

CAM KẾT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
DỊCH VỤ INTERNET LEASED-LINE QUỐC TẾ
TOÀN TRÌNH (Sau đây được gọi là *Dịch vụ SUPERNET*)

Bản Cam kết chất lượng dịch vụ là bản đính kèm không thể tách rời với Thỏa thuận cung cấp dịch vụ của SUPERNET. Những điều khoản không được nêu trong cam kết này sẽ được quy định trong Thỏa thuận cung cấp dịch vụ.

Cam kết chất lượng dịch vụ này sẽ được áp dụng cho dịch vụ Internet Leased-line Quốc tế từ Việt Nam.

1. Phạm vi cung cấp dịch vụ

- SUPERNET sẽ đảm bảo các điều kiện cần thiết nhằm phục vụ cho việc cung cấp dịch vụ, bao gồm điều kiện môi trường, không gian, nơi đặt thiết bị, dịch vụ hỗ trợ từ xa và thiết bị phần cứng như router, thiết bị giám sát...
- SUPERNET sẽ thực hiện cấu hình, định tuyến lưu lượng và đo kiểm dịch vụ.
- SUPERNET sẽ cung cấp và cập nhật thông tin về lưu lượng của dịch vụ Internet Leased-line Quốc tế thường xuyên và định kỳ.
- SUPERNET sẽ cung cấp dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật 24/7/365.
- SUPERNET sẽ hỗ trợ tư vấn giải pháp kết nối, cung cấp thiết bị và giám sát hoạt động mạng (theo yêu cầu khách hàng)

2. Định nghĩa

2.1 “Độ khả dụng mạng” được định nghĩa là khả năng khách hàng trao đổi các gói IP với mạng của nhà cung cấp của SUPERNET qua các cổng router tại các POP.

“**Độ khả dụng mạng**” được tính như sau:

$$\frac{\text{(Số phút trong ba mươi (30) ngày) - Số phút xảy ra sự cố}}{\text{Số phút trong ba mươi (30) ngày}} \times 100\%$$

2.2 “Sự cố” được hiểu là việc xảy ra gián đoạn Dịch vụ, được tính bắt đầu từ khi khách hàng nhận được xác nhận của SUPERNET về sự cố và sự cố thuộc trách nhiệm của SUPERNET. Sự cố sẽ kết thúc khi SUPERNET thông báo cho khách hàng sự cố đã được khắc phục và được khách hàng chấp thuận. Sự cố không bao gồm bất kỳ gián đoạn dịch vụ xảy ra do việc bảo dưỡng định kỳ hoặc khẩn cấp của SUPERNET hoặc do tác động và thuộc trách nhiệm của khách hàng, hoặc do các sự kiện bất khả kháng được quy định trong các Thỏa thuận liên quan.

2.3 “Độ trễ mạng” được hiểu là thời gian trễ tính từ khi khách hàng gửi một gói tin đến địa chỉ xác định cho đến khi nhận được gói tin phản hồi. Độ trễ mạng được tính bằng

trung bình các độ trễ mạng trong vòng 1 tháng giữa router từ POP của SUPERNET tại các nước đến tất cả các router trong khu vực được xác định là đích đến.

2.4 “*Lượng mất gói tin*” được tính bằng tỷ lệ phần trăm của các gói tin không nhận được phản hồi sau khi gửi đi (gói tin bị mất) so với tất cả các gói tin được gửi đi. Lượng mất gói tin được tính trung bình trong 1 tháng.

“***Lượng mất gói tin***” được tính như sau:

$$\frac{\text{(Tổng số gói gửi - Tổng số gói nhận)} \times 100\%}{\text{Tổng số gói gửi}}$$

Dữ liệu sẽ được thu thập bởi SUPERNET, và với tần suất 5 phút một lần.

3. Cam kết chất lượng dịch vụ

3.1 Cam kết độ khả dụng mạng:

SUPERNET sẽ áp dụng các biện pháp hợp lý nhằm đảm bảo Độ khả dụng mạng không thấp hơn chín mươi chín phẩy chín năm phần trăm (99,95%).

3.2 Cam kết đền bù sự cố

Trong trường hợp Sự cố xảy ra do hành động và thuộc lỗi của SUPERNET, khách hàng sẽ được đền bù Sự cố như bảng dưới đây:

Dịch vụ Internet Leased-line Quốc tế với kết nối Backhaul có bảo vệ:

| Thời gian xảy ra sự cố lũy tiến trong tháng (x) | Đền bù sự cố |
|---|---|
| x < 15 phút | Miễn đền bù |
| 15 phút ≤ x ≤ 4 giờ | Một ngày Cước |
| x > 4 giờ | Một ngày Cước tính cho mỗi block bốn giờ xảy ra Sự cố |

3.3 Cam kết độ trễ mạng

SUPERNET sẽ đảm bảo độ trễ mạng trung bình tháng không vượt quá thời gian được cam kết như sau:

| Độ trễ mạng (tính từ POP/HK) | Độ trễ mạng trung bình (ms/tháng) |
|------------------------------|-----------------------------------|
| HK – USA (Bờ Tây Mỹ) | ≤ 195 ms |
| HK – USA (Bờ Đông Mỹ) | ≤ 260 ms |
| HK – Châu Âu | ≤ 350 ms |
| HK – ASIA | ≤ 95 ms |
| HN – HK (via SMW3/CSC) | ≤ 30 ms |
| HCM – HK (via AAG) | ≤ 30 ms |

Khi “**Độ trễ mạng**” trung bình trong tháng tại các POP không đáp ứng được cam kết chất lượng dịch vụ như trên,

khách hàng sẽ được đền bù 0.5% cước phí dịch vụ trong tháng đó.

3.4. Cam kết Lượng mất gói tin

Khi “*Lượng mất gói tin*” trung bình trong tháng vượt quá 0.5%, khách hàng sẽ được đền bù 0.5% cước phí dịch vụ trong tháng đó.

3.5. Cam kết thời gian khắc phục sự cố

SUPERNET sẽ áp dụng các biện pháp hợp lý nhất để khắc phục sự cố dịch vụ trong vòng 60 phút đối với lỗi kỹ thuật và 4 tiếng đối với lỗi đường truyền kể từ khi nhận được khiếu nại sự cố của khách hàng và có xác nhận về sự cố của SUPERNET.

4. Hỗ trợ kỹ thuật:

- Trong trường hợp phát hiện ra sự cố dịch vụ, khách hàng phải ngay lập tức thông báo cho SUPERNET bằng điện thoại hoặc email. Ngay sau khi nhận được thông báo, SUPERNET sẽ có phản hồi trong thời gian 15 phút.
- Thông báo sẽ được gửi đến khách hàng trong vòng 5 ngày trước khi SUPERNET có bất kỳ hành động bảo dưỡng, bảo trì hay nâng cấp hệ thống gây ảnh hưởng đến dịch vụ cung cấp cho khách hàng

5. Miễn đền bù sự cố

SUPERNET sẽ không chịu trách nhiệm và sẽ không đền bù cho khách hàng trong trường hợp sự cố xảy ra do các nguyên nhân sau đây:

- Do lỗi thiết bị, hệ thống của khách hàng hoặc của bên thứ ba cung cấp cho khách hàng liên quan đến việc sử dụng dịch vụ hoặc do lỗi trong quá trình vận hành, sử dụng dịch vụ của khách hàng hoặc các bên khác được khách hàng cho phép sử dụng dịch vụ và/hoặc hệ thống đó.
- Do sự kiện bất khả kháng được các bên quy định trong các Thỏa thuận cung cấp dịch vụ
- Do việc bảo trì, bảo dưỡng thiết bị hoặc hệ thống đã được SUPERNET thông báo trước cho khách hàng trong vòng ít nhất năm (5) ngày làm việc trước khi thực hiện bảo trì, bảo dưỡng.
- Do khách hàng không thực hiện theo yêu cầu hợp lý của SUPERNET trong quá trình vận hành và sử dụng dịch vụ.
- Gián đoạn dịch vụ xảy ra ít hơn một (01) phút một lần
- Thời tiết xấu ảnh hưởng đến công việc sửa chữa và phục hồi của SUPERNET

- Sự cố xảy ra trên tuyến Cấp biển, cáp đất.

6. Khiếu nại đền bù

- Các khoản đền bù sẽ được tính theo kết quả giám sát và báo cáo của SUPERNET và được khách hàng chấp thuận và được coi là sở cứ đánh giá chất lượng dịch vụ.
- Đền bù được tính riêng cho mỗi Đơn đặt hàng với mỗi dịch vụ cụ thể được quy định trong Đơn đặt hàng đó.
- Trong trường hợp khách hàng không gửi yêu cầu khiếu nại bằng văn bản tới SUPERNET trong vòng mười (30) ngày kể từ ngày xảy ra sự cố, SUPERNET sẽ không có trách nhiệm đối với bất kỳ khoản đền bù nào liên quan đến sự cố đó.
- Trường hợp tranh chấp liên quan đến Sự cố dịch vụ không được hai bên giải quyết trong vòng sáu mươi (60) ngày kể từ ngày khách hàng gửi yêu cầu khiếu nại bằng văn bản, tranh chấp sẽ được giải quyết theo các điều khoản quy định trong Thỏa thuận cung cấp dịch vụ.
- Đối với việc tính mức Đền bù, Cước phí hàng tháng được tính theo cơ sở 30 ngày hoặc bảy trăm hai mươi (720) giờ.