



**HỢP ĐỒNG HỢP TÁC CUNG CẤP DỊCH VỤ
THOẠI 1900 TRÊN MẠNG VIỄN THÔNG**

Số:/HTC -/VAS-2020

- Căn cứ Bộ luật Dân sự được Quốc hội Nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 14/6/2005 có hiệu lực thi ngày 01/01/2006;
- Căn cứ Luật Doanh nghiệp số 68/2014/QH13 được Quốc hội nước CHXHCNVN thông qua ngày 26 tháng 11 năm 2014;
- Căn cứ theo nhu cầu của khách hàng và khả năng cung cấp dịch vụ của Công ty Cổ phần Viễn thông Hà Nội.

Hợp Đồng Hợp Tác Cung Cấp Dịch Vụ Thoại Trên Mạng Viễn Thông (sau đây gọi tắt là "Hợp Đồng") được lập và ký ngày 23 tháng 10 năm 2020, tại số 2 Duy Tân, Cầu Giấy, Hà Nội giữa các bên sau đây:

1. Bên A : CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG HÀ NỘI
Địa chỉ : Tầng 6 tòa nhà Lotus, Số 2 phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, TP Hà Nội
Điện thoại : 024 5678 8899 Fax:
Tài khoản : 031.0101.067053.3
Tại Ngân hàng : Ngân hàng TMCP Hàng Hải Việt Nam – Chi nhánh Đồng Đa, Hà Nội (MSB CN Đồng Đa, Hà Nội)
Mã số thuế : 0101189672
Người đại diện : Ông Nguyễn Xuân Thành Chức vụ : PGĐ trung tâm VT & CNTT
(Sau đây gọi tắt là "Bên A").

VÀ
2. Bên B :
Địa chỉ :
Điện thoại :
Tài khoản :
Mở tại :
Mã số thuế :
Đại diện :
(Sau đây gọi tắt là "Bên B").
Chức vụ :

(Bên A và Bên B được gọi chung dưới đây là "Các Bên" hoặc gọi riêng là "Mỗi Bên" hoặc "Một Bên")

XÉT RẰNG:

- Bên A là một doanh nghiệp Việt Nam hoạt động trong lĩnh vực xây dựng, quản lý, vận hành, khai thác mạng lưới dịch vụ thông tin di động tại Việt Nam;
- Bên B là một doanh nghiệp được phép kinh doanh trong lĩnh vực dịch vụ cung cấp nội dung thông tin hoặc và dịch vụ gia tăng giá trị trên mạng viễn thông;
- Bên A và Bên B mong muốn cùng hợp tác để khai thác và cung cấp dịch vụ nội dung tới khách hàng là thuê bao trên mạng viễn thông HTC và các mạng viễn thông khác HTC có kết nối.

Hai bên thỏa thuận và cam kết như sau:

Điều 1: Giải thích từ ngữ

Bên A là đơn vị quản lý, khai thác và kinh doanh dịch vụ viễn thông.

Bên B là đơn vị trực tiếp hợp tác với Bên A để cung cấp dịch vụ 1900 cho khách hàng của bên B.

Dịch vụ 1900: là dịch vụ gọi giá cao được cung cấp bởi bên A.

Khách hàng: là thuê bao di động, thuê bao cố định của HTC, VNPT, Viettel, MobiFone ... sử dụng dịch vụ.

Doanh thu dịch vụ là số tiền cước sử dụng dịch vụ mà bên A thực thu được từ khách hàng.

Điều 2: Nội dung hợp tác

- 2.1 Bên A đồng ý cung cấp dịch vụ 1900 cho bên B để bên B thiết lập hệ thống và cung cấp các dịch vụ giá trị gia tăng cho khách hàng. Chi tiết số dịch vụ gọi giá cao bên A cung cấp cho bên B được thể hiện trong các Phụ lục đi kèm hợp đồng này.
- 2.2 Các quy định cụ thể trong quá trình hợp tác kinh doanh khai thác Dịch Vụ trên mạng viễn thông HTC được quy định tại Phụ lục kèm theo Hợp Đồng.

Điều 3: Trách nhiệm của Bên A

Bên A có trách nhiệm thực hiện các công việc sau:

- 3.1 Xây dựng, triển khai và đảm bảo hoạt động cho các chương trình được cài đặt trên hệ thống của Bên A, bao gồm các chương trình phục vụ cung cấp Dịch Vụ đến khách hàng là thuê bao di động, thuê bao cố định không dây của Bên A và các chương trình phục vụ kết nối, trao đổi, cung cấp dữ liệu cho Bên B;
- 3.2 Đảm bảo chất lượng và duy trì hoạt động ổn định của mạng lưới theo tiêu chuẩn quy định của Bộ Thông tin và Truyền thông, đáp ứng các yêu cầu sử dụng Dịch Vụ của khách hàng;
- 3.3 Có trách nhiệm ghi cước, tính cước, thu cước và phát hành hoá đơn khách hàng theo thoả thuận của hai bên cho từng loại dịch vụ cụ thể như quy định tại Phần C – Phụ lục;
- 3.4 Có trách nhiệm đối soát, xác nhận số liệu và thanh toán với Bên B theo quy định tại Phần C - Phụ lục;
- 3.5 Phối hợp với Bên B thực hiện hỗ trợ và chăm sóc khách hàng theo quy định tại Phần D - Phụ lục;
- 3.6 Thông báo bằng văn bản cho Bên B biết những thay đổi (nếu có) về cước dịch vụ trong quá trình thực hiện hợp đồng.
- 3.7 Đảm bảo đường truyền hoạt động ổn định 24/24. Khi có sự cố xảy ra, Bên A sẽ thông báo cho Bên B biết theo số điện thoại NOC HTC: 0929.093.292 và phối hợp cùng Bên B xử lý sự cố.
- 3.8 Thực hiện các nghĩa vụ khác quy định tại Hợp Đồng.

Điều 4: Trách nhiệm của Bên B.

Bên B có trách nhiệm thực hiện các công việc sau:

- 4.1 Chịu trách nhiệm triển khai và thiết kế Dịch Vụ, phát triển Dịch Vụ và cập nhật nội dung đáp ứng nhu cầu của khách hàng; Thông báo giá cước cho KH gọi vào số 1900 và chịu trách nhiệm với các cơ quan quản lý Nhà nước theo Nghị định 15/2020/NĐ-CP do Chính phủ ban hành ngày 03/02/2020 về Quy định xử phạt vi phạm hành chính trong lĩnh vực bưu chính, viễn thông, tần số vô tuyến điện, công nghệ thông tin và giao dịch điện tử.
- 4.2 Đảm bảo chất lượng và duy trì hoạt động ổn định của hệ thống ứng dụng;
- 4.3 Chịu trách nhiệm trước pháp luật về nội dung thông tin được cung cấp qua hệ thống Dịch Vụ trên mạng Viễn thông bên A, đảm bảo các nội dung thông tin này là hợp pháp, không trái với đạo đức, thuần phong mỹ tục của Việt Nam và đảm bảo rằng Bên B có quyền sở hữu hoặc sử dụng, cung cấp các thông tin đó một cách hợp pháp thông qua hệ thống Dịch Vụ. Bên B sẽ chịu mọi trách nhiệm liên quan đến nội dung của thông tin được cung cấp qua hệ thống Dịch Vụ bao gồm nhưng không giới hạn trách nhiệm giải quyết các khiếu nại, yêu cầu của bên thứ ba liên quan đến quyền sở hữu trí tuệ và bất kỳ khiếu nại nào khác đối với

- nội dung thông tin được cung cấp qua hệ thống Dịch Vụ; bồi thường thiệt hại cho Bên A và/hoặc bên thứ ba (nếu có) do các hành vi vi phạm của mình gây ra,
- 4.4 Chịu trách nhiệm đầu tư các thiết bị phần cứng phục vụ truyền dẫn tại các điểm kết nối (Router, Modem, thiết bị bảo mật, ...);
 - 4.5 Chịu trách nhiệm thiết lập tuyến truyền dẫn kết nối từ hệ thống ứng dụng của Bên B đến điểm kết nối tại Hệ thống của Bên A;
 - 4.6 Chịu trách nhiệm quảng bá Dịch Vụ trên các phương tiện thông tin đại chúng theo quy định tại Hợp Đồng và các bản Phụ Lục kèm theo. Bên B cam kết và chịu trách nhiệm về tính hợp pháp, chân thực và chính xác của các thông tin quảng cáo giới thiệu Dịch Vụ đến khách hàng. Bên B cũng cam kết sẽ niêm yết cụ thể, chính xác giá sử dụng Dịch Vụ trong mọi hình thức quảng cáo và giới thiệu Dịch Vụ do Bên B tiến hành. Trong trường hợp Bên B vi phạm quy định này, Bên A có quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng mà không cần phải thông báo trước cho Bên B;
 - 4.7 Đảm bảo các điều kiện khai thác, sử dụng Dịch Vụ cho khách hàng trong phạm vi khả năng và trách nhiệm của Bên B;
 - 4.8 Thực hiện tất cả các biện pháp cần thiết để bảo mật hệ thống của mình, tránh hiện tượng truy cập trái phép vào mạng lưới của Bên A thông qua hệ thống của Bên B;
 - 4.9 Phối hợp thực hiện đối soát, xác nhận số liệu và thanh toán với Bên A theo đúng quy định tại Phần C - Phụ lục;
 - 4.10 Là đầu mối tiếp nhận, giải quyết và phối hợp với Bên A giải quyết các khiếu nại của khách hàng sử dụng Dịch Vụ;
 - 4.11 Phối hợp với Bên A hỗ trợ và chăm sóc khách hàng;
 - 4.12 Trước khi tiến hành nâng cấp hoặc thử nghiệm hệ thống ứng dụng Dịch Vụ, Bên B sẽ thông báo trước cho Bên A bằng văn bản ít nhất 03 ngày làm việc và việc nâng cấp và thử nghiệm hệ thống Dịch Vụ chỉ được Bên B thực hiện khi được sự chấp thuận bằng văn bản của Bên A. Trong trường hợp Bên A nhận thấy việc nâng cấp hoặc thử nghiệm hệ thống ứng dụng dịch vụ có thể làm ảnh hưởng đến hệ thống của Bên A, Bên A có quyền yêu cầu Bên B không tiến hành việc nâng cấp và thử nghiệm hệ thống Dịch Vụ này. Nếu Bên B không đồng ý với yêu cầu này, Bên A có quyền (i) ngay lập tức dừng mọi kết nối giữa hệ thống của Bên A với hệ thống của Bên B; (ii) Bên A được quyền đơn phương chấm dứt Hợp Đồng mà không cần báo trước cho Bên B; và (iii) yêu cầu Bên B bồi thường mọi thiệt hại phát sinh.
 - 4.13 Trong trường hợp Bên B tổ chức các chương trình có thưởng, phải đảm bảo tuyệt đối yếu tố hợp pháp, khách quan của chương trình cũng như quyền lợi của khách hàng tham gia chương trình. Có trách nhiệm thực hiện đầy đủ các cam kết về giải thưởng đối với người tham gia cũng như lưu trữ các thông tin về cơ cấu giải thưởng, nội dung giải thưởng; tên, địa chỉ, điện thoại người trúng thưởng để các cơ quan chức năng kiểm tra khi có yêu cầu.
 - 4.14 Thực hiện các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng.

Điều 5: Giá cước và phân chia Doanh thu Dịch vụ

Những vấn đề về giá cước và phân chia Doanh thu Dịch Vụ sẽ được thực hiện theo quy định tại Phần C - Phụ lục kèm theo Hợp Đồng. Tuỳ theo tình hình thực tế và quy định pháp luật, Bên A có quyền thay đổi giá cước Dịch vụ và thông báo bằng văn bản cho Bên B biết để phối hợp thực hiện.

Điều 6. Bảo mật

- 6.1 Các bên có trách nhiệm phải giữ kín tất cả những thông tin liên quan tới Hợp Đồng và Phụ lục Hợp đồng mà mình nhận được từ phía bên kia trong suốt thời hạn của Hợp đồng.
- 6.2 Mỗi bên không được tiết lộ cho bất cứ bên thứ ba nào bất kỳ thông tin nói trên trừ trường hợp được chấp thuận bằng văn bản của bên kia hoặc do cơ quan quản lý Nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.
- 6.3 Mỗi Bên phải tiến hành mọi biện pháp cần thiết để đảm bảo rằng không một nhân viên nào hay bất cứ ai thuộc sự quản lý của mình vi phạm điều khoản này.

Điều 7. Sửa đổi, tạm ngừng thực hiện và chấm dứt Hợp Đồng

- 7.1 Bất kỳ sửa đổi hoặc bổ sung nào đối với Hợp đồng sẽ chỉ có hiệu lực khi có thoả thuận bằng văn bản của Các Bên.
- 7.2 Tạm ngừng thực hiện Hợp đồng: là việc bên A tạm thời không thực hiện một số hoặc toàn bộ các nghĩa vụ của Bên A quy định tại Hợp đồng trong một thời hạn do Bên A quyết định trong các trường hợp sau:
- Trường hợp khẩn cấp: Bên A phát hiện thấy có dấu hiệu bất thường trong quá trình hợp tác với Bên B mà kết quả có thể dẫn đến thiệt hại cho Bên A hoặc gây ảnh hưởng bất lợi đến khách hàng (Bên A không có nghĩa vụ phải đưa ra bằng chứng để chứng minh). Trong trường hợp này, Bên A có thể tiến hành tạm dừng việc cung cấp dịch vụ trên các đầu số của Bên B hoặc các nghĩa vụ khác có liên quan của Bên A theo Hợp đồng và có văn bản thông báo cho Bên B trong vòng 02 ngày kể từ ngày tạm dừng; hoặc
 - Bên A phát hiện Bên B vi phạm các điều khoản trong Hợp Đồng và/hoặc Bên B không khắc phục các vi phạm này trong thời hạn mà Bên A quy định, thông báo cho Bên B và/hoặc Bên B không thanh toán tiền phạt vi phạm theo thoả thuận tại Hợp đồng. Trong trường hợp này, Bên A phải gửi thông báo trước cho Bên B 01 ngày trước khi tạm dừng dịch vụ
- 7.3 Hợp Đồng chấm dứt trong các trường hợp sau:
- Hợp Đồng hết hạn và Các Bên không gia hạn Hợp Đồng; hoặc
 - Các Bên thoả thuận chấm dứt Hợp Đồng trước thời hạn; trong trường hợp đó, Các Bên sẽ thoả thuận về các điều kiện cụ thể liên quan tới việc chấm dứt Hợp Đồng; hoặc
 - Một trong Các Bên ngừng kinh doanh, không có khả năng chi trả các khoản nợ đến hạn, lâm vào tình trạng hoặc bị xem là mất khả năng thanh toán, có quyết định giải thể, phá sản. Trong trường hợp này Hợp Đồng sẽ kết thúc bằng cách thức do hai bên thoả thuận và/hoặc phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành; hoặc
 - Bên A đơn phương chấm dứt Hợp Đồng trong các trường hợp quy định tại Điều 4.3, Điều 4.6, Điều 4.8, Điều 4.12;
 - Bên A có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng nếu hết thời hạn tạm ngừng thực hiện Hợp đồng quy định tại Điều 7.2 mà Bên B vẫn không khắc phục vi phạm hoặc không thanh toán tiền phạt vi phạm hoặc Bên A xét thấy việc hợp tác với Bên B không đem lại lợi ích cho Bên A.

Điều 8. Giải quyết tranh chấp

- 8.1 Bên A được miễn trừ hoàn toàn mọi trách nhiệm liên quan đến các tranh chấp về bản quyền tác giả, sở hữu trí tuệ và các tranh chấp khác có liên quan trong quá trình cung cấp Dịch Vụ. Trong trường hợp phát sinh tranh chấp có liên quan đến việc cung cấp Dịch Vụ, Bên B chịu trách nhiệm giải quyết tranh chấp và chịu mọi phí tổn liên quan.
- 8.2 Các Bên cùng có trách nhiệm thực hiện đầy đủ nội dung Hợp Đồng. Mọi tranh chấp phát sinh liên quan đến Hợp Đồng trước hết sẽ được giải quyết thông qua thương lượng giữa các bên. Nếu việc giải quyết không đạt được bằng thương lượng, hòa giải thì một trong các bên có quyền đưa tranh chấp ra giải quyết tại cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Điều 9. Thời hạn của Hợp Đồng

Hợp đồng có hiệu lực trong vòng 01 năm kể từ ngày ký kết. Hợp đồng sẽ tự gia hạn cho từng năm nếu trước thời hạn chấm dứt hợp đồng 15 ngày mà hai bên không có ý kiến gì.

Điều 10. Tính tổng thể của Hợp Đồng

Hợp Đồng bao gồm cả các Phụ lục kèm theo, tạo nên một thoả thuận hoàn chỉnh của các bên về vấn đề mà các bên hướng tới và bao gồm những cam đoan, lời hứa, bảo đảm, và những thống nhất giữa các bên về vấn đề này. Mỗi bên trong Hợp Đồng thừa nhận rằng không một cam đoan, lời hứa, hay thoả thuận nào, bằng miệng hay bằng văn bản, do bên kia đưa ra, hoặc do người đại diện thay mặt của bên đó đưa ra, mà không được thể hiện trong Hợp Đồng và các Phụ lục kèm theo, sẽ có ý nghĩa và hiệu lực ràng buộc các bên.

Điều 11. Vô hiệu từng phần

Một điều khoản nào đó của Hợp đồng này vô hiệu sẽ không làm vô hiệu các điều khoản khác trong Hợp đồng này. Nếu xảy ra trường hợp vô hiệu của một hoặc một số điều khoản, Các Bên cam kết sẽ bàn bạc để khắc phục nguyên nhân dẫn đến việc vô hiệu nói trên. Trong trường hợp không thể khắc phục được, Các Bên cam kết sẽ đàm phán trên tinh thần thiện chí để thay thế những điều khoản vô hiệu bằng những điều khoản mới để toàn bộ Hợp đồng tiếp tục có hiệu lực.

Điều 12. Điều khoản chung

12.1 Bất khả kháng

(a) Nếu một trong các bên không thể thực thi được toàn bộ hay một phần nghĩa vụ của mình theo Hợp Đồng do Sự Kiện Bất Khả Kháng là các 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 mà khả năng cho phép, bao gồm nhưng không giới hạn ở các sự kiện như thiên tai, hoả hoạn, lũ lụt, động đất, tai nạn, thảm họa, hạn chế về dịch bệnh, nhiễm hạt nhân hoặc phóng xạ, chiến tranh, nội chiến, khởi nghĩa, đình công hoặc bạo loạn, can thiệp của Cơ quan Chính phủ, hệ thống thiết bị của các bên gặp sự cố kỹ thuật trong quá trình vận hành khai thác hoặc do hạn chế về khả năng kỹ thuật các hệ thống thiết bị thì bên đó sẽ phải nhanh chóng thông báo cho bên kia bằng văn bản về việc không thực hiện được nghĩa vụ của mình do Sự Kiện Bất Khả Kháng, và sẽ, trong thời gian 15 (mười lăm) ngày kể từ ngày xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng, chuyển trực tiếp bằng thư bảo đảm cho bên kia các bằng chứng về việc xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng và khoảng thời gian xảy ra Sự Kiện Bất Khả Kháng đó.

Bên thông báo việc thực hiện Hợp Đồng của họ trở nên không thể thực hiện được do Sự Kiện Bất Khả Kháng có trách nhiệm phải thực hiện mọi nỗ lực để hoặc giảm thiểu ảnh hưởng của Sự Kiện Bất Khả Kháng đó.

(b) Khi Sự Kiện Bất Khả Kháng xảy ra, thì nghĩa vụ của các Bên tạm thời không thực hiện và sẽ ngay lập tức phục hồi lại các nghĩa vụ của mình theo Hợp Đồng khi chấm dứt Sự Kiện Bất Khả Kháng hoặc khi Sự Kiện Bất Khả Kháng đó bị loại bỏ.

12.2 Hợp Đồng vẫn có giá trị trong những trường hợp một trong hai bên có sự thay đổi về nhân sự, cơ cấu quản lý (chia, tách, sáp nhập, hợp nhất, chuyển đổi...).

12.3 Thông báo:

(a) Mọi thông báo và thông tin liên lạc chính thức liên quan đến Hợp Đồng sẽ được gửi tới địa chỉ của các bên như nêu tại phần đầu của Hợp Đồng.

(b) Mọi thông báo và thông tin liên lạc khác hoặc thừa nhận được thực hiện theo Hợp Đồng sẽ chỉ có hiệu lực nếu được lập thành văn bản, bao gồm cả fax và telex, và chỉ được coi là đã gửi và nhận hợp lệ: (i) khi giao bằng tay có chữ ký của bên kia xác nhận đã nhận văn bản; (ii) nếu gửi bưu điện thì phải có xác nhận của đơn vị chuyên phát; (iii) trong trường hợp gửi bằng fax hay telex, khi gửi trong giờ làm việc bình thường tới địa điểm kinh doanh của người nhận, nếu có tin hiệu đã chuyển.

(c) Cho mục đích của Điều này, các bên có thể thay đổi địa chỉ bằng cách gửi thông báo hợp lệ bằng văn bản cho bên kia.

12.4 Việc lập Hợp Đồng, hiệu lực, giải thích, ký kết và giải quyết tranh chấp phát sinh từ Hợp Đồng sẽ tuân theo và được giải thích theo pháp luật của Việt Nam.

12.5 Hợp Đồng được lập thành 04 (bốn) bản gốc, mỗi Bên giữ 02 (hai) bản có giá trị pháp lý như nhau.

ĐẠI DIỆN BÊN A
TUQ. Tổng Giám Đốc

ĐẠI DIỆN BÊN B

Nguyễn Xuân Thành

PHỤ LỤC 01

(Kèm theo Hợp đồng số:/HTC -...../VAS-2020 ký ngày .../.../2020)

PHẦN A. MÔ TẢ DỊCH VỤ

1. Đối tượng sử dụng dịch vụ:

- Là các thuê bao di động (không phân biệt trả trước hay trả sau), thuê bao cố định (có dây hoặc không dây) của các mạng viễn thông mà Bên B đã có thỏa thuận kết nối.

2. Cách sử dụng, khai thác dịch vụ:

Tuỳ theo từng loại dịch vụ cung cấp trên hệ thống mà khách hàng có thể khai thác dịch vụ bằng một trong các cách sau:

- Gọi đến số dịch vụ và làm theo hướng dẫn.
- Đăng ký tham gia dịch vụ bằng các hình thức khác để nhận kết quả.

3. Các số dịch vụ 1900 và Bên B đang đăng ký:

TT	Số dịch vụ	Tên chương trình	Đơn giá cước gọi vào (đồng / phút)	Số lượng
1		Tổng đài tư vấn		1

- Việc khai báo và định tuyến kết nối với hệ thống hai bên (một hay nhiều đầu số Dịch vụ đồng thời) sẽ được thực hiện trong 24h kể từ khi bên A nhận được yêu cầu bằng văn bản hoặc email (phải cung cấp đầy đủ thông tin địa chỉ IP được cấp tại Việt Nam và nội dung thông tin của Tổng đài được khởi tạo) của bên B gửi cho bên A.
- Cước phí khởi tạo, phí quản lý đầu số 1900 và Doanh thu thực hiện phân chia sẽ bắt đầu có hiệu lực tính từ thời điểm khai báo trên hệ thống của hai bên.

4. Nguyên tắc cung cấp dịch vụ:

- Các dịch vụ gia tăng qua số thoại 19004xxx do đối tác thực hiện phải tuân thủ nguyên tắc đảm bảo an toàn mạng lưới cho Bên A.
- Toàn bộ các dịch vụ thoại 19004xxx đều được cung cấp tới khách hàng theo nguyên tắc: Khách hàng gọi điện đến các số truy nhập để tham gia các chương trình hoặc yêu cầu các nội dung thông tin mong muốn.
- Bên B chịu trách nhiệm triển khai các hệ thống, ứng dụng, công cụ quản lý, phát hiện, kiểm soát và ngăn chặn việc phát tán tin nhắn giả mạo, tin nhắn lừa đảo, tin nhắn rác (sau đây gọi chung là tin nhắn Spam) hoặc các hình thức gian lận khác từ hệ thống cung cấp Dịch vụ của mình.
- Ngoài các Dịch vụ cung cấp nội dung thông tin âm thanh, Bên B không được triển khai các Dịch vụ có tính chất khác như gây quỹ ủng hộ, các chương trình từ thiện.... trừ khi được sự chấp thuận và của các cơ quan chức năng và của Bên A.
- Bên B cung cấp nội dung của mình không được cung cấp Dịch vụ theo cách chủ động gửi nội dung như nhắn tin/cuộc gọi quảng cáo, mời chào, nội dung mẫu,... đến máy di động của khách hàng khi không có yêu cầu của khách hàng bằng cuộc gọi thoại. Các hình thức yêu cầu khác của khách hàng nếu muốn áp dụng phải được sự chấp thuận của Bên A trước khi thực hiện. Bên A có quyền dừng kết nối bất cứ lúc nào nếu phát hiện Bên B vi phạm nguyên tắc này. Việc hợp tác kinh doanh Dịch vụ quảng cáo qua tin nhắn chỉ có thể được triển khai khi hai bên hợp tác

thỏa thuận đầy đủ các quy định pháp lý.

- Bên A sẽ thực hiện tạm khóa, khóa số truy nhập Dịch vụ hoặc cắt kết nối nếu phát hiện sai phạm của Bên B hoặc Dịch vụ không đảm bảo chất lượng theo qui định của pháp luật hoặc của Bên A.
- Bên B không được trực tiếp hoặc gián tiếp sử dụng các lợi ích và ưu đãi từ chính sách khuyến mại của nhà mạng dành cho các Khách hàng hoặc lợi dụng các lỗi kỹ thuật xảy ra đối với hệ thống Dịch vụ của Bên A để sử dụng Dịch vụ.
- Trong trường hợp Bên A nhận thấy rằng (Bên A không có nghĩa vụ phải đưa ra bằng chứng để chứng minh), Bên B có dấu hiệu lợi dụng chính sách khuyến mại hoặc lỗi kỹ thuật của Bên A, Bên A sẽ có quyền ngay lập tức đơn phương chấm dứt đóng và thu hồi đầu số có hành vi lợi dụng mà không phải thông báo trước cho Bên B; Bên B sẽ phải bồi thường cho Bên A toàn bộ các thiệt hại thực tế phát sinh và bị phạt vi phạm theo Quy định của Nhà nước.

PHẦN B. QUY ĐỊNH KẾT NỐI VẬN HÀNH

1. Hệ thống dịch vụ

Các dịch vụ (Bình chọn Giải trí-Thông tin thương mại 1900) được cung cấp đến thuê bao của Bên A và thuê bao của các mạng viễn thông mà Bên A đã đấu nối theo nguyên tắc dựa trên yêu cầu của khách hàng qua thoại gọi đến các số truy nhập 19004531 Thông tin gửi về máy của khách hàng qua giao thức thoại.

2. Quản trị và vận hành hệ thống

2.1. Trách nhiệm của các bên:

2.1.1. Trách nhiệm của Bên A:

- Đảm bảo khả năng tính cước theo lưu lượng dịch vụ đi qua điểm kết nối đảm bảo an toàn mạng và thông tin đối với các dịch vụ hiện đang khai thác.
- Chịu trách nhiệm về sự an toàn mạng, chống truy nhập trái phép vào hệ thống của đối tác cung cấp nội dung.

2.1.2. Trách nhiệm của Bên B:

- Đảm bảo hoạt động của hệ thống và chất lượng dịch vụ Bình chọn Giải trí-Thông tin thương mại & nội dung thông tin qua hệ thống dịch vụ 19004xxx cung cấp cho các thuê bao của Bên A.
- Chịu trách nhiệm phát triển, quản trị và đảm bảo hoạt động cho các hệ thống phần cứng, phần mềm.
- Chịu trách nhiệm về sự an toàn mạng, chống truy nhập trái phép vào các hệ thống của Bên A.
- Không được sử dụng các tuyến kết nối trực tiếp để chuyển tiếp quá giang lưu lượng.

2.2. Các yêu cầu chi tiết của hệ thống

- Thời gian phục vụ:
Yêu cầu thời gian phục vụ hệ thống là 24x7. Hệ thống hai bên luôn có bộ phận giám sát, trực theo dõi dịch vụ, hệ thống dự phòng để đảm bảo dịch vụ không bị gián đoạn.
- Thời gian khắc phục sự cố:
+ Trong trường hợp xảy ra sự cố do nguyên nhân chủ quan cần phải khắc phục ngay để tiếp tục đưa hệ thống vào hoạt động. Cần thiết lập đội ngũ các cán bộ trực dịch vụ, thời gian có thể phát hiện sự cố xảy ra không quá 5 phút. Sau khi phát hiện ra sự cố các cán bộ trực dịch vụ cần phải thực hiện các thao tác cần thiết để đưa dịch vụ trở lại hoạt động bình thường trong thời gian không quá 15 phút.
+ Trong trường hợp các sự cố xảy ra do nguyên nhân khách quan: mất điện lưới quá lâu, đường truyền bị đứt, những nguyên nhân khác do thiên tai, cần phải được xem xét và báo cáo lại với những người có trách nhiệm xử lý cao nhất trong tình huống đó để có biện pháp khắc phục nhanh, sớm đưa hoạt động của dịch vụ trở lại.

2.3. Quy định xử lý sự cố kết nối kỹ thuật

- Mỗi bên có trách nhiệm chủ động xử lý sự cố thuộc phạm vi trách nhiệm của mình theo đúng các tiêu chuẩn của Bộ Thông tin và Truyền thông.
- Trong trường hợp có sự cố đặc biệt, mỗi bên sẽ thành lập tổ kiểm tra để phối hợp cùng giải quyết.
- Trong quá trình hoạt động, hai bên tôn trọng nguyên tắc hợp tác chặt chẽ để cùng bàn bạc, giải quyết các sự cố và tạo mọi điều kiện thuận lợi cho hoạt động kinh doanh của hai bên. Nếu một trong hai bên có nhu cầu sửa đổi, bổ sung quy trình thì hai bên sẽ thống nhất lại bằng văn bản

PHẦN C. GIÁ CƯỚC, PHÂN CHIA DOANH THU, ĐỐI SOÁT THANH TOÁN VÀ QUY ĐỊNH VỀ THU PHÍ

1. Danh sách đầu số

Sau này mỗi khi đưa số mới vào khai thác, Bên B sẽ thông báo cho Bên A bằng văn bản cụ thể để Bên A tiến hành khai báo hệ thống, định tuyến và lập trình tính cước.

2. Phương thức tính cước:

- Cuộc gọi có thời gian liên lạc ≤ 10 giây: không tính cước.
- Cuộc gọi có thời gian liên lạc > 10 giây: miễn phí 10 giây đầu cuộc gọi. Từ giây thứ 11 trở đi tính cước theo block 01 phút + 01 phút (phần lẻ của cuộc gọi chưa đến 01 phút (60 giây) được làm tròn thành 01 phút) tỷ lệ ăn chia đối với các dịch vụ thoại trên số 1900.

3. Phân chia doanh thu cước

3.1./ Nguyên tắc thực hiện:

- Bên A chỉ thực hiện phân chia doanh thu cho Bên B khi Dịch vụ được cung cấp đảm bảo chất lượng, đúng qui định của Bộ Thông tin và Truyền thông, đúng với nội dung đã đăng ký với Bên A, tuân thủ các qui định của Pháp luật và không thực hiện phân chia doanh thu thực hiện cho Bên B đối với các trường hợp sau:

- Dịch vụ được triển khai không tuân thủ các qui định của pháp luật, không xin các giấy phép cần thiết của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền trước khi triển khai cung cấp Dịch vụ.

- Các cuộc gọi mà thông tin cung cấp cho khách hàng vi phạm hoặc không tuân thủ các qui định của pháp luật Việt Nam, vi phạm thuần phong mỹ tục.

- Các cuộc gọi không trừ được (không thu được) cước của thuê bao.

- Các trường hợp hoàn cước do khiếu nại: Dịch vụ đã được cung cấp đến khách hàng. Hệ thống đã trừ được tiền vào tài khoản của thuê bao trả trước hoặc đã tính/thu cước của thuê bao trả sau, nhưng sau đó khách hàng khiếu nại về chất lượng Dịch vụ và Bên A thực hiện hoàn tiền vào tài khoản cho thuê bao trả trước hoặc ghi giảm cước trong thông báo cước của thuê bao trả sau;

- Các trường hợp hoàn cước tự động: Dịch vụ đã được cung cấp đến khách hàng. Hệ thống đã trừ/tính cước cho thuê bao nhưng do Dịch vụ chưa thành công (ví dụ: CDR status = 0), Bên A có trách nhiệm thực hiện hoàn cước tự động vào tài khoản cho thuê bao trả trước hoặc trả sau.

- Các trường hợp gian lận, lợi dụng, lừa đảo, vi phạm Pháp luật, bao gồm nhưng không giới hạn ở các trường hợp sau:

+ Các cuộc gọi không thực sự xuất phát từ nhu cầu của khách hàng mà được khách hàng thực hiện theo các thông tin mời chào hoặc lừa đảo, nội dung không rõ ràng dưới mọi hình thức (tin nhắn SMS, hộp thư thoại,...) cố tình gây nhầm lẫn, hiểu lầm cho khách hàng.

+ Các cuộc gọi bị giảm trừ do vi phạm các qui định về phát tán tin nhắn giả mạo, lừa đảo, tin nhắn rác hoặc sử dụng các phần mềm, công cụ tự động tính/trừ cước của thuê bao (mà không có sự đồng ý trước của thuê bao) hoặc các hành vi gian lận khác theo qui định của Pháp luật và của Bên A.

3.2./ Doanh thu cước Khách hàng

- Doanh thu thu cước khách hàng: là tổng sản lượng cước của các cuộc gọi thành công vào các đầu số 1900 mà bên A đã cấp cho bên B (từ các nhà mạng có Thỏa thuận kết nối với HTC) và được ghi nhận trên hệ thống của hai bên.

- Doanh thu thực hiện phân chia: là Doanh thu cước thực thu được của các nhà mạng sau khi trừ doanh thu không thu được cước, doanh thu phát sinh do lỗi (không đúng nội dung đã đăng ký,

nội dung sai qui định, không đảm bảo chất lượng...) hoặc doanh thu từ các cuộc gọi không thực hiện phân chia doanh thu (doanh thu phát sinh do tin nhắn giả mạo, lừa đảo, tin nhắn rác,...), doanh thu đã hoàn cước khách hàng.

3.3.1 Mức Phân chia doanh thu giữa Bên A và Bên B

TT	Đầu số	Giá cước	Bên B hưởng
1	19004xxx	909	228

3.4/ Các quy định khác

- Mọi thay đổi về giá cước sẽ được bổ sung bằng văn bản giữa hai bên để tiện trong việc tính cước, đối soát và thanh toán.
- Hai bên sẽ thông báo kịp thời cho nhau các vấn đề liên quan đến giá cước các dịch vụ để kịp xử lý các vấn đề nảy sinh và tổ chức tốt công tác phục vụ, chăm sóc khách hàng.

4. Cước cài đặt:

4.1 Cước phí khởi tạo: miễn phí

4.2 Cước phí duy trì đầu số dịch vụ

- Cước duy trì đầu số: **300,000 đồng/tháng/số** (Ba trăm ngàn đồng) chưa bao gồm thuế GTGT
- Bên A áp dụng chính sách CP nộp phí sử dụng đầu số trước. Bên A sẽ xuất hóa đơn giá trị gia tăng sau khi nhận được thông báo đã nộp phí đầu số từ bên B. Chu kỳ thanh toán như sau:

STT	Chu kỳ	Hiệu lực phí đầu số	Thời hạn nộp phí
1	Quý 1	Từ tháng 1 đến tháng 3	Trước ngày 15 tháng 01
2	Quý 2	Từ tháng 4 đến tháng 6	Trước ngày 15 tháng 04
3	Quý 3	Từ tháng 7 đến tháng 9	Trước ngày 15 tháng 07
4	Quý 4	Từ tháng 10 đến tháng 12	Trước ngày 15 tháng 10

- Trong trường hợp bên B thanh toán chậm quá 10 (mười) ngày kể từ ngày hết hạn nộp phí, bên A có quyền tạm dừng dịch vụ cho đến khi bên B thực hiện đầy đủ nghĩa vụ thanh toán cước.
- Khi Bên B không muốn tiếp tục thuê một đầu số. Bên B gửi yêu cầu bằng văn bản cho Bên A để thu hồi đầu số và không tiếp tục tính phí sử dụng đầu số đó cho Bên A. Khi đó Bên A có thể cấp đầu số trên cho đối tác khác.
- Trường hợp Bên B sử dụng đầu số không trọn tháng thì vẫn phải trả phí sử dụng trọn tháng.

4.3 Thông tin thanh toán phí cho bên A

Thanh toán

- Phương thức thanh toán: bằng chuyển khoản.
- Đồng tiền thanh toán: đồng Việt Nam.

5. Đối soát lưu lượng

- Chậm nhất vào ngày 10 của tháng thứ n+2 (sau khi có đối soát từ Telco với HTC) thì hai bên thống nhất đối soát lưu lượng thực tế của tháng thứ n mà khách hàng của bên B gọi vào số dịch vụ.

6. Thanh toán cước dịch vụ phân chia theo tỷ lệ

- Thời hạn xuất hóa đơn: Chậm nhất 05(năm) ngày kể từ ngày hai bên xác nhận biên bản đối soát doanh thu theo mục 5, bên B có trách nhiệm cung cấp hóa đơn tài chính theo đúng Qui định của Nhà nước cho bên A (trừ các ngày lễ và ngày Chủ nhật).
- Thời hạn thanh toán: Sau khi nhận được hóa đơn của bên B, chậm nhất là 30 ngày (ba mươi) ngày không trừ ngày nghỉ, ngày lễ bên A sẽ thanh toán cho bên B phần doanh thu bên B được hưởng.
- Trong trường hợp có xảy ra tranh chấp trong quá trình đối soát thanh toán với nhà mạng, Bên A sẽ tạm dừng thanh toán cho bên B đến khi Bên A nhận được thanh toán từ nhà mạng.
- Phương thức thanh toán: bằng chuyển khoản hoặc tiền mặt.
- Đồng tiền thanh toán: đồng Việt Nam

PHẦN D: QUY ĐỊNH VỀ QUẢNG BÁ DỊCH VỤ, CHỐNG CUỘC GỌI SPAM VÀ CÁC HÌNH THỨC GIAN LẬN KHÁC

1/ Mục đích:

- Quy định này nhằm mục đích giúp hai Bên nghiêm túc thực hiện các quy định của Nhà nước về việc chống thư rác, chống các hình thức phát tán nội dung thông tin nhằm mục đích lợi dụng, quảng cáo, lừa đảo, góp phần đảm bảo quyền lợi cho khách hàng sử dụng Dịch vụ nội dung và đảm bảo uy tín của các đơn vị hợp tác cung cấp Dịch vụ nội dung qua mạng thông tin di động.

2/ Quảng bá dịch vụ:

- Bên B chịu trách nhiệm quảng cáo, tiếp thị về Dịch Vụ trên các phương tiện thông tin đại chúng: báo chí, phát thanh, truyền hình, Website v.v khi Dịch Vụ chính thức được cung cấp. Trong thời gian thử nghiệm, Bên B không được phép quảng bá Dịch Vụ.

- Bên B chịu trách nhiệm giới thiệu thông tin về Dịch Vụ đến khách hàng, đặc biệt phải thông báo công khai, rõ ràng, chính xác giá, cước dịch vụ. Trong các chương trình quảng cáo Dịch Vụ dưới mọi hình thức phải có thông báo về giá, cước dịch vụ.

- Bên B chịu trách nhiệm thông tin về các địa chỉ hỗ trợ và giải quyết khiếu nại khách hàng của mình trên các phương tiện thông tin đại chúng.

- Bên B không đưa thông tin về đường dây nóng hỗ trợ khách hàng của Bên A trên các phương tiện thông tin đại chúng.

- Với khả năng của mình, Bên A sẽ hỗ trợ thông tin cho khách hàng về Dịch Vụ.

- Các Bên đều có quyền thực hiện các chiến dịch quảng bá Dịch Vụ mà có, hoặc không yêu cầu bên kia phối hợp. Tuy nhiên Các Bên có trách nhiệm thống nhất về việc đảm bảo thương hiệu trong quảng bá, và thông tin đầy đủ, kịp thời cho nhau bằng văn bản về các chiến dịch quảng bá liên quan đến các Dịch Vụ hợp tác để tiện cho việc phối hợp trong phục vụ và chăm sóc khách hàng.

3/ Chống cuộc gọi/tin nhắn rác và các hình thức gian lận khác:

3.1/ Một số hình thức của cuộc gọi/tin nhắn lừa đảo, gian lận :

a./ Các hình thức phát tán thông tin nhằm mục đích lợi dụng, quảng cáo, lừa đảo sử dụng Dịch vụ nội dung của Bên B:

Bao gồm nhưng không giới hạn các hình thức sau:

- Gửi tin nhắn quảng cáo, tin nhắn mời chào, tin nhắn có nội dung mẫu,... từ các số truy nhập Dịch vụ nội dung của Bên B đến máy di động của khách hàng.

- Tổ chức thực hiện việc nhắn tin có nội dung quảng cáo, mời chào, nội dung mẫu, tin nhắn lừa đảo... cho các Dịch vụ do Bên B cung cấp từ các số máy điện thoại (cố định hoặc di động) đến máy di động của khách hàng.

- Thực hiện chuyển tiếp cuộc gọi đến của số máy điện thoại (cố định hoặc di động) đến hộp thư thoại/IVR có các nội dung quảng cáo, mời chào, nội dung mẫu, lừa đảo,... về việc sử dụng các Dịch vụ do Bên B cung cấp. Sau đó dùng các số máy này gọi đến máy di động của khách hàng để tạo cuộc gọi nhờ, khi khách hàng gọi lại, cuộc gọi được chuyển tiếp đến hộp thư thoại/IVR có nội dung quảng cáo như trên.

b./ Cuộc gọi/tin nhắn spam:

* Định nghĩa:

- Các cuộc gọi/tin nhắn được coi là Spam khi bao gồm nhưng không giới hạn ở một trong các yếu tố sau:

- Phát sinh do không xuất phát từ nhu cầu thực sự của khách hàng mà do bị giả mạo, lừa đảo hoặc do tin nhắn rác, cố tình lợi dụng chính sách, qui định của mạng di động, kê hở của pháp luật để trục lợi;

- Sử dụng công nghệ (cài đặt phần mềm trái phép, cài đặt vi rút để tự động trừ cước hoặc tiết lộ thông tin hoặc tự ý điều khiển thiết bị đầu cuối) để trục lợi hoặc gây thiệt hại cho khách hàng;

- Giả mạo số gọi/số gửi, nguồn gửi gây nhầm lẫn cho khách hàng để phát sinh lưu lượng.

- Cung cấp thông tin (ví dụ: quảng cáo, tư vấn bán hàng, giới thiệu Dịch vụ,...) không đầy đủ, chính xác, cố tình gây ra hiểu nhầm để phát sinh lưu lượng;

- Gửi tin nhắn có nội dung lừa đảo, nội dung không rõ ràng cố tình gây nhầm lẫn, hiểu lầm cho khách hàng để phát sinh lưu lượng;

- Theo qui định/thông báo của các cơ quan quản lý chức năng.

* Nguồn xác định cuộc gọi/tin nhắn Spam:

- Từ các hệ thống/ứng dụng/công cụ của Bên A;

- Từ các phản ánh của khách hàng;

- Từ thông báo của các cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền.

3.2./ Quy định về chống cuộc gọi/tin nhắn spam và các hình thức gian lận khác:

- Bên B không được cung cấp Dịch Vụ theo cách chủ động gửi nội dung như tin nhắn quảng cáo, tin nhắn mời chào, tin nhắn có nội dung mẫu,... từ hệ thống dịch vụ đến máy di động của Khách hàng khi không có yêu cầu sử dụng dịch vụ của Khách hàng.

- Bên B không được tổ chức thực hiện việc nhắn tin có nội dung quảng cáo, mời chào, nội dung mẫu,... cho các Dịch Vụ do Bên B cung cấp từ các số điện thoại cá nhân đến máy di động của Khách hàng.

- Bên B không được triển khai dịch vụ quảng cáo bằng tin nhắn từ hệ thống dịch vụ của Bên A.

- Bên B có trách nhiệm kiểm soát chặt chẽ các đối tác hợp tác cung cấp nội dung, đảm bảo không gửi tin nhắn quảng cáo, lừa đảo đến khách hàng là thuê bao.

- Bên B có trách nhiệm phối hợp với Bên A trong quá trình điều tra, xác minh nguồn gốc các tin nhắn quảng cáo, tin nhắn lừa đảo,... liên quan đến Dịch Vụ do Bên B cung cấp.

3.3. Hình thức xử lý vi phạm:

a./Cơ sở xác định vi phạm: Là các phản ánh của khách hàng được tổng hợp từ hệ thống CSKH và hệ thống tiếp nhận tin nhắn phản ánh của Bên A. Số lượng phản ánh làm căn cứ xử lý: Từ 30 phản ánh/tháng/01 đầu số đến các hệ thống tiếp nhận phản ánh, khiếu nại của Bên A hoặc thông tin từ các cơ quan quản lý nhà nước có liên quan đến việc phát tán tin nhắn/IVR lừa đảo, chào mời không phân biệt nội dung.

- Trong quá trình hợp tác cung cấp Dịch vụ, tùy theo tình hình thực tế, hai Bên sẽ thỏa thuận lại về số lượng phản ánh làm căn cứ xử lý để đảm bảo chất lượng Dịch vụ, quyền lợi của khách hàng và uy tín của hai Bên.

b./ Hình thức xử lý:

- Vi phạm lần 1: Cảnh cáo. Giảm trừ 10% doanh thu của đầu số vi phạm tại tháng có thông báo vi phạm.

- Vi phạm lần 2: Khóa đầu số 30 ngày và gửi thông báo đến chủ quản Dịch vụ, giảm trừ 50% doanh thu của đầu số vi phạm tại tháng có thông báo vi phạm.

- Vi phạm lần 3: Khóa đầu số vi phạm trong vòng 60 ngày và gửi thông báo đến chủ quản dịch vụ. Không thực hiện phân chia doanh thu của đầu số vi phạm tại tháng có thông báo vi phạm.

- Việc giảm trừ được thực hiện vào Biên bản đối soát của tháng khi BÊN A ghi nhận đến 30 phản ánh/số truy nhập Dịch vụ/tháng từ tất cả các nguồn xác định.

4./ Quy trình phối hợp khóa các đầu số Dịch vụ

4.1./ Quy trình phối hợp:

* Bước 1: Thông báo các đầu số vi phạm qui định về tin nhắn spam lần thứ nhất: Bên A thông báo danh sách các đầu số vi phạm quy định cho Bên B. Hình thức thông báo: email. Bên B có trách nhiệm nhắc nhở đối tác sử dụng đầu số không tái vi phạm quy định.

* Bước 2: Khóa các đầu số vi phạm lần 2:

- Trường hợp đối tác sử dụng đầu số tiếp tục vi phạm lần thứ hai trong vòng 2 tháng liên tiếp, Bên A khóa đầu số vi phạm và thông báo cho Bên B trong vòng 24h sau khi khóa đầu số. Thời gian khóa đầu số là 30 ngày.

- Bên B có trách nhiệm thông báo và nhắc nhở đối tác sử dụng đầu số không tái vi phạm quy định.

* Bước 3: Khóa các đầu số vi phạm lần 3:

- Trường hợp đối tác sử dụng đầu số tiếp tục vi phạm lần thứ ba, Bên A sẽ thực hiện khóa đầu số đó trong vòng 60 ngày. Bên B có trách nhiệm dừng hợp tác với đối tác sử dụng đầu số có vi phạm và thông báo cho Bên A bằng văn bản. Sau khi dừng hợp tác với đối tác sử dụng đầu số có vi phạm, Bên B có thể hợp tác đầu số đó đối tác khác để cung cấp dịch vụ.

- Trường hợp có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, hoặc khách hàng khiếu nại trên các phương tiện thông tin đại chúng về các đầu số chủ động phát tán tin nhắn rác, Bên A chủ động khóa đầu số vi phạm đồng thời thông báo cho Bên B trong vòng 24h sau khi khóa đầu số.

4.2./ Quy định về phân chia doanh thu đối với sản lượng phát sinh do cuộc gọi/tin nhắn spam hoặc các hình thức gian lận khác:

- Các Bên không thực hiện phân chia doanh thu với đối tác đối với sản lượng từ các cuộc gọi/tin nhắn spam hoặc phát sinh do các hình thức gian lận khác.

- Trong mọi trường hợp, nguồn số liệu từ các hệ thống Dịch vụ của Bên A là cơ sở để xác định sản lượng phát sinh do cuộc gọi/tin nhắn spam hoặc do các hình thức gian lận khác. Bên A chỉ cung cấp số liệu chi tiết các bản tin đó cho Bên B, đối tác của Bên B hoặc cơ quan quản lý nhà nước có thẩm quyền phục vụ cho hoạt động thanh kiểm tra, xử lý khiếu nại, khiếu kiện của các bên liên quan.

PHẦN D: ĐẦU MỐI LIÊN HỆ

TT	Công việc	Bên A	Bên B
1	Kinh doanh	<i>Ông : Kiều Anh Dũng</i> Email : dung.ka@hanoitelecom.com Mobile: 092.9696.599	
2	Kỹ thuật	<i>Ông : Nguyễn Anh Quang</i> Email : quang.na@hanoitelecom.com Mobile: 0925.016.097	
3	Đối soát, Thanh toán	<i>Bà : Lê thị Thu Hương</i> Email : huongltt@hanoitelecom.com Mobile: 0926.696.006	

Phụ lục này có hiệu lực kể từ thời điểm có đầy đủ chữ ký của người có thẩm quyền của hai Bên và là một bộ phận không thể tách rời của Hợp đồng hợp tác cung cấp dịch vụ thoại 1900 trên mạng viễn thông giữa Bên A và Bên B.

Phụ lục này được lập thành 04 (bốn) bản có giá trị như nhau, mỗi bên giữ 02 (hai) bản.

ĐẠI DIỆN BÊN A
TUQ. Tổng Giám Đốc

ĐẠI DIỆN BÊN B

NGUYỄN XUÂN THÀNH