



Trụ sở: 10 Cô Giang, Q1, TPHCM
ĐT: 54449999 - Fax: 54040609

TP. Hồ Chí Minh, ngày 24 tháng 12 năm 2015

Số: 1853/QĐ-SPT-KTCN

QUYẾT ĐỊNH

V/v: Ban hành “Quy định Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ S-Wifi áp dụng trên mạng viễn thông SPT”

TỔNG GIÁM ĐỐC CÔNG TY SPT

- Căn cứ Giấy Chứng nhận đăng ký doanh nghiệp Công ty Cổ phần, mã số doanh nghiệp 0300849034, đăng ký lần đầu ngày 17/10/1996, đăng ký thay đổi lần thứ 32 ngày 20/10/2015 do Sở Kế Hoạch & Đầu Tư Thành Phố Hồ Chí Minh cấp;
- Căn cứ Điều lệ Công ty Cổ phần Dịch vụ Bưu chính Viễn thông Sài Gòn (SPT);
- Căn cứ 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 Tờ trình số 125/TTr-KTCN ngày 24/12/2015 của P.KTCN về việc ban hành “Quy định Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ S-Wifi áp dụng trên mạng viễn thông SPT”.

QUYẾT ĐỊNH

- Điều 1.** Nay ban hành chính thức “Quy định Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ S-Wifi áp dụng trên mạng viễn thông SPT”. Quy định này được áp dụng cho các Phòng/Ban/ Bộ phận, các Trung Tâm/Chi Nhánh trực thuộc Công ty SPT có liên quan đến việc quản lý chất lượng và cung cấp dịch vụ S-Wifi.
- Điều 2.** Trưởng các Phòng/Ban/Bộ phận chức năng, Giám đốc các Trung Tâm/Chi nhánh chịu trách nhiệm triển khai, phổ biến Quy định này đến các bộ phận, viên chức thuộc phạm vi quản lý.
- Điều 3.** Quyết định này có hiệu lực kể từ ngày ký.
- Các Ông (Bà) Trưởng Phòng Kỹ Thuật Công Nghệ, Trưởng Ban Kiểm toán Nội bộ, Trưởng Ban Phát triển Dự án, 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



LÊ 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:
	Quy định Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ S-Wifi áp dụng trên mạng viễn thông SPT		

QUY ĐỊNH TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ S-WIFI ÁP DỤNG TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG SPT

1. QUY ĐỊNH CHUNG

1.1. Phạm vi điều chỉnh

Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ S-Wifi quy định mức giới hạn các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ S-Wifi áp dụng trên mạng viễn thông SPT.

1.2. Đối tượng áp dụng

Tiêu chuẩn này áp dụng đối với các Phòng/Ban/Bộ phận, các Trung Tâm/Chi nhánh cung cấp dịch vụ thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ S-Wifi.

Tiêu chuẩn này cũng là cơ sở để người sử dụng giám sát chất lượng dịch vụ.

2. QUY ĐỊNH CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ S-WIFI

2.1 Độ khả dụng của AP:

2.1.1 Định nghĩa

Độ khả dụng của AP (D) là tỷ lệ thời gian trong đó AP sẵn sàng cung cấp dịch vụ cho khách hàng và được tính bằng tỷ lệ phần trăm giữa thời gian AP hoạt động (trạng thái “OK” trên NMS) trên tổng thời gian ghi nhận.

2.1.2 Chỉ tiêu

$D \geq 80\%$

2.1.3 Ghi chú

Chỉ tiêu Độ khả dụng cũng là cơ sở để Ban PTDA giải quyết các vấn đề liên quan đến việc thanh toán chi phí với các Trung Tâm/Chi nhánh.

2.2 Thời gian xử lý sự cố


2.2.1 Định nghĩa




Thời gian xử lý sự cố (R) được tính từ khi nhận được thông tin sự cố (Ticket ở trạng thái Open) đến khi sự cố được xử lý (Ticket ở trạng thái Closed).

2.2.2 Chỉ tiêu

$\geq 90\%$ sự cố trong tháng được xử lý xong trong khoảng thời gian $R \leq 12$ giờ.



	SAIGON POSTEL CORP.	Loại: Nội bộ	
	Đơn vị: P.KTCN	Lần ban hành: 1	Ngày ban hành:
	Quy định Tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ S-Wifi áp dụng trên mạng viễn thông SPT		

Người viết	Người kiểm tra	Ban Tổng Giám Đốc
		
Mai Lý Tuấn Anh	Trần Minh Tùng	Quang Triệu
Ngày 24/12/2015	Ngày 24/12/2015	Ngày 24/12/2015

3. PHÂN ĐIỀU CHỈNH

<ul style="list-style-type: none"> - Ngày điều chỉnh: -----/-----/20--- - Điều chỉnh lần thứ ----- 	Người điều chỉnh	Trưởng Ban Kiểm toán Nội bộ
--	-------------------------	------------------------------------