

1. Tiêu chuẩn dịch vụ nhắn tin Inmarsat

STT	Tên tiêu chí	Chỉ tiêu
1	Vùng dịch vụ	IOR
2	Thời gian trực canh	24/7
3	Tỉ lệ liên lạc thành công	$\geq 95\%$
4	Chất lượng liên lạc	Ít nhất 95% người được hỏi đánh giá chất lượng dịch vụ trên mức 3 (chấp nhận được)
5	Độ khả dụng của dịch vụ	$D \geq 98\%$
6	Thời gian thiết lập dịch vụ	Hơn 90% hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 7 ngày
7	Khiếu nại khách hàng về chất lượng dịch vụ	≤ 2 khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng liên tiếp
8	Hồi âm khiếu nại khách hàng	100% khách hàng nhận được hồi âm bằng văn bản trong thời hạn 4 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại
9	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian hỗ trợ khách hàng: 24/24 $T_{HTKH} \geq 90\%$.

2. Tiêu chuẩn dịch vụ Thoại, Fax, Truyền số liệu Inmarsat

STT	Tên tiêu chí	Chỉ tiêu
1	Vùng dịch vụ	IOR
2	Thời gian trực canh	24/7
3	Độ khả dụng dịch vụ	$\geq 98\%$
4	Tỉ lệ liên lạc thành công	$\geq 92\%$
5	Chất lượng liên lạc	Chất lượng: mức ≥ 3
6	Thời gian thiết lập dịch vụ	Hơn 90% hợp đồng cung cấp dịch vụ có thời gian thiết lập dịch vụ ≤ 7 ngày
7	Khiếu nại khách hàng về chất lượng dịch vụ	≤ 2 khiếu nại/100 khách hàng/3 tháng liên tiếp
8	Hồi âm khiếu nại khách hàng	100% khách hàng nhận được hồi âm bằng văn bản trong thời hạn 4 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại
9	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> Thời gian hỗ trợ khách hàng: 24/24 $T_{HTKH} \geq 90\%$.