

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN TỰ CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

CÔNG TY CỔ PHẦN DỊCH VỤ BƯU CHÍNH VIỄN THÔNG SÀI GÒN (SPT)

Địa chỉ: 45 LÊ DUẬN – PHƯỜNG BẾN NGHÉ- QUẬN 1 -TPHCM

Điện thoại: (08) 5 4449999

Fax: (08) 5 4040608

TỰ CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: **KÊNH THUÊ RIÊNG INTERNET**

với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ như sau:

STT	Thông số	Chỉ tiêu
I. CHẤT LƯỢNG KỸ THUẬT		
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%
II. CHẤT LƯỢNG PHỤC VỤ		
1	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
2	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
3	Báo cáo nguyên nhân gián đoạn dịch vụ	Trong vòng 01 ngày sau khi xảy ra gián đoạn dịch vụ
4	Hỗ trợ qua điện thoại	24 giờ trong ngày
5	Hỗ trợ tại địa chỉ khách hàng (tại TPHCM) khi có sự cố về đường kết nối	30-60 phút

1845
SPT
PH
BU
N TH
AI
T.P