



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

BẢN TỰ CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUNG TÂM DỮ LIỆU

Số: 02/FTEL-FTI

CÔNG TY TNHH MTV VIỆN 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

TỰ CÔNG BỐ

Chất lượng **Dịch vụ Trung tâm dữ liệu** với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức tự công bố
1	Tỉ lệ triển khai đúng hạn/tổng số giao dịch triển khai	$\geq 90\%$
2	Tỷ lệ khách hàng khiếu nại (bằng đơn khiếu nại) về dịch vụ Dedicated Server	$\leq 0.25\%$
3	Hội âm khiếu nại của khách hàng DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho 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 trong thời gian $\leq 48h$	$\geq 95\%$
4	Độ khả dụng về nguồn điện/năm theo tiêu chuẩn Tier III	99.982%
5	Độ khả dụng về mạng/tháng	$\geq 99.90\%$
6	Thời gian phản hồi của Bên B khi Bên A liên hệ đến thông tin hỗ trợ kỹ thuật của Bên B/lần đầu tiên của từng trường hợp	≤ 30 phút