

**CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN
PHÁT TRIỂN CÔNG VIÊN PHẦN MỀM QUANG TRUNG**

VÀ

< TÊN KHÁCH HÀNG >

**HỢP ĐỒNG
CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG**

Thành phố Hồ Chí Minh





HỢP ĐỒNG CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG

Số:/HD-QTSC

*Căn cứ Bộ Luật dân sự số 91/2015/QH13 ngày 24 tháng 11 năm 2015;
Căn cứ Luật Viễn thông số 41/2009/QH12 ngày 23 tháng 11 năm 2009;
Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 59/2010/QH12 ngày 17 tháng 11 năm 2010;*

*Căn cứ Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06 tháng 04 năm 2011;
Căn cứ Nghị định 81/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 07 năm 2016 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 25/2011/NĐ-CP;*

Căn cứ Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011;

Căn cứ Nghị định số 72/2013/NĐ-CP ngày 15 tháng 07 năm 2013;

Nghị định số 174/2013/NĐ-CP ngày 13 tháng 11 năm 2013;

Căn cứ Nghị định số 49/2017/NĐ-CP ngày 24 tháng 04 năm 2017;

Thành phố Hồ Chí Minh, ngày tháng năm tại,
chúng tôi gồm:

BÊN A (Bên sử dụng dịch vụ):

Tên doanh nghiệp/Tổ chức/Cá nhân :

Người đại diện (áp dụng đối với doanh nghiệp/tổ chức):.....

Chức vụ :.....

Ngày sinh : Nam/ nữ :.....

Số CMND/CCCD/Hộ chiếu:.....

Ngày cấp:.....Nơi cấp:.....

Số Giấy chứng nhận ĐKDN/Quyết định thành lập..... Ngày cấp

:.....Nơi cấp:.....

Địa chỉ (cá nhân/tổ chức):

.....

Điện thoại:.....Fax:.....Email:

**BÊN B (Bên cung cấp dịch vụ): CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN
PHÁT TRIỂN CÔNG VIÊN PHẦN MỀM QUANG TRUNG (QTSC)**

Người đại diện hoặc đại diện theo ủy quyền (nếu có): Chức danh:

Giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông số: 642/GP-CVT, cấp ngày 14/11/2017, nơi cấp: Cục Viễn thông – Bộ Thông tin và Truyền thông.

Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp số: 0300591882 đăng ký lần đầu ngày 01/10/2010, đăng ký thay đổi lần thứ 5 ngày 29/9/2015, nơi cấp: Sở Kế hoạch và Đầu tư thành phố Hồ Chí Minh

Tài khoản : 6150211 370017 tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát Triển Nông Thôn Việt Nam- Chi nhánh Xuyên Á Mã số thuế: 0300591882

Địa chỉ: 97-101 Nguyễn Công Trứ, P.Nguyễn Thái Bình, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh.

Điện thoại: (84-28) 37158999

Fax: (84-28) 37155985

Website : www.qtsc.com.vn

E-mail: qtsc@qtsc.com.vn

Bên A và Bên B cùng thoả thuận thực hiện các điều khoản sau:

ĐIỀU 1: THÔNG TIN DỊCH VỤ CUNG CẤP

1.1. Bên B cung cấp cho bên A một, một số hoặc tất cả các dịch vụ sau đây:

- | | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> Dịch vụ thoại | <input type="checkbox"/> Dịch vụ kênh thuê riêng |
| <input type="checkbox"/> Dịch vụ truyền số liệu | <input type="checkbox"/> Dịch vụ mạng riêng ảo |
| <input type="checkbox"/> Dịch vụ hội nghị truyền hình | <input type="checkbox"/> Dịch vụ truy nhập Internet |
| <input type="checkbox"/> Dịch vụ kết nối Internet | <input type="checkbox"/> Dịch vụ thư điện tử |

Chi tiết mô tả về từng dịch vụ, gói cước, quy định về chất lượng được niêm yết công khai tại các điểm giao dịch, website của Bên B và cung cấp cho Bên A khi ký kết Hợp đồng.

1.2. Địa điểm cung cấp dịch vụ: tại địa chỉ hợp pháp của Bên A và do Bên A yêu cầu cung cấp dịch vụ tại địa chỉ đó hoặc tại Trung tâm dữ liệu của Bên B do Bên A yêu cầu và Bên B cung cấp thông tin địa chỉ.

1.3. Thông tin địa điểm cung cấp dịch theo Phụ lục 1 hợp đồng đính kèm hợp đồng này.

ĐIỀU 2: GIÁ CƯỚC DỊCH VỤ

2.1. Giá cước dịch vụ được áp dụng theo Bảng giá cước dịch vụ do Bên B ban hành và theo các quy định của các cơ quan quản lý nhà nước về giá cước viễn thông. Bên B sẽ thông báo cho Bên A bằng văn bản khi có quy định thay đổi giá cước tối thiểu trước 07 (bảy) ngày. Việc thu cước theo giá mới sẽ được áp dụng kể từ ngày bảng giá cước mới có hiệu lực.

2.2. Cước phí sử dụng dịch vụ hàng tháng được bắt đầu tính từ thời điểm các bên ký biên bản nghiệm thu kỹ thuật và bàn giao dịch vụ. Bên B không được thu cước phí sử dụng dịch vụ cho khoảng thời gian Bên B tạm ngừng cung cấp dịch vụ

Hợp đồng số: ___/HD-QTSC

để tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới theo kế hoạch; do lỗi kỹ thuật; do các nguyên nhân bất khả kháng gây ra.

ĐIỀU 3: PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN

3.1. Trong thời hạn 07 (bảy) ngày kể từ khi nhận được Bảng kê thanh toán cước, Bên A phải thực hiện thanh toán một lần cước sử dụng dịch vụ hàng tháng cho Bên B. Bên B phải cấp cho Bên A hoá đơn thanh toán cước hợp lệ sau khi Bên A hoàn tất các thủ tục thanh toán.

a) Mọi thanh toán được thực hiện bằng tiền đồng Việt Nam (VNĐ). Tỷ giá quy đổi USD được tính theo tỷ giá bán ra của Ngân hàng Ngoại Thương Việt Nam tại thời điểm thanh toán.

b) Hình thức thanh toán:

Thanh toán qua ngân hàng

• Tài khoản: 6150211370017 Ngân hàng Nông nghiệp và Phát Triển Nông Thôn Việt Nam - Chi nhánh Xuyên Á;

• Mã số thuế: 0300591882.

Thanh toán trực tiếp tại QTSC

• Tòa nhà QTSC 1, Công viên Phần mềm Quang Trung, P. Tân Chánh Hiệp, Q. 12, Tp. HCM.

3.2. Thông tin địa chỉ nhận Giấy báo thanh toán cước theo Phụ lục 1 hợp đồng đính kèm hợp đồng này.

ĐIỀU 4: THÔNG TIN VỀ HỖ TRỢ DỊCH VỤ

Bên A liên hệ với các bộ phận liên quan để được hỗ trợ dịch vụ:

Thông tin hỗ trợ kỹ thuật	Thông tin hỗ trợ dịch vụ
<p>Bộ phận vận hành (NOC) - Trung tâm viễn thông, tòa nhà Telecom Center, Công viên phần mềm Quang Trung, P. Tân Chánh Hiệp, Quận 12, TP.HCM</p> <ul style="list-style-type: none">• Thời gian làm việc: 24/7• Hotline: 028-37158888• Email: helpdesk@qtsc.com.vn• Website: www.qtsc.com.vn	<p>Bộ phận kinh doanh - Trung tâm viễn thông, tòa nhà Telecom Center, Công viên phần mềm Quang Trung, P. Tân Chánh Hiệp, Quận 12, TP.HCM</p> <ul style="list-style-type: none">• Thời gian làm việc: giờ hành chính• Điện thoại: 028-37158999 - 382• Email: sales@qtsc.com.vn• Website: www.qtsc.com.vn

ĐIỀU 5: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN A

Hợp đồng số: ___/HD-QTSC

5.1. Bên A có quyền:

a) Yêu cầu Bên B thực hiện đúng các nội dung của Hợp đồng và sử dụng dịch vụ viễn thông theo chất lượng và giá cước trong hợp đồng sử dụng dịch vụ viễn thông.

b) Khiếu nại Bên B về những sai sót trong cung cấp dịch vụ, giá cước, chất lượng dịch vụ, được hoàn trả cước sử dụng và bồi thường thiệt hại trực tiếp khác do lỗi của Bên B, hoặc đại lý dịch vụ viễn thông gây ra.

c) Chuyển quyền sử dụng dịch vụ, thay đổi thông tin cung cấp và sử dụng dịch vụ (Chuyển dịch địa điểm cung cấp dịch vụ, bổ sung, khôi phục, tạm ngưng, thay đổi các dịch vụ sử dụng).

d) Trong trường hợp Bên A không đồng ý với giá cước mới quy định tại khoản 2.1 Điều 2 của hợp đồng này hoặc khi Bên A không còn nhu cầu sử dụng dịch vụ, Bên A có quyền yêu cầu chấm dứt Hợp đồng như quy định tại khoản 8.1 Điều 8 của Hợp đồng này.

e) Yêu cầu Bên B cung cấp thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ viễn thông.

f) Yêu cầu Bên B đảm bảo bí mật các thông tin riêng được ghi trong hợp đồng.

g) Từ chối sử dụng một phần hoặc toàn bộ hợp đồng nếu chất lượng dịch vụ do Bên B cung cấp không đúng với thỏa thuận trong hợp đồng.

h) Các quyền khác theo quy định hiện hành của pháp luật.

5.2. Bên A có nghĩa vụ:

a) Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin cho Bên B về người đại diện, địa điểm sử dụng dịch vụ được ghi trong hợp đồng, các phụ lục hợp đồng, địa chỉ thanh toán, nhận thông báo thanh toán và các thông tin liên quan trong việc thực hiện các thủ tục ký kết hợp đồng và trong quá trình sử dụng dịch vụ. Chịu trách nhiệm với bên B và pháp luật về tính chính xác của thông tin cung cấp.

b) Chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết để Bên B thực hiện triển khai dịch vụ và chịu trách nhiệm về thiết bị đầu cuối của Bên A đảm bảo tương thích với hệ thống theo khuyến cáo của Bên B. Phối hợp, tạo điều kiện cho Bên B trong quá trình cung cấp dịch vụ, bảo dưỡng và kiểm tra chất lượng dịch vụ tại đầu Bên A.

c) Đảm bảo và duy trì điều kiện pháp lý, điều kiện cơ sở hạ tầng, trang thiết bị để sử dụng dịch vụ do Bên B cung cấp, trừ trường hợp các trang thiết bị đó thuộc gói dịch vụ Bên B cung cấp.

d) Thanh toán đầy đủ, đúng hạn mọi khoản phí lắp đặt, cước sử dụng dịch vụ và các phí khác (nếu có) theo thỏa thuận trong Hợp đồng, Phụ lục 1 Hợp đồng và phù hợp với quy định của pháp luật;

e) Sử dụng dịch vụ đúng mục đích và phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và theo các điều khoản đã thoả thuận trong Hợp đồng này. Bên A cam kết hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật Việt Nam nếu sử dụng với mục đích vi phạm pháp luật Việt Nam về viễn thông.

f) Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin truyền, đưa, lưu trữ trên mạng viễn thông;

g) Không được sử dụng cơ sở hạ tầng viễn thông của Bên B để kinh doanh dịch vụ viễn thông;

h) Thông báo bằng văn bản cho Bên B trước 07 (bảy) ngày và phối hợp với Bên B thực hiện các thủ tục cần thiết, khi chuyển quyền sử dụng dịch vụ, thay đổi thông tin cung cấp và sử dụng dịch vụ, hình thức thanh toán, nhận thông báo cước, hoặc chấm dứt Hợp đồng. Bên A phải thanh toán các chi phí thực tế phát sinh (nếu có) cho việc thực hiện các công việc trên.

i) Bảo vệ và chịu trách nhiệm về mật khẩu, khoá mật mã, thiết bị đầu cuối của mình; Trong trường hợp để lộ mật khẩu, mất thiết bị đầu cuối phải thông báo ngay với Bên B để kịp thời làm các thủ tục và triển khai các biện pháp để đảm bảo an ninh thông tin cho Bên A.

j) Tuân thủ đúng và đầy đủ các quy định tại Hợp đồng và quy định của pháp luật trong quá trình thực hiện Hợp đồng.

k) Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của mình gây ra cho Bên B;

l) Khi cần thay đổi hoặc thêm bớt thiết bị liên quan đến hạ tầng mạng của Bên B, Bên A phải có văn bản yêu cầu Bên B trước 05 (năm) ngày và thanh toán các chi phí thực tế phát sinh cho Bên B khi thực hiện yêu cầu của Bên A (nếu có);

m) Các nghĩa vụ khác theo quy định hiện hành của pháp luật.

ĐIỀU 6: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B

6.1. Bên B có quyền:

a) Yêu cầu Bên A thực hiện đúng các nội dung của Hợp đồng.

b) Tạm ngừng cung cấp dịch vụ hoặc chấm dứt Hợp đồng theo quy định tại Điều 8 của hợp đồng này.

c) Kiểm tra, giám sát việc sử dụng dịch vụ của Bên A theo quy định của pháp luật.

d) Trường hợp chấm dứt Hợp đồng, Bên B có quyền thu hồi toàn bộ trang thiết bị và cấu hình đã cung cấp cho Bên A theo gói dịch vụ (nếu có).

e) Các quyền khác theo quy định hiện hành của pháp luật.

6.2. Bên B có nghĩa vụ:

a) Thường xuyên kiểm tra chất lượng dịch vụ mà mình cung cấp, đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo đúng chất lượng mà doanh nghiệp đã công bố (bảng công bố chất lượng dịch vụ của Bên B được niêm yết tại điểm giao dịch hoặc đăng tải trên website của Bên B).

b) Cung cấp cho Bên A hóa đơn cước phí sử dụng, bảng kê chi tiết các dịch vụ theo đúng quy định pháp luật hiện hành.

c) Thực hiện các yêu cầu hợp pháp của Bên A về chuyển quyền sử dụng dịch vụ, thay đổi thông tin cung cấp và sử dụng dịch vụ.

d) Khôi phục dịch vụ theo đúng thời gian quy định đối với từng loại dịch vụ sau khi Bên A đã hoàn thành các nghĩa vụ của mình đối với trường hợp bị tạm ngừng cung cấp dịch vụ viễn thông theo quy định tại khoản 8.1 và 8.2 Điều 8 của hợp đồng này.

e) Thực hiện các yêu cầu của Bên A về sửa chữa, thay thế và yêu cầu Bên A thanh toán các chi phí thực tế phát sinh trừ trường hợp do lỗi của Bên B. Trong trường hợp cần sửa chữa, bảo trì hoặc vì lý do nào khác bắt buộc phải ngừng cung cấp dịch vụ, Bên B sẽ thông báo trước cho bên A chậm nhất là 05 (năm) ngày làm việc trước ngày tạm ngừng cung cấp dịch vụ;

f) Thông báo cho người sử dụng dịch vụ viễn thông trong trường hợp ngừng kinh doanh dịch vụ viễn thông ít nhất 30 (ba mươi) ngày trước khi chính thức ngừng kinh doanh dịch vụ viễn thông.

g) Không được từ chối giao kết hợp đồng hoặc đơn phương chấm dứt hợp đồng với bên A, trừ các trường hợp quy định tại Luật viễn thông (Điều 26) và khoản 8.2 Điều 8 của hợp đồng này.

h) Trừ các bên có thỏa thuận khác, không được yêu cầu Bên A thanh toán bất kỳ khoản tiền nào trước khi dịch vụ được cung cấp cho Bên A

i) Giải quyết khiếu nại của người sử dụng dịch vụ viễn thông theo thời gian quy định pháp luật

j) Các nghĩa vụ khác theo quy định hiện hành của pháp luật.

ĐIỀU 7: ĐẢM BẢO BÍ MẬT THÔNG TIN

Bên B đảm bảo bí mật thông tin của người sử dụng dịch vụ, 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 Việt Nam.

ĐIỀU 8: TẠM NGỪNG VÀ ĐƠN PHƯƠNG CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG

8.1. Bên A tạm ngừng hoặc chấm dứt hợp đồng.

8.1.1. Trừ trường hợp hai bên có thỏa thuận khác, Bên A có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng khi không có nhu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ tại bất kỳ thời điểm nào và thực hiện thủ tục chấm dứt hợp đồng tại các điểm giao dịch của Bên B.

Bên A thông báo cho Bên B bằng văn bản trước ngày chấm dứt Hợp đồng 07 (bảy) ngày; Hợp đồng chính thức chấm dứt hiệu lực kể từ ngày Bên A và Bên B ký biên bản thanh lý Hợp đồng.

8.1.2. Trong trường hợp Bên A chấm dứt HĐ theo khoản 8.1.1 Điều 8 hợp đồng này Bên A có trách nhiệm thanh toán toàn bộ cước phí đã sử dụng, hoàn trả toàn bộ trang thiết bị được cung cấp theo gói dịch vụ (chịu trách nhiệm bồi thường các mất mát, hư hỏng của các thiết bị kỹ thuật mà Bên B cho Bên A thuê do lỗi của Bên A (nếu có)) và hoàn tất các cam kết đã thỏa thuận đối với dịch vụ đã sử dụng (nếu có).

8.1.3. Bên A có quyền tạm ngừng sử dụng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ đã đăng ký sau khi thông báo cho Bên B trước 07 (bảy) ngày và trả phí tạm dừng dịch vụ. Phí tạm dừng dịch vụ và các khoản cước/phí khác (nếu có) sẽ được quy định theo chính sách của Bên B tại từng thời điểm phù hợp với quy định pháp luật. Nếu Bên A không đồng ý có quyền chấm dứt hợp đồng theo các quy định tại Điều 8.1.1. Trong trường hợp tạm ngừng sử dụng dịch vụ, Bên A chỉ phải thanh toán phần cước phí cho phần dịch vụ mà mình đã sử dụng.

8.2. Bên B tạm ngừng hoặc chấm dứt hợp đồng

8.2.1. Bên B có quyền đơn phương tạm ngừng cung cấp dịch vụ sau khi thông báo trước cho Bên A chậm nhất là 05 (năm) ngày làm việc trước ngày ngừng dịch vụ nếu xảy ra một trong các trường hợp dưới đây:

a) Bên A không thực hiện đúng nghĩa vụ được quy định tại Điều 2, khoản 3.1 Điều 3 của hợp đồng này hoặc vi phạm các thỏa thuận khác giữa hai bên.

b) Thiết bị đầu cuối, mạng nội bộ của Bên A không đảm bảo các chỉ tiêu chất lượng đã quy định, làm ảnh hưởng đến chất lượng mạng lưới. Khi tạm ngừng cung cấp dịch vụ, Bên B phải thông báo để Bên A biết.

c) Bên B tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa hạ tầng mạng theo kế hoạch hoặc do các nguyên nhân bất khả kháng xảy ra như thiên tai, hỏa hoạn, chiến tranh.

d) Có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

e) Trường hợp bất khả kháng

f) Bên B sẽ xem xét cung cấp lại dịch vụ nếu Bên A khắc phục vi phạm trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày nhận được thông báo của Bên B;

8.2.2. Trường hợp có sự cố khẩn cấp hoặc theo quy định của pháp luật, Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp dịch vụ và có trách nhiệm thông báo cho Bên A trong vòng 24 giờ kể từ khi tạm ngừng cung cấp dịch vụ.

8.2.3. Việc cung cấp lại dịch vụ đối với trường hợp quy định tại điểm a) khoản 8.2.1 Điều 8 của hợp đồng này chỉ được thực hiện khi Bên A thanh toán xong cước phí và tiền phạt vi phạm Hợp đồng (mức tiền phạt được tính bằng số tiền chưa thanh toán nhân với số ngày chậm trả và nhân với lãi suất nợ quá hạn do Ngân hàng Công thương Việt Nam công bố tại thời điểm thanh toán).

8.2.4. Bên B có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng trong các trường hợp sau:

a) Nếu sau 30 (ba mươi) ngày kể từ khi Bên A nhận được bảng kê thanh toán hoặc từ khi Bên B áp dụng các biện pháp bảo nợ mà Bên A vẫn chưa thanh toán;

b) Khi Bên B tạm ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ dịch vụ do Bên A vi phạm Hợp đồng theo quy định tại điểm b) khoản 8.2.1 Điều 8, Bên A vẫn không khắc phục vi phạm theo yêu cầu của Bên B. Sau thời gian 5 ngày kể từ ngày Bên A nhận được thông báo chấm dứt hợp đồng mà Bên A không phối hợp thực hiện, Bên B có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng.

c) Khách hàng có hành vi làm ảnh hưởng đến an toàn mạng viễn thông, 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.

d) Có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

e) Đã gửi thông báo cho bên A trong trường hợp ngừng kinh doanh dịch vụ ít nhất 30 ngày trước khi chính thức ngừng kinh doanh dịch vụ;

8.2.5. Xử lý tài sản của Bên A trong trường hợp Bên B đơn phương chấm dứt Hợp đồng theo điểm a) khoản 8.2.1, Điều 8, tài sản của Bên A sẽ được xử lý như sau:

a) Bên B sẽ phối hợp với cơ quan chức năng niêm phong và di dời toàn bộ tài sản liên quan trong giới hạn khoản nợ của Bên A chưa thanh toán cho bên B vào kho của Bên B. Bên A phải chịu các chi phí thực tế liên quan đến việc tháo dỡ, di dời và lưu kho.

b) Sau 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày di dời nếu Bên A vẫn không làm những thủ tục để nhận lại số tài sản thì Bên B được quyền tự định đoạt toàn bộ tài sản của Bên A theo quy định tại điểm a) khoản 8.2.5 điều này và theo quy định pháp luật để bù đắp các khoản chi phí và thiệt hại do Bên A gây ra

8.3. Thanh lý hợp đồng

Khi chấm dứt Hợp đồng, các bên phải tiến hành thủ tục thanh lý Hợp đồng để xác định quyền và nghĩa vụ còn lại của mỗi bên: Bên B có quyền chấm dứt việc cung cấp dịch vụ, yêu cầu Bên A thanh toán toàn bộ cước phí dịch vụ sử dụng, trang thiết bị được cung cấp theo gói dịch vụ (nếu có) và hoàn tất các cam kết đã thỏa thuận đối với dịch vụ đã sử dụng; Bên A có trách nhiệm thanh toán toàn bộ công nợ cho Bên B chậm nhất là 10 (mười) ngày trước ngày thanh lý Hợp đồng. Hợp đồng chỉ được thanh lý khi các bên đã hoàn thành mọi nghĩa vụ trong Hợp đồng.

ĐIỀU 9: SỰ KIỆN BẤT KHẢ KHÁNG

9.1. Sự kiện bất khả kháng là sự kiện xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, ví dụ chiến tranh, sự thay đổi của pháp luật và chính

sách của Nhà nước, đình công không do lỗi mỗi bên, các thiên tai, đứt cáp quang, hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền mà không phải do lỗi của Bên B.

9.2. Trong trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng, Bên phải tạm ngừng thực hiện một phần hoặc toàn bộ nghĩa vụ của mình theo quy định trong Hợp Đồng không phải bồi thường thiệt hại cho Bên còn lại nhưng có trách nhiệm gửi thông báo bằng văn bản cho Bên kia ngay sau khi xảy ra sự kiện bất khả kháng và áp dụng mọi biện pháp hợp lý để giảm bớt ảnh hưởng của sự kiện bất khả kháng đến việc thực hiện nghĩa vụ theo Hợp Đồng.

ĐIỀU 10: GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI VÀ BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI

10.1. Phạm vi từ điểm kết cuối về phía Bên A thuộc trách nhiệm của Bên A. Phạm vi từ điểm kết cuối về phía Bên B thuộc trách nhiệm của Bên B.

10.2. Bên A có quyền khiếu nại về chất lượng và cước sử dụng dịch vụ do Bên B cung cấp. Mọi khiếu nại về chất lượng dịch vụ, cước phí, phải gửi bằng văn bản cho Bên B không chậm quá 05 (năm) ngày kể từ thời điểm phát sinh vấn đề (đối với chất lượng dịch vụ) hoặc kể từ thời điểm nhận hoá đơn thu cước (đối với cước phí).

10.3. Bên B có trách nhiệm xem xét giải quyết các khiếu nại của Bên A. Việc giải quyết khiếu nại và bồi thường thiệt hại theo quy định của pháp luật. Các tranh chấp phát sinh khi thực hiện Hợp đồng được giải quyết bằng cách tự thương lượng giữa các Bên. Nếu thương lượng không thành thì một trong hai bên được quyền khởi kiện tại Tòa án nhân dân có thẩm quyền tại thành phố Hồ Chí Minh để giải quyết.

ĐIỀU 11: ĐIỀU KHOẢN CHUNG

11.1. Hợp đồng này sẽ có hiệu lực trong vòng..... tháng tính từ ngày ký Hợp đồng. Trong vòng 15 ngày trước khi thời hạn Hợp đồng chấm dứt, nếu Bên A không có văn bản thay đổi các điều khoản hoặc chấm dứt Hợp đồng thì Hợp đồng sẽ được tự động gia hạn cho đến khi Bên A thông báo chấm dứt Hợp đồng.

11.2. Bất kỳ sự bổ sung hay thay đổi nào đều phải ký phụ lục hợp đồng, trong trường hợp này phụ lục hợp đồng là một bộ phận không thể tách rời hợp đồng chính, các điều khoản của Hợp đồng phát sinh bởi một hay cả hai Bên phải được hai Bên đồng ý trước.

11.3. Hai Bên cam kết thực hiện đúng các điều khoản đã ghi trong Hợp đồng. Bên nào vi phạm sẽ chịu trách nhiệm trước pháp luật về hành vi vi phạm của mình.

11.4. Những nội dung không quy định trong hợp đồng này thì căn cứ theo quy định pháp luật.

11.5. Hợp đồng này được lập thành 06 (sáu) bản có giá trị như nhau. Mỗi Bên giữ 03 (ba) bản để thực hiện.

ĐẠI DIỆN BÊN A

(Ký và ghi rõ họ tên)

Hợp đồng số: ____/HD-QTSC

ĐẠI DIỆN BÊN B

(Ký và ghi rõ họ tên)

PHỤ LỤC HỢP ĐỒNG SỐ 01
(Đính kèm Hợp đồng số:/HD-QTSC)

Phụ lục Hợp đồng này được lập vào ngày ... tháng.....năm....., giữa Bên A và Bên B đã được đề cập trong Hợp đồng đính kèm gồm:

BÊN A (Bên sử dụng dịch vụ):

Người đại diện:Chức danh:

Địa chỉ:

Điện thoại:Fax:Email:

BÊN B (Bên cung cấp dịch vụ): **CÔNG TY TNHH MỘT THÀNH VIÊN PHÁT TRIỂN CÔNG VIÊN PHẦN MỀM QUANG TRUNG (QTSC)**

Người đại diện:

Chức danh:

Tài khoản : 6150211 370017 tại Ngân hàng Nông nghiệp và Phát Triển Nông Thôn Việt Nam- Chi nhánh Xuyên Á Mã số thuế: 0300591882

Địa chỉ: 97-101 Nguyễn Công Trứ, P. Nguyễn Thái Bình, Quận 1, TP. Hồ Chí Minh.

Điện thoại: (84-28) 37158999

Fax: (84-28) 37155985

Website : www.qtsc.com.vn

E-mail: qtsc@qtsc.com.vn

Hai Bên đã thỏa thuận và đồng ý ký kết Phụ lục Hợp đồng này với các điều khoản sau:

ĐIỀU 1: THÔNG TIN DỊCH VỤ CUNG CẤP

Bên B cung cấp các dịch vụ sau cho bên A:

TT	Loại dịch vụ	Địa chỉ lắp đặt	Số lượng	Thông tin khác

ĐIỀU 2: THỜI HẠN CUNG CẤP, NGHIỆM THU DỊCH VỤ

2.1. Thời hạn cung cấp: trong vòng 01 ngày tính từ ngày Bên A cung cấp đủ các hồ sơ tài liệu tại khoản 3.1; có đủ các điều kiện lắp đặt theo khoản 3.2 và thanh toán đầy đủ các chi phí lắp đặt theo quy định của khoản 4.1 của phụ lục 1 hợp đồng này. Bên B sẽ thông báo lịch trình lắp đặt và khai báo dịch vụ chậm nhất trong vòng 03 (ba) ngày kể từ

ngày Bên A hoàn thành nghĩa vụ thanh toán theo quy định tại khoản 4.1 của phụ lục 1 hợp đồng này.

2.2. Nghiệm thu dịch vụ: Sau khi Bên B hoàn thành việc lắp đặt và khai báo dịch vụ, thỏa mãn yêu cầu kỹ thuật của Bên A ghi trong hợp đồng, hai Bên ký biên bản nghiệm thu kỹ thuật và bàn giao dịch vụ.

ĐIỀU 3: CÁCH THỨC KÍCH HOẠT, ĐIỀU KIỆN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

3.1. Cách thức kích hoạt: Bên B cung cấp cho Bên A các tài liệu có liên quan và hướng dẫn sử dụng dịch vụ.

3.2. Điều kiện sử dụng dịch vụ: Bên A chuẩn bị các điều kiện lắp đặt:

a. Bên A tự trang bị các thiết bị mạng LAN: Router, Switch, Firewall, Server ... có cổng kết nối chuẩn Ethernet/Giga Ethernet (phù hợp với khuyến nghị của Bên B)

b. Bên A phải cung cấp các tài liệu cho Bên B:

Bản sao Giáp phép kinh doanh

Bản sao Giấy CMND/CCCD/Hộ chiếu người đại diện

ĐIỀU 4: CƯỚC PHÍ SỬ DỤNG DỊCH VỤ

4.1. Chi phí lắp đặt: Bên A có trách nhiệm thanh toán cho Bên B toàn bộ chi phí lắp đặt ban đầu ngay sau khi ký Hợp đồng, bao gồm các khoản sau:

TT	Hạng mục	Đơn giá	Số lượng	Thành tiền
	Cộng trước thuế			
	Cộng sau thuế VAT 10%			
	Tổng cộng			
	<i>Bằng chữ :</i>			

4.2. Cước phí sử dụng dịch vụ: cước phí sử dụng dịch vụ hàng tháng được bắt đầu tính từ thời điểm ký biên bản nghiệm thu kỹ thuật và bàn giao dịch vụ, hàng tháng Bên A có nghĩa vụ thanh toán cho Bên B các khoản cước phí sau:

tt	Hạng mục	Đơn giá	Số lượng	Thành tiền
	Cộng trước thuế			

Cộng sau thuế VAT 10%	
Tổng cộng	
Bằng chữ :	

Lưu ý: Tháng đầu tiên và tháng cuối cùng, cước phí được tính theo số ngày sử dụng thực tế trong tháng đó.

4.1. Thông tin địa chỉ nhận bảng kê thanh toán cước của Bên A:

.....

Phụ lục 1 Hợp đồng này được lập thành 06 (sáu) bản có giá trị như nhau. Mỗi Bên giữ 03 (ba) bản để thực hiện.

ĐẠI DIỆN BÊN A

(Ký và ghi rõ họ tên)

ĐẠI DIỆN BÊN B

(Ký và ghi rõ họ tên)



**PHỤ LỤC HỢP ĐỒNG SỐ 2
CAM KẾT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ**

(Đính kèm Hợp đồng cung cấp dịch vụ số:/HĐ-QTSC)

Phụ lục Hợp đồng này được lập vào ngày tháng năm , giữa Bên A và Bên B đã được đề cập trong Hợp đồng đính kèm. Hai Bên thỏa thuận và đồng ý ký kết Phụ lục 2 Hợp đồng này với các điều khoản như sau:

ĐIỀU 1: ĐIỀU KHOẢN CHUNG

1.1. Cam kết chất lượng dịch vụ (SLA) cung cấp cho Bên A là một trong những nghĩa vụ của Bên B theo đúng với các điều khoản trong Hợp đồng đính kèm (đối với dịch vụ kênh thuê riêng). Cam kết này thể hiện sự mong muốn cung cấp sự hỗ trợ tốt nhất tới Bên A và đặt ra các mức phạt nếu không thực hiện đúng cam kết.

1.2. Bên B căn cứ vào các biên bản làm việc giữa hai bên về việc giải quyết các khiếu nại về chất lượng dịch vụ làm cơ sở tính toán giảm trừ cước phí sử dụng dịch vụ cho bên A.

ĐIỀU 2: CÁC CAM KẾT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

2.1. Cam kết về thời gian thiết lập dịch vụ: Bên A cam kết hoàn tất việc thiết lập dịch vụ và bàn giao cho Bên B sử dụng trong thời gian 03 (ba) ngày kể từ ngày chính thức ký kết Hợp đồng hoặc Phụ lục hợp đồng.

2.2. Cam kết về đảm bảo chất lượng đường truyền Internet:

TT	Các thông số SLA	Chỉ tiêu
	Độ khả dụng mạng trung bình trên tháng	99,5%
	Ti lệ rớt gói trung bình trên tháng (<)	1%
	Độ trễ	
	Trong nước (<)	30 ms
	Quốc tế (<)	
	Hong Kong	70 ms
	Singapore	70 ms
	USA	320 ms



	Japan	250 ms
	EU	350 ms

2.3. Cách tính giảm trừ cước phí sử dụng dịch vụ:

Các trường hợp do không đảm bảo yêu cầu về chất lượng dịch vụ như trong cam kết chất lượng dịch vụ (SLA) (trừ trường hợp bất khả kháng theo quy định tại hợp đồng và phù hợp quy định pháp luật), mức cước khấu trừ được tính theo công thức:

Cước hàng tháng x Thời gian sự cố

$$\text{Số tiền giảm trừ} = \frac{\text{Cước hàng tháng} \times \text{Thời gian sự cố}}{\text{Tổng số thời gian của tháng xảy ra gián đoạn}}$$

Cách tính thời gian xảy ra gián đoạn:

- Dưới ½ giờ: được tính thành ½ giờ
- Từ ½ giờ đến 01 giờ: được tính thành 01 giờ

2.4. Cam kết về băng thông và lưu lượng truy nhập Internet: Bên A bảo đảm 100% băng thông truy nhập Internet mà Bên B đăng ký tính từ cổng truy nhập của Bên B kết nối ra cổng Internet của Bên B.

2.5. Thống kê và giám sát băng thông trực tuyến: Bên B cung cấp cho Bên A một tài khoản với tên người dùng/mật khẩu để Bên A truy nhập vào website thống kê băng thông sử dụng và giám sát băng thông sử dụng của mình trực tuyến 24/24.

2.6. Cam kết về thời gian hỗ trợ dịch vụ:

a) Ngoại trừ sự cố về cấp thông tin và các sự cố bên ngoài phạm vi Công viên Phần mềm Quang Trung, Bên B cam kết trong giờ làm việc từ 8h sáng tới 16h30, thời gian phản hồi và xử lý là 30 phút đồng hồ kể từ khi nhận được yêu cầu và thời gian giải quyết tối đa là 04 giờ đồng hồ.

b) Trường hợp gửi khiếu nại về độ sẵn sàng của đường kết nối tới Bên B, Bên A cần cung cấp cho Bên B văn bản khiếu nại sự cố thông báo về ngày giờ xảy ra sự cố và mức độ sự cố. Bên B chịu trách nhiệm xác nhận sự cố và giải quyết khiếu nại theo đúng thời hạn pháp luật quy định về giải quyết khiếu nại đối với dịch vụ viễn thông, internet.

c) Trong trường hợp Bên B thực hiện bảo trì hệ thống theo định kỳ hoặc khẩn cấp, thì Bên B sẽ thực hiện theo qui định và thời gian gián đoạn dịch vụ tối đa 30 phút.

Lịch bảo trì hệ thống	Thời điểm thực hiện	Thông báo trước khi thực hiện
Dựa trên kế hoạch và qui trình	Từ sau 12h PM thứ 7 đến trước 8h AM thứ 2	5 ngày

32-C
 TY
 HỮU
 NH VI
 CÔNG
 MỀ
 TRUN
 HỒ C

Khẩn cấp	Bất cứ lúc nào	1h
----------	----------------	----

d) Thông tin và cấp độ hỗ trợ :

Mức độ	Thời gian	QTSC
1	Cuộc gọi được tiếp nhận	NOC /Helpdesk Tel: 028.37158888 Email: helpdesk@qtsc.com.vn
2	30 phút	* Phó TT. Viễn thông (Phụ trách hạ tầng viễn thông) Mai Sỹ Nguyên Mobile: 0888877633 Email: msguyen@qtsc.com.vn * Phó TT. Viễn thông (Phụ trách kỹ thuật viễn thông) Lê Minh Tuấn Mobile: 0888877598 Email: mtuan@qtsc.com.vn
3	60 phút	Trưởng TT. Viễn thông Trần Hoàng Nam Mobile: 0888877626 Email: nam@qtsc.com.vn
4	90 phút	Giám đốc Lâm Nguyễn Hải Long Mobile: 0888877599 Email: long@qtsc.com.vn

Phụ lục Hợp đồng này được lập thành 06 (sáu) bản có giá trị như nhau. Mỗi Bên giữ 03 (ba) bản để thực hiện.

ĐẠI DIỆN BÊN A
(Ký và ghi rõ họ tên)

ĐẠI DIỆN BÊN B
(Ký và ghi rõ họ tên)