

TỔNG CỤC BƯU ĐIỆN
Số: 683/1997/QĐ-TCBĐ

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
Hà Nội, ngày 14 tháng 11 năm 1997

QUYẾT ĐỊNH

Về việc ban hành tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ Internet

TỔNG CỤC TRƯỞNG TỔNG CỤC BƯU ĐIỆN

- Căn cứ Nghị định 12/CP ngày 11/3/1996 của Chính phủ về chức năng nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức bộ máy của Tổng cục Bưu điện;
- Căn cứ Nghị định 109/1997-NĐ-CP ngày 12/11/1997 của Chính phủ về Bưu chính và Viễn thông;
- Căn cứ Nghị định số 21/CP ngày 05/03/1997 của Chính phủ về việc ban hành "Quy chế tạm thời về quản lý, thiết lập, sử dụng mạng Internet ở Việt Nam";
- Căn cứ Nghị định số 141-HĐBT ngày 24/8/1982 của Hội đồng Bộ trưởng ban hành Điều lệ về công tác tiêu chuẩn hoá;
- Căn cứ Quyết định của Tổng cục trưởng Tổng cục Bưu điện số 679/ 1997/QĐ-TCBĐ ngày 14/11/1997 ban hành thể lệ dịch vụ Internet;
- Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Khoa học Công nghệ và Hợp tác Quốc tế;

QUYẾT ĐỊNH

Điều 1: Ban hành kèm theo Quyết định này Tiêu chuẩn Chất lượng dịch vụ Internet.

Điều 2: Quyết định này có hiệu lực sau 15 ngày kể từ ngày ký.

Điều 3: Các ông (bà) Chánh văn phòng, thủ trưởng các đơn vị chức năng, các đơn vị trực thuộc Tổng cục và các chủ thể tham gia hoạt động Internet chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này.

TIÊU CHUẨN

CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ INTERNET

*(Ban hành kèm theo Quyết định số 683/1997/QĐ-TCBD ngày 14 tháng 11 năm 1997 của
Tổng cục trưởng Tổng cục Bưu điện)*

1- Phạm vi áp dụng

- 1.1. Tiêu chuẩn này quy định các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ Internet được cung cấp tại Việt Nam và các thông số để đánh giá chất lượng dịch vụ này.
- 1.2. Tiêu chuẩn này là cơ sở để giải quyết mối quan hệ giữa nhà cung cấp dịch vụ Internet và khách hàng về mặt chất lượng dịch vụ.
- 1.3. Tiêu chuẩn này không qui định các Tiêu chuẩn kỹ thuật và các giao thức có liên quan đến mạng lưới cung cấp dịch vụ Internet.

2. Thuật ngữ và khái niệm

Tiêu chuẩn này áp dụng các thuật ngữ và khái niệm sau đây:

- 2.1. Chất lượng dịch vụ (Quality of Service): là sự thoả mãn nhu cầu của khách hàng với chi phí thấp nhất. Chất lượng dịch vụ được đánh giá bằng một bộ các chỉ tiêu mà khách hàng có thể sử dụng để đánh giá khả năng của nhà cung cấp dịch vụ.
- 2.2. Nhà cung cấp dịch vụ Internet: là cơ quan, tổ chức, doanh nghiệp được phép thiết lập mạng thông tin máy tính với một số địa chỉ IP và cung cấp các dịch vụ: thư điện tử, truyền tệp dữ liệu, truy nhập từ xa, truy nhập các cơ sở dữ liệu... theo các phương thức khác nhau cho đơn vị và người sử dụng Internet.
- 2.3. Mở dịch vụ Internet: Là việc cung cấp địa chỉ điện tử, giao thức liên lạc TCP/IP và các chỉ dẫn cần thiết khác để khách hàng trên cơ sở truy nhập điện thoại và máy tính của mình có thể truy nhập vào Internet.

3. Qui định chung

- 3.1. Tất cả các nhà cung cấp dịch vụ Internet trên lãnh thổ Việt Nam đều phải tuân thủ các yêu cầu nêu trong tiêu chuẩn này.
- 3.2. Khi các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ bị giảm sút so với tiêu chuẩn này, gây ảnh hưởng trực tiếp đến chất lượng dịch vụ mà khách hàng cảm nhận được thì ngay lập tức nhà cung cấp dịch vụ Internet cần tiến hành xem xét tỷ mỉ vấn đề, xác định nguyên nhân làm giảm chất lượng

dịch vụ là do khách hàng hay nhà cung cấp dịch vụ. Nếu trách nhiệm thuộc về nhà cung cấp dịch vụ thì phải tìm cách khắc phục để đảm bảo các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ đề ra.

4. Chỉ tiêu đánh giá chất lượng lượng dịch vụ

4.1. Độ khả dụng của mạng

Độ khả dụng của mạng là tỷ lệ thời gian (D) trong đó khách hàng có thể truy nhập vào Internet trong thời gian qui chuẩn:

$$D = 1 - T_f/T_r$$

Trong đó:

Tf là thời gian mạng có sự cố thuộc trách nhiệm của nhà cung cấp dịch vụ

Tr là thời gian qui chuẩn để tính độ khả dụng (tính theo quý).

Độ khả dụng của mạng phải lớn hơn 95%.

4.2. Tỷ lệ truy nhập thành công

Tỷ lệ truy nhập thành công được xác định bằng tỷ số giữa số lần khách hàng truy nhập thành công trên tổng số lần truy nhập trong một ngày và được qui định trong bảng 1 đối với các khu vực khác nhau.

Bảng 1: Tỷ lệ truy nhập thành công

Khu vực	Tỷ lệ truy nhập thành công
Thành phố, tỉnh	>= 90%
Thị trấn, huyện	>= 80%
Làng, xã	>= 70%

4.3. Khả năng duy trì kết nối

Tỷ lệ các kết nối bị gián đoạn được xác định bằng tỷ số các kết nối đã được thiết lập nhưng bị gián đoạn do nguyên nhân thuộc nhà cung cấp dịch vụ trên tổng số các kết nối. Tỷ lệ đó phải nhỏ hơn 5% (tính theo hàng tháng).

4.4. Thời gian mở dịch vụ

Thời gian mở dịch vụ được tính từ lúc nhận được yêu cầu của khách hàng đến khi yêu cầu được thoả mãn và được qui định như trong bảng 2 đối với các khu vực khách hàng khác nhau.

Bảng 2: Chỉ tiêu thời gian mở dịch vụ

Khu vực	Thời gian mở dịch vụ (ngày làm việc)
Thành phố, tỉnh	≤ 4
Thị trấn, huyện	≤ 6
Làng, xã	≤ 7

Tỷ lệ các trường hợp khách hàng phải chờ lâu hơn thời gian quy định trong bảng 2 phải nhỏ hơn 10% (tính theo hàng quý).

4.5. Thời gian khôi phục dịch vụ

Thời gian khôi phục dịch vụ được tính từ lúc nhận được thông báo hư hỏng đến lúc sửa chữa xong và được quy định trong bảng 3 đối với các khu vực khác nhau.

Bảng 3: Chỉ tiêu thời gian khôi phục dịch vụ

Khu vực	Thời gian khôi phục dịch vụ (ngày làm việc)
Thành phố, tỉnh	≤ 24
Thị trấn, huyện	≤ 48
Làng, xã	≤ 72