

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG
Số: 55/2023/CBCL-FFC

CÔNG TY CỔ PHẦN FFC

Địa chỉ : Số 18, đường Louis VII, khu đô thị Louis City, Phường Đại
Mỗ, Quận Nam Từ Liêm, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại : 0243 662 2222

Fax: 0243 839 3455

Email : info@ffcvietnam.com

Website: <https://ffcvietnam.com>

CÔNG BỐ

Chất lượng dịch vụ: **Kênh thuê riêng Internet Leased Line.**

Phù hợp với các quy chuẩn kỹ thuật hiện hành, với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ như sau:

ST T	Tên chỉ tiêu	Mức tự công bố	Tham chiếu
I	Giao diện UNI		
1	Môi trường truy nhập	Ethernet tiêu chuẩn, điện/ quang	IEEE 802.3u, 802.3z; 802.3ab; 802.3ae
2	Tốc độ	10M/100M/1G/10G	Các hợp đồng cung cấp
3	MTU (trong nội mạng)	1.500 bytes – 9.000 bytes	Các hợp đồng cung cấp
4	Địa chỉ IP	Gồm 01 địa chỉ IP tĩnh	Các hợp đồng cung cấp
II	Chất lượng dịch vụ		
1	Tính sẵn sàng của dịch vụ - tính trong 1 tháng theo chu kỳ tính cước (<i>Service Availability</i>)	99,95%	FFC cam kết
2	Tỷ lệ mất gói (<i>Packet loss rate</i>)	0,5%	FFC cam kết

3	Độ trễ đầu cuối		FFC cam kết
-	Trong nước	≤ 40ms	
-	Nhật	≤ 105ms	
-	Hàn Quốc	≤ 105ms	
-	Singapore	≤ 105ms	
-	Mỹ	≤ 240ms	
-	Australia	≤ 280ms	
-	Đức	≤ 310ms	
-	Pháp	≤ 320ms	
-	Anh	≤ 300ms	
II	Dịch vụ trợ giúp khách hàng		
1	Trực hỗ trợ khách hàng	24/7/365	FFC cam kết
2	Thời gian phản hồi sau khi tiếp nhận sự cố	15 phút	FFC cam kết
3	Thời gian khắc phục sự cố trung bình (tiêu chuẩn)	04 giờ	FFC cam kết
4	Thời gian gửi thông báo bảo trì cho khách hàng trước khi thực hiện	≥ 02 ngày	FFC cam kết
5	Công cụ giám sát băng thông kênh truyền	24/7/365	FFC cam kết

Hà Nội, ngày 01 tháng 8 năm 2023

TỔNG GIÁM ĐỐC



Ngô Quang Khải