

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số: 04 /VTVcab

TỔNG CÔNG TY TRUYỀN HÌNH CÁP VIỆT NAM

Địa chỉ: Số 3/84 Ngọc Khánh, quận Ba Đình, Hà Nội, Việt Nam.

Điện thoại: 024. 37714929 Fax:024. 38317364

Email: infor@vtvcab.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: Dịch vụ truy nhập internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ Modem cáp truyền hình (dịch vụ truy nhập Internet cáp truyền hình) 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 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 nhập Internet cáp truyền hình và dịch vụ truy nhập Internet cáp quang như sau:

STT	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 (P_d và P_u)		
	Tốc độ tải xuống trung bình (P_d)	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$
	Tốc độ tải lên trung bình (P_u)	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$
3	Mức chiếm dụng băng thông trung bình		
-	Mức chiếm dụng băng thông trung bình của hướng kết nối từ doanh nghiệp cung cấp dịch vụ 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 phục vụ		
1	Độ khả dụng của dịch vụ	$\geq 99,5 \%$	$\geq 99,5 \%$
2	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)		

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 34:2019/BTTTT	Mức công bố
	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)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	+ Thị trấn, xã ($E \leq 9$ ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
3	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)		
	+ Nội thành, thị xã ($R \leq 36$ giờ)	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
	+ Thị trấn, xã ($R \leq 72$ giờ)	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 thuê bao/03 tháng liên tiếp)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
5	Hội âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hội âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

Các giá trị Vd và Vu của từng gói dịch vụ đối với dịch vụ truy nhập Internet cáp truyền hình và dịch vụ truy nhập Internet cáp quang được nêu cụ thể trong hợp đồng cung cấp dịch vụ.

Hà Nội, ngày 21 tháng 07 năm 2021

TỔNG GIÁM ĐỐC



Bùi Huy Năm

PHỤ LỤC

BẢNG GIÁ TRỊ V_d , V_u CỦA CÁC GÓI DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CÁP TRUYỀN HÌNH VÀ DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CÁP QUANG DO VTVcab CUNG CẤP

(Đính kèm Bản công bố chất lượng dịch vụ Viễn thông Số: 04 /VTVcab
ngày tháng năm 2021)

I. TỐC ĐỘ TẢI DỮ LIỆU TRUNG BÌNH NỘI MẠNG

1.1 Dịch vụ truy nhập Internet cáp Đồng trục

a. Khu vực Hà Nội

Gói cước Tốc độ	Home 25	Home 30	Home 35
Tốc độ tải xuống ghi trong hợp đồng V_d (kbps)	25000	30000	35000
Tốc độ tải lên ghi trong hợp đồng V_u (kbps)	2500	3000	3500

b. Khu vực Hồ Chí Minh, Vũng Tàu, Đồng Nai

Gói cước Tốc độ	Home 15	Home 20	Home 25	Home 30
Tốc độ tải xuống ghi trong hợp đồng V_d (kbps)	15000	20000	25000	30000
Tốc độ tải lên ghi trong hợp đồng V_u (kbps)	1500	2000	2500	3000

c. Khu vực Bình Dương

Gói cước Tốc độ	Home 20	Home 30	Home 40
Tốc độ tải xuống ghi trong hợp đồng V_d (kbps)	20000	30000	40000
Tốc độ tải lên ghi trong hợp đồng V_u (kbps)	2000	3000	4000

1.2 Dịch vụ truy nhập Internet cáp Quang

a. Các khu vực: Thanh Hóa, Ninh Bình, Thái Nguyên, Phú Thọ, Vĩnh Phúc, Lào Cai, Huế,

Thái Bình, Hòa Bình, Nam Định, Nghệ An

Gói cước Tốc độ	VTVnet s30	VTVnets80	VTVnets100	VTVnets120	VTVnets140	VTVnets200
Tốc độ tải xuống tối đa V_{dmax} (kbps)	30000	80000	100000	120000	140000	200000
Tốc độ tải lên tối đa V_{umax} (kbps)	30000	80000	100000	120000	140000	200000

b. Các khu vực: Hà Nội, Quảng Ninh, Khánh Hòa, Hải Phòng

Gói cước Tốc độ	VTVnet s30	VTVnets80	VTVnets100	VTVnets120	VTVnets140	VTVnets200
Tốc độ tải xuống tối đa V_{dmax} (kbps)	30000	80000	100000	120000	140000	200000
Tốc độ tải lên tối đa V_{umax} (kbps)	30000	80000	100000	120000	140000	200000
Gói cước Tốc độ	VTVnet M1	VTVnet M2	VTVnet M3	VTVnet M4	VTVnet M5	VTVnet M6
Tốc độ tải xuống tối đa V_{dmax} (kbps)	40000	100000	120000	140000	160000	220000
Tốc độ tải lên tối đa V_{umax} (kbps)	40000	100000	120000	140000	160000	220000

c. Các khu vực: Đà Nẵng, Bình Thuận, Ninh Thuận, Cần Thơ, Tiền Giang, An Giang, Bà Rịa Vũng Tàu, Bạc Liêu, Bến Tre, Sóc Trăng, Đồng Tháp, Bình Dương.

ĐÀI TRUYỀN HÌNH VIỆT NAM
TỔNG CÔNG TY
TRUYỀN HÌNH CẤP VIỆT NAM

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

Gói cước Tốc độ	VTVnets30	VTVnets80	VTVnets100	VTVnets120	VTVnets140	VTVnets200
Tốc độ tải xuống tối đa V_{dmax} (kbps)	30000	80000	100000	120000	140000	200000
Tốc độ tải lên tối đa V_{umax} (kbps)	30000	80000	100000	120000	140000	200000

d. Các khu vực: Quảng Nam, Hưng Yên, Long An

Gói cước Tốc độ	VTVnet F30	VTVnetF44	VTVnetF55	VTVnetF62
Tốc độ tải xuống tối đa V_{dmax} (kbps)	30000	44000	55000	62000
Tốc độ tải lên tối đa V_{umax} (kbps)	30000	44000	55000	62000

e. Khu vực: Đồng Nai

Gói cước Tốc độ	VTVne t s30	VTVnet s80	VTVnet s100	VTVnet s120	VTVne ts140	VTVne ts200	VTVne t F30	VTVne tF44	VTVne tF55	VTVnetF62
Tốc độ tải xuống tối đa V_{dmax} (kbps)	30000	80000	100000	120000	140000	200000	30000	44000	55000	62000
Tốc độ tải lên tối đa V_{umax} (kbps)	30000	80000	100000	120000	140000	200000	30000	44000	55000	62000

2.3 Gói cước dành cho khách hàng doanh nghiệp

Gói cước Tốc độ	VTV net BUSI NESS 80	VTVnet BUSINE SS 100	VTVne t OFFIC E 120	VTV net F90	VTVne t F90 basis	VTVne t F90 Plus	VTVne t F200N	VTVne t F200ba sis	VTVne t F200Pl us	VTVne t F300N	VTVne t F300ba sis	VTVne t F300Pl us	VTVnet F500bas is	VTVnet F500Plus
Tốc độ tải xuống tối đa V_{dmax} (kbps)	80000	100000	120000	90000	90000	90000	200000	200000	200000	200000	200000	200000	500000	500000
Tốc độ tải lên tối đa V_{umax} (kbps)	80000	100000	120000	90000	90000	90000	200000	200000	200000	300000	300000	300000	500000	500000

II. TỐC ĐỘ TẢI DỮ LIỆU TRUNG BÌNH NGOẠI MẠNG

2.1 Dịch vụ truy nhập Internet cáp Đồng trục

a. Khu vực Hà Nội

Gói cước Tốc độ	Home 25	Home 30	Home 35
Tốc độ tải xuống ghi trong hợp đồng V _d (kbps)	25000	30000	35000
Tốc độ tải lên ghi trong hợp đồng V _u (kbps)	2500	3000	3500

b. Khu vực Hồ Chí Minh, Vũng Tàu, Đồng Nai

Gói cước Tốc độ	Home 15	Home 20	Home 25	Home 30
Tốc độ tải xuống ghi trong hợp đồng V _d (kbps)	15000	20000	25000	30000
Tốc độ tải lên ghi trong hợp đồng V _u (kbps)	1500	2000	2500	3000

c. Khu vực Bình Dương

Gói cước Tốc độ	Home 20	Home 30	Home 40
Tốc độ tải xuống ghi trong hợp đồng V _d (kbps)	20000	30000	40000
Tốc độ tải lên ghi trong hợp đồng V _u (kbps)	2000	3000	4000

2.2 Dịch vụ truy nhập Internet cáp Quang

a. Các khu vực: Thanh Hóa, Ninh Bình, Thái Nguyên, Phú Thọ, Vĩnh Phúc, Lào Cai, Huế,

Thái Bình, Hòa Bình, Nam Định, Nghệ An

Gói cước Tốc độ	VTVnet s30	VTVnets80	VTVnets100	VTVnets120	VTVnets140	VTVnets200
Tốc độ tải xuống tối đa V_{dmax} (kbps)	30000	80000	100000	120000	140000	200000
Tốc độ tải lên tối đa V_{umax} (kbps)	30000	80000	100000	120000	140000	200000

b. Các khu vực: Hà Nội, Quảng Ninh, Khánh Hòa, Hải Phòng

Gói cước Tốc độ	VTVnet s30	VTVnets80	VTVnets100	VTVnets120	VTVnets140	VTVnets200
Tốc độ tải xuống tối đa V_{dmax} (kbps)	30000	80000	100000	120000	140000	200000
Tốc độ tải lên tối đa V_{umax} (kbps)	30000	80000	100000	120000	140000	200000
Gói cước Tốc độ	VTVnet M1	VTVnet M2	VTVnet M3	VTVnet M4	VTVnet M5	VTVnet M6
Tốc độ tải xuống tối đa V_{dmax} (kbps)	40000	100000	120000	140000	160000	220000
Tốc độ tải lên tối đa V_{umax} (kbps)	40000	100000	120000	140000	160000	220000

c. Các khu vực: Đà Nẵng, Bình Thuận, Ninh Thuận, Cần Thơ, Tiền Giang, An Giang, Bà Rịa Vũng Tàu, Bạc Liêu, Bến Tre, Sóc Trăng, Đồng Tháp, Bình Dương.

Gói cước Tốc độ	VTVnet s30	VTVnets80	VTVnets100	VTVnets120	VTVnets140	VTVnets200
----------------------------------	-------------------	------------------	-------------------	-------------------	-------------------	-------------------

ĐÀI TRUYỀN HÌNH VIỆT NAM
TỔNG CÔNG TY
TRUYỀN HÌNH CẤP VIỆT NAM

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

Tốc độ tải xuống tối đa V_{dmax} (kbps)	30000	80000	100000	120000	140000	200000
Tốc độ tải lên tối đa V_{umax} (kbps)	30000	80000	100000	120000	140000	200000

d. Các khu vực: Quảng Nam, Hưng Yên, Long An

Gói cước Tốc độ	VTVnet F30	VTVnetF44	VTVnetF55	VTVnetF62
Tốc độ tải xuống tối đa V_{dmax} (kbps)	30000	44000	55000	62000
Tốc độ tải lên tối đa V_{umax} (kbps)	30000	44000	55000	62000

e. Khu vực: Đồng Nai

Gói cước Tốc độ	VTVnet s30	VTVnet s80	VTVnet s100	VTVnet s120	VTVnet ts140	VTVnet ts200	VTVnet t F30	VTVnet tF44	VTVnet tF55	VTVnetF62
Tốc độ tải xuống tối đa V_{dmax} (kbps)	30000	80000	100000	120000	140000	200000	30000	44000	55000	62000
Tốc độ tải lên tối đa V_{umax} (kbps)	30000	80000	100000	120000	140000	200000	30000	44000	55000	62000

2.3 Gói cước dành cho khách hàng doanh nghiệp

Gói cước Tốc độ Gói	VTVnet BUSINESS 80	VTVnet BUSINESS 100	VTVnet OFFICE 120	VTVnet F90	VTVnet F90 basis	VTVnet F90 Plus	VTVnet F200N	VTVnet F200basis	VTVnet F200Plus	VTVnet F300N	VTVnet F300basis	VTVnet F300Plus	VTVnet F500basis	VTVnet F500Plus
Tốc độ tải xuống tối đa V_{dmax} (kbps)	80000	100000	120000	90000	90000	90000	200000	200000	200000	200000	200000	200000	500000	500000
Tốc độ tải lên tối đa V_{umax} (kbps)	80000	100000	120000	90000	90000	90000	200000	200000	200000	300000	300000	300000	500000	500000