

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

**BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**  
Số: 03/VTVcab

**TỔNG CÔNG TY TRUYỀN HÌNH CẤP 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
<b>I</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>		
1	Thời gian trễ trung bình	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình ( $P_d$ và $P_u$ )		
	Tốc độ tải xuống trung bình ( $P_d$ ) Tốc độ tải lên trung bình ( $P_u$ )	$P_d \geq 0,8 V_d$ $P_u \geq 0,8 V_u$	$P_d \geq 0,8 V_d$ $P_u \geq 0,8 V_u$
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	$\leq 80\%$	$\leq 80\%$
<b>II</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>		
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 ≤ 4 ngày)	≥ 90%	≥ 90%
	Trường hợp chưa có sẵn đường dây thuê bao:		
	+ Nội thành, thị xã (E ≤ 7 ngày)	≥ 90%	≥ 90%
	+ Thị trấn, xã (E ≤ 9 ngày)	≥ 90%	≥ 90%
	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)		
3	+ Nội thành, thị xã (R ≤ 36 giờ)	≥ 95%	≥ 95%
	+ Thị trấn, xã (R ≤ 72 giờ)	≥ 95%	≥ 95%
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/100 thuê bao/03 tháng liên tiếp)	≤ 0,25	≤ 0,25
5	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
	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
6	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	≥ 80%	≥ 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 05 năm 2020



Bùi Huy Năm



## PHỤ LỤC

### BẢNG GIÁ TRỊ V<sub>d</sub>, V<sub>u</sub> CỦA CÁC GÓI DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP TRUYỀN HÌNH VÀ DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET CẤP QUANG DO VTVcab CUNG CẤP

(Đính kèm Bản công bố chất lượng dịch vụ Viễn thông Số: 03/VTVcab  
ngày 27 tháng 05 năm 2020)

#### 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

<b>Tốc độ</b> \ <b>Gói cước</b>	<b>Home 25</b>	<b>Home 30</b>	<b>Home 35</b>
Tốc độ tải xuống ghi trong hợp đồng V <sub>d</sub> (kbps)	25000	30000	35000
Tốc độ tải lên ghi trong hợp đồng V <sub>u</sub> (kbps)	2500	3000	3500

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

<b>Tốc độ</b> \ <b>Gói cước</b>	<b>Home 15</b>	<b>Home 20</b>	<b>Home 25</b>	<b>Home 30</b>
Tốc độ tải xuống ghi trong hợp đồng V <sub>d</sub> (kbps)	15000	20000	25000	30000
Tốc độ tải lên ghi trong hợp đồng V <sub>u</sub> (kbps)	1500	2000	2500	3000

###### c. Khu vực Bình Dương

<b>Tốc độ</b> \ <b>Gói cước</b>	<b>Home 20</b>	<b>Home 30</b>	<b>Home 40</b>
Tốc độ tải xuống ghi trong hợp đồng V <sub>d</sub> (kbps)	20000	30000	40000
Tốc độ tải lên ghi trong hợp đồng V <sub>u</sub> (kbps)	2000	3000	4000

## 1.2 Dịch vụ truy nhập Internet cáp Quang

a. Các khu vực: Hà Nội, Thanh Hóa, Ninh Bình, Thái Nguyên, Phú Thọ, Vĩnh Phúc, Lào Cai, Quảng Ninh, Huế, Hải Phòng, Thái Bình, Hòa Bình, Nam Định, Nghệ An

<b>Gói cước</b> <b>Tốc độ</b>	<b>VTVnet s30</b>	<b>VTVnets40</b>	<b>VTVnets50</b>	<b>VTVnets60</b>	<b>VTVnets70</b>	<b>VTVnets100</b>
Tốc độ tải xuống tối đa $V_{dmax}$ (kbps)	30000	40000	50000	60000	70000	100000
Tốc độ tải lên tối đa $V_{umax}$ (kbps)	30000	40000	50000	60000	70000	100000

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

<b>Gói cước</b> <b>Tốc độ</b>	<b>VTVnet s30</b>	<b>VTVnets40</b>	<b>VTVnets50</b>	<b>VTVnets60</b>	<b>VTVnets70</b>	<b>VTVnets100</b>
Tốc độ tải xuống tối đa $V_{dmax}$ (kbps)	30000	40000	50000	60000	70000	100000
Tốc độ tải lên tối đa $V_{umax}$ (kbps)	30000	40000	50000	60000	70000	100000

c. Các khu vực: Quảng Nam, Hưng Yên

<b>Gói cước</b> <b>Tốc độ</b>	<b>VTVnet F30</b>	<b>VTVnetF44</b>	<b>VTVnetF55</b>	<b>VTVnetF62</b>
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



d. Khu vực: Đồng Nai

Gói cước Tốc độ	VTVnet t s30	VTVnet s40	VTVnet s50	VTVnet s60	VTVnet ts70	VTVnet ts100	VTVnet t F30	VTVnet tF44	VTVnet tF55	VTVnetF62
Tốc độ tải xuống tối đa $V_{dmax}$ (kbps)	30000	40000	50000	60000	70000	100000	30000	44000	55000	62000
Tốc độ tải lên tối đa $V_{umax}$ (kbps)	30000	40000	50000	60000	70000	100000	30000	44000	55000	62000

### 2.3 Gói cước dành cho khách hàng doanh nghiệp

Gói cước Tốc độ	VTVnet BUSIN ESS 80	VTVnet BUSINE SS 100	VTVnet OFFICE 120	VTVnet OFFICE 120+	VTVnet OFFIC E 180	VTVnet OFFICE 180+	VTVnet VIP 200	VTVnet VIP 200+	VTVnet VIP 250
Tốc độ tải xuống tối đa $V_{dmax}$ (kbps)	80000	100000	120000	120000	180000	180000	200000	200000	250000
Tốc độ tải lên tối đa $V_{umax}$ (kbps)	80000	100000	120000	120000	180000	180000	200000	200000	250000

## 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

<b>Gói cước</b> Tốc độ	Home 25	Home 30	Home 35
Tốc độ tải xuống ghi trong hợp đồng V <sub>d</sub> (kbps)	25000	30000	35000
Tốc độ tải lên ghi trong hợp đồng V <sub>u</sub> (kbps)	2500	3000	3500

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

<b>Gói cước</b> Tốc độ	Home 15	Home 20	Home 25	Home 30
Tốc độ tải xuống ghi trong hợp đồng V <sub>d</sub> (kbps)	15000	20000	25000	30000
Tốc độ tải lên ghi trong hợp đồng V <sub>u</sub> (kbps)	1500	2000	2500	3000

#### c. Khu vực Bình Dương

<b>Gói cước</b> Tốc độ	Home 20	Home 30	Home 40
Tốc độ tải xuống ghi trong hợp đồng V <sub>d</sub> (kbps)	20000	30000	40000
Tốc độ tải lên ghi trong hợp đồng V <sub>u</sub> (kbps)	2000	3000	4000

## 2.2 Dịch vụ truy nhập Internet cáp Quang

a. Các khu vực: Hà Nội, Thanh Hóa, Ninh Bình, Thái Nguyên, Phú Thọ, Vĩnh Phúc, Lào Cai, Quảng Ninh, Huế, Hải Phòng, Thái Bình, Hòa Bình, Nam Định, Nghệ An

<b>Gói cước</b>	<b>VTVnet s30</b>	<b>VTVnets40</b>	<b>VTVnets50</b>	<b>VTVnets60</b>	<b>VTVnets70</b>	<b>VTVnets100</b>
<b>Tốc độ</b>						
Tốc độ tải xuống tối đa $V_{dmax}$ (kbps)	30000	40000	50000	60000	70000	100000
Tốc độ tải lên tối đa $V_{umax}$ (kbps)	30000	40000	50000	60000	70000	100000

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

<b>Gói cước</b>	<b>VTVnet s30</b>	<b>VTVnets40</b>	<b>VTVnets50</b>	<b>VTVnets60</b>	<b>VTVnets70</b>	<b>VTVnets100</b>
<b>Tốc độ</b>						
Tốc độ tải xuống tối đa $V_{dmax}$ (kbps)	30000	40000	50000	60000	70000	100000
Tốc độ tải lên tối đa $V_{umax}$ (kbps)	30000	40000	50000	60000	70000	100000

c. Các khu vực: Quảng Nam, Hưng Yên

<b>Gói cước</b>	<b>VTVnet F30</b>	<b>VTVnetF44</b>	<b>VTVnetF55</b>	<b>VTVnetF62</b>
<b>Tốc độ</b>				
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





d. Khu vực: Đồng Nai

Gói cước	VTVnet s30	VTVnet s40	VTVn ets50	VTVnet s60	VTVne ts70	VTVne ts100	VTVne t F30	VTVne tF44	VTVnet F55	VTVnet F62
Tốc độ tải xuống tối đa $V_{dmax}$ (kbps)	30000	40000	50000	60000	70000	100000	30000	44000	55000	62000
Tốc độ tải lên tối đa $V_{umax}$ (kbps)	30000	40000	50000	60000	70000	100000	30000	44000	55000	62000

### 2.3 Gói cước dành cho khách hàng doanh nghiệp

Gói cước	VTVnet BUSIN ESS 80	VTVnet BUSINE SS 100	VTVnet OFFICE 120	VTVnet OFFICE 120+	VTVnet OFFIC E 180	VTVnet OFFICE 180+	VTVnet VIP 200	VTVnet VIP 200+	VTVnet VIP 250
Tốc độ tải xuống tối đa $V_{dmax}$ (kbps)	80000	100000	120000	120000	180000	180000	200000	200000	250000
Tốc độ tải lên tối đa $V_{umax}$ (kbps)	80000	100000	120000	120000	180000	180000	200000	200000	250000