

## Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ GTGT trên mạng VNPT

CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG			Dịch vụ trên nền thoại	Dịch vụ trên nền SMS	Dịch vụ trên nền dữ liệu	
Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật	Tỉ lệ giao dịch thành công		≥92%	≥94%	≥90%	
	Thời gian thiết lập giao dịch		≤20s	≤175s	≤15s	
	Độ chính xác ghi cước	Tỉ lệ giao dịch không ghi được cước		≤0.1%		
		Tỉ lệ giao dịch bị ghi cước sai		≤0.01%		
	Chỉ tiêu về xử lý sự cố, khắc phục lỗi	Thời gian gián đoạn dịch vụ	Ngày làm việc	≤01h		
			Ngày nghỉ	≤02h		
		Số lần xảy ra lỗi	Lỗi nghiêm trọng	≤01 lần/03 tháng		
			Lỗi bình thường	≤03 lần /03 tháng		