

PHỤ LỤC MÔ TẢ DỊCH VỤ VÀ CAM KẾT CHẤT LƯỢNG

(Kèm theo hợp đồng số ngày tháng ... năm)

Tập đoàn Công nghiệp – Viễn thông Quân đội (Viettel) cam kết chất lượng dịch vụ đối với từng dịch vụ được quy định tại Hợp đồng và Phụ lục hợp đồng như sau:

I. MÔ TẢ DỊCH VỤ

1. Dịch vụ OfficeWan

Officewan là dịch vụ cho phép kết nối các mạng máy tính của Doanh nghiệp/Tổ chức có nhiều trụ sở/chi nhánh... thành một mạng WAN duy nhất, vận hành an toàn, bảo mật dựa trên công nghệ MPLS - Layer 3 VPN.

2. Dịch vụ MetroWan

Metrowan là dịch vụ cho phép kết nối các mạng máy tính của Doanh nghiệp/Tổ chức có nhiều trụ sở/chi nhánh... thành một mạng WAN duy nhất, vận hành an toàn, bảo mật dựa trên công nghệ MPLS - Layer 2 VPN.

3. Dịch vụ Kênh thuê riêng

Kênh thuê riêng là dịch vụ cung cấp kết nối vật lý dành riêng cho khách hàng để truyền thông tin giữa các điểm cố định trong nước với tốc độ cao và bảo mật tuyệt đối.

4. Dịch vụ Leasedline Internet

Leased line Internet là dịch vụ kênh thuê riêng truy cập Internet đảm bảo băng thông quốc tế và trong nước theo cam kết.

II. CAM KẾT CHẤT LƯỢNG

1. Chỉ tiêu phục vụ

TT	Chỉ tiêu	Định nghĩa	Đơn vị	Cam kết
1	Thời gian triển khai dịch vụ	Là khoảng thời gian kể từ ngày đại diện có thẩm quyền của hai Bên ký kết hợp đồng, phụ lục, biên bản di chuyển, nâng hạ tốc độ cho tới khi Viettel bàn giao kênh truyền cho khách hàng	Ngày	≤ 6
2	Thời gian khắc phục sự cố	Là khoảng thời gian tính từ thời điểm khách hàng thông báo sự cố cho Viettel cho đến khi sự cố được xử lý xong và được khách hàng xác nhận.	Giờ	≤ 3
3	Thời gian thông báo bảo dưỡng	Là khoảng thời gian tính từ thời điểm Viettel thông báo kế hoạch bảo dưỡng cho khách hàng đến thời gian kênh trương bị ảnh hưởng do kế hoạch bảo dưỡng. Một năm tối đa chỉ được bảo dưỡng hệ thống không quá 05 lần	Ngày	≥ 3
4	Công cụ tự quản trị	Là công cụ Viettel cung cấp cho khách hàng để quản lý, giám sát tình trạng các kênh truyền, giám sát băng thông.		MW/OW/LL: có Kênh thuê riêng: không

2. Chỉ tiêu kỹ thuật

2.1. Dịch vụ Officewan, Metrowan, Kênh thuê riêng

TT	Chỉ tiêu	Định nghĩa	Đơn vị	Cam kết
1	Băng thông	Băng thông là lượng dữ liệu được truyền trong một đơn vị thời gian (s). Băng thông được xác định thông qua tốc độ thực tế tối thiểu mà kết nối đạt được so với tốc độ yêu cầu	%	100%
2	Độ khả dụng	Là thời gian sẵn sàng (tính trong 1 tháng) của đường truyền cho việc truyền dữ liệu của khách hàng	%	$\geq 99,90\%$
3	Độ trễ	Là thời gian một gói tin truyền từ thiết bị nguồn đến thiết bị đích và quay trở lại (tính trung bình khi ping 1.000 gói)	ms	- Nội vùng ≤ 32 ms - Liên vùng ≤ 55 ms
4	Tỉ lệ mất gói	Là tỷ lệ giữa tổng số gói tin bị mất trên tổng số gói tin đã gửi trong quá trình truyền dữ liệu giữa hai thiết bị đầu cuối đặt tại khách hàng (thực hiện ping 10.000 gói)	%	$\leq 0,05\%$
5	Biến thiên độ trễ	Là giá trị tuyệt đối của sự khác biệt về độ trễ của gói tin IP trên cùng một đường truyền so với giá trị tham chiếu (tính trung bình khi ping 1.000 gói).	ms	- Nội vùng: ≤ 5 ms - Liên vùng: ≤ 10 ms
6	Kích thước gói tin truyền tối đa	Là kích thước lớn nhất của gói tin có thể truyền đi mà không bị chia nhỏ trên đường truyền	bytes	≥ 1.500
7	Độ bảo mật	Độ bảo mật là mức độ bảo mật, an toàn thông tin dữ liệu trên đường truyền bằng các biện pháp kỹ thuật phần cứng và phần mềm nhằm chống các khả năng xâm phạm và các rủi ro lộ lọt thông tin hay sự cố có thể xảy ra trong quá trình truyền tin.	Mức	MW/OW: Mức 1 Kênh thuê riêng: Mức 2
8	BER (áp dụng riêng cho Kênh thuê riêng)	Tỷ số lỗi bit BER (bit error rate) là số bit lỗi trên một đơn vị thời gian. Hoặc là tỷ số bit lỗi chia cho tổng số bit truyền trong một khoảng thời gian xác định.	%	Nội vùng: $\leq 10^{-4}$ Liên vùng: $\leq 10^{-4}$

2.2. Dịch vụ Leasedline Internet

TT	Chỉ tiêu	Định nghĩa	Đơn vị	Cam kết
1	Băng thông	Băng thông là lượng dữ liệu được truyền trong một đơn vị thời gian (s). Băng thông được xác định thông qua tốc độ thực tế tối thiểu mà kết nối đạt được so với tốc độ yêu cầu.		
1.1	Băng thông trong nước	Băng thông kết nối các Sever trong nước (Viettel, VNPT, FPT ...)	%	100%
1.2	Băng thông quốc tế	Băng thông kết nối đồng thời của khách hàng kết nối ra quốc tế	%	100%

TT	Chỉ tiêu	Định nghĩa	Đơn vị	Cam kết
2	Độ khả dụng	Là thời gian sẵn sàng (tính trong 1 tháng) của đường truyền cho việc truyền dữ liệu của khách hàng	%	≥ 99,90%
3	Độ trễ	Là thời gian một gói tin truyền từ thiết bị nguồn đến thiết bị đích và quay trở lại (tính trung bình khi ping 1.000 gói)	ms	Trong nước ≤45 ms Quốc tế: HKG, SGP ≤ 80 ms; US ≤ 225 ms
4	Tỉ lệ mất gói	Là tỷ lệ giữa tổng số gói tin bị mất trên tổng số gói tin đã gửi trong quá trình truyền dữ liệu giữa hai thiết bị đầu cuối khách hàng (thực hiện ping 10.000 gói)	%	≤ 0,05%
5	Biến thiên độ trễ	Là giá trị tuyệt đối của sự khác biệt về độ trễ của gói tin IP trên cùng một đường truyền so với giá trị tham chiếu (tính trung bình khi ping 1.000 gói).	ms	Trong nước ≤ 10 ms Quốc tế: ≤ 20 ms
6	Kích thước gói tin truyền tối đa	Là kích thước lớn nhất của gói tin có thể truyền đi mà không bị chia nhỏ trên đường truyền	bytes	1.500

III. TIẾP NHẬN SỰ CỐ VÀ GIẢM TRỪ CƯỚC DO SỰ CỐ (nếu có)

1. Đầu mối tiếp nhận sự cố:

Ngay khi có sự cố xảy ra: Quý khách hàng gửi thông báo yêu cầu khắc phục sự cố cho Viettel qua kênh tiếp nhận thông tin hotline - tiếp nhận 24/24 tất cả các sự cố dịch vụ OfficeWan, MetroWan, Kênh thuê riêng và Leasedline Internet như sau:

- + Tổng đài: **18008000 nhánh 3**
- + Email: cskhdn@viettel.com.vn

2. Giảm trừ cước do sự cố

Viettel cung cấp dịch vụ theo chất lượng và tiêu chuẩn như đã cam kết bên trên. Trường hợp mất liên lạc (thời gian mất liên lạc tính từ lúc Khách hàng thông báo cho Viettel đến lúc Viettel báo lại cho Khách hàng về việc đã hoàn thành khắc phục sự cố - căn cứ vào sổ trực ca và Biên bản xác nhận của kỹ thuật hai bên) do lỗi của Viettel, Viettel có trách nhiệm giảm cước cho Khách hàng. Phần cước trong thời gian gián đoạn dịch vụ được khấu trừ vào tháng kế tiếp và được quy định như sau:

- + Dưới 30 phút : Không giảm cước
- + Từ 30 phút đến 60 phút : Giảm 60 phút
- + Trên 60 phút : Giảm theo thời gian mất liên lạc thực tế

Số tiền điều chỉnh được tính theo công thức sau:

$$G = \frac{T}{m} \times n$$

Trong đó:

G: Số tiền giảm trừ trong tháng cho Khách hàng (Đvt: đồng)

T: Cước dịch vụ/ phí trọn gói/phí thuê công phần cứng của dịch vụ (Đvt: đồng)

m: Tổng số giờ trong tháng (=số ngày x 24 giờ) (Đvt: giờ)

n: Số giờ gián đoạn dịch vụ trong tháng (Đvt: giờ)

3. Các trường hợp không được coi là sự cố

Việc ngắt/ngưng dịch vụ do bất kì những lý do nào được nêu sau đây sẽ không được coi là lỗi của Viettel:

- + Bảo dưỡng hệ thống định kì hoặc trong trường hợp khẩn cấp; Bảo dưỡng thiết bị theo yêu cầu của Nhà thầu;
- + Kiểm tra đường truyền theo yêu cầu của Khách hàng trong trường hợp không phát hiện lỗi hay mất đường truyền;
- + Lỗi hoặc hỏng do thiết bị của Khách hàng, hoặc do thiết bị của các bên khác (bên thứ 3) mà Khách hàng đã ủy quyền được sử dụng dịch vụ;
- + Do lỗi Khách hàng kích hoạt hoặc sử dụng dịch vụ sai mục đích;
- + Trường hợp bất khả kháng;
- + Viettel ngừng cung cấp dịch vụ và/hoặc cung cấp lại do Khách hàng không thanh toán đúng thời hạn như đã quy định tại Hợp đồng này.
- + Viettel ngừng cung cấp dịch vụ do Khách hàng sử dụng kênh bất hợp pháp hoặc với mục đích bất hợp pháp.

....., ngày tháng ... năm 20...

ĐẠI DIỆN VIETTEL

(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)