

**PHỤ LỤC HỢP ĐỒNG SỐ 2  
CAM KẾT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ**

(Đính kèm Hợp đồng cung cấp dịch vụ số: ...../HD-QTSC)

Phụ lục Hợp đồng này được lập vào ngày tháng năm , giữa Bên A và Bên B đã được đề cập trong Hợp đồng đính kèm. Hai Bên thỏa thuận và đồng ý ký kết Phụ lục 2 Hợp đồng này với các điều khoản như sau:

**ĐIỀU 1: ĐIỀU KHOẢN CHUNG**

1.1. Cam kết chất lượng dịch vụ (SLA) cung cấp cho Bên A là một trong những nghĩa vụ của Bên B theo đúng với các điều khoản trong Hợp đồng đính kèm (đối với dịch vụ kênh thuê riêng). Cam kết này thể hiện sự mong muốn cung cấp sự hỗ trợ tốt nhất tới Bên A và đặt ra các mức phạt nếu không thực hiện đúng cam kết.

1.2. Bên B căn cứ vào các biên bản làm việc giữa hai bên về việc giải quyết các khiếu nại về chất lượng dịch vụ làm cơ sở tính toán giảm trừ cước phí sử dụng dịch vụ cho bên A.

**ĐIỀU 2: CÁC CAM KẾT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ**

2.1. Cam kết về thời gian thiết lập dịch vụ: Bên A cam kết hoàn tất việc thiết lập dịch vụ và bàn giao cho Bên B sử dụng trong thời gian 03 (ba) ngày kể từ ngày chính thức ký kết Hợp đồng hoặc Phụ lục hợp đồng.

2.2. Cam kết về đảm bảo chất lượng đường truyền Internet:

STT	Các thông số SLA	Chỉ tiêu
1	Độ khả dụng mạng trung bình trên tháng	99,5%
2	Tỉ lệ rớt gói trung bình trên tháng (<)	1%
3	Độ trễ	
-	Trong nước (<)	30 ms
-	Quốc tế (<)	
	Hong Kong	70 ms
	Singapore	70 ms
	USA	320 ms

	Japan	250 ms
	EU	350 ms

### 2.3. Cách tính giảm trừ cước phí sử dụng dịch vụ:

Các trường hợp do không đảm bảo yêu cầu về chất lượng dịch vụ như trong cam kết chất lượng dịch vụ (SLA) (trừ trường hợp bất khả kháng theo quy định tại hợp đồng và phù hợp quy định pháp luật), mức cước khấu trừ được tính theo công thức:

Cước hàng tháng x Thời gian sự cố

Số tiền giảm trừ = -----

Tổng số thời gian của tháng xảy ra gián đoạn

Cách tính thời gian xảy ra gián đoạn:

- Dưới ½ giờ: được tính thành ½ giờ
- Từ ½ giờ đến 01 giờ: được tính thành 01 giờ

2.4. Cam kết về băng thông và lưu lượng truy nhập Internet: Bên A bảo đảm 100% băng thông truy nhập Internet mà Bên B đăng ký tính từ cổng truy nhập của Bên B kết nối ra cổng Internet của Bên B.

2.5. Thống kê và giám sát băng thông trực tuyến: Bên B cung cấp cho Bên A một tài khoản với tên người dùng/mật khẩu để Bên A truy nhập vào website thống kê băng thông sử dụng và giám sát băng thông sử dụng của mình trực tuyến 24/24.

### 2.6. Cam kết về thời gian hỗ trợ dịch vụ:

a) Ngoại trừ sự cố về cấp thông tin và các sự cố bên ngoài phạm vi Công viên Phần mềm Quang Trung, Bên B cam kết trong giờ làm việc từ 8h sáng tới 16h30, thời gian phản hồi và xử lý là 30 phút đồng hồ kể từ khi nhận được yêu cầu và thời gian giải quyết tối đa là 04 giờ đồng hồ.

b) Trường hợp gửi khiếu nại về độ sẵn sàng của đường kết nối tới Bên B, Bên A cần cung cấp cho Bên B văn bản khiếu nại sự cố thông báo về ngày giờ xảy ra sự cố và mức độ sự cố. Bên B chịu trách nhiệm xác nhận sự cố và giải quyết khiếu nại theo đúng thời hạn pháp luật quy định về giải quyết khiếu nại đối với dịch vụ viễn thông, internet.

c) Trong trường hợp Bên B thực hiện bảo trì hệ thống theo định kỳ hoặc khẩn cấp, thì Bên B sẽ thực hiện theo qui định và thời gian gián đoạn dịch vụ tối đa 30 phút.

Lịch bảo trì hệ thống	Thời điểm thực hiện	Thông báo trước khi thực hiện
Dựa trên kế hoạch và qui trình	Từ sau 12h PM thứ 7 đến trước 8h AM thứ 2	5 ngày

Khẩn cấp	Bất cứ lúc nào	1h
----------	----------------	----

d) Thông tin và cấp độ hỗ trợ :

Mức độ	Thời gian	QTSC
1	Cuộc gọi được tiếp nhận	NOC /Helpdesk Tel: 028.37158888 Email: helpdesk@qtsc.com.vn
2	30 phút	* Phó TT. Viễn thông (Phụ trách hạ tầng viễn thông) Mai Sỹ Nguyên Mobile: 0888877633 Email: <a href="mailto:msnguyen@qtsc.com.vn">msnguyen@qtsc.com.vn</a> * Phó TT. Viễn thông (Phụ trách kỹ thuật viễn thông) Lê Minh Tuấn Mobile: 0888877598 Email: mtuan@qtsc.com.vn
3	60 phút	Trưởng TT. Viễn thông Trần Hoàng Nam Mobile: 0888877626 Email: nam@qtsc.com.vn
4	90 phút	Giám đốc Lâm Nguyễn Hải Long Mobile: 0888877599 Email: long@qtsc.com.vn

Phụ lục Hợp đồng này được lập thành 06 (sáu) bản có giá trị như nhau. Mỗi Bên giữ 03 (ba) bản để thực hiện.

**ĐẠI DIỆN BÊN A**  
(Ký và ghi rõ họ tên)

**ĐẠI DIỆN BÊN B**  
(Ký và ghi rõ họ tên)