



Hợp đồng số: .....

### HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ INTERNET

- Căn cứ Bộ luật Dân sự năm 2015 của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;
- Căn cứ Luật thương mại năm 2005 của nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam;
- Căn cứ Luật Viễn thông số 41/2009/QH12 ngày 23/11/2009;
- Căn cứ Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06/04/2011 được sửa đổi, bổ sung một số điều bởi Nghị định số 81/2016/NĐ-CP ngày 01/07/2016;
- Căn cứ Luật bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng số 59/2010/QH12 ngày 17/11/2010; Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011;
- Căn cứ Thông tư 39/2016/TT-BTTTT ngày 26/12/2016 được sửa đổi, bổ sung bởi Thông tư số 16/2018/TT-BTTTT ngày 05/12/2018;
- Căn cứ Giấy phép số 32/GP-CVT về việc Cung cấp Dịch vụ viễn thông của Cục Viễn Thông – Bộ Thông Tin và Truyền Thông cấp cho Công ty Cổ Phần Viễn Thông Intercom Việt Nam ngày 22 tháng 01 năm 2013;
- Căn cứ vào yêu cầu của ..... và khả năng cung cấp dịch vụ của Công ty Cổ Phần Viễn Thông Intercom Việt Nam.

Hôm nay, ngày..... tháng ..... năm ..... , tại ....., chúng tôi gồm:

<b>Bên sử dụng dịch vụ (Bên A):</b>		
Người đại diện:	Chức vụ:	Ngày sinh:
<i>(Giấy ủy quyền số ... ngày ...)</i>		
Số CMND/CCCD/Hộ chiếu:	Ngày cấp:	Nơi cấp:
Địa chỉ:		
Điện thoại:	Email:	
Mã số thuế:		
Giấy chứng nhận ĐKDN số:	Ngày cấp:	Nơi cấp:
Số tài khoản:	Tại ngân hàng:	
<b>Bên cung cấp dịch vụ (Bên B): CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG INTERCOM VIỆT NAM</b>		
Người đại diện:	Chức vụ:	
<i>(Giấy ủy quyền số ... ngày ...)</i>		
Địa chỉ:		
Điện thoại:	Email:	
Mã số thuế: 0103973498		
Giấy chứng nhận ĐKDN số:	Ngày cấp:	Nơi cấp:
Số tài khoản:	Tại ngân hàng:	

Hai Bên thoả thuận thực hiện hợp đồng theo các điều khoản sau:

.....

## **ĐIỀU 1: NỘI DUNG CUNG CẤP DỊCH VỤ**

1.1 **Dịch vụ cung cấp:** Bên A đồng ý thuê và Bên B đồng ý cung cấp dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang).

Bản công bố chất lượng dịch vụ truy nhập Internet đã được bên B đăng tải trên Website Intercom.vn và được cung cấp cho Bên A khi ký hợp đồng.

1.2 **Mô tả dịch vụ:** địa chỉ lắp đặt, tốc độ kênh, số lượng kênh, giá cước quy định cụ thể tại **Phụ lục số 01** đi kèm hợp đồng này. Trong trường hợp Bên A phát sinh yêu cầu cung cấp dịch vụ mới hay chuyển đổi dịch vụ, hai Bên sẽ ký thêm các Phụ lục số nối tiếp.

## **ĐIỀU 2: TRIỂN KHAI DỊCH VỤ VÀ NGHIỆM THU**

2.1 Thời gian lắp đặt: Bên B sẽ triển khai Dịch vụ cho Bên A ngay sau khi ký hợp đồng theo thoả thuận của Hai Bên ghi trong Phụ lục số 01 và phù hợp quy định của Pháp luật.

2.2 Bên A không được tự ý dịch chuyển kênh truyền. Khi cần thay đổi, dịch chuyển kênh Internet Bên A phải có văn bản yêu cầu Bên B trước 07 (bảy) ngày. Các chi phí thay đổi, dịch chuyển thực tế phát sinh sẽ do Hai Bên thỏa thuận và phù hợp với quy định của pháp luật.

## **ĐIỀU 3: CƯỚC PHÍ LẮP ĐẶT VÀ CƯỚC PHÍ DỊCH VỤ**

3.1 **Cước phí lắp đặt** (trả một lần): Mức cước chi tiết được quy định tại Phụ Lục 01 kèm theo của Hợp Đồng này. Cước phí này do Hai bên thỏa thuận và phù hợp với quy định của Pháp luật.

3.2 **Cước phí dịch vụ hàng tháng:** Mức cước chi tiết được quy định tại Phụ Lục 01 kèm theo của Hợp Đồng này. Cước phí này do Hai Bên thỏa thuận và phù hợp với quy định của Pháp luật.

- Thời điểm bắt đầu tính cước hàng tháng kể từ ngày Bên B bàn giao kênh cho Bên A và Bên A bắt đầu sử dụng dịch vụ (căn cứ vào Biên bản nghiệm thu bàn giao kênh giữa hai Bên).

- Nếu thời gian sử dụng dịch vụ của tháng bắt đầu, tháng kết thúc hoặc tháng Bên A đề nghị ngừng dịch vụ chưa đủ tháng, cước phí sẽ được tính bằng cước trọn tháng chia cho 30 ngày và nhân với số ngày thực tế sử dụng dịch vụ trong tháng đó.

- Các trường hợp gián đoạn dịch vụ do lỗi của Bên B, Bên B sẽ giảm trừ cước phí cho Bên A và được khấu trừ vào hóa đơn thanh toán của tháng tiếp theo. Mức giảm trừ cước phí tính cụ thể theo công thức như sau:

Cước phí dịch vụ hàng tháng x Thời gian bị gián đoạn (giờ)

Cước giảm trừ = \_\_\_\_\_

30 ngày x 24 giờ

## **ĐIỀU 4: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN A**

**Quyền của bên A:**

---

- 4.1 Được quyền yêu cầu Bên B cung cấp thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ viễn thông như đã nêu tại Điều 1 của hợp đồng.
- 4.2 Được sử dụng dịch vụ viễn thông theo chất lượng và giá cước quy định trong hợp đồng này.
- 4.3 Được từ chối sử dụng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ viễn thông phù hợp với quy định của Hợp đồng.
- 4.4 Được quyền khiếu nại về giá cước, chất lượng dịch vụ và những sai sót liên quan khác trong việc cung cấp dịch vụ của Bên B.
- 4.5 Được hoàn trả giá cước và bồi thường thiệt hại trực tiếp khác do lỗi của Bên B hoặc đại lý dịch vụ viễn thông của Bên B gây ra.
- 4.6 Được quyền đảm bảo bí mật các thông tin riêng được ghi trong Hợp đồng.
- 4.7 Các quyền được quy định tại khoản 3 Điều 18 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

**Nghĩa vụ của bên A:**

- 4.8 Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin về Bên A được ghi trong Hợp đồng này.
  - 4.9 Có trách nhiệm thông báo cho Bên B tất cả những thay đổi về tên giao dịch, địa chỉ ghi trên hóa đơn, địa chỉ nhận hóa đơn, thông tin liên hệ khác của bên A theo đúng hợp đồng này.
  - 4.10 Thanh toán đầy đủ, đúng hạn các khoản cước phí mà Bên A đã sử dụng theo quy định tại Điều 3 Hợp Đồng này.
  - 4.11 Bồi thường thiệt hại thực tế phát sinh do lỗi của Bên A gây ra cho Bên B, đại lý dịch vụ viễn thông của Bên B.
  - 4.12 Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin truyền, đưa và lưu trữ của mình trên mạng viễn thông. Thông báo ngay cho Bên B nếu phát hiện các hành vi truy cập trái phép, phạm pháp trong việc sử dụng dịch vụ Internet mà bên B cung cấp.
  - 4.13 Tuân thủ đúng các quy định về quản lý, sử dụng dịch vụ Internet của Nhà nước và đúng mục đích quy định tại Hợp Đồng này.
  - 4.14 Phối hợp, tạo điều kiện và bảo đảm an toàn cho nhân viên của Bên B trong quá trình cung cấp, bảo dưỡng và kiểm tra chất lượng dịch vụ trong phạm vi khu vực của Bên A.
  - 4.15 Đối với các thiết bị do Bên A tự trang bị, trường hợp thiết bị lắp đặt không đảm bảo tiêu chuẩn kỹ thuật, Bên B được quyền yêu cầu Bên A thay đổi để phù hợp với tiêu chuẩn kỹ thuật. Nếu Bên A không thay đổi thì Bên A hoàn toàn chịu trách nhiệm nếu việc truyền dẫn không thành công do lỗi từ thiết bị của Bên A tự trang bị. Trường hợp thiết bị cần sửa chữa, bảo dưỡng, Bên A phải thông báo ngay cho Bên B để cùng phối hợp giải quyết. Bên A phải tự thanh toán mọi chi phí thực tế phát sinh liên quan đến việc thay thế hoặc sửa chữa, trừ trường hợp hỏng hóc do lỗi của bên B.
  - 4.16 Đối với các thiết bị do Bên B trang bị (nếu có) trong quá trình sử dụng, Bên A phải quản lý, sử dụng theo đúng hướng dẫn của Bên B và nhà sản xuất. Trường hợp thiết bị cần sửa chữa, bảo dưỡng, Bên A phải thông báo ngay cho Bên B để cùng phối hợp giải quyết. Trường hợp mất thiết bị thì Bên A chịu trách nhiệm thay thiết bị khác tương ứng với thiết bị Bên B đã trang bị.
-

4.17 Có trách nhiệm ký **Biên bản bàn giao thiết bị** (nếu có) ngay sau khi Bên B hoàn thành lắp đặt cho Bên A và **Biên bản nghiệm thu kỹ thuật** sau khi Bên B đã thực hiện xong các công việc tại Điều 1 trong vòng 07 (bảy) ngày làm việc. Quá thời hạn trên, Bên B có quyền tháo dỡ mạng viễn thông đã lắp đặt, thu hồi thiết bị (nếu có); đồng thời bên A vẫn phải thanh toán cước phí lắp đặt như đã thỏa thuận, trừ trường hợp do lỗi của Bên B hoặc Bên A có lý do chính đáng.

4.18 Hoàn trả lại nguyên trạng cho Bên B các thiết bị mà Bên B trang bị cho Bên A (nếu có) trong trường hợp Bên A không có nhu cầu sử dụng hoặc Hợp đồng này được chấm dứt.

4.19 Không được sử dụng cơ sở hạ tầng viễn thông của Bên B để kinh doanh dịch vụ viễn thông.

## **ĐIỀU 5: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B**

### **Quyền của Bên B:**

5.1 Được quyền yêu cầu Bên A cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến việc cung cấp các Dịch vụ tại Điều 1 Hợp đồng này.

5.2 Được quyền yêu cầu Bên A thanh toán đầy đủ, đúng hạn các khoản cước phí bên A đã sử dụng theo quy định tại Hợp Đồng.

5.3 Được quyền từ chối cung cấp dịch vụ nếu Bên A vi phạm hợp đồng hoặc Bên A vi phạm nghĩa vụ thanh toán giá cước theo quy định tại Điều 8.3 Hợp đồng này.

5.4 Thu hồi trang thiết bị đã cho Bên A mượn (nếu có) trong trường hợp Bên A không có nhu cầu sử dụng hoặc Hợp đồng này được tạm ngừng hoặc chấm dứt.

### **Nghĩa vụ của Bên B:**

5.5 Đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho Bên A theo đúng chất lượng mà Bên B đã công bố.

5.6 Có trách nhiệm thường xuyên kiểm tra chất lượng dịch vụ mà Bên B cung cấp, đảm bảo chất lượng dịch vụ như đã cam kết với Bên A.

5.7 Trường hợp Bên A thông báo sự cố hoặc khiếu nại về chất lượng dịch vụ, Bên B phải kịp thời kiểm tra, giải quyết theo đúng quy định của Hợp đồng và phù hợp với quy định của Pháp luật.

5.8 Đảm bảo bí mật thông tin của Bên A, chỉ được chuyển giao thông tin cho bên thứ ba khi có được sự đồng ý của Bên A, trừ các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.

5.9 Không được từ chối giao kết hợp đồng hoặc đơn phương chấm dứt hợp đồng với Bên A trừ trường hợp Bên A vi phạm hợp đồng hoặc Bên A vi phạm nghĩa vụ thanh toán giá cước và các trường hợp khác quy định tại Điều 26 Luật Viễn thông.

5.10 Giải quyết khiếu nại của Bên A theo thời gian quy định của Pháp luật.

5.11 Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, Bên B không được yêu cầu Bên A thanh toán bất kỳ khoản tiền nào trước khi dịch vụ được cung cấp đến Bên A.

5.12 Bên B không được đơn phương chấm dứt thực hiện hợp đồng, ngừng cung cấp dịch vụ mà không có lý do chính đáng. Trường hợp cần sửa chữa, bảo trì hoặc vì lý do nào khác bắt buộc phải ngừng cung cấp dịch vụ Bên B phải thông báo trước cho Bên A chậm nhất là 3 (ba) ngày làm việc trước ngày dừng cung cấp dịch vụ.

5.13 Trường hợp Bên B ngừng kinh doanh dịch vụ, Bên B có trách nhiệm thông báo cho Bên A ít nhất 30 ngày trước khi chính thức ngừng kinh doanh dịch vụ viễn thông.

## **ĐIỀU 6: PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN**

6.1 Điều khoản thanh toán: Trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày cuối cùng của tháng tính cước, Bên B sẽ gửi hóa đơn hoặc thông báo cước đến địa chỉ theo thông tin của bên A được ghi nhận tại hợp đồng này.

6.2 Phương thức thanh toán: Bên A lựa chọn phương thức thanh toán quy định cụ thể tại Phụ lục số 01 đi kèm hợp đồng này.

6.3 Hình thức thanh toán: Tiền mặt hoặc chuyển khoản qua ngân hàng:

Số tài khoản:	<b>030.100.100.8888</b>
Ngân hàng:	VCB – CN Hoàn Kiếm
Đơn vị thụ hưởng:	Công ty Cổ Phần Viễn Thông Intercom Việt Nam

6.4 Thời hạn thanh toán:

- Trong vòng 15 ngày kể từ ngày nhận được hoá đơn hoặc thông báo cước, Bên A có nghĩa vụ phải thanh toán đầy đủ các khoản cước phí đã sử dụng cho Bên B. Quá thời hạn này mà Bên A chưa thanh toán hoặc thanh toán không đủ tiền cước, Bên B có quyền tạm ngưng dịch vụ mà không cần phải thông báo trước cho Bên A. Mọi phí tổn thực tế phát sinh để kết nối lại đường truyền sẽ do Bên A chịu.

- Phạt chậm thanh toán: Nếu Bên A chậm thanh toán bất cứ khoản tiền nào theo quy định của Hợp Đồng này thì phải chịu lãi suất chậm thanh toán tương đương 0,03% trên số tiền chậm trả nhân với thời gian thanh toán chậm.

## **ĐIỀU 7. THÔNG TIN HỖ TRỢ**

7.1 Đầu mối hỗ trợ kỹ thuật Bên B:

Cấp độ	Họ tên	Chức vụ/ Bộ Phận	Điện thoại	Email, Website
Cấp 1				
Cấp 2				
Cấp 3				

7.2 Liên hệ các thông tin khác:

Công việc	Bên A	Bên B
-----------	-------	-------

Hợp Đồng/hợp tác	Họ tên: Đơn vị: SĐT: Email:	Họ tên: Đơn vị: SĐT: Email:
Tiếp nhận yêu cầu, báo giá	Họ tên: Đơn vị: SĐT: Email:	Họ tên: Đơn vị: SĐT: Email:
Xuất hóa đơn, thanh toán	Họ tên: Đơn vị: SĐT: Email:	Họ tên: Đơn vị: SĐT: Email:

Trong trường hợp có phát sinh ngoài phạm vi công việc quy định tại điều này thì Hai Bên phải thông báo trực tiếp cho cấp có thẩm quyền là Người đại diện ký Hợp đồng của Hai bên giải quyết. Trường hợp có sự thay đổi về thông tin liên hệ (nếu có), Hai bên sẽ gửi thông báo bằng văn bản cho bên còn lại được biết để cập nhật.

## **ĐIỀU 8: THỜI HẠN HỢP ĐỒNG, TẠM NGỪNG VÀ CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG**

8.1 Thời hạn Hợp Đồng: Thời hạn hợp đồng là thời gian cung cấp dịch vụ, có hiệu lực kể từ ngày ký. Thời hạn hợp đồng sẽ do các bên thỏa thuận và quy định cụ thể trong Phụ lục số 01 đi kèm hợp đồng.

8.2 Tạm ngừng cung cấp dịch vụ: Khi có nhu cầu tạm ngừng sử dụng dịch vụ, Bên A gửi yêu cầu dưới dạng văn bản đề nghị bên B tạm ngừng cung cấp dịch vụ cho Bên A tối thiểu trước 03 (ba) ngày kể từ ngày dự định tạm ngừng. Thời gian tạm ngừng trong trường hợp này tối đa là 01 tháng (30 ngày)/1 năm sử dụng dịch vụ.

8.3 Chấm dứt và thanh lý hợp đồng

a) Hợp Đồng này được chấm dứt một phần hoặc toàn bộ khi xảy ra một trong các trường hợp sau:

- Hết hạn Hợp Đồng theo quy định tại Điều 8.1 của Hợp Đồng này.
- Theo thỏa thuận giữa Hai Bên.
- Một trong Hai Bên có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng nếu một Bên vi phạm nghĩa vụ tại Hợp Đồng này mà sau khi đã nhận được thông báo yêu cầu khắc phục vi phạm mà vẫn không khắc phục vi phạm trong thời hạn 05 (năm) ngày kể từ ngày nhận được thông báo.
- Chấm dứt do sự kiện bất khả kháng theo quy định của Hợp đồng này.
- Các trường hợp khác theo quy định của Hợp đồng hoặc theo quy định của pháp luật.

b) Thanh lý Hợp Đồng

- Trong vòng 10 (mười) ngày kể từ ngày chấm dứt Hợp Đồng, các Bên phải tiến hành thanh lý hợp đồng.
- Sau khi thanh lý Hợp Đồng, các thỏa thuận trong Hợp Đồng không còn hiệu lực, trừ nghĩa vụ thanh toán cho những khoản thanh toán chưa thực hiện xong và các vấn đề nêu trong Biên bản thanh lý Hợp Đồng.

## **ĐIỀU 9: GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ TRANH CHẤP, BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI HỢP ĐỒNG**

9.1 Trong thời gian thực hiện Hợp đồng, nếu Bên A có khiếu nại, Bên A gửi khiếu nại bằng các hình thức như văn bản, số điện thoại, thư điện tử, website hoặc trực tiếp tại địa chỉ của Bên B. Bên B có trách nhiệm giải quyết khiếu nại của Bên A theo đúng quy định của Pháp luật.

9.2 Các tranh chấp phát sinh trong quá trình thực hiện Hợp Đồng sẽ được giải quyết thông qua thương lượng và hòa giải. Nếu không thể giải quyết tranh chấp được trong thời hạn ba mươi (30) ngày kể từ ngày phát sinh tranh chấp thì một trong các Bên có quyền đưa tranh chấp ra tòa án nhân dân có thẩm quyền để giải quyết. Phán quyết của Tòa án sẽ là quyết định cuối cùng buộc hai bên thực hiện. Án phí và các chi phí khác do bên thua kiện chịu.

9.3 Trong quá trình thực hiện Hợp Đồng này, nếu Bên nào vi phạm Hợp Đồng gây thiệt hại cho Bên còn lại thì Bên đó có trách nhiệm bồi thường thiệt hại và giá trị bồi thường được căn cứ vào mức thiệt hại xảy ra trên thực tế và các Bên phải có nghĩa vụ chứng minh khi được yêu cầu.

## **ĐIỀU 10: BẤT KHẢ KHÁNG**

10.1 Trong Hợp Đồng này, bất khả kháng được hiểu là mọi sự kiện, hoàn cảnh, tình huống xảy ra ngoài tầm kiểm soát của mỗi Bên mà các Bên không thể thực hiện được nghĩa vụ của mình theo Hợp đồng như: thiên tai, dịch bệnh, tai nạn, ốm đau, chiến tranh, bạo động, phá hủy, giải thể, phá sản, sự thay đổi về chính sách, quy định của pháp luật, yêu cầu của cơ quan Nhà nước mà không phải xuất phát do lỗi của mỗi Bên.

10.2 Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, mỗi Bên có trách nhiệm thông báo bằng văn bản cho Bên còn lại biết trong vòng 03 (ba) ngày kể từ ngày bắt đầu xảy ra sự kiện bất khả kháng. Các Bên được miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng.

10.3 Nếu bất khả kháng kéo dài hơn 3 tháng (90 ngày), các Bên có thể yêu cầu thỏa thuận lại các điều khoản của hợp đồng hoặc đơn phương chấm dứt hợp đồng mà không vi phạm hợp đồng.

## **ĐIỀU 11: ĐIỀU KHOẢN CHUNG**

11.1 Trong quá trình thực hiện Hợp Đồng, các Bên có thể có thỏa thuận khác bằng việc ký thêm các Phụ lục bổ sung.

11.2 Hai Bên cam kết thực hiện đúng và đầy đủ các điều khoản trong Hợp Đồng, các Phụ Lục Hợp Đồng đính kèm và các quy định khác có liên quan do pháp luật quy định.

11.3 Hợp Đồng này được làm thành 04 bản, có giá trị như nhau và có hiệu lực kể từ ngày ký, mỗi Bên giữ 02 bản để thực hiện.

---

ĐẠI DIỆN BÊN A



ĐẠI DIỆN BÊN B

CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT

Độc Lập - Tự Do - Hạnh Phúc

-----o0o-----

Hợp đồng số:

## PHỤ LỤC SỐ 01

- Căn cứ theo Hợp Đồng số: .....được ký giữa Công ty Cổ phần Viễn Thông Intercom Việt Nam và .....

Hôm nay, ngày .....tháng..... năm..... , tại trụ sở .....chúng tôi gồm:

<b>Bên sử dụng dịch vụ (Bên A):</b>		
Người đại diện: (Giấy ủy quyền số ... ngày ...)	Chức vụ:	Ngày sinh:
Số CMND/CCCD/Hộ chiếu:	Ngày cấp:	Nơi cấp:
Địa chỉ:		
Điện thoại:	Email:	
Mã số thuế:		
Giấy chứng nhận ĐKDN số:	Ngày cấp:	Nơi cấp:
Số tài khoản:	Tại ngân hàng:	
<b>Bên cung cấp dịch vụ (Bên B): CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG INTERCOM VIỆT NAM</b>		
Người đại diện: (Giấy ủy quyền số ... ngày ...)	Chức vụ:	
Địa chỉ:		
Điện thoại:	Email:	
Mã số thuế: 0103973498		
Giấy chứng nhận ĐKDN số:	Ngày cấp:	Nơi cấp:
Số tài khoản:	Tại ngân hàng:	

Hai bên thoả thuận và đi đến thống nhất ký kết **Phụ Lục số 01** về việc cung cấp dịch vụ truy nhập Internet băng rộng theo Hợp đồng số ..... với các nội dung sau:

### Điều 1: Phạm vi cung cấp dịch vụ

Bên B đồng ý cung cấp cho Bên A dịch vụ truy nhập Internet tại địa chỉ của bên A, cụ thể như sau:

Điểm kết nối	Giao diện	Băng thông (Mbps)		Số IP tĩnh
		Trong nước	Quốc tế	

### Điều 2: Thời hạn dịch vụ



Dịch vụ như mô tả tại Điều 1 Phụ Lục này có thời hạn ..... tháng kể từ ngày bắt đầu tính cước được ghi trong Biên bản nghiệm thu kỹ thuật. Thời hạn Dịch vụ được tự động gia hạn, không giới hạn số lần, mỗi lần ..... tháng kể từ ngày kết thúc thời hạn theo quy định trên, nếu không Bên nào gửi thông báo chấm dứt Dịch vụ trong vòng 30 (ba mươi) ngày trước ngày thời hạn Dịch vụ chấm dứt hiệu lực (Ghi chú điền vào nội dung để trống: thời hạn dịch vụ và gia hạn dịch vụ theo thỏa thuận của Hai bên).

### Điều 3: Cước phí dịch vụ (bao gồm cước lắp đặt và cước thuê kênh)

#### 3.1 Chi phí lắp đặt (thanh toán một lần):

STT	Danh mục	Đơn giá (VNĐ)	Số lượng (kênh)	Thành tiền (VNĐ)
1				
Thành tiền				
Thuế VAT (10%)				
<b>Tổng cộng (Đã bao gồm thuế VAT)</b>				
<b>Bảng chữ:</b>				

#### 3.2 Cước phí dịch vụ thuê kênh Internet hàng tháng:

STT	Danh mục	Đơn giá (VNĐ)/tháng	Chu kỳ thanh toán (tháng)	Thành tiền (VNĐ)
1				
Thành tiền				
Thuế VAT (10%)				
<b>Tổng cộng (Đã bao gồm thuế VAT)</b>				
<b>Bảng chữ:</b>				

### Điều 4: Điều khoản chung

Phụ Lục này được lập thành 04 bản, bên A giữ 02 bản, bên B giữ 02 (hai) bản, có giá trị như nhau và có hiệu lực kể từ ngày ký.

**ĐẠI DIỆN BÊN A**

**ĐẠI DIỆN BÊN B**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**

**Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

**BẢN CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

Số: 001/ITC

**CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG INTERCOM VIỆT NAM**

Địa chỉ: Số 18, Phố Hàng Gà, Phường Hàng Bồ, Quận Hoàn Kiếm, Hà Nội

Điện thoại: 0988 20 3333

Email: vinh@intercom.vn

**CÔNG BỐ**

Chất lượng dịch vụ: Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang)

Phù hợp quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng: QCVN 34:2014/BTTTT (Quy chuẩn kỹ thuật quốc gia về chất lượng dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất),

với các chỉ tiêu chất lượng Dịch vụ truy nhập Internet băng rộng cố định mặt đất sử dụng công nghệ FTTH/xPON (dịch vụ truy nhập Internet cáp quang) như sau:

STT	Tên chỉ tiêu	Mức theo quy chuẩn kỹ thuật/tiêu chuẩn áp dụng (QCVN34:2014/BTTTT)	Mức công bố
<b>I</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>		
1	Tỷ lệ đăng nhập hệ thống thành công	$\geq 95\%$	$\geq 95\%$
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình ( $P_d$ và $P_u$ )		
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình nội mạng	$P_d \geq 0,8 V_{dmax}$ $P_u \geq 0,8 V_{umax}$	$P_d \geq 0,8 V_{dmax}$ $P_u \geq 0,8 V_{umax}$
	Tốc độ tải dữ liệu trung bình ngoại mạng	$P_d \geq 0,75 V_{dmax}$ $P_u \geq 0,75 V_{umax}$	$P_d \geq 0,75 V_{dmax}$ $P_u \geq 0,75 V_{umax}$
3	Lưu lượng sử dụng trung bình của mỗi hướng kết nối	$\leq 70\%$	$\leq 70\%$

4	Tỷ lệ dung lượng truy nhập bị ghi cước sai (chỉ áp dụng cho hình thức tính cước theo dung lượng truy nhập)	$\leq 0,1\%$	$\leq 0,1\%$
<b>II</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng phục vụ</b>		
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	$\geq 99,5\%$	$\geq 99,5\%$
2	Thời gian thiết lập dịch vụ (E)		
	Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (E $\leq$ 5 ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	Trường hợp chưa có đường dây thuê bao		
	- Nội thành, thị xã (E $\leq$ 12 ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	- Thị trấn, làng, xã (E $\leq$ 20 ngày)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
3	Thời gian khắc phục mất kết nối (R)		
	Nội thành, thị xã (R $\leq$ 36 giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
	Thị trấn, làng, xã (R $\leq$ 72 giờ)	$\geq 90\%$	$\geq 90\%$
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (số khiếu nại/ 100 khách hàng/ 3 tháng liên tiếp)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
5	Hồi âm khiếu nại của khách hàng (DNCCDV phải có văn bản hồi âm cho khách hàng khiếu nại trong thời hạn 2 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)	100%	100%
6	Dịch vụ hỗ trợ khách hàng		
	Thời gian cung cấp dịch vụ hỗ trợ khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24 giờ trong ngày	24 giờ trong ngày

	Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ hỗ trợ khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối tới điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong 60 giây	$\geq 80\%$	$\geq 80\%$
--	---	-------------	-------------

Ghi chú: Các giá trị  $V_{dmax}$  và  $V_{umax}$  của từng gói dịch vụ đối với mỗi dịch vụ xem chi tiết trong Phụ lục đính kèm.

Hà Nội, ngày 02 tháng 05 năm 2019

**Người đại diện theo pháp luật của doanh nghiệp**

*(ký, họ tên, đóng dấu)*

**PHỤ LỤC BẢNG GIÁ TRỊ  $V_{dmax}$  VÀ  $V_{umax}$  CỦA CÁC GÓI DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET BĂNG RỘNG CỐ ĐỊNH MẶT ĐẤT**

*(Kèm theo Bản công bố chất lượng dịch vụ viễn thông số 001/ITC ngày 02 tháng 05 năm 2019)*

**Dịch vụ truy nhập Internet cáp quang (FTTH) gói khách hàng Doanh nghiệp:**

STT	Gói dịch vụ	Tốc độ cam kết (Mbps)			
		Tốc độ tải xuống tối đa ( $V_{dmax}$ )		Tốc độ tải lên tối đa ( $V_{umax}$ )	
		Trong nước	Quốc tế	Trong nước	Quốc tế
1	FTTH 30	30	15	30	15
2	FTTH 40	40	20	40	20
3	FTTH 50	50	25	50	25
4	FTTH 60	60	30	60	30
5	FTTH 80	80	40	80	40
6	FTTH 100	100	50	100	50