

**BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH
Số: 07**

Đơn vị cung cấp dịch vụ:

TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI (VIETTEL)

Địa chỉ : Số 1 đường Trần Hữu Dực, phường Mỹ Đình 2, quận Nam Từ Liêm,
Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại : 024.62556789

Fax : 024.62996789

Website : <https://vietteltelecom.vn>

Email : vietteladm@viettel.com.vn

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: **Dịch vụ truyền hình cáp giao thức internet (IPTV)**

Phương thức cung cấp dịch vụ: **Trả tiền**

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật: **QCVN 84:2014/BTTTT – Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ IPTV trên mạng viễn thông công cộng cố định** (danh mục các chỉ tiêu chất lượng kèm theo).

Thông tin bổ sung: *Theo Giấy phép cung cấp dịch vụ phát thanh, truyền hình trả tiền số 313/GP-BTTTT ngày 20/8/2018.*

Hà Nội, ngày 05 tháng 10 năm 2018

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Thượng tá Tào Đức Thắng

**DANH MỤC CÁC CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG
DỊCH VỤ PHÁT THANH, TRUYỀN HÌNH**

*(Kèm theo bản công bố chất lượng dịch vụ phát thanh, truyền hình số 07
ngày 05 tháng 10 năm 2018 của Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội)*

Dịch vụ: DỊCH VỤ TRUYỀN HÌNH CẤP GIAO THỨC INTERNET (IPTV)

TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	Mức công bố
I	Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật		
1	Chỉ tiêu chất lượng tín hiệu video		
1.1	Điểm chất lượng hình ảnh trung bình (MOS)	≥ 3,0	≥ 3,0
1.2	Chỉ tiêu các tham số truyền dẫn đối với dịch vụ SDTV, VoD mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 2,0 Mbit/s:		
	Trễ	< 200ms	< 200ms
	Rung pha	< 50ms	< 50ms
	Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16ms	≤ 16ms
	Chu kỳ mất gói IP (gói IP)	< 5	< 5
	Tần suất mất gói (sự kiện lỗi/giờ)	≤ 1	≤ 1
	Tỉ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 7,31 x 10 ⁻⁶	≤ 7,31 x 10 ⁻⁶
1.3	Chỉ tiêu các tham số truyền dẫn đối với dịch vụ HDTV mã MPEG-4 AVC, tốc độ luồng 8,0 Mbit/s:		
	Trễ	< 200ms	< 200ms
	Rung pha	< 50ms	< 50ms
	Thời gian lớn nhất của 1 lỗi	≤ 16ms	≤ 16ms
	Chu kỳ mất gói IP (gói IP)	< 14	< 14
	Tần suất mất gói (sự kiện lỗi/giờ)	≤ 1	≤ 1
	Tỉ lệ mất gói luồng IP video trung bình	≤ 1,28 x 10 ⁻⁶	≤ 1,28 x 10 ⁻⁶
2	Chỉ tiêu thời gian tương tác:		
	Các thao tác trên giao diện người sử dụng	≤ 200ms	(*)
	Chuyển kênh	≤ 2.000ms	(*)
	Thời gian khởi động hệ thống	≤ 30.000ms	(*)
3	Chỉ tiêu đồng bộ giữa tín hiệu video và audio:		
	Tiếng xuất hiện trước hình	≤ 15,0ms	(*)
	Tiếng xuất hiện sau hình	≤ 45,0ms	(*)
II	Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ		
1	Độ khả dụng của dịch vụ	≥ 99,5%	≥ 99,5%



TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật quốc gia QCVN 84:2014/BTTTT	Mức công bố
2	Thời gian thiết lập dịch vụ (E): Ít nhất số hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ trong khoảng thời gian quy định như sau:		
	Trường hợp không lắp đặt đường thuê bao: $E \leq 5$ ngày	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	Trường hợp có lắp đặt đường thuê bao (không tính ngày lễ, thứ 7, chủ nhật):		
	Nội thành, thị xã: $E \leq 12$ ngày		$\geq 90\%$
Thị trấn, xã, làng: $E \leq 20$ ngày	$\geq 90\%$		
3	Thời gian khắc phục dịch vụ (R): Ít nhất số lần mất dịch vụ được khắc phục trong khoảng thời gian quy định như sau:		
	Nội thành, thị xã: $R \leq 36$ h	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	Thị trấn, xã, làng: $R \leq 72$ h		$\geq 90\%$
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (<i>khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng</i>)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
5	Hội âm khiếu nại của khách hàng (<i>DNCCDV phải có văn bản hội âm cho 100% khách hàng khiếu nại trong thời hạn 48h kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại</i>)	100%	100%
6	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng:		
	Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24h trong ngày	24h trong ngày
	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	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$

Ghi chú: (*) Chỉ tiêu "Thời gian tương tác" và chỉ tiêu "Đồng bộ giữa tín hiệu video và audio": Viettel không phải thực hiện tuân thủ đo kiểm cho đến khi có quy chuẩn mới thay thế (theo Công văn số 2382/BTTTT-KHCN ngày 06/7/2017).

Hà Nội, ngày 05 tháng 10 năm 2018

KI. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Thượng tá Tào Đức Thắng