

# Cam kết chất lượng (Service Level Agreement)

## 1. Cam kết về tính pháp lý:

Viettel cam kết hệ thống hóa đơn điện tử được xây dựng trên cơ sở pháp lý:

Nghị định Quy định về hoá đơn bán hàng, cung ứng dịch vụ (Nghị định số 51/2010/NĐ-CP ngày 14/05/2010)

Thông tư HD về khởi tạo, phát hành và sử dụng hoá đơn điện tử bán hàng hóa, cung ứng dịch vụ (số 32 /2011/TT-BTC ngày 14/03/2011)

Thông tư HD thi hành NĐ 51/2010/NĐ-CP (39/2014/TT-BTC ngày 20/05/2014) Thay thế cho TT 64/2013/TT-BTC ngày 15/5/13, TT 135/2010/TT-BTC ngày 28/9/2010 và TT 13/2011/TT-BTC ngày 08/02/2011

## 2. Cam kết về tính sẵn sàng của hệ thống:

Viettel cam kết tính sẵn sàng của dịch vụ cung cấp đến khách hàng đạt mức 99% với các khách hàng sử dụng dịch vụ Cloud, Server hóa đơn điện tử. (không kể thời gian bảo trì tại Mục 4. và các trường hợp bất khả kháng Mục 8. , các trường hợp ngoại lệ Mục 9.)

Dịch vụ được xem là ngưng trệ nếu hệ thống máy chủ, hệ thống lưu trữ hoặc kết nối mạng của Viettel không thể hoạt động, khiến khách hàng không thể truy cập và sử dụng dịch vụ.

## 3. Cam kết về bảo mật dữ liệu và thông tin:

Hệ thống Server hóa đơn điện tử Viettel đảm bảo yêu cầu mã hóa dữ liệu và bảo mật thông tin.

Về phần cứng: Hệ thống phải có firewall, có thiết bị IDS (Intrusion Dectection System), đảm bảo mã hóa bảo mật các thông tin, lưu trữ.

Về phần mềm: Hệ thống cần đảm bảo để chống lại virus, malware, trojan...

Về chính sách:

Người sử dụng được cấp tài khoản và mật khẩu duy nhất để truy cập hệ thống. Mật khẩu sẽ phải đủ mạnh để bảo vệ người dùng (bao gồm ký tự và số . . . ).

Bất kì khi nào trao đổi dữ liệu ra ngoài mạng (Internet, Wifi, GSM, GPRS, 3G), đều sử dụng các giải thuật mã hóa và giao thức bảo mật mạnh bằng SSL/TLS.

## 4. Cam kết về cơ chế backup, bảo trì, nâng cấp định kỳ:

Viettel cam kết dữ liệu khách hàng sẽ được lưu trữ trên Server 10 năm, Viettel sẽ có các cơ chế backup để đảm bảo tính toàn vẹn của dữ liệu. Mọi mất mát, sai sót liên quan đến dữ liệu của khách hàng, Viettel sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm.

Bảo trì hệ thống là công việc bắt buộc mà Viettel phải làm để đảm bảo tính liên tục và chất lượng dịch vụ. Việc bảo trì có thể được lên kế hoạch và thực hiện vào bất kỳ ngày nào trong tháng (bao gồm cả ngày cuối tuần), và bất cứ thời điểm nào trong ngày. Tuy nhiên, Viettel sẽ nỗ lực hết mình tiến hành việc bảo trì, nâng cấp hệ thống ở các thời điểm ít ảnh hưởng đến hoạt động của khách hàng nhất.

Việc thông báo bảo trì, nâng cấp sẽ được thông báo đến khách hàng trước 48 giờ so với thời điểm tiến hành. Những trường hợp khẩn cấp thì sẽ thông báo với khách hàng trước 30 phút. Việc thông báo sẽ thông qua hình thức email hoặc điện thoại. Tổng thời gian nâng cấp bảo trì 1 tháng không quá 8 giờ.

#### **5. Cam kết về tính ổn định:**

Viettel cam kết tính ổn định của dịch vụ với khả năng đáp ứng lượng truy cập lớn theo đặc thù của quý khách hàng. Viettel hoàn toàn chịu trách nhiệm với những trường hợp trì trệ trên hệ thống Viettel không đúng theo thỏa thuận đã cam kết với phía khách hàng.

Viettel cam kết hệ thống đáp ứng online 24/24 để phục vụ nhu cầu sử dụng của khách hàng. Trong trường hợp không đúng như cam kết đã thỏa thuận, Viettel hoàn toàn chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại.

#### **6. Cam kết về hiệu năng:**

Viettel cam kết về hiệu năng đáp ứng dịch vụ, có thể đáp ứng tức thời yêu cầu từ phía khách hàng. Thời gian xử lý cho một giao dịch trung bình là 5 phút, tối đa là 10 phút. Trong tình huống có thể bị suy giảm hiệu năng đáp ứng thì hệ thống vẫn có thể hoạt động được ở mức chấp nhận được.

Viettel cam kết dịch vụ đáp ứng được nhu cầu xử lý khối lượng dữ liệu lớn. Trong một tháng phải xử lý 2 triệu hóa đơn và dữ liệu hóa đơn phải lưu trữ trong 10 năm tiêu tốn lượng tài nguyên cực kỳ lớn, Viettel sẽ có giải pháp truy xuất, khai thác dữ liệu mà hoàn toàn không ảnh hưởng đến thời gian đáp ứng của hệ thống mà Viettel cung cấp.

#### **7. Cam kết về hỗ trợ, vận hành, khai thác:**

Viettel cam kết có thể hỗ trợ khắc phục ngay sự cố khi phát sinh lỗi từ hệ thống

Viettel cung cấp các hình thức liên hệ sau để khách hàng có thể liên hệ khi cần hỗ trợ:

**TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI**

Địa chỉ: Số 1 Trần Hữu Dực, phường Mỹ Đình 2, quận Từ Liêm, Hà Nội.

Điện thoại: 024 6255 6789 Fax: 024 6299 6789

Hotline: 1800 8098/ 1800 8119/ 1800 8000/ 197/ 1800 8168

Với các yêu cầu hỗ trợ được gửi bởi khách hàng, Viettel cam kết sẽ phản hồi trong vòng 24 tiếng. Các quy định về thời gian không bao gồm ngày lễ được quy định theo pháp luật.

### **8. Các trường hợp bất khả kháng:**

Viettel sẽ không chịu trách nhiệm với những ngưng trệ trên hệ thống nằm ngoài tầm kiểm soát và không thể lường trước được trong khả năng của Viettel, không liên quan đến Viettel như: chiến tranh, hỏa hoạn, lũ lụt, khủng bố, cấm vận, yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước, các sự cố mạng quốc gia, quốc tế nằm ngoài khả năng kiểm soát của Viettel.

Trong những trường hợp này Viettel sẽ hỗ trợ hết mình để đảm bảo thực hiện theo đúng những thỏa thuận. Tuy nhiên, nếu chất lượng dịch vụ không đạt như những yêu cầu của thỏa thuận, Viettel sẽ đàm phán với khách hàng về hướng xử lý cụ thể có thể thực hiện được.

### **9. Các trường hợp loại trừ:**

Lỗi do hệ thống mạng của khách hàng hay các sự cố mạng nằm ngoài tầm kiểm soát của Viettel khiến khách hàng không sử dụng được dịch vụ.

Lỗi xảy ra với thiết bị, phần mềm của khách hàng nằm ngoài tầm kiểm soát của Viettel.

Lỗi do khách hàng thực hiện sai hướng dẫn của Viettel.

Lỗi do hoạt động của hệ điều hành và các phần mềm máy tính của khách hàng khiến khách hàng không sử dụng được dịch vụ như thỏa thuận.

### **10. Yêu cầu về bồi thường và các thủ tục giải quyết:**

Trong trường hợp không đáp ứng được cam kết về chất lượng theo thỏa thuận với khách hàng, đồng thời việc không thể đáp ứng này không nằm trong các tình huống bất khả kháng Mục 8. và các trường hợp loại trừ Mục 9. thì Viettel sẽ chịu trách nhiệm bồi thường thiệt hại theo thỏa thuận với khách hàng căn cứ trên mức độ thiệt hại.

Khách hàng thông báo về việc vi phạm thỏa thuận và yêu cầu đền bù. Trong vòng 24 tiếng Viettel sẽ phản hồi yêu cầu của khách hàng về việc vi phạm thỏa thuận. Căn cứ vào mức độ thiệt hại thì hai bên sẽ có thỏa thuận đền bù.

Phía Viettel đảm bảo cung cấp dịch vụ theo đúng những cam kết đã nêu trên, cam kết này là căn cứ để khách hàng xem xét ký hợp đồng, đối chiếu kết quả triển khai, nghiệm thu và quy trách nhiệm cho các bên khi xảy ra sự cố trên dịch vụ, sản phẩm mà Viettel cung cấp.

**GIÁM ĐỐC**  
**VIETTEL**  
THÀNH PHỐ  
HỒ CHÍ MINH  
CHI NHÁNH  
TẬP ĐOÀN  
VIỄN THÔNG  
QUÂN ĐỘI  
QUẬN 10 - TP. HỒ CHÍ MINH

**Thiếu tá Lê Đức Tuyến**