

BẢNG CAM KẾT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LEASED LINE INTERNET

| Stt | Thông số | Mức cam kết |
|--------------------------------|---|--|
| I. CHẤT LƯỢNG KỸ THUẬT: | | |
| 1 | Hệ thống mạng đảm bảo hoạt động | 99,99% |
| 2 | Bảo đảm kết nối | 99,90% |
| 3 | Đảm bảo truyền dẫn gói tin | 99,50% |
| 4 | Đảm bảo độ trễ từ mạng của khách hàng | |
| | - Toàn bộ thời gian khi Ping từ mạng khách hàng đến mạng SPT | ≤ 20ms |
| | - Toàn bộ thời gian khi Ping từ mạng khách hàng đến Hong Kong | ≤ 70ms |
| | - Toàn bộ thời gian khi Ping từ mạng khách hàng đến Singapore | ≤ 70ms |
| | - Toàn bộ thời gian khi Ping từ mạng khách hàng đến Japan | ≤ 130ms |
| | - Toàn bộ thời gian khi Ping từ mạng khách hàng đến Taiwan | ≤ 130ms |
| | - Toàn bộ thời gian khi Ping từ mạng khách hàng đến Australia | ≤ 250ms |
| | - Toàn bộ thời gian khi Ping từ mạng khách hàng đến US | ≤ 300ms |
| | - Toàn bộ thời gian khi Ping từ mạng khách hàng đến EU | ≤ 330ms |
| II. CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ | | |
| 5 | Các dịch vụ có thể sử dụng qua kết nối Leased line Internet | VPN, Voice over Internet, Video conference |
| 6 | Cài đặt dịch vụ | Tối đa trong vòng 15 ngày kể từ ngày đặt hàng (ngoại trừ các trường hợp đặc biệt sẽ cam kết thời gian đáp ứng riêng) |
| 7 | Báo cáo nguyên nhân gián đoạn dịch vụ (nếu KH yêu cầu) | Trong vòng 1 ngày sau khi xảy ra gián đoạn dịch vụ |
| 8 | Thời gian khắc phục sự cố | |
| | - Sự cố liên quan đến hệ thống mạng SPT | ≤ 1 giờ |
| | - Sự cố liên quan đến cáp vật lý, đường truyền | ≤ 5 giờ |
| 9 | Hỗ trợ qua điện thoại | 24/7 |
| 10 | Hỗ trợ tại địa chỉ khách hàng | |
| | Nhân viên kỹ thuật sẽ có mặt tại địa chỉ khách hàng | Từ 30' đến 1 giờ (đối với KH tại HCM) |

