



-----o0o-----

HỢP ĐỒNG
CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ INTERNET TRỰC TIẾP

Số: /HTC INT/

- Căn cứ Bộ luật Dân sự được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 14 tháng 06 năm 2005;
- Căn cứ luật thương mại số 36/2005/QH11 đã được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 14/6/2005;
- Căn cứ Nghị Định số 55/2001/NĐ-CP ngày 23 tháng 8 năm 2001 của Chính phủ về quản lý, cung cấp và sử dụng dịch vụ Internet và các thông tư hướng dẫn;
- Căn cứ Luật Viễn thông số 41/2009/QH12 đã được quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam khoá XII thông qua ngày 23/11/2009, công bố ngày 04/12/2009;
- Căn cứ nhu cầu và khả năng đáp ứng của các bên.

Hôm nay, ngày tháng năm tại văn phòng Công ty Cổ phần Viễn Thông Hà Nội, chúng tôi gồm:

Bên cung cấp dịch vụ : **CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG HÀ NỘI**
Địa chỉ : Số 2 Chùa Bộc, Đống Đa, Hà Nội
Điện thoại : 024 35729833 Fax: 024 35729834
Tài khoản : 031.01.01.067053.3
Tại Ngân hàng : Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – Chi Nhánh Đống Đa, Hà Nội (MSB CN Đống Đa, Hà Nội)
Mã số thuế : 0101189672
Người đại diện :
Chức vụ :
(Theo giấy uỷ quyền số: /GUQ-HTC ngày của Tổng Giám đốc Công ty CP Viễn thông Hà nội)
(sau đây gọi là “**Bên A**”)

Bên sử dụng dịch vụ :
Địa chỉ :
Điện thoại : Fax:
Tài khoản :
Tại ngân hàng :
Mã số thuế :
Người đại diện :
Chức vụ :
(sau đây gọi là “**Bên B**”)

Các Bên sau đây thỏa thuận ký kết và thực hiện hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ Internet trực tiếp (sau đây được gọi là “Hợp Đồng”) với các điều khoản và điều kiện như sau:

ĐIỀU 1 : MÔ TẢ DỊCH VỤ

1.1. Nội dung.

Bên A cung cấp dịch vụ cho bên B với nội dung chi tiết như sau:

STT	Tên Dịch Vụ	Địa điểm	Số Lượng	Tốc Độ
01	Internet trực tiếp Leased Line			
02				
03				

(ghi chú: NIX nghĩa là trong nước)

1.2. Hình thức kết nối: Qua cổng ISP

ĐIỀU 2: LẮP ĐẶT ĐƯỜNG TRUYỀN

- 2.1 Cài đặt dịch vụ: Bên A sẽ cài đặt và cung cấp đường truyền Internet trực tiếp Leased Line từ hạ tầng của HanoiTelecom tới điểm đặt thiết bị tại các điểm của khách hàng.
- 2.2 Thiết bị đầu cuối: Bên B tự trang bị đầu cuối Router, những thiết bị này phải phù hợp với các khuyến nghị do Bên A yêu cầu, và Bên A chịu trách nhiệm chuẩn bị đầy đủ thiết bị đầu cuối sẵn sàng cho việc kết nối (converter).
- 2.3 Thời gian lắp đặt. Bên A sẽ lắp đặt đường truyền và cài đặt dịch vụ tại địa điểm sử dụng của Bên B trong thời hạn tối đa 10 ngày kể từ thời điểm ký hợp đồng.
- 2.4 Nghiệm thu. Sau khi Bên A hoàn thành việc cài đặt dịch vụ theo Điều 1, Các Bên sẽ ký biên bản nghiệm thu kỹ thuật và bàn giao dịch vụ và đưa đường truyền vào khai thác chính thức.
- 2.5 Dịch chuyển. Bên B không tự ý dịch chuyển đường truyền. Khi cần thay đổi, dịch chuyển đường truyền, Bên B phải có văn bản yêu cầu Bên A trước 30 ngày. Các chi phí thay đổi, dịch chuyển phát sinh sẽ do Bên B chịu.
- 2.6 Sau khi cài đặt và đảm bảo yêu cầu kỹ thuật hai bên sẽ tiến hành ký biên bản nghiệm thu kỹ thuật. Thời điểm tính cước dịch vụ bắt đầu kể từ thời điểm nghiệm thu dịch vụ.
- 2.7 Bên A Cam kết chất lượng dịch vụ và hỗ trợ kỹ thuật:
 - Hỗ trợ 24x7
 - Đảm bảo sử dụng 100% băng thông ra quốc tế.

- Hotline: (04) 3 5735502 hoặc 0923645038/ 0923645035

- Thời gian khắc phục sự cố tối đa 01 giờ đối với lỗi kỹ thuật, 04 giờ đối với lỗi đứt cáp quang

- Triển khai, cấu hình các thiết bị kết nối.

ĐIỀU 3: CHI PHÍ LẮP ĐẶT BAN ĐẦU VÀ CƯỚC SỬ DỤNG DỊCH VỤ HÀNG THÁNG

3.1 Chi phí lắp đặt và cài đặt ban đầu.

Bên B có trách nhiệm thanh toán cho Bên A tổng chi phí lắp đặt và cài đặt ban đầu ngay sau khi hai Bên ký kết Hợp Đồng, cụ thể như sau:

STT	Nội dung	Số Lượng	Đơn giá	Thành tiền (VNĐ)
01	Cước cài đặt dịch vụ			

3.2 Cước sử dụng dịch vụ hàng tháng.

Kể từ ngày ký biên bản nghiệm thu kỹ thuật và bàn giao dịch vụ, hàng tháng Bên B phải thanh toán cho Bên A các khoản cước sau:

STT	Địa điểm	Số Lượng	Tốc độ	Cước phí (VNĐ)
01				
02				
03				

- **Lưu ý: Thanh toán trả trước 1 năm thì sẽ miễn phí sử dụng tháng cước thứ 13**
- Cước dịch vụ sẽ được tính kể từ ngày Bên A hoàn tất việc cài đặt đường truyền và hai bên ký Biên bản nghiệm thu kỹ thuật.
- Trường hợp giá cước có thay đổi, Bên A sẽ thông báo cho Bên B bằng văn bản. Việc thu cước theo giá mới sẽ được áp dụng từ ngày quy định về giá cước mới có hiệu lực sau khi có sự đồng ý của bên B.

ĐIỀU 4: PHƯƠNG THỨC VÀ THỜI HẠN THANH TOÁN

- 4.1 Sau khi ký biên bản nghiệm thu kênh truyền sẽ được đưa vào sử dụng và bắt đầu tính cước phí.
- 4.2 Hoá đơn : Sau khi lắp đặt và nghiệm thu, Bên A sẽ viết hoá đơn thanh toán cho Bên B
- 4.3 Thời hạn thanh toán cước: Thời hạn thanh toán Cước Dịch vụ là trong vòng 30 ngày kể từ ngày Bên B nhận hoá đơn tài chính của Bên A. Nếu quá thời hạn này, Bên B chưa thanh toán cho Bên A thì Bên B phải chịu lãi suất nợ quá hạn đối với khoản tiền chưa thanh toán cho mỗi ngày trả chậm tính theo lãi suất Ngân hàng Nhà nước công bố tại thời điểm thanh toán.

4.4 Hình thức thanh toán: Chuyển khoản theo số tài khoản dưới đây

Công ty cổ phần Viễn thông Hà Nội

Đ/c: Số 2 – Chùa Bộc – Hà Nội

STK: 031.01.01.067053.3

**Tại: Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – Chi
Nhánh Đống Đa, Hà Nội (MSB CN Đống Đa, Hà Nội)**

ĐIỀU 5: TRÁCH NHIỆM CỦA BÊN A

- 5.1 Bên A bảo đảm lắp đặt ban đầu, đo thử, tổ chức nghiệm thu và cung cấp dịch vụ cho Bên B theo đúng điều khoản của Hợp Đồng này.
- 5.2 Bên A chịu trách nhiệm cài đặt, sửa chữa và thay thế các thiết bị đầu cuối thuộc trách nhiệm của Bên A trong thời gian thuê và kể từ ngày hiệu lực của Hợp đồng này (thiết bị converter); Bên A sẽ hỗ trợ Bên B lần đầu cài đặt địa chỉ IP tĩnh của hệ thống internet leased line vào Firewall, Router để hệ thống mạng VPN và Mail server hoạt động bình thường.
- 5.3 Cam kết những đường dây nóng luôn luôn được thông để kịp thời khắc phục các lỗi xảy ra đối với đường truyền mà Bên B thuê của Bên A.
- 5.4 Bên A phải có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Bên B những thay đổi về thông số kỹ thuật liên quan đến dịch vụ mà Bên B đang sử dụng.

ĐIỀU 6: TRÁCH NHIỆM CỦA BÊN B

- 6.1 Bên B phải chuẩn bị đầy đủ các điều kiện cần thiết để Bên A thực hiện lắp đặt đường truyền và chịu trách nhiệm về thiết bị đầu cuối đảm bảo tương thích với đường truyền. Phối hợp, tạo điều kiện cho Bên A trong quá trình cung cấp dịch vụ, bảo dưỡng và kiểm tra chất lượng dịch vụ tại đầu Bên B.
- 6.2 Bên B phải sử dụng dịch vụ kênh truyền 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 này. Không được sử dụng mạng nội bộ, mạng dùng riêng, thiết bị đầu cuối thuê bao để kinh doanh trái phép các dịch vụ dưới bất kỳ hình thức nào. Bên B phải chịu sự kiểm tra, thanh tra của Bộ Bưu chính Viễn thông và các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền đối với việc thiết lập mạng và sử dụng kênh thuê riêng.
- 6.3 Bên B phải có văn bản thông báo cho Bên A trước 30 ngày trong trường hợp Bên B thay đổi các thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ như thay đổi cấu hình, tên, địa chỉ, số tài khoản...

ĐIỀU 7: BẢO MẬT THÔNG TIN

Các bên sẽ phải giữ bí mật tất cả các thông tin liên quan đến Hợp đồng này như: mục đích, nội dung, giá trị, các chỉ tiêu, bản in, phụ lục, phần mềm, mô hình và mọi thông tin khác được bên kia cung cấp. Một bên chỉ được tiết lộ thông tin với sự chấp thuận trước bằng văn bản của bên kia

ĐIỀU 8: KHIẾU NẠI

- 8.1. Bên B có quyền khiếu nại về chất lượng dịch vụ Internet trực tiếp và cước sử dụng dịch vụ Internet hàng tháng. Tất cả các khiếu nại phải được lập thành văn bản và gửi cho Bên A trong thời hạn ba (03) tháng kể từ ngày sử dụng dịch vụ Internet trực tiếp hoặc ngày xảy ra vi phạm. Riêng khiếu nại liên quan đến cước dịch vụ Internet trực tiếp, thời hiệu khiếu nại là một (01) tháng kể từ ngày Bên B thanh toán cước phí theo hóa đơn. Trong thời gian chờ giải quyết khiếu nại, Bên B vẫn phải thanh toán đủ cước phí cho Bên A.
- 8.2. Bên A có trách nhiệm xem xét giải quyết các khiếu nại của Bên B theo đúng quy định về tiếp nhận và giải quyết khiếu nại khách hàng.

ĐIỀU 9: SỰ CỐ

- 9.1 Bên B phải thông báo cho Bên A mọi sự cố thiết bị hoặc gián đoạn liên lạc trong thời gian sớm nhất. Khi nhận được thông báo của Bên B, Bên A có trách nhiệm phối hợp với Bên B và các đơn vị liên quan để xác định sự cố và khôi phục liên lạc trong thời gian sớm nhất và sửa chữa, phục hồi hoặc thay thế thiết bị nếu cần thiết. Bên B phải chịu mọi hư hỏng thiết bị và thiệt hại do gián đoạn liên lạc do việc Bên B sử dụng khai thác thiết bị không đúng các quy định đã hướng dẫn và phải chịu toàn bộ các chi phí liên quan đến việc thay thế, sửa chữa thiết bị và phục hồi dịch vụ Internet trực tiếp.
- 9.2 Bên A sẽ thông báo trước ít nhất 03 ngày cho Bên B 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 A. Điện thoại liên hệ hỗ trợ khách hàng của Bên A là: (04) 3 573 5502 hoặc 0923645038/0923645035

ĐIỀU 10: GIẢM TRỪ CHO KHÁCH HÀNG

- 10.1 Các trường hợp gián đoạn liên lạc do Bên A không đảm bảo yêu cầu về chất lượng kênh truyền, Bên A sẽ giảm trừ cước phí thuê kênh cho Bên B được ghi chi tiết trong bản cam kết chất lượng đi kèm với hợp đồng này
- 10.2 Trong các trường hợp sau, việc gián đoạn liên lạc sẽ không được tính để giảm trừ cước phí:
- Sự cố gián đoạn xảy ra do Bên B sử dụng, khai thác trái quy định về sử dụng thiết bị và dịch vụ truyền số liệu, hoặc do lỗi thiết bị đặt tại đầu Bên B; hoặc
 - Sự kiện bất khả kháng.

ĐIỀU 11: NGỪNG CUNG CẤP DỊCH VỤ

- 11.1 Bên B có quyền tạm ngưng sử dụng dịch vụ có thời hạn với điều kiện phải thông báo trước bằng văn bản cho Bên A biết trước ít nhất 30 ngày trước ngày dự định tạm ngưng. Trong thông báo phải ghi rõ ngày dự định tạm ngưng và ngày tiếp tục sử dụng dịch vụ. Thời gian tạm ngưng ít nhất là 1 tháng nhưng không vượt quá 3 tháng.
- 11.2 Bên A có quyền ngưng cung cấp dịch vụ trong những trường hợp sau:

(a) Tạm ngưng cung cấp dịch vụ cho đến khi Bên B thanh toán đầy đủ cước phí nợ quá hạn nếu nợ cước phí hàng tháng của Bên B tồn đọng quá 15 ngày kể từ Ngày Thanh Toán.

(b) Ngừng hẳn việc cung cấp dịch cho Bên B nếu sau 60 ngày kể từ ngày tạm ngưng cung cấp dịch vụ, Bên B vẫn chưa thanh toán cước phí cho Bên A.

(c) Ngừng hoặc hủy việc cung cấp dịch vụ khi Bên B tạm ngưng sử dụng dịch vụ quá 3 tháng hoặc Bên B vi phạm các quy định của Hợp Đồng hoặc các quy định của Chính Phủ Việt Nam.

Đối với trường hợp (b) và (c) nêu trên, việc đăng ký sử dụng dịch vụ sẽ được tiến hành như với một khách hàng mới.

11.3 Cước tạm ngưng. Thời gian tạm ngưng sử dụng hoặc cung cấp dịch vụ theo quy định tại Điều 10.1, 10.2(a) và (b) Bên B phải thanh toán cho Bên A cước phí tạm ngưng với số tiền bằng 30% cước thuê kênh hàng tháng.

ĐIỀU 12: SỰ KIỆN BẤT KHẢ KHÁNG

Nếu bất kỳ sự kiện nào, như thiên tai, dịch họa, lũ lụt, bão, hoả hoạn, động đất hoặc các hiểm họa thiên tai khác hoặc việc đình công hay can thiệp của Nhà nước hay bất kỳ sự kiện nào khác xảy ra ngoài tầm kiểm soát của bất kỳ bên nào và không thể lường trước được thì bên bị sự kiện bất khả kháng làm ảnh hưởng được tạm hoãn thực hiện nghĩa vụ, với điều kiện là bên bị ảnh hưởng đó đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và có thể để ngăn ngừa, hạn chế hoặc khắc phục hậu quả của sự kiện đó. Trong trường hợp sự kiện bất khả kháng xảy ra, Các Bên được miễn trách nhiệm bồi thường thiệt hại. Khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt, Các Bên sẽ tiếp tục thực hiện Hợp Đồng nếu việc tiếp tục thực hiện Hợp Đồng là có thể được.

ĐIỀU 13: THỜI HẠN VÀ CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG

13.1. Thời hạn hợp đồng. Hợp đồng này có thời hạn 2 năm . Nếu hết thời hạn hai bên không có ý kiến gì thì hợp đồng tự động gia hạn cho 2 năm tiếp sau.

Trong thời hạn hợp đồng, nếu bên nào đơn phương chấm dứt hợp đồng thì phải bồi thường cho bên kia 8% tổng phần cước tháng chưa thực hiện theo hợp đồng.

13.2. Chấm dứt Hợp Đồng. Hợp Đồng này chấm dứt trong các trường hợp sau:

- (a) Bên B có văn bản yêu cầu chấm dứt Hợp Đồng gửi cho Bên A, và phải được Bên A xác nhận đã nhận, ít nhất 30 ngày trước ngày dự định chấm dứt Hợp Đồng hoặc;
- (b) Bên B giải thể; hoặc
- (c) Theo quy định của Điều 10.2(b) và (c).

13.3. Thanh Lý. Khi chấm dứt Hợp Đồng, Các Bên phải hoàn tất các công việc sau:

- (a) Thu hồi, kiểm tra và bàn giao lại các thiết bị của mỗi bên đã lắp đặt để thiết lập đường truyền;
- (b) Ngừng cung cấp dịch vụ và ngừng tính cước;
- (c) Bên B phải thanh toán các khoản cước phí nợ đọng đối với Bên A.

ĐIỀU 14: ĐIỀU KHOẢN CHUNG

- 14.1 Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày ký
- 14.2 Bất cứ thay đổi nào về nội dung và các vấn đề liên quan đến Hợp đồng này phải được sự đồng ý và xác nhận bằng văn bản của hai bên.
- 14.3 Các bên cam kết thực hiện đúng các điều khoản trong Hợp đồng và các quy định khác có liên quan do pháp luật Việt nam quy định. Bên nào vi phạm sẽ chịu trách nhiệm trước bên kia và pháp luật Việt nam.
- 14.4 Mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng này trước hết được giải quyết thông qua thương lượng và hoà giải giữa Các Bên. Trong trường hợp Các Bên không thể giải quyết tranh chấp bằng thương lượng và hòa giải thì tranh chấp sẽ được đưa ra giải quyết tại toà án có thẩm quyền theo quy định của pháp luật Việt Nam.
- 14.5 Hợp đồng này được lập thành sáu (06) bản tiếng Việt, có hiệu lực như nhau. Mỗi bên giữ ba (03) bản.

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG HÀ NỘI
TRUNG TÂM KINH TRUYỀN DẪN

Số 2 Chùa Bô, Quận Đống Đa, TP. Hà Nội – Điện thoại: +84 (043) 5729833 – Fax: +84 (043) 5729834

Hà Nội, Ngày..... tháng năm

BẢN CAM KẾT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

STT	Khoản mục	Mô tả
01	Cam kết về thời gian triển khai	Triển khai trong vòng 5 ngày kể từ ngày nhận được yêu cầu triển khai và khi Bên b đã thực hiện xong nghĩa vụ thanh toán phí cài đặt (nếu có) theo hợp đồng.
02	Cam kết về tốc độ	Tốc độ kết nối được cam kết từ mạng của khách hàng ra trực tiếp cổng Internet quốc tế
03	Cam kết về băng thông	- Kết nối 24/24 giờ - Cung cấp kênh thuê riêng ra cổng Internet quốc tế, không chia sẻ băng thông với các khách hàng khác.
04	Địa chỉ IP tĩnh	4 địa chỉ IP tĩnh.
05	Độ ổn định	Độ ổn định cao: 99,99%
06	Khả năng nâng cấp tốc độ	Việc nâng tốc độ đường truyền sẽ hoàn thành trong vòng 01 ngày sau khi HTC nhận được yêu cầu từ khách hàng.
07	Các dịch vụ hỗ trợ	Các chuyên gia của HTC hỗ trợ khách hàng trong việc triển khai các ứng dụng Mail Server, Web Server, VPN, VoIP, Video Conferencing và các ứng dụng khác của khách hàng.
08	Biên bản ghi nhận sự cố	Biên bản ghi nhận sự cố của HTC sẽ được gửi tới khách hàng trong vòng 01 ngày kể từ khi xảy ra sự cố mất tín hiệu
09	Hỗ trợ kỹ thuật	Hỗ trợ 24/7 - Qua điện thoại - Tại khách hàng sau khi nhận được thông báo gián đoạn dịch vụ từkh ách hàng sau khi đã hỗ trợ qua điện thoại.
10	Cam kết thời gian khắc phục sự cố	HTC cam kết thời gian khắc phục lỗi kỹ thuật khi gián đoạn dịch vụ tối đa 01 giờ với lỗi kỹ thuật và 04 giờ với lỗi đứt cáp quang

Trong trường hợp HTC không đạt được những cam kết trên sẽ thực hiện điều khoản giảm trừ cước phí trên nguyên tắc sau:

- Dưới 1 giờ: Không thực hiện khấu trừ
- Trên 1 giờ: số tiền giảm trừ cước= cước thuê bao tháng x (tổng thời gian gián đoạn trong tháng/ tổng thời gian của tháng).
- Tổng thời gian trong tháng tính bằng số ngày trong tháng x 24 giờ/ngày.
- Tiền khấu trừ (nếu có) của tháng nào căn cứ vào biên bản xác nhận lỗi gián đoạn của kỹ thuật hai bên và sẽ được khấu trừ trực tiếp vào hóa đơn kế tiếp.

HTC sẽ được quyền miễn trách với những nguyên nhân sau:

- a. Các hành động hay những sai sót và chệnh mảng của khách hàng hay người được phép sử dụng.
- b. Do cơ sở vật chất, thiết bị hay các phần mềm ứng dụng của khách hàng.
- c. Do các sự cố bất ngờ, thiên tai, nổi loạn dân sự hay các sự kiện, tình huống xảy ra nằm ngoài khả năng kiểm soát thông thường của HTC.

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG HÀ NỘI

