

**HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ
TRUY CẬP VÀ QUẢN TRỊ INTERNET KÊNH THUÊ RIÊNG
(LEASE LINE)**

Giữa

...

Và

CÔNG TY CỔ PHẦN NETNAM

**HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TRUY CẬP VÀ QUẢN TRỊ
INTERNET KÊNH THUÊ RIÊNG (LEASE LINE)**

(Số/...../2017/NN-...)

Căn cứ vào luật Viễn thông ngày 23 tháng 11 năm 2009;

Căn cứ vào Luật bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng ngày 17 tháng 11 năm 2010;

Căn cứ vào Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06 tháng 4 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số sửa đổi của Luật viễn thông;

Căn cứ vào Nghị định số 81/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 25/2011/NĐ-CP;

Căn cứ vào Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng,

Hôm nay, tại Công Ty Cổ Phần NETNAM, ngày ... / ... /, giữa và bởi:

BÊN A:

Số đăng ký chứng
nhận Doanh
nghiệp :

Ngày cấp:

Nơi cấp:

Địa chỉ :

Người đại diện :

Ngày sinh :

Số căn cước công
dân/ Hộ chiếu :

Ngày cấp:

Nơi cấp:

Chức vụ :

Số điện thoại :

Mã số thuế :

Và

BÊN B: CÔNG TY CỔ PHẦN NETNAM

Địa chỉ : 18 Hoàng Quốc Việt, Nghĩa Đô, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội

Số giấy phép kinh :

doanh dịch vụ

Viễn thông

Đăng ký doanh nghiệp số :

Ngày cấp: Nơi cấp:

Người đại diện : **Ông Vũ Thế Bình**

Chức vụ : Tổng giám đốc

Số điện thoại : +84-4-3756 4907 Fax : +84-4-3756 1888

Mã số thuế : 0100896284

Số tài khoản : 001.100.022.1247 (VNĐ), tại SGD NH TMCP Ngoại Thương Việt (VNĐ) Nam, số 31-33 Ngô Quyền, Quận Hoàn Kiếm, Thành phố Hà Nội

(Bên A và Bên B sau đây được gọi chung là “**Các Bên**” và gọi riêng là “**Bên**”).

Hai bên thỏa thuận ký kết Hợp đồng với các điều khoản sau

ĐIỀU 1: CUNG CẤP DỊCH VỤ

1.1. Bên B cung cấp cho Bên A dịch vụ thiết lập và cung cấp kênh truyền kết nối DỊCH VỤ QUẢN TRỊ INTERNET KÊNH THUÊ RIÊNG CAO CẤP. Phạm vi dịch vụ được quy định cụ thể tại **Phụ lục 02** của Hợp Đồng (Sau đây gọi tắt là “**Dịch Vụ**”).

1.2. Địa chỉ lắp đặt: ...

1.3. Hỗ trợ

Các bên sẽ cùng cộng tác, hỗ trợ trong việc thiết lập dịch vụ và cài đặt các trang thiết bị liên quan nhằm đảm bảo chất lượng, sự ổn định của dịch vụ.

1.4. Bên A có quyền thay đổi gói Dịch Vụ, chuyên địa điểm, phương thức thanh toán bằng cách trực tiếp đăng ký với Phòng kinh doanh Dự án và Giải Pháp của Bên B, tại tầng 3, số 18 Hoàng Quốc Việt, Hà Nội

Điện thoại: 024 3 756 2359/ Email: ps-hn@netnam.vn

ĐIỀU 2: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN A

ARTICLE 2: RIGHTS AND OBLIGATIONS OF PARTY A

2.1 Sử dụng Dịch vụ theo đúng chất lượng và giá cước quy định bởi các điều khoản thỏa thuận trong Hợp đồng, các quy định của Bộ Thông tin truyền thông và các quy định pháp luật có liên quan.

2.2 Thanh toán cước đủ, đúng hạn và chịu mọi chi phí (chuyên tiền, phí ngân hàng) thực tế phát sinh khi thanh toán cước để đảm bảo Bên B nhận được đủ số tiền cước trong Giấy báo cước hàng tháng.

2.3 Không tự ý dịch chuyển thiết bị do Bên B lắp đặt. Trong trường hợp Bên A có nhu cầu di chuyển thiết bị đầu cuối sang địa điểm khác thì Bên A phải thông báo bằng văn bản chính thức cho Bên B trước mười lăm (15) ngày và chịu mọi chi phí thực tế phát sinh trong việc di chuyển đường cáp và thiết bị đó.

- 2.4 Không cho phép bất kỳ cá nhân, tổ chức khác thuê lại kênh thuê riêng theo Hợp đồng và kinh doanh trái phép Dịch vụ dưới bất kỳ hình thức nào.
- 2.5 Quản lý, sử dụng thiết bị viễn thông, Dịch vụ theo đúng quy định về quản lý tài nguyên viễn thông, tiêu chuẩn, quy chuẩn kỹ thuật viễn thông, tương thích với mạng viễn thông của Bên A, bảo đảm an toàn cơ sở hạ tầng viễn thông và an ninh thông tin, tuân thủ các quy định của pháp luật, thông báo, hướng dẫn của Bên B và những điều đăng ký trong Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng.
- 2.6 Cung cấp chính xác và tự chịu trách nhiệm trước pháp luật về các thông tin cung cấp cho Bên B liên quan đến mục đích, quy mô, cấu hình mạng, việc sử dụng Dịch vụ và các thông tin khác liên quan đến Bên A trên Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng. Trong quá trình thực hiện Hợp đồng, Bên A có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Bên B các thay đổi, bổ sung thông tin nêu trên (nếu có).
- 2.7 Phối hợp, tạo điều kiện và bảo đảm thuận lợi cho Bên B trong quá trình cung cấp Dịch vụ; bảo dưỡng và kiểm tra chất lượng dịch vụ tại các địa điểm nguy hiểm (điểm lắp đặt ở trên cao, khó tiếp cận) của Bên A. Trong thời hạn ba mươi (30) ngày kể từ ngày ký Hợp đồng phải đảm bảo đầy đủ thiết bị để cài đặt, sử dụng dịch vụ của Bên B. Trong trường hợp Bên A chưa lắp đặt xong thiết bị để cài đặt và sử dụng dịch vụ của Bên B thì Bên A phải thông báo bằng văn bản cho Bên B trước năm (05) ngày và có biện pháp khắc phục kịp thời theo yêu cầu của Bên B.
- 2.8 Thực hiện bảo vệ an toàn mạng lưới viễn thông, Internet theo quy định pháp luật. Trường hợp có sự cố, chất lượng dịch vụ không đảm bảo, Bên A phải thông báo kịp thời cho Bên B để phối hợp xử lý.
- 2.9 Thực hiện đúng các quy định trong Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng. Tuân thủ pháp luật trong quá trình sử dụng Dịch vụ và thực hiện Hợp đồng.
- 2.10 Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và quy định của pháp luật.
- 2.11 Bên A có quyền thay đổi gói Dịch Vụ, chuyên địa điểm, phương thức thanh toán bằng cách trực tiếp đăng ký với Phòng kinh doanh Dự án và Giải Pháp của Bên B, tại tầng 3, số 18 Hoàng Quốc Việt, Hà Nội
- 2.12 Bên A có trách nhiệm cung cấp chính xác các thông tin, địa chỉ liên lạc của Bên A và thông báo cho Bên B khi thay đổi các thông tin của Bên A, bao gồm việc cung cấp các giấy tờ liên quan đến các thay đổi đó, trước kỳ thanh toán cước phí tiếp theo.
- 2.13 Bên A có trách nhiệm quản lý thiết bị đầu cuối được Bên B cho mượn, trong trường hợp thiết bị bị hỏng phải báo lại ngay cho Bên B.
- 2.14 Được quyền yêu cầu Bên B cung cấp thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ Viễn thông và các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm.
- 2.15 Từ chối sử dụng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ viễn thông theo Hợp đồng.
- 2.16 Khiếu nại về giá cước, chất lượng dịch vụ; được hoàn trả giá cước và bồi thường thiệt hại trực tiếp khác do lỗi của Bên B gây ra hoặc đại lý của Bên B gây ra.
- 2.17 Được quyền đảm bảo bí mật các thông tin riêng được ghi trong Hợp đồng.

- 2.18 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.
- 2.19 Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin về người sử dụng Dịch vụ được ghi trong Hợp đồng.
- 2.20 Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của mình gây ra cho Bên B, đại lý dịch vụ của Bên B.
- 2.21 Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin truyền, đưa, lưu dữ liệu trên mạng viễn thông.

ĐIỀU 3: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B

ARTICLE 3: RIGHTS AND OBLIGATIONS OF PARTY B

- 3.1 Cung cấp Dịch vụ như quy định tại Điều 1 Hợp đồng theo chất lượng và tiêu chuẩn của Bộ Thông tin và Truyền thông.
- 3.2 Kiểm tra việc sử dụng Dịch vụ của Bên A theo quy định pháp luật. Trường hợp thiết bị viễn thông, mạng lưới nội bộ do Bên A tự trang bị và lắp đặt không đảm bảo tiêu chuẩn kỹ thuật, Bên B được quyền yêu cầu Bên A thay đổi. Nếu Bên A không thay đổi thì Bên A hoàn toàn chịu trách nhiệm nếu việc truyền dẫn không thành công.
- 3.3 Thông báo cho Bên A biết những thay đổi (nếu có) về cước Dịch vụ trong quá trình thực hiện hợp đồng trước ít nhất 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày thu cước Dịch vụ gần nhất. Trong trường hợp Bên A không đồng ý với việc thay đổi giá cước Dịch vụ thì Bên A có quyền chấm dứt Hợp đồng.
- 3.4 Thông báo cho Bên A thời gian tạm ngưng cung cấp Dịch vụ trong trường hợp tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới trước 7 (bảy) ngày làm việc theo kế hoạch, thời gian quy định của Bên B.
- 3.5 Cung cấp cho Bên A hóa đơn thanh toán cước phí sử dụng Dịch vụ, thông báo thanh toán cước phí sử dụng hàng tháng theo Hợp đồng.
- 3.6 Giải quyết các khiếu nại của Bên A theo quy định pháp luật.
- 3.7 Được quyền yêu cầu Bên A cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ được nêu trong Hợp đồng này.
- 3.8 Được quyền yêu cầu Bên A thanh toán đầy đủ, đúng hạn cước sử dụng Dịch vụ và các phí, lệ phí quy định trong Hợp đồng này.
- 3.9 Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và quy định của pháp luật.
- 3.10 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.
- 3.11 Không được từ chối giao kết Hợp đồng hoặc đơn phương chấm dứt hợp đồng với Bên A, trừ các trường hợp được quy định tại Điều 26 Luật Viễn thông.
- 3.12 Thông báo cho Bên A trong trường hợp ngừng kinh doanh dịch vụ Viễn thông ít nhất 30 (ba mươi) ngày trước khi chính thức dừng kinh doanh dịch vụ Viễn thông.

3.13 Các nghĩa vụ của doanh nghiệp quy định tại Khoản 4, 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.

3.14 Giải quyết khiếu nại của Bên A theo thời hạn quy định của pháp luật.

ĐIỀU 4: TRIỂN KHAI DỊCH VỤ VÀ NGHIỆM THU VIỆC LẮP ĐẶT

4.1 Triển khai Dịch Vụ

- (a) Bên B sẽ triển khai Dịch Vụ ngay sau khi ký cho Bên A sau theo thoả thuận của cả 2 (Hai) Bên kể từ ngày ký Hợp đồng, và phù hợp quy định của Pháp luật, như Phụ lục 01 của Hợp Đồng này.
- (b) Bên A sẽ cộng tác, hỗ trợ Bên B trong việc lắp đặt các trang thiết bị liên quan đến việc cung cấp Dịch Vụ.
- (c) Ngay sau khi hoàn tất các trang thiết bị liên quan đến việc thực hiện Dịch Vụ, Bên B phải thông báo về việc hoàn tất đó cho Bên A để Các Bên tiến hành nghiệm thu.

4.2 Nghiệm thu việc lắp đặt dịch vụ

- (a) Các Bên sẽ tiến hành kiểm tra và nghiệm thu việc lắp đặt dịch vụ trong vòng 1 (một) ngày kể từ ngày Bên A nhận được thông báo của Bên B theo Điều 2.1(c) của Hợp Đồng này.
- (b) Trường hợp Bên A phát hiện bất kỳ sai sót nào trong việc lắp đặt trang thiết bị hoặc chất lượng Dịch Vụ của Bên B, Bên A sẽ yêu cầu Bên B phải chỉnh sửa, hoàn thiện sai sót đó.
- (c) Trường hợp sau khi Bên B đã chỉnh sửa, hoàn thiện các sai sót trong việc lắp đặt trang thiết bị hoặc chất lượng Dịch Vụ mà Bên A vẫn không thể sử dụng Dịch Vụ theo tiêu chuẩn dịch vụ cam kết trong hợp đồng này thì Bên A có quyền yêu cầu Bên B điều chỉnh lại dịch vụ theo đúng cam kết, hoàn trả các phí đăng ký và phí lắp đặt ban đầu (nếu có) trong vòng 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày Bên A kết luận tiêu chuẩn dịch vụ của Bên B cung cấp không đúng như cam kết và có quyền chấm dứt Hợp đồng.
- (d) Trường hợp khi kiểm tra, Các Bên nhận thấy việc lắp đặt dịch vụ đã được thực hiện hợp thức và chất lượng Dịch Vụ đạt yêu cầu cho hoạt động thông thường của Bên A, Các Bên sẽ ký kết Biên bản nghiệm thu việc lắp đặt trang thiết bị.
- (e) Trường hợp Bên A không tiến hành việc kiểm tra, nghiệm thu việc lắp đặt dịch vụ trong vòng 1 (một) ngày kể từ ngày nhận được thông báo từ Bên B mà không có lý do chính đáng, thì việc lắp đặt trang thiết bị coi như đã được Bên A nghiệm thu kể từ ngày sau ngày Bên A nhận được thông báo.

ĐIỀU 5: CƯỚC DỊCH VỤ

5.1 Cước phí sử dụng Dịch Vụ ("**Cước Dịch Vụ**") được quy định tại **Phụ lục 03** Hợp Đồng. Cước Dịch Vụ này được Bên B ban hành nhưng không trái với các quy định của Pháp luật.

Cước Dịch Vụ sẽ được tính từ ngày các Bên ký Biên bản nghiệm thu và Biên bản bàn giao dịch vụ do Bên B cung cấp.

- 5.2 Bên A thanh toán phí đăng ký và lắp đặt ban đầu (nếu có sẽ được quy định tại Phụ lục 02 Hợp Đồng) ngay sau khi ký Hợp Đồng. Các loại phí này chỉ được Bên B hoàn trả cho Bên A trong vòng mười lăm (15) ngày kể từ ngày khảo sát địa điểm lắp đặt trong trường hợp Bên B khảo sát và kết luận không thể lắp đặt, cung cấp Dịch Vụ tại bất kỳ địa chỉ lắp đặt nào nêu tại khoản 1.2 Điều 1 Hợp Đồng hoặc trong trường hợp Bên B có sai sót trong việc lắp đặt trang thiết bị hoặc chất lượng Dịch Vụ mà Bên A vẫn không thể sử dụng Dịch Vụ theo tiêu chuẩn dịch vụ cam kết trong Hợp đồng này.
- 5.3 Phí chuyển đổi gói Dịch Vụ, chuyển địa điểm sử dụng Dịch Vụ, tạm ngừng/khôi phục Dịch Vụ (nếu có) sẽ được Bên B thông báo cho Bên A bằng văn bản, fax hoặc email. Mức phí này chỉ được áp dụng khi được Bên A chấp nhận. Trong trường hợp Bên A không chấp nhận mức phí khi chuyển đổi gói Dịch Vụ, chuyển địa điểm sử dụng Dịch Vụ, tạm ngừng/khôi phục Dịch Vụ (nếu có) thì Bên A có quyền yêu cầu Bên B điều chỉnh mức phí đã thông báo hoặc chấm dứt Hợp đồng.

ĐIỀU 6: THANH TOÁN PHÍ DỊCH VỤ

- 6.1 Địa chỉ gửi hóa đơn:...
- 6.2 Thời hạn thanh toán/
Trong vòng 15 ngày làm việc kể từ ngày nhận được **hóa đơn** của Bên B. Nếu ngày thanh toán cuối cùng không phải là ngày làm việc, Bên A được quyền thanh toán phí Dịch Vụ cho Bên B vào ngày làm việc tiếp theo của ngày thanh toán cuối cùng. Quá thời hạn thanh toán nêu trên, Bên A phải trả Bên B một khoản tiền lãi thanh toán chậm theo lãi suất nợ quá hạn của ngân hàng Bên B đăng ký tài khoản tại Việt Nam (như thông tin của Bên B trong Hợp đồng này) tại thời điểm thanh toán tính trên số tiền chậm trả tương ứng với thời gian chậm trả.
- 6.3 Phương thức thanh toán
Cước Dịch Vụ sẽ được Bên A thanh toán cho Bên B bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản.
- 6.4 Hoá đơn Cước Dịch Vụ, phí lắp đặt Dịch Vụ và phí chuyển đổi gói Dịch Vụ, chuyển địa điểm sử dụng Dịch Vụ, tạm ngừng/khôi phục (nếu có) sẽ được Bên B gửi cho Bên A sau khi Bên B nhận đủ tiền thanh toán cước từ Bên A.
- 6.5 Trường hợp Bên A chưa thanh toán Cước Dịch Vụ (bao gồm cả tiền lãi chậm thanh toán) cho Bên B sau (30) ngày kể từ ngày nhận được hoá đơn của Bên B, Bên B, tùy theo quyền quyết định của mình, có quyền ngừng cung cấp Dịch Vụ và đơn phương chấm dứt Hợp Đồng.
- 6.6 Mọi sự nhầm lẫn, nếu có, sẽ được Các Bên điều chỉnh trong kỳ thanh toán cước tiếp theo. Trong thời gian chờ giải quyết khiếu nại hoặc điều chỉnh, Bên A vẫn phải thanh toán Phí Dịch Vụ cho Bên B theo hoá đơn đã nhận.

ĐIỀU 7: CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

- 7.1 Bên B sẽ sử dụng hạ tầng viễn thông của mình hoặc các nhà viễn thông khác nhằm đảm bảo chất lượng Dịch Vụ cung cấp cho Bên A.

- 7.2 Bên B cam kết đảm bảo chất lượng Dịch Vụ theo các tiêu chuẩn chất lượng hiện hành của mình tại Phụ lục 02 của hợp đồng này. Trường hợp băng thông không ổn định, không đúng như mức cam kết của Bên B, Bên B sẽ kiểm tra và khắc phục sự cố đường truyền trong vòng 1 giờ để đảm bảo tốc độ và tiêu chuẩn Bên B đã cam kết.
- 7.3 Bên B cam kết không để xảy ra gián đoạn (không đủ băng thông cam kết) trong quá trình sử dụng dịch vụ. Trong trường hợp đường truyền bị gián đoạn (không đủ băng thông cam kết) vì chất lượng kém (trừ trường hợp bất khả kháng), Phí Dịch Vụ sẽ được giảm trừ như sau:

Phần được giảm trừ	Phí Dịch Vụ hàng tháng x số giờ gián đoạn (số giờ không đủ băng thông cam kết)
=	Tổng số giờ sử dụng trong tháng (giờ)

- 7.4 Cả 02 (hai) Bên thoả thuận và đồng ý quy tắc tính số lần gián đoạn. Nếu sự cố gián đoạn xảy ra dưới 30 phút đồng hồ và dưới 03 lần/tháng, việc gián đoạn này sẽ không tính là sự cố gián đoạn.
- (a) Nếu sự cố gián đoạn xảy ra từ 30 phút đồng hồ đến 1 giờ, sẽ được tính là 01 giờ.
- (b) Các quy định tại Điều này được tính riêng rẽ cho từng trường hợp đường truyền bị gián đoạn.

ĐIỀU 8: TẠM NGỪNG DỊCH VỤ

- 8.1 Trường hợp Bên A có nhu cầu tạm ngưng sử dụng toàn bộ hoặc một số Dịch Vụ, Bên A phải gửi văn bản yêu cầu Bên B trước ít nhất ba mươi (30) ngày so với ngày dự định tạm ngưng, thực hiện các thủ tục tạm ngưng Dịch Vụ và thanh toán hết các khoản cước phải trả tính đến thời điểm tạm ngưng.
- 8.2 Thời gian tạm ngưng một lần tối đa là 90 ngày (03 tháng) kể từ ngày hoàn tất thủ tục tạm ngưng. Bên A không phải chịu bất kỳ nghĩa vụ và trách nhiệm nào kể cả bồi thường thiệt hại đối với Bên B trong trường hợp tạm ngưng Dịch Vụ (nếu có).
- 8.3 Bên B có quyền tạm ngưng cung cấp Dịch Vụ, sau khi đã gửi thông báo cho Bên A về việc tạm ngưng Dịch Vụ ít nhất ba mươi (30) ngày trước ngày dự định tạm ngưng, trong các trường hợp sau đây
- (a) Bên A vi phạm nghĩa vụ thanh toán theo Điều 6 của Hợp Đồng này.
- (b) Bên A không thực hiện đúng quy định trong Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng.
- (c) Thiết bị đầu cuối, mạng nội bộ, dây thuê bao của Bên A không đảm bảo các chỉ tiêu chất lượng theo quy định của pháp luật hoặc cam kết với Bên B, gây ảnh hưởng đến chất lượng mạng lưới và gây mất an toàn cho hệ thống của Bên B hoặc người sử dụng internet khác;
- (d) Bên B tổ chức nâng cấp, tu bổ hoặc sửa chữa mạng lưới theo kế hoạch của Bên B hoặc do các nguyên nhân bất khả kháng xảy ra;
- (e) Các trường hợp khác theo quy định pháp luật.

8.4 Nếu việc tạm dừng Dịch Vụ do vi phạm của Bên A, Bên B sẽ khôi phục Dịch Vụ sau khi Bên A hoàn thành việc khắc phục vi phạm.

ĐIỀU 9: KHIẾU NẠI

9.1 Bên A được khiếu nại về chất lượng Dịch Vụ do Bên B cung cấp. Khiếu nại phải được gửi bằng văn bản cho Bên B hoặc gọi đến tổng đài (+84)1900 1586, cùng với một bản sao của Hợp Đồng này.

9.2 Sau khi nhận được hồ sơ hợp lệ, Bên B có nghĩa vụ giải quyết các khiếu nại của Bên A trong thời hạn năm (05) ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại.

ĐIỀU 10: CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG

10.1 Hợp Đồng này có thể được chấm dứt theo quy định pháp luật.

10.2 Theo thỏa thuận của các bên

10.3 Bên B có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng trong các trường hợp sau:

(a) Bên A vi phạm nghĩa vụ quy định tại Hợp Đồng mà không khắc phục các vi phạm trong thời hạn mười lăm (15) ngày kể từ ngày nhận được thông báo của Bên B về việc khắc phục các vi phạm đó.

(b) Bên A không hoàn thành việc khắc phục vi phạm trong vòng [30 (ba mươi)] ngày kể từ ngày tạm ngừng cung cấp Dịch Vụ;

(c) Bên A gây rối, phá hoại thiết bị và/hoặc cản trở việc cung cấp, sử dụng các Dịch Vụ của Bên B;

(d) Bên A có hành vi làm ảnh hưởng đến an toàn mạng viễn thông và an ninh thông tin hoặc có hành vi vi phạm khác trong việc sử dụng Dịch Vụ Viễn thông mà hành vi đó được quy định, mô tả tại các văn bản pháp luật và

(e) Theo yêu cầu của các cơ quan pháp luật.

10.4 Bên A có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng mà không coi là hành vi vi phạm Hợp Đồng nếu:

(a) Bên B vi phạm nghĩa vụ quy định tại Hợp Đồng mà không khắc phục các vi phạm trong thời hạn mười lăm (15) ngày kể từ ngày nhận được thông báo của Bên A về việc khắc phục các vi phạm đó.

(b) Chất lượng Dịch Vụ không đáp ứng được theo thỏa thuận tại Hợp Đồng (có dẫn chứng chứng minh).

10.5 Việc một Bên đơn phương chấm dứt Hợp Đồng mà không tuân thủ các điều khoản nêu trên được xem là hành vi vi phạm Hợp Đồng của Bên đó.

10.6 Trước khi tạm ngừng hoặc chấm dứt Hợp Đồng, Bên A phải thanh toán đầy đủ các khoản cước phí, bồi hoàn, bồi thường, phạt phát sinh theo thực tế (nếu có) cho Bên B theo quy định của Pháp luật. Việc chấm dứt Hợp Đồng không ảnh hưởng đến quyền và nghĩa vụ của các Bên trước thời điểm chấm dứt.

10.7 Trường hợp Bên A đơn phương chấm dứt hợp đồng trước thời hạn quy định tại Điều 13 của hợp đồng này hoặc khi Bên B đơn phương chấm dứt Hợp đồng quy định tại điểm a, b, c, d khoản 10.3 Điều 10 Hợp đồng, trừ trường hợp Bất khả kháng được quy định tại Điều 11 Hợp đồng, Bên A bị phạt một khoản tiền tương ứng 8% phần nghĩa

vụ Hợp Đồng còn lại bị vi phạm và sẽ phải hoàn trả lại 100% giá trị thiết bị mà Bên B đã đầu tư cho mượn ban đầu (chi tiết thiết bị tại phụ lục đính kèm hợp đồng).

- 10.8 Trường hợp Bên B đơn phương chấm dứt hợp đồng trước thời hạn quy định tại Điều 13 của hợp đồng này hoặc khi Bên B đơn phương chấm dứt Hợp đồng quy định tại điểm a, b, khoản 10.4 Điều 10 Hợp đồng, trừ trường hợp Bất khả kháng được quy định tại Điều 11 Hợp đồng, Bên B bị phạt một khoản tiền tương ứng 8% phần nghĩa vụ Hợp Đồng còn lại bị vi phạm.

ĐIỀU 11: SỰ KIỆN BẤT KHẢ KHÁNG

- 11.1 Sự kiện bất khả kháng là những sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát của Các Bên và không thể dự đoán trước, cũng như không thể đề phòng được, làm cho một Bên tạm thời hoặc vĩnh viễn không thể thực hiện nghĩa vụ của mình theo Hợp Đồng này, bao gồm các sự kiện như bạo động, đình công, chiến tranh, động đất, lũ lụt, ngập nước, hoả hoạn, các đạo luật của Chính phủ hay của bất cứ cơ quan chức năng nào của Nhà nước và những sự kiện khác theo quy định của Pháp luật, không phải xuất phát do lỗi của các Bên.
- 11.2 Trong trường hợp xảy ra trường hợp bất khả kháng, không Bên nào được xem là có lỗi trong việc vi phạm Hợp Đồng do sự kiện bất khả kháng như nêu trên gây ra. Tuy nhiên, Bên bị ảnh hưởng phải gửi thông báo kịp thời cho Bên kia về nguyên nhân và thời hạn chậm trễ thực hiện nghĩa vụ Hợp Đồng trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày xảy ra sự kiện bất khả kháng, đồng thời cung cấp chứng cứ chứng minh sự kiện bất khả kháng đó là nguyên nhân trực tiếp dẫn đến việc vi phạm nghĩa vụ thực hiện Hợp Đồng (nếu Bên còn lại yêu cầu bằng văn bản). Việc thực hiện nghĩa vụ Hợp Đồng của Bên đó sẽ được tạm ngừng và/hoặc miễn trừ trong suốt thời gian xảy ra sự kiện bất khả kháng và Bên đó được phép gia hạn thêm thời hạn thực hiện nghĩa vụ tương ứng với thời gian xảy ra sự kiện bất khả kháng.
- 11.3 Trường hợp dứt cấp ngầm không được tính trong trường hợp bất khả kháng.

ĐIỀU 12: LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

- 12.1 Việc ký kết và thực hiện Hợp Đồng này sẽ được điều chỉnh bởi và được hiểu theo pháp luật Việt Nam.
- 12.2 Mọi tranh chấp, bất đồng hoặc khiếu nại phát sinh từ hoặc liên quan đến Hợp Đồng này, bao gồm cả mọi vấn đề liên quan đến việc tồn tại, hiệu lực hoặc chấm dứt, phải được ưu tiên giải quyết giữa Các Bên trên tinh thần thiện chí và/hoặc đưa ra Tòa án có thẩm quyền của Việt Nam để giải quyết.

ĐIỀU 13: THỜI HẠN HỢP ĐỒNG

- 13.1 Hợp Đồng này có hiệu lực kể từ ngày ký.
- 13.2 Hợp đồng này có thời hạn ... (...) năm kể từ khi Các Bên ký vào Biên bản nghiệm thu bàn giao kênh.
- 13.3 Trong vòng mười (10) ngày trước ngày hết hạn Hợp đồng, nếu Bên A hoặc Bên B không có văn bản đề nghị thanh lý Hợp đồng thì Hợp đồng mặc nhiên gia hạn một (1) năm tiếp theo.

ĐIỀU 14: BẢO MẬT THÔNG TIN

- 14.1 Bên A được bảo đảm an toàn, bí mật thông tin của mình khi tham gia giao dịch, sử dụng Dịch vụ của Bên B trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.
- 14.2 Trường hợp thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của Bên A thì Bên B có trách nhiệm:
- Thông báo rõ ràng, công khai trước khi thực hiện với Bên A về mục đích hoạt động thu thập, sử dụng thông tin của bên A.
 - Sử dụng thông tin phù hợp với mục đích đã thông báo với Bên A và phải được Bên A đồng ý.
 - Bảo đảm an toàn, chính xác, đầy đủ khi thu thập, sử dụng, chuyển giao thông tin của Bên A.
 - Tự mình hoặc có biện pháp để Bên A cập nhật, điều chỉnh thông tin khi phát hiện thấy thông tin đó không chính xác.
 - Chỉ được chuyển giao thông tin của Bên A cho bên thứ ba khi có sự đồng ý của Bên A, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

Mỗi bên có trách nhiệm bảo mật tất cả các thông tin liên quan đến Hợp đồng bao gồm mục đích, nội dung, giá trị Hợp đồng, các chỉ tiêu, phần mềm, mô hình và mọi thông tin khác được bên còn lại cung cấp theo quy định của pháp luật. Bên nhận thông tin chỉ được tiết lộ thông tin cho bên thứ ba khi được sự đồng ý trước bằng văn bản của bên cung cấp thông tin trừ trường hợp Bên B sử dụng Hợp đồng đưa vào hồ sơ năng lực của bên B khi tham gia việc đấu thầu hoặc triển khai các dự án, hợp đồng với đối tác khác.

- 14.2 Bên nhận thông tin không phải thực hiện nghĩa vụ bảo mật quy định tại khoản 14.1 Điều này và không phải chịu trách nhiệm pháp lý với bên cung cấp thông tin đối với các thông tin sau:
- Thông tin được công khai trên các phương tiện công cộng mà không phải do lỗi của bên nhận thông tin.
 - Thông tin được bên nhận thông tin phát triển độc lập mà không sử dụng thông tin của bên cung cấp thông tin.
 - Thông tin bị tiết lộ theo quy định của pháp luật; yêu cầu của toà án hoặc của cơ quan nhà nước có thẩm quyền phù hợp với quy định của pháp luật.

ĐIỀU 15: CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC

- 15.1 Trong quá trình ký kết và thực hiện Hợp Đồng này, các Bên có thể có thỏa thuận khác nhưng không được trái với Hợp Đồng này.
- 15.2 Các vấn đề không được ghi trong Hợp Đồng này sẽ được điều chỉnh theo pháp luật Việt Nam hoặc Điều ước quốc tế liên quan mà Việt Nam ký kết hoặc tham gia.
- 15.3 Mỗi Bên cam kết và bảo đảm rằng: Mỗi Bên có đầy đủ năng lực và thẩm quyền cần thiết để ký Hợp Đồng và thực hiện các nghĩa vụ của mình nêu tại Hợp Đồng. Người đại diện cho mỗi Bên ký kết Hợp Đồng là đại diện hợp pháp của mỗi Bên, có đầy đủ thẩm quyền để ký kết.

- 15.4 Không Bên nào được phép chuyển nhượng toàn bộ hay bất kỳ quyền và nghĩa vụ nào trong Hợp Đồng này nếu không được sự đồng ý xác nhận trước bằng văn bản của Bên còn lại.
- 15.5 Các Bên cam kết thực hiện đúng tất cả các điều khoản Hợp Đồng này. Trong quá trình thực hiện, Các Bên cần chủ động thông báo cho nhau tiến độ và các phương thức phối hợp thực hiện. Nếu có vướng mắc phát sinh hoặc cần phải sửa đổi, bổ sung các điều khoản thì Các Bên phải kịp thời thông báo cho nhau và tích cực bàn bạc giải quyết trên tinh thần hợp tác. Hợp Đồng này và phụ lục kèm theo chỉ được phép sửa đổi bằng các văn bản có sự xác nhận với chữ ký của đại diện có thẩm quyền và đóng dấu của Các Bên. Văn bản sửa đổi bổ sung đó được đính kèm và là một bộ phận không thể tách rời của Hợp Đồng này.
- 15.6 Hợp Đồng này được lập thành 02 (hai) bản có giá trị như nhau, mỗi Bên giữ 01 (một) bản. Trong trường hợp sử dụng bản dịch song ngữ tiếng Anh, Việt, các bản có giá trị như nhau. Nếu phát sinh mâu thuẫn liên quan đến Hợp đồng này thì ưu tiên áp dụng bản tiếng Việt.

ĐỂ GHI NHẬN CÁC NỘI DUNG THỎA THUẬN CỦA HỢP ĐỒNG NÀY, Các Bên đã ký Hợp Đồng này vào ngày được ghi tại trang đầu tiên.

BÊN A

BÊN B
CÔNG TY CỔ PHẦN NETNAM

Ông Vũ Thế Bình
Tổng giám đốc

PHỤ LỤC 1
TIẾN ĐỘ VÀ THỜI GIAN TRIỂN KHAI DỰ KIẾN

1. Tiến độ và thời gian dự kiến cho triển khai Dịch Vụ:

STT	Công việc thực hiện		Thời gian dự kiến
1.	Khảo sát	-	[01 tuần làm việc]
2.	Triển khai	-	
3.	Kiểm tra	-	
4.	Bàn giao	-	
5.	Dự phòng	-	

PHỤ LỤC 2 PHẠM VI DỊCH VỤ VÀ PHÍ DỊCH VỤ

1. Phạm vi Dịch vụ và Cước dịch vụ

TT	Mô tả dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng	Ghi chú
I Phí khởi tạo và triển khai dịch vụ				
1	Đăng ký, khởi tạo, triển khai lắp đặt dịch vụ	Lần	1	
II Cước phí hàng tháng				
1	Đường truyền Lease Line 100Mbps	Line/ tháng	1	
III Các dịch vụ hỗ trợ khách hàng				
1	Quản trị Bảng thông	Tháng	1	- Cung cấp công cụ để theo dõi, kiểm tra bảng thông.
2	Cho Thuê thiết bị	Tháng	1	- Cho thuê thiết bị cao cấp, các thiết bị khác... cần thiết trong quá trình sử dụng dịch vụ
3	Nâng cấp bảng thông	Tháng	1	- Nâng cấp bảng thông trong trường hợp nhu cầu tăng đột biến
4	Cho mượn thiết bị thay thế	Tháng	1	- Hỗ trợ cho mượn thiết bị khi thiết bị của Bên sử dụng dịch vụ gặp sự cố
5	Bảo trì hạ tầng	Tháng	1	- Bảo trì hạ tầng định kỳ theo thỏa thuận của cả 2 bên
6	01 tháng sử dụng miễn phí	Tháng	1	- Tặng 01 tháng miễn phí sử dụng dịch vụ Lease Line 100Mbps
7	Đường truyền dự phòng	Line/ tháng		
IV Tổng Cước hàng Tháng				
V Thuế VAT 10%				
VI Tổng số tiền thanh toán hàng tháng (VI) = (IV) + (V)				

2. Cam kết

Bên B cam kết luôn cung cấp đủ, đúng bảng thông và dịch vụ được đề cập tại mục 1/ Phụ lục 2 của hợp đồng này.

BÊN A

BÊN B
CÔNG TY CỔ PHẦN NETNAM

Ông Vũ Thế Bình
Tổng giám đốc

PHỤ LỤC 3

TỶ LỆ / GIÁ TRỊ TỪNG DỊCH VỤ ĐƯỢC CUNG CẤP TRONG HỢP ĐỒNG

- Căn cứ vào Báo giá Bên B đã cung cấp như Phụ lục 2 Hợp đồng.
- Căn cứ vào kết quả khảo sát hạ tầng lắp đặt, nhu cầu sử dụng “Dịch vụ” của Bên A.
- Căn cứ vào thực tế những dịch vụ hỗ trợ Bên A do Bên B cung cấp.
- Căn cứ vào thực tế những thiết bị Bên B cho Bên A thuê hoặc, và mượn trong quá trình sử dụng “Dịch vụ”.
- Căn cứ vào việc Bên B xuất hóa đơn cho Bên A sau khi Bên A thanh toán đầy đủ cước phí sử dụng “Dịch vụ” theo Điều 6 Hợp đồng.
- Căn cứ vào chức năng, nhiệm vụ, tổ chức hoạt động của Bên B;

Bên B phân bổ tỷ lệ, giá trị các dịch vụ hỗ trợ cho Bên A như Phụ Lục 2 Hợp đồng như sau:

TT	Mô tả dịch vụ	Đơn vị tính	Số lượng	Đơn giá	Thành tiền
I Phí khởi tạo và triển khai dịch vụ					
1	Đăng ký, khởi tạo, triển khai lắp đặt dịch vụ	Lần	1		
II Cước phí hàng tháng					
1	Đường truyền Lease Line 100Mbps	Line/ tháng	1		
III Các dịch vụ hỗ trợ khách hàng					
1	Quản trị Bảng thông	Tháng	1		
2	Cho Thuê thiết bị	Tháng	1		
3	Nâng cấp băng thông	Tháng	1		
4	Cho mượn thiết bị thay thế	Tháng	1		

5	Bảo trì hạ tầng	Tháng	1		
6	01 tháng sử dụng miễn phí	Tháng	1		
7	Đường truyền dự phòng	Line/ Tháng	1		
IV	Tổng Cước hàng Tháng				
V	Thuế VAT 10%				
VI	Tổng số tiền thanh toán hàng tháng (VI) = (IV) + (V)				

PHỤ LỤC 4 HỖ TRỢ KỸ THUẬT CỦA NETNAM

1. Thông tin hỗ trợ

- Hotline: 1900 1586.
- Liên hệ trực tiếp qua số di động, tại Hà Nội
- Ông Nguyễn Văn Chính – Trưởng phòng WANSI: 0906 199 832.
Ông Nguyễn Việt Hùng – GD P. Kinh doanh Dự án và Giải pháp: 0904 007744
- Hỗ trợ trực tuyến qua e-mail: support@NetNam.vn
- Hỗ trợ trực tuyến qua Website: <http://customer-care.NetNam.vn>
- Địa chỉ hỗ trợ kỹ thuật của NetNam: Trụ sở Công ty Cổ phần NetNam, 18 đường Hoàng Quốc Việt, Quận Cầu Giấy, Hà Nội

Ngoài ra, tùy thuộc vào thời gian xảy ra sự cố, khách hàng có thể liên hệ với các nhân sự sau để được hỗ trợ kỹ thuật:

I. Hỗ trợ kỹ thuật

II. Hỗ trợ kinh doanh

Hỗ trợ (2 ĐT/ T Email: support@netnam.vn	0 Giờ/ Hr Phòng Dịch vụ khách hàng/ Services Desk Division Hotline: 1900 1586 Email: support@netnam.vn	0 Giờ/ Hr Phòng Dự Án và Giải Pháp/ Solutions and Projects Division Tel: +84-4-3 756 2359/ Email: ps-hn@netnam.vn
	2 Giờ/ Hr Ông Đỗ Xuân Thái/ Mr. Do Xuan Thai Kỹ sư hệ thống/ System Engineer Di động/ HP: +84-979 18 2996 Email: thai.dx@netnam.vn	4 Giờ/ Hr Ông Nguyễn Việt Hùng/ Mr. Nguyen Viet Hung Giám đốc phòng Giải Pháp và Dự Án Di động/HP: +84-90 400 7744 Email: hung.nv@netnam.vn
	4 Giờ/ Hr Ông Nguyễn Văn Chính/ Mr. Nguyen Van Chinh Giám đốc phòng Giải pháp và tích hợp hệ thống/ Head, WAN and SI Dept. Di động/ HP: +84-906 199 832 Email: chinh.nv@netnam.vn	8 Giờ/ Hr Ông Vũ Thế Bình/ Mr. Vu The Binh Tổng Giám đốc/ General Director Di động/ HP: +84-90 343 4477 Email: binh.vt@netnam.vn

2. HỖ TRỢ KỸ THUẬT

Khi nhận được yêu cầu hỗ trợ kỹ thuật hoặc khắc phục sự cố phát sinh từ hoặc liên quan đến Dịch Vụ từ Bên A, Bên B sẽ hợp tác và nỗ lực để giải quyết yêu cầu đó như sau:

- (a) Hỗ trợ kỹ thuật hoặc khắc phục sự cố bằng cách hướng dẫn cho khách hàng qua điện thoại; hoặc
- (b) Cử nhân viên kỹ thuật tới hiện trường để giải quyết sự cố nếu cần thiết trong vòng 60 phút kể từ khi nhận được thông báo từ Bên A.
- (c) Thông báo sự cố mất kết nối đường truyền (qua mail, điện thoại trực tiếp) cho người quản trị mạng/ bộ phận IT trong vòng 10 phút sau khi phát hiện ra sự cố. Cảnh báo sớm những rủi ro về đường truyền (qua mail, điện thoại)