

Số: 040.2021/DCNET-CV/TH

Tp. HCM, ngày 13 tháng 10 năm 2021

V/v: Công bố chất lượng dịch vụ viễn thông

Kính gửi: CỤC VIỄN THÔNG

1. Tên doanh nghiệp: CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG DCNET

Địa chỉ : 137 Lê Quang Định, Phường 14, Quận Bình Thạnh, TP Hồ Chí Minh.

Điện thoại : (028) 6250 8610

Email : info@dcnet.vn

Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp: **ĐỖ TRUNG HIẾU**

2. Tên đơn vị đầu mối về chất lượng viễn thông: Phòng điều hành mạng

Địa chỉ : 137 Lê Quang Định, Phường 14, Quận Bình Thạnh, TP Hồ Chí Minh.

Điện thoại : (028) 6250 8610

Email : omc@dcnet.vn

3. Công bố chất lượng dịch vụ:

**Tên dịch vụ: 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 áp dụng: QCVN34:2019/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:

Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số: 131021/DCNET ngày 13 tháng 10 năm 2021.

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 đúng như mức công bố.

Nơi nhận:

- Như trên
- Lưu P. TH

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG DCNET

TỔNG GIÁM ĐỐC



ĐỖ TRUNG HIẾU

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
ĐỘC LẬP – TỰ DO – HẠNH PHÚC

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số: 131021/DCNET

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG DCNET (DCNET TELECOM)

Địa chỉ: 137 Lê Quang Định, Phường 14, Quận Bình Thạnh, Tp.HCM

Điện thoại: 028.6258.8610

Fax: 028.6258.8611

Email: info@dcnet.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 cáp quang);

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2019/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 cập Internet cáp quang như sau:

S T T	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2019/BTTTT	Mức công bố
I. Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật			
1	Thời gian trễ trung bình	$\leq 50\text{ms}$	$\leq 50\text{ms}$
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:		
	• Tốc độ tải xuống trung bình (P_d)	$P_d \geq 0,8V_d$	$P_d \geq 0,8V_d$
	• Tốc độ tải lên trung bình (P_u)	$P_u \geq 0,8V_u$	$P_u \geq 0,8V_u$
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	$\leq 90\%$	$\leq 90\%$
	• Mức chiếm dụng băng thông trung bình của các hướng kết nối khác	$\leq 80\%$	$\leq 80\%$
II. Các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ			
1	Độ khả dụng 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 ($E \leq 7$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
3	Thời gian khắc phục sự cố (R)		
	✓ Nội thành, thị xã ($R \leq 36$ giờ)	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$

S T T	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2019/BTTTT	Mức công bố
	✓ Thị trấn, xã ($R \leq 72$ giờ)	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (K) (Số khiếu nại /100 khách hàng / 03 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
5	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho 100% khách hàng khiếu nại trong thời gian 02 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 bằng nhân công 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

Ghi chú: Các giá trị Tốc độ tải xuống (V_d) và Tốc độ tải lên (V_u) của từng gói dịch vụ đối với dịch vụ truy nhập Internet cáp quang được nêu cụ thể trong Hợp đồng cung cấp dịch vụ giữa Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ và khách hàng.

TP.HCM, ngày 13 tháng 10 năm 2021



ĐỖ TRUNG HIẾU

Số: 4019/CVT-CNDV

**BẢN TIẾP NHẬN
CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

Cục Viễn thông đã tiếp nhận Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 131021/DCNET ngày 13/10/2021 của Công ty Cổ phần Viễn thông DCNET; địa chỉ: số 137 Lê Quang Định, phường 14, quận Bình Thạnh, thành phố Hồ Chí Minh.

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 cáp quang).

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật áp dụng: QCVN 34:2019/BTTTT - Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.

Bản tiếp nhận công bố chất lượng dịch vụ viễn thông này không có giá trị chứng nhận rằng dịch vụ viễn thông do doanh nghiệp cung cấp phù hợp với quy chuẩn kỹ thuật mà doanh nghiệp đã công bố. Doanh nghiệp phải hoàn toàn chịu trách nhiệm về tính phù hợp quy chuẩn kỹ thuật của dịch vụ viễn thông do mình cung cấp./.

Nơi nhận:

- Công ty Cổ phần Viễn thông DCNET;
- Cục trưởng (để b/c);
- Lưu: VT, CNDV.

Hà Nội, ngày 15 tháng 10 năm 2021

**KT. CỤC TRƯỞNG
PHÓ CỤC TRƯỞNG**



[Signature]
Nguyễn Minh Thắng