói dịch vụ đối với dịch vụ truy nhập internet cáp quang nêu cụ thể trong hợp đồng cung cấp dịch vụ

Hà Nội, ngày 08 tháng 08 năm 2023

Tổng Giám đốc

 Đặng Đức Khôi

