**PHỤ LỤC 1**

**BỔ SUNG NỘI DUNG CHI TIẾT**

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

**(Kèm theo Hợp đồng số ....... ngày ..../..../..........)**

1. **THỜI HẠN HỢP ĐỒNG**

Bên A cam kết sử dụng dịch vụ tối thiểu: *…*nămkể từ ngày nghiệm thu kỹ thuật và bàn giao dịch vụ hoặc thời hạn khác theo thỏa thuận của các bên,không bao gồm thời gian tạm ngưng dịch vụ*.*

1. **LẮP ĐẶT, CÀI ĐẶT DỊCH VỤ**
	1. Lắp đặt, cài đặt dịch vụ:
		1. Bên B sẽ thiết lập đường truyền truy nhập Internet cho Bên A với nội dung chi tiết như sau:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Địa điểm** | **Tốc độ** |
| Điểm đầu | Điểm cuối |
| 1. |  |  |  |

Bên B có trách nhiệm cài đặt tại tổng đài của Bên B một (01) cổng Internet vào mạng có tốc độ: ……...

Bên B sẽ cài đặt cho Bên A địa chỉ IP.

* + 1. Cài đặt dịch vụ tại địa điểm Bên A:

Bên B có trách nhiệm cài đặt đến thiết bị đầu cuối của Bên A và Bên A chịu trách nhiệm chuẩn bị đầy đủ thiết bị đầu cuối sẵn sàng cho việc kết nối.

* 1. Thông báo lắp đặt, cài đặt:

Bên B sẽ thông báo cho Bên A về lịch trình lắp đặt, cài đặt chậm nhất 05 ngày trước ngày dự định bắt đầu tiến hành lắp đặt, cài đặt. Bên A phải thông báo cho Bên B nếuđiều chỉnh lịch trình này chậm nhất 02 ngày trước ngày Bên B đã thông báo dự định.

* 1. Thời gian lắp đặt, cài đặt:
		1. Bên B sẽ lắp đặt đường truyền và cài đặt dịch vụ tại địa điểm sử dụng của Bên A sau khi Bên A đã thanh toán đầy đủ cước phí lắp đặt dịch vụ theo quy định và khi Bên A thông báo đã chuẩn bị các điều kiện cần thiết cho việc lắp đặt.
		2. Việc lắp đặt đường truyền và cài đặt dịch vụ được hoàn tất trong thời hạn … ngày, kể từ ngày Bên B bắt đầu thực hiện lắp đặt, cài đặt.
	2. Nghiệm thu, bàn giao:

Sau khi Bên B hoàn thành việc lắp đặt, cài đặt dịch vụ, các Bên sẽ ký biên bản nghiệm thu kỹ thuật và bàn giao dịch vụ để đưa đường truyền vào khai thác chính thức.

* 1. Dịch chuyển đường truyền:
		1. Bên A không tự ý dịch chuyển đường truyền. Khi cần thay đổi, dịch chuyển đường truyền, Bên A phải có văn bản đề nghị Bên B trước tối thiểu 30 ngày.
		2. Cước phí thay đổi, dịch chuyển đường truyền sẽ được Bên B thông báo cho Bên A theo quy định của Bên B tại thời điểm chuyển dịch.
1. **CƯỚC PHÍ DỊCH VỤ**
	1. Cước phí lắp đặt dịch vụ:
		1. Bên A có trách nhiệm thanh toán cho Bên B cước phí lắp đặt dịch vụ ngay sau khi Hợp đồng có hiệu lực, bao gồm:
			* Cước lắp đặt dịch vụ;
			* Cước phí đăng ký địa chỉ IP.
		2. Cước phí lắp đặtdịch vụ đã thanh toán không được hoàn lại trong mọi trường hợp.
	2. Cước phí sử dụng dịch vụ :
		1. Cước phí sử dụng dịch vụ được áp dụng theo phương thức trọn gói hàng tháng (“Kỳ thanh toán”). Kể từ ngày ký biên bản nghiệm thu kỹ thuật và bàn giao dịch vụ, Bên A phải thanh toán cho Bên B cước phí sử dụng dịch vụ, bao gồm:
			* Cước sử dụng dịch vụ;
			* Cước phí duy trì địa chỉ IP.
		2. Trường hợp thời gian sử dụng dịch vụ của tháng bắt đầu và tháng kết thúc không trọn tháng, cước phí sử dụng dịch vụđược tính theo số ngày sử dụng thực tế trong tháng.
		3. Trường hợp gián đoạn dịch vụ do Bên B không đảm bảo yêu cầu về chất lượng dịch vụ, Bên B sẽ giảm trừ cước phí sử dụng dịch vụ cho Bên A theo quy định hiện hành, trừ trường hợp:
			* Sự cố gián đoạn dịch vụ xảy ra do Bên A thực hiện trái quy định về sử dụng thiết bị, dịch vụ hoặc do lỗi thiết bị đặt tại Bên A; hoặc
			* Sự kiện bất khả kháng; hoặc
			* Theo quy định tại Hợp đồng.
	3. Trong trường hợp Bên B đã cung cấp và đo thử kênh đến điểm kết cuối mạng mà Bên A vẫn chưa có đủ điều kiện để đấu nối và sử dụng dịch vụ, các Bên sẽ tiến hành ký biên bản xác nhận bàn giao kênh và kể từ thời điểm đó, Bên A phải thanh toán cho Bên B cước phí tạm ngưng.
2. **THANH TOÁN**
	1. Cước phí lắp đặt dịch vụ:

Bên A thanh toán cho Bên B 100 % cước phí lắp đặt dịch vụ (và chi phí mua thiết bị, nếu có) ngay sau khi ký Hợp đồng hoặc theo kỳ thanh toán cước phí sử dụng dịch vụ đầu tiên theo thông báo của Bên B. Bên B có trách nhiệm xuất hóa đơn cho Bên A trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày được thanh toán.

* 1. Cước phí sử dụng dịch vụ:
		1. Trước ngày 10 hàng tháng, Bên B sẽ gửi cho Bên A thông báo thanh toán cước phí sử dụng dịch vụ của tháng trước liền kề.

Đến ngày 10 hàng tháng mà Bên A không nhận được thông báo thanh toán, Bên Aphải thông báo ngay Bên B biết. Trong trường hợp Bên A không thông báo cho Bên B,Bên B coi như Bên A đã nhận được thông báo thanh toán.

* + 1. Bên A phải thanh toán cước phí sử dụng dịch vụ cho Bên B trong thời hạn 07 ngày kể từ ngày nhận được thông báo cước (“ngày thanh toán”). Nếu ngày thanh toán cuối cùng không phải là ngày làm việc, Bên A phải thanh toán cho Bên B vào ngày làm việc liền kế tiếp. Bên B có trách nhiệm xuất hóa đơn cho Bên A trong thời hạn 10 ngày kể từ ngày được thanh toán.

 Giá trị thanh toán theo Hợp đồng có thể bù trừ với các khoản công nợ khác giữa các bên (nếu có).

Bên A chịu trách nhiệm về chi phí liên quan đến việc thanh toán để đảm bảo Bên B nhận được đầy đủ số tiền ghi trên hóa đơn.

* 1. Khiếu nại giá cước, điều chỉnh hóa đơn:
		1. Hóa đơn do Bên B cung cấp sẽ được coi như Bên A chấp thuận nếu Bên A không có khiếu nại bằng văn bản và đưa ra lý do khiếu nại chính đáng, trong thời hạn 05 ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn. Trong thời gian giải quyết khiếu nại, Bên A vẫn phải thanh toán đầy đủ và đúng hạn cước phí cho Bên B. Giá trị chênh lệch sẽ được mỗi bên thanh toán/giảm trừ sau khi có kết quả giải quyết khiếu nại.
		2. Mọi sự sai sót, nhầm lẫn trong hóa đơn (nếu có) sẽ được hai Bên cùng xác nhận và điều chỉnh vào hóa đơn cho tháng kế tiếp.
1. **TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC BÊN**
	1. Trách nhiệm của Bên A:
		1. Chuẩn bị đầy đủ các điều kiện, thiết bị cần thiết để Bên B lắp đặt dịch vụ. Thiết bị, vật tư của Bên A đấu nối vào mạng viễn thông phải tương thích và đảm bảo tiêu chuẩn, quy chuẩn theo pháp luật Việt Nam. 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 địa điểm Bên A.
		2. Sử dụng dịch vụ được cung cấp theo đúng mục đích và cấu hình đã đăng ký, phù hợp với các quy định của pháp luật Việt Nam và Hợp đồng. Không được chuyển giao quyền và nghĩa vụ theo Hợp đồng cho bên thứ ba trước khi được sự đồng ý của Bên B. Không cho phép bất kỳ cá nhân, tổ chức khác sử dụng dịch vụ do Bên B cung cấp. Không được sử dụng cơ sở hạ tầng viễn thông, thiết bị, dịch vụ do Bên B cung cấp để kinh doanh dịch vụ viễn thông và/hoặc thực hiện hành vi vi phạm pháp luật.
		3. Quản lý, bảo quản và sử dụng thiết bị do Bên B cung cấp theo đúng quy định. Không tự ý dịch chuyển, chuyển giao thiết bị do Bên B lắp đặt. Hoàn trả lại thiết bị cho Bên B trong tình trạng sử dụng tốt khi thanh lý, chấm dứt Hợp đồng. Bồi thường toàn bộ thiệt hại do làm mất, hỏng thiết bị do Bên B cung cấp (nếu có).
		4. Chịu sự kiểm tra, thanh tra của Bộ Thông tin và Truyền thông và các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền đối với việc sử dụng dịch vụ. Bên A chịu trách nhiệm đảm bảo các yêu cầu về an toàn thông tin hệ thống mạng của mình. Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin Bên A truyền, đưa, lưu trữ trên mạng dịch vụ của Bên B.
		5. Thông báo bằng văn bản cho Bên B trước tối thiểu 15 ngày trong trường hợp Bên A thay đổi các thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ như thay đổi cấu hình, tên, địa chỉ, số tài khoản, địa chỉ IP hoặc tên miền.
		6. Khi có sự cố dịch vụ, Bên A phải thông báo cho đầu mối liên hệ của Bên B để cùng phối hợp xử lý trong thời gian sớm nhất. Mọi sự cố về thông tin thuộc phạm vi Bên A đảm nhận, Bên A có trách nhiệm sửa chữa kịp thời để phục hồi thông tin.
	2. Trách nhiệm của Bên B:
		1. Bên B bảo đảm lắp đặt, cài đặt, đo thử, tổ chức nghiệm thu và cung cấp dịch vụ cho Bên A theo đúng tiêu chuẩn chất lượng và quy địnhtại Hợp đồng.
		2. Thông báo kịp thời cho Bên A những thay đổi về thông số kỹ thuật liên quan đến dịch vụ mà Bên A đang sử dụng.
		3. Thông báo bằng văn bản cho Bên A khi thay đổi về cước phí dịch vụ trong quá trình cung cấp dịch vụ (nếu có).
		4. Phối hợp với Bên A trong quá trình vận hành, khai thác, bảo dưỡng và xử lý sự cố trong hệ thống. Thông báo trước ít nhất 03 ngày cho Bên A về thời gian và địa điểm có thể gián đoạn liên lạc theo kế hoạch thay thế, sửa chữa và bảo dưỡng thiết bị của Bên B.
		5. Giải quyết khiếu nại của Bên A liên quan đến dịch vụ theo quy định của Bên B, Tổng công ty Dịch vụ Viễn thông, Tập đoàn VNPT, Bộ Thông tin và Truyền thông và quy định của pháp luật.
		6. Tuân thủ nghĩa vụ của tổ chức cung cấp dịch vụ theo quy định tại Luật bảo vệ quyền lợi của người tiêu dùng và văn bản hướng dẫn thi hành.
2. **CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG TRƯỚC THỜI HẠN**
	1. Việc cung cấp và sử dụng dịch vụ có thể chấm dứt trước thời hạn trong trường hợp:
		1. Các bên thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng trước thời hạn.
		2. Bên bị vi phạm Hợp đồng có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng trước hạn nếu bên vi phạm Hợp đồng không khắc phục được hậu quả trong thời hạn 15 ngày kể từ ngày nhận được văn bản yêu cầu của bên bị vi phạm.
		3. Các trường hợp khác theo quy định tại Hợp đồng và quy định của pháp luật.
	2. Hậu quả của việc chấm dứt Hợp đồng trước thời hạn:

Ngay sau khi chấm dứt Hợp đồng:

* + 1. Bên A thanh toán cho Bên B đầy đủ cước phí dịch vụ tính đến hết ngày chấm dứt Hợp đồng và các khoản thanh toán khác (nếu có).
		2. Thu hồi, hoàn trả các thiết bị của mỗi bên đã lắp đặt để thiết lập đường truyền.
	1. Khi chấm dứt Hợp đồng, các bên phải tiến hành thủ tục thanh lý Hợp đồng, việc thanh lý Hợp đồng phải được lập thành văn bản, trong đó xác định quyền và nghĩa vụ còn lại của mỗi bên. Hợp đồng chỉ được thanh lý khi các bên đã hoàn thành mọi nghĩa vụ còn lại trong Hợp đồng.
1. **TRÁCH NHIỆM DO VI PHẠM HỢP ĐỒNG**

Trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, nếu một bên (i) không thực hiện đúng và/hoặc thực hiện không đầy đủ các nghĩa vụ quy định tại Hợp đồng, hoặc (ii) đơn phương chấm dứt Hợp đồng trái với các quy định tại Hợp đồng và pháp luật, phải chịu trách nhiệm như sau:

* 1. Bồi thường thiệt hại:
		1. Trường hợp một bên vi phạm gây thiệt hại, bên vi phạm có trách nhiệm bồi thường thiệt hại trực tiếp cho bên bị vi phạm theo quy định của pháp luật.
		2. Ngoài ra, trường hợp Bên A vi phạm về thời hạn thanh toán, Bên A phải chịu thêm một khoản tiền lãi chậm trả theo lãi suất nợ quá hạn của Ngân hàng ……….. tại thời điểm thanh toán tương ứng với thời gian Bên A chậm trả.
	2. Phạt vi phạm:

Trường hợp Bên A đơn phương chấm dứt Hợp đồng không do lỗi của Bên B hoặc vi phạm nghĩa vụ dẫn đến Bên B thực hiện quyền chấm dứt Hợp đồng, Bên A phải nộp cho Bên B một khoản tiền phạt vi phạm tương ứng 8% giá trị phần nghĩa vụ Hợp đồng bị vi phạm.

1. **THÔNG BÁO**
	1. Các bên có trách nhiệm thông báo cho bên còn lại về đầu mối có thẩm quyền liên hệ công việc liên quan đến Hợp đồng.
	2. Trừ trường hợp có thỏa thuận khác, thông báo chỉ có giá trị pháp lý với bên còn lại khi thể hiện bằng văn bản và chuyển theo một trong các hình thức văn bản trao tay/thư bảo đảm, fax hoặc email của người có thẩm quyền. Thông báo thể hiện bằng điện thoại chỉ có giá trị tham khảo.
	3. Trường hợp các bên gửi nhiều thông báo, thông báo cuối cùng theo thời gian sẽ được áp dụng. Nếu thông báo nhận được cùng thời gian sẽ áp dụng theo thứ tự ưu tiên: email, fax, văn bản trao tay/thư bảo đảm.
	4. Mỗi bên sẽ thông báo cho bên kia về bất kỳ thay đổi nào đối với đầu mối liên hệ, địa chỉ, số điện thoại, email của mình.
2. **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**
	1. Phụ lục này có hiệu lực kể từ ngày ký.

Trường hợp có quy định hoặc cách hiểu không thống nhất giữa nội dung tại Hợp đồng và Phụ lục này, các nội dung điều chỉnh sẽ được ưu tiên áp dụng theo quy định tại Phụ lục này.

* 1. Các bên cam kết tuân thủ đầy đủ các điều khoản và điều kiện đã thỏa thuận với tinh thần thiện chí, trung thực và tạo điều kiện thuận lợi cho nhau trong quá trình thực hiện.
	2. Phụ lục này chỉ được sửa đổi, bổ sung khi được sự chấp thuận của các bên. Mọi nội dung sửa đổi, bổ sung chỉ có hiệu lực khi được lập thành văn bản và ký kết bởi đại diện có thẩm quyền của các bên.
	3. Phụ lục được lập thành 04 (bốn) bản bằng tiếng Việt có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 02 (hai) bản để thực hiện.

|  |  |
| --- | --- |
| **ĐẠI DIỆN BÊN A (2)** | **ĐẠI DIỆN BÊN B (2)** |

**PHỤ LỤC 2**

**BẢNG CƯỚC PHÍ DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET**

**(Kèm theo Hợp đồng số ....... ngày ..../..../.........)**

1. **CƯỚC PHÍ DỊCH VỤ**
	1. Cước phí lắp đặt dịch vụ:

Đơn vị tính: VNĐ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Hạng mục** | **Đơn giá****(chưa bao gồm VAT)** | **Đơn giá** **(đã bao gồm VAT)** | **Số lượng**  | **Thành tiền** |
| 1. | Cước lắp đặt dịch vụ  |  |  |  |  |
| **Tổng cộng** |  |
| *Bằng chữ:….* |

* 1. Cước phí sử dụng dịch vụ:

Đơn vị tính: VNĐ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Hạng mục** | **Đơn giá****(chưa bao gồm VAT)** | **Đơn giá** **(đã bao gồm VAT)** | **Số lượng** | **Thành tiền** |
| 1 | Cước sử dụng dịch vụ: … |  |  |  |  |
| 2 | Cước phí duy trì địa chỉ IP |  |  |  |  |
| **Tổng cộng:** |  |
| *Bằng chữ:…..* |

* 1. Chi phí thiết bị (nếu có):

Đơn vị tính: VNĐ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Hạng mục** | **Đơn giá****(chưa bao gồm VAT)** | **Đơn giá** **(đã bao gồm VAT)** | **Số lượng** | **Thành tiền** |
| 1 |  |  |  |  |  |
| **Tổng cộng:** |  |
| *Bằng chữ:…..* |

Bên A thanh toán 100% chi phí thiết bị cho Bên B ngay sau khi ký Biên bản nghiệm thu kỹ thuật.

1. **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**
	1. Phụ lục này có hiệu lực kể từ ngày …/.../…….
	2. Phụ lụcnày được lập thành 04 (bốn) bản bằng tiếng Việt có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 02 (hai) bản để thực hiện.

|  |  |
| --- | --- |
| **ĐẠI DIỆN BÊN A (2)** | **ĐẠI DIỆN BÊN B (2)** |

**]**

**PHỤ LỤC 3**

**THIẾT BỊ MẠNG TẠI ĐỊA ĐIỂM KHÁCH HÀNG**

**(Kèm theo Hợp đồng số: ............... ngày ....../....../................)**

1. **MÔ TẢ THIẾT BỊ**
	1. Bên B bàn giao cho Bên A (mượn có điều kiện theo quy định tại Khoản 2 Điều 2 Phụ lục này) các thiết bị mạng đấu nối đặt tại địa chỉ ............................. để phục vụ đường truyền truy nhập sử dụng dịch vụ truy nhập Internet bao gồm :

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Loại thiết bị** | **Số lượng** | **Ghi chú** |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

* 1. Bên A có trách nhiệm bảo quản và sử dụng các biện pháp cần thiết để bảo vệ thiết bị mạng của Bên B trang bị lắp đặt trong phạm vi khu vực thuê bao.
1. **HOÀN TRẢ THIẾT BỊ VÀ BỒI THƯỜNG**
	1. Khi chấm dứt và thanh lý Hợp đồng:

Bên A có trách nhiệm hoàn trả cho Bên B các thiết bị do Bên B cung cấp để sử dụng dịch vụ truy nhập Internet.

Thiết bị được bàn giao theo nguyên trạng thực tế theo quy định tại Điều 1của Phụ lục này.

* 1. Trong trường hợp Bên A không thực hiện đúng cam kết với Bên B, Bên A có trách nhiệm bồi thường cho Bên B như sau:
		1. Bên A bồi thường cho Bên B thiết bị tương đương các thiết bị Bên B đã trang bị.
		2. Thanh toán chi phí thuê thiết bị trong thời gian sử dụng thiết bị theo bảng cước quy định như sau:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Loại thiết bị** | **Đơn giá thuê(VNĐ/tháng)** | **Ghi chú** |
| 1 | Thiết bị NTU | …. |  |
| 2 | Thiết bị khác (Router/Firewall) | …. |  |

* + 1. Bên A hoàn trả thiết bị cho Bên B do yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước,…
1. **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**
	1. Phụ lục này có hiệu lực kể từ ngày …/.../…….
	2. Phụ lụcnày được lập thành 04 (bốn) bản bằng tiếng Việt có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 02 (hai) bản để thực hiện.

|  |  |
| --- | --- |
| **ĐẠI DIỆN BÊN A (2)** | **ĐẠI DIỆN BÊN B (2)** |
|  |  |

**PHỤ LỤC 4**

**CAM KẾT CHẤT LƯỢNG CUNG CẤP DỊCH VỤ TRUY NHẬP INTERNET**

**(Kèm theo Hợp đồng số: ............... ngày ....../....../................)**

1. **TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ**
	1. Cam kết chất lượng cung cấp dịch vụ (SLA):
		1. Đường truyền Internet trực tiếp đảm bảo việc khách hàng triển khai các ứng dụng: Website, Mail, Oracles.
		2. Thời gian cung cấp dịch vụ ( kể từ ngày khách hàng đăng ký dịch vụ đến khi ký biên bản nghiệm thu) : trong vòng …ngày).
		3. Thông báo sự cố: thông báo cho khách hàng về sự cố trong vòng ….giờ sau khi xảy ra sự cố.
	2. Cam kết thông số kỹ thuật dịch vụ (SLA):

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **STT** | **Nội dung** | **SLA**  |
| **I** | **Các chỉ tiêu cam kết** |  |
| 1 | Độ khả dụng của mạng | …. |
| 2 | Tỷ lệ duy trì hoạt động đường truyền của KH | ….. |
| 3 | Đỗ trễ của đường truyền khách hàng | …. |
| 4 | Tỷ lệ mất gói | ….. |
| 5 | Biên bản xác nhận sự cố (email) | …. |
| 6 | Thời gian khắc phục sự cố (nội hạt thành phố) | ….. |
| 7 | ……….. |  |
| **II** | **Các chỉ tiêu cam kết có đền bù** |  |
|  | ……………… |  |

***Ghi chú***:

* + - * Mức đền bù chỉ áp dụng tại site bị sự cố;
1. **ĐẦU MỐI LIÊN HỆ, XỬ LÝ SỰ CỐ**
	1. Hình thức liên hệ:Gọi điện thoại, trực tiếp, email, văn bản.
	2. Thông tin đầu mối:
		1. Đầu mối liên hệ:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Bộ phận** | **BÊN A** | **BÊN B** |
| Hợp đồng |  |  |
| Tư vấn, tiếp nhận yêu cầu, báo giá, đối soát cước |  |  |
| Xuất hóa đơn, thanh toán |  |  |

* + 1. Đầu mối xử lý sự cố:
			- Đầu mối Bên A:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Cấp độ 1** | **Cấp độ 2** | **Cấp độ 3** | **Cấp độ 4** |
|  |  |  |  |

* + - * Đầu mối Bên B:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Cấp độ 1** | **Cấp độ 2** | **Cấp độ 3** | **Cấp độ 4** |
|  |  |  |  |

* 1. Quy trình xử lý sự cố:
1. Hệ thống giám sát của Bên B sẽ cảnh báo khi có sự cố;
2. Kỹ thuật trực ca sẽ thông báo trực tiếp đến khách hàng sau … giờ xảy ra sự cố để phối hợp xử lý.
3. Sau khi sự cố được khắc phục, kỹ thuật trực ca sẽ gọi điện trực tiếp đến khách hàng để xác minh đường truyền đã được khôi phục;
4. Trong vòng … ngày, Bên B sẽ gửi biên bản xác nhận sự cố qua email cho khách hàng.

Hệ thống giám sát cảnh báo khi có sự cố

Thông báo tới khách hàng

Update thông tin sự cố cho khách hàng

Gọi điện xác minh đường truyền đã khôi phục

Biên bản xác minh sự cố

* + - * Mức độ sẵn sàng hỗ trợ tại chỗ :
	+ Có mặt tại khách hàng sau khi nhận được thông báo về sự cố (nội thành): dưới … giờ.
	+ Đối với các sự cố: xử lý chậm nhất trong vòng … giờ kể từ khi xác minh được sự cố.
	+ Thông báo bảo dưỡng: ≥ …. ngày
		- * Hỗ trợ khách hàng duy trì hoạt động của hệ thống, triển khai các ứng dụng như :
	+ Firewall: Cisco Product, CheckPoint NG, Symanytec Firewall …
	+ E-mail: Microsoft Exchange Server, Mdaemon …
	+ Proxy: Microsoft Internet Security, Acceleration Server …
	+ Routing system: Cisco Product …
	+ VPN: PIX Cisco, CheckPoint NG, Microsoft Windows VPN …
	1. Giám sát hoạt động của mạng lưới:
		+ - Hệ thống hoạt động và được giám sát liên tục 24/7.
			- Bất kỳ sự cố nào về mạng lưới đều được chuyển đến ngay người quản lý mạng để xử lý.
			- Bất kỳ sự cố nào về mạng lưới đều được thông báo tới khách hàng trong vòng … giờ sau khi xảy ra sự cố.
1. **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**
	1. Phụ lục này có hiệu lực kể từ ngày …/.../…….
	2. Phụ lục này được lập thành 04 (bốn) bản bằng tiếng Việt có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 02 (hai) bản để thực hiện.

|  |  |
| --- | --- |
| **ĐẠI DIỆN BÊN A (2)** | **ĐẠI DIỆN BÊN B (2)** |
|  |  |

## PHỤ LỤC 5

**SỬA ĐỔI, BỔ SUNG NỘI DUNG PHỤ LỤC**

**(Kèm theo Hợp đồng số ....... ngày ..../..../.........)**

1. **THAY ĐỔI GÓI DỊCH VỤ**

Theo đề nghị của Bên A, Bên B thay đổi gói dịch vụ cho Bên A theo quy định của Phụ lục này, cụ thể: nâng tốc độ/hạ tốc độ/dịch chuyển đường truyền truy nhập Internet cho Bên A từ tốc độ …… lên tốc độ …..,tại địa điểm: ……

1. **CƯỚC PHÍ DỊCH VỤ**
	1. Cước lắp đặt dịch vụ bổ sung:

Đơn vị tính: VNĐ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **STT** | **Hạng mục** | **Đơn giá****(chưa bao gồm VAT)** | **Đơn giá** **(đã bao gồm VAT)** | **Số lượng**  | **Thành tiền** |
| 1. | Cước lắp đặt dịch vụ bổ sung (nâng cấp/hạ/dịch chuyển) |  |  |  |  |
| **Tổng cộng** |  |
| *Bằng chữ:….* |

Bên A có trách nhiệm thanh toán cho Bên B 100% cước lắp đặt bổ sung (nâng/hạ/dịch chuyển) ngay sau khi ký phụ lục.

* 1. Cước phí sử dụng dịch vụ:

Đơn vị tính: VNĐ

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **TT** | **Hạng mục** | **Đơn giá****(chưa bao gồm VAT)** | **Đơn giá** **(đã bao gồm VAT)** | **Số lượng** | **Thành tiền** |
| 1 | Cước sử dụng dịch vụ: … |  |  |  |  |
| 2 |  Cước phí duy trì địa chỉ IP |  |  |  |  |
| **Tổng cộng:** |  |
| *Bằng chữ:…..* |

*Ghi chú:*

Cước phí sử dụng dịch vụ được tính kể từ ngày hai bên ký biên bản nghiệm thu kỹ thuật(nâng/hạ/dịch chuyển).

1. **ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**
	1. Phụ lục này có hiệu lực kể từ ngày …/.../…….
	2. Ngoài các nội dung đã được điều chỉnh theo Phụ lục này, nội dung các bên đã thỏa thuận theo Phụ lục 1 vẫn có hiệu lực thi hành.
	3. Phụ lục này được lập thành 04 (bốn) bản bằng tiếng Việt có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ 02 (hai) bản để thực hiện.

|  |  |
| --- | --- |
| **ĐẠI DIỆN BÊN A (2)** | **ĐẠI DIỆN BÊN B (2)** |