

## **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** là dịch vụ thoại, nhắn tin, truy nhập Internet trên hạ tầng viễn thông di động cung cấp cho các khách hàng là tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo các gói cước lựa chọn (Gói cước Basic, Family, VIP, Corporate . . .) theo hình thức thanh toán cước sau khi sử dụng hàng tháng. Viettel đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo các Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ trên mạng viễn thông di động mặt đất số QCVN 82: 2014/BTTTT, QCVN 81: 2019/BTTTT, QCVN 36:2015/BTTTT.
- 2. Dịch vụ điện thoại di động trả trước** là dịch vụ thoại, nhắn tin, truy nhập Internet trên hạ tầng viễn thông di động cung cấp cho các khách hàng là tổ chức, cá nhân có nhu cầu theo các gói cước lựa chọn (gói cước Economy, Tomato, Học sinh, sinh viên...) theo hình thức nạp tiền trước vào tài khoản trước khi sử dụng dịch vụ. Viettel đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo các Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ trên mạng viễn thông di động mặt đất số QCVN 82: 2014/BTTTT, QCVN 81: 2019/BTTTT, QCVN 36:2015/BTTTT.
- 3. Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng di động (Dcom)** là dịch vụ giúp khách hàng có thể truy nhập Internet băng thông rộng từ thiết bị 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 Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động số QCVN 81:2019/BTTTT.
- 4. Dịch vụ điện thoại cố định vô tuyến (Homephone)** là dịch vụ điện thoại cố định hoạt động trên hạ tầng mạng di động, sử dụng SIM có gắn số thuê bao cố định và lắp vào thiết bị điện thoại cố định vô tuyến giúp khách hàng có thể liên lạc trong khi 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 quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông di động mặt đất số QCVN 36:2015/BTTTT.

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

- 1. 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 100Mbps. Viettel đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về 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) số QCVN 34:2019/BTTTT.
- 2. Dịch vụ kết nối Internet trực tiếp (Internet LeasedLine)** 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 do Bộ TTTT ban hành.
- 3. 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: 2.048Kbps = 32 x 64Kbps (mỗi kênh có tốc độ 64kbps). Viettel đảm bảo chất lượng Dịch vụ cung cấp cho Khách hàng theo Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất số QCVN 35:2019/BTTTT.
- 4. Dịch vụ điện thoại cố định PSTN** là giúp khách hàng có thể gọi nội hạt, gọi liên tỉnh và quốc tế, 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 Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ điện thoại trên mạng viễn thông cố định mặt đất số QCVN 35:2019/BTTTT.
- 5. Dịch vụ Truyền hình cáp số và cáp tương tự** 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 quốc gia về tín hiệu truyền hình cáp tương tự tại điểm kết nối thuê bao số QCVN 87: 2015/BTTTT và Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng tín hiệu truyền hình cáp số DVB-C tại điểm kết nối thuê bao số QCVN 85: 2014/BTTTT.
- 6. Dịch vụ Truyền hình theo công nghệ IPTV** 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 quốc gia về chất lượng dịch vụ IPTV trên mạng viễn thông công cộng cố định số QCVN 84: 2014/BTTTT.