



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

**BẢN TỰ CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUYỀN SỐ LIỆU**

Số: 03/FTEL-FTI

**CÔNG TY TNHH MTV VIỄN THÔNG QUỐC TẾ FPT**

Địa chỉ: Tòa nhà FPT, lô L.29B-31B-33B Đường Tân Thuận, Khu chế xuất Tân Thuận, Phường Tân Thuận Đông, Quận 7, TP. Hồ Chí Minh

Điện thoại: 1900 6973

Email: [fti.support@fpt.com](mailto:fti.support@fpt.com)

### TỰ CÔNG BỐ

Chất lượng **Dịch vụ Truyền số liệu** với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức tự công bố
1	Tốc độ tải dữ liệu trung bình (Pd và Pu) <i>Tốc độ tải xuống trung bình (Pd) là tỷ số giữa dung lượng dữ liệu tải xuống trên tổng thời gian tải xuống</i> <i>Tốc độ tải lên trung bình (Pu) là tỷ số giữa dung lượng dữ liệu tải lên trên tổng thời gian tải lên</i>	- Nội mạng: $Pd \geq 0,8$ Vdmax $Pu \geq 0,8$ Vumax - Ngoại mạng: $Pd \geq 0,6$ Vdmax $Pu \geq 0,6$ Vumax
2	Độ khả dụng dịch của dịch vụ Độ ổn định của đường truyền tới 99.8% và đảm bảo kết nối 24/24	$\geq 99.5\%$
3	Tỉ lệ khảo sát đúng hạn $\leq 2$ ngày/ tổng số khách hàng	$\geq 90\%$
4	Tỉ lệ triển khai đúng hạn $\leq 4$ ngày/tổng số giao dịch triển khai	$\geq 90\%$
5	Tỉ lệ hỗ trợ kỹ thuật đúng hạn $\leq 24$ h	$\geq 95\%$
6	Tỷ lệ khách hàng khiếu nại (bảng đơn khiếu nại) về dịch vụ Leased line - Số trường hợp khiếu nại/100 khách hàng/tháng	$\leq 0.25\%$
7	Hồi âm khiếu nại của khách hàng - Phải có văn bản hồi âm cho 100% khách hàng khiếu nại kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại để thông báo về việc tiếp nhận khiếu nại và xem xét giải quyết.	$\leq 48h$
8	Độ khả dụng của mạng	$\geq 99.9\%$
9	Độ trễ trong mạng (POP2POP)	$\leq 50ms$
10	Tỉ lệ mất gói	$\leq 0.1\%$
11	Thời gian khắc phục sự cố	$\leq 4h$
12	Thời gian tiếp nhận sự cố	$\leq 30$ phút
13	Cập nhật xử lý sự cố	$\leq 2h$
15	Thông báo bảo trì	7 ngày làm việc
16	Thời gian triển khai Onnet	7 ngày làm việc
17	Thời gian triển khai Offnet	15 ngày làm việc
18	Thời gian triển khai khi phải thiết lập hạ tầng	20 ngày làm việc