

**TCVN**

**TIÊU CHUẨN QUỐC GIA**

**TCVN 8689: 2011**

Xuất bản lần 1

**DỊCH VỤ IPTV TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG  
CÔNG CỘNG CỐ ĐỊNH – CÁC YÊU CẦU**

*IPTV services on fixed public telecommunication network – Requirements*

**HÀ NỘI - 2011**

## Mục lục

1 Phạm vi áp dụng.....	5
2 Tài liệu viện dẫn .....	5
3 Thuật ngữ và định nghĩa.....	5
4 Ký hiệu và thuật ngữ ( bộ viết tắt theo tiêu chuẩn).....	6
5 Chỉ tiêu chất lượng dịch vụ IPTV .....	7
5.1 Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật.....	7
5.1.1 Chỉ tiêu chất lượng tín hiệu video.....	7
5.1.1.1 Chất lượng tín hiệu video .....	7
5.1.1.2 Các tham số lớp truyền dẫn .....	7
5.1.2 Chỉ tiêu thời gian tương tác.....	9
5.1.3 Chỉ tiêu đồng bộ giữa tín hiệu hình và tiếng .....	9
5.2 Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ.....	9
5.2.1 Độ khả dụng của dịch vụ.....	9
5.2.2 Thời gian thiết lập dịch vụ .....	10
5.2.3 Thời gian khắc phục dịch vụ.....	10
5.2.4 Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ .....	10
5.2.5 Hồi âm khiếu nại khách hàng .....	11
5.2.6 Dịch vụ hỗ trợ khách hàng .....	11



**Lời nói đầu**

TCVN 8689:2011 được xây dựng trên cơ sở Khuyến nghị ITU-T G.1080, tài liệu TR-126 của DSL Forum .

TCVN 8689:2011 do Viện Khoa học Kỹ thuật Bưu điện xây dựng, Bộ Thông tin và Truyền thông đề nghị, Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng thẩm định, Bộ Khoa học và Công nghệ công bố.

# Dịch vụ IPTV trên mạng viễn thông công cộng cố định - Các yêu cầu

*IPTV services on fixed public telecommunication network - Requirements*

## 1 Phạm vi áp dụng

Tiêu chuẩn này quy định các yêu cầu chỉ tiêu chất lượng cho dịch vụ IPTV (như được định nghĩa trong điều 3.1) trên mạng Viễn thông công cộng cố định.

Tiêu chuẩn này có thể được các doanh nghiệp cung cấp dịch vụ IPTV và các cơ quan quản lý áp dụng để quản lý chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng.

## 2 Tài liệu viện dẫn

Các tài liệu viện dẫn sau rất cần thiết cho việc áp dụng tiêu chuẩn này. Với những tài liệu viện ghi năm ban hành thì áp dụng phiên bản được nêu. Với những tài liệu không ghi rõ ngày tháng, áp dụng lần phiên bản mới nhất (bao gồm tất cả các sửa đổi).

- [1] TR-126 "Triple-Play Services Quality of Experience (QoE) Requirements", DSL Forum, Dec. 2006 (*Các yêu cầu chất lượng thực tế cho các dịch vụ Triple-Play*).
- [2] ITU-T G.1080 "Quality of experience requirements for IPTV services", Dec, 2008 (*Các yêu cầu chất lượng thực tế cho dịch vụ IPTV*).
- [3] ITU-R BT.500-11 "Methodology for the subjective assessment of the quality of television pictures", 2002 (*Phương pháp đánh giá chủ quan chất lượng hình ảnh truyền hình*).
- [4] ITU-T J.247 "Objective perceptual multimedia video quality measurement in the presence of a full reference", Aug, 2008 (*Đo chất lượng video đa phương tiện bằng cảm quan hướng đối tượng trong tham chiếu đầy đủ*).
- [5] IETF RFC 3357 "One-way Loss Pattern Sample Metrics", Aug, 2002 (*Các chỉ tiêu mẫu suy hao một chiều*).

## 3 Thuật ngữ và định nghĩa

### 3.1

#### Dịch vụ IPTV

Dịch vụ đa phương tiện (như truyền hình, video, audio, văn bản, đồ họa, số liệu) truyền tải trên các mạng viễn thông cố định dựa trên IP, được kiểm soát nhằm cung cấp mức chất lượng dịch vụ, độ hài lòng, độ bảo mật và tin cậy theo yêu cầu.