

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

BẢN CAM KẾT CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
Số: 7347/VNPT-CLG-CN

Đơn vị cung cấp dịch vụ : Tập đoàn Bưu chính Viễn thông Việt Nam (VNPT)
Địa chỉ : 57 Huỳnh Thúc Kháng, Phường Láng Hạ, Quận Đống Đa,
Thành phố Hà Nội.
Điện thoại : 024.37741091
Email : vanphong@vnpt.vn
Website : www.vnpt.com.vn

CAM KẾT

Chỉ tiêu chất lượng các dịch vụ Công nghệ thông tin/số cốt lõi¹ của VNPT cam kết mức tiêu chuẩn là:

Bảng 1. Chỉ tiêu chất lượng các dịch vụ CNTT/Số của VNPT:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức cam kết		
		Thấp	Trung bình	Cao
A	Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật			
1	Độ khả dụng dịch vụ	≥ 99.982%		
2	Tần suất sao lưu dữ liệu	Hàng ngày (Khung giờ 11:00 PM - 05:00 AM)		
3	Thời gian lưu trữ	30 ngày		
B	Chỉ tiêu chất lượng phục vụ			
1	Thời gian phản hồi tiếp nhận yêu cầu (hỗ trợ dịch vụ, xử lý sự cố, xử lý thay đổi, khiếu nại) khách hàng (Response Time)	≤20 phút		
2	Thời gian chuyển tiếp yêu cầu khách hàng cho cấp hỗ trợ/ xử lý khác	≤20 phút		
3	Thời gian xử lý yêu cầu hỗ trợ (Service Request-SR)	≤13 giờ	≤08 giờ	≤04 giờ
4	Thời gian xử lý yêu cầu cung cấp dịch vụ (Service Order-SO)	N/A	≤16 giờ	≤08 giờ
5	Thời gian xử lý sự cố (Incident)	Sự cố nghiêm trọng: ≤01 giờ Sự cố lớn: ≤04 giờ Sự cố thông thường: ≤24 giờ		

¹ Bản cam kết này áp dụng cho danh mục sản phẩm dịch vụ hiện hành và/hoặc danh mục sản phẩm dịch vụ cập nhật mới của Tập đoàn VNPT.

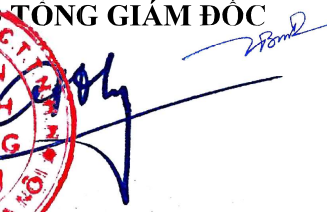
STT	Tên chỉ tiêu ²	Mức cam kết		
		Thấp	Trung bình	Cao
6	Thời gian xử lý yêu cầu thay đổi (Change Request-CR)			
6.1	Cải tiến trải nghiệm	CRp ³ : ≤03 ngày CRx ⁴ : ≤ 15 ngày		
6.2	Nâng cấp tính năng	CRp: ≤07 ngày CRx: ≤ 20 ngày		
6.3	Phát triển tính năng mới	CRp: ≤12 ngày CRx: ≤ 20 ngày		
7	Thời gian xử lý giải quyết khiếu nại liên quan đến các loại hình khiếu nại của khách hàng			
7.1	Khiếu nại về cước dịch vụ	Khách hàng loại A ⁵ : ≤08 giờ Khách hàng loại B : ≤16 giờ Khách hàng loại C : ≤20 giờ		
7.2	Khiếu nại về chất lượng dịch vụ	Khách hàng loại A : ≤08 giờ Khách hàng loại B : ≤16 giờ Khách hàng loại C : ≤20 giờ		
7.3	Khiếu nại về chất lượng phục vụ của đội ngũ kỹ thuật viên	Khách hàng loại A : ≤08 giờ Khách hàng loại B : ≤08 giờ Khách hàng loại C : ≤08 giờ		
7.4	Khiếu nại về thiết bị đầu cuối	Khách hàng loại A : ≤08 giờ Khách hàng loại B : ≤16 giờ Khách hàng loại C : ≤20 giờ		
C	Chỉ tiêu An toàn thông tin			
1	Cấp độ an toàn hệ thống thông tin	Cấp độ 3 (Tuân theo Tiêu chuẩn quốc gia TCVN 11930:2017)		

Hà Nội, ngày 22 tháng 8 năm 2024

Nơi nhận:

- TGD (để b/c);
- P.TGD Dương Thành Long (để ph/h);
- P.TGD Trần Thanh Thủy (để ph/h);
- Các TCT: VNPT-Vinaphone/Net/Media (để th/h);
- Công ty VNPT IT (để th/h);
- Các VNPT tỉnh, thành phố (để th/h);
- Các Ban CLG, CN, CLSP, KHĐT (để th/h);
- Lưu VT, CN, CLG.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC


Ngô Diên Hy

eOffice: 662845 /VBKS

³ CRp: Khảo sát, tư vấn, báo giá.

⁴ CRx: Thực hiện thay đổi, phát triển sau khi ký đơn hàng.

⁵ Phân loại khách hàng loại A, B, C tham chiếu theo QĐ 1117/QĐ-VNPT-CLG.

Phụ lục A. Các chỉ tiêu áp dụng riêng cho một số dịch vụ CNTT cốt lõi/số

A.1 Độ khả dụng dịch vụ

Bảng A.1. Các chỉ tiêu độ khả dụng áp dụng riêng cho các dịch vụ VNPT SmartCloud, VNPT SmartCA

TT	Tên dịch vụ	Chỉ tiêu độ khả dụng
1	VNPT SmartCloud	$\geq 99.99\%$
2	VNPT SmartCA	$\geq 99.99\%$

A.2 Thời gian xử lý yêu cầu cung cấp dịch vụ

Bảng A.2. Các chỉ tiêu Thời gian xử lý yêu cầu cung cấp dịch vụ (SO) áp dụng cho dịch vụ VNPT SmartCloud

TT	Tên dịch vụ	Chỉ tiêu
1	VNPT SmartCloud	Thời gian xử lý yêu cầu cung cấp dịch vụ: Ưu tiên trung bình : ≤ 04 giờ Ưu tiên cao: ≤ 01 giờ

A.3 Thời gian đáp ứng yêu cầu hỗ trợ dịch vụ (SR) và thời gian đáp ứng yêu cầu thay đổi (CR)

Bảng A.3. Các chỉ tiêu Thời gian xử lý yêu cầu thay đổi (CR) áp dụng cho các dịch vụ VNPT CA, VNPT eContract, VNPT SmartCA

TT	Tên dịch vụ	Chỉ tiêu
1	- VNPT CA, - VNPT eContract, - VNPT smartCA	Thời gian đáp ứng yêu cầu thay đổi (CR): - Cải tiến trải nghiệm CRp: ≤ 02 ngày; CRx: ≤ 11 ngày - Nâng cấp tính năng: CRp: ≤ 04 ngày; CRx: ≤ 15 ngày - Phát triển tính năng mới: CRp: ≤ 07 ngày, CRx: ≤ 17 ngày

Bảng A.4. Các chỉ tiêu Thời gian đáp ứng yêu cầu hỗ trợ dịch vụ (SR) và thời gian đáp ứng yêu cầu thay đổi (CR) áp dụng cho các dịch vụ VNPT HIS L2, VNPT HIS Oracle Java, VNPT-HSSK, VNPT Pharmacy, VNPT LIS, VNPT RIS/PACS:

TT	Tên dịch vụ	Chỉ tiêu
1	-VNPT HIS L2 -VNPT HIS Oracle Java -VNPT-HSSK, -VNPT Pharmacy, -VNPT LIS. - VNPT RIS/PACS	Thời gian xử lý yêu cầu hỗ trợ dịch vụ (SR): Ưu tiên Cao: ≤ 02 giờ Ưu tiên TB ≤ 06 giờ Ưu tiên thấp: ≤ 08 giờ
		Thời gian đáp ứng yêu cầu thay đổi (CR): - Nâng cấp tính năng: CRp: ≤ 05 ngày; CRx: ≤ 17 ngày - Phát triển tính năng mới: CRp: ≤ 08 ngày, CRx: ≤ 17 ngày