

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: 10/2014/TT-BTTTT

Hà Nội, ngày 28 tháng 8 năm 2014

THÔNG TƯ**Ban hành “Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000”***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 Luật Tần số Vô tuyến điện 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 trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000.*

Điều 1. Ban hành kèm theo Thông tư này Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000 (QCVN 81:2014/BTTTT).

Điều 2. Thông tư này có hiệu lực thi hành kể từ ngày 01 tháng 03 năm 2015.

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**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

QCVN 81:2014/BTTTT

**QUY CHUẨN KỸ THUẬT QUỐC GIA
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET
TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT-2000**

***National technical regulation
on quality of Internet access service on the IMT-2000
Public Land Mobile Network***

HÀ NỘI - 2014

Mục lục

1. Quy định chung

- 1.1. Phạm vi điều chỉnh
- 1.2. Đối tượng áp dụng
- 1.3. Tài liệu viện dẫn
- 1.4. Giải thích từ ngữ
- 1.5. Chữ viết tắt

2. Quy định kỹ thuật

- 2.1. Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật
 - 2.1.1. Độ sẵn sàng của mạng vô tuyến
 - 2.1.2. Tỷ lệ truy nhập thành công dịch vụ
 - 2.1.3. Thời gian trễ truy nhập dịch vụ trung bình
 - 2.1.4. Tỷ lệ truyền tải dữ liệu bị rơi
 - 2.1.5. Tốc độ tải dữ liệu
- 2.2. Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ
 - 2.2.1. Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ
 - 2.2.2. Hối âm khiếu nại của khách hàng
 - 2.2.3. Dịch vụ trợ giúp 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) Yêu cầu chung về đo kiểm

Thư mục tài liệu tham khảo

Lời nói đầu

QCVN 81/2014/BTTTT được xây dựng dựa trên cơ sở các tiêu chuẩn quốc tế ETSI EG 202 057-4 V1.2.1 (07-2008) và ETSI TS 102 250-2 V2.2.1 (04-2011).

QCVN 81/2014/BTTTT do Cục Viễn thông 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 10/2014/TT-BTTTT ngày 28 tháng 8 năm 2014.

**QUY CHUẨN KỸ THUẬT QUỐC GIA
VỀ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET
TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG DI ĐỘNG MẶT ĐẤT IMT-2000**

***National technical regulation
on quality of Internet access service on the IMT-2000
Public Land Mobile Network***

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 trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000.

1.2. Đối tượng áp dụng

Quy chuẩn này áp dụng đối với Cơ quan quản lý nhà nước và các doanh nghiệp viễn thông cung cấp dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000 (sau đây gọi tắt DNCCDV) thực hiện quản lý chất lượng dịch vụ này 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 dịch vụ giám sát chất lượng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000 của các doanh nghiệp.

1.3. Tài liệu viện dẫn

ETSI TS 102 250-5: "Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ); QoS aspects for popular services in mobile networks; Part 5: Definition of typical measurement profiles".

ETSI TS 102 250-6: "Speech Processing, Transmission and Quality Aspects (STQ); QoS aspects for popular services in mobile networks; Part 6: Post processing and statistical methods".

ITU-R M1457-10: "Detailed specifications of the terrestrial radio interfaces of International Mobile Telecommunications-2000 (IMT-2000)".

1.4. Giải thích từ ngữ

1.4.1 Dịch vụ truy nhập Internet là dịch vụ cung cấp cho người sử dụng Internet khả năng truy nhập đến Internet.

1.4.2. Vùng cung cấp dịch vụ là vùng địa lý mà DNCCDV công bố về khả năng sử dụng dịch vụ truy nhập Internet trên mạng viễn thông di động mặt đất IMT-2000 theo mức chất lượng được quy định tại mục 2.1 của quy chuẩn này.

Vùng cung cấp dịch vụ bao gồm 2 loại là vùng biên và vùng lõi. Vùng biên là vùng cung cấp dịch vụ có tốc độ tải dữ liệu hướng xuống tối thiểu là 256 kbit/s. Vùng lõi là vùng cung cấp dịch vụ có tốc độ tải dữ liệu hướng xuống tối thiểu là 01 Mbit/s.