



Hợp đồng số: \_\_/RVC \_\_/\_\_\_\_

Tp. HCM, ngày \_\_ tháng \_\_ năm 20\_\_

## HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ INTERNET

- Căn cứ Bộ Luật Dân sự 2015 số 91/2015/QH13 được thông qua ngày 24/11/2015 và có hiệu lực từ ngày 01/01/2017;
- Căn cứ Luật Viễn thông số 41/2009/QH12 ngày 23/11/2009;
- Căn cứ vào Nghị định số 25/2011/NĐ-CP ngày 06 tháng 4 năm 2011 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số sửa đổi của Luật viễn thông;
- Căn cứ vào Nghị định số 81/2016/NĐ-CP ngày 01 tháng 7 năm 2016 về việc sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 25/2011/NĐ-CP;
- Căn cứ Thông tư số 39/2016/TT-BTTTT, được sửa đổi bổ sung bởi Thông tư số 16/2018/TT-BTTTT
- Căn cứ vào Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27 tháng 10 năm 2011 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng,
- Căn cứ Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng,
- Căn cứ yêu cầu của [Tên doanh nghiệp/ Tổ chức/ Cá nhân] và khả năng cung cấp dịch vụ của Công Ty Cổ phần Thương Mại Dịch Vụ Viễn Thông RVC;

### CHÚNG TÔI GỒM:

<b>Bên A:</b>	<b>[TÊN DOANH NGHIỆP/ TỔ CHỨC, CÁ NHÂN]</b>		
Người đại diện (áp dụng đối với doanh nghiệp tổ chức)	:		Chức vụ:
Quyết định ủy Quyền số	:		
Ngày sinh	:		
Số CMND/CCCD/ hộ chiếu:	:	Ngày cấp:	Nơi cấp:
Email	:		
Số giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp	:		
Ngày cấp	:	Nơi cấp:	
Địa chỉ (theo CMND/Căn cước/Giấy Chứng nhận ĐKDN/Quyết định thành lập/Giấy phép đầu tư			
Điện thoại	:	Fax:	
Mã số thuế	:		
Số tài khoản	:		
<b>Bên B:</b>	<b>CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ VIỄN THÔNG RVC</b>		
Người đại diện	:	<b>Ông HOÀNG THẾ HUÂN</b>	Chức vụ : <b>Giám Đốc</b>
Địa chỉ	:	<b>Lầu 8, Tòa nhà CMARD2, 45 Đinh Tiên Hoàng, P.Bến Nghé, Quận 1, TP.HCM.</b>	

Điện thoại	: (028) 7300 9579	Fax	
Số tài khoản	: 7726327 tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu - PGD Lê Lợi		
Mã số thuế	: 0313028740		
Số giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp	: 0313028740 cấp ngày 25/11/2014 tại sở kế hoạch đầu tư Tp HCM		
Số giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông	: 450/GP-CVT, cấp ngày 10 tháng 08 năm 2018		

**Cùng thỏa thuận ký hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ kết nối Internet cáp quang theo các điều khoản như sau:**

### **ĐIỀU 1. NỘI DUNG CUNG CẤP DỊCH VỤ**

- 1.1 Bên B cung cấp cho Bên A dịch vụ kết nối Internet cáp quang theo bảng mô tả cụ thể về địa điểm, băng thông, số lượng kênh và giá cước được quy định tại Phụ lục 02 đính kèm Hợp đồng này. Trong trường hợp phát sinh yêu cầu cung cấp dịch vụ mới hay chuyển đổi dịch vụ, hai Bên sẽ ký kết thêm các Phụ lục hợp đồng số nối tiếp theo.
- 1.2 Bảng công bố chất lượng dịch vụ truy nhập Internet đã được Bên B đăng tải trên website rvc.net.vn và được cung cấp trong Phụ lục 01 “Cam kết chất lượng dịch vụ” đính kèm Hợp đồng này.
- 1.3 Thiết bị kết nối đầu cuối: Bên A tự trang bị.

### **ĐIỀU 2. GIÁ CẢ VÀ PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN**

- 2.1 Phí lắp đặt – thanh toán một (01) lần: Quy định tại Phụ lục 02 đính kèm
- 2.2 Phí thuê bao Internet hàng tháng (VNĐ): Quy định tại Phụ lục 02 đính kèm
- 2.3 Thời điểm tính cước: Kể từ ngày ký Biên bản nghiệm thu kỹ thuật đưa vào cung cấp, sử dụng dịch vụ. Sau thời điểm tính cước, Bên B có trách nhiệm gửi hóa đơn cước phí cho Bên A. Trong thời hạn bảy (07) ngày làm việc kể từ ngày nhận được hóa đơn, Bên A có trách nhiệm thanh toán đầy đủ cước phí ghi trong hóa đơn cho Bên B.
- 2.4 Hình thức thanh toán: Chuyển khoản theo thông tin sau:  
Đơn vị thụ hưởng : Công Ty Cổ phần Thương Mại Dịch Vụ Viễn Thông RVC.  
Số tài khoản : 7726327  
Ngân hàng : Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu - PGD Lê Lợi

### **ĐIỀU 3. LẮP ĐẶT VÀ BÀN GIAO**

- 3.1 Bên B sẽ triển khai cung cấp dịch vụ cho Bên A trong vòng 14 ngày làm việc kể từ ngày Hợp đồng có hiệu lực, cụ thể như sau:
  - 3.1.1 Thời gian khảo sát địa điểm: 05 ngày.
  - 3.1.2 Thời gian hoàn thành kéo đường cáp: trong vòng 07 ngày. Trong trường hợp địa điểm sử dụng của Bên A nằm trong các toà nhà, khu công nghiệp thì Bên A có trách nhiệm đàm phán với bộ phận quản lý toà nhà, khu công nghiệp để Bên B hoàn thành việc triển khai cáp. Mọi chi phí cho việc đàm phán do Bên A chịu.
  - 3.1.3 Cài đặt hệ thống: 01 ngày.
  - 3.1.4 Đăng ký địa chỉ IP: 01 ngày kể từ ngày bên B nhận được đầy đủ bộ hồ sơ đăng ký do bên A cung cấp.
- 3.2 Nghiệm thu, khai thác: Sau khi lắp đặt, cấu hình xong, hai Bên ký biên bản bàn giao và đưa vào sử dụng.

## **ĐIỀU 4. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN A**

### **4.1 Quyền của Bên A**

- 4.1.1 Yêu cầu Bên B cung cấp dịch vụ Internet như đã nêu tại Điều 1 của Hợp đồng này, cung cấp dịch vụ đúng địa chỉ, thời gian, tiêu chuẩn chất lượng. Trường hợp chất lượng dịch vụ không đảm bảo, Bên A thông báo kịp thời cho Bên B qua số điện thoại (028) 7300 9579 hoặc 0909 855 807 hoặc gửi văn bản cho bên B để kiểm tra xử lý.
- 4.1.2 Được quyền yêu cầu doanh nghiệp viễn thông cung cấp thông tin liên quan đến việc sử dụng dịch vụ viễn thông và các dịch vụ giá trị gia tăng đi kèm;
- 4.1.3 Sử dụng dịch vụ viễn thông theo chất lượng và giá cước trong hợp đồng sử dụng dịch vụ viễn thông;
- 4.1.4 Từ chối sử dụng một phần hoặc toàn bộ dịch vụ viễn thông theo hợp đồng sử dụng dịch vụ viễn thông;
- 4.1.5 Khiếu nại về giá cước, chất lượng dịch vụ; được hoàn trả giá cước và bồi thường thiệt hại trực tiếp khác do lỗi của doanh nghiệp viễn thông hoặc đại lý dịch vụ viễn thông gây ra;
- 4.1.6 Có quyền yêu cầu Bên B chịu phạt vi phạm, khắc phục sự cố, bồi thường thiệt hại theo quy định tại Điều 7 và Điều 8 của Hợp đồng.
- 4.1.7 Được quyền đảm bảo bí mật các thông tin riêng được ghi trong hợp đồng;
- 4.1.8 Các quyền được quy định tại khoản 3 Điều 18 Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- 4.1.9 Khi có nhu cầu ngừng hoặc tạm ngừng sử dụng dịch vụ, bên A phải có văn bản yêu cầu bên B trước 30 (ba mươi) ngày và có trách nhiệm thanh toán các khoản cước phí còn tồn đọng cho bên B.

### **4.2 Nghĩa vụ của Bên A**

- 4.2.1 Quản lý, sử dụng thiết bị, dịch vụ viễn thông và Internet theo đúng các qui định của pháp luật và theo thông báo hướng dẫn của Bên B; không sử dụng các dịch vụ viễn thông và Internet ngoài danh mục dịch vụ đã đăng ký trong hợp đồng; không sử dụng trái phép các dịch vụ khi chưa đăng ký với Bên B; không kinh doanh lại dịch vụ dưới bất kỳ hình thức nào.
- 4.2.2 Thanh toán đầy đủ và đúng hạn cước phí các dịch vụ đã sử dụng theo qui định tại điều 2 Phụ lục 02 đính kèm Hợp đồng này (kể cả trong thời gian chờ giải quyết khiếu nại).
- 4.2.3 Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin về người sử dụng dịch vụ được ghi trong hợp đồng;
- 4.2.4 Tuân thủ đúng các qui định về quản lý, sử dụng dịch vụ Internet của bên B. Tạo điều kiện thuận lợi cho việc kiểm tra của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 4.2.5 Chịu trách nhiệm về nội dung thông tin trao đổi của mình trên Internet, thông báo ngay cho Bên B về các thông tin xấu hoặc hành vi vi phạm pháp luật trong việc sử dụng dịch vụ Internet.
- 4.2.6 Tự đầu tư, bảo quản, sửa chữa thiết bị đầu cuối theo đúng tiêu chuẩn kỹ thuật và hướng dẫn của nhà sản xuất.
- 4.2.7 Thanh toán đầy đủ, đúng hạn giá cước sử dụng dịch vụ và các loại phí, lệ phí đi kèm (nếu có);
- 4.2.8 Bồi thường thiệt hại trực tiếp do lỗi của mình gây ra cho doanh nghiệp viễn thông, đại lý dịch vụ viễn thông;

- 4.2.9 Hoàn trả lại các thiết bị của bên B cho mượn trong quá trình sử dụng khi chấm dứt hợp đồng và đền bù đúng giá trị nếu như thiết bị hư hỏng do lỗi chủ quan của bên A, trừ các hao mòn tự nhiên của thiết bị qua thời gian sử dụng.

## **ĐIỀU 5. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B**

### **5.1 Quyền của Bên B**

- 5.1.1 Yêu cầu bên A thực hiện đúng hợp đồng, phụ lục hợp đồng.
- 5.1.2 Kiểm tra việc sử dụng Dịch vụ của Bên A theo quy định pháp luật. Trường hợp thiết bị viễn thông, mạng lưới nội bộ do Bên A tự trang bị và lắp đặt không đảm bảo tiêu chuẩn kỹ thuật, Bên B được quyền yêu cầu Bên A thay đổi. Nếu Bên A không thay đổi thì Bên B không chịu trách nhiệm nếu việc truyền dẫn không thành công là do lỗi của Bên A.
- 5.1.3 Thông báo cho Bên A biết những thay đổi (nếu có) về cước Dịch vụ trong quá trình thực hiện hợp đồng trước ít nhất 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày thu cước Dịch vụ gần nhất. Trong trường hợp Bên A không đồng ý với việc thay đổi giá cước Dịch vụ thì Bên A có quyền chấm dứt Hợp đồng.
- 5.1.4 Thông báo cho Bên A thời gian tạm ngưng cung cấp Dịch vụ trong trường hợp tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa mạng lưới trước 7 (bảy) ngày làm việc theo kế hoạch, thời gian của Bên B đề xuất và được Bên A chấp thuận.
- 5.1.5 Cung cấp cho Bên A hóa đơn thanh toán cước phí sử dụng Dịch vụ, thông báo thanh toán cước phí sử dụng hàng tháng theo Hợp đồng.
- 5.1.6 Giải quyết các khiếu nại của Bên A theo quy định pháp luật.
- 5.1.7 Được quyền yêu cầu Bên A cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến việc cung cấp Dịch vụ được nêu trong Hợp đồng này.
- 5.1.8 Được quyền yêu cầu Bên A thanh toán đầy đủ, đúng hạn cước sử dụng Dịch vụ và các phí, lệ phí quy định trong Hợp đồng này.
- 5.1.9 Cung cấp dịch vụ theo tiêu chuẩn chất lượng dịch vụ theo quy định tại Phụ lục 01 đính kèm Hợp đồng này.

### **5.2 Nghĩa vụ của Bên B**

- 5.2.1 Đảm bảo chất lượng dịch vụ cung cấp cho khách hàng theo đúng chất lượng mà doanh nghiệp đã công bố;
- 5.2.2 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 người tiêu dùng trừ các trường hợp khác theo quy định của pháp luật;
- 5.2.3 Không được từ chối giao kết hợp đồng hoặc đơn phương chấm dứt hợp đồng với người sử dụng dịch vụ viễn thông, trừ các trường hợp được quy định tại Điều 26 Luật Viễn thông;
- 5.2.3 Thông báo cho người sử dụng dịch vụ viễn thông trong trường hợp ngừng kinh doanh dịch vụ viễn thông ít nhất 30 ngày trước khi chính thức ngừng kinh doanh dịch vụ viễn thông;
- 5.2.4 Các nghĩa vụ của doanh nghiệp quy định tại Khoản 4, Điều 18, Nghị định số 99/2011/NĐ-CP ngày 27/10/2011 quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều của Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng;
- 5.2.5 Giải quyết khiếu nại của người sử dụng dịch vụ viễn thông theo thời hạn quy định của pháp luật, theo Điều 1 qui định tại Thông tư 16/2018/TT-BTTTT

## **ĐIỀU 6. TẠM NGỪNG MỘT PHẦN HOẶC TOÀN BỘ DỊCH VỤ**

- 6.1. Trường hợp Bên A có nhu cầu tạm ngừng sử dụng dịch vụ, Bên A phải có văn bản yêu cầu Bên B giải quyết và làm các thủ tục, thanh toán các khoản cước phí phải trả đến thời điểm tạm ngừng. Thời gian tạm ngừng tối thiểu là ba mươi (30) ngày và tối đa là chín mươi (90) ngày. Bên A có trách nhiệm thanh toán cước phí cho phần dịch vụ đã sử dụng còn thiếu cho bên B.
- 6.2. Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp dịch vụ trong các trường hợp khi Bên A vi phạm các qui định tại khoản 4.2.1 và 4.2.2 điều 4 của hợp đồng này.
- 6.3. Bên B có văn bản thông báo cho Bên A thời gian tạm ngừng dịch vụ trước bảy (07) ngày nếu Bên A có hành vi vi phạm các quy định trong Hợp đồng này và các quy định khác của pháp luật về sử dụng dịch vụ Internet. Bên B chỉ mở lại dịch vụ sau khi Bên A đã chấm dứt việc vi phạm đó và nộp đầy đủ các khoản phí đối với các cơ quan có thẩm quyền và tiền phạt vi phạm Hợp đồng.

## **ĐIỀU 7. CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG**

- 7.1. Hợp đồng này được chấm dứt khi:
  - 7.1.1. Một trong hai bên vi phạm các điều khoản cam kết trong hợp đồng, bên kia có quyền đơn phương đình chỉ thực hiện theo quy định của pháp luật.
  - 7.1.2. Khi một trong hai bên có yêu cầu chấm dứt hợp đồng bằng văn bản trước 30 ngày.
  - 7.1.3. Bên A có văn bản yêu cầu chấm dứt hợp đồng, hợp đồng sẽ chấm dứt tại thời điểm khi hai bên ký biên bản thanh lý hợp đồng.
- 7.2. Bên B có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng trong trường hợp:
  - 7.2.1. Quá thời hạn tạm ngừng tối đa kể từ ngày tạm ngừng toàn bộ dịch vụ theo qui định tại khoản 6.1 Điều 6 của Hợp đồng này mà Bên A không có yêu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ.
  - 7.2.2. Bên A vi phạm các qui định tại khoản 4.2.1 Điều 4 của Hợp đồng này.
  - 7.2.3. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc các trường hợp khác theo qui định của pháp luật.
  - 7.2.4. Bên B có văn bản thông báo cho Bên A thời gian chấm dứt Hợp đồng trước ba mươi (30) ngày.
- 7.3. Trong các trường hợp trên, Bên A vẫn phải thanh toán các khoản cước còn nợ cho Bên B. Nếu Bên A có nhu cầu sử dụng lại dịch vụ thì phải làm các thủ tục và thanh toán các chi phí như trường hợp lắp đặt mới.
- 7.4. Trường hợp Bên A quyết định chấm dứt hợp đồng trước khi hết hạn hợp đồng thì Bên A sẽ phải thanh toán tiền phí cho phần dịch vụ mà bên A đã sử dụng.
- 7.5. Trường hợp Bên A chấm dứt Hợp đồng do lỗi của Bên B hoặc Bên B đơn phương chấm dứt Hợp đồng, Bên B có nghĩa vụ hoàn trả cho Bên A phần phí dịch vụ trả trước mà bên A chưa sử dụng hết.

## **ĐIỀU 8. TRÁCH NHIỆM DO VI PHẠM HỢP ĐỒNG**

- 8.1. Trong trường hợp do lỗi của Bên B (trừ trường hợp bất khả kháng như thiên tai, chiến tranh, yêu cầu khẩn cấp của Nhà nước) mà dịch vụ bị gián đoạn quá hai (02) giờ kể từ khi Bên B nhận được thông báo hỏng của Bên A lên hệ thống tổng đài (028) 7300 9579 hoặc 0909 855 807, Bên B có trách nhiệm giảm trừ cước theo công thức dưới đây (thời gian giảm cước bắt đầu tính từ sau một (01) giờ đến khi khắc phục xong sự cố):

$$\text{Số tiền giảm trừ} = \frac{\text{Phí trọn gói hàng tháng} \times \text{số giờ gián đoạn}}{720}$$

- 8.2. Trong thời gian thanh toán chậm, Bên B sẽ vẫn giữ yêu cầu thanh toán và tính lãi trên số tiền chậm trả theo lãi suất quá hạn do Ngân hàng Nhà nước Việt Nam quy định.

- 8.3 Bên B sẽ chấm dứt cung cấp dịch vụ cho bên A nếu bên A không thanh toán công nợ cước vượt quá 02 (hai) tháng. Bên A có nghĩa vụ phải thanh toán đầy đủ khoản công nợ trên cho bên B.

## **ĐIỀU 9. KHIẾU NẠI VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP**

Thời hiệu khiếu nại tuân theo quy định hiện hành của pháp luật.

Các khiếu nại, tranh chấp thuộc phạm vi thoả thuận của hai Bên trong Hợp đồng sẽ được các Bên cùng xem xét giải quyết. Nếu không thống nhất được các Bên có quyền đưa ra Tòa án có thẩm quyền để giải quyết theo qui định của pháp luật.

## **ĐIỀU 10. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH**

- 10.1 Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày hai Bên ký vào hợp đồng. Thời hạn của hợp đồng là 02 năm kể từ ngày biên bản nghiệm thu tính cước được ký giữa hai bên. Trước khi hết thời hạn hiệu lực của Hợp đồng 45 ngày, bên B sẽ gửi thông báo cho bên A về việc hết thời hạn của hợp đồng (theo hình thức gửi email/ văn bản/ tin nhắn), nếu Bên A không thông báo cho Bên B về việc chấm dứt sử dụng dịch vụ thì thời hạn của hợp đồng này được gia hạn theo chu kỳ 01 năm mà không cần ký lại. Thời hạn của hợp đồng chỉ chấm dứt khi có yêu cầu bằng văn bản của một trong hai Bên gửi cho Bên còn lại trước ít nhất 30 ngày.
- 10.2 Hợp đồng này có thể được xem xét, thay đổi, bổ sung theo qui định của cơ quan nhà nước có thẩm quyền và/hoặc theo thoả thuận giữa hai Bên.
- 10.3 Hai Bên cam kết thi hành đầy đủ những điều khoản ghi trong Hợp đồng này và những quy định hiện hành của pháp luật về Internet. Bên nào vi phạm sẽ chịu trách nhiệm trước Bên kia và pháp luật.
- 10.4 Hợp đồng này được lập thành hai (02) bản tiếng Việt có giá trị pháp lý ngang nhau. Mỗi Bên giữ một (01) bản.

<b>ĐẠI DIỆN BÊN A</b> <i>(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)</i> <b>GIÁM ĐỐC</b>	<b>ĐẠI DIỆN BÊN B</b> <i>(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)</i> <b>GIÁM ĐỐC</b>  <b>HOÀNG THẾ HUÂN</b>
--	---

**PHỤ LỤC 01**

(Đính kèm Hợp đồng số.....)

**CAM KẾT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ INTERNET CẤP QUANG (FTTH)**

- Căn cứ vào hợp đồng số: \_\_/RVC 22/\_\_\_\_, ký ngày .... tháng .... năm..... giữa ..... và Công Ty Cổ phần Thương Mại Dịch Vụ Viễn Thông RVC cùng đồng ý với bản cam kết với nội dung như sau:

**I. CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ VIỄN THÔNG INTERNET CẤP QUANG (FTTH):****1. Chỉ tiêu cam kết về chất lượng dịch vụ:**

TT	Tên chỉ tiêu	Mức theo tiêu chuẩn kỹ thuật áp dụng QCVN 34:2019/BTTTT	Mức công bố
<b>I</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật</b>		
1	Thời gian trễ trung bình	$\leq 50$ ms	$\leq 50$ ms
2	Tốc độ tải dữ liệu trung bình:		
	- Tốc độ tải xuống trung bình (Pd)	$P_d \geq 0,8 V_d$	$P_d \geq 0,8 V_d$
	- Tốc độ tải lên trung bình (Pu)	$P_u \geq 0,8 V_u$	$P_u \geq 0,8 V_u$
3	Mức chiếm dụng băng thông trung bình:		
	- Mức chiếm dụng băng thông trung bình của hướng kết nối từ doanh nghiệp cung cấp dịch vụ đến Internet quốc tế	$\leq 90$ %	$\leq 90$ %
	- Mức chiếm dụng băng thông trung bình của các hướng kết nối khác	$\leq 80$ %	$\leq 80$ %
<b>II</b>	<b>Các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ</b>		
1	Độ khả dụng của dịch vụ (D)	$\geq 99,5$ %	$\geq 99,5$ %
2	Thời gian thiết lập dịch vụ (E):		
	- Trường hợp đã có sẵn đường dây thuê bao (E $\leq$ 4 ngày)	$\geq 90$ %	$\geq 90$ %
	- Trường hợp chưa có sẵn đường dây thuê bao:		
	+ Nội thành, thị xã (E $\leq$ 7 ngày)	$\geq 90$ %	$\geq 90$ %
	+ Thị trấn, xã (E $\leq$ 9 ngày)	$\geq 90$ %	$\geq 90$ %
3	Thời gian khắc phục mất kết nối (R):		
	- Nội thành, thị xã (R $\leq$ 36h)	$\geq 95$ %	$\geq 95$ %
	- Thị trấn, xã (R $\leq$ 72h)	$\geq 95$ %	$\geq 95$ %
4	Khiếu nại của khách hàng về chất lượng dịch vụ (Số khiếu nại / 100 khách hàng / 03 tháng)	$\leq 0,25$	$\leq 0,25$
5	Hỏi âm khiếu nại của khách hàng (doanh nghiệp cung cấp dịch vụ phải có văn bản hỏi âm cho khách	100 %	100 %

	<i>hàng khiếu nại trong thời hạn 02 ngày làm việc kể từ thời điểm tiếp nhận khiếu nại)</i>		
6	Dịch vụ trợ giúp khách hàng:		
	- Thời gian cung cấp dịch vụ trợ giúp khách hàng bằng nhân công qua điện thoại	24h trong ngày	24h trong ngày
	- Tỷ lệ (%) cuộc gọi tới dịch vụ trợ giúp khách hàng chiếm mạch thành công, gửi yêu cầu kết nối đến điện thoại viên và nhận được tín hiệu trả lời của điện thoại viên trong vòng 60s	≥ 80 %	≥ 80 %

Ghi chú: (\*)Độ trễ là khoảng thời gian từ lúc gói tin được gửi đi cho đến khi nhận được gói tin phản hồi từ phía đích.

*Tiến hành kiểm tra trong điều kiện băng thông không đầy đủ và từ thiết bị định tuyến của khách hàng.*

## **II. DỊCH VỤ HỖ TRỢ KHÁCH HÀNG:**

### **1. Hỗ trợ kỹ thuật:**

No	Nội dung cam kết	Thông số	Note
1.1	Hotline 24/24: <b>0902 29 88 29</b> Hỗ trợ qua điện thoại: 028-73009579, nhánh số 0	24/7	
1.2	Hỗ trợ tại địa chỉ khách hàng:		
	Nhân viên kỹ thuật sẽ có mặt tại địa chỉ khách hàng	Từ 45' - 90'	
	Với các trường hợp xử lý sự cố trên tuyến cáp vật lý	≤ 04 giờ	Chỉ sau khi phát hiện ra lỗi cáp





Tp. HCM, ngày tháng năm 20 \_\_

## PHỤ LỤC 02

(Đính kèm Hợp đồng số.....)

### DỊCH VỤ INTERNET CÁP QUANG (FTTH)

- Căn cứ vào hợp đồng số: \_\_/RVC 22/\_\_\_\_, ký ngày .... tháng .... năm..... giữa ..... và Công Ty Cổ phần Thương Mại Dịch Vụ Viễn Thông RVC cùng đồng ý với bản cam kết với nội dung như sau:

#### CHÚNG TÔI GỒM:

<b>Bên A:</b>	<b>[TÊN DOANH NGHIỆP/ TỔ CHỨC, CÁ NHÂN]</b>		
Người đại diện (áp dụng đối với doanh nghiệp tổ chức)	:		Chức vụ:
Quyết định ủy Quyền số	:		
Ngày sinh	:		
Số CMND/CCCD/ hộ chiếu:	:	Ngày cấp:	Nơi cấp:
Email	:		
Số giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp	:		
Ngày cấp	:	Nơi cấp:	
Địa chỉ (theo CMND/Căn cước/Giấy Chứng nhận ĐKDN/Quyết định thành lập/Giấy phép đầu tư			
Điện thoại	:	Fax:	
Mã số thuế	:		
Số tài khoản	:		
<b>Bên B:</b>	<b>CÔNG TY CỔ PHẦN THƯƠNG MẠI DỊCH VỤ VIỄN THÔNG RVC</b>		
Người đại diện	:	<b>Ông HOÀNG THẾ HUÂN</b>	Chức vụ : <b>Giám Đốc</b>
Địa chỉ	:	Lầu 8, Tòa nhà CMARD2, 45 Đinh Tiên Hoàng, P.Bến Nghé, Quận 1, TP.HCM.	
Điện thoại	:	(028) 7300 9579	Fax
Số tài khoản	:	7726327 tại Ngân hàng thương mại cổ phần Á Châu - PGD Lê Lợi	
Mã số thuế	:	0313028740	
Số giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp	:	0313028740 cấp ngày 25/11/2014 tại sở kế hoạch đầu tư Tp HCM	
Số giấy phép kinh doanh dịch vụ viễn thông	:	450/GP-CVT, cấp ngày 10 tháng 08 năm 2018	

Cùng thỏa thuận ký Phụ lục hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ Internet cáp quang (FTTH) theo các điều khoản như sau:

## ĐIỀU 1. CUNG CẤP DỊCH VỤ

1.1 Bên B cung cấp cho Bên A dịch vụ Internet cáp quang (FTTH) với băng thông và địa chỉ kết nối như sau:

STT	ĐỊA ĐIỂM	BĂNG THÔNG
1		
2		
3		

1.2 Thiết bị kết nối đầu cuối: Bên A tự trang bị

## ĐIỀU 2. GIÁ CẢ VÀ PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN

2.1 Phí lắp đặt:

STT	Nội dung	Số lượng	Đơn Giá (VNĐ)	Thành tiền
1	Phí lắp đặt			
<b>Bảng chữ:</b>				

2.2 Phí thuê bao Internet hàng tháng:

STT	Nội dung	Số lượng	Đơn Giá / tháng (VNĐ)	Thành tiền
1				
2				
<b>Tổng</b>				
<b>Thuế VAT 10%</b>				
<b>Tổng cộng:</b>				
<b>Bảng chữ:</b>				

2.3 Trong thời hạn bảy (07) ngày làm việc kể từ ngày nhận được hóa đơn, Bên A có trách nhiệm thanh toán đầy đủ cước phí ghi trong hóa đơn cho Bên B.

2.4 Các điều khoản khác của hợp đồng \_\_\_/RVC \_\_\_/\_\_\_ không thay đổi.

2.5 Phụ lục Hợp đồng này là một phần không tách rời của Hợp đồng số \_\_\_/RVC \_\_\_/\_\_\_ có hiệu lực kể từ ngày ký.

2.6 Phụ lục Hợp đồng này được lập thành 02 bản có giá trị pháp lý ngang nhau. Mỗi bên giữ 01 bản.

**ĐẠI DIỆN BÊN A**  
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)

**ĐẠI DIỆN BÊN B**  
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)  
**GIÁM ĐỐC**

**HOÀNG THẾ HUÂN**