

Số: 277/FTEL

V/v Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông

Hà Nội, ngày 12 tháng 5 năm 2016

Kính gửi: Cục Viễn thông

1. Tên doanh nghiệp: Công ty Cổ phần Viễn thông FPT
Địa chỉ: Tầng 2, tòa nhà FPT Cầu Giấy, phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, TP Hà Nội.
Điện thoại: 04.7300 2222
Fax: 04.3795 0047
E-mail: webmaster@fpt.vn
Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp: Ông Nguyễn Văn Khoa – Tổng Giám đốc công ty (theo Quyết định ủy quyền số 143/2014/FPT-TEL/QĐ-HĐQT)
2. Tên đơn vị đầu mối về chất lượng dịch vụ viễn thông: Ban Chất lượng
Địa chỉ: Tầng 5, tòa nhà PVI, số 01 Phạm Văn Bạch, phường Yên Hòa, quận Cầu Giấy, TP. Hà Nội
Điện thoại: 04.7300 2222 (máy lẻ: 4002)
Fax: 04.3795 0047
E-mail: Yenbui@fpt.com.vn
3. Công bố chất lượng:
Dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ xDSL (dịch vụ truy nhập Internet xDSL) và Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)
Quy chuẩn kỹ thuật: QCVN 34:2014/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.
4. Tài liệu kèm theo:
 - a) Bản sao giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông;
 - b) Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 08/FTEL, ngày 12 tháng 05 năm 2016;
5. Doanh nghiệp cam kết:
 - a) Thực hiện đúng và đầy đủ các quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông về quản lý chất lượng dịch vụ viễn thông;
 - b) Đảm bảo chất lượng dịch vụ viễn thông như mức công bố. *Yes*

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu VT, FTQ.



TỔNG GIÁM ĐỐC
Nguyễn Văn Khoa

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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Số: 08/FTEL

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG FPT

Địa chỉ: Tầng 2, tòa nhà FPT Cầu Giấy, phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, TP Hà Nội

Điện thoại: 04.7300 2222

Fax: 04.3795 0047

Email: webmaster@fpt.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: **Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ xDSL (dịch vụ truy nhập Internet xDSL) và Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)**

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật: **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 băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ xDSL (dịch vụ truy nhập Internet xDSL) và Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)” như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật QCVN 34:2014/BTTTT	Mức công bố
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình (P_d và P_u) <ul style="list-style-type: none">Nội mạng (sử dụng website/server của DNCCDV)Ngoại mạng (sử dụng các website/server không phải của DNCCDV)	$P_d \geq 0,8V_{dmax}$ $P_u \geq 0,8V_{umax}$ $P_d \geq 0,75V_{dmax}$ $P_u \geq 0,75V_{umax}$	$P_d \geq 0,8V_{dmax}$ $P_u \geq 0,8V_{umax}$ $P_d \geq 0,75V_{dmax}$ $P_u \geq 0,75V_{umax}$
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	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$

6	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)		
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (E ≤ 5 ngày) 	≥ 90%	≥ 90%
	<ul style="list-style-type: none"> Trường hợp chưa có sẵn đường dây thuê bao + Nội thành, thị xã: E ≤ 12 ngày + Thị trấn, làng, xã: E ≤ 20 ngày 	≥ 90%	≥ 90%
7	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)		
	- Nội thành, thị xã: R ≤ 36 giờ	≥ 90%	≥ 90%
	- Thị trấn, làng, xã: R ≤ 72 giờ	≥ 90%	≥ 90%
8	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng liên tiếp)	≤ 0,25	≤ 0,25
9	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho 100% khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
10	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng <ul style="list-style-type: none"> Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại 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. 	24 giờ trong ngày ≥ 80%	24 giờ trong ngày ≥ 80%

Ghi chú: Các giá trị V_{dmax} và V_{umax} của từng gói dịch vụ đối với dịch vụ truy nhập Internet xDSL và dịch vụ truy nhập Internet cáp quang, được công bố theo Phụ lục đính kèm bản công bố này

Hà Nội, ngày 12 tháng 05 năm 2016

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp

(ký, họ tên, đóng dấu)



TỔNG GIÁM ĐỐC
Nguyễn Văn Khoa

PHỤ LỤC

Bảng giá trị Vdmax, Vumax của các gói dịch vụ truy nhập Internet do doanh nghiệp cung cấp

(Đi kèm Bảng công bố chất lượng số 08/FTEL ngày 12 tháng 05 năm 2016)

I. DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET xDSL:

Gói dịch vụ	Tốc độ tải xuống tối đa (Vdmax)		Tốc độ tải lên tối đa (Vumax)	
	Trong nước	Quốc tế	Trong nước	Quốc tế
ADSL-F6	10 Mbps	1.344 Kbps	768 Kbps	768 Kbps
ADSL-F7	6 Mbps	1.280 Kbps	512 Kbps	512 Kbps

II. DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CÁP QUANG:

Gói dịch vụ	Tốc độ tải xuống tối đa (Vdmax)		Tốc độ tải lên tối đa (Vumax)	
	Trong nước	Quốc tế	Trong nước	Quốc tế
FTTH-F2	32 Mbps	1.600 Kbps	32 Mbps	1.600 Kbps
FTTH-F3	27 Mbps	1.536 Kbps	27 Mbps	1.536 Kbps
FTTH-F4	22 Mbps	1.472 Kbps	22 Mbps	1.472 Kbps
FTTH-F5	16 Mbps	1.408 Kbps	16 Mbps	1.408 Kbps
FTTH-F6	10 Mbps	1.344 Kbps	10 Mbps	1.344 Kbps
FTTH-F7	6 Mbps	1.280 Kbps	6 Mbps	1.280 Kbps
FTTH - Fiber Business	45 Mbps	1.712 Kbps	45 Mbps	1.712 Kbps
FTTH - FiberSilver	60 Mbps	1.792 Kbps	60 Mbps	1.792 Kbps
FTTH - FiberDiamond	80 Mbps	2.048 Kbps	80 Mbps	2.048 Kbps
FTTH - FiberPlay	50 Mbps	1.728 Kbps	50 Mbps	1.728 Kbps
FTTH - FiberPlus	80 Mbps	2.048 Kbps	80 Mbps	2.048 Kbps
FTTH - Fiber Public+	50 Mbps	1.728 Kbps	50 Mbps	1.728 Kbps

