

PHỤ LỤC
MÔ TẢ CHI TIẾT CÁC DỊCH VỤ VÀ QUY ĐỊNH VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
(Đính kèm Hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ viễn thông)

Tổng Công ty Viễn thông Viettel cung cấp cho Khách hàng các dịch vụ và đảm bảo chất lượng dịch vụ theo các tiêu chuẩn đã công bố và đăng ký với Bộ Thông tin và Truyền thông, các dịch vụ bao gồm:

A. DỊCH VỤ CUNG CẤP TRÊN HẠ TẦNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT

1. **Dịch vụ điện thoại di động trả sau (*Gói cước Basic, Family, VIP...*)** là dịch vụ cung cấp các dịch vụ thoại, nhắn tin, truy nhập Internet trên hạ tầng viễn thông di động cho các khách hàng là tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo các gói cước lựa chọn. Viettel đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo bản công bố chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất số 1706 ngày 04 tháng 8 năm 2016
2. **Dịch vụ điện thoại di động trả sau (*Gói cước Corporate*)** là gói cước Di động trả sau dành cho các doanh nghiệp, tổ chức có từ 5 thuê bao trả sau của Viettel trở lên. Viettel đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo bản công bố chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất số 1706 ngày 04 tháng 8 năm 2016.
3. **Dịch vụ truy nhập Internet không dây (*Dcom*):** là dịch vụ giúp khách hàng có thể truy nhập Internet băng thông rộng từ máy tính qua thiết bị USB có gắn SIM Viettel. Khi sử dụng dịch vụ này, thuê bao có thể truy cập Internet với tốc độ cao qua sóng di động. Viettel đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo bản công bố chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000 số 12 ngày 05 tháng 8 năm 2016.
4. **Dịch vụ điện thoại cố định không dây (*Homephone*)** là dịch vụ điện thoại cố định nhưng sử dụng SIM di động có gắn số thuê bao cố định và lắp vào máy cố định không dây giúp khách hàng có thể di chuyển trong một phạm vi nhất định. Viettel đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo quy chuẩn kỹ thuật về chất lượng dịch vụ đã công bố.

B. DỊCH VỤ CUNG CẤP TRÊN HẠ TẦNG CỐ ĐỊNH BĂNG RỘNG

1. **Dịch vụ Truy nhập Internet cáp đồng (*ADSL*)** là công nghệ truyền dữ liệu sử dụng đường truyền cáp đồng có tốc độ cam kết tối đa từ 3Mbps/512Kbps đến 5Mbps/640Kbps. Viettel đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo bản công bố chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang) và dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ xDSL (dịch vụ truy nhập Internet xDSL) số 01 ngày 14 tháng 4 năm 2016 của Viettel
2. **Dịch vụ Truy nhập Internet cáp quang (*FTTH*)** là công nghệ truyền dữ liệu sử dụng đường truyền cáp quang, đường truyền ổn định với tốc độ download/upload lên đến 75Mbps. Viettel đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo bản công bố chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang) và dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ xDSL (dịch vụ truy nhập Internet xDSL) số 01 ngày 14 tháng 4 năm 2016 của Viettel.

3. **Dịch vụ kết nối Internet trực tiếp (*Internet Leased Line*)** là giải pháp kết nối Internet tốc độ cao từ 128Kbps đến nGbps thông qua các đường kênh riêng kết nối trực tiếp với cổng Internet với độ ổn định, bảo mật rất cao và khả năng hỗ trợ đa ứng dụng trên nền địa chỉ IP tĩnh. Viettel đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo quy chuẩn kỹ thuật về chất lượng dịch vụ đã công bố.
4. **Dịch vụ Trung kế số (E1)** là dịch vụ cung cấp đường truyền kết nối giữa tổng đài nội hạt của các đơn vị cung cấp dịch vụ viễn thông công cộng với thiết bị đầu cuối thuê bao nhiều đường (tổng đài nội bộ PABX), thiết bị truy nhập mạng của các đơn vị cung cấp dịch vụ Internet (ISP) và thiết bị chuyển mạch của các mạng dùng riêng. Trung kế số E1 bao gồm 30 kênh thoại (dữ liệu) và 02 kênh báo hiệu. Tốc độ luồng E1: $2.048\text{Kbps} = 32 \times 64\text{Kbps}$ (mỗi kênh có tốc độ 64kbps). Viettel đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo các quy chuẩn chất lượng đã công bố.
5. **Dịch vụ điện thoại cố định PSTN** là giúp khách hàng có thể gọi nội hạt, gọi liên tỉnh và quốc tế truyền thống, gọi liên tỉnh và quốc tế VoIP, gọi di động và sử dụng các dịch vụ giá trị gia tăng khác. Viettel đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo bản công bố chất lượng dịch vụ điện thoại cố định số 09 ngày 28 tháng 5 năm 2013 của Viettel.
6. **Dịch vụ Truyền hình cáp** là dịch vụ truyền hình số HD chất lượng cao, được truyền qua hạ tầng mạng băng thông rộng của Viettel đến thiết bị đầu thu HD và tivi của khách hàng. Viettel đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo quy chuẩn kỹ thuật về chất lượng dịch vụ đã công bố.
7. **Dịch vụ Truyền hình NextTV** là dịch vụ truyền hình số HD chất lượng cao, được truyền qua hạ tầng mạng băng thông rộng của Viettel đến thiết bị đầu thu HD và tivi của khách hàng. Dịch vụ có kho nội dung phong phú với tính tương tác cao, giúp khách hàng chủ động lựa chọn kênh giải trí truyền hình, điện ảnh, âm nhạc, thiếu nhi,... để xem vào bất cứ lúc nào. Viettel đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo quy chuẩn kỹ thuật về chất lượng dịch vụ đã công bố.
8. **Dịch vụ kênh thuê riêng (*Office Wan, MertoWan*)** là dịch vụ cung cấp mạng riêng (nội bộ) với mục đích truyền dữ liệu dành cho doanh nghiệp có nhiều chi nhánh, trụ sở trên toàn quốc dựa trên hạ tầng MPLS/VPN hoặc MPLS/VPN Layer 2 của Viettel. Viettel đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo quy chuẩn kỹ thuật về chất lượng dịch vụ đã công bố.

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG VIETTEL