



Trụ sở: 45 Lê Duẩn Q1 TP.HCM  
ĐT: 54449999 - Fax: 54040609

TP. Hồ Chí Minh, ngày 24 tháng 6 năm 2014

Số: 552 /QĐ-SPT-KTCN

## QUYẾT ĐỊNH

V/v: Ban hành “Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ Leased Line Internet”

### TỔNG GIÁM ĐỐC CÔNG TY SPT

- Căn cứ Giấy phép số 2914/GP-UB ngày 27/12/1995 của UBND TP.HCM về việc thành lập Công ty Cổ phần dịch vụ Bưu chính Viễn thông Sài Gòn;
- Căn cứ Giấy Ủy quyền số 72/UQ-HĐQT ngày 19/03/2007 của chủ tịch hội đồng quản trị về việc ủy quyền cho Tổng Giám Đốc trong điều hành hoạt động công ty;
- Căn cứ vào Quyết định số 191/QĐ-SPT-PC ngày 28/02/2013 của Tổng Giám Đốc về việc Phân công nhiệm vụ trong Ban Tổng Giám Đốc công ty SPT;
- Căn cứ theo “Quy chế quản lý kỹ thuật” của Công ty SPT ban hành kèm theo Quyết định số 977/QĐ-SPT do Tổng Giám Đốc ký ngày 17/10/2006;
- Căn cứ theo tờ trình số 70/TTr-KTCN của P.KTCN ngày 20/06/2014 về việc ban hành “Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ Leased Line Internet”.

### QUYẾT ĐỊNH

- Điều 1.** Nay ban hành chính thức “Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ Leased Line Internet” được áp dụng cho các Trung Tâm/Chi Nhánh trực thuộc Công ty SPT có cung cấp dịch vụ Leased Line Internet.
- Điều 2.** Trưởng các Phòng/Ban chức năng, Giám đốc các Trung Tâm/Chi nhánh chịu trách nhiệm triển khai, phổ biến cho các viên chức công tác tại Đơn vị mình quản lý về “Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ Leased Line Internet” của Công ty ban hành theo quyết định này.
- Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký. Các Ông (Bà) Trưởng phòng Kỹ Thuật Công Nghệ, Giám đốc các Trung tâm/Chi nhánh trực thuộc Công ty SPT có trách nhiệm thi hành Quyết định này./.


KT. TỔNG GIÁM ĐỐC  
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



LE QUANG TRIỆU

**Nơi nhận:**

- Như Điều 3;
- Ban Tổng Giám đốc;
- Lưu P.HCQT, P.KTCN.

	SAIGON POSTEL CORP.	Loại: Nội bộ	
	Đơn vị: P.KTCN	Lần ban hành: 1	Ngày ban hành: 24/6/2014
	Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ Leased Line Internet		

## CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LEASED LINE INTERNET

### 1. QUY ĐỊNH CHUNG

#### 1.1. Mục đích

Thực hiện kiểm tra chất lượng dịch vụ Leased Line Internet;

Đo kiểm dịch vụ đảm bảo đúng cam kết của nhà cung cấp dịch vụ;

Thống nhất các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ Leased Line Internet của SPT và các đối tác cung cấp dịch vụ tại SPT;

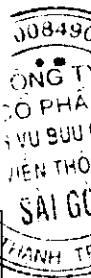
Làm căn cứ cho quá trình cung cấp dịch vụ và xử lý sự cố/ lỗi phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ.


#### 1.2. Phạm vi áp dụng

Áp dụng cho việc đo kiểm các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ Leased Line Internet do SPT và các đối tác cung cấp dịch vụ Leased Line Internet tại khu vực SPT quản lý.

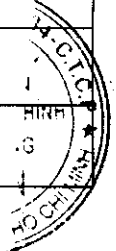
### 2. CÁC CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

STT	Thông số	Chỉ tiêu
<b>I. CHẤT LƯỢNG KỸ THUẬT</b>		
1	Độ sẵn sàng của dịch vụ	99.99%
2	Độ ổn định của dịch vụ	99.90%
3	Tỷ lệ mất gói	0.01%
4	Độ trễ (dùng lệnh Ping, gói 64 KB)	
	Từ mạng của khách hàng đến mạng SPT	≤20ms
	Từ mạng của khách hàng đến HongKong	≤70ms
	Từ mạng của khách hàng đến Singapore	≤70ms
	Từ mạng của khách hàng đến Nhật Bản	≤130ms
	Từ mạng của khách hàng đến Đài Loan	≤130ms



	SAIGON POSTEL CORP.	Loại: Nội bộ	
	Đơn vị: P.KTCN	Lần ban hành: 1	Ngày ban hành:
	<b>Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ Leased Line Internet</b>		

	Từ mạng của khách hàng đến Mỹ	≤270ms
	Từ mạng của khách hàng đến các nước Châu Âu	≤330ms
<b>II. CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ</b>		
1	Các dịch vụ có thể sử dụng	VPN, Voice Over Internet, Video Conference
2	Thời gian đáp ứng nhu cầu lắp đặt dịch vụ của khách hàng	Tối đa trong vòng 15 ngày kể từ ngày ký hợp đồng.
3	Thời gian khắc phục sự cố	
	Sự cố liên quan đến mạng SPT	≤1 giờ
	Sự cố liên quan đến vật lý, đường truyền	≤ 5 giờ
4	Báo cáo nguyên nhân gián đoạn dịch vụ	Trong vòng 01 ngày sau khi xảy ra gián đoạn dịch vụ
5	Hỗ trợ qua điện thoại	24/7/365
6	Hỗ trợ tại địa chỉ khách hàng (tại TPHCM) khi có sự cố về đường kết nối.	30-60 phút



TP HCM, ngày...24.....tháng...6.....năm 2014

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



**LÊ QUANG TRIỆU**