

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

BẢN TỰ CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số: 03

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG HÀ NỘI

Địa chỉ: Tầng 6 – Lotus Building, Số 2 Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, Cầu Giấy, Hà Nội

Điện thoại: 02435729833

Fax: 02435729834

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: **Internet Leased Line và IP Transit** như sau:

TT	Thuộc tính/ Tham số	Tiêu chuẩn	Tham chiếu
<b>I</b>	<b>Giao diện UNI</b>		
1	Môi trường truy nhập	Ethernet tiêu chuẩn, tùy chọn điện hoặc quang.	IEEE 802.3u, 802.3z, 802.3ab, 802.3ae
2	Tốc độ	10M/100M/1G/10G, theo bảng thông cung cấp	Hợp đồng cung cấp
3	MTU (trong nội mạng HTC)	1,500 bytes – 9,000 bytes	Hợp đồng cung cấp
4	Địa chỉ IP	1 địa chỉ IP Public tĩnh /30 cho kết nối WAN	Hợp đồng cung cấp
<b>II</b>	<b>Chất lượng dịch vụ</b>		
<b>A</b>	<b>Khách hàng VIP (premium service)</b>		
	Tính sẵn sàng của dịch vụ - tính trong 1 tháng theo chu kỳ tính cước <i>Service Availability</i>	99,98 %	Hợp đồng cung cấp
	Tỉ lệ mất gói (áp dụng với dịch vụ IP Transit và Internet leased line – tính trong 1 tháng dương lịch) <i>Packet loss rate</i>	0,1 %	Hợp đồng cung cấp
	Độ trễ đầu cuối (áp dụng với dịch vụ IP Transit và Internet leased line - tính từ router gateway khách hàng đến gateway ISP của nước đó. Kiểm tra khi băng thông không full tải). <i>Round Trip Delay</i>	Trong nước: 40 ms Nhật: 95ms Hàn Quốc: 90 ms Singapore: 95 ms  Mỹ (Bờ Tây): 230 ms Mỹ (Bờ Đông): 270 ms Australia: 290 ms  Đức: 295 ms Pháp: 300 ms Anh: 285 ms Thụy Điển: 330 ms	Hợp đồng cung cấp
<b>B</b>	<b>Khách hàng phổ thông</b>		





	Tính sẵn sàng của dịch vụ - tính trong 1 tháng theo chu kỳ tính cước <i>Service Availability</i>	99,95 %	Hợp đồng cung cấp
	Tỉ lệ mất gói (áp dụng với dịch vụ IP Transit và Internet leased line – tính trong 1 tháng dương lịch) <i>Packet loss rate</i>	0,5 %	Hợp đồng cung cấp
	Độ trễ đầu cuối (áp dụng với dịch vụ IP Transit và Internet leased line - tính từ router gateway khách hàng đến gateway ISP của nước đó. Kiểm tra khi băng thông không full tải). <i>Round Trip Delay</i>	Trong nước: 45 ms Nhật: 105 ms Hàn Quốc: 100 ms Singapore: 105 ms  Mỹ (Bờ Tây): 240 ms Mỹ (Bờ Đông): 280 ms Australia: 300 ms  Đức: 310 ms Pháp: 320 ms Anh: 305 ms Thụy Điển: 350 ms	Hợp đồng cung cấp
<b>IV</b>	<b>Hỗ trợ khách hàng</b>		
	Trực hỗ trợ khách hàng	24/7	Hợp đồng cung cấp
	Thời gian phản hồi của HTC sau khi được khách hàng thông báo sự cố	15 phút	Tiêu chuẩn của HTC
	Thời gian khắc phục sự cố downtime trung bình (tiêu chuẩn)	4 giờ	Tiêu chuẩn của HTC
	Thời gian gửi thông báo bảo trì cho khách hàng trước khi thực hiện tác động	2 ngày	Tiêu chuẩn của HTC
	Công cụ giám sát băng thông kênh truyền	24/7	Hợp đồng cung cấp



Hà Nội, ngày 08 tháng 12 năm 2019  
**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG HÀ NỘI**

*Trình Minh Châu*  
**TỔNG GIÁM ĐỐC**  
*Trình Minh Châu*