



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

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
SỐ: 4954/VNPT-IT&VAS

TẬP ĐOÀN BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG VIỆT NAM

Địa chỉ: 57 Huỳnh Thúc Kháng, phường Láng Hạ, quận Đống Đa, thành phố Hà Nội

Điện thoại: (84-4) 37741091 - Fax: (84-4) 37741093

Email: vanphong@vnpt.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: Dịch vụ viễn thông cố định mặt đất - Dịch vụ MyTV

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật “QCVN 84:2014/BTTTT - Về chất lượng Dịch vụ IPTV trên mạng Viễn thông công cộng cố định” như sau:

| STT | Tên chỉ tiêu | QCVN 84:2014/BTTTT | MyTV |
|---|---|----------------------------|----------------------------|
| I. Chỉ tiêu chất lượng tín hiệu video | | | |
| 1 | Điểm chất lượng hình ảnh trung bình MOS | $\geq 3,0$ | $\geq 3,0$ |
| II. Các chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ SDTV, VoD mã MPEG-4AVC | | | |
| 1 | Tốc độ luồng (Mbps) | $\geq 3,0$ | $\geq 3,0$ |
| 2 | Trễ (ms) | < 200 | < 200 |
| 3 | Rung pha (ms) | < 50 | < 50 |
| 4 | Thời gian lớn nhất của 1 lỗi (ms) | ≤ 16 | ≤ 16 |
| 5 | Chu kỳ mất gói IP (gói IP) | < 6 | < 6 |
| 6 | Tần suất mất gói (sự kiện lỗi/giờ) | ≤ 1 | ≤ 1 |
| 7 | Tỉ lệ mất gói luồng IP Video trung bình | $\leq 5,85 \times 10^{-6}$ | $\leq 5,85 \times 10^{-6}$ |
| III. Các chỉ tiêu truyền dẫn đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC | | | |
| 1 | Tốc độ luồng (Mbps) | $\geq 8,0$ | $\geq 8,0$ |
| 2 | Trễ (ms) | < 200 | < 200 |
| 3 | Rung pha (ms) | < 50 | < 50 |
| 4 | Thời gian lớn nhất của 1 lỗi (ms) | ≤ 16 | ≤ 16 |
| 5 | Chu kỳ mất gói IP (gói IP) | < 14 | < 14 |
| 6 | Tần suất mất gói (sự kiện lỗi/giờ) | ≤ 1 | ≤ 1 |
| 7 | Tỉ lệ mất gói luồng IP Video trung bình | $\leq 1,28 \times 10^{-6}$ | $\leq 1,28 \times 10^{-6}$ |

IV. Chỉ tiêu thời gian tương tác

| | | | |
|---|--|--------|--------|
| 1 | Các thao tác trên giao diện người sử dụng (ms) | 200 | 200 |
| 2 | Chuyển kênh (ms) | 2.000 | 2.000 |
| 3 | Thời gian khởi động hệ thống (ms) | 30.000 | 30.000 |

V. Chỉ tiêu đồng bộ giữa tín hiệu video và audio

| | | | |
|---|---------------------------------|-------------|-------------|
| 1 | Tiếng xuất hiện trước hình (ms) | $\leq 15,0$ | $\leq 15,0$ |
| 2 | Tiếng xuất hiện sau hình (ms) | $\leq 45,0$ | $\leq 45,0$ |

VI. Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ

| STT | Tên chỉ tiêu | QCVN 84:2014/BTTTT | MyTV |
|-----|---|--|--|
| 1 | Độ khả dụng của dịch vụ | $\geq 99,5\%$ | $\geq 99,5\%$ |
| 2 | Thời gian thiết lập dịch vụ (không tính ngày lễ, thứ 7 và chủ nhật) | Không lắp đặt đường thuê bao: ≤ 5 ngày | Không lắp đặt đường thuê bao: ≤ 4 ngày |
| | | Lắp đặt đường thuê bao nội thành: ≤ 12 ngày | Lắp đặt đường thuê bao nội thành: ≤ 10 ngày |
| | | Lắp đặt đường thuê bao ngoại thành: ≤ 20 ngày | Lắp đặt đường thuê bao ngoại thành: ≤ 15 ngày |
| 3 | Thời gian khắc phục dịch vụ | Nội thành: ≤ 36 giờ | Nội thành: ≤ 24 giờ |
| | | Ngoại thành: ≤ 72 giờ | Ngoại thành: ≤ 72 giờ |
| 4 | Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ | $\leq 0,25$ khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng | $\leq 0,25$ khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng |
| 5 | Hội âm khiếu nại của khách hàng | Hội âm cho 100% khách hàng khiếu nại trong vòng 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại | Hội âm cho 100% khách hàng khiếu nại trong vòng 48 giờ kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại |
| 6 | Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại | 24h trong ngày | 24h trong ngày |
| 7 | Tỷ lệ cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công và nhận được tín hiệu trả lời trong vòng 60s | $\geq 80\%$ | $\geq 80\%$ |

Hà Nội, ngày 04 tháng 9 năm 2015

LƯU TÔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC
 TẬP ĐOÀN
 BƯU CHÍNH
 VIỆT NAM
Tô Mạnh Cường