



BẢNG CAM KẾT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ LEASEDLINE INTERNET

Công Ty TNHH Lewu Tech cam kết chất lượng dịch vụ đối với dịch vụ Leasedline Internet như sau:

I. MÔ TẢ DỊCH VỤ

Leasedline Internet là dịch vụ kênh thuê riêng truy cập Internet đảm bảo băng thông quốc tế và trong nước theo cam kết.

II. CAM KẾT CHẤT LƯỢNG

1. Chỉ tiêu kỹ thuật

TT	Chỉ tiêu	Định nghĩa	Đơn vị	Cam kết
1	Băng thông	Băng thông là lượng dữ liệu được truyền trong một đơn vị thời gian (s). Băng thông được xác định thông qua băng thông thực tế tối thiểu mà kết nối đạt được so với băng thông yêu cầu.	%	100%
1.1	Băng thông trong nước	Băng thông kết nối các Server trong nước	%	100%
1.2	Băng thông quốc tế	Băng tổng băng thông đồng thời của khách hàng kết nối ra quốc tế. Trường hợp khách hàng có nhu cầu kết nối quốc tế theo 1 hướng cụ thể, Lewu Tech sẽ tính phí theo yêu cầu riêng từ khách hàng.	%	100%
2	Độ khả dụng	Là thời gian sẵn sàng (tính trong 1 tháng) của đường truyền cho việc truyền dữ liệu của khách hàng..	%	$\geq 99,9\%$
3	Độ trễ	Là thời gian một gói tin truyền từ thiết bị nguồn đến thiết bị đích và quay trở lại (tính trung bình khi ping 1.000 gói).	ms	Trong nước ≤ 45 ms Quốc tế: HKG, SGP ≤ 80 ms; US ≤ 225 ms
4	Tỉ lệ mất gói	Là tỷ lệ giữa tổng số gói tin bị mất trên tổng số gói tin đã gửi trong quá trình truyền dữ liệu giữa hai thiết bị đầu cuối khách hàng (thực hiện ping 10.000 gói).	%	$\leq 0,05\%$
5	Biến thiên độ trễ	Là giá trị tuyệt đối của sự khác biệt về độ trễ của gói tin IP trên cùng một đường truyền so với giá trị tham chiếu (tính trung bình khi ping 1.000 gói).	ms	Trong nước ≤ 10 ms Quốc tế: ≤ 20 ms
6	Kích thước gói tin truyền tối đa	Là kích thước lớn nhất của gói tin có thể truyền đi mà không bị chia nhỏ trên đường truyền.	bytes	1.500

2. Chỉ tiêu phục vụ

TT	Chỉ tiêu	Định nghĩa	Đơn vị	Cam kết
1	Thời gian triển khai cung cấp dịch vụ tối đa	Là khoảng thời gian kể từ ngày đại diện có thẩm quyền của Hai Bên ký kết hợp đồng, phụ lục, biên bản di chuyển, nâng hạ băng thông cho tới khi Lewu Tech bàn giao tuyến kênh cho khách hàng.	Ngày	≤ 14
2	Thời gian khắc phục sự cố	Là khoảng thời gian tính từ thời điểm khách hàng thông báo sự cố cho Lewu Tech cho đến khi sự cố được xử lý xong và được khách hàng xác nhận.	Giờ	≤ 3
3	Thời gian thông báo bảo dưỡng	Là khoảng thời gian tính từ thời điểm Lewu Tech thông báo kế hoạch bảo dưỡng cho khách hàng đến thời gian truyền kênh bị ảnh hưởng do kế hoạch bảo dưỡng.	Ngày	≥ 3
4	Tần suất bảo dưỡng đường truyền và thiết bị sử dụng	Là tần suất (số tháng/lần) Lewu Tech định kỳ kiểm tra, bảo dưỡng đường truyền và thiết bị mà khách hàng sử dụng (nếu khách hàng đồng ý).	Số tháng/lần	≥ 12
5	Số lần hỗ trợ nâng băng thông UCTT	Là số lần trong năm Lewu Tech hỗ trợ nâng băng thông ứng cứu thông tin cho khách hàng. Mỗi lần tối đa 3 ngày.	Số lần/năm	≤ 1
6	Tỷ lệ băng thông tăng thêm khi UCTT	Là băng thông Lewu Tech hỗ trợ nâng cho khách hàng ứng cứu thông tin, được tính bằng phần trăm băng thông tăng thêm so với băng thông khách hàng ký hợp đồng/phụ lục hợp đồng.	%	$\leq 50\%$
7	Cảnh báo vượt ngưỡng băng thông	Là tỷ lệ mức băng thông khách hàng sử dụng so với băng thông khách hàng ký hợp đồng/phụ lục hợp đồng, vượt ngưỡng tỷ lệ này, Lewu Tech sẽ cảnh báo tới khách hàng, tránh trường hợp nghẽn mạng.	%	$\geq 100\%$

III. TIẾP NHẬN SỰ CỐ VÀ GIẢM TRỪ CƯỚC DO SỰ CỐ (nếu có)

1. Đầu mối tiếp nhận sự cố:

Ngày khi có sự cố xảy ra: Quý khách hàng gửi thông báo yêu cầu khắc phục sự cố cho Lewu Tech qua kênh tiếp nhận thông tin hotline - tiếp nhận 24/24 tất cả các sự cố dịch vụ Leasedline Internet như sau:

- + Hotline: 02822202202 ; 0981563979
- + Email: huy.ntq@lewutech.vn; info@lewutech.vn

2. Giảm trừ cước do sự cố

Lewu Tech cung cấp dịch vụ theo chất lượng và tiêu chuẩn như đã cam kết bên trên. Trường hợp mất liên lạc (thời gian mất liên lạc tính từ lúc Khách hàng thông báo cho Lewu Tech đến lúc Lewu Tech báo lại cho Khách hàng về việc đã hoàn thành khắc phục sự cố - căn cứ vào sổ trực ca và Biên bản xác nhận của kỹ thuật hai bên) do lỗi của Lewu Tech, Lewu Tech có trách nhiệm giảm cước cho Khách hàng. Phần cước trong thời gian gián đoạn dịch vụ được khấu trừ vào tháng kế tiếp và được quy định như sau:

- + Dưới 30 phút : Không giảm cước
- + Từ 30 phút đến 60 phút : Giảm 60 phút
- + Trên 60 phút : Giảm theo thời gian mất liên lạc thực tế

Số tiền điều chỉnh được tính theo công thức sau:

$$G = \frac{T}{m} \times n$$

Trong đó:

- G:** Số tiền giảm trừ trong tháng cho Khách hàng (Đvt: đồng)
- T:** Cước dịch vụ/phí trọn gói/phí thuê cổng phần cứng của dịch vụ (Đvt: đồng)
- m:** Tổng số giờ trong tháng (=số ngày x 24 giờ) (Đvt: giờ)
- n:** Số giờ gián đoạn dịch vụ trong tháng (Đvt: giờ)

3. Các trường hợp không được coi là sự cố

Việc ngắt/ngưng dịch vụ do bất kì những lý do nào được nêu sau đây sẽ không được coi là lỗi của Lewu Tech:

- + Bảo dưỡng hệ thống định kì hoặc trong trường hợp khẩn cấp; Bảo dưỡng thiết bị theo yêu cầu của Nhà thầu;
- + Kiểm tra đường truyền theo yêu cầu của Khách hàng trong trường hợp không phát hiện lỗi hay mất đường truyền;
- + Lỗi hoặc hỏng do thiết bị của Khách hàng, hoặc do thiết bị của các bên khác (bên thứ 3) mà Khách hàng đã ủy quyền được sử dụng dịch vụ;
- + Do lỗi Khách hàng kích hoạt hoặc sử dụng dịch vụ sai mục đích;
- + Trường hợp bất khả kháng;
Force majeure;
- + Lewu Tech ngừng cung cấp dịch vụ và/hoặc cung cấp lại do Khách hàng không thanh toán đúng thời hạn như đã quy định tại Hợp đồng này;
- + Lewu Tech ngừng cung cấp dịch vụ do Khách hàng sử dụng kênh bất hợp pháp hoặc với mục đích bất hợp pháp.

CÔNG TY TNHH LEWU TECH