

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG

BỘ THÔNG TIN VÀ TRUYỀN THÔNG CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 12/2014/TT-BTTTT

Hà Nội, ngày 02 tháng 10 năm 2014

THÔNG TƯ**Ban hành “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất”**

Căn cứ Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật ngày 29 tháng 6 năm 2006;

Căn cứ Luật Viễn thông ngày 23 tháng 11 năm 2009;

Căn cứ Nghị định số 127/2007/NĐ-CP ngày 01 tháng 8 năm 2007 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật;

Căn cứ Nghị định số 132/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 10 năm 2013 của Chính phủ quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn và cơ cấu tổ chức của Bộ Thông tin và Truyền thông;

Theo đề nghị của Vụ trưởng Vụ Khoa học và Công nghệ,

Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành Thông tư quy định Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất.

Điều 1. Ban hành kèm theo Thông tư này Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất (QCVN 34:2014/BTTTT).

Điều 2. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 4 năm 2015 và thay thế “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập internet ADSL”, ký hiệu QCVN 34:2011/BTTTT ban hành kèm theo Thông tư số 11/2011/TT-BTTTT ngày 26 tháng 5 năm 2011.

Điều 3. Chánh Văn phòng, Vụ trưởng Vụ Khoa học và Công nghệ, Thủ trưởng các cơ quan, đơn vị thuộc Bộ Thông tin và Truyền thông, Giám đốc Sở Thông tin và Truyền thông các tỉnh, thành phố trực thuộc Trung ương và các tổ chức, cá nhân có liên quan chịu trách nhiệm thi hành Thông tư này./.

BỘ TRƯỞNG**Nguyễn Bắc Sơn**

Lời nói đầu

QCVN 34:2014/BTTTT thay thế QCVN 34:2011/BTTTT.

QCVN 34:2014/BTTTT do Viện Khoa học Kỹ thuật Bưu điện biên soạn, Vụ Khoa học và Công nghệ thẩm định và trình duyệt, Bộ Thông tin và Truyền thông ban hành kèm theo Thông tư số 12/2014/TT- BTTTT ngày 02 tháng 10 năm 2014.

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

QCVN 34:2014/BTTTT

**QUY CHUẨN KỸ THUẬT QUỐC GIA
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET
BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT**

***National technical regulation on quality of fixed land broadband
Internet Access Service***

HÀ NỘI - 2014

Mục lục

1. Quy định chung

1.1. Phạm vi điều chỉnh

1.2. Đối tượng áp dụng

1.3. Giải thích từ ngữ

1.4. Chữ viết tắt

2. Quy định kỹ thuật

2.1. Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật

2.1.1. Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công

2.1.2. Tốc độ tải dữ liệu trung bình

2.1.3. Lưu lượng sử dụng trung bình

2.1.4. Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai

2.2. Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ

2.2.1. Độ khả dụng của dịch vụ

2.2.2. Thời gian thiết lập dịch vụ

2.2.3. Thời gian khắc phục mất kết nối

2.2.4. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ

2.2.5. Hồi âm khiếu nại của khách hàng

2.2.6. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng

3. Quy định về quản lý

4. Trách nhiệm của tổ chức, cá nhân

5. Tổ chức thực hiện

PHỤ LỤC A (Quy định) Danh sách các website/server sử dụng để thực hiện các mẫu đo chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất

THƯ MỤC TÀI LIỆU THAM KHẢO

**QUY CHUẨN KỸ THUẬT QUỐC GIA
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET
BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT**

***National technical regulation on quality of fixed land broadband Internet
Access Service***

1. Quy định chung

1.1. Phạm vi điều chỉnh

Quy chuẩn này quy định mức giới hạn các chỉ tiêu chất lượng đối với dịch vụ truy nhập Internet băng rộng, thuộc nhóm dịch vụ viễn thông cố định mặt đất (sau đây gọi tắt là dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất), bao gồm:

- Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (gọi tắt là dịch vụ truy nhập Internet cáp quang);
- Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ Modem cáp truyền hình (gọi tắt là dịch vụ truy nhập Internet cáp truyền hình);
- Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ xDSL (gọi tắt là dịch vụ truy nhập Internet xDSL).

1.2. Đối tượng áp dụng

Quy chuẩn này áp dụng đối với Cơ quan quản lý nhà nước và các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất (sau đây gọi tắt là Doanh nghiệp cung cấp dịch vụ) để thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất theo các quy định của Nhà nước và của Bộ Thông tin và Truyền thông.

Quy chuẩn này cũng là cơ sở để người sử dụng giám sát chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất của các doanh nghiệp.

1.3. Giải thích từ ngữ

1.3.1. Khách hàng (người sử dụng dịch vụ)

Cá nhân, tổ chức Việt Nam hoặc nước ngoài sử dụng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất tại Việt Nam.

1.3.2. Chất lượng dịch vụ

Kết quả tổng hợp của các chỉ tiêu thể hiện mức độ hài lòng của người sử dụng dịch vụ đối với dịch vụ đó.

1.3.3. Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất

Dịch vụ truy nhập Internet được cung cấp thông qua mạng viễn thông cố định mặt đất dựa trên các công nghệ khác nhau có tốc độ tải xuống từ 256 kbit/s trở lên.