

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	28/03/2023 14:11:48	-
2	Đỗ Xuân Thắng	Trưởng ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	28/03/2023 13:47:40	Kính trình

Số: 1164/MOBIFONE-KHDN
V/v chương trình khuyến khích KHDN
hiện hữu sử dụng thêm các SPDV khác
nhân dịp 30 năm thành lập MobiFone

Hà Nội, ngày 28 tháng 3 năm 2023

Kính gửi:

- Ban Khách hàng doanh nghiệp;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Chăm sóc khách hàng;
- Ban Tuyên giáo – Truyền thông;
- Trung tâm Tính cước và Thanh toán MobiFone (TCTK);
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone (CNTT);
- Trung tâm Dịch vụ số MobiFone (MDS);
- Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực.

Căn cứ phê duyệt của Lãnh đạo Tổng công ty tại tờ trình số 80/TTr-KHDN ngày 28/3/2023 về việc triển khai chương trình khuyến khích KHDN hiện hữu sử dụng thêm các SPDV khác của MobiFone nhân dịp 30 năm thành lập TCT,

Nhân kỷ niệm 30 năm thành lập Tổng công ty Viễn thông MobiFone, để tri ân và khuyến khích các khách hàng doanh nghiệp (KHDN) hiện hữu sử dụng thêm các sản phẩm dịch vụ (SPDV) khác của MobiFone nhằm tăng doanh thu cross-sell, Tổng công ty yêu cầu các đơn vị phối hợp triển khai các nội dung, cụ thể như sau:

I. Nội dung triển khai

1. Mục tiêu:

- Nhân dịp kỷ niệm 30 năm thành lập Tổng công ty, MobiFone triển khai chương trình tri ân, tăng ưu đãi cho các khách hàng hiện hữu.
- Nhằm triển khai các chính sách ưu đãi cho các KHDN hiện hữu sử dụng thêm các SPDV khác của MobiFone.
- Đẩy mạnh công tác bán hàng, phấn đấu hoàn thành kế hoạch SXKD lĩnh vực KHDN năm 2023.

2. Đối tượng khách hàng áp dụng:

- Tất cả các KHDN đang tham gia một trong các sản phẩm dịch vụ của MobiFone có nhu cầu sử dụng thêm các SPDV khác của MobiFone.

3. Hình thức triển khai:

Các doanh nghiệp thuộc đối tượng tại mục 2 các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực (CTKV) thực hiện như sau:

- Đối với các khách hàng doanh nghiệp đang tham gia sử dụng dịch vụ CNTT hoặc nội dung số các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực gửi văn bản về Trung tâm TCTK để khai ưu đãi dịch vụ viễn thông, MobiFiber, cụ thể chi tiết tại mục 4.2/a và 4.2/b.
- Đối với các khách hàng doanh nghiệp đang tham gia sử dụng dịch vụ viễn thông, MobiFiber, nội dung số các CTKV gửi văn bản về Trung tâm CNTT để khai ưu đãi dịch vụ CNTT, cụ thể tại mục 4.2/c.
- Đối với các khách hàng doanh nghiệp đang tham gia sử dụng dịch vụ viễn thông, MobiFiber, CNTT các CTKV gửi văn bản về Trung tâm MDS để khai ưu đãi dịch vụ Nội dung số, cụ thể theo mục 4.2/d.
- Thông tin cụ thể bao gồm:

TT	Tên Doanh nghiệp	Mã số thuế/ GPKD	Mã hợp đồng SPDV hiện hữu	Tên SPDV DN đang sử dụng	SPDV khác DN đăng ký sử dụng thêm

4. Nội dung chính sách:

- Chương trình này chỉ áp dụng cho các doanh nghiệp thuộc đối tượng quy định tại mục (I.2,3), cụ thể như sau:

4.1. *Quy định chính sách bán hàng:*

- Chính sách bán hàng: Thực theo quy định hiện hành của Tổng công ty đối với từng SPDV/lĩnh vực kinh doanh.

4.2. *Các SPDV khác được cung cấp thêm cho khách hàng*

a) *Đối với lĩnh vực Hạ tầng số di động*

Đối tượng thuê bao áp dụng

- Áp dụng thuê bao trả sau KHDN, đấu nối đúng tên các Doanh nghiệp thuộc đối tượng tại mục (I.2,3) được đăng ký các gói cước tại mục (I.4) khi thỏa mãn một trong các điều kiện sau:

- ✓ Thuê bao trả sau phát triển mới, thuê bao MNP chuyển đến mạng MobiFone.
- ✓ Thuê bao trả sau hiện hữu, có tổng doanh thu tài khoản chính mỗi chu kỳ n-1, n-2, n-3 ≤ giá gói cước quy định tại mục (I/4.2/a*) (n là tháng lấy dữ liệu).
- ✓ Thuê bao là trả trước chuyển sang thuê bao trả sau, đồng thời có tổng doanh thu tài khoản chính (trước khi chuyển đổi) mỗi chu kỳ n-1, n-2, n-3 ≤ giá gói cước quy định tại mục (I/4.2/4*) (n là tháng lấy dữ liệu).

Các gói cước triển khai:

STT	Gói cước	Giá gói cước (đồng, đã gồm VAT)		Thời gian ưu đãi (**)	Cách thức đăng ký gói cước
		Quy định cũ	Quy định mới (*)		
1	2MF150	300.000	210.000	06 chu kỳ	Đăng ký qua tin nhắn, cũ pháp: CBO_Tên gói cước gửi 789.
2	MF200	200.000	140.000	06 chu kỳ	
3	MF300	300.000	210.000	06 chu kỳ	
4	6MF150	900.000	630.000	06 chu kỳ	
5	12MF150	1.800.000	1.300.000	12 chu kỳ	
6	12MF200	2.400.000	1.700.000	12 chu kỳ	

- Quy định gia hạn: Khi hết thời gian hưởng ưu đãi (**) các gói cước trên được gia hạn về gói đơn kỳ hoặc dài kỳ với giá gói cước theo quy định hiện hành.
- Quy định về SMS phản hồi: Cập nhật giá gói theo quy định mới trong thời gian hưởng ưu đãi của chương trình, các kịch bản SMS khác theo quy định hiện hành.

b) Đối với dịch vụ MobiFiber:

- Các gói cước sử dụng 12 tháng:

TT	Tên gói	Tốc độ trong nước (Mbps)	Tốc độ quốc tế tối thiểu (Mbps)	Giá gói (Gồm VAT, VNĐ)	Số lượng IP	Số chu kỳ sử dụng
1	FDN150combo	150	1	1,800,000		12 tháng
2	FDN250combo	200	2	2,500,000	1	12 tháng
3	FDN350combo	300	3	4,100,000	1	12 tháng

- Chính sách phát triển thuê bao áp dụng theo quy định hiện hành.

c) Đối với lĩnh vực Giải pháp số:

Sản phẩm, Dịch vụ	Gói cước ưu đãi	Số lượng	Giá gói (VNĐ)	Giá bán hiện hành (VNĐ)
MobiCA	<ul style="list-style-type: none"> - Giá 03 SIM PKI (mua mới và đổi, làm lại SIM): 50.000VND/SIM. - Gói cước chứng thư số đăng ký mới sử dụng trong 01 năm: 399.000VND/SIM. 	3	1.347.000	1.494.000
MobiFone Invoice	Gói E-300: 300 hóa đơn	300	240.000	270.000
MobiFone eContract	Gói eContract_100: 100 tài liệu	100	540.000	550.000

- Quy định khác: áp dụng theo quy định hiện hành của các sản phẩm, dịch vụ.

d) Đối với lĩnh vực Nội dung số:

Sản phẩm, Dịch vụ	Gói cước ưu đãi
SMS Brandname	<ul style="list-style-type: none"> - Giảm 30% giá cước SMS Brandname CSKH nội mạng - Cước SMS Brandname ngoại mạng, Phí khai báo, duy trì brandname giữ nguyên theo quy định hiện hành của dịch vụ

- Điều kiện: Ngoài các điều kiện nêu trên thì KHDN chưa sử dụng dịch vụ SMS Brandname

5. Thời gian triển khai: 6 tháng kể từ 01/4/2023.

6. Phạm vi triển khai: Toàn quốc

II.Tổ chức thực hiện

1. Ban Khách hàng doanh nghiệp:

- Chủ trì điều hành các đơn vị thực hiện.

2. Ban Công nghệ thông tin:

- Chủ trì điều hành các đơn vị kỹ thuật thực hiện và triển khai các chương trình theo quy định tại công văn này.

3. Ban Tuyên giáo- Truyền thông:

- Chủ trì công tác truyền thông, hướng dẫn đơn vị thực hiện triển khai các chương trình truyền thông bán hàng.

4. Trung tâm Tính cước và Thanh toán MobiFone, Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone, Trung tâm Dịch vụ số MobiFone:

Chủ trì khai báo, thực hiện các nội dung trên khác hệ thống có liên quan đảm bảo theo quy định tại mục (I).

- Hướng dẫn các Công ty Khu vực thực hiện đấu nối.
- Cập nhật danh sách đối tượng tập thuê bao được đăng ký các gói cước quy định tại mục (I) cho các Công ty khu vực để thực hiện truyền thông, tiếp cận bán hàng trước ngày 25 hàng tháng.
- Cập nhật số liệu trên các hệ thống báo cáo có liên quan và thực hiện báo cáo số liệu theo yêu cầu của Tổng công ty.

5. Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực:

- Giao Giám đốc các Công ty Khu vực chịu trách nhiệm trước Lãnh đạo Tổng công ty về việc rà soát tập KHDN đủ điều kiện tham gia chương trình quy định tại mục (I). Trường hợp triển khai không đúng đối tượng của chương trình yêu cầu Công ty Khu vực truy thu toàn bộ chi phí phát triển thuê bao và chi phí bán hàng khác (nếu có).
- Chủ trì triển khai, xây dựng các chương trình bán hàng, tiếp cận các doanh nghiệp trên địa bàn đảm bảo đúng quy định của Tổng công ty.

- Chịu trách nhiệm quản lý, triển khai gói cước đúng địa bàn, ban hành quy định triển khai nội bộ tại địa bàn để đảm bảo triển khai đúng đối tượng, không làm ảnh hưởng đến sản xuất kinh doanh của đơn vị khác trên toàn Tổng công ty.
- Chủ trì chăm sóc khách hàng và giải quyết khiếu nại tại địa bàn.
- Báo cáo kết quả thực hiện theo yêu cầu của Tổng công ty.

6. Các đơn vị khác:

- Phối hợp trong quá trình triển khai thực hiện theo chức năng nhiệm vụ.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị triển khai theo nội dung quy định nêu trên. Trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc đề nghị phản ánh về Tổng công ty (Ban Khách hàng doanh nghiệp) để kịp thời phối hợp giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Cường – TGĐ (để b/c);
- A. Nam – PTGĐ;
- Lưu: VT, KHDN.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Bùi Sơn Nam

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE
TRUNG TÂM
CÔNG NGHỆ THÔNG TIN MOBIFONE

Số: 429/TT.CNTT-KHDK

V/v: Xin dài số và cấp quyền đầu số cho
dịch vụ tổng đài 3C

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 28. tháng 4. năm 2018

Kính gửi: Ban Công Nghệ Thông Tin

Căn cứ phê duyệt của Chủ tịch Hội đồng thành viên tại tờ trình số 4219/TTr-MOBIFONE ngày 06/7/2016 về việc “Phê duyệt kế hoạch phát triển, kinh doanh CNTT năm 2016”.

Căn cứ Quyết định số 920/QĐ-MOBIFONE-CNTT về việc “Cung cấp dịch vụ Cloud Contact Center (3C)”.

Sau gần một năm triển khai kinh doanh dịch vụ Trung tâm liên lạc 3C, Trung tâm Công nghệ Thông tin vẫn chưa chủ động được việc chọn số, cấp số và đầu số hotline cho khách hàng dẫn đến gặp rất nhiều vướng mắc trong quá trình kinh doanh dịch vụ. Vì vậy Trung tâm CNTT kính đề xuất Lãnh đạo Tổng Công Ty xem xét phê duyệt cung cấp dài số cho Trung Tâm CNTT để chủ động kinh doanh dịch vụ. Cụ thể nội dung như sau:

1. Hiện trạng kinh doanh dịch vụ 3C

a. Kế hoạch doanh thu

- Kế hoạch doanh thu giao năm 2018: 51 tỷ
- Kế hoạch doanh thu giao cho TT CNTT: 30 tỷ
- Doanh thu lũy thế tới ngày 23/04/2018: 5.103.891.682 (VND)

b. Khó khăn vướng mắc

Hiện tại Trung Tâm CNTT đang chủ động đẩy mạnh kênh bán hàng dịch vụ 3C, tuy nhiên do chưa có kho số và quyền đầu số, Trung tâm CNTT phải nhờ các Công ty khu vực hỗ trợ chọn số và các thủ tục đầu số hotline cho khách hàng. Thời gian hoàn thành cấp số hotline cho khách hàng từ 3-5 ngày, trong khi chi tiêu KPI thời gian cho phép là 1/2 ngày. Việc này dẫn đến dịch vụ cung cấp cho khách hàng bị chậm và chưa chuyên nghiệp.

2. Kiến nghị đề xuất

Để đẩy mạnh kênh bán hàng, giảm thời thiểu thời gian đầu nối số hotline khách hàng, tạo điều kiện cho Trung tâm CNTT chủ động kinh doanh. Trung tâm CNTT kính trình lãnh đạo Tổng Công Ty phê duyệt cấp 1 dải số và quyền đầu nối cho Trung tâm CNTT. Thời gian bắt đầu: 01/05/2018.

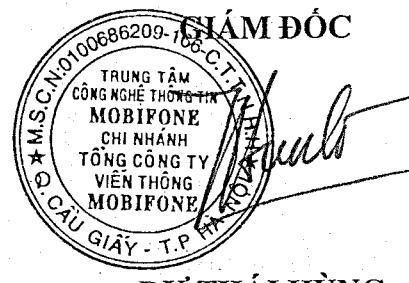
3. Tổ chức thực hiện

- Ban Kinh doanh:
 - o Thực hiện các thủ tục cấp dải số cho Trung tâm CNTT.
 - o Hướng dẫn Trung tâm CNTT tiếp nhận và tiếp quản dải số đã được cấp.
- Ban CNTT: Điều hành Trung tâm Tính cước và Thanh khoản cấu hình cho phép Trung tâm CNTT quyền đầu số trên giải số được cấp.
- Trung tâm CNTT: Thực hiện tiếp nhận dải số được cấp và thực hiện đầu nối số đúng quy định.
- Trung tâm Tính cước và Thanh khoản: Thực hiện cấp quyền cho Trung tâm CNTT thực hiện đầu số trong dải được cấp trên hệ thống tính cước và quản lý khách hàng.

Trung tâm CNTT kính trình lãnh đạo Tổng Công Ty xem xét và phê duyệt. *AT*

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu TT.CNTT (son.do).



TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE
TRUNG TÂM
CÔNG NGHIỆP THÔNG TIN MOBIFONE

Số: 145/TT.CNTT-KHGD
V/v: Rà soát cấu hình khai báo dịch vụ 3C trên
hệ thống QLDV

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 27.1. tháng 05 năm 2018

Kính gửi: Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9

Căn cứ công văn số 4530/MOBIFONE-KD ngày 28/07/2017 về việc điều chỉnh
chính sách giá các dịch vụ CNTT;

Căn cứ công văn số 68/MOBIFONE-KD ngày 05/01/2018 về việc triển khai điều
chỉnh chính sách giá dịch vụ 3C;

Căn cứ công văn số 7029/MOBIFONE-KD ngày về việc triển khai ưu đãi cho
dịch vụ có mô hình tổng đài của MobiFone.

Trong quá trình kinh doanh giải pháp 3C, TTCNTT đã rà soát và phát hiện một
số KAM/AM của các Công ty khu vực đã thực hiện chỉnh sửa sai cấu hình gói cước trên
hệ thống Quản lý dịch vụ (QLDV). Cụ thể, nội dung như sau:

1. Chính sửa và cấu hình sai dịch vụ

a. Thay đổi số lượng user trên hệ thống QLDV:

Thay đổi số lượng user từ 1 về 0 của 2 gói dịch vụ 3C_CONTACTCENTER,
3C_CALLCENTER: Theo quy định công văn số 4530/MOBIFONE-KD
ngày 28/07/2017, số lượng user tối thiểu là 01.

Chi tiết được liệt kê tại Phụ lục đính kèm.

b. Thay đổi gói dịch vụ 3CL thành 3CB trên hệ thống QLDV.

2. Đề xuất xử lý

a. Đối với những trường hợp các Công ty khu vực chỉnh sửa sau ngày chính sách
giá mới ban hành (10/1/2018) theo công văn số 68/MOBIFONE-KD ngày
05/01/2018 thì các Công ty khu vực thực hiện:

- Bổ sung phụ lục hợp đồng cập nhật bảng giá mới;
- Chỉnh sửa lại gói cước mới theo công văn số 68/MOBIFONE-KD ngày
05/01/2018.

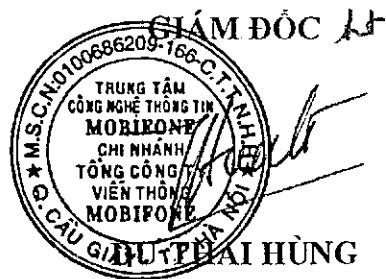
b. Đối với những trường hợp ngày chỉnh sửa trước ngày 10/1/2018 thì yêu cầu các Công ty khu vực cẩu hình lại đúng như hợp đồng đã ký với khách hàng. Hoàn thành trước 15/5/2018.

Trung tâm CNTT kính đề nghị các đơn vị phối hợp thực hiện các nội dung công việc nêu trên.

Trân trọng!

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban CNTT (để b/c);
- Lưu: P.KHGD (son.do).



Phụ lục

DANH SÁCH KHÁCH HÀNG KHAI BÁO SAI TRÊN HỆ THỐNG QLDV

(ban hành kèm công văn số 143/TTCT-KHKT ngày 07 tháng 05 năm 2018)

Công ty khu vực	Enterprise number	Ngày ký hợp đồng	Ngày sửa	Num agent	Cus name	Tax code	Am id	Am name	Agency id	Agency name	Region name	Package name
Công ty khu vực 1	904895900	9/8/2017 11:04	9/8/2017 11:04	0	Công Ty Cổ Phần Công Nghệ Liên Kết Toàn Cầu	10404 1748	1HNOC0 1A1023	Nguyễn thị Hoàng Lan	1HNO0 0336DN	CHI NHÁNH HÀ NỘI 1 - TÔ KHDN	CHI NHÁNH HÀ NỘI 1 - TÔ KHDN	3C_CAL LCENTER
	904092299	10/25/2017 15:17	3/23/2018 9:43	0	Công ty TNHH POLIDO Việt Nam	10757 9421	1HNOC0 1A1991	Nguyễn Quang Toàn	1HNO0 0266	Tổ Khách hàng doanh nghiệp - Phòng KHDN	Tổ Khách hàng doanh nghiệp - Phòng KHDN	3C_CON TACTCENTER
	902195488	10/25/2017 21:45	10/25/2017 21:45	0	Công Ty Cổ Phần Icheck	10687 5900	1HNOC0 1A1991	Nguyễn Quang Toàn	1HNO0 0266	Tổ Khách hàng doanh nghiệp - Phòng KHDN	Tổ Khách hàng doanh nghiệp - Phòng KHDN	3C_CAL LCENTER
	936364129	10/27/2017 17:53	10/27/2017 17:53	0	Công ty TNHH nụ cười của bạn		1HNOC0 1A1046	Nguyễn Xuân Trường	1HNO0 0266	Tổ Khách hàng doanh nghiệp - Phòng KHDN	Tổ Khách hàng doanh nghiệp - Phòng KHDN	3C_CAL LCENTER

	934546699	11/7/2017 8:32	3/15/2018 15:42	0	Công Ty Cổ Phần Phát Triển Kinh Doanh Thịnh Phát	10734 8819	1HNOC0 1A1046	Nguyễn Xuân Trường	1HNO0 0266	Tổ Khách hàng doanh nghiệp - Phòng KHDN	Tổ Khách hàng doanh nghiệp - Phòng KHDN	3C_CAL LCENTER
	906260006	11/27/2017 10:02	3/22/2018 15:50	0	Công Ty TNHH FCID	10802 5761	1HNOC0 0A1043	Hà Nội 1- Nguyễn Đức Long A	1HNO0 0336DN	CHI NHÁNH HÀ NỘI 1 - TỔ KHDN	CHI NHÁNH HÀ NỘI 1 - TỔ KHDN	3C_CAL LCENTER
	934636303	11/29/2017 17:12	11/29/2017 17:12	0	Công Ty TNHH Dược Phẩm Saint Viet	10679 3334	1HNOC0 1A0998	Đỗ Minh Trường	1HNO0 0336DN	CHI NHÁNH HÀ NỘI 1 - TỔ KHDN	CHI NHÁNH HÀ NỘI 1 - TỔ KHDN	3C_CAL LCENTER
	901856888	12/5/2017 14:50	12/5/2017 14:50	0	Công Ty TNHH Phát Triển Công Nghệ Và Dịch Vụ Hsvn Toàn Cầu	10630 8362	1HNOC0 5A1038	Hà Văn Linh	1HNO0 0266	Tổ Khách hàng doanh nghiệp - Phòng KHDN	Tổ Khách hàng doanh nghiệp - Phòng KHDN	3C_CAL LCENTER
	899557888	12/11/2017 9:15	1/10/2018 14:04	0	Công Ty Cổ Phần Phát Triển Thương Mại Và Đầu Tư Huong Giang	10669 4238	1HNOC0 0A1881	Phan Trọng Phúc	1HNO0 0266	Tổ Khách hàng doanh nghiệp - Phòng KHDN	Tổ Khách hàng doanh nghiệp - Phòng KHDN	3C_CAL LCENTER

	936225595	12/12/2017 11:40	12/13/2017 13:54	0	Công Ty Cổ Phần VEETEX	10513 3046	IHNOC0 5A1038	Hà Văn Lĩnh	IHN00 0266	Tổ Khách hàng doanh nghiệp - Phòng KHDN	Tổ Khách hàng doanh nghiệp - Phòng KHDN	3C_CAL LCENTER
	901798081	12/14/2017 14:07	12/15/2017 14:09	0	Công Ty TNHH Thực Phẩm Sạch Alibaba Toàn Cầu	10710 0247	IHNOC0 1A1991	Nguyễn Quang Toàn	IHN00 0266	Tổ Khách hàng doanh nghiệp - Phòng KHDN	Tổ Khách hàng doanh nghiệp - Phòng KHDN	3C_CAL LCENTER
	934399009	12/15/2017 14:27	12/15/2017 14:27	0	Công Ty Cổ Phần Du Lịch Thương Mại Và Đầu Tư Hà Nội	10608 8477	IHNOC0 5A1038	Hà Văn Lĩnh	IHN00 0266	Tổ Khách hàng doanh nghiệp - Phòng KHDN	Tổ Khách hàng doanh nghiệp - Phòng KHDN	3C_CAL LCENTER
	936289999	12/20/2017 16:08	12/20/2017 16:13	0	Công Ty TNHH ITBIZ	10747 4725	IHNOC0 5A1032	Đào Ngọc Quân	IHN00 0336DN	CHI NHÁNH HÀ NỘI 1 - TỔ KHDN	CHI NHÁNH HÀ NỘI 1 - TỔ KHDN	3C_CAL LCENTER
	936071717	12/27/2017 19:50	3/22/2018 15:53	0	Công Ty Cổ Phần Giải pháp và Dịch vụ An Toàn	10785 4163	IHNOC0 5A1038	Hà Văn Lĩnh	IHN00 0266	Tổ Khách hàng doanh nghiệp - Phòng KHDN	Tổ Khách hàng doanh nghiệp - Phòng KHDN	3C_CAL LCENTER

	931060333	1/26/2018 15:36	1/26/2018 15:36	0	Công Ty TNHH Misota Việt Nam	10692 4315	1HNOC0 1A1991	Nguyễn Quang Toàn	1HNO0 0266	Tổ Khách hang doanh nghiệp - Phòng KHDN	Tổ Khách hang doanh nghiệp - Phòng KHDN	3C_CAL LCENTER
Công ty khu vực 2	898323236	8/16/2017 10:09	2/27/2018 17:35	0	Công Ty Cổ Phần Thương Mại Boss Mart	31461 5981	2HCMC0 6A1173	HCM6-Lê Thị Khuê Tú	2HCM0 9884	MFQ Bình Thạnh (MobiFone HCM1)	MFQ Bình Thạnh (MobiFone HCM1)	3C_CON TACTCE NTER
	909123123	9/1/2017 11:19	3/5/2018 14:22	0	Công Ty Cổ Phần Dịch Vụ Vân Sơn	30401 6516	2HCMC0 1A1205	KHCL-Lê Thành Đăng	2MFD0 0001	Đội Phát Triển Khách Hàng Chiến Lược Thuộc P.KHDN CTY2	Đội Phát Triển Khách Hàng Chiến Lược Thuộc P.KHDN CTY2	3C_CAL LCENTER
	901814818	10/25/2017 8:51	3/1/2018 17:37	0	Hộ Kinh Doanh Cửa Hàng Linh Kiện	83732 37408	2HCMC0 1A1085	LQ01- Nguyễn Trọng Bình	2MFH1 0036	MBF Liên Quận 1: Q1, Q3, Q.10, Q.11, Q.Phú Nhuận (MobiFone HCM1)	MBF Liên Quận 1: Q1, Q3, Q.10, Q.11, Q.Phú Nhuận (MobiFone HCM1)	3C_CAL LCENTER

	938888247	10/25/2017 10:45	3/1/2018 17:51	0	Công Ty Trách Nhiệm Hữu Hạn Dịch Vụ FTS	31238 2065	2HCMC0 1A1085	LQ01- Nguyễn Trọng Bình	2MFH1 0036	MBF Liên Quận 1: Q1, Q3, Q.10, Q.11, Q.Phú Nhuận (MobiFone HCM1)	MBF Liên Quận 1: Q1, Q3, Q.10, Q.11, Q.Phú Nhuận (MobiFone HCM1)	3C_CAL LCENTE R
	901443979	11/2/2017 16:03	3/1/2018 17:35	0	Chi Nhánh Ngân Hàng Thương Mại Cổ Phần Xuất Nhập Khẩu Việt Nam Chi Nhánh Quận 4	3.0118 E+11	2HCMC0 1A1013	LQ01- Phan Xuân Tùng	2HCM1 0022	MFQ Phú Nhuận (MobiFone HCM1)	MFQ Phú Nhuận (MobiFone HCM1)	3C_CON TACTCE NTER
	901057057	11/6/2017 9:15	3/30/2018 8:04	0	Công Ty Cổ Phần Trung Tâm Thương Mại Lotte Việt Nam	30474 1634	2HCMC0 0A1003	KHCL- Trần Mạnh Linh	2MFD0 0001	Đội Phát Triển Khách Hàng Chiến Lược Thuộc P.KHDN CTY2	Đội Phát Triển Khách Hàng Chiến Lược Thuộc P.KHDN CTY2	3C_CAL LCENTE R
	909636002	11/7/2017 20:43	3/1/2018 17:40	0	Công Ty TNHH Phát Triển Giáo Dục Antoree	31376 9851	2HCMC0 1A1097	LQ01- Huỳnh Văn Huy	2HCM1 0021	MFQ 10 (MobiFone HCM1)	MFQ 10 (MobiFone HCM1)	3C_CAL LCENTE R

	902626611	11/8/2017 16:31	3/1/2018 17:34	0	Công Ty Cổ Phần Sky Diamond	31301 8566	2HCMC0 1A1187	LQ01- Nguyễn Thị Thu Hà	2MFH1 0036	MBF Liên Quận 1: Q1, Q3, Q.10, Q.11, Q.Phú Nhuận (MobiFone HCM1)	MBF Liên Quận 1: Q1, Q3, Q.10, Q.11, Q.Phú Nhuận (MobiFone HCM1)	3C_CAL LCENTE R
	901868878	11/9/2017 18:08	3/1/2018 17:17	0	Công Ty Cổ Phần Tàu Cao Tốc Phú Quốc	17020 67575	2HCMC0 5A1230	LQ07- Nguyễn Thị Kiều Chinh	2MFH1 0039	MBF Liên Quận 7: Q.7, Q.4, Q.5, Q.Nhà Bè, Q.Cần Giờ (MobiFone HCM1)	MBF Liên Quận 7: Q.7, Q.4, Q.5, Q.Nhà Bè, Q.Cần Giờ (MobiFone HCM1)	3C_CAL LCENTE R
	903691099	11/11/2017 11:34	3/1/2018 17:39	0	Công Ty TNHH Tổng Hợp Đại Phúc	31284 8797	2HCMC0 1A1085	LQ01- Nguyễn Trọng Bình	2MFH1 0036	MBF Liên Quận 1: Q1, Q3, Q.10, Q.11, Q.Phú Nhuận (MobiFone HCM1)	MBF Liên Quận 1: Q1, Q3, Q.10, Q.11, Q.Phú Nhuận (MobiFone HCM1)	3C_CAL LCENTE R

	933773232	11/13/2017 14:40	11/14/2017 14:46	0	Công Ty Trách Nhiệm Hữu Hạn Thẩm Mỹ Ngọc Dung	30793 5853	2HCMC0 1A1239	LQ01- Trần Hồng Thúy	2MFH1 0036	MBF Liên Quận 1: Q1, Q3, Q.10, Q.11, Q.Phú Nhuận (MobiFone HCM1)	MBF Liên Quận 1: Q1, Q3, Q.10, Q.11, Q.Phú Nhuận (MobiFone HCM1)	3C_CAL LCENTER
	906938810	11/30/2017 9:34	3/1/2018 17:39	0	Công Ty TNHH Đầu Tư Phát Triển Gia Lâm	31245 6373	2HCMC0 1A1192	LQ01-Võ Trường Khang Thanh Hải	2HCM1 0021	MFQ 10 (MobiFone HCM1)	MFQ 10 (MobiFone HCM1)	3C_CAL LCENTER
	901998383	12/12/2017 15:19	4/1/2018 10:12	0	Công Ty Trách Nhiệm Hữu Hạn Công Nghệ Dịch Vụ Thương Mại Sản Xuất Bình Minh	30808 2728	2HCMC0 1A1253	KHCL-Lê Sỹ Quyền	2MFD0 0001	Đội Phát Triển Khách Hàng Chiến Lược Thuộc P.KHDN CTY2	Đội Phát Triển Khách Hàng Chiến Lược Thuộc P.KHDN CTY2	3C_CAL LCENTER
	901878388	12/19/2017 8:44	4/12/2018 15:48	0	Công Ty Cổ Phần Tư Vấn Bất Động Sản Danh Khôi	31281 5960	2HCMC0 1A1080	LQ01- Nguyễn Minh Đức	2HCM1 0020	MFQ 01 (MobiFone HCM1)	MFQ 01 (MobiFone HCM1)	3C_CAL LCENTER

	938637075	12/26/2017 9:10	2/27/2018 17:34	0	Công Ty TNHH Smoothie Factory Viet Nam	31334 0981	2HCMC0 6A1173	LQTĐ-Lê Thị Khuê Tú	2MFH1 0038	MBF Liên Quận Thủ Đức: Q.TĐ, Q.2, Q9, Q.Bình Thạnh (MobiFone HCM1)	MBF Liên Quận Thủ Đức: Q.TĐ, Q.2, Q9, Q.Bình Thạnh (MobiFone HCM1)	3C_CAL LCENTE R
	938094686	12/29/2017 18:33	3/12/2018 10:09	0	Chi Nhánh Công Ty TNHH Một Thành Viên Sản Xuất Và Thương Mại Mỹ Phẩm Lê Vân	3.1272 E+11	2HCMC0 3A1031	LQ06- Nguyễn Lê Trọng Nghĩa	2MFH2 0036	MBF Liên Quận 6: Q6, Q8, Q.Bình Tân, Q.Bình Chánh ((MobiFone HCM2)	MBF Liên Quận 6: Q6, Q8, Q.Bình Tân, Q.Bình Chánh ((MobiFone HCM2)	3C_CAL LCENTE R
	901806889	1/10/2018 18:11	3/2/2018 8:50	0	Công Ty TNHH Một Thành Viên Quản Lý Và Khai Thác Dịch Vụ 3A	31444 2457	2HCMC0 0A0000	KHDN- Trương Thanh Thùy	2HCM0 9875	Phòng Khách hàng Doanh Nghiệp Công Ty 2	Phòng Khách hàng Doanh Nghiệp Công Ty 2	3C_CAL LCENTE R

	901804969	1/15/2018 13:47	3/2/2018 8:50	0	Công Ty Trách Nhiệm Hữu Hạn Xây Dựng Thương Mại Dịch Vụ Lê Trần	30158 4084	2HCMC0 0A1076	KHCL- Bùi Văn Huỳnh	2MFD0 0001	Đội Phát Triển Khách Hàng Chiến Lược Thuộc P.KHDN CTY2	Đội Phát Triển Khách Hàng Chiến Lược Thuộc P.KHDN CTY2	3C_CAL LCENTER
	901958868	1/16/2018 - 8:37	1/16/2018 8:37	0	Công Ty TNHH Đầu Tư Phát Triển Thươn g Mại Dịch Vụ FLE	31465 0136	2HCMC0 2A1025	LQTB- Trần Minh Thiện	2MFH2 0038	MBF Liên Quận Tân Bình: Q.TB, Q.Tân Phú, Q.Gò Vấp (MobiFone HCM2)	MBF Liên Quận Tân Bình: Q.TB, Q.Tân Phú, Q.Gò Vấp (MobiFone HCM2)	3C_CAL LCENTER
	901806199	1/19/2018 10:32	3/5/2018 9:35	0	Công Ty Trách Nhiệm Hữu Hạn May Vạn Hà	28016 61710	2HCMC0 0A1076	KHCL- Bùi Văn Huỳnh	2MFD0 0001	Đội Phát Triển Khách Hàng Chiến Lược Thuộc P.KHDN CTY2	Đội Phát Triển Khách Hàng Chiến Lược Thuộc P.KHDN CTY2	3C_CAL LCENTER
Công ty khu vực 5	906109099	12/5/2017 10:00	1/8/2018 9:14	0	Công ty TNHH Công nghệ và dịch vụ viễn thông Nam Việt		5PHC01 A1072	Vũ Văn Phong	5PH00 086	CN Hải Phòng_Khách hàng doanh nghiệp	CN Hải Phòng_Khách hàng doanh nghiệp	3C_CON TACTCE NTER

Công ty khu vực 6	932313388	12/25/2017 16:17	1/31/2018 14:25	0	DOANH NGHIỆP TN ĐIỆN LẠNH ĐỨC VINH	29004 38544	1NANC0 0A1144	Nghệ An- Nguyễn Phi Hùng	1NANO 0088DN	CHI NHÁNH NGHỆ AN - TÔ KHDN	CHI NHÁNH NGHỆ AN - TÔ KHDN	3C_CAL LCENTER
	126900562 7	10/24/2017 15:41	10/24/2017 15:41	0	DN Test 1	khdn- cskh- 123	1NANC9 9A1999	AM fpt test	0	Cong ty	Cong ty	3C_CAL LCENTER
Công ty khu vực 8	898792288	12/11/2017 14:31	12/11/2017 14:31	0	Công ty Dịch Vụ MobiFone Khu vực 8	1.0069 E+11	6DNIC00 A1001	Nguyễn Thúy Loan	6DNI00 924	Phòng Khách hàng Doanh nghiệp TT6	Phòng Khách hàng Doanh nghiệp TT6	3C_CON TACTCE NTER

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	23/03/2021 06:27:39	-
2	Đỗ Xuân Thắng	Trưởng ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	22/03/2021 13:38:17	Ban KHDN kính trình

Nguyễn Công Hoàn hoan.nguyencong@mobifone.vn hoan.nguyencong 23/03/2021 09:25:18

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 1428/MOBIFONE-KHDN

Hà Nội, ngày 23 tháng 3 năm 2021

V/v hướng dẫn chính sách kinh doanh dịch vụ
MobiFone SIP Trunk trong thời gian cung
cấp thử nghiệm dịch vụ

Kính gửi:

- Ban Khách hàng doanh nghiệp;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Công nghệ và quản lý mạng;
- Ban Kế hoạch-Chiến lược;
- Ban Tài chính-Kế toán;
- Ban Chăm sóc khách hàng;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1,2,3,4,5,6,7,8,9.

Căn cứ Quyết định số 920/QĐ-MOBIFONE-CNTT ngày 24/5/2017 của Tổng giám đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone về việc cung cấp dịch vụ Cloud Contact Center (3C);

Căn cứ Công văn số 979/MOBIFONE-KHDN ngày 11/3/2019 của Tổng giám đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone về việc triển khai phân phối dịch vụ tổng đài, mobile SIP trunk, hội nghị trực tuyến;

Căn cứ Công văn số 4941/MOBIFONE-KHDN&KDQT ngày 24/9/2018 của Tổng giám đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone về việc cung cấp gói cước cho dịch vụ Tổng đài 3C;

Căn cứ Công văn số 5061/MOBIFONE-CNTT-CNQLM-KHDN ngày 07/10/2020 về việc phê duyệt HLD và triển khai thử nghiệm tổng đài SIP Trunk;

Căn cứ Công văn số 1072/MOBIFONE-CNQLM-CNTT-KHDN ngày 9/3/2021 của Tổng giám đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone về việc phê duyệt chủ trương chính thức cung cấp thử nghiệm dịch vụ MobiFone SIP Trunk;

Căn cứ phê duyệt của Lãnh đạo Tổng công ty tại Tờ trình số 45/TTr-KHDN ngày 22/3/2021 của Ban Khách hàng doanh nghiệp về việc triển khai gói cước sản lượng và chi phí phát triển, duy trì dịch vụ MobiFone SIP Trunk trong giai đoạn cung cấp thử nghiệm dịch vụ,

Để hỗ trợ đầy mạnh kinh doanh dịch vụ MobiFone SIP Trunk do MobiFone tự phát triển, Tổng công ty hướng dẫn các đơn vị triển khai gói cước sản lượng và chi phí phát triển, duy trì dịch vụ MobiFone SIP Trunk trong giai đoạn kinh doanh thử nghiệm dịch vụ **đến hết ngày 31/12/2021**, cụ thể như sau:

I. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

1. Chính sách gói cước sản lượng

Tên gói	Số phút gọi (phút)	Hướng gọi	Thời gian sử dụng (ngày)	Giá gói (VNĐ)
Gói 1	10.000	Nội mạng	31	4.600.000
Gói 2	20.000	Nội mạng	31	8.800.000
Gói 3	50.000	Nội mạng	31	21.100.000
Gói 4	100.000	Nội mạng	31	40.000.000
Gói 5	200.000	Nội mạng	31	76.000.000
Gói 6	500.000	Nội mạng	31	180.000.000
Gói 7	1.000.000	Nội mạng	31	330.000.000
Gói 8	10.000	Ngoại mạng	31	8.000.000
Gói 9	20.000	Ngoại mạng	31	15.600.000
Gói 10	50.000	Ngoại mạng	31	38.500.000
Gói 11	100.000	Ngoại mạng	31	76.500.000
Gói 12	200.000	Ngoại mạng	31	152.000.000
Gói 13	500.000	Ngoại mạng	31	375.000.000
Gói 14	1.000.000	Ngoại mạng	31	730.000.000

* Ghi chú:

- Giá gói đã bao gồm VAT.
- Các gói cước được tự động gia hạn.
- Ưu đãi gói cước chỉ sử dụng trong thời hạn sử dụng của gói, không bảo lưu, không cộng dồn.

- Giá cước thoại nội mạng khi khách hàng mua gói thoại ngoại mạng và/hoặc giá cước thoại ngoại mạng khi khách hàng mua gói nội mạng được tính theo giá cước bậc thang hiện hành của dịch vụ.

- Trong trường hợp sản lượng gói cước hết trước thời hạn, khách hàng có thể lựa chọn 1 trong 2 hình thức sau (lưu ý thỏa thuận trước trong hợp đồng/phụ lục hợp đồng):
 - + Tự động gia hạn gói cước.
 - + Tính cước ngoài gói theo giá cước bậc thang hiện hành của dịch vụ.

2. Chính sách chi phí phát triển, duy trì dịch vụ

- Đối tượng áp dụng: Đại lý, AM/KAM.
- Chính sách áp dụng:

STT	Nội dung	Đối tượng áp dụng	
		Đại lý	AM/KAM
1	Chi phí phát triển, duy trì dịch vụ	30% doanh thu thực thu khách hàng	25% doanh thu thực thu khách hàng
2	Thời gian hưởng	Đến hết ngày 31/12/2021	

3. Các nội dung khác: Thực hiện theo quy định hiện hành.

II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Khách hàng doanh nghiệp

- Chủ trì chỉ đạo các đơn vị triển khai kinh doanh và giải quyết các vướng mắc phát sinh (nếu có).

2. Ban Công nghệ thông tin và Ban Công nghệ và quản lý mạng

- Chủ trì chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị triển khai công tác kỹ thuật, xử lý sự cố đảm bảo an toàn, an ninh, bảo mật thông tin và chất lượng dịch vụ.

3. Ban Tài chính-Kế toán và Ban Kế hoạch-Chiến lược

- Chủ trì chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị về công tác hạch toán kế toán và ghi nhận doanh thu, chi phí theo quy định.

4. Ban Chăm sóc khách hàng

- Chủ trì chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị tiếp nhận, xử lý khiếu nại từ khách hàng trong quá trình triển khai (nếu có).

5. Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone

- Chủ trì triển khai, theo dõi và đề xuất các chính sách kinh doanh đảm bảo hiệu quả triển khai, tuân thủ quy định và tối đa lợi ích cho MobiFone.

- Chủ trì triển khai, quản lý, vận hành các hệ thống kỹ thuật liên quan đảm bảo chất lượng dịch vụ, đảm bảo việc quản lý, theo dõi kênh phân phối được hiệu quả (bao gồm các hoạt động của kênh, thực hiện chính sách chi trả chi phí cho kênh ...).

- Hỗ trợ, hướng dẫn các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực trong việc triển khai kinh doanh dịch vụ.

- Thực hiện báo cáo, đánh giá hiệu quả kinh doanh dịch vụ sau thời gian cung cấp thử nghiệm và đề xuất Tổng công ty kế hoạch triển khai tiếp theo.

6. Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực

- Chủ trì triển khai kinh doanh dịch vụ tại địa bàn do Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực quản lý, đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật, của Tổng công ty và tối đa lợi ích cho MobiFone.

- Chịu trách nhiệm trong việc quản lý đại lý, AM/KAM cung cấp dịch vụ cho khách hàng thuộc địa bàn do Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực (bao gồm các hoạt động của đại lý, AM/KAM, thực hiện chính sách chi trả chi phí cho đại lý, AM/KAM, ...).

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị khẩn trương thực hiện. Trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc, đề nghị liên hệ Ban Khách hàng doanh nghiệp Tổng công ty để phối hợp giải quyết./.

Noti nhận:

- Nhu trên;
- A.Cường-TGD;
- A.Nam-PTGD;
- Lưu: VT, KHDN (ha.nguyenmai).

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Bùi Sơn Nam

Ký bởi: Tổng công ty Viễn thông MobiFone
Ngày Ký: 23/03/2021 08:54:43

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Vĩnh Tuấn Bảo	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	30/08/2021 14:20:50	-
2	Nguyễn Tuấn Huy	Trưởng ban - Ban Công nghệ thông tin	29/08/2021 12:57:33	Kính trình

Lê Ngọc Bảo bao.lengoc@mobiFone.vn bao.lengoc@mobiFone.vn 30/08/2021 14:30:07

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 1454/QĐ-MOBIFONE

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 30 tháng 8 năm 2021

QUYẾT ĐỊNH

**Về việc đưa Bộ sản phẩm và các giải pháp trong Bộ sản phẩm MobiFone
Smart Office (version 2.0) vào kinh doanh tại thị trường**

Căn cứ Quyết định số 1798/QĐ-BTTTT ngày 01/12/2014 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc thành lập Tổng công ty Viễn thông MobiFone trên cơ sở tổ chức lại Công ty TNHH một thành viên Thông tin di động;

Căn cứ Quyết định số 45/QĐ-UBQLV ngày 22/02/2021 của Chủ tịch Ủy ban Quản lý vốn nhà nước tại Doanh nghiệp về việc Ban hành Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng công ty Viễn thông MobiFone;

Căn cứ Quyết định số 1155/QĐ-MOBIFONE ngày 07/07/2021 của Tổng giám đốc Tổng công ty ban hành phân công nhiệm vụ giữa Tổng giám đốc và các Phó Tổng giám đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone;

Xét đề nghị của Trưởng Ban Công nghệ thông tin.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Chính thức cung cấp bộ sản phẩm MobiFone Smart Office – version 2.0 vào kinh doanh tại thị trường. Nội dung chi tiết tại Phụ lục kèm theo.

Điều 2. Thời gian cung cấp dịch vụ: kể từ khi Quyết định này có hiệu lực.

Điều 3. Trưởng các Ban Công nghệ thông tin, Khách hàng doanh nghiệp, Chăm sóc khách hàng, Tuyên giáo – Truyền thông, Văn phòng, Kế hoạch - Chiến lược, Tài chính - Kế toán Tổng công ty, Giám đốc Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone và Giám đốc Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Nhu Điều 3;
- HĐTV (để b/c);
- Ban TGĐ;
- Lưu: VT, CNTT.



Phụ lục I

GIỚI THIỆU BỘ SẢN PHẨM VÀ SO SÁNH TÍNH NĂNG BỘ SẢN PHẨM MOBIFONE SMART OFFICE VERSION 2.0

(Kèm theo Quyết định số : /QĐ-MOBIFONE ngày tháng năm 2021 của
Tổng giám đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

1.1. Đối với các giải pháp trong Bộ sản phẩm đã hoàn thành:

a. Giới thiệu chung

a. Tên bộ sản phẩm:

- Tên tiếng Việt: Bộ sản phẩm Văn phòng điện tử MobiFone Smart Office
- Tên tiếng Anh: MobiFone Smart Office
- Tên viết tắt: MobiFone Smart Office
- Tên giải pháp thuộc bộ sản phẩm:

Nhóm Văn phòng điện tử:

- Giải pháp Văn phòng điện tử e-Office
- Giải pháp Hội nghị trực tuyến MobiFone Meeting
- Giải pháp Điều hành cuộc họp MobiFone e-Cabinet

b. Trang web: <https://smart-office.vn/>

c. Logo sản phẩm:



d. Tính năng sản phẩm

- Bộ sản phẩm MobiFone Smart Office V2.0: Bộ sản phẩm số hóa Văn phòng điện tử một cách toàn diện được cung cấp dưới dạng một nền tảng cơ bản cùng với các thành phần tính năng, ứng dụng tùy chọn nâng cao giúp các doanh nghiệp có thể dễ dàng tùy biến lựa chọn sử dụng theo nhu cầu đặc thù, tiết kiệm chi phí triển khai so với việc đầu tư một hệ thống nhiều chức năng nhưng không sử dụng tới.
- Giải pháp MobiFone e-Office: Giải pháp văn phòng điện tử MobiFone e-Office giúp tổ chức, doanh nghiệp quản lý điều hành hoạt động văn phòng, các quy trình nghiệp vụ hành chính một cách hiệu quả và nhanh chóng.
- Giải pháp MobiFone Meeting: Giải pháp hội nghị truyền hình MobiFone Meeting là giải pháp được thiết kế cho các cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức và các tập đoàn lớn tiến hành cuộc họp, hội nghị trực tuyến tại nhiều địa điểm khác nhau. Với MobiFone Meeting, các doanh nghiệp có thể tổ chức các cuộc họp nội bộ, họp với đối tác, khách hàng dễ dàng mà không cần phải cài đặt phần mềm phức tạp như những giải pháp khác hiện có trên thị trường.
- Giải pháp MobiFone e-Cabinet: Giải pháp phòng họp không giấy tờ MobiFone e-Cabinet là giải pháp đáp ứng đầy đủ các tính năng tiện ích quản lý, tổ chức các cuộc họp trên môi trường mạng thông qua các thiết bị thông minh. Giải pháp nhằm nâng cao chất lượng cuộc họp, hội thảo, không mất quá nhiều thời gian chuẩn bị như cuộc họp truyền thống, nhằm quản lý và điều hành cuộc họp tốt hơn

Các tính của giải pháp:

- **Giải pháp MobiFone e-Office:**
 - + Quản lý văn bản: Cung cấp các chức năng, công cụ quản lý văn bản đến đi trong nội bộ và liên thông.
 - + Quản lý công việc: Cung cấp các chức năng hữu ích cho công tác quản lý, đăng ký, đánh giá công việc trong đơn vị.
 - + Quản lý hành chính: Cung cấp các quy trình/thủ tục hành chính trong doanh nghiệp như đăng ký phòng họp, điều xe, họp hội nghị truyền hình,...
 - + Quản trị hệ thống: Cung cấp các chức năng, công cụ cho người quản trị nói chung.
- **Giải pháp MobiFone Meeting:**
 - + Cung cấp đầy đủ tính năng hội nghị truyền hình như: tạo các cuộc họp cố định/không cố định với chất lượng HD, chia sẻ màn hình, ghi âm, giơ tay, chat,...

+ An toàn và bảo mật với việc xác thực nhiều lớp trên ứng dụng (qua tài khoản, mật khẩu cuộc họp, giới hạn thành phần tham dự cuộc họp..).

+ Chất lượng âm thanh, hình ảnh tốt có thể hỗ trợ cuộc họp lên tới 100 người.

+ Cung cấp đầy đủ các công cụ báo cáo quản lý cuộc họp, quản lý người dùng, thành phần tham dự của tổ chức.

+ Dễ dàng customize và tích hợp với các sản phẩm khác giúp tối ưu hiệu quả làm việc.

+ Sử dụng đa nền tảng (Trình duyệt, ứng dụng mobile, ứng dụng trên máy tính – Desktop)

- **Giải pháp MobiFone e-Cabinet:**

+ Quản trị: Cung cấp các tính năng về quản lý phân quyền vai trò và danh mục hệ thống.

+ Quản lý thông tin phòng họp trước cuộc họp: Cung cấp các tính năng về quản lý phòng họp, đăng ký lịch họp và mời khách tham dự cuộc họp

+ Quản lý và điều hành trong cuộc họp: Cung cấp các tính năng hữu ích cho công tác điều hành và chủ trì cuộc họp như điểm danh đầu giờ, quản lý được các Phát biểu của những thành viên tham dự họp, cung cấp chức năng xin ý, biểu quyết của thành viên tham dự họp. Tích hợp với chức năng họp online.

+ Kết luận cuộc họp: Cung cấp tính năng hữu ích cho thư ký dự thảo và xin được ý kiến về dự thảo và kết luận thông tin cuộc họp đầy đủ và chính xác.

+ Các tiện ích trong phòng họp: Cung cấp chức năng ghi chú trực tiếp trong phòng họp. xem thực tiếp file tài liệu cuộc họp...

1.2. So sánh tính năng các giải pháp trong Bộ sản phẩm với các đối thủ:

a) Giải pháp MobiFone e-Office:

Tên giải pháp	MobiFone	Base	Fastwork	Viettel	VNPT
Tính năng					
Quản trị quy trình (Quản lý văn bản đến, văn bản đi)	X	X	X	X	X

Quản trị hệ thống (Cho phép người quản trị thực hiện các thao tác quản lý hệ thống, người dùng, phân quyền xác thực người dùng, cấu hình hệ thống,...)	X	X	X	X	X
Cây đơn vị phân luồng theo nhiều nhánh: Chuyên môn, Đảng, Công đoàn, Đoàn thanh niên...	X				
Một người dùng có thể có nhiều vai trò, vị trí chức danh ở các đơn vị khác nhau, chuyển vai trò chức năng linh hoạt theo vị trí chức danh.	X				
Có tính năng bút phê văn bản phục vụ Lãnh đạo khi phê, sửa văn bản khi từ chối ký duyệt văn bản (có khả năng như thực hiện bút phê trên văn bản giấy)	x				
Tích hợp ký số CA và ký số trên điện thoại	X			X	X
Tích hợp hội nghị truyền hình	X				
Phiên bản trên điện thoại di động	X		X	X	X

b) Giải pháp MobiFone Meeting:

STT	Tính năng	MobiFone	Viettel	VNPT	Zoom	Teams	Skype	Google Meet
1	Video HD	x	x	x	x	x	x	x
2	Chia sẻ màn hình	x	x	x	x	x	x	x
3	Ghi âm cuộc họp	x			x			
4	Giơ tay	x	x	x	x	x		x
5	Báo cáo	x		x	x			
6	Hỗ trợ đa nền tảng	x	x	x	x	x	x	x
7	Chat	x	x	x	x	x	x	x

8	Gửi file			x		x	x	x
9	Thay đổi phông nền				x	x		
10	Bảng trống	x	x		x	x		
11	Bảo mật (Server trong nước)	x	x	x				
12	Phòng họp cố định	x			x			

c) Giải pháp MobiFone e-Cabinet:

Tính năng	MobiFone	Viettel	VNPT
Tạo cuộc họp, gửi giấy mời họp	✓	✓	✓
Tạo câu hỏi biểu quyết và câu trả lời	✓	✓	✓
Chuẩn bị tài liệu các nội dung họp	✓	✓	✓
Tạo phiếu khảo sát, phiếu lấy ý kiến	✓	✓	✓
Tổng hợp ý kiến	✓	✓	✓
Phê duyệt nội dung ý kiến	✓	✓	✓
Thiết lập chương trình họp, trình tự	✓	✓	✓
Xác nhận tham gia của các thành viên	✓	✓	✓
Xem nội dung, chương trình	✓	✓	✓
Đăng ký phát biểu	✓	✓	✓
Chuẩn bị các tài liệu, nội dung do đơn vị chủ trì	✓	✓	✓
Nhắc nhở lịch, nội dung chuẩn bị	✓	✓	✓
Đăng ký phát biểu	✓	✓	✓
Biểu quyết tại phiên họp	✓	✓	✓
Tích hợp họp hội nghị trực tuyến	✓		

1.3. Giấy chứng nhận tác quyền:

Bộ sản phẩm MobiFone Smart Office đã được Trung tâm CNTT đăng ký “Giấy chứng nhận đăng ký quyền tác giả” số 7258/2020/QTG ngày 02/10/2020.

1.4. Các tính năng đang phát triển:

- Nhóm quản trị nhân sự
 - o Giải pháp Quản lý nhân sự
 - o Giải pháp Quản lý châm công
 - o Giải pháp Quản lý tuyển dụng
- Nhóm giải pháp cộng tác
 - o Giải pháp Truyền thông nội bộ
 - o Giải pháp Quản lý sự kiện
 - o Giải pháp Giao tiếp nội bộ
- Nhóm quản lý tài sản
 - o Giải pháp Quản lý tài sản
 - o Giải pháp Quản lý dự án

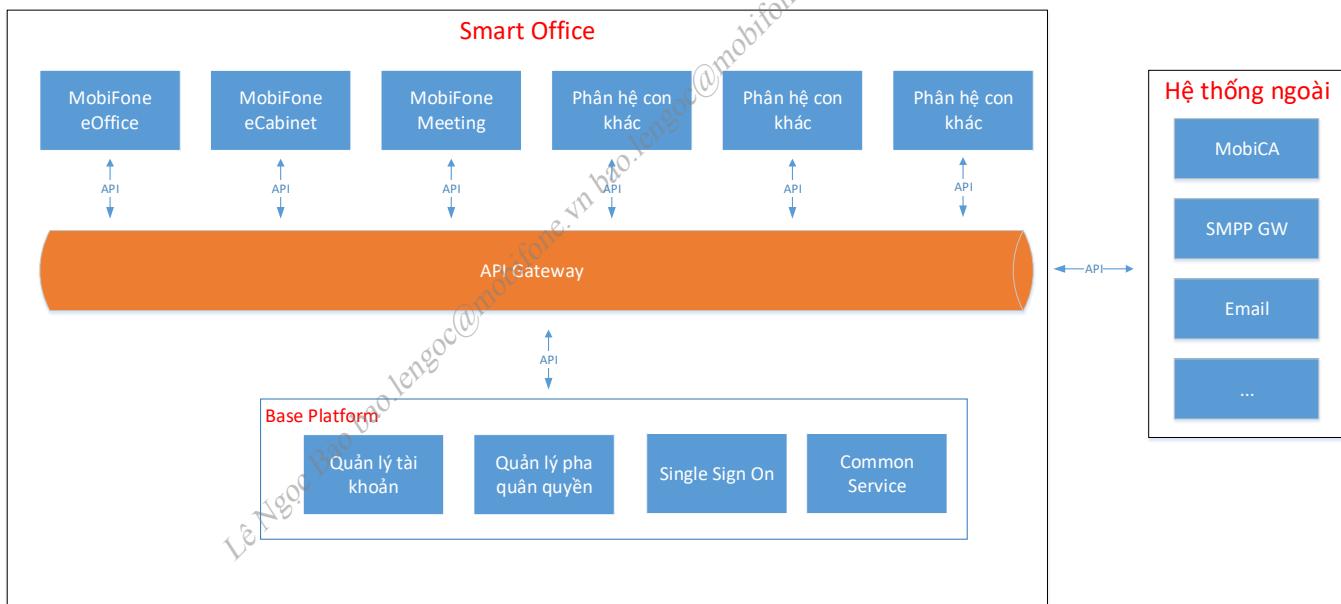
Phụ lục II

PHƯƠNG ÁN KỸ THUẬT BỘ SẢN PHẨM MOBIFONE SMART OFFICE VERSION 2.0

(Kèm theo Quyết định số : /QĐ-MOBIFONE ngày tháng năm 2021 của
Tổng giám đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

I. TỔNG QUAN SMART OFFICE VÀ NỀN TẢNG BASE PLATFORM

1. Mô hình logic tổng quan



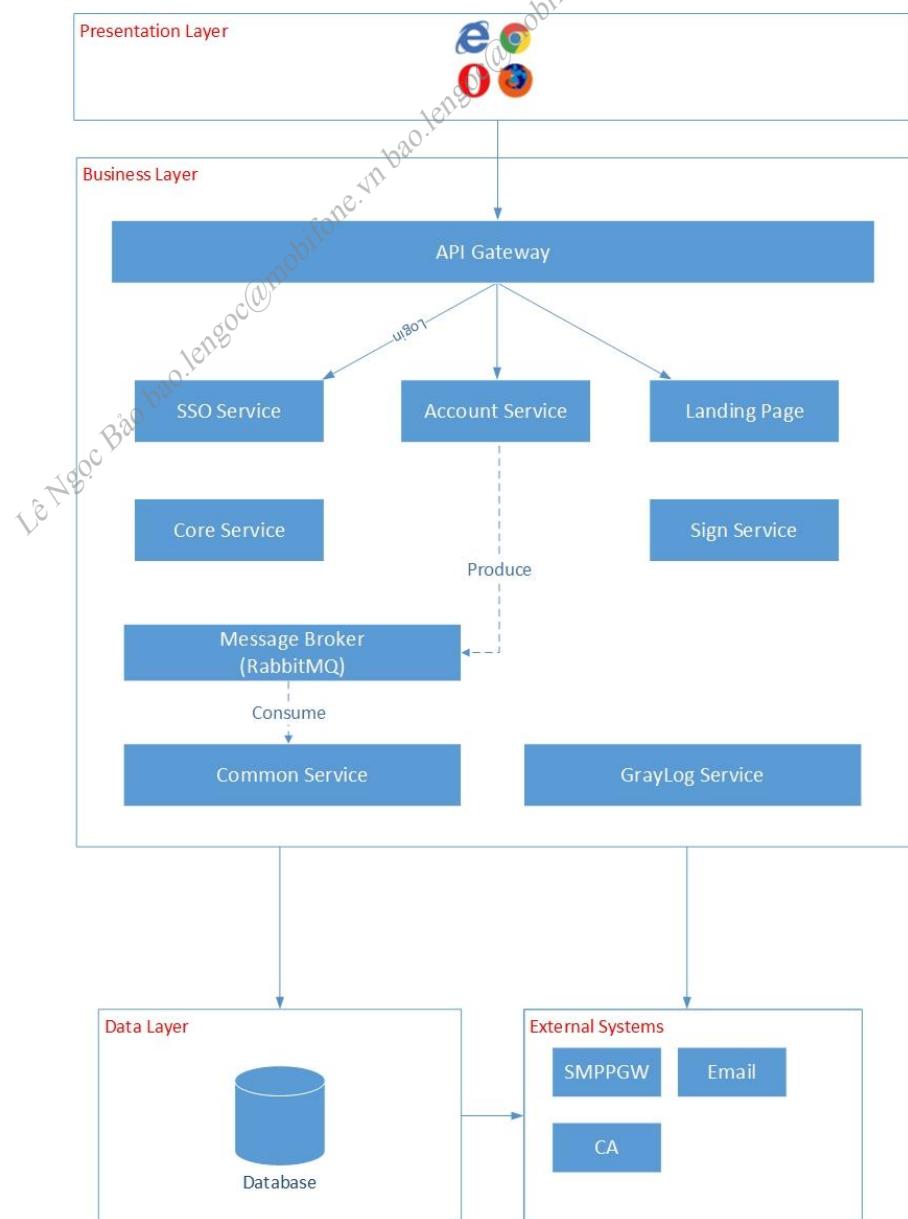
Chú thích mô hình tổng quan:

- Bộ sản phẩm Smart Office là một bộ sản phẩm bao gồm nhiều phân hệ con cung cấp nhiều nghiệp vụ khác nhau đáp ứng nhu cầu chuyển đổi số cho doanh nghiệp:
 - ✓ **Nền tảng chung Base platform:** Nền tảng này đóng vai trò trung tâm của bộ sản phẩm, cung cấp các thông tin và dịch vụ dùng chung cho toàn bộ các ứng dụng thuộc bộ sản phẩm như các đăng nhập một lần, tính năng quản trị, giới thiệu sản phẩm, API ký số, gửi email, tin nhắn, đồng bộ dữ liệu giữa các phân hệ con.
 - ✓ **MobiFone eOffice:** phân hệ cung cấp dịch vụ quản lý văn bản, hành chính, lịch tuần.
 - ✓ **MobiFone Meeting:** phân hệ cung cấp dịch vụ họp trực tuyến.
 - ✓ **MobiFone eCabinet:** phân hệ quản lý và điều hành cuộc họp.

- ✓ **Các phân hệ con khác:** sẽ tiếp tục được phát triển và tích hợp vào bộ sản phẩm
- **API Gateway:** có nhiệm vụ kết nối, tích hợp giữa các ứng dụng con của bộ sản phẩm và tích hợp giữa các ứng dụng con và các hệ thống bên ngoài
- **Hệ thống ngoài:** các hệ thống hỗ trợ các nghiệp vụ liên quan đến bộ sản phẩm Smart Office

2. Nền tảng Base Platform

a. Mô hình logic



Mô hình logic Base Platform

- **Presentation Layer – Tầng trình diễn:**

- **Ứng dụng Web:** các ứng dụng nghiệp vụ chạy trên Web browser, thực hiện cơ chế hiển thị trang phía client (Client-Side Rendering). Ứng dụng web của Base Platform gồm có trang workspace, các trang quản trị, trang Landing Page giới thiệu bộ sản phẩm và trang CMS của Landing Page.

- **Business Layer – Tầng xử lý nghiệp vụ**

- **Landing page:** Cung cấp dịch vụ phục vụ trang giới thiệu bộ sản phẩm SmartOffice.
- **Account Service:** dịch vụ cung cấp các tính năng quản trị
- **Core Service:** dịch vụ cung cấp các api đồng bộ giữa Base và các ứng dụng
- **SSO Service:** dịch vụ cung cấp các tính năng xác thực người dùng.
- **Sign Service:** dịch vụ xử lý các quy trình liên quan đến ký số và xác thực chữ ký số.
- **Common Service:** dịch vụ cung cấp tính năng lắng nghe rabbitMQ để xử lý các nghiệp vụ.
- **Graylog Service:** dịch vụ cung cấp tính năng ghi log, tra log các dịch vụ trong bộ sản phẩm.
- **RabbitMQ:** đóng vai trò như hàng đợi lưu trữ dữ liệu để hỗ trợ xử lý các nghiệp vụ bất đồng bộ trong hệ thống.

- **Data Layer – Tầng lưu trữ dữ liệu**

- **Database:** cơ sở dữ liệu của hệ thống.

- **External Systems – Các hệ thống nghiệp vụ hỗ trợ**

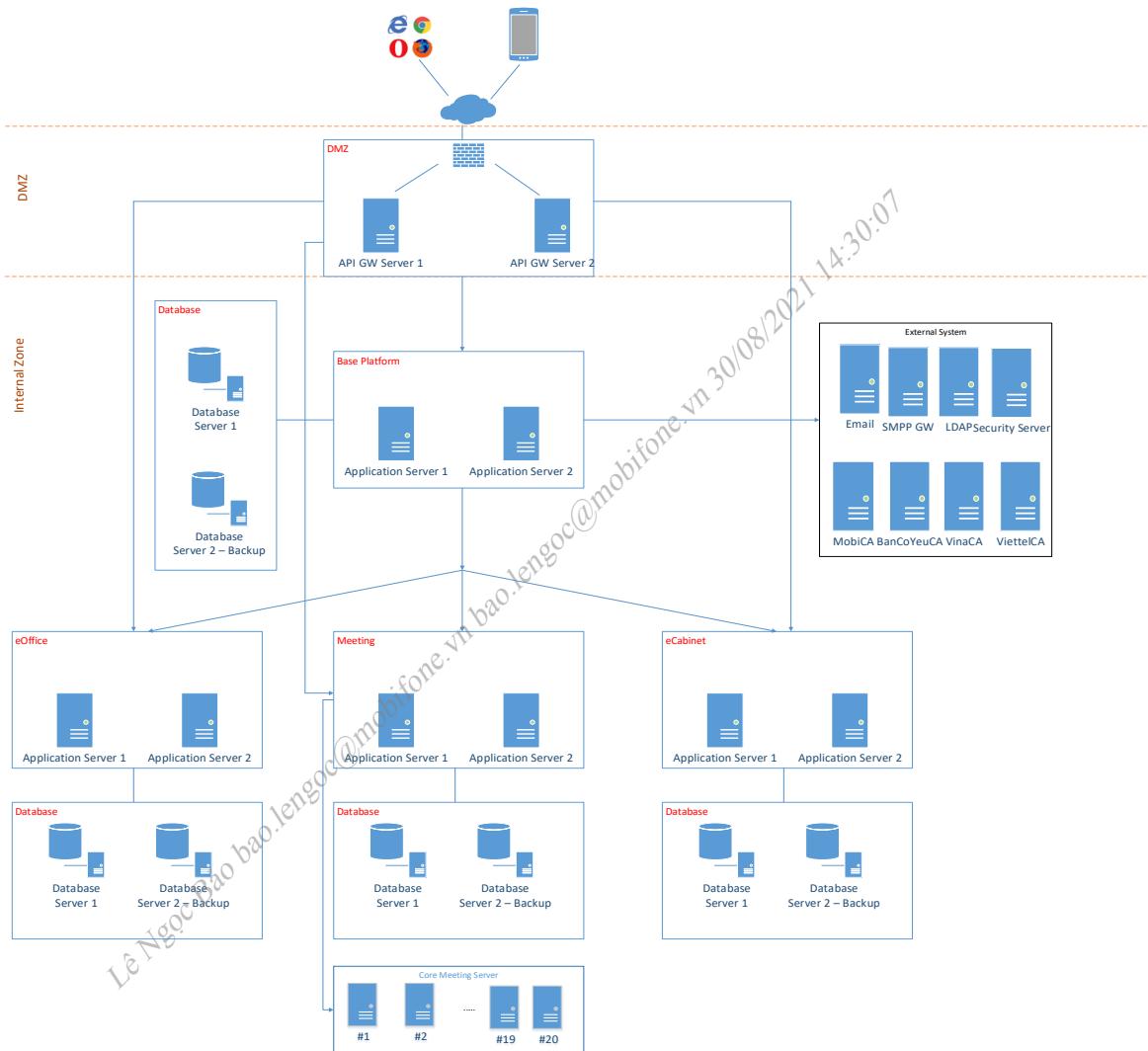
- **Email:** hệ thống hỗ trợ gửi các email thông báo trong hệ thống.
- **SMPPGW:** hệ thống hỗ trợ gửi SMS thông báo trong hệ thống.
- **CA:** hệ thống cung cấp dịch vụ ký số và xác thực chữ ký số (của MobiFone, Viettel, Vinaphone và Ban Cơ yếu chính phủ)

b. Tính năng

STT	Tên tính năng
1	Nhóm tính năng Tài khoản của tôi

STT	Tên tính năng
1.1	Xem , chỉnh sửa thông tin tài khoản của tôi
1.2	Đổi mật khẩu
1.3	Đăng xuất khỏi ứng dụng
2	Nhóm tính năng Quản lý thành viên
2.1	Thêm mới thành viên đơn vị
2.2	Cập nhật thông tin thành viên
2.3	Khóa tài khoản thành viên
2.4	Xem danh sách thành viên
2.5	Tìm kiếm thành viên
3	Nhóm tính năng Quản lý ứng dụng
3.1	Xem danh sách ứng dụng
3.2	Thêm mới Admin đơn vị
3.3	Thêm mới Member đơn vị
3.4	Xóa thành viên Amin, Member trong đơn vị
4	Nhóm tính năng Quản lý đơn vị
4.1	Thêm mới đơn vị
4.2	Cập nhật thông tin đơn vị

3. Mô hình vật lý của Smart Office



Các thành phần của bộ sản phẩm Smart Office:

- **Cluster API Gateway:** cụm cluster máy chủ API Gateway.
- **Cluster Application Server:** cụm cluster máy chủ cài đặt các dịch vụ, module xử lý quy trình nghiệp vụ của các phân hệ Base Platform, eOffice, Meeting, eCabinet.
- **Cluster Database Server:** cụm máy chủ cơ sở dữ liệu của các phân hệ Base Platform, eOffice, Meeting, eCabinet. Cài đặt theo mô hình Active – Standby.
- **Core Meeting Server:** Máy chủ phục vụ các cuộc họp của MobiFone Meeting. Hiện đang quy hoạch 20 máy chủ, tùy vào nhu cầu thực tế có thể cấp phát thêm.

Các thành phần cần kết nối ra ngoài từ hệ thống Smart Office:

- **MobiCA:** hệ thống cung cấp dịch vụ ký số và xác thực chữ ký số của MobiFone.
- **Ban cơ yếu CA:** hệ thống cung cấp dịch vụ ký số và xác thực chữ ký số của ban cơ yếu chính phủ.
- **VinaCA:** hệ thống cung cấp dịch vụ ký số và xác thực chữ ký số của VinaPhone

- **ViettelCA:** hệ thống cung cấp dịch vụ ký số và xác thực chữ ký số của Viettel
- **Email:** hệ thống hỗ trợ gửi các email thông báo trong hệ thống.
- **SMPP:** hệ thống hỗ trợ gửi SMS thông báo trong hệ thống.

II. PHÂN HỆ QUẢN LÝ VĂN BẢN

I. GIỚI THIỆU PHÂN HỆ

1. Mô tả sản phẩm

- **Mô tả:** Phân hệ Quản lý văn bản: cung cấp các chức năng, công cụ quản lý văn bản đến đi trong nội bộ và liên thông.

2. Tính năng chính

Phân hệ Quản lý văn bản: cung cấp các chức năng, công cụ quản lý văn bản đến đi trong nội bộ và liên thông.

Các điểm nổi bật của phân hệ

- Mọi lúc mọi nơi: Mọi công việc đều có thể xử lý mọi lúc mọi nơi, không có rào cản về yếu tố không gian, thời gian.
- Ký số: Tích hợp ký số sử dụng công nghệ SIM PKI đảm bảo tiêu chuẩn an toàn bảo mật EAL 4+
- Tìm kiếm: Áp dụng công nghệ Elastic Search cho phép tìm kiếm nhanh và theo nội dung văn bản
- Bảo mật: Dữ liệu được mã hóa và Dữ liệu được watermark khi kết xuất ra ngoài
- Quy trình linh hoạt: Các quy trình xử lý trong hệ thống được thiết kế linh hoạt và cấu hình thay đổi dễ dàng
- Đa nền tảng: Hỗ trợ trên website và ứng dụng mobile (iOS và Android)

3. Lợi ích

- Quản lý văn bản đến và đi
- Xem và ký duyệt văn bản mọi lúc, mọi nơi
- Tra cứu thông tin một cách chính xác, nhanh chóng nhất
- Tăng tính minh bạch trong việc xử lý văn bản, yêu cầu
- Tiết kiệm chi phí văn phòng

4. Đối tượng sử dụng:

Sở ban ngành, Tập đoàn, UBND, Tổng công ty có nhu cầu quản lý văn bản đến và đi

5. Chi tiết tính năng của phân hệ

STT	Tên tính năng
I	PHÂN HỆ QUẢN LÝ VĂN BẢN

STT	Tên tính năng
1	Nhóm tính năng nhóm mềm
1.1	Nhóm tính năng quản lý nhóm mềm
1.1.1	Tạo mới nhóm mềm
1.1.2	Chỉnh sửa nhóm mềm
1.1.3	Thêm/xóa người dùng vào nhóm mềm
1.1.4	Thêm/xóa đơn vị vào nhóm mềm
1.2	Nhóm tính năng tiện ích nhóm mềm
1.2.1	Chọn nhanh đơn vị khi chuyển xử lý văn bản đến
1.2.2	Chọn nhanh đơn vị khi ban hành văn bản
1.2.3	Chọn nhanh cá nhân khi chuyển xử lý văn bản đến
2	Nhóm tính năng Tiếp nhận văn bản
2.1	Xem danh sách Văn bản tiếp nhận
2.2	Chuyển xử lý văn bản
2.3	Vào sổ văn bản/Thêm mới văn bản đến
2.4	Xem chi tiết văn bản đến
2.5	Xem luồng văn bản đến
2.6	Theo dõi tác động lên văn bản đến
2.7	Từ chối tiếp nhận văn bản
2.8	Tính năng lọc/sắp xếp nhanh danh sách văn bản trên giao diện chính
3	Nhóm tính năng Văn bản chờ xử lý
3.1	Xem Danh sách văn bản chờ xử lý
3.2	Chuyển xử lý văn bản
3.3	Thu hồi văn bản
3.4	Hoàn thành văn bản

STT	Tên tính năng
3.5	Xem chi tiết văn bản đến
3.6	Xem luồng văn bản đến
3.7	Theo dõi tác động lên văn bản đến
3.8	Tính năng bình luận văn bản
3.9	Tính năng chuyển nhiều văn bản cùng lúc
3.10	Tính năng lọc/sắp xếp nhanh danh sách văn bản trên giao diện chính
4	Nhóm tính năng Văn bản đã xử lý
4.1	Xem danh sách văn bản đã xử lý
4.2	Xem chi tiết văn bản đến
4.3	Xem luồng văn bản đến
4.4	Theo dõi tác động lên văn bản đến
4.5	Tính năng bình luận văn bản
4.6	Tính năng lọc/sắp xếp nhanh danh sách văn bản trên giao diện chính
5	Nhóm tính năng Văn bản ủy quyền
5.1	Xem danh sách văn bản đã ủy quyền
5.2	Xem chi tiết văn bản đến
5.3	Xem luồng văn bản đến
5.4	Theo dõi tác động lên văn bản đến
5.5	Tính năng bình luận văn bản
5.6	Tính năng lọc/sắp xếp nhanh danh sách văn bản trên giao diện chính
6	Nhóm tính năng màn hình dashboard
6.1	Theo dõi văn bản đến
6.2	Theo dõi văn bản dự thảo
6.3	Theo dõi văn bản đã phát hành

STT	Tên tính năng
6.4	Theo dõi công việc
6.5	Theo dõi văn bản chờ ban hành
6.6	Theo dõi văn bản chờ tiếp nhận
7	Nhóm tính năng Tra cứu văn bản đến
7.1	Tra cứu nhanh
7.2	Tra cứu trong nội dung văn bản
7.3	Xem chi tiết văn bản
7.4	Xem luồng văn bản
7.5	Theo dõi tác động lên văn bản
8	Nhóm tính năng thông báo văn bản đến
8.1	Nhóm tính năng quản trị thông báo
8.1.1	Tính năng xem danh sách thông báo trên web
8.1.2	Tính năng xem danh sách thông báo trên mobile
8.1.3	Tính năng xem danh sách thông báo trên tablet
8.1.4	Tính năng đánh dấu thông báo đã đọc trên web
8.1.5	Tính năng đánh dấu thông báo đã đọc trên app
8.1.6	Tính năng đánh dấu thông báo đã đọc trên tablet
8.2	Nhóm tính năng thông báo văn bản đến
8.2.2	Tính năng thông báo khi chuyển xử lý văn bản đến
8.2.3	Tính năng thông báo có văn bản ban hành đến
8.2.4	Tính năng thông báo có bình luận
8.2.5	Tính năng thông báo khi văn thư chuyển xử lý văn bản
9	Quản lý văn bản đi
9.1	Nhóm tính năng văn bản dự thảo

STT	Tên tính năng
9.1.1	Danh sách văn bản dự thảo
9.1.2	Thêm mới/ Chính sửa/ Xóa dự thảo
9.1.3	Trình xử lý/ Chuyển xử lý/ Trình ký văn bản
9.1.4	Xử lý văn bản
9.1.5	Xem chi tiết văn bản
9.1.6	Xem luồng văn bản
9.1.7	Theo dõi tác động lên văn bản
9.1.8	Thu hồi văn bản chuyển xử lý
9.1.9	Tính năng lọc/sắp xếp nhanh danh sách văn bản trên giao diện chính
9.2	Nhóm tính năng Văn bản chờ xử lý
9.2.1	Danh sách văn bản chờ xử lý
9.2.2	Trình xử lý/ Chuyển xử lý/ Trình ký văn bản
9.2.3	Xử lý văn bản
9.2.4	Xem chi tiết văn bản
9.2.5	Xem luồng văn bản
9.2.6	Theo dõi tác động lên văn bản
9.2.7	Từ chối xử lý văn bản
9.2.8	Tính năng bình luận văn bản
9.2.9	Tính năng lọc/sắp xếp nhanh danh sách văn bản trên giao diện chính
9.3	Nhóm tính năng chỉnh sửa văn bản online
9.3.1	Tính năng thêm ghi chú text trên văn bản
9.3.2	Tính năng thêm ghi chú đường thẳng trên văn bản
9.3.3	Tính năng thêm ghi chú mũi tên trên văn bản
9.3.4	Tính năng thêm ghi chú khoanh vùng trên văn bản

STT	Tên tính năng
9.3.5	Tính năng xóa / chỉnh sửa ghi chú trên văn bản
9.3.6	Tính năng xem lại văn bản đã chỉnh sửa
9.4	Nhóm tính năng Văn bản chờ ban hành
9.4.1	Danh sách văn bản chờ ban hành
9.4.2	Ban hành văn bản
9.4.3	Ban hành bổ sung
9.4.4	Xem chi tiết văn bản
9.4.5	Xem luồng văn bản
9.4.6	Theo dõi tác động lên văn bản
9.4.7	Tù chối ban hành văn bản
9.4.8	Ký số đơn vị (ký token) văn bản
9.4.9	Thêm thông tin văn bản/người xử lý lên file văn bản khi ban hành
9.4.10	Hiệu chỉnh văn bản trước khi ban hành
9.4.11	Tính năng bình luận văn bản
9.4.12	Tính năng lọc/sắp xếp nhanh danh sách văn bản trên giao diện chính
9.5	Nhóm tính năng tiện ích ban hành
9.5.1	Tiện ích hỗ trợ thêm con dấu của đơn vị vào file văn bản
9.5.2	Tiện ích hỗ trợ thêm chữ ký của lãnh đạo vào file văn bản
9.5.3	Tiện ích thêm thông tin số ký hiệu vào file văn bản
9.5.4	Tiện ích thêm thông tin ngày văn bản vào file văn bản
9.5.5	Thêm thông tin đơn vị ban hành lên file văn bản khi ban hành
9.5.5	Thêm thông tin người xử lý lên file văn bản khi ban hành
9.5.6	Hiệu chỉnh văn bản trước khi ban hành
9.5.7	Tính năng bình luận văn bản

STT	Tên tính năng
9.6	Nhóm tính năng Văn bản đã xử lý
9.6.1	Danh sách văn bản đã xử lý
9.6.2	Xem chi tiết văn bản
9.6.3	Xem luồng văn bản
9.6.4	Theo dõi tác động lên văn bản
9.6.5	Thu hồi văn bản đã chuyển xử lý
9.6.6	Tính năng lọc/sắp xếp nhanh danh sách văn bản trên giao diện chính
9.7	Nhóm tính năng Văn bản ủy quyền
9.7.1	Danh sách văn bản đã ủy quyền
9.7.2	Xem chi tiết văn bản
9.7.3	Xem luồng văn bản
9.7.4	Theo dõi tác động lên văn bản
9.7.5	Bình luận văn bản
9.7.6	Tính năng lọc/sắp xếp nhanh danh sách văn bản trên giao diện chính
9.8	Nhóm tính năng Văn bản phối hợp
9.8.1	Xem danh sách văn bản đi phối hợp
9.8.2	Xem chi tiết văn bản đi
9.8.3	Xem luồng văn bản đi
9.8.4	Theo dõi tác động lên văn bản đi
9.8.5	Bình luận văn bản
9.8.6	Tính năng lọc/sắp xếp nhanh danh sách văn bản trên giao diện chính
9.9	Nhóm tính năng Văn bản đã ban hành
9.9.1	Danh sách văn bản đã ban hành
9.9.2	Xem chi tiết văn bản

STT	Tên tính năng
9.9.3	Xem luồng văn bản
9.9.4	Theo dõi tác động lên văn bản
9.9.5	Thu hồi văn bản đã ban hành
9.9.6	Tính năng lọc/sắp xếp nhanh danh sách văn bản trên giao diện chính
9.10	Nhóm tính năng Tra cứu văn bản đi
9.10.1	Tra cứu nhanh
9.10.2	Tra cứu trong nội dung văn bản
9.10.3	Xem chi tiết văn bản
9.10.4	Xem luồng văn bản
9.10.5	Theo dõi tác động lên văn bản
9.11	Nhóm tính năng thông báo văn bản đi
9.11.1	Nhóm tính năng quản lý thông báo
9.11.1.1	Tính năng xem danh sách thông báo trên web
9.11.1.2	Tính năng xem danh sách thông báo trên mobile
9.11.1.3	Tính năng xem danh sách thông báo trên tablet
9.11.1.4	Tính năng đánh dấu thông báo đã đọc
9.11.2	Nhóm tính năng thông báo văn bản đi
9.11.2.1	Tính năng thông báo khi chuyển xử lý văn bản đi
9.11.2.2	Tính năng thông báo khi từ chối văn bản đi
9.11.2.3	Tính năng thông báo khi ký duyệt văn bản
9.11.2.4	Tính năng thông báo khi ban hành văn bản
9.11.2.5	Tính năng thông báo khi bình luận trên văn bản
9.12	Nhóm tính năng cấu hình nhận thông báo văn bản đi
9.12.1	Cấu hình nhận/không nhận thông báo trên web/app/tablet

STT	Tên tính năng
9.12.1	Cấu hình nhận/không nhận thông báo trên sms
9.12.1	Cấu hình nhận/không nhận thông báo trên email
10	Tính năng quản lý số văn bản
10.1	Tính năng quản lý số văn bản đến
10.1.1	Thêm mới số văn bản
10.1.2	Hiệu chỉnh số văn bản
10.1.3	Xóa số văn bản
10.1.4	Khóa/mở số văn bản
10.2	Tính năng quản lý số văn bản đi
10.2.1	Thêm mới số văn bản
10.2.2	Hiệu chỉnh số văn bản
10.2.3	Xóa số văn bản
10.2.4	Khóa/mở số văn bản
10.2.5	Theo dõi danh sách văn bản theo số
10.3	Tính năng thêm yêu cầu book số
10.3.1	Thêm mới yêu cầu book số
10.3.2	Hiệu chỉnh yêu cầu book số
10.3.3	Xóa yêu cầu book số
10.3.4	Tính năng thông bao nhắc nhở người dùng trước khi hệ thống thực hiện book số
10.3.5	Thông báo cho người dùng khi thực hiện book số thành công
10.3.6	Sử dụng số đã book
10.4	Nhóm tính năng theo dõi văn bản theo số đến
10.4.1	Xem danh sách văn bản theo số
10.4.2	Xem chi tiết văn bản

STT	Tên tính năng
10.5	Nhóm tính năng theo dõi văn bản theo số đi
10.5.1	Xem danh sách văn bản theo số
10.5.2	Xem chi tiết văn bản
II	Các nghiệp vụ trong phân hệ trên App
1	Quản lý văn bản đến
1.1	Nhóm tính năng Văn bản chờ xử lý
1.1.1	Xem Danh sách văn bản chờ xử lý
1.1.2	Sửa thông tin văn bản
1.1.3	Chuyển xử lý văn bản
1.1.4	Thu hồi văn bản
1.1.5	Hoàn thành văn bản
1.1.6	Xem chi tiết văn bản đến
1.1.7	Xem luồng văn bản đến
1.1.8	Theo dõi tác động lên văn bản đến
1.1.9	Tính năng bình luận văn bản
1.2	Nhóm tính năng Văn bản đã xử lý
1.2.1	Xem danh sách văn bản đã xử lý
1.2.2	Xem chi tiết văn bản đến
1.2.3	Xem luồng văn bản đến
1.2.4	Theo dõi tác động lên văn bản đến
1.2.5	Thu hồi văn bản đã chuyển xử lý
1.2.6	Tính năng bình luận văn bản
1.3	Nhóm tính năng Tra cứu văn bản đến
1.3.1	Tra cứu nhanh

STT	Tên tính năng
1.3.2	Tra cứu trong nội dung văn bản
1.3.3	Xem chi tiết văn bản
1.3.4	Xem luồng văn bản
1.3.5	Theo dõi tác động lên văn bản
2	Quản lý văn bản đi
2.1	Nhóm tính năng văn bản dự thảo
2.1.1	Danh sách văn bản dự thảo
2.1.2	Trình xử lý/ Chuyển xử lý/ Trình ký văn bản
2.1.3	Xử lý văn bản
2.1.4	Xem chi tiết văn bản
2.1.5	Xem luồng văn bản
2.1.6	Theo dõi tác động lên văn bản
2.1.7	Thu hồi văn bản đã chuyển xử lý
2.1.8	Theo dõi tác động lên văn bản
2.1.9	Tính năng bình luận văn bản
2.2	Nhóm tính năng Văn bản chờ xử lý
2.2.1	Danh sách văn bản chờ xử lý
2.2.2	Trình xử lý/ Chuyển xử lý/ Trình ký văn bản
2.2.3	Xử lý văn bản
2.2.4	Xem chi tiết văn bản
2.2.5	Xem luồng văn bản
2.2.6	Theo dõi tác động lên văn bản
2.2.7	Tù chối ký duyệt văn bản
2.2.8	Theo dõi tác động lên văn bản

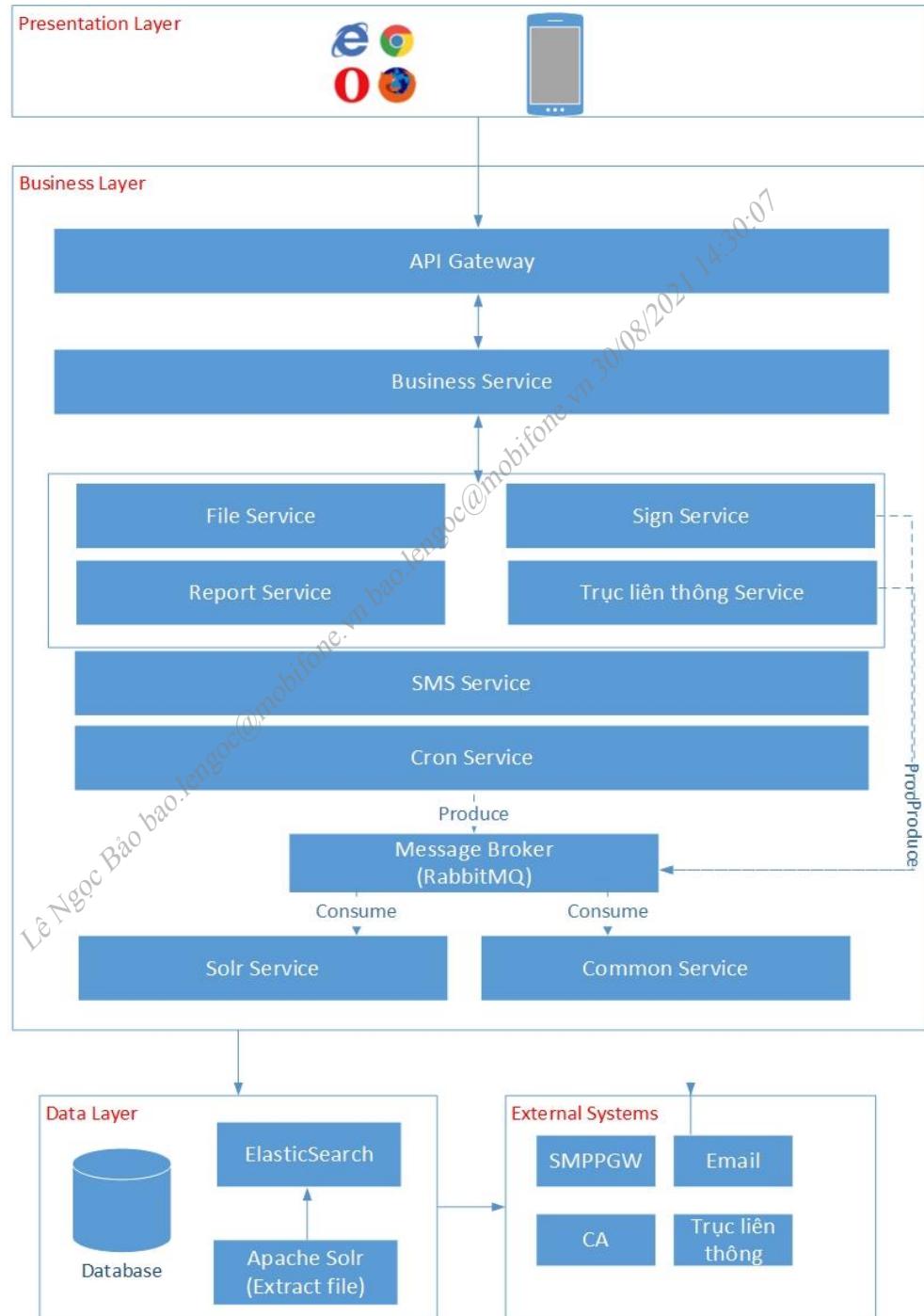
STT	Tên tính năng
2.2.9	Tính năng bình luận văn bản
2.3	Nhóm tính năng Văn bản đã xử lý
2.3.1	Danh sách văn bản đã xử lý
2.3.2	Xem chi tiết văn bản
2.3.3	Xem luồng văn bản
2.3.4	Theo dõi tác động lên văn bản
2.3.5	Tính năng thu hồi văn bản đã xử lý
2.3.6	Tính năng bình luận văn bản
2.4	Nhóm tính năng Văn bản đã ban hành
2.4.1	Danh sách văn bản đã ban hành
2.4.2	Xem chi tiết văn bản
2.4.3	Xem luồng văn bản
2.4.4	Theo dõi tác động lên văn bản
2.4.5	Tính năng bình luận văn bản
2.5	Nhóm tính năng Tra cứu văn bản đi
2.5.1	Tra cứu nhanh
2.5.2	Tra cứu trong nội dung văn bản
2.5.3	Xem chi tiết văn bản
2.5.4	Xem luồng văn bản
2.5.5	Theo dõi tác động lên văn bản
III	Các nghiệp vụ trong phân hệ trên Tablet
1	Quản lý văn bản đến
1.1	Nhóm tính năng Văn bản chờ xử lý
1.1.1	Xem Danh sách văn bản chờ xử lý

STT	Tên tính năng
1.1.2	Sửa thông tin văn bản
1.1.3	Chuyển xử lý văn bản
1.1.4	Thu hồi văn bản
1.1.5	Hoàn thành văn bản
1.1.6	Xem chi tiết văn bản đến
1.1.7	Xem luồng văn bản đến
1.1.8	Theo dõi tác động lên văn bản đến
1.2	Nhóm tính năng Văn bản đã xử lý
1.2.1	Xem danh sách văn bản đã xử lý
1.2.2	Xem chi tiết văn bản đến
1.2.3	Xem luồng văn bản đến
1.2.4	Theo dõi tác động lên văn bản đến
1.2.5	Thu hồi văn bản đã chuyển xử lý
1.3	Nhóm tính năng Tra cứu văn bản đến
1.3.1	Tra cứu nhanh
1.3.2	Tra cứu trong nội dung văn bản
1.3.3	Xem chi tiết văn bản
1.3.4	Xem luồng văn bản
1.3.5	Theo dõi tác động lên văn bản
2	Quản lý văn bản đi
2.1	Nhóm tính năng văn bản dự thảo
2.1.1	Danh sách văn bản dự thảo
2.1.2	Trình xử lý/ Chuyển xử lý/ Trình ký văn bản
2.1.3	Xử lý văn bản

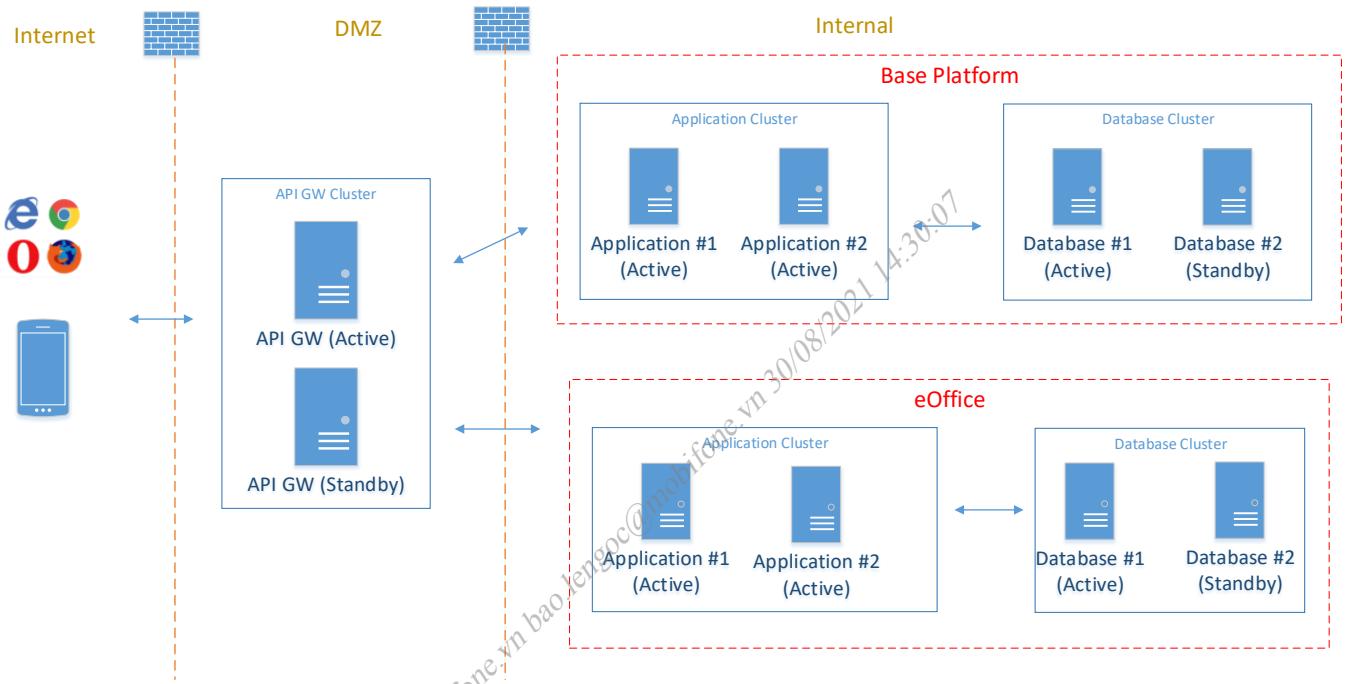
STT	Tên tính năng
2.1.4	Xem chi tiết văn bản
2.1.5	Xem luồng văn bản
2.1.6	Theo dõi tác động lên văn bản
2.1.7	Thu hồi văn bản đã chuyển xử lý
2.2	Nhóm tính năng Văn bản chờ xử lý
2.2.1	Danh sách văn bản chờ xử lý
2.2.2	Trình xử lý/ Chuyển xử lý/ Trình ký văn bản
2.2.3	Xử lý văn bản
2.2.4	Xem chi tiết văn bản
2.2.5	Xem luồng văn bản
2.2.6	Theo dõi tác động lên văn bản
2.2.7	Tù chối ký duyệt văn bản
2.3	Nhóm tính năng chỉnh sửa văn bản online
2.3.1	Tính năng thêm ghi chú trên văn bản
2.3.2	Tính năng xóa / chỉnh sửa ghi chú trên văn bản
2.3.3	Tính năng xem lại văn bản đã chỉnh sửa
2.4	Nhóm tính năng Văn bản đã xử lý
2.4.1	Danh sách văn bản đã xử lý
2.4.2	Xem chi tiết văn bản
2.4.3	Xem luồng văn bản
2.4.4	Theo dõi tác động lên văn bản
2.4.5	Tính năng thu hồi văn bản đã xử lý
2.5	Nhóm tính năng Văn bản đã ban hành
2.5.1	Danh sách văn bản đã ban hành

STT	Tên tính năng
2.5.2	Xem chi tiết văn bản
2.5.3	Xem luồng văn bản
2.5.4	Theo dõi tác động lên văn bản
2.6	Nhóm tính năng Tra cứu văn bản đi
2.6.1	Tra cứu nhanh
2.6.2	Tra cứu trong nội dung văn bản
2.6.3	Xem chi tiết văn bản
2.6.4	Xem luồng văn bản
2.6.5	Theo dõi tác động lên văn bản

6. Mô hình logic



7. Mô hình cài đặt



8. Cấu hình máy chủ

TT	Tên máy chủ	Cấu hình	Mô tả	Số lượng
1	Application Server	Core: 16 core RAM: 32 GB HDD: 500 GB	Cài đặt core của ứng dụng	02
2	Database Server	Core: 8 core RAM: 16 GB HDD: 500 GB	Cài đặt cơ sở dữ liệu và lưu trữ file	02
3	IP	IP Local	IP cho các server	04

9. Các tiêu chuẩn kỹ thuật của hệ thống

Tính sẵn sàng

- Hệ thống phải được thiết kế để đảm bảo tính sẵn sàng cao, và khả năng khôi phục nhanh, đầy đủ trong trường hợp xảy ra sự cố.
- Đường truyền kết nối đảm bảo dự phòng 1+1.

Bảo mật

- Tuân thủ theo đúng quy định các kết nối tới các hệ thống Core của MobiFone.

- Hệ thống phải được thiết kế để bảo đảm an toàn dữ liệu, bảo mật cho khách hàng tránh bị tấn công phá hoại.
- Hệ thống Dịch vụ được đặt trong lớp mạng riêng, được bảo vệ bởi hệ thống Firewall, IPS.

Các thay đổi cập nhật hệ thống

- Quản trị tập trung. Hệ thống phải được quản trị tập trung tại một giao diện với khả năng quản lý tới từng khách hàng, từng dịch vụ và từng tham số dịch vụ.
- Khi có bất kỳ cập nhật nào lên hệ thống mà không sử dụng công cụ cập nhật có sẵn, làm ảnh hưởng đến hệ thống cần phải được xác nhận bởi Trung tâm CNTT trước khi được thực hiện.
- Các thay đổi, cập nhật ảnh hưởng tới an toàn hệ thống, khách hàng, chất lượng dịch vụ phải được xác nhận bởi Trung tâm CNTT mới được thực hiện.

Khả năng mở rộng của hệ thống

- Hệ thống có khả năng mở rộng tuyển tính (scale out) về phần cứng, phần mềm để đáp ứng yêu cầu khi số lượng thuê bao, nội dung và số lần truy nhập đồng thời tăng.
- Việc mở rộng, do được triển khai trên nền tảng ảo hóa nên khi thực hiện nâng cấp hệ thống không làm gián đoạn dịch vụ cung cấp cho khách hàng.
- Khách hàng có thể có các tùy chọn về sử dụng dịch vụ với các phương án kỹ thuật, công nghệ khác nhau với các mức chi phí khác nhau phù hợp với yêu cầu của khách hàng.
- Khách hàng được chủ động. Hệ thống được triển khai với tiêu chí khách hàng phải được chủ động càng nhiều càng tốt đối với dịch vụ, vừa tăng tính cạnh tranh, vừa giảm bớt nguồn lực để hỗ trợ khách hàng. Có thể giới hạn mức độ sử dụng tài nguyên hệ thống theo yêu cầu.
- Quản trị tập trung. Hệ thống phải được quản trị tập trung tại một giao diện với khả năng quản lý tới từng khách hàng, từng dịch vụ và từng tham số dịch vụ.

Phụ lục III

PHƯƠNG ÁN KINH DOANH BỘ SẢN PHẨM MOBIFONE SMART OFFICE

*(Kèm theo Quyết định số : /QĐ-MOBIFONE ngày tháng năm 2021 của
Tổng giám đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone)*

Phương án kinh doanh: Tổng công ty triển khai hướng dẫn đơn vị về phương án kinh doanh, đơn giá của bộ sản phẩm và các giải pháp đơn lẻ theo từng thời điểm để đảm bảo phù hợp với chính sách kinh doanh của Tổng công ty và đáp ứng nhu cầu thị trường.

Số: 3607/MOBIFONE-CNTT
V/v triển khai cung cấp dịch vụ Hội
nghị truyền hình trực tuyến
MegaMeeting

Hà Nội, ngày 15 tháng 6 năm 2017

Kính gửi:

- Ban Kinh doanh;
- Ban Truyền thông;
- Ban Chăm sóc khách hàng;
- Ban Kế toán;
- Ban Kế hoạch chiến lược;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực.

Căn cứ quyết định số 1030/QĐ-MOBIFONE-CNTT ngày 15/6/2017 về việc
cung cấp giải pháp Hội nghị truyền hình trực tuyến MegaMeeting;

Nay Tổng Công ty giao nhiệm vụ cho các đơn vị triển khai giải pháp Hội nghị
truyền hình MegaMeeting, cụ thể như sau:

1. Mô tả giải pháp:

- Tên sản phẩm: Hội nghị truyền hình trực tuyến MegaMeeting
- Mô tả dịch vụ: Dịch vụ MegaMeeting là giải pháp Hội nghị truyền hình trực
tuyến của MobiFone, dựa trên công nghệ truyền hình trực tuyến hàng đầu thế
giới với chất lượng họp vượt trội, băng thông yêu cầu thấp và hỗ trợ tối đa các
tính năng họp hội nghị.
- Địa chỉ website dịch vụ: <http://megameeting.mobifone.vn>

2. Tính năng chính của dịch vụ: Chi tiết trong Phụ lục đính kèm.

3. Đối tượng sử dụng:

- Khối giáo dục: Đào tạo từ xa cho khối Đại học, Cao đẳng, Trung cấp; Họp trực
tuyến cho khối Bộ GD&ĐT xuống các Sở; Dự giờ từ xa trong các khối từ cấp 1
đến cấp 3...
- Khối cơ quan nhà nước: Ứng dụng triển khai Hội nghị trực tuyến (HNTT) cấp
quận/huyện xuống phường/xã, từ thành phố tới miền núi, hải đảo

- Khối doanh nghiệp: Các doanh nghiệp, tổ chức có nhiều trụ sở, chi nhánh cần tiết kiệm chi phí đi lại, họp hành. Các công ty có nhiều nhân viên thị trường, phải họp thường xuyên trong khi nhân viên đang di chuyển trên đường
- Khối y tế: Tư vấn, đào tạo, khám bệnh từ xa TeleMedicine/ TeleMedicare

4. **Thời gian cung cấp giải pháp:** Từ ngày 15/06/2017.

5. **Nội dung giải pháp:** Trong phụ lục (đính kèm).

6. **Công cụ hỗ trợ kinh doanh dịch vụ**

- Kịch bản đăng ký/hủy dịch vụ: Các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực (CTKV) ký hợp đồng, đăng ký/cập nhật/tạm dừng/kích hoạt/hủy dịch vụ qua hệ thống Quản lý các sản phẩm CNTT của Trung tâm CNTT.
- Quy trình thanh toán, xuất hóa đơn: Hàng tháng hệ thống Quản lý các sản phẩm CNTT sẽ tổng hợp cước sử dụng của khách hàng đầy sang hệ thống Bán hàng tập trung (BHTT) của Tổng Công ty, để hỗ trợ các CTKV thực hiện thanh toán, xuất hóa đơn qua hệ thống BHTT.
- Quy trình chi trả chi phí phát triển dịch vụ: Quy trình thanh toán chi phí phát triển dịch vụ cho các Đại lý/ nhân viên AM được thực hiện qua hệ thống Chi trả hoa hồng tập trung.

7. **Tổ chức thực hiện:**

- **Ban Kế hoạch chiến lược – Ban Kế toán**
 - + Hỗ trợ công tác kê toán, hoạch toán, ghi nhận doanh thu, chi phí đúng quy định
- **Ban Truyền thông**
 - + Phối hợp với Trung tâm CNTT để truyền thông dịch vụ
 - + Xây dựng trang chuyên mục giới dịch vụ MegaMeeting trên website MobiFone Portal
- **Ban CSKH**
 - + Điều hành công tác CSKH, chỉ đạo tổ thông tin 1090 phối hợp với Trung tâm CNTT thực hiện công tác CSKH và GQKN khách hàng
- **Ban Kinh doanh**
 - + Chủ trì giao doanh thu và hướng dẫn các CTKV trong quá trình kinh doanh sản phẩm
 - + Ban hành hướng dẫn các Quy trình Kinh doanh dịch vụ MegaMeeting được nêu tại mục 6
 - + Theo dõi kết quả triển khai, nghiên cứu phương án điều chỉnh bổ sung nếu cần thiết
 - + Phối hợp Ban CSKH, Trung tâm CNTT tổ chức hướng dẫn dịch vụ, xử lý phản ánh, GQKN khách hàng
- **Ban CNTT**

- + Chủ trì phê duyệt phương án kỹ thuật do Trung tâm CNTT đề xuất đảm bảo an toàn chất lượng cung cấp dịch vụ.
- **Trung tâm CNTT**
 - + Phối hợp với Ban KD xây dựng các chính sách và CTKM cho khách hàng
 - + Phối hợp với Ban Truyền thông xây dựng chương trình quảng bá dịch vụ tới khách hàng
 - + Chủ trì hướng dẫn đào tạo các CTKV trực tiếp kinh doanh sản phẩm
 - + Chủ trì triển khai kinh doanh sản phẩm qua kênh của Trung tâm
 - + Chủ trì xây dựng các chính sách hoa hồng cho nhân viên đại lý các CTKV, kết xuất thống kê báo cáo hỗ trợ các CTKV trả lương cho nhân viên AM
 - + Chủ trì vận hành hệ thống, giám sát chất lượng dịch vụ đảm bảo cung cấp hệ thống hoạt động ổn định 24/7.
- **Các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực**
 - + Chủ trì kinh doanh sản phẩm tại địa bàn khu vực của đơn vị, chủ động tìm kiếm khách hàng và ký kết hợp đồng
 - + Phối hợp với Ban KD, Ban CNTT và Trung tâm CNTT triển khai kinh doanh sản phẩm
 - + Hướng dẫn, đào tạo nhân viên đại lý, đội ngũ bán hàng thực hiện kinh doanh hiệu quả
 - + Trong quá trình triển khai kinh doanh giải pháp, chủ động nghiên cứu đề xuất TCT điều chỉnh các gói cước phù hợp với thực tế, nhằm thu hút khách hàng đăng ký tham gia sử dụng dịch vụ

Tổng Công ty yêu cầu các đơn vị nghiêm túc thực hiện các nội dung công việc nêu trên. Trong quá trình triển khai nếu có vướng mắc, đề nghị phản ánh về Ban Công nghệ thông tin để kịp thời bổ sung, điều chỉnh./. ν

Nơi nhận:

- Như trên;
- Tổng Giám đốc (để b/c);
- A. Nam – PTGD (để p/h chỉ đạo);
- A. Long – PTGD;
- Lưu: VT, CNTT, thanh.tt.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Bảo Long



1. Mô tả giải pháp

- Tên sản phẩm: MegaMeeting
- Logo giải pháp:



- Địa chỉ website: <http://megameeting.mobifone.vn>
- Mô tả giải pháp: MegaMeeting là hệ thống Họp hội nghị truyền hình trực tuyến với các ưu điểm sau:
 - + MegaMeeting là dịch vụ hội nghị truyền hình thời gian thực qua mạng Internet, ứng dụng cho các mô hình đào tạo từ xa (Distance training); Hội nghị từ xa (Teleconference); Tư vấn từ xa (Distance Consultance) và Y tế từ xa (TeleMedicine), theo đó Khách hàng có thể sử dụng thiết bị kết nối mạng (điện thoại, máy tính, máy tính bảng,...) với băng thông tối thiểu 128K, để truy cập dịch vụ.
 - + Khác với các dịch vụ họp hội nghị khác yêu cầu phải có các thiết bị đắt tiền đi kèm (như Polycom, Cisco) hay chỉ là công cụ thoại có hình (Skype, Facetime), MegaMeeting hướng tới phục vụ các khách hàng mang đặc thù của thị trường Việt Nam (doanh nghiệp vừa và nhỏ, các cơ quan đoàn thể nhà nước, vùng sâu vùng xa, miền núi, hải đảo), nơi sẽ phát huy tối đa khả năng của mạng không dây Mobifone 3G/4G.
 - + Một số tính năng chính của sản phẩm
 - Tính năng cầu truyền hình
 - Thiết lập cầu truyền hình điểm điểm hoặc đa điểm
 - Hỗ trợ tối đa 50 điểm cho 1 phiên làm việc
 - Audio/Video up to HD1080p (Point2Point hoặc Point2Multipoints)
 - Yêu cầu băng thông rất thấp (tối thiểu 128kbps)
 - Tính năng họp hội nghị
 - Thiết lập phòng họp đa điểm
 - AnyShare: Hỗ trợ chia sẻ bất cứ điều gì bạn muốn gồm Whiteboard, Presentation, MsOffice, Video, Images ...
 - Meeting tools: đầy đủ công cụ để thuyết trình cho một buổi họp
 - Chat: Chat theo nhóm hoặc riêng tư
 - Record: Ghi lại clip buổi conference (cần được phép của Admin)

- WebShare: Hỗ trợ chia sẻ thông tin từ một URL bất kỳ
- Hỗ trợ đa thiết bị: desktop, tablet, mobilephone

2. Đối tượng sử dụng

- Khối giáo dục: Đào tạo từ xa cho khối Đại học, Cao đẳng, Trung cấp; Họp trực tuyến cho khối Bộ GDĐT xuống các Sở; Dự giờ từ xa trong các khối từ cấp 1 đến cấp 3...
- Khối cơ quan nhà nước: Ứng dụng triển khai Hội nghị trực tuyến (HNTT) cấp quận/huyện xuống phường/xã, từ thành phố tới miền núi, hải đảo
- Khối doanh nghiệp: Các doanh nghiệp, tổ chức có nhiều trụ sở, chi nhánh cần tiết kiệm chi phí di lại, họp hành. Các công ty có nhiều nhân viên thị trường, phải họp thường xuyên trong khi nhân viên đang di chuyển trên đường
- Khối y tế: Tư vấn, đào tạo, khám bệnh từ xa TeleMedicine/ TeleMedicare

3. Thông số kỹ thuật và tính năng của giải pháp

TT		Thông số kỹ thuật, tính năng	Thông số
1		Quy mô hệ thống	
1.1	Số điểm kết nối khởi tạo của MCU		Không giới hạn.
1.2	Khả năng mở rộng của MCU		Không giới hạn
1.3	Cuộc họp điểm - điểm		Không giới hạn
1.4	Cuộc họp đa điểm có điều khiển		Không giới hạn
2		MegaMeeting Server (MCU mềm)	
2.1	Nền tảng công nghệ		MCC (Multipoint Conference Control)
2.2	Giao thức		TCP/IP
2.3	Môi trường triển khai		Internet/WAN/LAN/3G/4G
2.4	Hỗ trợ môi trường ảo hóa		Hỗ trợ
2.5	Giao thức hỗ trợ.		H323/SIP
2.6	Phương thức kết nối.		Server/Client/http/https
3		Giao diện và tính năng	
3.1	Phương thức tham gia conference		Desktop client Web (hỗ trợ tích hợp miễn phí) Mobile app cho thiết bị cầm tay
3.2	Ngôn ngữ hỗ trợ.		Tiếng Việt (trên web) Tiếng Anh (web, app)

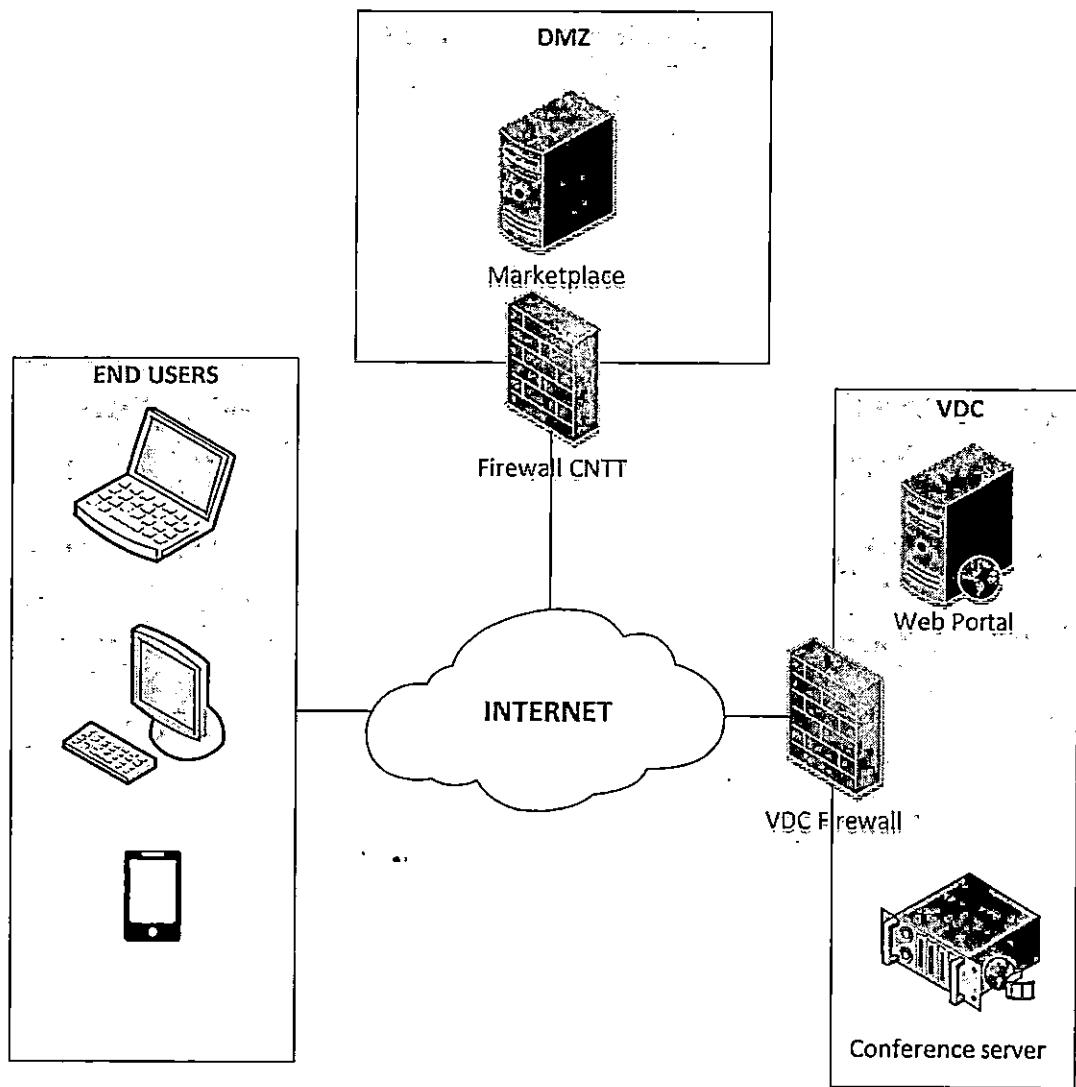
3.3	Khả năng nâng cấp bản quyền server MCU để mở rộng hệ thống.	Không giới hạn
3.4	Hỗ trợ kết nối với các hệ thống Polycom, Standberg, Sony ...	Dễ dàng qua kết nối qua giao tiếp Port-to-Port (tùy chọn)
3.5	Mở rộng hệ thống với các kết nối Di động / Máy tính bảng.	Theo bản quyền
3.6	Sẵn sàng tích hợp với các hệ thống truyền thông.	Webinar Streaming E-learning Telemedicine
4 Chuẩn hình ảnh MegaMeeting		
4.1	Hỗ trợ các chế độ hình ảnh: <ul style="list-style-type: none">- 160x120 (QCIF) / 30fps.- 320x240 (CIF) / 30fps.- 640x480 (VGA) / 30fps.- 1280x720 (720P) / 30fps.- 480x270 (1/4HD) / 30fps.- 960x540 (1/2HD) / 30fps.- 1920x1080 (Full HD) / 30fps.- 1280x720 (720P) / 30fps- 1920x1080 (Full HD) / 30fps	Hỗ trợ tất cả. Tự động adapt theo băng thông
4.2	Hỗ trợ chuẩn hình ảnh (Video Codec).	MPEG4, H263, H264 SFDV, SVC
4.3	Sẵn sàng cập nhật H265.	Có
4.4	Số hình trên giây (fps) mặc định.	10 hình/s
4.5	Dài điều chỉnh fps cho phép.	5 đến 30 fps
4.6	Độ trễ hình ảnh cho phép.	≤ 200ms
4.7	Băng thông mạng tối thiểu cho tín hiệu Video còn có thể nhìn thấy và hình ảnh không bị nhiễu.	128Kbps
5 Chuẩn âm thanh MegaMeeting		
5.1	Giao thức truyền tải: Theo giao thức thời gian thực của Internet (RFC 1889) cho dữ liệu theo thời gian thực RTP.	Hỗ trợ
5.2	Codec âm thanh.	Gips-GSM

		Gips-G.723, G.729, G711, M, NEOSOFT, ISACC, Opus 16K, Opus 48K
5.2	Độ trễ tín hiệu âm thanh tối đa cho phép.	≤ 200ms
5.3	Có cơ chế nén nhiễu nền, triệt tiếng vọng.	Có
5.4	Nén tiếng ồn tự động.	Có
5.5	Băng thông tối thiểu để nghe âm thanh thông suốt không đứt đoạn.	16Kbps.
6	Đường truyền và giao thức mạng MegaMeeting.	
6.1	Môi trường hoạt động	IP/WAN/LAN/VPN
6.2	Khai thác và tích hợp tốt hạ tầng mạng truyền thông hiện có.	ISDN, DSL, T1, ADSL, LeaseLine, FTTH, FTTX, 3G, METRONET
6.3	Hỗ trợ khôi phục mất gói tin.	Có
6.4	Giao thức truyền tải.	TCP/UDP
6.5	Hỗ trợ các kết nối qua Proxy.	Có
6.7	% mất gói tin cho phép (packet lost)	< 7%
6.8	Băng thông tối thiểu.	128Kbps
6.9	Băng thông theo chuẩn hình ảnh	Upload
	QCIF (160x120) / 24fps	80 Kbps
	CIF (320x240) / 24fps	128 Kbps
	VGA (640x480) / 24fps	256 Kbps
	HD 720P (1280x720) / 24fps	850 Kbps
	¼ HD (480x270) / 24fps	300 Kbps
	½ HD (960x540) / 24fps	600 Kbps
	Full HD (1920x1080) / 24fps	1200 Kbps
7	Bảo mật	
7.1	Bảo mật mã hóa.	AES 256bit/ Blowfish
7.2	Bảo mật đăng nhập.	PKI/RSA
7.3	Sử dụng mã hóa dữ liệu trên đường truyền.	Có
7.4	Mã hóa tài khoản người dùng (username, password).	Có
7.5	Các phiên họp được bảo mật bằng mã pin.	Có
7.6	Bảo mật giao diện Web quản trị hệ thống	Có

	qua giao thức HTTP/HTTPS.	
7.7	Bảo mật cơ chế Password với nhiều mức khác nhau cho người quản trị, người sử dụng và người điều phối	Có
7.8	Cho phép record tại server	Không
7.9	Cho phép tài khoản Invisible supervisor để giám sát ngầm phiên họp	Không
8	Năng lực đáp ứng của hệ thống MegaMeeting.	
8.1	Kích thước phòng họp (số điểm cầu) tối đa.	Mặc định 50 điểm Khả năng tối đa 500 điểm.
8.2	Kích thước (số điểm cầu) từng phòng họp.	Cho phép đặt tùy ý.
8.3	Số phòng họp có thể tạo trên một MCU.	Không hạn chế.
8.4	Số truy cập đồng thời tối đa trên mỗi MCU.	500 concurrent.
8.5	Số điểm HD 720P tối đa trong một cuộc họp	500
9	Khả năng mở rộng của MegaMeeting.	
9.1	Mở rộng số lượng MCU.	Không hạn chế.
9.2	Mở rộng số lượng Concurrent User.	Không hạn chế.
10	Giao diện và ngôn ngữ trong MegaMeeting.	
10.1	Giao diện hỗ trợ. (Graphic User Interface – GUI)	Meeting Interface Mobile Interface Web interface
10.2	Ngôn ngữ hỗ trợ.	Tiếng Việt (trên web) Tiếng Anh (web, app)
11	Tính năng MegaMeeting cơ bản	
11.1	Tổ chức hội nghị đa điểm có chủ tọa sử dụng MCU	Có
11.2	Audio/Video upto HD	Có
11.3	Trình chiếu tài liệu Presentation	Có
11.4	Chia sẻ file tài liệu	Có
11.5	Chia sẻ ứng dụng, Desktop	Có
11.6	Gửi tin nhắn chat text	Có
11.7	Bảng viết vẽ Whiteboard	Có
11.8	Chia sẻ Web/URL	Có

11.9	Ghi video cuộc họp	Có
11.10	Hỗ trợ nhiều kiểu hiển thị Video đồng thời	Có
11.11	Hỗ trợ Dual screen	Có
11.12	Hỗ trợ chế độ Picture In picture cho video mode	Có
11.13	Hỗ trợ Full màn hình Video/Whiteboard/Presentation	Có
12	Điều khiển hội nghị truyền hình đa điểm	
12.1	Hội nghị truyền hình đa điểm có chủ tọa chủ trì, điều khiển toàn hội nghị	Có
13	Quyền thao tác điều khiển của chủ tọa.	
13.1	Trao quyền chủ tọa cho một điểm cầu khác tham dự hội nghị	Có
13.2	Trao quyền thao tác dữ liệu cho đầu cầu xin cấp quyền (quay video)	Có
13.3	Quyền yêu cầu điểm cầu phát biểu.	Có
13.4	Quyền điều khiển tín hiệu Audio/Video của tất cả các điểm cầu.	Có
13.5	Quyền cấu hình layout mặc định cho toàn hội nghị.	Có
14	Quyền của các thành viên tham dự hội nghị	
14.1	Chức năng xin quyền phát biểu	Có
14.2	Chức năng xin cấp quyền thao tác dữ liệu (xin quay video)	Có
14.3	Thao tác quyền tại các điểm cầu khi được chủ tọa cho phép: <ul style="list-style-type: none"> - Trình diễn dữ liệu. - Chia sẻ file - Phát biểu thuyết trình - Chat - Cấu hình layout hiển thị - Chia sẻ ứng dụng / media 	Có

4. Sơ đồ hệ thống:



Hình 1. Sơ đồ hệ thống

Các thành phần của hệ thống:

- Conference Server: là máy chủ cung cấp dịch vụ MegaMeeting đặt tại Data Center của Mobifone. Tất cả các phiên họp đều được quản lý và tổ chức bởi server này
- Web Server: Là máy chủ quản lý người dùng (users) đồng thời dùng xác thực user và yêu cầu máy chủ MegaMeeting khởi tạo phiên, cũng đặt tại Mobifone
- Marketplace:
 - + Kết nối đến hệ thống Marketplace (Hệ thống Quản lý sản phẩm CNTT) để thực hiện các nghiệp vụ liên quan tới đăng ký, tạm dừng, hủy, tính cước dịch vụ.
 - + Sử dụng giao thức webservice, FTP

Quy trình kết nối dịch vụ:

- (1): Các thuê bao MegaMeeting (gọi chung là User) sử dụng tài khoản được cấp đăng nhập <http://megameeting.mobifone.vn>. Lúc đó hệ thống sẽ thực hiện xác thực khi người dùng đăng nhập qua máy chủ web server. Máy chủ này xác nhận rằng thuê bao User đúng là thuê bao MegaMeeting
- (2): Khởi tạo phiên: Web server sẽ chuyển yêu cầu khởi tạo phiên cho máy chủ Conference Server quản lý. Máy chủ Conference sẽ tiến hành khởi tạo phòng họp cho các Users.
- (3): Sau khi tạo phiên, các luồng dữ liệu live streaming sẽ lưu chuyển riêng trong nội bộ của conference giữa các Users tham gia cuộc họp.

5. Thông tin kết nối hệ thống

STT	Hệ thống MegaMeeting		Hệ thống nội bộ của MobiFone				
	Thiết bị	IP nguồn	Thiết bị	IP đích	Port	Giao thức	Ghi chú
1	Webserver	203.162.238.3	Marketplace	103.199.78.59	9090 21 22	Web service; FTP	Nhận thông tin đăng ký, tạm dừng, chỉnh sửa, kích hoạt và hủy dịch vụ của KHDN; Gửi file tổng hợp phí dịch vụ của các KHDN hàng tháng.
2	Conference Server	203.162.238.8					

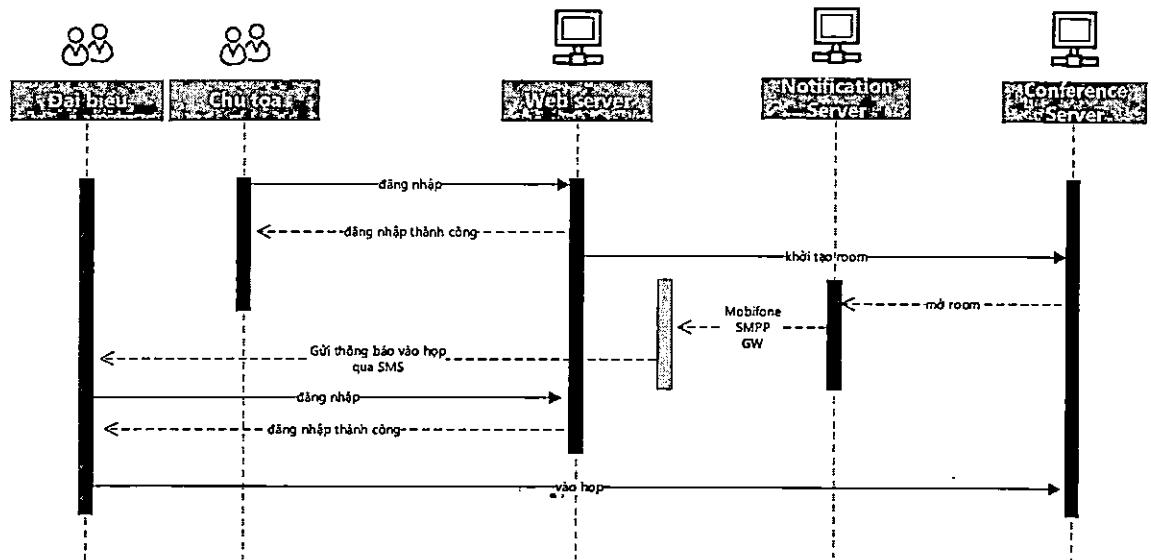
6. Cấu hình server

- Năng lực xử lý của hệ thống: Hệ thống cung cấp dịch vụ đáp ứng tối đa tới 500 điểm cầu đồng thời/phòng họp; Không giới hạn số phòng họp và số điểm cầu.
- Khả năng mở rộng: Hệ thống được kiến trúc, thiết kế với khả năng mở rộng theo nhu cầu (scalable), có khả năng mở rộng không giới hạn bởi kiến trúc hệ thống là cloud và cluster.
- Cấu hình máy chủ:
 - + Web server:
 - o Processor: Intel Quadcore 3.1GHz
 - o RAM: 4GB
 - o HDD: 80GB

- Connection: 01 k1 port 100/1000
- + Conference Server:
 - Processor: Intel Quadcore 3.1GHz
 - RAM: 8GB
 - HDD: 120GB
 - Port opening: TCP/UDP 443, 8801 và TCP dài port từ 8802-8804

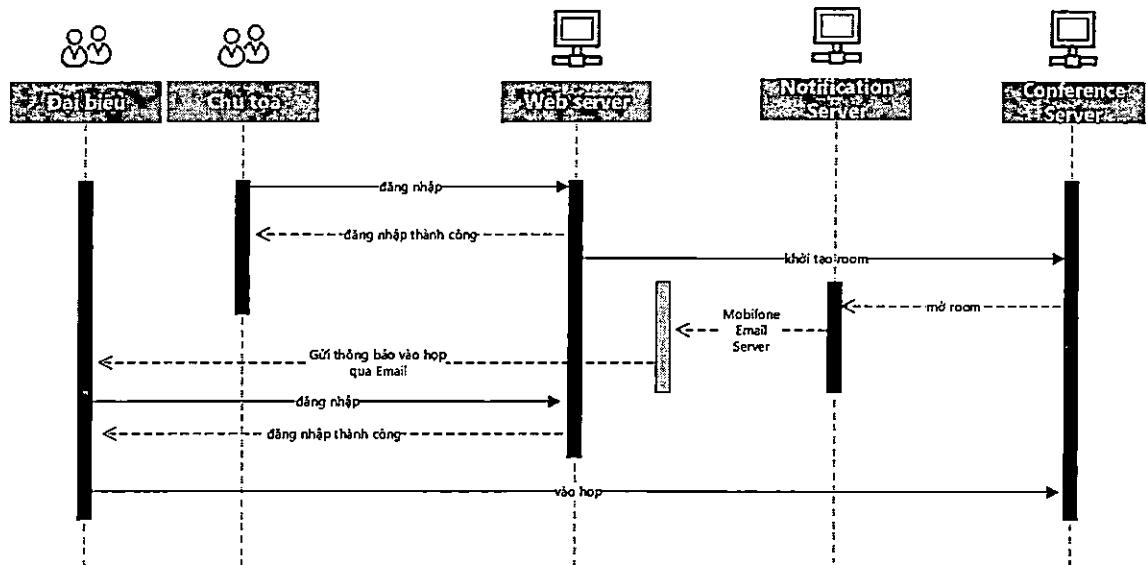
Cơ chế hoạt động

7.1. Tạo phòng họp và gửi tin nhắn thông báo



- Bước 1: Chủ tọa đăng nhập vào website dịch vụ
- Bước 2: Chủ tọa tiến hành lựa chọn đại biểu tham gia họp, lựa chọn phương thức thông báo qua SMS và khởi tạo room
- Bước 3: Conference Server nhận request khởi tạo room và gửi request nhắn tin thông báo tới Notification Server
- Bước 4: Notification Server gửi request nhắn tin tới SMPPGW
- Bước 5: SMPPGW gửi tin nhắn thông báo phòng họp đã được khởi tạo tới thuê bao của các đại biểu đã đăng ký trong thông tin tài khoản.
- Bước 6: Các đại biểu đăng nhập hệ thống và tham gia buổi họp

7.2. Tạo phòng họp và gửi email thông báo



- Bước 1: Chủ tọa đăng nhập vào website dịch vụ
- Bước 2: Chủ tọa tiến hành lựa chọn đại biểu tham gia họp, lựa chọn phương thức thông báo qua Email và khởi tạo room
- Bước 3: Conference Server nhận request khởi tạo room và gửi request nhắn tin thông báo tới Notification Server
- Bước 4: Notification Server gửi request nhắn tin tới Email Server
- Bước 5: Email Server gửi email thông báo phòng họp đã được khởi tạo tới email của các đại biểu đã đăng ký trong thông tin tài khoản.
- Bước 6: Các đại biểu đăng nhập hệ thống và tham gia buổi họp

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	30/08/2021 15:47:43	-
2	Đỗ Xuân Thắng	Trưởng ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	30/08/2021 15:32:21	Kính trình

Nguyễn Công Hoàn hoan.nguyencong@mobi.vn hoan.nguyencong@mobi.vn 30/08/2021 16:13:24

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 4668/MOBIFONE-KHDN

V/v triển khai kinh doanh Bộ sản phẩm
MobiFone Smart Office (Version 2.0)
và các giải pháp thuộc Bộ sản phẩm

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 30 tháng 8 năm 2021

Kính gửi:

- Ban Khách hàng doanh nghiệp;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Chăm sóc khách hàng;
- Ban Tuyên giáo-Truyền thông;
- Ban Tài chính-Kế toán;
- Ban Kế hoạch-Chiến lược;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1,2,3,4,5,6,7,8,9.

Căn cứ phê duyệt chỉ đạo của Lãnh đạo Tổng công ty tại Tờ trình số 171/TTr-KHDN-CNTT ngày 23/8/2021 của Trưởng các Ban Khách hàng doanh nghiệp và Công nghệ thông tin về việc báo cáo kết quả phát triển 2 Bộ sản phẩm MobiFone Smart Office, MobiFone Smart Sales và đề xuất chính thức đưa Bộ sản phẩm MobiFone Smart Office kinh doanh trên thị trường,

Căn cứ Quyết định số 1454/QĐ-MOBIFONE ngày 30/8/2021 của Lãnh đạo Tổng công ty về việc đưa Bộ sản phẩm và các giải pháp trong Bộ sản phẩm MobiFone Smart Office (version 2.0) vào kinh doanh trên thị trường;

Tổng công ty hướng dẫn các đơn vị triển khai kinh doanh Bộ sản phẩm MobiFone Smart Office và các giải pháp thuộc Bộ sản phẩm theo các nội dung, cụ thể như sau:

I. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

Chính sách kinh doanh Bộ sản phẩm MobiFone Smart Office và các giải pháp thuộc Bộ sản phẩm gồm có các nội dung chính sau:

1. Giới thiệu chung về Bộ sản phẩm và các giải pháp thuộc Bộ sản phẩm.
2. Đối tượng khách hàng mục tiêu.
3. Chính sách giá phiên bản On-Cloud và On-Premise cho Bộ sản phẩm MobiFone Smart Office (Version 2.0) và các giải pháp thuộc Bộ sản phẩm gồm MobiFone e-Office, MobiFone e-Cabinet, MobiFone Meeting.

- Đối với các hợp đồng đang còn hiệu lực: Tiếp tục áp dụng chính sách giá hiện tại cho đến khi hết hạn hợp đồng, không thực hiện gia hạn tiếp. Sau khi hết hạn hợp đồng, đàm phán ký lại hợp đồng với khách hàng theo chính sách giá mới, đảm bảo tính đồng bộ trong việc quản lý, áp dụng chính sách giá theo Bộ sản phẩm và các giải pháp thuộc Bộ sản phẩm.

- Đối với các khách hàng mới: Áp dụng chính sách giá mới kể từ khi Văn bản này có hiệu lực.

- Đối với trường hợp khách hàng chỉ có nhu cầu mua giải pháp đơn lẻ thuộc Bộ sản phẩm thì trong hợp đồng ký với khách hàng yêu cầu ghi rõ: Giải pháp (a) thuộc Bộ sản phẩm (b), ví dụ: Giải pháp Văn phòng điện tử MobiFone e-Office thuộc Bộ sản phẩm MobiFone Smart Office (sau đây gọi tắt là giải pháp MobiFone e-Office). Mục đích để tiến tới loại bỏ các giải pháp đơn lẻ không gắn với Bộ sản phẩm như hiện nay, đồng thời để công tác truyền thông, quản lý các sản phẩm dịch vụ CNTT được thống nhất trên toàn Tổng công ty.

4. Các nội dung khác: Chi phí phát triển, duy trì cho kênh bán; truyền thông; đào tạo; ghi nhận doanh thu;....

(Chi tiết Chính sách kinh doanh tại Phụ lục kèm theo)

II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Khách hàng doanh nghiệp

- Chủ trì hướng dẫn các đơn vị triển khai kinh doanh theo các nội dung nêu tại Mục I và giải quyết các vướng mắc trong quá trình triển khai (nếu có).

- Đề xuất điều chỉnh, bổ sung chính sách kinh doanh (nếu cần) để phù hợp với tình hình kinh doanh thực tế.

2. Ban Công nghệ thông tin

- Chủ trì điều hành, hướng dẫn các đơn vị xây dựng các công cụ, hệ thống kỹ thuật để đáp ứng yêu cầu kinh doanh theo các nội dung nêu tại Mục I. Hoàn thành trước ngày 20/9/2021.

- Chủ trì điều hành các đơn vị tiếp nhận, xử lý các sự cố, lỗi kỹ thuật và các phản ánh về chất lượng sản phẩm, tính năng sản phẩm trong quá trình kinh doanh.

3. Ban Chăm sóc khách hàng

- Chủ trì điều hành, hướng dẫn các đơn vị tiếp nhận, xử lý các phản ánh, khiếu nại của khách hàng.

4. Ban Kế hoạch-Chiến lược, Ban Tài chính-Kế toán

- Chủ trì hướng dẫn các đơn vị công tác hạch toán kế toán, ghi nhận doanh thu, chi phí liên quan đến Bộ sản phẩm theo quy định.

5. Ban Tuyên giáo-Truyền thông

- Chủ trì, phối hợp với các Ban Khách hàng doanh nghiệp và Công nghệ thông tin để tổ chức ra mắt Bộ sản phẩm và truyền thông, quảng cáo Bộ sản phẩm tới các khách hàng mục tiêu.

6. Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone

- Chủ trì triển khai kinh doanh và xây dựng các công cụ, hệ thống kỹ thuật đáp ứng yêu cầu tại Mục I. Hoàn thành trước ngày 20/9/2021.

- Chủ trì vận hành hệ thống, giám sát chất lượng dịch vụ và bổ sung, hiệu chỉnh các tính năng sản phẩm đáp ứng nhu cầu khách hàng, tạo sự khác biệt, lợi thế cạnh tranh so với các doanh nghiệp đối thủ trên thị trường. Yêu cầu Trung tâm cù đầu mối phụ trách hỗ trợ xử lý phản ánh, khiếu nại của khách hàng và thông báo cho các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực để phối hợp triển khai theo quy định.

- Chủ trì hướng dẫn các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực thực hiện khai báo (gói cước, thông tin khách hàng, dịch vụ,...) trên các hệ thống kỹ thuật liên quan và xây dựng, ban hành các Mẫu hợp đồng cung cấp dịch vụ, đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật, của Tổng công ty.

- Khẩn trương hoàn thiện các giải pháp khác thuộc Bộ sản phẩm MobiFone Smart Office để đa dạng hóa sản phẩm cung cấp ra thị trường cho khách hàng.

- Tổ chức đào tạo cho các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực và xây dựng bộ tài liệu đào tạo, hướng dẫn sử dụng cho nhân viên bán hàng và cho khách hàng theo các nội dung nêu tại Phụ lục kèm theo. Hoàn thành trong tháng 9/2021.

- Đối với thời gian lưu trữ cơ sở dữ liệu của khách hàng trên Cloud của MobiFone: Trung tâm nghiên cứu báo cáo, đề xuất các nội dung sau trong tháng 9/2021:

+ Thời gian lưu trữ (miễn phí, tính tiền); dung lượng lưu trữ (giới hạn, không giới hạn) đối với cơ sở dữ liệu của khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ trên Cloud của MobiFone trong 2 trường hợp: Khách hàng đang trong thời gian sử dụng dịch vụ của MobiFone và khách hàng không còn sử dụng dịch vụ của MobiFone.

+ Thời điểm, cách thức thông báo tới khách hàng (ít nhất 02 lần trước khi thực hiện xóa dữ liệu của khách hàng khỏi hệ thống để khách hàng có thể tải dữ liệu về chủ động lưu trữ, quản lý theo quy định của Pháp luật liên quan).

+ Quy định rõ trong hợp đồng ký với khách hàng.

- Theo dõi tình hình kinh doanh Bộ sản phẩm và định kỳ hàng tháng báo cáo Tổng công ty kết quả triển khai kinh doanh tại các đơn vị.

7. Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực

- Chủ trì tiếp cận khách hàng, triển khai kinh doanh theo các nội dung đã nêu tại Mục I và đề xuất điều chỉnh chính sách kinh doanh theo tình hình thực tế (nếu cần).

- Chủ trì tổng hợp nhu cầu khách hàng, thông tin thị trường/đối thủ và các phản ánh, khiếu nại của khách hàng về tính năng, chất lượng sản phẩm trong quá trình kinh doanh để các đơn vị tạo sản phẩm nghiên cứu nâng cấp, hiệu chỉnh sản phẩm đáp ứng nhu cầu kinh doanh.

- Chủ trì, phối hợp truyền thông, quảng bá Bộ sản phẩm tới các khách hàng, đối tác tại địa bàn và mời khách hàng trải nghiệm dùng thử Bộ sản phẩm của MobiFone.

Lãnh đạo Tổng công ty yêu cầu các đơn vị khẩn trương triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai nếu có vướng mắc đề nghị phản ánh ngay về Tổng công ty (Ban Khách hàng doanh nghiệp) để kịp thời phối hợp giải quyết./.

Đối tượng:

- Như trên;
- A.Cường-TGĐ;
- A.Nam-PTGĐ;
- Lưu: VT, KHDN.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Bùi Sơn Nam

Phụ lục

CHÍNH SÁCH KINH DOANH BỘ SẢN PHẨM MOBIFONE SMART OFFICE (VERSIOIN 2.0) VÀ CÁC GIẢI PHÁP THUỘC BỘ SẢN PHẨM

(Kèm theo Công văn số /MOBIFONE-KHDN ngày tháng năm 2021
của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

1. Giới thiệu chung

1.1. Mô tả

- Bộ sản phẩm MobiFone Smart Office (Version 2.0): Bộ sản phẩm số hóa văn phòng điện tử một cách toàn diện được cung cấp dưới dạng một nền tảng cơ bản cùng với các thành phần tính năng, ứng dụng tùy chọn nâng cao giúp các doanh nghiệp có thể dễ dàng tùy biến lựa chọn sử dụng theo nhu cầu đặc thù, tiết kiệm chi phí triển khai so với việc đầu tư một hệ thống nhiều chức năng nhưng không sử dụng tới.

- Giải pháp MobiFone e-Office: Giải pháp giúp tổ chức, doanh nghiệp quản lý điều hành hoạt động văn phòng, các quy trình nghiệp vụ hành chính một cách hiệu quả và nhanh chóng.

- Giải pháp MobiFone Meeting: Giải pháp được thiết kế cho các cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức và các tập đoàn lớn tiến hành cuộc họp, hội nghị trực tuyến tại nhiều địa điểm khác nhau. Với MobiFone Meeting, các doanh nghiệp có thể tổ chức các cuộc họp nội bộ, họp với đối tác, khách hàng dễ dàng mà không cần phải cài đặt phần mềm phức tạp như những giải pháp khác hiện có trên thị trường.

- Giải pháp MobiFone e-Cabinet: Giải pháp đáp ứng đầy đủ các tính năng tiện ích quản lý, tổ chức các cuộc họp trên môi trường mạng thông qua các thiết bị thông minh. Giải pháp giúp nâng cao chất lượng cuộc họp, hội thảo, không mất quá nhiều thời gian chuẩn bị như cuộc họp truyền thống, nhằm quản lý và điều hành cuộc họp tốt hơn.

1.2. Các tính năng chính

- Giải pháp MobiFone e-Office:

+ Quản lý văn bản: Cung cấp các chức năng, công cụ quản lý văn bản đến đi trong nội bộ và liên thông.

+ Quản lý công việc: Cung cấp các chức năng hữu ích cho công tác quản lý, đăng ký, đánh giá công việc trong đơn vị.

- + Quản lý hành chính: Cung cấp các quy trình/thủ tục hành chính trong doanh nghiệp như đăng ký phòng họp, điều xe, họp hội nghị truyền hình,...
 - + Quản trị hệ thống: Cung cấp các chức năng, công cụ cho người quản trị nói chung.
- Giải pháp MobiFone Meeting:**
- + Cung cấp đầy đủ tính năng hội nghị truyền hình như: tạo các cuộc họp cố định/không cố định với chất lượng HD, chia sẻ màn hình, ghi âm, giơ tay, chat,...
 - + An toàn và bảo mật với việc xác thực nhiều lớp trên ứng dụng (qua tài khoản, mật khẩu cuộc họp, giới hạn thành phần tham dự cuộc họp..).
 - + Chất lượng âm thanh, hình ảnh tốt có thể hỗ trợ cuộc họp lên tới 100 người.
 - + Cung cấp đầy đủ các công cụ báo cáo quản lý cuộc họp, quản lý người dùng, thành phần tham dự của tổ chức.
 - + Dễ dàng customize và tích hợp với các sản phẩm khác giúp tối ưu hiệu quả làm việc.
 - + Sử dụng đa nền tảng (Trình duyệt, ứng dụng mobile, ứng dụng trên máy tính - Desktop)
- Giải pháp MobiFone e-Cabinet:**
- + Quản trị: Cung cấp các tính năng về quản lý phân quyền vai trò và danh mục hệ thống.
 - + Quản lý thông tin phòng họp trước cuộc họp: Cung cấp các tính năng về quản lý phòng họp, đăng ký lịch họp và mời khách tham dự cuộc họp
 - + Quản lý và điều hành trong cuộc họp: Cung cấp các tính năng hữu ích cho công tác điều hành và chủ trì cuộc họp như điểm danh đầu giờ, quản lý được các Phát biểu của những thành viên tham dự họp, cung cấp chức năng xin ý, biểu quyết của thành viên tham dự họp. Tích hợp với chức năng họp online.
 - + Kết luận cuộc họp: Cung cấp tính năng hữu ích cho thư ký dự thảo và xin được ý kiến về dự thảo và kết luận thông tin cuộc họp đầy đủ và chính xác.
 - + Các tiện ích trong phòng họp: Cung cấp chức năng ghi chú trực tiếp trong phòng họp. xem thực tiếp file tài liệu cuộc họp...

2. Đối tượng khách hàng mục tiêu

- Các tổ chức, doanh nghiệp quy mô vừa và lớn như các cơ quan nhà nước, tập đoàn, tổng công ty,... có số lượng người dùng từ 100 người trở lên (đối với giải pháp MobiFone e-Office và MobiFone e-Cabinet). Riêng đối với giải pháp MobiFone Meeting có thể sử dụng đối với các tổ chức, doanh nghiệp ở bất kỳ quy mô nào.

3. Chính sách giá bán phiên bản On-Cloud

3.1. Giải pháp MobiFone e-Office

Xây dựng chính sách giá bán giải pháp theo các gói 10 user, cụ thể như sau:

- Đối với các gói khách hàng mua lần đầu hoặc đăng ký mua mới (sau đây gọi là **gói Mẹ**):

Tổng số user đăng ký mua (X)	Số lượng user trong gói	Chu kỳ thanh toán trả trước 06 tháng		Chu kỳ thanh toán trả trước 12 tháng	
		Tên gói Mẹ	Giá gói Mẹ/tháng (VNĐ)	Tên gói Mẹ	Giá gói Mẹ/tháng (VNĐ)
X ≤ 50	10	OFFICE 1_6	700.000	OFFICE 1_12	650.000
50 < X ≤ 100	10	OFFICE 2_6	650.000	OFFICE 2_12	600.000
100 < X ≤ 200	10	OFFICE 3_6	600.000	OFFICE 3_12	550.000
200 < X ≤ 300	10	OFFICE 4_6	550.000	OFFICE 4_12	500.000
300 < X ≤ 400	10	OFFICE 5_6	500.000	OFFICE 5_12	450.000
400 < X	10	OFFICE 6_6	450.000	OFFICE 6_12	400.000

- Đối với các gói mua thêm (Add-on) kèm theo gói Mẹ (sau đây gọi là **gói Con**):

Gói con kèm theo gói Mẹ		Số lượng user trong gói	Gói con kèm theo gói Mẹ	
Tên gói Mẹ	Giá gói Con/tháng (VNĐ)		Tên gói Mẹ	Giá gói Con/tháng (VNĐ)
OFFICE 1_6	750.000	10	OFFICE 1_12	700.000
OFFICE 2_6	700.000	10	OFFICE 2_12	650.000
OFFICE 3_6	650.000	10	OFFICE 3_12	600.000
OFFICE 4_6	600.000	10	OFFICE 4_12	550.000
OFFICE 5_6	550.000	10	OFFICE 5_12	500.000
OFFICE 6_6	500.000	10	OFFICE 6_12	450.000

3.2. Giải pháp MobiFone e-Cabinet

Xây dựng chính sách giá bán giải pháp theo các gói 10 user, cụ thể như sau:

- Đối với các gói khách hàng mua lần đầu hoặc đăng ký mua mới (sau đây gọi là **gói Mẹ**):

Tổng số user đăng ký mua (X)	Số lượng user trong gói	Chu kỳ thanh toán trả trước 06 tháng		Chu kỳ thanh toán trả trước 12 tháng	
		Tên gói Mẹ	Giá gói Mẹ/tháng (VNĐ)	Tên gói Mẹ	Giá gói Mẹ/tháng (VNĐ)
X ≤ 50	10	CABINET 1_6	300.000	CABINET 1_12	280.000
50 < X ≤ 100	10	CABINET 2_6	280.000	CABINET 2_12	260.000
100 < X ≤ 200	10	CABINET 3_6	260.000	CABINET 3_12	240.000
200 < X ≤ 300	10	CABINET 4_6	240.000	CABINET 4_12	220.000
300 < X ≤ 400	10	CABINET 5_6	220.000	CABINET 5_12	200.000
400 < X	10	CABINET 6_6	200.000	CABINET 6_12	180.000

- Đối với các gói mua thêm (Add-on) kèm theo gói Mẹ (sau đây gọi là **gói Con**):

Gói Con kèm theo gói Mẹ		Số lượng user trong gói	Gói Con kèm theo gói Mẹ	
Tên gói Mẹ	Giá gói Con/tháng (VNĐ)		Tên gói Mẹ	Giá gói Con/tháng (VNĐ)
CABINET 1_6	320.000	10	CABINET 1_12	300.000
CABINET 2_6	300.000	10	CABINET 2_12	280.000
CABINET 3_6	280.000	10	CABINET 3_12	260.000
CABINET 4_6	260.000	10	CABINET 4_12	240.000
CABINET 5_6	240.000	10	CABINET 5_12	220.000
CABINET 6_6	220.000	10	CABINET 6_12	200.000

3.3. Giải pháp MobiFone Meeting

a) Phương án giá bán theo các gói 10 user, cụ thể như sau:

+ Đối với các gói khách hàng mua lần đầu hoặc đăng ký mua mới (sau đây gọi là **gói Mẹ**):

Tổng số user đăng ký mua (X)	Số lượng user trong gói	Chu kỳ thanh toán trả trước 06 tháng		Chu kỳ thanh toán trả trước 12 tháng	
		Tên gói Mẹ	Giá gói Mẹ/tháng (VNĐ)	Tên gói Mẹ	Giá gói Mẹ/tháng (VNĐ)
X ≤ 50	10	MEETING 1_6	300.000	MEETING 1_12	280.000
50 < X ≤ 100	10	MEETING 2_6	280.000	MEETING 2_12	260.000
100 < X ≤ 200	10	MEETING 3_6	260.000	MEETING 3_12	240.000
200 < X ≤ 300	10	MEETING 4_6	240.000	MEETING 4_12	220.000
300 < X ≤ 400	10	MEETING 5_6	220.000	MEETING 5_12	200.000
400 < X	10	MEETING 6_6	200.000	MEETING 6_12	180.000

- Đối với các gói mua thêm (Add-on) kèm theo gói Mẹ (sau đây gọi là **gói Con**):

Gói Con kèm theo gói Mẹ		Số lượng user trong gói	Gói Con kèm theo gói Mẹ	
Tên gói Mẹ	Giá gói Con/tháng (VNĐ)		Tên gói Mẹ	Giá gói Con/tháng (VNĐ)
MEETING 1_6	320.000	10	MEETING 1_12	300.000
MEETING 2_6	300.000	10	MEETING 2_12	280.000
MEETING 3_6	280.000	10	MEETING 3_12	260.000
MEETING 4_6	260.000	10	MEETING 4_12	240.000
MEETING 5_6	240.000	10	MEETING 5_12	220.000
MEETING 6_6	220.000	10	MEETING 6_12	200.000

b) Phương án giá bán theo Phòng họp:

- Điều kiện áp dụng: Chỉ áp dụng phương án giá bán theo Phòng họp cho các khách hàng mua lẻ giải pháp MobiFone Meeting (không áp dụng trong trường hợp khách hàng mua combo cùng các giải pháp khác thuộc Bộ sản phẩm).

- Tiếp tục áp dụng chính sách giá bán theo quy định hiện tại, cụ thể như sau:

STT	Số Phòng họp	Đơn giá (VNĐ/phòng họp/tháng)		
		Chu kỳ thanh toán 01 tháng	Chu kỳ thanh toán 06 tháng	Chu kỳ thanh toán 12 tháng
1	Từ 01-04	500.000	450.000	400.000
2	Từ 05- 10	450.000	400.000	350.000
3	Từ 11 trở lên	400.000	350.000	300.000

*** Ghi chú:**

+ Giải pháp MobiFone Meeting của MobiFone không chịu thuế VAT (nên khách hàng không phải trả thêm thuế VAT).

+ Hình thức thanh toán: Trả trước. Không hoàn tiền nếu khách hàng không sử dụng hết thời gian đã thanh toán.

+ Giá cước áp dụng theo hình thức lũy tiến đối với số phòng họp tăng thêm.

+ Không giới hạn thời gian họp và số lượng buổi họp (khuyến nghị khách hàng sử dụng tối đa 100 điểm cầu ở một thời điểm để đạt chất lượng tốt nhất).

3.4. Bộ sản phẩm MobiFone Smart Office

Xây dựng chính sách giá bán Bộ sản phẩm theo các gói 10 user, cụ thể như sau:

- Đối với các gói khách hàng mua lần đầu hoặc đăng ký mua mới (sau đây gọi là **gói Mẹ**):

Số lượng user đăng ký (X)	X ≤ 50		50 < X ≤ 100		100 < X ≤ 200		200 < X ≤ 300		300 < X ≤ 400		400 < X	
Gói Mẹ (10 user)	Cơ bản	Nâng cao										
- MobiFone e-Office	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
- MobiFone Meeting	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
- MobiFone e-Cabinet				✓		✓		✓		✓		✓
Chu kỳ thanh toán trả trước 06 tháng												
Tên gói Mẹ	Cơ bản 1_6	Nâng cao 1_6	Cơ bản 2_6	Nâng cao 2_6	Cơ bản 3_6	Nâng cao 3_6	Cơ bản 4_6	Nâng cao 4_6	Cơ bản 5_6	Nâng cao 5_6	Cơ bản 6_6	Nâng cao 6_6
Giá gói Mẹ/tháng (VNĐ)	900.000	1.105.000	837.000	1.029.000	774.000	952.000	711.000	876.000	648.000	799.000	585.000	723.000
Tiết kiệm so với mua lẻ các giải pháp	10%	15%	10%	15%	10%	15%	10%	15%	10%	15%	10%	15%
Chu kỳ thanh toán trả trước 12 tháng												
Tên gói Mẹ	Cơ bản 1_12	Nâng cao 1_12	Cơ bản 2_12	Nâng cao 2_12	Cơ bản 3_12	Nâng cao 3_12	Cơ bản 4_12	Nâng cao 4_12	Cơ bản 5_12	Nâng cao 5_12	Cơ bản 6_12	Nâng cao 6_12
Giá gói Mẹ/tháng (VNĐ)	850.000	1.040.000	791.000	968.000	731.000	896.000	672.000	824.000	612.000	752.000	553.000	680.000
Tiết kiệm so với mua lẻ các giải pháp	15%	20%	15%	20%	15%	20%	15%	20%	15%	20%	15%	20%

- Đối với các gói mua thêm (Add-on) kèm theo gói Mẹ (sau đây gọi là **gói Con**):

Gói Con kèm theo gói Mẹ Cơ bản		Số lượng user trong gói	Gói Con kèm theo gói Mẹ Nâng cao	
Tên gói Mẹ	Giá gói Con/tháng (VNĐ)		Tên gói Mẹ	Giá gói Con/tháng (VNĐ)
Cơ bản 1_6	990.000	10	Nâng cao 1_6	1.215.000
Cơ bản 2_6	921.000	10	Nâng cao 2_6	1.132.000
Cơ bản 3_6	851.000	10	Nâng cao 3_6	1.047.000
Cơ bản 4_6	782.000	10	Nâng cao 4_6	964.000
Cơ bản 5_6	713.000	10	Nâng cao 5_6	879.000
Cơ bản 6_6	644.000	10	Nâng cao 6_6	795.000
Cơ bản 1_12	935.000	10	Nâng cao 1_12	1.144.000
Cơ bản 2_12	870.000	10	Nâng cao 2_12	1.065.000
Cơ bản 3_12	804.000	10	Nâng cao 3_12	986.000
Cơ bản 4_12	739.000	10	Nâng cao 4_12	906.000
Cơ bản 5_12	673.000	10	Nâng cao 5_12	827.000
Cơ bản 6_12	608.000	10	Nâng cao 6_12	748.000

3.5. Các quy định đối với chính sách giá bán theo gói user Bộ sản phẩm và các giải pháp thuộc Bộ sản phẩm

- Bộ sản phẩm và các giải pháp thuộc Bộ sản phẩm không chịu thuế VAT (khách hàng không phải trả thêm thuế VAT).

- Hình thức thanh toán: **Trả trước**

+ **Đối với gói Mẹ:** Áp dụng 2 chu kỳ thanh toán là 06 tháng và 12 tháng.

+ **Đối với gói Con:** Áp dụng chu kỳ thanh toán linh hoạt theo tháng. Khách hàng thực hiện trả trước (n) tháng tính từ tháng khách hàng đăng ký mua thêm các gói Con cho đến tháng kết thúc chu kỳ sử dụng của gói Mẹ (**để đảm bảo các gói Con kết thúc cùng thời điểm với gói Mẹ**).

+ Không hoàn tiền nếu khách hàng không sử dụng hết thời gian đã thanh toán.

- Tại một thời điểm chỉ áp dụng 01 mức giá cho gói Mẹ và 01 mức giá cho các gói Con mua thêm kèm theo gói Mẹ.

- Khi khách hàng **đăng ký mua gói Mẹ mới** thì các gói Mẹ & Con khách hàng đang sử dụng sẽ tự động kết thúc. Khách hàng sẽ không được hoàn tiền, không được cộng dồn thời gian sử dụng, không được cộng dồn số tiền còn lại vào lần thanh toán mua gói Mẹ mới.

- Trung tâm CNTT chịu trách nhiệm nghiên cứu xây dựng công cụ/hệ thống gửi Email tự động để thông báo/tư vấn cho khách hàng và các AM/CTKV phụ trách khách hàng trong trường hợp tổng số user hiện tại của khách hàng đã đạt mức sản lượng đủ để đăng ký mua gói Mẹ mới với giá cước rẻ hơn. Mục đích là để khách hàng và AM/CTKV có thêm thông tin để đăng ký mua gói Mẹ mới với giá cước ưu đãi hơn trước khi các gói hiện tại hết thời hạn sử dụng.

- **Ví dụ làm rõ cách tính giá:**

+ **Lần mua mới đầu tiên (mua gói Mẹ):** Khách hàng có nhu cầu sử dụng giải pháp MobiFone e-Office cho 65 user, chu kỳ thanh toán trả trước 06 tháng (từ tháng 01/2021 đến hết tháng 06/2021) => khách hàng sẽ mua trả trước 07 gói Mẹ OFFICE 2_6 với giá tiền 650.000 đồng/gói 10 user/tháng, tương đương tổng số tiền khách hàng trả trước cho MobiFone trong 06 tháng là $7*650.000*6 = 27.300.000$ VNĐ, sử dụng trong 06 tháng cho 70 user.

+ **Lần mua thêm thứ 1 (mua gói Con):** Khách hàng có nhu cầu mua thêm 18 user sử dụng từ tháng 4/2021 => khách hàng sẽ cần mua trả trước 02 gói Con với đơn giá 700.000 đồng/gói 10 user/tháng (kèm theo gói Mẹ OFFICE 2_6) sử dụng trong 03 tháng (tính từ tháng 4/2021 đến tháng 6/2021 - là thời điểm kết thúc gói Mẹ) với tổng số tiền khách hàng trả trước là $2*700.000*3 = 4.200.000$ VNĐ, sử dụng trong 03 tháng cho 20 user => Tổng số user của khách hàng sử dụng đến tháng 6/2021 là: $70 + 20 = 90$ user.

+ **Lần mua thêm thứ 2 (mua gói Con):** Khách hàng có nhu cầu mua thêm 15 user sử dụng từ tháng 5/2021 => khách hàng sẽ cần mua trả trước 02 gói Con với đơn giá 700.000 đồng/gói 10 user/tháng (kèm theo gói Mẹ OFFICE 2_6) sử dụng trong 02 tháng (tính từ tháng 5/2021 đến tháng 6/2021 - là thời điểm kết thúc gói Mẹ) với tổng số tiền khách hàng trả trước là $2*700.000*2 = 2.800.000$ VNĐ, sử dụng trong 02 tháng cho 20 user => Tổng số user của khách hàng sử dụng đến tháng 6/2021 là: $90 + 20 = 110$ user.

+ **Lưu ý:** Sau 3 lần mua (lần mua mới gói Mẹ đầu tiên + 2 lần mua thêm gói Con), tổng số user của khách hàng đã lên đến 110 user sử dụng đến hết tháng 6/2021 (nghĩa là khách hàng có thể đăng ký mua gói Mẹ mới với giá rẻ hơn, cụ thể là gói OFFICE 3_6 hoặc OFFICE 3_12). Trường hợp khách hàng có nhu cầu đăng ký mua gói Mẹ mới với giá rẻ hơn (gói OFFICE 3_6 hoặc OFFICE 3_12) thì tất cả gói Mẹ (OFFICE 2_6) và gói Con khách hàng đang sử dụng sẽ tự động kết thúc và khách hàng sẽ không được hoàn khách hàng sẽ không được hoàn tiền, không được cộng dồn thời gian sử dụng, không được cộng dồn số tiền còn lại vào lần thanh toán đăng ký mua gói mới.

3.6. Đối với các hạng mục chi phí khác (phát sinh trong quá trình triển khai cung cấp Bộ sản phẩm và các giải pháp thuộc Bộ sản phẩm cho khách hàng):

- Giao Giám đốc các đơn vị chủ động và chịu trách nhiệm quyết định giá mua/bán theo giá cả thị trường tại thời điểm đó, đảm bảo MobiFone không lỗ, tối đa lợi ích cho MobiFone và tuân thủ các quy định của Pháp luật, của Tổng công ty.

4. Chính sách giá bán phiên bản On-Premise

- Áp dụng trong trường hợp khách hàng có nhu cầu triển khai giải pháp trên hệ thống máy chủ của chính khách hàng, phát triển thêm tính năng chưa có sẵn hoặc thay đổi các tính năng có sẵn.

- Giá Bộ sản phẩm và các giải pháp thuộc Bộ sản phẩm phụ thuộc vào sự đàm phán giữa MobiFone với khách hàng, phụ thuộc vào quy mô doanh nghiệp, nhu cầu sử dụng và độ phức tạp trong việc tích hợp với các hệ thống, sản phẩm hiện có của khách hàng,....

- Giao Giám đốc Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone chủ động và tự chịu trách nhiệm quyết định chính sách giá cho Bộ sản phẩm và các giải pháp thuộc Bộ sản phẩm trong trường hợp này, đảm bảo tuân thủ các quy định hiện hành của Tổng công ty (chi tiết tại Công văn số 2915/MOBIFONE-KHDN ngày 20/6/2019).

5. Chi trả chi phí phát triển và duy trì cho kênh bán trên phiên bản On-Cloud

- Đối tượng áp dụng: Đại lý, AM bán Bộ sản phẩm và các giải pháp thuộc Bộ sản phẩm (phiên bản On-Cloud).

- Chính sách áp dụng:

Nội dung	AM	Đại lý
Chi phí phát triển và duy trì	35% doanh thu thực thu khách hàng	40% doanh thu thực thu khách hàng

- Các nội dung khác: Thực hiện theo quy định hiện hành.

6. Kênh bán hàng

- Kênh đại lý của Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone.
- Kênh AM, đại lý của các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực.

7. Ghi nhận doanh thu

- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực: Ghi nhận 100% doanh thu phát sinh thực tế tại đơn vị.
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone: Ghi nhận 100% doanh thu phát sinh của Bộ sản phẩm và các giải pháp thuộc Bộ sản phẩm tại tất cả các đơn vị.

8. Truyền thông

Các đơn vị triển khai truyền thông Online và Offline như sau:

- Truyền thông Online:
 - + Trước tình hình dịch Covid-19 diễn biến phức tạp, việc tổ chức các buổi hội thảo, thuyết trình Online/Webinar để giới thiệu, ra mắt Bộ sản phẩm tới báo chí và các khách hàng mục tiêu là rất cần thiết.
 - + Sử dụng tối ưu hóa công cụ tìm kiếm (Google) để đưa nội dung tìm kiếm Bộ sản phẩm và các giải pháp thuộc Bộ sản phẩm lên Top 10 tìm kiếm.
 - + Quảng cáo trên Facebook, Youtube.
 - + Viết bài PR trên các báo Online.
 - + Các hình thức khác: Đăng tin trên Website/Fanpage của MobiFone, sử dụng KOL/người ảnh hưởng để review sản phẩm,...
- Truyền thông Offline:
 - + Tổ chức các buổi hội thảo giới thiệu Bộ sản phẩm tại địa phương.
 - + Tham gia các sự kiện, triển lãm, giải thưởng để quảng bá Bộ sản phẩm.
 - + Đặt tờ rơi, standee, phát clip tại các cửa hàng MobiFone.

9. Công tác đào tạo và chuẩn bị tài liệu bán hàng

a) Công tác đào tạo

- Đào tạo Online:

- + Trung tâm CNTT thực hiện đào tạo Online cho các CKTV về Bộ sản phẩm và các giải pháp thuộc Bộ sản phẩm; tổng hợp các đề xuất, kiến nghị của CKTV về tính năng, chất lượng sản phẩm và chính sách kinh doanh để đánh giá, đề xuất điều chỉnh phù hợp.

+ Thời gian triển khai đào tạo: Trong tháng 9/2021.

- Đào tạo Offline:

- + Trung tâm CNTT lập kế hoạch thực hiện đào tạo trực tiếp cho các CKTV với thời gian tùy thuộc vào tình hình diễn biến của dịch bệnh Covid-19.

b) Tài liệu hướng dẫn sử dụng và hỗ trợ bán hàng

- Các đơn vị có thể truy cập vào link sau để xem và tải các tài liệu hướng dẫn sử dụng và hỗ trợ bán hàng:

https://drive.google.com/drive/folders/1NSFluykV8NCacUoIZMuBjEwLEXao2DR?fbclid=IwAR0ZEWAhLqThknkca6kUD49w_CdFOHE99UaJpz7vQ9gDvgBI3IyDPTVcl4

- Ngoài ra, yêu cầu Trung tâm CNTT khẩn trương hoàn thiện các nội dung sau trong tháng 9/2021:

+ Thực hiện quay các Video đào tạo, hướng dẫn sử dụng trực quan về các sản phẩm, dịch vụ CNTT của MobiFone và tích hợp trên Website, Youtube, Facebook,... để các CTKV và khách hàng có thể truy cập xem và tìm hiểu thêm về các sản phẩm, dịch vụ của MobiFone.

+ Bổ sung Bộ câu hỏi/giải đáp thường gặp và các câu hỏi/giải đáp của các CTKV trong quá trình thực hiện đào tạo, lấy ý kiến từ các CTKV.

+ Bổ sung bảng so sánh, đánh giá về các ưu/nhược điểm về các tính năng chính, chất lượng, tính bảo mật, chính sách kinh doanh,...của Bộ sản phẩm và các giải pháp thuộc Bộ sản phẩm so với các đối thủ chính trong đó có VNPT, Viettel để hỗ trợ các CTKV có thêm thông tin giới thiệu bán hàng.

10. Các quy định khác

- Đối với các hợp đồng đang còn hiệu lực: Cho phép tiếp tục áp dụng chính sách giá hiện tại cho đến khi hết hạn hợp đồng. Không thực hiện gia hạn và đàm phán ký lại hợp đồng với khách hàng theo chính sách giá mới, đảm bảo tính đồng bộ trong việc quản lý, áp dụng chính sách giá theo Bộ sản phẩm và các giải pháp thuộc Bộ sản phẩm.

- Đối với các khách hàng mới: Áp dụng chính sách giá mới kể từ khi Văn bản này có hiệu lực.

- Đối với trường hợp khách hàng chỉ có nhu cầu mua giải pháp đơn lẻ thuộc Bộ sản phẩm thì trong hợp đồng ký với khách hàng yêu cầu ghi rõ: Giải pháp (a) thuộc Bộ sản phẩm (b), ví dụ: Giải pháp MobiFone e-Office thuộc Bộ sản phẩm MobiFone Smart Office (sau đây gọi tắt là giải pháp MobiFone e-Office). Mục đích để tiến tới loại bỏ các giải pháp đơn lẻ không gắn với Bộ sản phẩm như hiện nay, đồng thời để công tác truyền thông, quản lý các sản phẩm dịch vụ CNTT được thống nhất trên toàn Tổng công ty.

- Đối với thời gian lưu trữ cơ sở dữ liệu của khách hàng trên Cloud của MobiFone: Trung tâm nghiên cứu báo cáo, đề xuất các nội dung sau trong tháng 9/2021:

+ Thời gian lưu trữ (miễn phí, tính tiền); dung lượng lưu trữ (giới hạn, không giới hạn) đối với cơ sở dữ liệu của khách hàng đã và đang sử dụng dịch vụ trên Cloud của MobiFone trong 2 trường hợp: Khách hàng đang trong thời gian sử dụng dịch vụ của MobiFone và khách hàng không còn sử dụng dịch vụ của MobiFone.

+ Thời điểm, cách thức thông báo tới khách hàng (ít nhất 02 lần trước khi thực hiện xóa dữ liệu của khách hàng khỏi hệ thống để khách hàng có thể tải dữ liệu về chủ

động lưu trữ, quản lý theo quy định của Pháp luật liên quan).

- + Quy định rõ trong hợp đồng ký với khách hàng.
- + Khẩn trương phát triển giải pháp lưu trữ và tích hợp vào Bộ sản phẩm theo kế hoạch đã được Tổng công ty phê duyệt chỉ đạo.

Nguyễn Công Hoàn hoan.nguyencong@mobifone.vn hoan.nguyencong@mobifone.vn 30/08/2021 16:13:24

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 5636 /MOBIFONE-
KHDN&KHCN&CNTT

V/v ban hành các biểu mẫu hợp đồng, phiếu
yêu cầu của dịch vụ MobiCA

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 19 tháng 11 năm 2019

Kính gửi:

- Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone.

Căn cứ Công văn số 3086/MOBIFONE-KHCN ngày 28/09/2019 của Lãnh đạo Tổng Công ty Viễn thông MobiFone về việc góp ý sửa đổi dự thảo bộ mẫu hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ thông tin di động mặt đất, HĐ MobiCA;

Căn cứ Quyết định số 1493/QĐ-MOBIFONE ngày 03/10/2019 của Lãnh đạo Tổng Công ty Viễn thông MobiFone về việc cung cấp Dịch vụ Xác thực và Cung cấp chứng thư số (MobiCA);

Căn cứ Công văn số 4778/MOBIFONE-KHDN&KHCN&CNTT ngày 03/10/2019 của Lãnh đạo Tổng Công ty Viễn thông MobiFone về việc hướng dẫn kinh doanh dịch vụ Xác thực và Cung cấp chứng thư số (MobiCA);

Hiện nay, Dịch vụ Xác thực và Cung cấp chứng thư số (MobiCA) đã sẵn sàng kinh doanh. Tổng Công ty ban hành các biểu mẫu hợp đồng, phiếu yêu cầu của dịch vụ MobiCA (theo phụ lục đính kèm) để các đơn vị tổ chức triển khai bán hàng.

- Phụ lục 1: Mẫu Hợp đồng Cung cấp và sử dụng Dịch vụ Xác thực và Cung cấp Chứng thư số (MobiCA).
- Phụ lục 2: Mẫu Phiếu yêu cầu dịch vụ Xác thực và Cung cấp Chứng thư số (MobiCA).
- Phụ lục 3: Mẫu Giấy xác nhận thông tin.

Lãnh đạo Tổng Công ty yêu cầu các đơn vị nghiêm túc thực hiện, trong quá trình triển khai nếu có vướng mắc, đề nghị liên hệ Ban Khách hàng doanh nghiệp, Ban Khách hàng cá nhân, Ban Công nghệ thông tin để phôi hợp giải quyết./. *Xe Jia Pe*

Nơi nhận:

- Như trên;
- A.Nam – PTGD;
- Lưu: VT, KHDN (linh.nt);
KHCN (duoc.qm);
CNTT (dong.caothai).

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Bùi Sơn Nam

**Phụ lục 1: Mẫu Hợp đồng Cung cấp và sử dụng Dịch vụ Xác thực
và Cung cấp Chứng thư số (MobiCA)**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

HỢP ĐỒNG

**CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ XÁC THỰC VÀ CUNG CẤP CHỨNG THƯ SỐ
(MOBICA)**

Số:/MOBICA-MOBIFONE...

Căn cứ:

- Luật Thương mại của nước Cộng hòa XHCN Việt Nam ngày 14 tháng 6 năm 2005;
- Luật Giao dịch điện tử, số 51/2005/QG11 ngày 29/11/2005;
- Nghị định số 130/2018/NĐ-CP quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về Chữ ký số và Dịch vụ chứng thực chữ ký số;
- Công văn số 3399/BTTTT-CTĐTQG ngày 21 tháng 11 năm 2014;
- Thông tư số 305/2016/TT-BTC của Bộ tài chính ngày 15 tháng 11 năm 2016 quy định mức thu, chế độ thu, nộp, quản lý và sử dụng phí dịch vụ duy trì hệ thống kiểm tra trạng thái chứng thư số;

Hôm nay, ngày tháng năm, tại Hà Nội..... chúng tôi gồm:

1. Bên sử dụng dịch vụ (Bên A):

Người đại diện: Ông/Bà Điện thoại:

Địa chỉ thường trú:

Số chứng minh thư/hộ chiếu: cấp ngày/...../..... tại.....

Mã số thuế: Email:

Tài khoản số: Mở tại:

Cán bộ trực tiếp sử dụng MobiCA:

Địa chỉ thường trú:

Số chứng minh thư/hộ chiếu: cấp ngày/...../..... tại.....

Điện thoại (sử dụng MobiCA): Email:

2. Bên cung cấp dịch vụ (Bên B):

Người đại diện: Ông/Bà Chức vụ:

Địa chỉ:

Điện thoại: Email:

Mã số thuế:

Tài khoản số: Mở tại:

Cán bộ trực tiếp giao dịch với Bên A:

Địa chỉ thường trú:

Số chứng minh thư/hộ chiếu: cấp ngày/...../..... tại.....

Điện thoại: Email:

Sau khi thoả thuận, các bên thống nhất ký kết hợp đồng cung cấp và sử dụng dịch vụ Xác thực và Cung cấp chứng thư số (MobiCA) với các nội dung sau:

Điều 1: Nội dung hợp đồng

- 1.1. Bên B đảm bảo cung cấp cho Bên A dịch vụ MobiCA: Dành cho doanh nghiệp
- 1.2. Bên B đảm bảo cung cấp chứng thư số cho Bên A với các đặc tính sau:
 - Đảm bảo tính xác thực trong các giao dịch điện tử.
 - Đảm bảo tính toàn vẹn dữ liệu của văn bản được ký bởi chữ ký xác thực hợp lệ.
 - Là bằng chứng chống chối bỏ trách nhiệm trên nội dung đã ký.
- 1.3. Bên A nhận thức đầy đủ quyền và trách nhiệm khi thực hiện giao dịch sử dụng dịch vụ trên đây, đồng thời chịu trách nhiệm bảo mật các yếu tố xác thực bao.

Điều 2: Phạm vi, giới hạn sử dụng, mức độ bảo mật và tiến độ cung cấp dịch vụ

- 2.1. Chứng thư số (CTS) được cấp bởi Bên B có phạm vi, giới hạn sử dụng căn cứ theo:
 - Điểm 6.2.1, Điểm 6.2.2 Khoản 6.2 Điều 6 của Hợp đồng này
 - Theo quy định của pháp luật hoặc cơ quan có thẩm quyền.
- 2.2. CTS được cấp bởi Bên B tuân thủ đầy đủ các tiêu chuẩn bảo mật theo quy định của pháp luật, cơ quan có thẩm quyền và được thể hiện trong Giấy đăng ký sử dụng dịch vụ, Quy định chứng thư số (Certificate Policy)/Quy chế chứng thực (Certificate Practices Statement) – CP/CPS.
- 2.3. Bên B sẽ bàn giao sản phẩm và dịch vụ cho Bên A tối đa không quá 05 ngày làm việc sau khi hai bên ký kết hợp đồng này.

Điều 3: Cước phí dịch vụ

- 3.1. Giá thiết bị lưu trữ chứng thư số MobiCA (MobiCA Simcard) theo qui định tại thời điểm ký hợp đồng.
- 3.2. Chi phí thuê bao duy trì chứng thư số, dịch vụ hàng năm theo bản đăng ký tại thời điểm ký hợp đồng lần đầu và bảng giá gia hạn tại thời điểm gia hạn dịch vụ.

Điều 4: Phương thức thanh toán

- 4.1. Bên A cam kết thanh toán bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản cho Bên B trong vòng 05 ngày ngay sau khi hai bên ký kết hợp đồng này.
- 4.2. Các khoản phí Bên A đã thanh toán cho Bên B sẽ không được hoàn trả trong trường hợp Bên A đơn phương chấm dứt hợp đồng.

Điều 5: Gia hạn sử dụng dịch vụ

- 5.1. Việc thông báo gia hạn được Bên B gửi cho Bên A bằng bất kỳ hình thức truyền tin hợp lệ nào (nhưng không bắt buộc) trước khi hết hạn sử dụng dịch vụ.
- 5.2. Việc gia hạn phải được hoàn thành thủ tục 05 ngày trước khi hết hạn sử dụng dịch vụ.

Điều 6: Quyền và nghĩa vụ của Bên A

6.1. Quyền của Bên A

- 6.1.1. Bên A có quyền yêu cầu Bên B cung cấp những thông tin sau:
 - a) Phạm vi, giới hạn sử dụng, mức độ bảo mật, phí cho việc cấp và sử dụng của loại chứng thư số mà Bên A xin cấp;
 - b) Những yêu cầu để đảm bảo sự an toàn trong lưu trữ và sử dụng khóa bí mật;
 - c) Thủ tục khiếu nại và giải quyết tranh chấp.
- 6.1.2. Bên A có quyền yêu cầu Bên B tạm dừng, thu hồi lại chứng thư số đã cấp và tự chịu trách nhiệm về yêu cầu đó.
- 6.1.3. Bên A có quyền tra cứu và tải Giấy chứng nhận điện tử theo quy định Bên B.

6.2. Nghĩa vụ trong lựa chọn chứng thư số, cung cấp thông tin và bảo mật

- 6.2.1. Bên A có nghĩa vụ cung cấp đầy đủ, chính xác các hồ sơ, giấy tờ và thông tin cần thiết theo yêu cầu của Bên B, gồm: Đơn đăng ký sử dụng dịch vụ MobiCA, hợp đồng sử dụng dịch vụ MobiCA.
- 6.2.2. Bên A có nghĩa vụ cung cấp thông tin, hồ sơ giấy tờ đầy đủ và trung thực cho Bên B, thuộc một trong các hình thức: **1. Bản sao từ sổ gốc; 2. Bản sao có chứng thực; 3. Bản sao xuất trình bản chính để đối chiếu của các loại giấy tờ sau:**

6.2.2.1. Đối với tổ chức:

- **1.** Quyết định thành lập hoặc **2.** Quyết định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức hoặc **3.** Giấy chứng nhận Đăng ký doanh nghiệp hoặc **4.** Giấy chứng nhận đầu tư.
- **1.** Chứng minh nhân dân hoặc **2.** Căn cước công dân hoặc **3.** Hộ chiếu của người đại diện theo pháp luật.
- **1.** Chứng minh nhân dân hoặc **2.** Căn cước công dân hoặc **3.** Hộ chiếu của người sử dụng dịch vụ MobiCA.

6.2.2.2. Đối với cá nhân:

- **1.** Chứng minh nhân dân hoặc **2.** Căn cước công dân hoặc **3.** Hộ chiếu của cá nhân yêu cầu cấp.

Nếu CTS cấp cho cá nhân là người có chức danh, thẩm quyền của cơ quan, tổ chức thì phải cung cấp thêm các tài liệu sau:

- Văn bản của cơ quan, tổ chức đề nghị cấp chứng thư số cho người có chức danh, thẩm quyền;
- Bản sao hợp lệ quyết định thành lập, quyết định quy định chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn hoặc văn bản xác nhận chức danh của người có thẩm quyền của cơ quan, tổ chức.

6.2.3. Đồng ý để Bên B công khai thông tin về CTS của Bên A trên cơ sở dữ liệu về chứng thư số của Bên B.

6.2.4. Bên A có trách nhiệm sử dụng chứng thư số chỉ cho các mục đích phù hợp với từng loại chứng thư số và theo quy định của pháp luật.

6.2.5. Bên A có nghĩa vụ cung cấp khóa bí mật và những thông tin cần thiết cho các cơ quan tiến hành tố tụng, cơ quan an ninh để phục vụ việc đảm bảo an ninh quốc gia hoặc điều tra theo quy định của pháp luật.

6.3. Nghĩa vụ và trách nhiệm trong việc tạo, sử dụng và quản lý khóa

6.3.1. Trực tiếp đến Bên B nhận Sim/USB Token/PIN hoặc đề nghị Bên B gửi đến địa chỉ mà Bên A chỉ định.

6.3.2. Chịu trách nhiệm quản lý Sim/USB Token và bảo mật PIN của thiết bị lưu Chữ ký số (CKS).

6.3.3. Lưu trữ và sử dụng khóa bí mật của mình một cách an toàn, bí mật trong suốt thời gian chứng thư số của Bên A có hiệu lực và tạm dừng.

6.3.4. Trường hợp Bên A mất thiết bị Sim sử dụng MobiCA, Bên A phải thực hiện việc đổi/mua Sim theo quy định viễn thông hiện hành và được cấp lại dịch vụ MobiCA.

6.3.5. Trường hợp Bên A mất thiết bị USB Token, Bên A phải đăng ký mới dịch vụ MobiCA.

6.3.6. Thông báo bằng hình thức nhanh nhất cho Bên B nếu phát hiện thấy dấu hiệu khóa bí mật của mình đã bị lộ, bị đánh cắp hoặc sử dụng trái phép để có các biện pháp xử lý.

6.3.7. Bên A hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật về mọi thiệt hại xảy ra nếu vi phạm quy định tại khoản 6.3.1 và khoản 6.3.2 của Điều này.

6.3.8. Các trách nhiệm khác theo quy định của Điều khoản, điều kiện hợp đồng và các quy định có liên quan của pháp luật.

6.4. Nghĩa vụ trong việc thay đổi, tạm dừng, khôi phục và thu hồi chứng thư số

6.4.1. Bên A phải có đơn xin thay đổi chứng thư số khi có nhu cầu.

6.4.2. Bên A phải có yêu cầu bằng văn bản tới Bên B trong trường hợp yêu cầu thay đổi, tạm dừng, khôi phục và thu hồi chứng thư số.

Điều 7: Quyền và nghĩa vụ của Bên B

7.1. Quyền của Bên B

7.1.1. Bên B được quyền thay đổi các quy trình nghiệp vụ theo quy định mới ban hành của cơ quan quản lý Nhà Nước có thẩm quyền.

7.1.2. Bên B được quyền yêu cầu Bên A bổ sung các thông tin, giấy tờ theo quy định của cơ quan quản lý Nhà Nước tại thời điểm CTS của Bên A vẫn còn hiệu lực.

7.1.3. Được miễn trách nhiệm trong trường hợp hệ thống xử lý, hệ thống truyền tin... bị trục trặc, hoặc vi bất cứ lý do gì ngoài khả năng kiểm soát của Bên B.

7.1.4. Bên B có quyền tạm dừng, thu hồi khi phát hiện tài liệu, thông tin do thuê bao cung cấp còn thiếu, không chính xác, không trung thực, sai sự thật.

7.2. Nghĩa vụ trong cấp chứng thư số

7.2.1. Đảm bảo sự an toàn trong lưu trữ và sử dụng khóa bí mật.

7.2.2. Cấp chứng thư số phù hợp với:

- Quy định chứng thư số/Quy chế chứng thực (CP/CPS) của nhà cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng Newtel-CA.
- Nghị định 130/2018/NĐ-CP của Chính phủ ban hành quy định chi tiết thi hành luật giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số.
- Khoản 1.2 điều 1 hợp đồng này.

7.2.3. Bên B không được từ chối cấp CTS cho tổ chức, cá nhân xin cấp CTS nếu không có lý do chính đáng.

7.2.4. Bảo hành thiết bị lưu trữ chứng thư số USB Token trong vòng 12 tháng. Không bảo hành khi bị vỡ, hỏng, cháy nổ, biến dạng, hư hại không còn giữ nguyên trạng ban đầu hoặc hư hỏng do các loại hóa chất, chất lỏng.

7.2.5. Bên B có nghĩa vụ cấp lại dịch vụ MobiCA miễn phí trong trường hợp Bên A thực hiện thay đổi Sim mất/hỏng có sử dụng dịch vụ MobiCA.

7.2.6. Thủ tục khiếu nại và giải quyết tranh chấp:

Bước 1: Khách hàng có thể khiếu nại, thắc mắc các vấn đề liên quan đến dịch vụ qua văn bản, email, điện thoại hoặc trực tiếp tại trụ sở của MobiCA.

Bước 2: Bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại tiếp nhận.

Bước 3: Các vấn đề liên quan đến dịch vụ của MobiCA và trong thời hiệu khiếu nại sẽ được tiếp nhận xử lý. Các vấn đề không liên quan đến dịch vụ của MobiCA hoặc các vấn đề quá thời hiệu khiếu nại thì sẽ được thông báo bằng hình thức truyền tin hợp lệ cho người khiếu nại biết và nêu rõ lý do từ chối tiếp nhận khiếu nại.

Bước 4: Các vấn đề có thể xử lý được ngay, đối với khách hàng khiếu nại trực tiếp tại trụ sở MobiCA thì bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại sẽ trả lời khách hàng trực tiếp đồng thời lập biên bản xử lý khiếu nại. Đối với khách hàng không khiếu nại trực tiếp mà qua các hình thức khác (như email, văn bản...) thì sẽ được trả lời bằng văn bản, email hoặc hình thức truyền tin hợp lệ khác trong vòng 05 ngày làm việc.

Bước 5: Các vấn đề bộ phận Tiếp nhận và xử lý khiếu nại không xử lý được ngay thì sẽ viết phiếu tiếp nhận xử lý khiếu nại gửi cho khách hàng.

Bước 6: Bộ phận Tiếp nhận và xử lý khiếu nại sau khi viết phiếu tiếp nhận khiếu nại sẽ phân loại và chuyển các bộ phận liên quan để điều tra làm rõ.

Bước 7: Các bộ phận liên quan điều tra và xác minh làm rõ, sau đó chuyển lại thông tin cho bộ phận Tiếp nhận và xử lý khiếu nại.

Bước 8: Bộ phận Tiếp nhận và xử lý khiếu nại trả lời Khách hàng theo kết quả điều tra của các bộ phận liên quan trong vòng 20 ngày làm việc kể từ ngày viết phiếu tiếp nhận khiếu nại.

Bước 9: Nếu Khách hàng đồng ý với kết quả trả lời thì bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại sẽ lưu hồ sơ và kết thúc.

Bước 10: Nếu khách hàng có văn bản không đồng ý với kết quả trả lời và có viện dẫn chứng cứ mới liên quan tới vấn đề khiếu nại thì bộ phận tiếp nhận và xử lý khiếu nại tiếp nhận, điều tra xác minh lại và trả lời khách hàng.

7.3. **Nghĩa vụ trong lưu trữ và sử dụng và công bố thông tin**

7.3.1. Bên B có nghĩa vụ lưu trữ thông tin và thu thập từ Bên A một cách an toàn và chỉ được sử dụng thông tin này vào mục đích liên quan đến chứng thư số, trừ trường hợp thỏa thuận hoặc quy định của pháp luật khác.

7.3.2. Bên B được công bố chứng thư số đã cấp cho Bên A trên cơ sở dữ liệu về chứng thư số của Bên B.

7.3.3. Chịu trách nhiệm về tính chính xác của những thông tin trên chứng thư số của Bên A đúng như những thông tin của Bên A đã cung cấp khi đăng ký và ký hợp đồng.

7.3.4. Đảm bảo kênh thông tin đã tiếp nhận yêu cầu tạm dừng, thu hồi chứng thư số và những thông tin về: (1) Quy chế chứng thực và chứng thư số; (2) Danh sách chứng thư số có hiệu lực, bị tạm dừng, bị thu hồi của thuê bao trên trang điện tử <https://mobica.mobifone.vn/> hoạt động 24/24 và 07 ngày làm việc trong tuần.

7.3.5. Đảm bảo lưu trữ, tạm dừng, thu hồi chứng thư số của Bên A theo đúng quy định của pháp luật.

- 7.3.6. Bên B có quyền cung cấp thông tin của Bên A cho cơ quan quản lý Nhà Nước phục vụ công tác đảm bảo an ninh thông tin, điều tra phòng chống tội phạm theo đúng trình tự, thủ tục pháp luật về tố tụng quy định.

7.4. Bão hiểm và trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho thuê bao

Bên B có trách nhiệm bồi thường thiệt hại cho thuê bao trong những trường hợp sau:

- 7.4.1. Thiệt hại xảy ra khi Bên B để lộ quá trình tạo khóa, lộ khóa bí mật trong quá trình chuyển giao, lưu trữ khóa bí mật và thông tin của Bên A.
- 7.4.2. Thiệt hại xảy ra là hậu quả của việc để lộ thông tin của thuê bao mà Bên B có nghĩa vụ lưu trữ bí mật.
- 7.4.3. Thiệt hại xảy ra là đưa lên chứng thư số những thông tin không chính xác so với những thông tin do Bên A cung cấp.
- 7.4.4. Thiệt hại xảy ra là hậu quả của việc không tuân thủ các quy định tại khoản 2,3 điều 28 Nghị định 130/2018/NĐ- CP.

Điều 8: Tạm dừng, thu hồi chứng thư số

8.1. Chứng thư số sẽ bị tạm dừng, thu hồi trong các trường hợp sau:

- a) Khi Bên A yêu cầu bằng văn bản và được Bên B xác minh là chính xác.
 - b) Thu hồi, khóa chứng thư số vào bất cứ lúc nào bằng cách thông báo cho Bên A khi Bên B có căn cứ khẳng định chứng thư số đã được cấp không tuân theo các quy định tại Điều 4, 5, 6 của hợp đồng này; hoặc khi Bên B phát hiện ra sai sót ảnh hưởng đến quyền lợi của Bên B và người nhận.
 - c) Thu hồi chứng thư số khi thuê bao là cá nhân đã chết hoặc mất tích theo tuyên bố của tòa án hoặc thuê bao là tổ chức giải thể hoặc phá sản theo quy định của pháp luật.
 - d) Khi có yêu cầu từ cơ quan Nhà Nước có thẩm quyền.
 - e) Khi Bên A không thực hiện đúng các điều khoản trong hợp đồng này.
 - f) Theo điều kiện tạm dừng, thu hồi chứng thư số đã được quy định trong Quy chế chứng thực.
 - g) Khi MobiCA phát hiện thiếu, thất thoát Hồ sơ.
 - h) Khi thuê bao thay đổi thông tin, địa chỉ liên hệ mà không thông báo cho MobiFone và MobiFone nhiều lần không liên lạc được để bổ sung thông tin so với đăng ký ban đầu.
- 8.2. Khi có căn cứ tạm dừng, thu hồi chứng thư số, Bên B sẽ tiến hành tạm dừng, thu hồi và đồng thời ngay lập tức thông báo cho Bên A và công bố trên cơ sở dữ liệu về chứng thư số việc tạm dừng, thu hồi thời gian bắt đầu và kết thúc việc tạm dừng.
- 8.3. Chứng thư số của Bên A sẽ được khôi phục lại khi các căn cứ của tạm dừng chứng thư số tại khoản 8.1 của điều 8 kết thúc, hoặc thời hạn tạm dừng theo yêu cầu của Bên A đã hết.
- 8.4. Các trường hợp khác theo quy định của Bên B và pháp luật.

Điều 9: Chấm dứt và thanh lý hợp đồng

9.1. Chấm dứt hợp đồng

Hợp đồng này chấm dứt trong các trường hợp sau đây:

- a) Hết thời hạn quy định tại Điều 10 dưới đây.
- b) Do Bên A trong khi sử dụng dịch vụ có hành vi vi phạm pháp luật, các thể lệ và quy định về khai thác dịch vụ; không thanh toán cước phí dịch vụ như quy định tại hợp đồng này.
- c) Theo yêu cầu của một trong các bên và có sự đồng ý của các bên tham gia ký hợp đồng.

9.2. Thanh lý hợp đồng

Hợp đồng sẽ được tự động thanh lý khi chứng thư số của Bên A hết hạn mà Bên A không tiếp tục gia hạn chứng thư số, không tiếp tục thanh toán phí duy trì dịch vụ theo quy định và các bên không xảy ra tranh chấp.

Điều 10: Thời hạn hiệu lực của hợp đồng

- 10.1. Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày ký và có thời hạn đến khi chứng thư số của Bên A hết hiệu lực sử dụng mà Bên A không tiếp tục gia hạn sử dụng chứng thư số.
- 10.2. Hợp đồng này tiếp tục có hiệu lực trong khoảng thời gian gia hạn chứng thư số tiếp theo của Bên A.

Điều 11: Chấp nhận tuân thủ Chính sách chứng thư và Quy định chứng thư số/Quy chế chứng thực (CP/CPS)

Ngoài những điều khoản về quyền nghĩa vụ các bên đã quy định tại hợp đồng này, trách nhiệm của các bên tham gia hợp đồng còn chịu sự kiểm soát của Chính sách chứng thư và Quy định chứng thư số/Quy chế chứng thực (CP/CPS) đã được Bộ Thông Tin và Truyền Thông phê duyệt.

Điều 12: Điều khoản chung

- 12.1. Các vấn đề yêu cầu phát sinh sẽ được các bên nghiên cứu, trao đổi, thống nhất và khi cần thiết sẽ ký các phụ lục bổ sung cho hợp đồng.
- 12.2. Mọi tranh chấp phát sinh từ hợp đồng này trước hết phải được các bên giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Nếu không thể thương lượng, hòa giải được thì tranh chấp sẽ được giải quyết tại Tòa án. Mọi chi phí phát sinh bên thua kiện chịu.
- 12.3. Các bên cam kết thực hiện nghiêm túc các quy định trong hợp đồng này trên tinh thần thiện chí, hợp tác, trung thực và cùng có lợi.
- 12.4. Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày ký và có thời hạn đến khi chứng thư số cấp cho Bên A hết hiệu lực sử dụng. Nếu hết thời hạn mà các bên không có ý kiến gì thì hợp đồng sẽ được gia hạn cho những năm tiếp theo. Tuy nhiên nếu hết thời hạn sử dụng mà Bên A không thanh toán phí gia hạn dịch vụ như Điều 5 thì áp dụng theo khoản 9.2 Điều 9 của hợp đồng.
- 12.5. Đơn đăng ký và các giấy tờ cần thiết (nếu có) được kèm theo hợp đồng này.

Hợp đồng được làm thành hai (02) bản bằng tiếng Việt có giá trị pháp lý như nhau, mỗi bên giữ một (01) bản.

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B

[Handwritten signatures and initials]

*Phụ lục 2: Mẫu Phiếu yêu cầu dịch vụ Xác thực
và Cung cấp Chứng thư số (MobiCA)*

mobifone
KẾT NỐI GIÁ TRỊ - KHỞI ĐẦY TIỀM NĂNG

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc
-----oo-----

**PHIẾU YÊU CẦU DỊCH VỤ XÁC THỰC VÀ CUNG CẤP
CHỨNG THƯ SỐ MOBICA**

I. Thông tin cá nhân/Cá nhân đại diện tổ chức/doanh nghiệp.

Họ và tên*: Chức vụ:

Số CMND/Hộ chiếu*: Ngày cấp*: Nơi cấp*:

Hộ khẩu thường trú*:

Số điện thoại: Email:

II. Thông tin tổ chức/doanh nghiệp

Tên giao dịch đầy đủ*:

Trực thuộc:

Quyết định thành lập số/Giấy phép ĐKKD*:

Cấp ngày*: Nơi cấp*:

Mã số Thuế*:

Địa chỉ (ghi theo ĐKKD)*:

Số điện thoại:

Email giao dịch chính thức:

III. Đối tượng sử dụng dịch vụ

Cá nhân

Tổ chức

Cá nhân thuộc tổ chức

IV. Dịch vụ trên thiết loại thiết bị

SIM

Token

Khác:

V. Dịch vụ yêu cầu

Cáp mới

Gia hạn

Thay đổi thông tin

Tạm dừng

Khôi phục

Thay đổi thiết bị lưu khoá

Thu hồi

24/11/2018

VI. Thông tin chứng thư được yêu cầu (nếu đã có)

Số S/N (Dành cho Token):

Số điện thoại gắn với chứng thư (Dành cho SIM):

VII. Cấp mới/Gia hạn

Thời gian: 01 năm 02 năm 03 năm Khác:

S/N hoặc SĐT gắn với chứng thư:

VIII. Thay đổi thông tin

Nội dung	Thông tin cũ	Thông tin mới
Tên cá nhân/tổ chức		
Địa chỉ		
Thông tin người đại diện (đối với tổ chức)		
MST		
CMND/CCCD/Hộ chiếu		
Số điện thoại		
Email		
Khác		

....., ngày tháng năm

Người tiếp nhận yêu cầu
(Ký và ghi rõ họ tên)

Chữ ký của Cá nhân/Đại diện của Tổ chức, doanh nghiệp
(Ký và ghi rõ họ tên/ đóng dấu)

9

**Phụ lục 3: Mẫu Phiếu yêu cầu dịch vụ Xác thực
và Cung cấp Chứng thư số (MobiCA)**



TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE
CÔNG TY DỊCH VỤ MOBIFONE KHU VỰC

GIẤY XÁC NHẬN THÔNG TIN

Dịch vụ Xác thực và Cung cấp Chứng thư số (MobiCA)

Chúng tôi là đại diện cho khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ Xác thực và Cung cấp chứng thư số (MobiCA), với các thông tin như sau:

Tên khách hàng:

Mã số thuế (Khách hàng tổ chức/ doanh nghiệp):

Đại diện bởi (Khách hàng tổ chức/ doanh nghiệp):

Số CMND/ Hộ chiếu:cấp ngày: Nơi cấp:

Số điện thoại:

Email:

Số Serial chứng thư:

Chúng tôi xác nhận tính chính xác của thông tin chứng thư số là đúng với các thông tin đăng ký thuê bao của chúng tôi và cam kết chịu trách nhiệm về tính xác thực của những thông tin này.

**Chữ ký số mẫu
(Nếu có)**

..... Ngày.....tháng.....năm

KHÁCH HÀNG

(Ký, ghi rõ họ tên và đóng dấu)

10
H X
PK

QUYẾT ĐỊNH

Về việc cung cấp giải pháp Hội nghị truyền hình trực tuyến MegaMeeting

TỔNG GIÁM ĐỐC TỔNG CÔNG TY

Căn cứ Quyết định số 1798/QĐ-BTTTT ngày 01/12/2014 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc thành lập Tổng công ty Viễn thông MobiFone trên cơ sở tổ chức lại Công ty TNHH một thành viên Thông tin di động;

Căn cứ Quyết định số 1524/QĐ-BTTTT ngày 14/9/2015 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc ban hành Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng công ty Viễn thông MobiFone;

Căn cứ phê duyệt của Lãnh đạo Tổng Công ty tại tờ trình số 146/TTr-CNTT&KD ngày 06/06/2017 về việc phê duyệt chính thức cung cấp dịch vụ MegaMeeting;

Xét đề nghị của Trưởng Ban Công nghệ thông tin.

QUYẾT ĐỊNH:

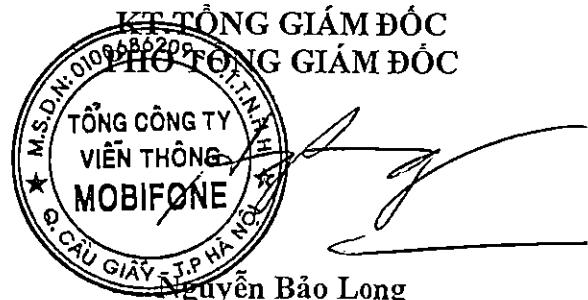
Điều 1. Nay chính thức cung cấp dịch vụ Hội nghị truyền hình trực tuyến MegaMeeting trên mạng MobiFone.

Điều 2. Thời gian cung cấp chính thức dịch vụ: từ 0h00 ngày 15/06/2017.

Điều 3. Trưởng các Ban: Kinh doanh, Truyền thông, Chăm sóc khách hàng, Kế toán, Kế hoạch chiến lược, Công nghệ thông tin; Giám đốc Trung tâm Công nghệ thông tin; Giám đốc các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./. w

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Tổng Giám đốc (để b/c);
- A. Nam – PTGD (để p/h chỉ đạo);
- A. Long – PTGD;
- Lưu: VT, CNTT.thanh.tt.



TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE

Số: 920/QĐ-MOBIFONE-CNTT

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 24 tháng 5 năm 2017

QUYẾT ĐỊNH

Về việc cung cấp dịch vụ Cloud Contact Center (3C)

TỔNG GIÁM ĐỐC TỔNG CÔNG TY

Căn cứ Quyết định số 1798/QĐ-BTTTT ngày 01/12/2014 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc thành lập Tổng công ty Viễn thông MobiFone trên cơ sở tổ chức lại Công ty TNHH một thành viên Thông tin di động;

Căn cứ Quyết định số 1524/QĐ-BTTTT ngày 14/9/2015 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc ban hành Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng công ty Viễn thông MobiFone;

Căn cứ vào phê duyệt của Chủ tịch Tổng Công ty tại tờ trình số 2853/TTr-MOBIFONE-CNTT&KD ngày 16/05/2017 về việc "Phê duyệt chính thức cung cấp dịch vụ Cloud Contact Center (3C)";

Xét đề nghị của Trưởng Ban Công nghệ thông tin.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Nay chính thức cung cấp dịch vụ Cloud Contact Center (3C) trên mạng MobiFone.

Điều 2. Thời gian cung cấp chính thức dịch vụ: từ 0h00 ngày 29/05/2017.

Điều 3. Trưởng các Ban: Kinh doanh, Truyền thông, Chăm sóc khách hàng, Kế toán, Quản lý và điều hành mạng, Công nghệ thông tin; Giám đốc các Trung tâm: Công nghệ thông tin, Quản lý và điều hành mạng; Giám đốc các Công ty dịch vụ MobiFone khu vực chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Nơi nhận:

- Như điều 3;
- Tổng Giám đốc (để b/c);
- A. Hùng – PTGD (để p/h chỉ đạo);
- A. Nam – PTGD (để p/h chỉ đạo);
- Lưu VT, CNTT.thanh.tt.

KT.TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC





STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	16/04/2023 18:47:03	-
2	Đỗ Xuân Thắng	Trưởng ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	14/04/2023 09:31:31	Kính trình

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 1489/MOBIFONE-KHDN

Hà Nội, ngày 17 tháng 4 năm 2023

V/v điều chỉnh chính sách kinh doanh dịch vụ
MobiFone Invoice năm 2023

Kính gửi:

- Ban Khách hàng doanh nghiệp;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Kế hoạch – Chiến lược;
- Ban Tài chính – Kế toán;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1,2,3,4,5,6,7,8,9.

Căn cứ văn bản số 1075/MOBIFONE-KHDN ngày 24/03/2023 của lãnh đạo Tổng công ty về việc điều chỉnh chính sách kinh doanh dịch vụ MobiFone Invoice năm 2023;

Căn cứ kết luận của Lãnh đạo Tổng công ty tại Hội nghị triển khai kế hoạch sản xuất kinh doanh Quý II/2023;

Căn cứ phê duyệt của Lãnh đạo Tổng công ty tại văn bản số 105/TTr-KHDN ngày 14/04/2023 về việc đề xuất điều chỉnh chính sách kinh doanh dịch vụ MobiFone Invoice năm 2023.

Nhằm mục tiêu gia tăng doanh thu dịch vụ MobiFone Invoice nói riêng và sản phẩm, dịch vụ công nghệ thông tin tự triển khai của MobiFone nói chung, Tổng công ty hướng dẫn các đơn vị triển khai các nội dung cụ thể như sau:

I. NỘI DUNG

1. Bổ sung chính sách Demo dịch vụ MobiFone Invoice

1.1 Căn cứ triển khai:

- Dịch vụ MobiFone Invoice nói riêng và dịch vụ hóa đơn điện tử nói chung đã rất phổ biến trên thị trường, khách hàng đã có hơn hai (02) năm để sử dụng theo quy định bắt buộc của nhà nước.

- Hiện tại, khách hàng đưa ra quyết định mua hàng dựa trên chính sách giá của dịch vụ cũng như đánh giá, so sánh tính năng của sản phẩm giữa các nhà cung cấp với nhau.

- Bên cạnh đó, hầu hết các nhà cung cấp trên thị trường đã dừng triển khai tặng hóa đơn dùng thử, thay vào đó, cung cấp cho khách hàng mô hình Demo - **trải nghiệm sản phẩm hóa đơn điện tử mà chưa cần hoàn thiện các thủ tục khai báo với cơ quan thuế**, mô hình trải nghiệm có đầy đủ các tính năng cần thiết để giúp người dùng hiểu và đánh giá tính năng của sản phẩm.

- Theo đó, hình thức triển khai mô hình Demo nói trên không những giúp nhà cung cấp tiết kiệm tài nguyên lưu trữ, giảm tải hệ thống dịch vụ mà còn giúp khách hàng tiết kiệm thời gian khai báo với cơ quan thuế và nhanh chóng đưa ra quyết định mua hàng.

- Vì vậy, MobiFone cần sớm triển khai mô hình Demo dịch vụ MobiFone Invoice để đáp ứng nhu cầu thị trường và gia tăng doanh thu dịch vụ trong Quý II/2023.

1.2 Nội dung triển khai:

- Trung tâm CNTT chủ trì đào tạo, ban hành hướng dẫn triển khai chi tiết phiên bản Demo dịch vụ MobiFone Invoice cho khách hàng trải nghiệm sản phẩm, đảm bảo khách hàng không lợi dụng chính sách để phát hành hóa đơn không hợp lệ ra thị trường.

- Thời gian trải nghiệm Demo: tối đa 1 tháng kể từ ngày kích hoạt Demo.
- Đối tượng áp dụng: toàn bộ khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ MobiFone Invoice.
- Phạm vi áp dụng: toàn quốc.
- Thời gian áp dụng: từ 01/06/2023 đến khi có thông báo mới.
- Quy định khác: theo quy định hiện hành của dịch vụ.

2. Điều chỉnh quy định áp dụng gói khởi tạo dịch vụ MobiFone Invoice

2.1. Căn cứ triển khai:

- Căn cứ phản hồi của các CTKV về tình hình cạnh tranh dịch vụ hóa đơn điện tử tại địa bàn, đặc biệt, địa bàn CTKV 5,6,9 có đối thủ cạnh tranh áp dụng chính sách giá đặc thù và quyền chủ động cho đại lý áp dụng/không áp dụng thu phí khởi tạo với khách hàng.
- Căn cứ khảo sát, so sánh giá cước dịch vụ MobiFone Invoice với các giải pháp của đối thủ khác. Chi tiết tại Phụ lục kèm theo.

2.2. Nội dung triển khai

STT	Gói cước	Chính sách hiện tại			Chính sách điều chỉnh		
		Mô tả	Giá dịch vụ (VND)	Ghi chú	Mô tả	Giá dịch vụ (VND)	Ghi chú
1	Gói cước khởi tạo – hòa mạng	<ul style="list-style-type: none"> - Khách hàng được hỗ trợ thực hiện các thủ tục lập hồ sơ thông báo phát hành với cơ quan thuế. - Khách hàng được hỗ trợ cấu hình thông tin doanh nghiệp trên tài khoản hóa đơn. - Khách hàng dùng mẫu mặc định, chỉ hỗ trợ thay đổi logo/ vị trí hiển thị các trường dữ liệu có sẵn, không thêm trường mới. 	500.000	Bắt buộc thu khách hàng.	<ul style="list-style-type: none"> - Khách hàng được hỗ trợ thực hiện các thủ tục lập hồ sơ thông báo phát hành với cơ quan thuế. - Khách hàng được hỗ trợ cấu hình thông tin doanh nghiệp trên tài khoản hóa đơn. - Khách hàng dùng mẫu mặc định, chỉ hỗ trợ thay đổi logo/ vị trí hiển thị các trường dữ liệu có sẵn, không thêm trường mới. 	500.000	Giao Giám đốc các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực chủ động áp dụng/không áp dụng gói khởi tạo – hòa mạng dịch vụ MobiFone Invoice cho khách hàng tại địa bàn và chịu trách nhiệm theo quy định của Tổng công ty và nhà nước theo thực tế triển khai.

- Đối tượng áp dụng: toàn bộ khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ MobiFone Invoice.
- Phạm vi áp dụng: toàn quốc.
- Thời gian áp dụng: từ 01/05/2023 đến khi có thông báo mới.
- Quy định khác: theo quy định hiện hành của dịch vụ.

3. Bổ sung gói cước tem, vé, thẻ điện tử/hóa đơn khởi tạo từ máy tính tiền

Bổ sung các gói cước tem, vé, thẻ điện tử/hóa đơn khởi tạo từ máy tính tiền nhằm đáp ứng nhu cầu thực tế của thị trường, cụ thể như bảng sau:

STT	Gói cước	Giá gói (VNĐ)	Số lượng tem/vé/thẻ điện tử/ hóa đơn khởi tạo từ máy tính tiền trong gói	Đơn giá/ tem, vé, thẻ điện tử, hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền
1	Gói tem, vé, thẻ điện tử/ hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền 5.000	1.400.000	5.000	280
2	Gói tem, vé, thẻ điện tử/ hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền 15.000	3.600.000	15.000	240

- Đối tượng áp dụng: toàn bộ khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ MobiFone Invoice.

- Phạm vi áp dụng: toàn quốc.
- Thời gian áp dụng: từ 01/05/2023 đến khi có thông báo mới.
- Quy định khác: theo quy định hiện hành của dịch vụ.

II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Khách hàng doanh nghiệp

- Hướng dẫn các đơn vị, giải quyết vướng mắc trong quá trình triển khai;
- Theo dõi công tác triển khai tại các đơn vị và đề xuất các chính sách điều chỉnh phù hợp theo tình hình thực tế kinh doanh dịch vụ MobiFone Invoice.

2. Ban Công nghệ thông tin

- Chủ trì hướng dẫn các đơn vị triển khai công tác kỹ thuật, sản phẩm, đảm bảo đáp ứng nhu cầu kinh doanh tại mục I. **Hoàn thành trước 01/05/2023**;
- Hướng dẫn các đơn vị triển khai phát triển sản phẩm, kỹ thuật, hệ thống liên quan nhằm đáp ứng nhu cầu kinh doanh dịch vụ MobiFone Invoice.

3. Ban Kế hoạch - Chiến lược

- Hướng dẫn, chỉ đạo về công tác ghi nhận doanh thu, chi phí cho các đơn vị theo quy định.

4. Ban Tài chính - Kế toán

- Hướng dẫn, chỉ đạo về công tác hạch toán kế toán, phối hợp Ban Kế hoạch – Chiến lược ghi nhận doanh thu, chi phí cho các đơn vị theo quy định.

5. Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone

- Chủ trì khai báo, phân loại các hình thức gói cước trên hệ thống liên quan và đảm bảo hệ thống kỹ thuật đáp ứng yêu cầu về số lượng, chất lượng dịch vụ, an toàn thông tin trong quá trình triển khai các chương trình tại mục I. **Hoàn thành trước 01/05/2023;**

- Chủ trì ban hành công văn hướng dẫn cho các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực khai báo thông tin, gói dịch vụ và xây dựng tài liệu hướng dẫn (mẫu hợp đồng, biên bản...), đào tạo/tập huấn cho đơn vị bán hàng, điện thoại viên chăm sóc khách hàng trong quá trình triển khai các chương trình tại mục I. **Hoàn thành trước 01/05/2023;**

- Báo cáo, đề xuất Tổng công ty xem xét điều chỉnh chính sách dịch vụ MobiFone Invoice trong quá trình triển khai (nếu cần).

6. Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9

- Chủ trì triển khai các chương trình tại mục I đến khách hàng tại địa bàn;
- Báo cáo, đề xuất Tổng công ty xem xét điều chỉnh chính sách khuyến mại trong quá trình triển khai (nếu cần).

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị khẩn trương thực hiện. Trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc, đề nghị liên hệ Tổng công ty - Ban Khách hàng doanh nghiệp, Ban Công nghệ thông tin để phối hợp giải quyết./.

Noti nhận:

- Nhu trên;
- A.Cường – TGD (để b/c);
- A.Nam – PTGĐ;
- Lưu VT, KHDN (khang.bachduy).



Phụ lục

Nghiên cứu thị trường và so sánh giá cước dịch vụ MOBIFONE INVOICE VỚI CÁC NHÀ CUNG CẤP KHÁC

(Kèm theo Công văn số 1489/MOBIFONE-KHDN ngày 17 tháng 4 năm 2023 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

1. Bảng giá gói hóa đơn điện tử, biên lai điện tử

TT	Gói dịch vụ	Số lượng	MOBIFONE		VIETTEL		VNPT		MISA		BKAV	
			Giá cước (VND)		Giá cước (VND)		Giá cước (VND)		Giá cước (VND)		Giá cước (VND)	
			Hoá đơn	Biên lai	Hoá đơn	Biên lai	Hoá đơn	Biên lai	Hoá đơn	Biên lai	Hoá đơn	Biên lai
3	Gói 300	300	270.000	270.000	326.700	326.700	330.000	330.000	390.000	390.000	340.000	340.000
4	Gói 500	500	300.000	300.000	451.000	451.000	462.000	462.000	490.000	490.000	470.000	470.000
5	Gói 700	700	400.000	400.000	-	-	-	-	-	-	-	-
6	Gói 1000	1.000	-	-	704.000	704.000	737.000	737.000	790.000	790.000	730.000	730.000
7	Gói 1.500	1.500	780.000	780.000	-	-	-	-	-	-	-	-
8	Gói 2000	2.000	-	-	1.056.000	1.056.000	1.100.000	1.100.000	1.190.000	1.190.000	1.150.000	1.150.000
9	Gói 3.000	3.000	1.300.000	1.300.000	1.485.000	1.485.000	-	-	-	-	1.600.000	1.600.000
10	Gói 4.500	4.500	1.800.000	1.800.000	-	-	-	-	-	-	-	-
11	Gói 5.000	5.000	-	-	2.255.000	2.255.000	2.365.000	2.365.000	2.390.000	2.390.000	2.350.000	2.350.000
12	Gói 7.000	7.000	-	-	3.003.000	3.003.000	-	-	-	-	3.200.000	3.200.000
13	Gói 7.500	7.500	2.900.000	2.900.000	-	-	-	-	-	-	-	-
14	Gói 10.000	10.000	-	-	3.740.000	3.740.000	3.960.000	3.960.000	3.890.000	3.890.000	3.800.000	3.800.000
15	Gói 15.000	15.000	5.000.000	5.000.000	-	-	-	-	-	-	5.200.000	5.200.000
16	Gói 20.000	20.000	-	-	6.380.000	6.380.000					6.650.000	6.650.000
17	Gói 30.000	30.000	8.500.000	8.500.000		-				-		
18	Gói 50.000	50.000	13.500.000	13.500.000		-				-		
19	Gói 100.000	100.000	23.000.000	23.000.000		-			30.000.000	30.000.000		
20	Gói 200.000	200.000	36.000.000	36.000.000		-						
21	Gói 300.000	300.000	51.000.000	51.000.000		-						
22	Gói 400.000	400.000	64.000.000	64.000.000		-						
23	Gói 500.000	500.000	75.000.000	75.000.000		-						

TT	Gói dịch vụ	Số lượng	MOBIFONE		VIETTEL		VNPT		MISA		BKAV	
			Giá cước (VND)		Giá cước (VND)		Giá cước (VND)		Giá cước (VND)		Giá cước (VND)	
			Hoá đơn	Biên lai	Hoá đơn	Biên lai	Hoá đơn	Biên lai	Hoá đơn	Biên lai	Hoá đơn	Biên lai
24	Gói 800.000	800.000	112.000.000	112.000.000		-						
25	Gói 1.000.000	1.000.000	-	-	290.000.000	290.000.000						
26	Gói 1.500.000	1.500.000	150.000.000	150.000.000		-						

2. Bảng giá gói tem/vé/thẻ điện tử khởi tạo từ máy tính tiền

TT	Gói tem/vé/thẻ điện tử	Số lượng	Giá gói theo từng Nhà cung cấp (VND)				
			MOBIFONE	VIETTEL	VNPT	MISA	M-INVOICE
1	Gói 5.000	5.000	1.400.000	-	1.500.000	-	1.500.000
2	Gói 10.000	10.000	-	-	2.500.000	3.500.000	2.700.000
3	Gói 20.000	20.000	3.600.000	4.000.000	4.000.000	-	5.000.000
4	Gói 25.000	25.000	4.875.000	-	-	-	-
5	Gói 30.000	30.000	-	-	-	9.900.000	-
6	Gói 50.000	50.000	-	9.000.000	9.000.000	-	11.000.000
7	Gói 60.000	60.000	10.500.000	-	-	-	-
8	Gói 70.000	70.000	-	-	-	20.300.000	-
9	Gói 100.000	100.000	-	15.000.000	15.500.000	27.000.000	20.000.000
10	Gói 130.000	130.000	20.800.000	-	-	-	-
11	Gói 200.000	200.000	-	Liên hệ	31.000.000	40.000.000	36.000.000
12	Gói 300.000	300.000	46.500.000	Liên hệ	46.500.000	-	-
13	Gói 400.000	400.000	62.000.000	Liên hệ	62.000.000	-	-
14	Gói 500.000	500.000	77.500.000	Liên hệ	Liên hệ	80.000.000	75.000.000
15	Gói trên 500.000	>500.000	Liên hệ	Liên hệ	Liên hệ	Liên hệ	Liên hệ

3. Bảng giá gói chứng từ điện tử

Nhà cung cấp	Hình thức tính phí	Số lượng lao động	Số lượng chứng từ	Giá gói	Thời gian sử dụng	Phí khởi tạo
MOBIFONE	<ul style="list-style-type: none"> - Không giới hạn số lượng lao động và số lượng chứng từ - Giới hạn thời gian sử dụng 	Không giới hạn	Không giới hạn	Miễn phí	Năm đầu	500.000 VNĐ/tài khoản
					Mỗi năm tính từ năm thứ 2 trở đi	300.000 VNĐ/tài khoản
MISA	<ul style="list-style-type: none"> - Giới hạn số người lao động và thời gian sử dụng - Không Giới hạn số lượng chứng từ 	50	Không giới hạn	590.000	1 năm	Miễn phí
		100	Không giới hạn	790.000	1 năm	
		200	Không giới hạn	1.190.000	1 năm	
		300	Không giới hạn	1.490.000	1 năm	
		400	Không giới hạn	1.690.000	1 năm	
EASYINVOICE	<ul style="list-style-type: none"> - Giới hạn số lượng chứng từ và thời gian sử dụng - Không giới hạn số lượng lao động 	Không giới hạn	100	500.000	1 năm	500.000 VNĐ/tài khoản
			200	800.000	2 năm	
			300	1.200.000	3 năm	
			500	1.000.000	1 năm	
			1.000	1.800.000	2 năm	
			1.500	2.400.000	3 năm	
BKAV	<ul style="list-style-type: none"> - Giới hạn số lượng chứng từ và năm sử dụng - Không giới hạn số người lao động 	Không giới hạn	50	495.000	1 năm	495.000 VNĐ/tài khoản
			100	517.000	1 năm	
			200	550.000	1 năm	
			300	660.000	1 năm	
			500	990.000	1 năm	
			1.000	1.210.000	1 năm	

Nhà cung cấp	Hình thức tính phí	Số lượng lao động	Số lượng chứng từ	Giá gói	Thời gian sử dụng	Phí khởi tạo
			1.500	1.485.000	1 năm	
			3.000	2.310.000	1 năm	
			5.000	3.300.000	1 năm	
			10.000	5.500.000	1 năm	
			50	550.000	2 năm	
			100	693.000	2 năm	
			200	770.000	2 năm	
			300	924.000	2 năm	
			500	1.386.000	2 năm	
			1.000	1.394.000	2 năm	
			1.500	2.079.000	2 năm	
			3.000	3.234.000	2 năm	
			5.000	4.620.000	2 năm	
			10.000	7.700.000	2 năm	
			50	660.000	3 năm	
			100	737.000	3 năm	
			200	825.000	3 năm	
			300	1.100.000	3 năm	
			500	1.485.000	3 năm	
			1.000	1.815.000	3 năm	
			1.500	2.200.000	3 năm	
			3.000	4.158.000	3 năm	
			5.000	5.940.000	3 năm	
			10.000	9.900.000	3 năm	

4. Bảng giá gói khởi tạo – hòa mạng và gói tích hợp nâng cao

STT	Dịch vụ/ Gói cước	MOBIFONE	VIETTEL	VNPT	MISA	FPT	M- INVOICE	BKAV	Cyberbill
1	Gói khởi tạo phần mềm/ Phí bản quyền	Phí khởi tạo 500.000/thuê bao, thu 1 lần – Giám đốc CTKV chủ động quyết định thu/ không thu phí từ khách hàng.	Phí khởi tạo 1.000.000/thuê bao, thu 1 lần (bắt buộc).	Phí khởi tạo 500.000/thuê bao, thu 1 lần (bắt buộc).	Phí khởi tạo 1.000.000/thuê bao, thu 1 lần (bắt buộc).	Phí bản quyền: 300.000 – 1.000.000/năm, thu phí hàng năm (bắt buộc). <i>*Phí bản quyền thay cho phí khởi tạo và phí duy trì hàng năm.</i>	Phí khởi tạo 600.000/thuê bao, thu 1 lần (bắt buộc).	Phí khởi tạo 500.000/thuê bao, thu 1 lần (bắt buộc).	Phí bản quyền 500.000/năm, thu phí hàng năm (bắt buộc). <i>*Phí bản quyền thay cho phí khởi tạo và phí duy trì hàng năm.</i>
2	Thiết lập mẫu hóa đơn – theo mẫu có sẵn trong kho mẫu hóa đơn của nhà cung cấp, hỗ trợ chỉnh logo, chỉnh sửa vị trí các trường thông tin	Miễn phí	500.000	Miễn phí	+ Miễn phí khi chọn mẫu có sẵn, không thay đổi vị trí hiển thị các trường dữ liệu có sẵn. + 2.000.000 khi KH chọn mẫu hóa đơn mặc định của MISA và chỉ thay đổi vị trí hiển thị các trường dữ liệu.	+ Miễn phí khi chọn mẫu có sẵn, không thay đổi vị trí hiển thị các trường dữ liệu có sẵn. + 2.000.000 khi KH chọn mẫu hóa đơn mặc định của FPT và chỉ thay đổi vị trí hiển thị các trường dữ liệu.	Miễn phí	500.000	500.000

STT	Dịch vụ/ Gói cước	MOBIFONE	VIETTEL	VNPT	MISA	FPT	M- INVOICE	BKAV	Cyberbill
	có sẵn, không thêm trường mới					trường dữ liệu/ logo.			
3	Chỉnh sửa mẫu hóa đơn theo yêu cầu đặc thù, thêm bớt trường thông tin	1.000.000	1.000.000	1.000.000	Thương lượng	2.000.000 hoặc cao hơn	1.000.000	1.000.000	1.000.000 – 2.000.000
4	Tích hợp API, cá nhân hóa website, báo cáo đặc thù...	Thương lượng	Thương lượng	Thương lượng	Thương lượng	Thương lượng	Thương lượng	Thương lượng	Thương lượng

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE
TRUNG TÂM
CÔNG NGHỆ THÔNG TIN MOBIFONE

Số: 76/ TT.CNTT-KHGD

V/v: Giải trình các nội dung liên quan tới dịch vụ MegaMeeting theo ý kiến của Phó Tổng Giám đốc Tổng Công ty

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 21 tháng 02 năm 2017

Kính gửi: Ban Công Nghệ Thông Tin

Căn cứ theo nội dung chỉ đạo của Lãnh đạo Tổng công ty tại tờ trình số 710/TTr-TT.CNTT-KHGD ngày 30/12/2016 về việc “Phê duyệt chủ trương hợp tác cung cấp dịch vụ MegaMeeting”;

Trung tâm CNTT xin gửi Ban CNTT các thông tin giải trình theo chỉ đạo của Lãnh đạo Tổng công ty về dịch vụ MegaMeeting, nội dung cụ thể như sau:

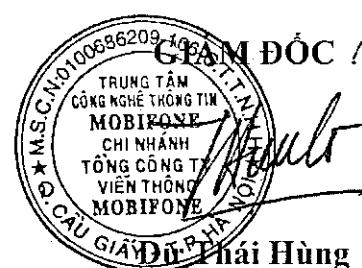
1. Công nghệ lõi trong giải pháp Hội nghị truyền hình trực tuyến MegaMeeting
 - Chi tiết tham khảo Mục 1 trong Phụ lục kèm theo.
2. Điểm qua các công nghệ hiện nay trong lĩnh vực Hội nghị truyền hình trực tuyến
 - Chi tiết tham khảo Mục 2 trong Phụ lục kèm theo.
3. Những đánh giá khách quan của các tổ chức uy tín về Khoa học Công nghệ trên thế giới
 - Chi tiết tham khảo Mục 3 trong Phụ lục kèm theo.

Trên đây là toàn bộ nội dung giải trình của Trung tâm CNTT về dịch vụ MegaMeeting.

Trân trọng!

Noi nhậm:

- Như trên;
- A. Long – PTGD (để b/c)
- Lưu TT.CNTT.



PHỤ LỤC: CHI TIẾT CÁC GIẢI TRÌNH CHO DỊCH VỤ MEGAMEETING

(Kèm theo văn bản số: 36/TT.CNTT-KHGD ngày 21/02/2017.)

Sản phẩm hội nghị truyền hình trực tuyến (online video conference) Megameeting được xây dựng trên công nghệ lõi của hãng Zoom USA. Megameeting là sản phẩm software-based, hoàn toàn khác và có rất nhiều ưu điểm khi so với các sản phẩm hội nghị truyền hình truyền thống (on-premise).

1. Công nghệ của Zoom

Zoom sử dụng chuẩn giao thức H.323 và SIP cho việc thiết kế kiến trúc giao tiếp của hệ thống hội nghị truyền hình. Đây là chuẩn giao thức tiên tiến nhất hiện nay, đều được các hãng lớn áp dụng: Polycom (H.323), MS Skype (Microsoft-SIP), Cisco (H.323 và SIP).

Chuẩn nén hình ảnh H.264 và H.263 được sử dụng. Hầu như tất cả các hãng cung cấp sản phẩm hội nghị truyền hình đều hỗ trợ 2 chuẩn nén này (Polycom, Cisco, Microsoft...). Hiện nay zoom thông báo đã sẵn sàng hỗ trợ chuẩn nén hình ảnh mới H.265.

2. Tìm hiểu các loại hình công nghệ hiện nay trên thế giới

Công nghệ hội nghị truyền hình hiện nay chia làm 2 loại: on-premise và software-based. Khái niệm On-premise dùng để chỉ các hệ thống sử dụng cả phần mềm và phần cứng kết hợp với nhau để thực hiện chức năng video conferencing. Trong khi đó, software-based loại bỏ tính bắt buộc đầu tư phần cứng, đồng thời hỗ trợ đầy đủ hạ tầng IT hiện hữu của doanh nghiệp và khả năng di động (mobility). Tiếp đó, software-based nâng cao khả năng đáp ứng của hệ thống, khi mà phần mềm phía back-end được cài đặt ở cloud của nhà cung cấp (vendor) hoặc public cloud services.

Nhược điểm của các hệ thống hội nghị truyền hình on-premise:

Các hệ thống hội nghị truyền thống chỉ bao gồm các giải pháp on-premise, nhưng hiện nay thị phần đã thay đổi chóng mặt, nhường chỗ dần cho các giải pháp software-based. Hiện nay chỉ còn 2 nhà cung cấp hệ thống on-premise thực sự có thế mạnh: Cisco (TelePresence®) và Polycom (RealPresence®).

Kiến trúc video conferencing của Polycom và Cisco đòi hỏi doanh nghiệp về cơ bản phải đầu tư các module sau:

- Call Control: Quản lý việc đăng ký, đăng nhập các endpoint, xử lý cuộc gọi và quản lý các tài nguyên media.
- Conferencing: cung cấp các tài nguyên phục vụ hội nghị audio & video
- Endpoints: thiết bị đặc chủng cho người dùng.
- Module quản lý các ứng dụng phía servers và clients
- Module giao tiếp Firewall của doanh nghiệp
- Recording: quản lý (record, playback, streaming) nội dung

- Conferencing: cung cấp các tài nguyên phục vụ hội nghị audio & video
- Endpoints: thiết bị đặc chủng cho người dùng.
- Module quản lý các ứng dụng phía servers và clients
- Module giao tiếp Firewall của doanh nghiệp
- Recording: quản lý (record, playback, streaming) nội dung

Do đó, việc ứng dụng 1 sản phẩm hội nghị truyền hình on-premise thường chỉ phù hợp với các trường hợp sau:

- Doanh nghiệp sở hữu nhân sự IT đủ khả năng hỗ trợ và thành thạo trong vận hành hệ thống smoothly.
- Doanh nghiệp có nhu cầu cao và sẽ chịu tổn thất lớn nếu không quản lý tốt an toàn thông tin.
- Doanh nghiệp có tiềm lực tài chính đủ mạnh để đầu tư lắp đặt và quản lý hệ thống hội nghị truyền hình on-premise.

Đối với doanh nghiệp cung cấp sản phẩm CNTT & VT như Mobifone, việc hợp tác để ứng dụng các sản phẩm on-premise như trên sẽ dẫn đến các hệ quả:

- Tập khách hàng bị thu hẹp
- Giá thành của sản phẩm cao
- Thi công phức tạp, đòi hỏi thời gian, nhân lực cao hơn
- Tiêu tốn nguồn lực vào hỗ trợ, bảo trì hơn

Trong khi đó, công nghệ hội nghị truyền hình của Zoom là software thuần túy. Đối với doanh nghiệp sử dụng sản phẩm, họ không phải đầu tư thêm bất kỳ thiết bị gì, đồng thời việc sử dụng phần mềm cũng rất đơn giản không cần hỗ trợ nhiều.

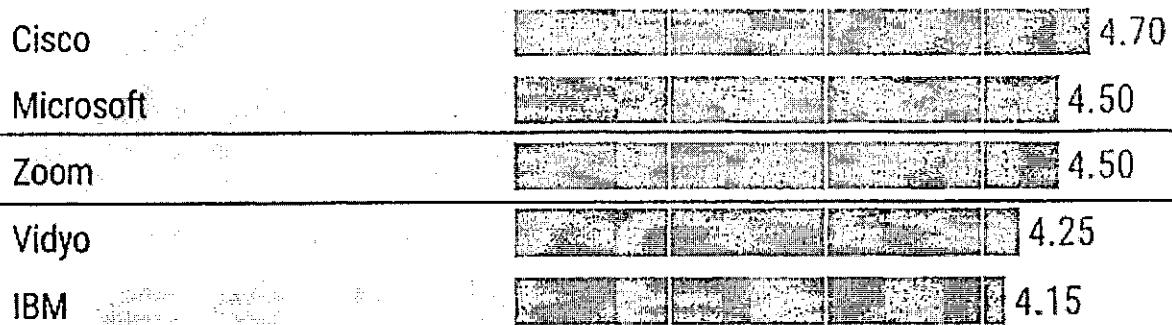
3. Đánh giá khách quan về Công nghệ Zoom

Zoom dành chiến thắng 2 giải thưởng của tạp chí *Let's Do Video* năm 2016 – tạp chí chuyên phân tích chuyên sâu và đánh giá các ứng dụng công nghệ truyền hình trực tuyến vào doanh nghiệp và sản xuất. Cụ thể zoom dẫn đầu ở 2 hạng mục: dịch vụ hội nghị truyền hình cloud software thuần túy tốt nhất và giải pháp webinar tốt nhất. (Nguồn: <http://letsdovideo.com/awards16/>)

Báo cáo tháng 12/2016 của Gartner – công ty tư vấn và nghiên cứu các lĩnh vực CNTT hàng đầu thế giới – chỉ ra rằng Zoom hiện đang xếp ở tốp dẫn đầu về các dịch vụ và sản phẩm hội nghị truyền hình. (Nguồn: <https://www.gartner.com/doc/reprints?id=1-2ZADJRO&ct=160223&st=sb>)

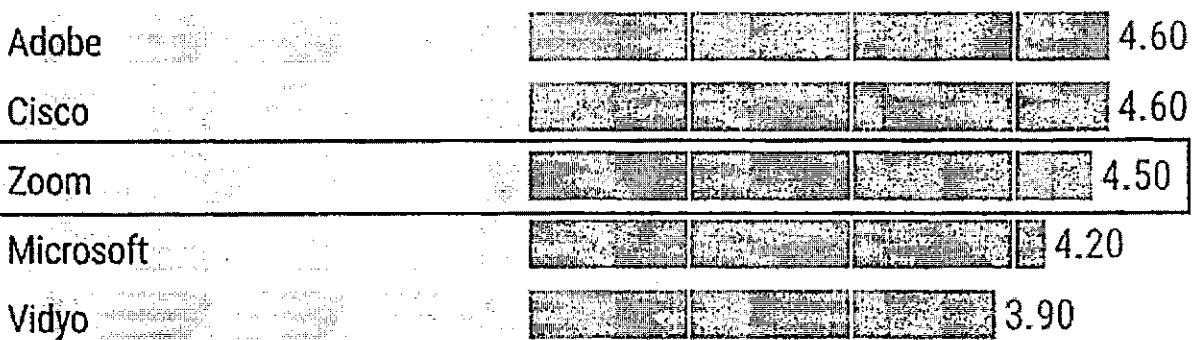
Báo cáo xếp hạng các nhà cung cấp theo use-cases. Cụ thể, zoom đều xếp tốp 3 trở lên trong các ứng dụng về: hội họp, đào tạo, trình chiếu và webinar.

Product or Service Scores for Internal Collaboration



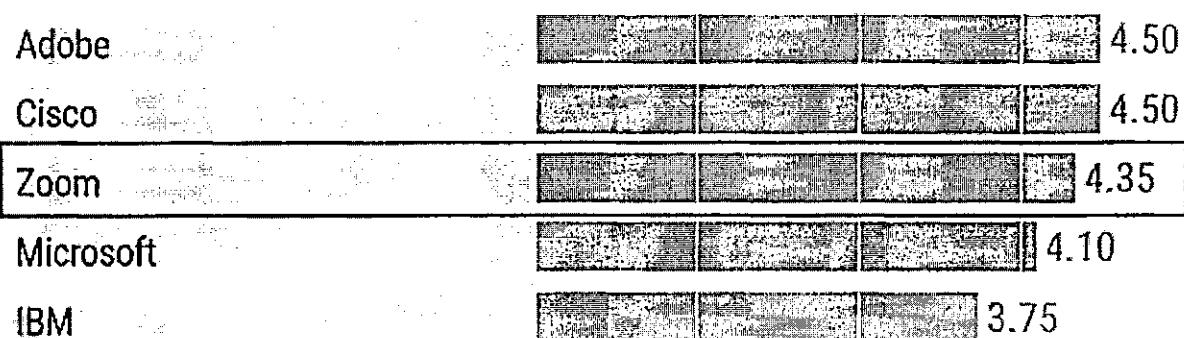
Hình 1 Sản phẩm dịch vụ dành cho hội họp

Product or Service Scores for Webinars



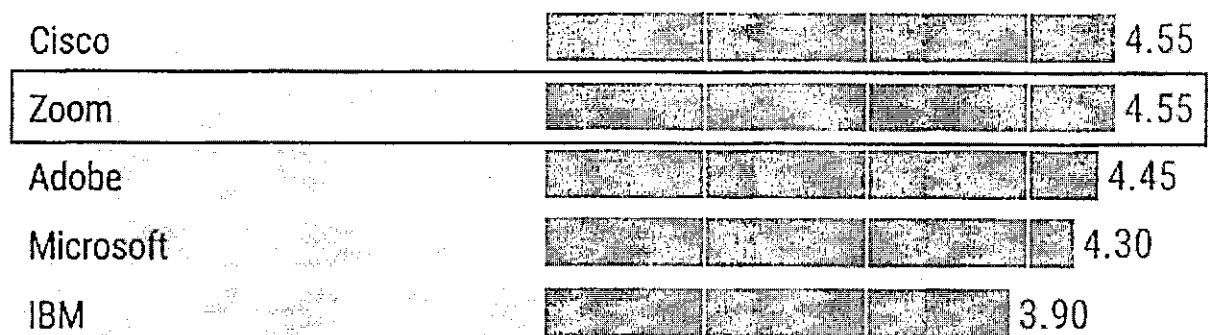
Hình 2 Sản phẩm dịch vụ dành cho webinar

Product or Service Scores for Learning and Training



Hình 3 Sản phẩm dịch vụ dành cho đào tạo

Product or Service Scores for External Presentation



Hình 4 Sản phẩm dịch vụ dành cho trình chiếu

(Nguồn: Gartner, 2016)

Đáng chú ý, zoom đạt điểm số cao nhất (5.0/5.0) tại các tiêu chí như: sử dụng hiệu quả cloud/SaaS, trải nghiệm người dùng, quản lý chất lượng và truy cập, chức năng chủ tọa, khả năng mở rộng.

Table 2. Product/Service Rating on Critical Capabilities

Critical Capabilities	Adobe	Arkadin	Blackboard	Cisco	Citrix	Fuze	Google	IBM	LogMeIn	Microsoft	PGI	Vidyo	West	Zoom
Cloud/SaaS Delivery	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
Hybrid Delivery	3.0	1.0	1.0	5.0	1.0	1.0	1.0	2.0	1.0	3.0	3.0	5.0	2.0	5.0
Internal Delivery	5.0	1.0	2.0	5.0	1.0	1.0	1.0	5.0	1.0	5.0	5.0	5.0	1.0	5.0
Host Controls	5.0	3.0	5.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	5.0
Client Experience	4.0	2.0	3.0	5.0	3.0	5.0	3.0	5.0	3.0	5.0	3.0	4.0	3.0	5.0
Collaboration Integration	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	4.0	5.0	5.0	3.0	5.0	3.0	3.0	3.0	4.0
Enterprise Integration	3.0	2.0	2.0	5.0	2.0	5.0	3.0	3.0	2.0	4.0	2.0	5.0	2.0	4.0
APIs	5.0	2.0	4.0	5.0	4.0	2.0	3.0	4.0	2.0	4.0	2.0	5.0	2.0	5.0
Instructional	5.0	3.0	5.0	4.0	4.0	3.0	4.0	3.0	1.0	3.0	4.0	2.0	3.0	3.0
Scalability	5.0	4.0	1.0	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0	3.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0

Một số bài báo tham khảo về Zoom:

- Tập hợp các bài báo: <https://zoom.us/press>
- Zoom đã thay thế Slack: <http://www.cnbc.com/2017/01/19/zoom-growing-faster-than-slack-okta.html>

- Zoom chiến thắng 3 giải Stevie Awards:
<http://blog.zoom.us/wordpress/2016/05/04/zoom-honored-three-2016-stevie-awards/>

Trên đây là những diễn giải để chứng minh tính ưu việt của công nghệ Zoom trong lĩnh vực online video conferencing. Qua đó có thể khẳng định chất lượng hàng đầu tại Việt Nam của sản phẩm Megameeting.

Critical Capabilities for Web Conferencing

Published: 12 December 2016 ID: G00298862

Analyst(s): Adam Preset, Mike Fasciani, Whit Andrews

Summary

Web conferencing can be used in many meeting scenarios, from internal collaboration to presentations, training and large events. Application leaders must examine the use cases that will drive their requirements for a portfolio of meeting technologies.

Overview

Key Findings

Conferencing products that are bundled with office suites best serve internal collaboration needs, although their ease of use, features and quality are often only "good enough."

Although learning and training scenarios often call for products with a specific focus on instruction and potential integration with learning management systems, general collaboration products work in standard cases or for price-sensitive budgets.

External presentations require a high degree of control for presenters and varying degrees of integration with productivity tools, and should be optimized for participant satisfaction.

Webinars and large online events depend on sophisticated analytics, audience engagement features and scalability – all attributes that point to specialized products.

Growing interest in integrating web conferencing with videoconference room systems influences architecture decisions and buyer behavior.

Recommendations

Application leaders seeking a web-conferencing solution for a digital workplace program should:

Know each of their specific use cases and investigate a tiered offering if a single solution does not meet all of them.

Strive for consistency of user experience across multiple endpoint types, from mobile to web or desktop and room systems.

Exploit the general-purpose, internal, real-time collaboration services for which they are already paying.

Align virtual and remote training products with the instructional requirements of the stakeholders responsible for learning and talent management, and integrate them into those systems.

Give the hosts of external meetings and webinars the ability to prepare, control, moderate and analyze events in detail, and in real time, tying into CRM or social platforms where required and simplifying the user interface for the host and participants.

Strategic Planning Assumption

By 2018, 80% of enterprises that use a tiered conferencing strategy will better meet user needs than those without a tiered strategy.

What You Need to Know

Application leaders responsible for collaboration, unified communications (UC) or technology sourcing are seeking web-conferencing solutions that will satisfy many stakeholders with disparate needs, including:

End users who want to meet online in persistent virtual rooms to share content, screens, audio and face-to-face video, not just to review materials but to perform collaborative work.

Marketing and sales organizations that desire simple and engaging experiences when connecting to clients and partners as they look to cultivate new business opportunities.

Training programs that can reach broad audiences and meet people where they are, and when they are able to engage.

Those in corporate communications who are striving to approach internal messaging with more digital marketing expertise, and need a polished platform for the CEO town hall to enable real-time, simultaneous delivery to the entire workforce on the enterprise network and in the field.

Application leaders must craft a strategy that incorporates different endpoints, from personal mobile devices to enterprise group video

systems. They must understand the critical delivery issues that will impact their networks, the security controls and the client experience.

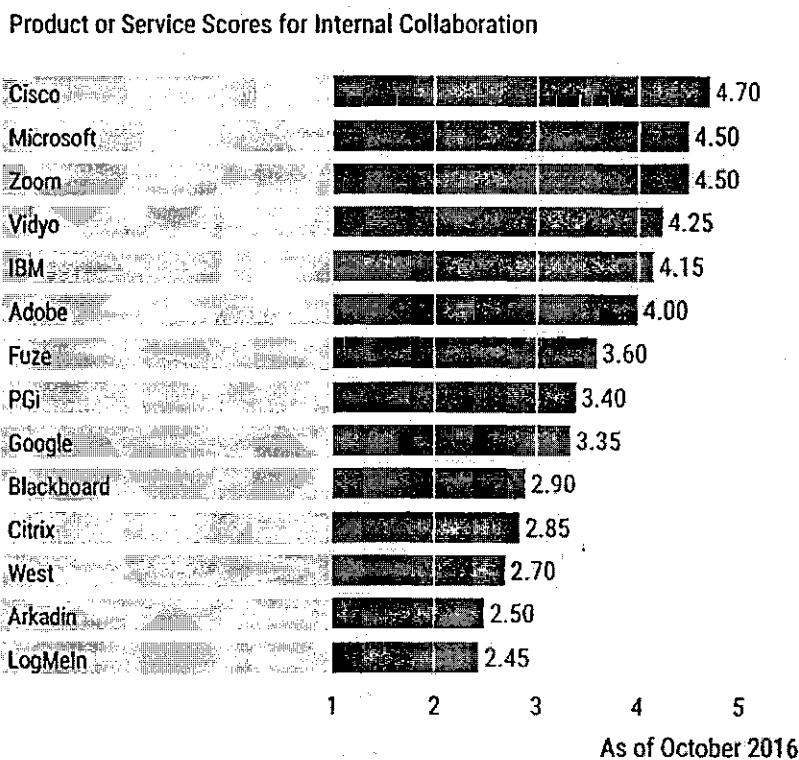
Finally, before contracts are signed, application leaders must satisfy procurement with smart negotiation and pricing, and rationalize the approach, whether for best-of-breed products managed as a portfolio or single-vendor consolidation. Subscription terms vary across vendors, with many buyers selecting one-year agreements when first introducing a product (or when constrained by regulatory guidelines). Three-year contracts with annual cost benchmarking are, however, most common. For efficiency, IT must operate a consolidated set of the fewest possible products that meet essential use cases. However, if IT fails to provide choices that align with a diverse range of needs, there is a risk that lines of business will acquire web-conferencing products independently, and outside of the IT-supported portfolio.

The purpose of this research — which complements Gartner's "Magic Quadrant for Web Conferencing" — is to expose some of the key issues in product selection as well as characterize the strengths of the various vendor products as applied to the dominant use cases. Some vendors with comprehensive, mature, feature-rich web-conferencing products or product suites demonstrate strength in all use cases, which underscores those vendors' efforts toward understanding the needs of enterprise IT buyers. Some vendor product offerings appear more modest by comparison, even when fit for specific use cases, because their tight focus on specialization has left significant adjacent capabilities uncultivated, thus presenting those more-narrow products as less well-rounded.

Analysis

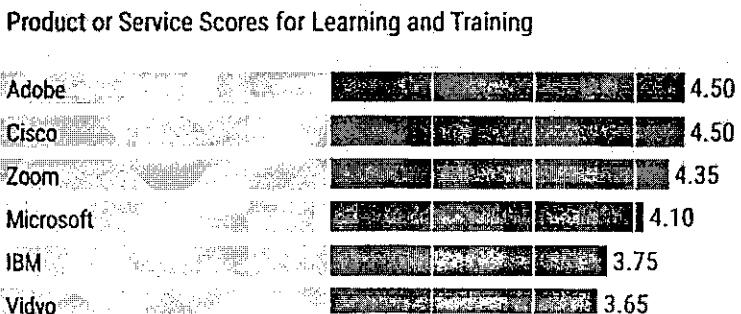
Critical Capabilities Use-Case Graphics

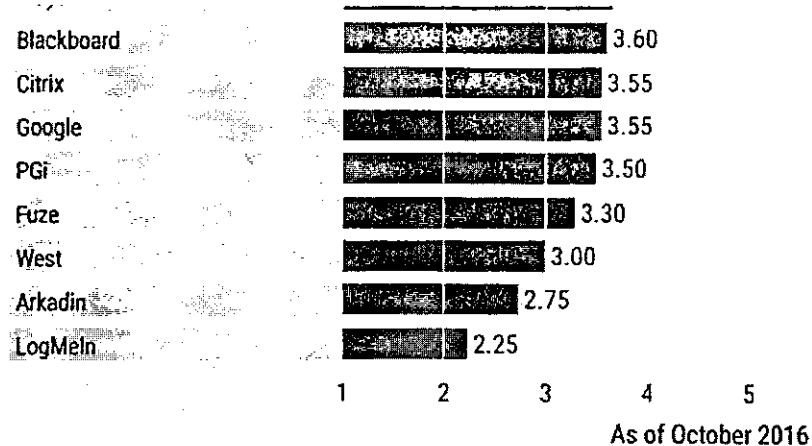
Figure 1. Vendors' Product Scores for the Internal Collaboration Use Case



Source: Gartner (December 2016)

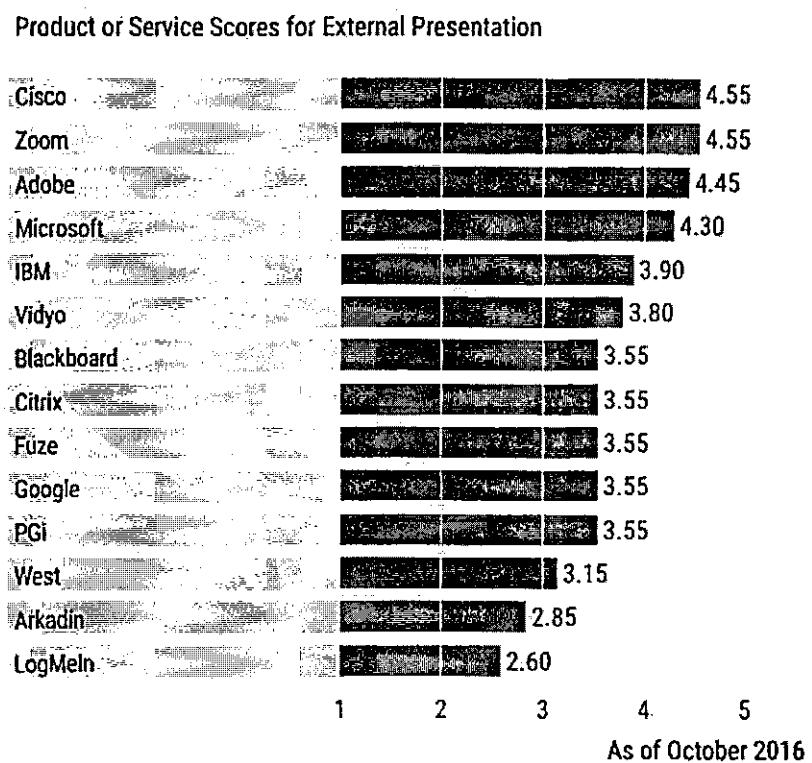
Figure 2. Vendors' Product Scores for the Learning and Training Use Case





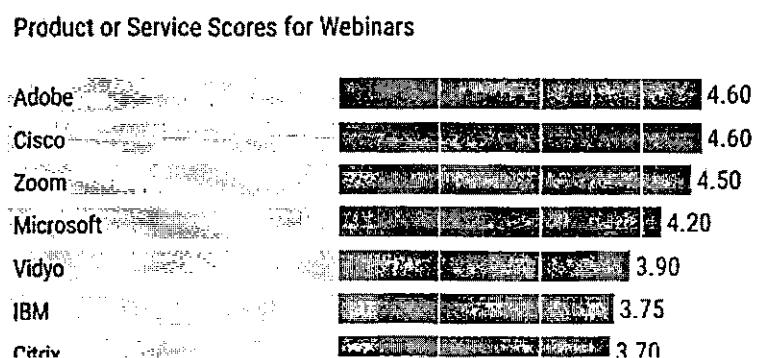
Source: Gartner (December 2016)

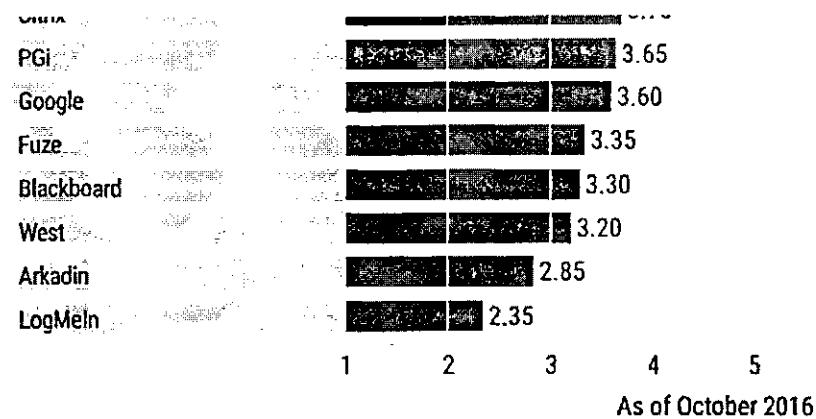
Figure 3. Vendors' Product Scores for the External Presentation Use Case



Source: Gartner (December 2016)

Figure 4. Vendors' Product Scores for the Webinars Use Case





Source: Gartner (December 2016)

Vendors

Adobe

The Adobe Connect platform is a premium offering that is well-suited to buyers that want a high degree of flexibility for deployment – from cloud, to managed services, to on-premises – the latter of which has made it compelling in highly regulated and government environments. Adobe Connect uses a strong ecosystem of channel partners that augment the service for everything from audioconferencing to global content delivery networks. In addition, Adobe uses other parts of its portfolio, including Adobe Analytics and Adobe Experience Manager, to allow Adobe Connect to track participant engagement. Adobe Connect has a rich set of APIs and an extensive collection of "pods" or modules to enhance the platform, including the ability to draw in dynamic HTML5 content. These capabilities make it one of the strongest possible offerings for enterprises interested in a high degree of customization for special meetings, online instruction or key webinars. Adobe Connect addresses most use cases well, but its standing as a feature-rich stand-alone offering contrasts with bundled cloud office web-conferencing products that offer quality that is good enough for internal collaboration. Adobe Connect requires either Flash or a secure downloadable application, although the vendor has committed to a transition away from Flash.

Arkadin

Arkadin offers a suite of products to meet most conferencing needs from audio-only up to highly scalable webinars. The company achieves this robust portfolio using a combination of its own products and those of its technology partners. As such, sourcing and procurement professionals may see advantages in selecting Arkadin, as the company can be a single-vendor source for a complex portfolio of unified communications and collaboration needs. Arkadin Anywhere, the company's own web-conferencing package, offers a cost-effective option for those seeking a stand-alone product without a premium price, but with sufficient features to meet internal collaboration requirements (provided buyers demand no industry-specific customization). Arkadin Anywhere is a browser-based cloud service with a modern, intuitive user interface that integrates with Arkadin Anytime Audio. Arkadin has its strongest market presence in Europe, and is currently building a larger footprint in other regions around the world.

Blackboard

Blackboard is an extremely strong brand in the higher education vertical because of its learning management system (LMS) platform, Blackboard Learn. The company's LMS and web-conferencing products also satisfy corporate and government customers. The company's Collaborate Ultra product has both the host controls and the scalability to make it suitable for scenarios in which the purpose is to convey information from few to many. Gartner clients tell us that, even though they had purchased Collaborate Ultra for instructional scenarios, it also applies fairly well to the internal collaboration use case, or even for large meetings, although that is less of a focus. Blackboard has achieved critical business and technology goals by transitioning from its on-premises platform (based on Java) to Collaborate Ultra (a cloud-based WebRTC and browser-only experience). Blackboard has focused on using agile development practices and prioritizing customer feedback to improve Collaborate Ultra.

Cisco

Cisco WebEx leads the market in terms of share, has credibility among enterprise buyers, accommodates every use case in this research, and matches most user feature requirements. Organizations seeking a stand-alone web-conferencing option should weigh potential alternatives against WebEx. Its mature enterprise and video integrations, extensive infrastructure, and robust carrier partnerships make WebEx an appealing choice for large, globally distributed organizations. Cisco customers seeking to embrace external participants on other video platforms have the option of considering either Cisco WebEx Meeting Center (formerly Collaboration Meeting Rooms), licensed with WebEx, or Cisco Meeting Server, an on-premises offering based on the company's acquisition of Acano. One of the company's significant challenges is licensing, which is generally regarded as complex, although it now offers a simpler Spark Flex Plan that bundles meetings, messaging and calling in a single subscription model for cloud, on-premises, or hybrid deployments. We have observed Gartner clients favoring a converged model for audio, video and web conferencing all sourced through Cisco. The company has also continued to improve its next-generation service for agile teamwork, Cisco Spark, which has shifted its focus beyond messaging to a more comprehensive offering for meetings that

integrates endpoints managed in the cloud. Cisco WebEx contractual agreements often include Spark. More organizations are migrating to cloud office suites with bundled web conferencing, which provides increasing competition for stand-alone services like WebEx.

Citrix

A well-known option that strongly markets to both IT departments and lines of business, Citrix offers multiple packages, which makes it an appealing choice when organizations are looking for solutions across a broad set of use cases. Citrix is often encountered in small and midsize businesses, one of its main target markets and a substantial avenue for growth. Citrix solutions are typically solid all-around options and cost-competitive, even when selecting its premium products. GoToMeeting Free is a no-cost entry into the product line. Citrix emphasizes its capacity and the quality of its audioconferencing service, OpenVoice, which provides a compelling offering for buyers, especially those who have experienced painful audio quality issues with competitors and who are looking for bundled audio and web conferencing. On 26 July 2016, Citrix announced a definitive agreement to separate its GoTo family of products and merge them with LogMeIn — an agreement that is expected to be completed in the first quarter of 2017.

Fuze

Fuze offers a unified communications bundled cloud service that makes voice, video and messaging available in a single application. Web-conferencing and videoconferencing capabilities can also be purchased as a stand-alone service called Fuze Collaboration. When purchased as part of the unified communications bundle, the offering drives internal collaboration with enterprise-wide instant messaging, presence and persistent chat available before, during and after meetings. Fuze is generally a more cost-effective alternative to premium products that support similar integrations. The Fuze for Rooms product is useful for organizations that want to build room-based video systems on commodity video and audio hardware. Content collaboration capabilities are enabled consistently from mobile to desktop to Fuze for Rooms services. Fuze also offers a set of customer-facing analytics tools allowing administrators to see communication behavior and patterns within their organizations.

Google

Google Hangouts has a strong advantage as part of G Suite and is the go-to option for internal collaboration for enterprises that have invested in Google's cloud office suite. Hangouts is useful for its messaging and conferencing elements and, in particular, the ability to easily draw in assets from Google Drive. Google's integration of Hangouts into its productivity tools enables the instantiation of a web-conferencing session within its Slides presentation tool and automatic launch via calendar entries. External guests in Hangouts are able to join smoothly using just a web browser and without the need for credentials (if desired). Meetings can be recorded using the YouTube Live service, which allows videos to be saved and tagged as private. Google has committed to direct recording from Hangouts on its current roadmap. Google has decommissioned its Hangouts on Air service and now recommends that enterprise users work with YouTube Live. Google's 25-endpoint limit for Hangouts sessions, in line with the product's design focus on team collaboration, brings it to parity with competitors that focus on the internal collaboration use case.

IBM

IBM Connections Meetings Cloud (SaaS) and IBM Sametime (on-premises) are often considered by companies with other IBM collaboration investments. Online meetings on the IBM platform offer a consistent experience from mobile to web to desktop clients. IBM is a strong contender for those buyers looking for a single vendor that can also assist with integrations since it provides APIs to support learning management systems, CRM, ERP, case management, crisis management, conferencing and similar enterprise systems. Sametime is sometimes regarded by customer references as complex to deploy depending on these substantial integrations, but the Connections Meetings Cloud service is considered simple to manage. There are some feature differences between on-premises and cloud, notably that group video system integration is not available in the latter. However, IBM has made strides in integrating cognitive support via Watson into their online meeting and collaboration products.

LogMeIn

LogMeIn's join.me is one of the easiest-to-use web-conferencing options on the market. Its main appeal comes from the simplicity with which participants can quickly join meetings via web browsers. The solution's viral growth is attributable to LogMeIn's freemium model and delivering the basics of online meetings very well, both of which have influenced many line-of-business and SMB buyers to experiment with and deploy its services. Development of video support made it increasingly competitive with other enterprise offerings. LogMeIn's join.me is most relevant for internal collaboration and external presentation use cases, and may not satisfy instructors who require rich capabilities, those seeking more scalable solutions for webcasting, or enterprises that demand endpoint options beyond the browser. IT organizations will find join.me very easy to deploy (it's a stand-alone service), but challenging to integrate into their other assets (like directory services and room-based endpoints, for example). Of all the stand-alone web-conferencing services aimed at internal collaboration and external presentation, join.me is the most cost-effective option. On 26 July 2016, LogMeIn announced a definitive agreement to merge with the GoTo family of web-conferencing products — an agreement that is expected to be completed in the first quarter of 2017.

Microsoft

Microsoft includes conferencing capabilities as part of its Office 365 service. Microsoft offers a strong solution for internal collaboration in on-premises-based Skype for Business Server and cloud-based Skype for Business Online. End-user clients often cite the client software — which bundles instant messaging, desktop sharing, audio and video into one seamless experience — as a source of appeal, especially if they are interested in deploying instant messaging and web conferencing for internal collaboration. Combined with other integrated Microsoft

technologies — notably Active Directory and Skype for Business Room Systems — some organizations seek to have Skype for Business deployed pervasively for a consistent experience in rooms, at desktops and on mobile devices. Microsoft Surface Hub has gathered interest as it demonstrates an approach to meetings that integrates asynchronous collaboration tools with conferencing. Some Gartner clients that have selected Microsoft as a strategic vendor unified communications solution also investigate Cloud PBX, PSTN Conferencing, and Skype Meeting Broadcast, as well as Azure ExpressRoute to mitigate potential network issues. Skype for Business, whether on-premises or in the cloud, has the potential to supplement, augment or replace some planned or existing unified communications investments, but there can be drawbacks for those who proceed without fully understanding Microsoft's capabilities compared to other competitors' technologies and infrastructures.

PGi

PGi offers a variety of audioconferencing and web-conferencing services to satisfy the set of enterprise use cases from small internal meetings to large-scale town halls. PGi offers three services called GlobalMeet, iMeet and iMeetLive. GlobalMeet offers PGi's traditional high-quality audioconferencing bridges in concert with web-conferencing tools. iMeet goes further with a more-robust set of collaboration capabilities and integration with standards-based conference room video systems. Both iMeet and GlobalMeet integrate with iMeet Central, which provides a team workspace. iMeetLive matches enterprise needs for large meetings and webinars. The iMeet Agenday app complements the web-conferencing experience from mobile devices by handling meeting coordination and simplifying the experience of joining meetings for iMeet, GlobalMeet and other web-conferencing and audioconferencing products. PGi also supports enterprises that are investing in Microsoft and Cisco technologies by enhancing Skype for Business Online and WebEx deployments via PGi audioconference bridges. PGi is typically differentiated from other suppliers because it has a strong focus on service and ensuring its customers have strong, positive end-user adoption.

Vidyo

The Vidyo platform delivers high-quality video, audio and content collaboration that operates reliably over a variety of network types. This enables the flexibility of communicating from a variety of devices and a variety of locations even when less-than-ideal network conditions exist. The Vidyo platform provides a full suite of APIs and software development tools that enable its video collaboration services to be embedded into various software applications and workflows, including healthcare, financial services, and contact centers. Vidyo's enterprise deployments often include conference room units as well as participants using PCs, browsers, and mobile devices. It offers degrees of control and scale that justify consideration, especially when high-quality video needs to be at the center of the collaboration experience. VidyoCloud supports hybrid deployment capabilities allowing the enterprise to enjoy optimized video delivery while minimizing WAN traffic.

West

West has a broad portfolio of collaboration options, from audioconference bridges to multiple web-conferencing solutions, including its own product, InterCall Unified Meeting 5. Unified Meeting 5 is cost-effective and West is typically differentiated from other suppliers because it has a high-quality audioconferencing service that has global PSTN access (which is appealing for large enterprises). In 2016, West partnered with Vidyo to offer multipoint video and video room systems support as part of Unified Meeting 5. West's MobileMeet application is used to simplify access to online meetings from mobile devices and includes audio control features and viewing of meeting content. For large events, those organizations needing webcasting can select from self-service or concierge options via the Digital Media Services offerings. The continued challenge for West is in balancing the sale of its own web-conferencing products with the better-known vendor partner offerings (such as WebEx) currently bundled with its audioconferencing service.

Zoom

In the relatively short time since it was founded in 2011, Zoom has become prominent in the web-conferencing market. The company's focus on easy-to-use collaboration services has drawn much interest from individual users and enterprises alike. Its freemium model (which offers the same features as a premium purchase, and allows meetings of up to 50 participants for 40 minutes, with no time limit on one-to-one meetings) makes it simple to experiment with for enterprise and line-of-business use. Zoom uses screen sharing and file sharing within its instant messaging client, and connections to third-party enterprise file synchronization services (unlike some competitors that also offer integrated enterprise file synchronization and sharing, or persistent content management repositories). Zoom offers both the ability to connect to existing standards-based video room systems or to deploy "Zoom Rooms" using off-the-shelf hardware from vendors like Logitech and Intel. Through Zoom's flexible API or software development kit, companies can add video and web-conferencing functionality to their website or application. Communication and collaboration vendors such as RingCentral and Redbooth have integrated with Zoom and depend on the company for video and web-conferencing capabilities.

Context

Enterprise use of web-conferencing tools is reinforced by multiple trends:

Individuals are exposed to video communication and collaboration in their personal lives via social networks, consumer services, mobile apps and gadgets.

At work, there is constant emphasis on the need for real-time and virtual collaboration in distributed organizations to accelerate decision making, share information and increase organizational cohesiveness.

As IT procures collaboration and communications services, web conferencing is often part of a licensed bundle, democratizing access to

the technology.

Web-conferencing technology enables a richer experience for informal group meetings, allows instructors to take the pulse of a virtual classroom of remote learners, helps marketing and sales departments generate leads and close deals, and is mandatory for building trust and for the "big picture" view conveyed in the quarterly shareholder meetings or town hall conferences.

The enterprise vendors covered in this Critical Capabilities research have, as a whole, continued to advance the market in terms of product features and user experience. Vendors offer rich clients and modern browser interfaces (with or without plug-ins). Mobile apps have varying capabilities and run the gamut from modest at best to full parity with their desktop counterparts. Exceptional mobile-first designs take into account multidevice experiences across smartphones, tablets and wearables.

Suppliers in this space might offer pure web-conferencing products, integrate their video experiences with traditional or VoIP audioconferencing services, or bundle their offerings with learning management systems or an entire suite of collaboration and communication products, including room systems.

Vendors in this market are exploring extensions to their products that better address the broader scope of the business meeting as an essential process in the workplace. There are two contributing factors of significance that reinforce this trend.

First, and with all enterprise vendors, capabilities for handling voice, video, messaging, and content sharing are basically the same, especially in standard use cases.

Second, as workers become familiar with more-sophisticated technology, they look for ways to improve workflow, and context switching into and out of a single-purpose meeting tool introduces friction.

The experience of a meeting is actually continuous and contextual, from preparing for, participating in, and persistently monitoring outcomes from a meeting, whether from mobile devices or desktop computers or in meeting rooms. The development of meeting products will make way for the design of meeting experiences to satisfy the demands of business buyers.

Product/Service Class Definition

Web-conferencing products are real-time collaboration tools that support interactions over a network between participants in multiple meeting formats. The types of meetings and communications that fall into the category of web conferencing include webinars, remote training, online meetings and audio communications. Some vendors segment their product lines to target and scale to each of those use cases, while others offer broad solutions that can be fitted to each purpose. Real-time chat, application and screen sharing, audio, and video are key elements of the experience. Web-conferencing products that blend synchronous and asynchronous collaboration via persistent spaces bring better continuity and knowledge sharing to teamwork. Increasingly, vendor offerings enable users to both participate in and host meetings from mobile devices with video capabilities. The web-conferencing market consists of offerings that are predominantly cloud-based, although some buyers still need hybrid, on-premises, managed and dedicated deployment options. Web conferencing is a key element in unified communications and collaboration (UCC) initiatives.

Critical Capabilities Definition

Cloud/SaaS Delivery

Offering delivery via SaaS, possibly including cloud services, is attractive for organizations that want to minimize their investment in resources and deliver to external constituents.

The most basic capability is not to offer off-premises capabilities except via partners in a managed services hosting model. The most effective delivery model includes one or more cloud services as well as native SaaS.

Hybrid Delivery

Hybrid delivery allows a higher degree of flexibility. It can combine SaaS and on-premises models by allowing segmentation of users across both environments, failover from on-premises to cloud (either automated or manual) in high-load conditions or disaster, or separation of signaling from media.

Internal Delivery

Internal delivery will appeal to organizations that demand a level of access and quality control that can only be realized by being entirely on-premises.

The most basic offering here cannot be hosted or run internally at all, and only works via the cloud or SaaS. The most flexible offerings allow for operation of complete service via software installed on in-house hardware or dedicated appliances. Interest in this deployment model is modest relative to cloud and hybrid, although it is necessary in many highly regulated environments.

Host Controls

The level of host control required for an effective online meeting experience varies according to the use case. Internal, democratized meetings require only the sharing and passing of basic controls to individual presenters. More-complex meetings require more-advanced controls.

Many vendors will allow meetings to be scheduled within their own products, but plug-ins that work with common desktop calendaring clients

are most desirable.

Recordings of meetings play a role in making information available to interested parties who cannot attend in real time, and some products either have limited recording, require recording to be handled on the presenter's workstation, or have full server or cloud recording.

Parity between desktop, videoconference rooms, web and mobile experiences is important, so tools that allow full ability to view video, present, pass control and share content across all platforms are more useful.

Engagement features are critical in large meetings, so the presence of polling, Q&A and analytics dashboards can make a difference. More-sophisticated choices will allow greater production control, from the ability to lock a meeting room to only invited or present participants, all the way up to allowing staging materials and multiple presenters in a virtual green room.

Client Experience

Products in this space will have all the basic real-time capabilities for instant messaging, desktop sharing, audio and video; but the levels of immersion, ease and flexibility within clients will influence the experience.

Options will range from basic audio and video to full HD-quality audio and video. Some vendors place emphasis on the rich client experience only, while others will offer a full browser experience to simplify things for participants (the more advanced options requiring zero downloads or plug-ins). Reducing the friction for participants to join internal meetings is accomplished for via integration to an internal directory, single sign-on or vendor ecosystem, but bringing in external parties can mean electing to have no authentication or PIN at all, or allowing logins via social network credentials or external federation. Having the ability to allow mobile users to chat, view materials, and participate in audio and video fully from mobile devices shows more flexibility.

Collaboration Integration

Although stand-alone web-conferencing products can be procured and used in many cases, their value tends to increase when they allow more-seamless blending of real-time communication with existing enterprise collaboration tools.

Chat or instant messaging (IM) features embedded within the client are useful, but it is desirable to access the chat via stand-alone application, or escalate stand-alone IM into a web conference. Products with full functionality will allow screen sharing of the full desktop (or a single application) and make visible to the presenter what is being shared. Being able to preload content into an ad hoc meeting is useful, but when the content library is siloed within the product it will be less flexible than one that allows materials to be drawn from existing content management or enterprise file synchronization and sharing applications.

Integrated virtual whiteboards are useful for brainstorming. The persistent personal meeting room or team meeting room concepts are differentiators and allow assets such as files, notes, links and data feeds to reside in real-time workspaces that are called upon repeatedly for asynchronous and synchronous collaboration.

Enterprise Integration

At small scale, or as a method to compress the time to deployment, it can be more tenable to use this class of product on a stand-alone basis. At large scale, or for a smoother experience for enterprise users, the level of integration with existing systems and investments is critical.

Products with stand-alone account creation lack some of the functionality that is expected in mature enterprise products that have integration with internal directory, authentication and authorization services. This enables provisioning and deprovisioning of users and better management of licenses. Complementing and augmenting existing services and endpoints are desirable. Products that holistically address group video systems and telepresence — sometimes offering their own products and sometimes integrating to some degree with competitors, as well as those that work with an organization's existing and preferred third-party audioconferencing solution — are viewed with more confidence.

APIs

Key integrations facilitated by application programming interfaces (APIs) that are needed to create communications-enabled business processes differentiate these products for enterprise use.

Premium products will have APIs that facilitate account provisioning and allow interoperability and embedding of web conferences into learning management systems, CRM systems, social networks, ideation platforms or portals.

Instructional

Horizontal products with general feature sets can be used in many learning and training scenarios; however, a particular vendor focus on that use case makes it a better fit for remote instruction.

An instructor looking for a strong product in this area would seek key features such as the embedded facility to manage breakout rooms (rather than using a work-around such as creating separate conferences, switching out, then back in), engagement indicators and session awareness of participant attention, mood and "hand raise" indicators, question and answer management, and compliance with local disability and accessibility legislation to ensure that all guests can participate equally.

Scalability

Offerings that suit small teams or one-to-few presentations, but that also scale up to hundreds or thousands of participants, can help IT and

procurement to simplify support and purchasing, and offer consistency for end users.

Product capabilities are considered along a simple scale and evaluated based on the ability to support up to 15, up to 250, up to 500, up to 1,000 or over 1,000 guests in individual sessions (without using work-arounds, such as extending with audioconference bridging, or gathering multiple people in one physical space and connecting them via a single session).

Use Cases

Internal Collaboration

General and flexible tools for one-to-one and small-team interactions with up to 25 participants. Software and services that will be used several times per day or week.

These tools must be simple, easy to use, allow a democratized passing of controls, and include chat, audio, video and sharing of applications, content and desktops.

In distributed organizations, broadly deploying a conferencing product breaks down geographic barriers and adds richness to the process of collaborating with colleagues. Products might be licensed per seat, by the active pool of users, per minute usage or in a variety of other models. It is common for enterprises to select and use a web-conferencing product that comes as part of a service and license bundle with other office collaboration software, and tight integration with those additional products sourced from one vendor is considered an added value.

Being able to tie use of that conferencing software to an enterprise directory for easy connection to colleagues is also attractive. While cloud-based solutions are of interest to many, organizations that are highly regulated or aggressive about security will prefer solutions they can control and run on-premises.

Learning and Training

Interactive presentation tools that allow instructors to share content, ask and answer questions, and assist participants as they receive new information or learn new skills.

All organizations need some investment in programs and services to share new, complex information, often in real time. This can be for instruction in new technology, or to update and certify employees in critical processes that the workforce must know to support the mission and business.

While almost any web-conferencing product can be used for small, informal training sessions or instruction, there are advantages to choosing products that are more directly focused on instructional uses that, in some cases, have hundreds of participants. Such products tend to have better engagement features, giving instructors more tools to support the individual learner in real time by helping gauge attention, monitor bandwidth and quality, insert quizzes and polls, and otherwise emulate an in-person learning experience as well as possible. Allowing an instructor to easily draw in assets from existing enterprise collaboration systems — especially if they are well-understood and part of everyone's day-to-day work — can keep a focus on learning rather than the mechanics of the session.

These experiences must be easy on the learner and allow the enterprise, if it wishes, to track time spent in learning or course management systems, and work equally well for small and large groups.

It is becoming more common to see product selections that integrate concerns about talent management when a capable platform can also meet the needs of the recruiting process and remote job interviews.

External Presentation

A simple experience that is easy and quick to start up and join — often requiring only a browser for content, voice and video — for use with prospects and partners.

As organizations extend their relationships to draw in outside partners, or as marketers and sales associates seek new opportunities and want to make the best use of their prospects' time and their own, it is essential to have polished, professional tools for remote presentation.

The ability for some enterprise tools to embrace external parties in a quality conferencing experience and yet keep them separate from internal systems and content varies. Often, one or a few presenters will share content and remarks with one or a few guests. Some deployments of web conferencing predominantly for internal purposes may prohibit guests for the sake of security. Some tools may allow guests, but only via a more-modest experience in a web browser (and with fewer features and lower quality) which is undesirable when deals are on the line. A premium client experience calls for high-quality audio and video. Presenters should also be able to stage collateral for presentation in advance, ideally drawn from their enterprise content systems of record, and track participant engagement.

Webinars

Presenting to very large (internal or external) audiences demands platforms that offer presenter controls and scalability, and that give viewers a polished experience.

Whether for public relations, lead generation, organization town halls, or shareholder meetings, the stakes are high for large online meetings. They require special consideration to ensure that presenter information reaches participants with full fidelity and timeliness.

Global enterprises must sometimes reach hundreds (or even thousands) of viewers, and they have many options for live broadcasting, from

dedicated pure-play webcasting services, to enterprise video content management vendors that extended their on-demand capabilities to encompass live presentations. Many web-conferencing vendors also have strong webinar capabilities. The added advantage is that they can accommodate large audiences using the same interfaces that presenters might also use in their daily team collaborations, or when working with external partners. Scalability is a key concern, and some vendors address this with cloud elasticity. Others will use public content delivery networks, internal caching nodes, or partnerships with larger webcasting companies once a certain scale is required.

Webinars that share content, voice and video require a high degree of control for presenters, who must have staging or green room features that help them prepare, as well as support for other roles (including technical support, facilitation and moderation) that come with large web broadcasts. At the same time, all that backstage effort is wasted unless the software products and services deliver a high-quality client experience, from smooth login to HD audio and video.

Vendors Added and Dropped

Added

No vendors were added to this year's research.

Dropped

AT&T has been dropped as its AT&T Connect product has reached end-of-life status and customers are being moved to Cisco WebEx.

Inclusion Criteria

We used the same criteria as the "Magic Quadrant for Web Conferencing" to determine whether each vendor was eligible for inclusion in this Critical Capabilities:

The product must provide at least the following functionality:

Presentation delivery: All participants can see an online presentation (usually delivered by Microsoft PowerPoint), which is under the control of one participant, who is designated the presenter.

Desktop or application sharing: All participants can see, but not necessarily directly interact with or modify, the presenter's desktop or a specific application on the presenter's system.

Text chat: Participants can exchange real-time textual messages with other participants or the presenter using an instant messaging (IM)-like interface.

Shared whiteboard: A meeting participant can add annotations — viewable by all — by typing or drawing on a whiteboard application, or on top of a presentation or shared application window.

Basic security: Encrypted data transfer and password-protected meetings.

Integrated VoIP audio: To remove or reduce the need for telephone-based audio, qualifying products must use a speaker and microphone (or a headset) to enable participants to listen and speak.

Video: The product must show live video feeds of participants or presenter from desktop webcams or mobile device cameras.

Mobility: The product must offer specific support for mobile devices and tablets.

The product must support at least 25 participants. Products that support one-to-one interaction or small groups are generally aimed at the consumer market or at other specialized markets not covered by this Critical Capabilities.

The vendor must have at least \$11 million in annual revenue in its last fiscal year from sales of web-conferencing products.

The vendor must identify at least five reference customers. At least one reference customer must have more than 1,000 seats of internal users.

Sales and marketing efforts connected with the product must not be limited primarily to a particular vertical or horizontal process (such as training).

The vendor must develop and market its primary web-conferencing product, not resell a "white label" product produced by another company in an OEM relationship. The product may be the result of an acquisition.

Service providers such as Arkadin, PGi and West are included in this Critical Capabilities because they market and develop their own web-conferencing offerings. They also resell other vendors' products, but those products were not considered in this evaluation.

Table 1. Weighting for Critical Capabilities in Use Cases

Critical Capabilities	Internal Collaboration	Learning and Training	External Presentation	Webinars
Cloud/SaaS Delivery	10%	5%	10%	5%

Critical Capabilities	Internal Collaboration	Learning and Training	External Presentation	Webinars
Hybrid Delivery	5%	5%	5%	5%
Internal Delivery	15%	5%	5%	5%
Host Controls	5%	15%	20%	15%
Client Experience	10%	10%	15%	10%
Collaboration Integration	20%	10%	10%	5%
Enterprise Integration	20%	5%	5%	5%
APIs	5%	10%	5%	10%
Instructional	5%	25%	15%	20%
Scalability	5%	10%	10%	20%
Total	100%	100%	100%	100%

As of October 2016

Source: Gartner (December 2016)

This methodology requires analysts to identify the critical capabilities for a class of products/services. Each capability is then weighted in terms of its relative importance for specific product/service use cases.

Critical Capabilities Rating

Each of the products/services has been evaluated on the critical capabilities on a scale of 1 to 5; a score of 1 = Poor (most or all defined requirements are not achieved), while 5 = Outstanding (significantly exceeds requirements).

Table 2. Product/Service Rating on Critical Capabilities

Critical Capabilities	Adobe	Arkadin	Blackboard	Cisco	Citrix	Fuze	Google	IBM	LogMeIn	Microsoft	PGI	Vidyo	West	Zoom
Cloud/SaaS Delivery	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0
Hybrid Delivery	3.0	1.0	1.0	5.0	1.0	1.0	1.0	2.0	1.0	3.0	3.0	5.0	2.0	5.0
Internal Delivery	5.0	1.0	2.0	5.0	1.0	1.0	1.0	5.0	1.0	5.0	5.0	5.0	1.0	5.0
Host Controls	5.0	3.0	5.0	4.0	4.0	3.0	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	3.0	3.0	5.0
Client Experience	4.0	2.0	3.0	5.0	3.0	5.0	3.0	5.0	3.0	5.0	3.0	4.0	3.0	5.0
Collaboration Integration	3.0	3.0	3.0	4.0	3.0	4.0	5.0	5.0	3.0	5.0	3.0	3.0	3.0	4.0

Critical Capabilities	Adobe	Arkadin	Blackboard	Cisco	Citrix	Fuze	Google	IBM	LogMeIn	Microsoft	PGI	Vidyo	West	Zoom
Enterprise Integration	3.0	2.0	2.0	5.0	2.0	5.0	3.0	3.0	2.0	4.0	2.0	5.0	2.0	4.0
APIs	5.0	2.0	4.0	5.0	4.0	2.0	3.0	4.0	2.0	4.0	2.0	5.0	2.0	5.0
Instructional	5.0	3.0	5.0	4.0	4.0	3.0	4.0	3.0	1.0	3.0	4.0	2.0	3.0	3.0
Scalability	5.0	4.0	1.0	5.0	5.0	4.0	5.0	4.0	3.0	5.0	5.0	5.0	5.0	5.0

As of October

Source: Gartner (December 2016)

Table 3 shows the product/service scores for each use case. The scores, which are generated by multiplying the use-case weightings by the product/service ratings, summarize how well the critical capabilities are met for each use case.

Table 3. Product Score in Use Cases

Use Cases	Adobe	Arkadin	Blackboard	Cisco	Citrix	Fuze	Google	IBM	LogMeIn	Microsoft	PGI	Vidyo	West	Zoom
Internal Collaboration	4.00	2.50	2.90	4.70	2.85	3.60	3.35	4.15	2.45	4.50	3.40	4.25	2.70	4.50
Learning and Training	4.50	2.75	3.60	4.50	3.55	3.30	3.55	3.75	2.25	4.10	3.50	3.65	3.00	4.35
External Presentation	4.45	2.85	3.55	4.55	3.55	3.55	3.55	3.90	2.60	4.30	3.55	3.80	3.15	4.55
Webinars	4.60	2.85	3.30	4.60	3.70	3.35	3.60	3.75	2.35	4.20	3.65	3.90	3.20	4.50

As of October 2016

Source: Gartner (December 2016)

To determine an overall score for each product/service in the use cases, multiply the ratings in Table 2 by the weightings shown in Table 1.

Evidence

In researching this Critical Capabilities, we gathered market information via direct surveys of vendors and their reference customers. We also drew on insights gained from interactions with Gartner clients.

Critical Capabilities Methodology

This methodology requires analysts to identify the critical capabilities for a class of products or services. Each capability is then weighted in terms of its relative importance for specific product or service use cases. Next, products/services are rated in terms of how well they achieve each of the critical capabilities. A score that summarizes how well they meet the critical capabilities for each use case is then calculated for each product/service.

"Critical capabilities" are attributes that differentiate products/services in a class in terms of their quality and performance. Gartner recommends that users consider the set of critical capabilities as some of the most important criteria for acquisition decisions.

In defining the product/service category for evaluation, the analyst first identifies the leading uses for the products/services in this market. What needs are end-users looking to fulfill, when considering products/services in this market? Use cases should match common client deployment scenarios. These distinct client scenarios define the Use Cases.

The analyst then identifies the critical capabilities. These capabilities are generalized groups of features commonly required by this class of products/services. Each capability is assigned a level of importance in fulfilling that particular need; some sets of features are more important than others, depending on the use case being evaluated.

Each vendor's product or service is evaluated in terms of how well it delivers each capability, on a five-point scale. These ratings are displayed side-by-side for all vendors, allowing easy comparisons between the different sets of features.

Ratings and summary scores range from 1.0 to 5.0:

1 = Poor or Absent: most or all defined requirements for a capability are not achieved

2 = Fair: some requirements are not achieved

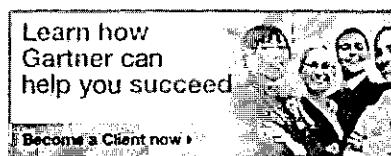
3 = Good: meets requirements

4 = Excellent: meets or exceeds some requirements

5 = Outstanding: significantly exceeds requirements

To determine an overall score for each product in the use cases, the product ratings are multiplied by the weightings to come up with the product score in use cases.

The critical capabilities Gartner has selected do not represent all capabilities for any product; therefore, may not represent those most important for a specific use situation or business objective. Clients should use a critical capabilities analysis as one of several sources of input about a product before making a product/service decision.



(https://www.gartner.com/technology/contact/become-a-client.jsp?cm_sp=bac_-reprint_-banner)

© 2016 Gartner, Inc. and/or its affiliates. All rights reserved. Gartner is a registered trademark of Gartner, Inc. or its affiliates. This publication may not be reproduced or distributed in any form without Gartner's prior written permission. If you are authorized to access this publication, your use of it is subject to the Usage Guidelines for Gartner Services ([/technology/about/policies/usage_guidelines.jsp](http://technology/about/policies/usage_guidelines.jsp)) posted on gartner.com. The information contained in this publication has been obtained from sources believed to be reliable. Gartner disclaims all warranties as to the accuracy, completeness or adequacy of such information and shall have no liability for errors, omissions or inadequacies in such information. This publication consists of the opinions of Gartner's research organization and should not be construed as statements of fact. The opinions expressed herein are subject to change without notice. Gartner provides information technology research and advisory services to a wide range of technology consumers, manufacturers and sellers, and may have client relationships with, and derive revenues from, companies discussed herein. Although Gartner research may include a discussion of related legal issues, Gartner does not provide legal advice or services and its research should not be construed or used as such. Gartner is a public company, and its shareholders may include firms and funds that have financial interests in entities covered in Gartner research. Gartner's Board of Directors may include senior managers of these firms or funds. Gartner research is produced independently by its research organization without input or influence from these firms, funds or their managers. For further information on the independence and integrity of Gartner research, see "Guiding Principles on Independence and Objectivity. ([/technology/about/ombudsman/omb_guide2.jsp](http://technology/about/ombudsman/omb_guide2.jsp))"

About (<http://www.gartner.com/technology/about.jsp>) | Careers (<http://www.gartner.com/technology/careers/>) |

Newsroom (<http://www.gartner.com/newsroom/>) | Policies (http://www.gartner.com/technology/about/policies/guidelines_ov.jsp) |

Privacy (<https://www.gartner.com/privacy>) | Site Index (<http://www.gartner.com/technology/site-index.jsp>) |

IT Glossary (<http://www.gartner.com/it-glossary/>) | Contact Gartner (http://www.gartner.com/technology/contact/contact_gartner.jsp)

Số: 139/TT.CNTT-KHDK

V/v: *Bổ sung phương thức thanh toán và
phương án kỹ thuật cho giải pháp DOCless và
MegaMeeting*

Hà Nội, ngày 29 tháng 03. năm 2017

Kính gửi: Ban Công nghệ thông tin

Căn cứ Quyết định số 6284/TTr-MOBIFONE-CNTT&KD ngày 06/10/2016 về việc
Phê duyệt chủ trương cung cấp giải pháp DOCless;

Căn cứ Quyết định số 46/TTr-MOBIFONE-CNTT&KD ngày 08/03/2017 về việc Phê
duyệt chủ trương cung cấp giải pháp MegaMeeting;

Trong quá trình triển khai kinh doanh thực tế giải pháp DOCless và MegaMeeting, Trung tâm CNTT nhận thấy cần thiết phải bổ sung thêm phương thức thanh toán thông qua thuê bao đại diện cho giải pháp, nhằm tối ưu hóa quy trình kinh doanh và giảm bớt công việc cho các bộ phận liên quan, rút ngắn thời gian cung cấp giải pháp tới khách hàng. Sau khi phối hợp với các đơn vị liên quan, Trung tâm CNTT kính báo cáo Ban CNTT xem xét trình Lãnh đạo Tổng công ty phê duyệt phương án thanh toán qua thuê bao đại diện và giao nhiệm vụ triển khai cấu hình kỹ thuật bổ sung cho giải pháp, cụ thể như sau:

I. PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN

- 1. Phương thức thanh toán hiện tại:** Thanh toán qua Hóa đơn bán hàng.
- 2. Bổ sung phương thức thanh toán mới:** Thanh toán qua Hóa đơn cước của thuê bao đại diện doanh nghiệp.
- 3. Kịch bản cung cấp dịch vụ theo phương thức thanh toán qua thuê bao đại diện:**

3.1. Đăng ký dịch vụ

- Bước 1:** Nhân viên bán hàng (AM) tại Công ty DV MobiFone Khu vực (CTKV) ký hợp đồng với doanh nghiệp sử dụng dịch vụ DOCless và MegaMeeting
- Bước 2:** AM tiến hành khai báo thông tin doanh nghiệp, đấu nối thuê bao đại diện và cấu hình giải pháp DOCless và MegaMeeting cho doanh nghiệp đó trên phân hệ Quản lý KHDN của hệ thống TCQLKH. Các thông tin liên quan tới doanh nghiệp sẽ được đẩy về hệ thống DOCless và MegaMeeting thông qua Webservice cung cấp bởi hệ thống TCQLKH
- Bước 3:** Hệ thống DOCless và MegaMeeting nhận được thông tin khách hàng, tạo tài khoản và gửi thông tin tài khoản của doanh nghiệp trên giao diện quản

lý của hệ thống DOCless và MegaMeeting. Mỗi CTKV được cấp 01 tài khoản quản lý để truy cập thông tin này.

- **Bước 4:** CTKV gửi thông tin tài khoản doanh nghiệp cho NVBH
- **Bước 5:** NVBH chuyển giao tài khoản để khách hàng chính thức sử dụng.

3.2. Gia hạn và thu phí dịch vụ

- **Bước 1:** Hệ thống DOCless và MegaMeeting sẽ tính toán tổng hợp phí sử dụng của doanh nghiệp. Ngày đầu tiên của tháng n sẽ tính phí của tháng n-1.
- **Bước 2:** Khách hàng doanh nghiệp sẽ thanh toán phí sử dụng thông qua thuê bao đại diện. Hệ thống DOCless và MegaMeeting sẽ gửi yêu cầu trừ cước tới hệ thống Charging Proxy qua giao thức Diameter. Đồng thời hệ thống DOCless và MegaMeeting cũng sẽ gửi file CDR sang CDR CP Server để phục vụ công tác đối soát ghi nhận doanh thu.
- **Bước 3:** Việc thu cước của khách hàng sẽ được các CTKV thực hiện theo đúng quy trình thu cước hiện tại của MobiFone.
- **Bước 4:** Việc ghi nhận doanh thu cho Trung tâm CNTT sẽ được TT TC&TK thực hiện đối soát hàng tháng giữa CDR Server và Charging proxy theo đúng quy trình đối soát tiêu chuẩn của MobiFone.

3.3. Hủy dịch vụ

- **Bước 1:** Khách hàng liên hệ và làm việc với NVBH hoặc CTKV để đăng ký hủy dịch vụ;
- **Bước 2:** NVBH hoặc CTKV chủ động hủy dịch vụ cho khách hàng trên phân hệ quản lý KHDN, hệ thống DOCless và MegaMeeting sẽ tự động hủy tài khoản của khách hàng dựa trên thông báo nhận được qua webservice từ hệ thống TCQLKH.
- **Bước 3:** Thông báo về việc hủy dịch vụ thành công tới khách hàng.

4. Bổ sung phương án kỹ thuật cho giải pháp: Chi tiết tại Phụ lục 01, Phụ lục 02 & Phụ lục 03 đính kèm.

II. ĐỀ XUẤT CÁC ĐƠN VỊ PHỐI HỢP TRIỂN KHAI

- **Ban Công nghệ thông tin**
 - o Điều hành công tác kỹ thuật để triển khai dịch vụ.
- **Ban Quản lý điều hành mạng**
 - o Điều hành công tác kỹ thuật để triển khai dịch vụ.
- **Trung tâm NOC**

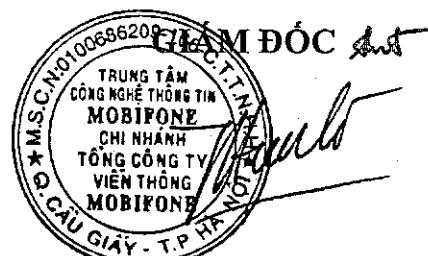
- Triển khai kết nối tới các hệ thống của đơn vị theo cấu hình kết nối bổ sung tại mục 3 Phụ lục 01 và mục 3 Phụ lục 02;
- Phối hợp với Trung tâm CNTT xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình triển khai cấu hình kỹ thuật hoàn thiện giải pháp;
- **Trung tâm Tính cước và Thanh khoản**
 - Triển khai kết nối tới các hệ thống của đơn vị theo cấu hình kết nối bổ sung tại mục 3 Phụ lục 01 và mục 3 Phụ lục 02;
 - Chủ trì xây dựng giao diện khai báo giải pháp DOCless và MegaMeeting trên phân hệ quản lý khách hàng doanh nghiệp của hệ thống tính cước và quản lý khách hàng (TCQLKH).
 - Cung cấp thông tin và hỗ trợ Trung tâm CNTT kết nối tới hệ thống TCQLKH để nhận thông tin doanh nghiệp đăng ký giải pháp DOCless và MegaMeeting.
 - Phối hợp xây dựng quy trình đối soát và thực hiện đối soát cho giải pháp trong quá trình cung cấp.
 - Phối hợp với Trung tâm CNTT tiếp nhận IP nguồn của các thành phần hệ thống DOCless và MegaMeeting để thực hiện kết nối tới các hệ thống Charging Proxy và CDR Server;
- **Trung tâm CNTT**
 - Chủ trì công tác triển khai cấu hình kỹ thuật, kết nối dịch vụ để hoàn thiện phương thức thanh toán mới cho giải pháp
 - Cung cấp địa chỉ IP nguồn các thành phần hệ thống DOCless và MegaMeeting cho TT. TC&TK thực hiện việc kết nối tới hệ thống Charging Proxy, CDR Server.
 - Chủ trì xây dựng quy trình đối soát cho giải pháp.

Trên đây là toàn bộ nội dung bổ sung phương thức thanh toán cho giải pháp DOCless và MegaMeeting của Trung tâm CNTT.

Trân trọng!

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu TT.CNTT.



Dư Thái Hùng

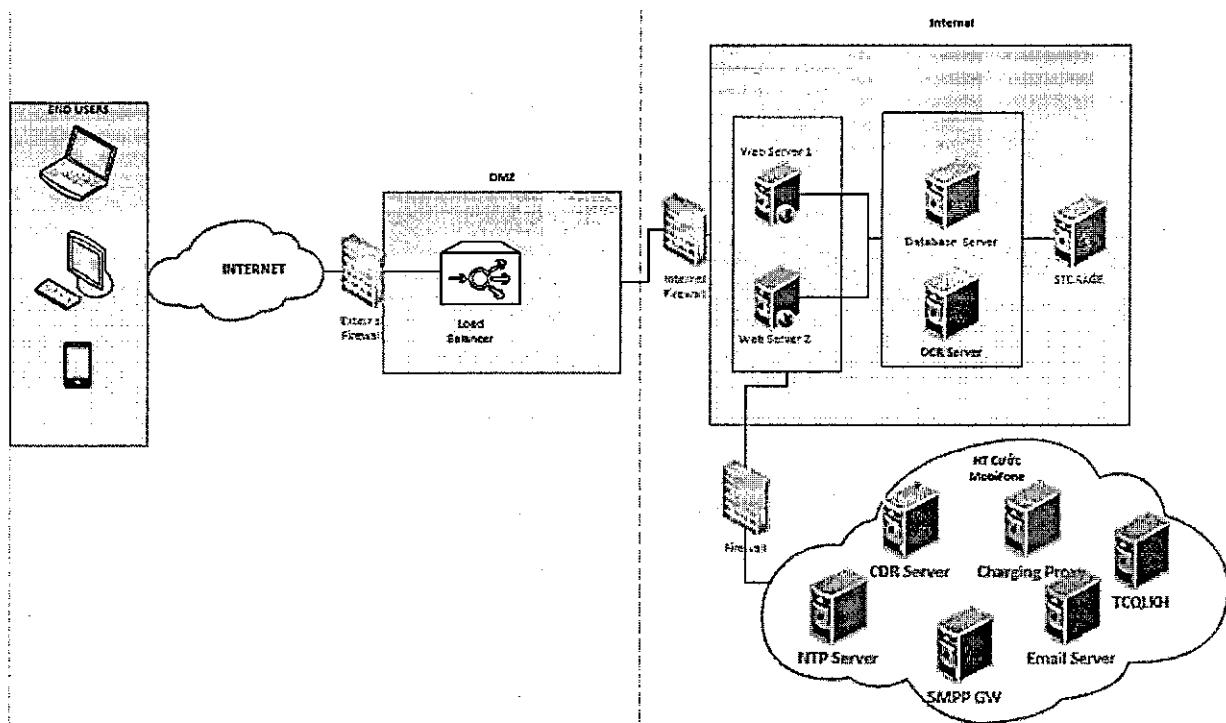
PHỤ LỤC 01: BỔ SUNG PHƯƠNG ÁN KỸ THUẬT

GIẢI PHÁP DOCLESS

(Kèm theo văn bản số: 139/TTr-TT.CNTT-KHDK ngày 29/03/2017)

1. Sơ đồ kết nối hệ thống:

- Giai đoạn 2: Toàn bộ hệ thống đặt tại Data Center của MobiFone



Các thành phần của hệ thống:

- **Web Server:** 02 Web server vận hành theo cơ chế cân bằng tải, cung cấp giao diện và xử lý các tính năng chính của toàn bộ hệ thống
- **Database Server:** 01 Database Server cung cấp cho máy chủ ứng dụng DOCless. Máy chủ này được cài đặt các phần mềm Windows server Enterprise 2008 R2/MySQL server và được cấu hình chế độ cluster đảm bảo tính sẵn sàng cao cho tầng dữ liệu và tăng tốc độ đọc ghi dữ liệu cho hệ thống.
- **OCR Server:** 01 OCR Server sẽ thực thi chức năng OCR liên quan đến các tài liệu của người sử dụng trên hệ thống DOCless.
- **SAN Storage:** 01 Storage thực hiện lưu trữ toàn bộ dữ liệu của hệ thống DOCless bằng công nghệ lưu trữ SAN. Đảm bảo lưu trữ dữ liệu an toàn và bảo mật cho phép đọc – ghi dữ liệu với tốc độ cao.

Các module phía MobiFone mà hệ thống cần kết nối đến, có thể tên gọi khác:

- **Charging proxy:**
 - o Cho phép Core server kết nối đến để trigger trừ tiền thuê bao đại diện hàng tháng.
 - o Sử dụng giao thức Diameter.
- **CDR Server:**
 - o Kết nối CDR Server để truyền file tính cước phục vụ công tác đối soát.
 - o Giao thức FTP.
- **NTP Server:**
 - o Kết nối NTP Server để đồng bộ về mặt thời gian.
 - o Giao thức NTP.
 - o Kết nối đến hệ thống Charging Proxy để trigger trừ tiền thuê bao đại diện hàng tháng.
 - o Sử dụng giao thức Diameter.
- **Email Server:**
 - o Kết nối với hệ thống Email để gửi email tới khách hàng. Sử dụng giao thức SMTP.
 - o Mục đích: Gửi Email thông báo tới khách hàng.
- **SMPPGW:**
 - o Kết nối với hệ thống SMPPGW để gửi tin nhắn thông báo tới khách hàng. Sử dụng giao thức SMPP. (SMPP v3.4).
 - o Mục đích: Gửi SMS thông báo tới khách hàng.
- **TCQLKH:**
 - o Kết nối đến hệ thống TCQLKH để nhận thông tin doanh nghiệp sử dụng các giải pháp CNTT.
 - o Sử dụng webservice

2. Địa chỉ IP hệ thống:

TT	Hệ thống core MobiFone					
	Thiết bị	Thiết bị	IP đích	Port	Giao thức	Ghi chú
1	Web Server	Charging Proxy	10.50.9.60	3868	Diameter	Trừ tiền hàng tháng cho thuê bao đại diện doanh nghiệp của khách hàng

		NTP Server	10.151.6.33	123	NTP	Đồng bộ thời gian
		CDR Server	10.50.9.248	21	FTP	Kết nối CDR Server để truyền file tính cước phục vụ công tác đối soát

❖ **Ghi chú:** TT.CNTT sẽ gửi địa chỉ IP nguồn của các thành phần hệ thống DOCless cho TT.TC&TK ngay khi hoàn thành việc cài đặt hệ thống.

3. Các khai báo cụ thể:

- Khai báo account trừ cước CS/ truyền nhận CDR

STT	Dịch vụ	Đơn vị phụ trách	Thông tin
1	DOCless	TT TC&TK	<ul style="list-style-type: none"> - 01 account kết nối đến Charging Proxy để tính cước dịch vụ như sau: <ul style="list-style-type: none"> o Lưu lượng: 20 TPS o Số lượng Session: 10 - 01 account FTP để thực hiện truyền nhận file CDR phục vụ đối soát - Mở firewall kết nối tới Charging Proxy và CDR Server theo thông tin ở mục 2.

- Khai báo tính năng đăng nhập 3G/4G:

STT	Dịch vụ	Đơn vị phụ trách	Thông tin
1	DOCless	TT NOC	<p>TT NOC khai báo các IP public của dịch vụ DOCless trên GGSN để chèn thêm số MSISDN vào các request 3G hoặc 4G tới hệ thống.</p> <p>Địa chỉ IP cụ thể cần cấu hình: TT.CNTT sẽ thông báo sau khi hoàn thành cài đặt hệ thống dịch vụ DOCless.</p>

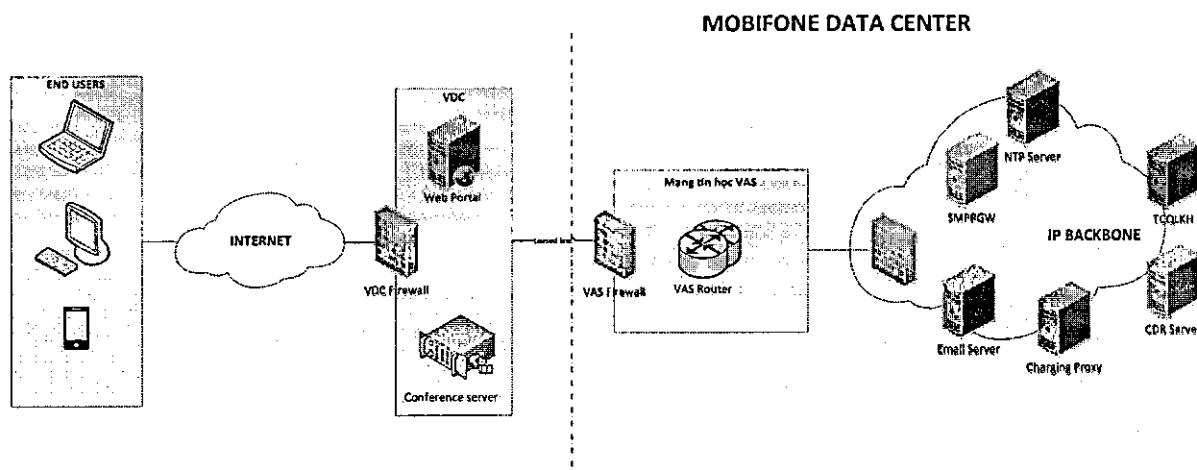
PHỤ LỤC 02: BỔ SUNG PHƯƠNG ÁN KỸ THUẬT

GIẢI PHÁP MEGAMEETING

(Kèm theo văn bản số: A29/TTr-TT.CNTT-KHGD ngày 29/05/2017)

1. Sơ đồ hệ thống:

- Giai đoạn 2: Toàn bộ hệ thống đặt tại Data Center của MobiFone.



Hình 1. Sơ đồ kết nối trong giai đoạn 2 của giải pháp

Các thành phần của hệ thống

- **Conference Server:** là máy chủ cung cấp dịch vụ MegaMeeting đặt tại Data Center của MobiFone. Tất cả các phiên họp đều được quản lý và tổ chức bởi server này
- **Web Server:** Là máy chủ quản lý người dùng (users) đồng thời dùng xác thực user và yêu cầu máy chủ MegaMeeting khởi tạo phiên, cũng đặt tại MobiFone
- **NTP server:** Hệ thống kết nối đến NTP server để đồng bộ thời gian.
- **Email Server:**
 - + Kết nối với hệ thống Email để gửi email tới khách hàng. Sử dụng giao thức SMTP.
 - + Mục đích: Gửi Email thông báo tới khách hàng.
- **Charging proxy:**
 - + Kết nối đến hệ thống Charging Proxy để trigger trừ tiền thuê bao đại diện hàng tháng.
 - + Sử dụng giao thức Diameter.
- **CDR Server:**

- + Kết nối đến hệ thống CDR Server để gửi file cước phục vụ công tác đối soát cước.
- + Sử dụng giao thức FTP
- **TCQLKH:**
 - + Kết nối đến hệ thống TCQLKH để nhận thông tin doanh nghiệp sử dụng các giải pháp CNTT.
 - + Sử dụng webservice

2. Địa chỉ IP hệ thống

TT	Hệ thống core MobiFone					
	Thiết bị	Thiết bị	IP đích	Port	Giao thức	Ghi chú
1	Web Server	Charging Proxy	10.50.9.60	3868	Diameter	Trù tiền hàng tháng cho thuê bao đại diện doanh nghiệp của khách hàng
		NTP Server	10.151.6.33	123	NTP	Đồng bộ thời gian
		CDR Server	10.50.9.248	21	FTP	Kết nối CDR Server để truyền file tính cước phục vụ công tác đối soát

❖ **Ghi chú:** TT.CNTT sẽ gửi địa chỉ IP nguồn của các thành phần hệ thống MegaMeeting cho TT.TC&TK ngay khi hoàn thành việc cài đặt hệ thống.

3. Các khai báo cụ thể:

- Khai báo account trừ cước CS/ truyền nhận CDR

STT	Dịch vụ	Đơn vị phụ trách	Thông tin
1	MegaMeeting	TT TC&TK	<ul style="list-style-type: none"> - 01 account kết nối đến Charging Proxy để tính cước dịch vụ như sau: <ul style="list-style-type: none"> o Lưu lượng: 20 TPS o Số lượng Session: 10 - 01 account FTP để thực hiện truyền nhận file CDR phục vụ đối soát

			<ul style="list-style-type: none"> Mở firewall kết nối tới Charging Proxy và CDR Server theo thông tin ở mục 2.
--	--	--	--

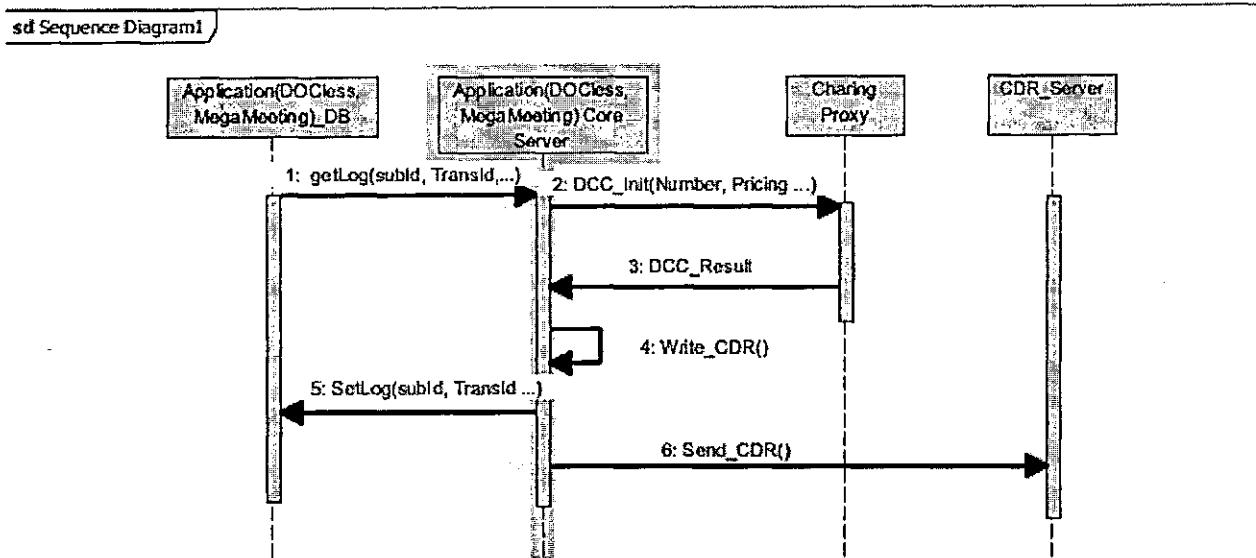
- Khai báo tính năng đăng nhập 3G/4G:

STT	Dịch vụ	Đơn vị phụ trách	Thông tin
1	MegaMeeting	TT NOC	<p>TT NOC khai báo các IP public của dịch vụ MegaMeeting trên GGSN để chèn thêm số MSISDN vào các request 3G hoặc 4G tới hệ thống.</p> <p>Địa chỉ IP cụ thể cần cấu hình: TT.CNTT sẽ thông báo sau khi hoàn thành cài đặt hệ thống dịch vụ MegaMeeting.</p>

PHỤ LỤC 03: LUÔNG NGHIỆP VỤ THANH TOÁN

QUA THUÊ BAO ĐẠI DIỆN

(Kèm theo văn bản số: ..A39/ TTr-TT.CNTT-KHDK ngày 29/05/2017)



– Mô tả:

1. Định kỳ hệ thống Charging của sản phẩm (DOCless và MegaMeeting_Charging) sẽ đọc dữ liệu lịch sử cuộc gọi, tin nhắn, thuê bao DOCless và MegaMeeting mới phát sinh từ hệ thống CSDL của DOCless và MegaMeeting để xử lý trừ cước.
2. DOCless và MegaMeeting_Charging thực hiện gọi lệnh trừ tiền sang hệ thống Charging Proxy
3. Charging Proxy trả lại kết quả trừ tiền cho DOCless và MegaMeeting_Charging
4. DOCless và MegaMeeting_Charging lưu CDR các lệnh trừ tiền thành công để phục vụ đối soát dịch vụ
5. DOCless và MegaMeeting_Charging lưu lại kết quả trừ tiền vào CSDL (thành công/ thất bại)

Đồng thời, DOCless và MegaMeeting_Charging cũng gửi file tổng hợp CDR sang CDR CP Server để lưu trữ phục vụ việc đối soát cước.

Số: 236/TTCNTT-KHGD

V/v: Báo cáo hoàn thành triển khai và đề xuất
cung cấp giải pháp MegaMeeting

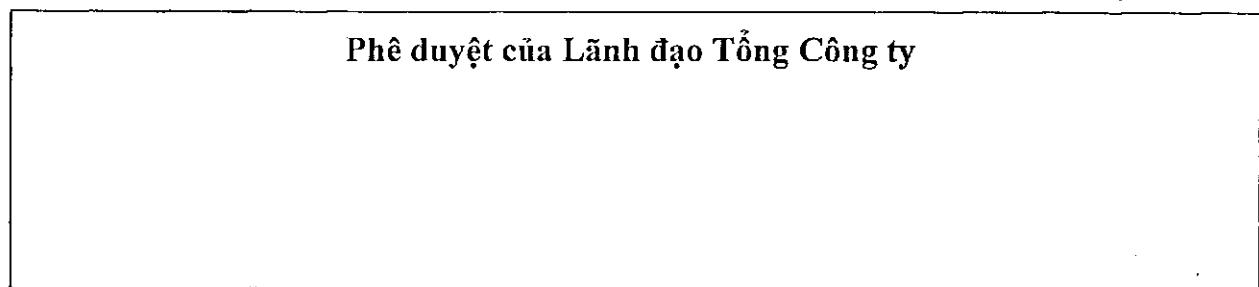
Hà Nội, ngày 25 tháng 05 năm 2017

TỜ TRÌNH

V/v: Báo cáo hoàn thành triển khai và đề xuất cung cấp giải pháp Hội nghị truyền hình trực tuyến MegaMeeting

Kính trình: Ông Nguyễn Bảo Long- Phó Tổng giám đốc Tổng Công ty

Phê duyệt của Lãnh đạo Tổng Công ty



Căn cứ phê duyệt của Chủ tịch Hội đồng thành viên tại tờ trình số 4219/TTr-MOBIFONE ngày 06/7/2016 về việc “Phê duyệt kế hoạch phát triển, kinh doanh CNTT năm 2016”;

Căn cứ vào công văn giao nhiệm vụ 1376/MOBIFONE-CNTT ngày 20/3/2017 của Tổng Giám đốc Tổng Công ty về việc “Giao nhiệm vụ triển khai Phương án kỹ thuật Giải pháp Mega Meeting”.

Trung tâm CNTT đã hoàn thành triển khai kỹ thuật và kính báo cáo Lãnh đạo Tổng Công ty kết quả nội dung triển khai, cụ thể như sau:

1. Hoàn thành triển khai kỹ thuật hệ thống MegaMeeting:

- **Tên dịch vụ:** MegaMeeting
- **Tên dịch vụ trong tờ trình 4219/TTr-MOBIFONE:** Giải pháp hội nghị truyền hình trực tuyến
- **Mô tả giải pháp:** MegaMeeting là hệ thống họp hội nghị truyền hình trực tuyến với các ưu điểm sau:
 - + MegaMeeting là dịch vụ hội nghị truyền hình thời gian thực qua mạng Internet, ứng dụng cho các mô hình đào tạo từ xa (Distance training); Hội nghị từ xa (Teleconference); Tư vấn từ xa (Distance Consultance) và Y tế từ xa (TeleMedicine), theo đó Khách hàng có thể sử dụng thiết bị kết nối mạng (điện

thoại, máy tính, máy tính bảng,...) với băng thông tối thiểu 128K, để truy cập dịch vụ.

- + Khác với các dịch vụ họp hội nghị khác yêu cầu phải có các thiết bị đắt tiền đi kèm (như Polycom, Cisco) hay chỉ là công cụ thoại có hình (Skype, Facetime), MegaMeeting hướng tới phục vụ các khách hàng mang đặc thù của thị trường Việt Nam (doanh nghiệp vừa và nhỏ, các cơ quan đoàn thể nhà nước, vùng sâu vùng xa, miền núi, hải đảo), nơi sẽ phát huy tối đa khả năng của mạng không dây MobiFone 3G/4G.
- + Một số tính năng chính của sản phẩm
 - o Tính năng cầu truyền hình
 - Thiết lập cầu truyền hình điểm điểm hoặc đa điểm
 - Hỗ trợ tối đa 50 điểm cho 1 phiên làm việc
 - Audio/Video up to HD1080p (Point2Point hoặc Point2Multipoints)
 - Yêu cầu băng thông rất thấp (tối thiểu 128kbps)
 - o Tính năng họp hội nghị
 - Thiết lập phòng họp đa điểm
 - AnyShare: Hỗ trợ chia sẻ bất cứ điều gì bạn muốn gồm Whiteboard, Presentation, MsOffice, Video, Images ...
 - Meeting tools: đầy đủ công cụ để thuyết trình cho một buổi họp
 - Chat: Chat theo nhóm hoặc riêng tư
 - Record: Ghi lại clip buổi conference (cần được phép của Admin)
 - WebShare: Hỗ trợ chia sẻ thông tin từ một URL bất kỳ
 - Hỗ trợ đa thiết bị: desktop, tablet, mobilephone
- Địa chỉ website: <http://megameeting.mobifone.vn>
- Nội dung dịch vụ: Chi tiết tại Phụ lục 01 đính kèm

2. Hoàn thành thử nghiệm Hệ thống MegaMeeting:

Kịch bản kiểm thử được trình bày Phụ lục 02.

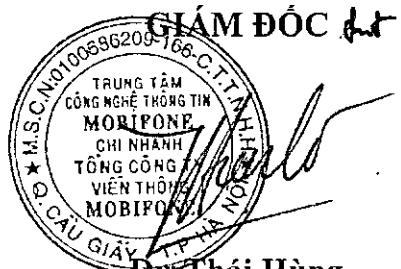
3. Kiến nghị đề xuất:

- a. Phương án Kỹ thuật: Chi tiết tại Phụ lục 03 đính kèm
 - b. Phương án Kinh doanh: Chi tiết tại Phụ lục 04 đính kèm
 - c. Quy trình thanh toán đối soát: Chi tiết tại Phụ lục 05 đính kèm
 - d. Các biểu mẫu: Chi tiết tại Phụ lục 06 đính kèm
 - e. Trách nhiệm các đơn vị:
- Ban KHCL – Ban Kế toán:

- Hỗ trợ công tác kê toán, hoạch toán, ghi nhận doanh thu, chi phí đúng quy định
- **Ban Truyền thông:**
 - Phối hợp với Trung tâm CNTT để truyền thông dịch vụ, xây dựng trang chuyên mục giới dịch vụ MegaMeeting trên website Portal của MobiFone
- **Ban CSKH:**
 - Điều hành công tác CSKH, chỉ đạo tổ thông tin 1090 phối hợp với Trung tâm CNTT thực hiện công tác CSKH và GQKN khách hàng
- **Ban Kinh doanh:**
 - Chủ trì giao doanh thu và hướng dẫn Các CTKV trong quá trình kinh doanh sản phẩm
 - Theo dõi kết quả triển khai, nghiên cứu phương án điều chỉnh bổ sung nếu cần thiết
 - Phối hợp Ban CSKH, Trung tâm CNTT tổ chức hướng dẫn dịch vụ, xử lý phản ánh, GQKN khách hàng
- **Ban CNTT:**
 - Phối hợp với Ban KD đánh giá đề xuất thời gian chính thức cung cấp dịch vụ
 - Điều hành các đơn vị kỹ thuật xử lý sự cố hay lỗi dịch vụ trong quá trình triển khai dịch vụ
- **Trung tâm CNTT:**
 - Phối hợp với Ban KD xây dựng các chính sách và CTKM cho khách hàng
 - Phối hợp với Ban Truyền thông xây dựng chương trình quảng bá dịch vụ tới khách hàng
 - Chủ trì hướng dẫn đào tạo các CTKV trực tiếp kinh doanh sản phẩm
 - Chủ trì triển khai kinh doanh sản phẩm qua kênh của Trung tâm
 - Chủ trì xây dựng các chính sách hoa hồng cho nhân viên đại lý các CTKV, kết xuất thống kê báo cáo hỗ trợ các CTKV trả lương cho nhân viên AM
 - Chủ trì vận hành hệ thống, giám sát chất lượng dịch vụ đảm bảo cung cấp hệ thống hoạt động ổn định 24/7

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban CNTT, Ban KD;
- Lưu VT.



Đỗ Thái Hùng

PHỤ LỤC 01 – KỊCH BẢN DỊCH VỤ MEGAMEETING

(Kèm theo văn bản số 24/TT.CNTT-KHKT ngày 25/05/2017)

Mục lục

A. GIỚI THIỆU DỊCH VỤ MEGAMEETING.....	5
I. GIỚI THIỆU DỊCH VỤ	5
1. Mô tả giải pháp	5
2. Đối tượng sử dụng	6
3. Thông số kỹ thuật và tính năng của giải pháp.....	6
B. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG DỊCH VỤ.....	13
I. Hướng dẫn sử dụng cho website.....	13
1. Hướng dẫn cài đặt và thiết lập cuộc họp mới	13
2. Giao diện Video mặc định và một số tương tác về Video/Audio.....	19
3. Tính năng Chat	26
4. Tính năng Whiteboard, Presentation, Application sharing, Desktop Sharing, Web sharing	27
5. Tính năng Record ghi lại clip cuộc họp	28
6. Thoát khỏi phòng họp	29
7. Cách xử lý một số sự cố thường gặp	29
II. Hướng dẫn sử dụng cho ứng dụng di động.....	31
1. Đăng nhập	31
2. Tham gia buổi họp	32
3. Kết thúc buổi họp	34

A. GIỚI THIỆU DỊCH VỤ MEGAMEETING

I. GIỚI THIỆU DỊCH VỤ

1. Mô tả giải pháp

- **Tên sản phẩm:** MegaMeeting
- **Logo giải pháp:**



- **Địa chỉ website:** <http://megameeting.mobifone.vn>
- **Mô tả giải pháp:** MegaMeeting là hệ thống Họp hội nghị truyền hình trực tuyến với các ưu điểm sau:
 - + MegaMeeting là dịch vụ hội nghị truyền hình thời gian thực qua mạng Internet, ứng dụng cho các mô hình đào tạo từ xa (Distance training); Hội nghị từ xa (Teleconference); Tư vấn từ xa (Distance Consultance) và Y tế từ xa (TeleMedicine), theo đó Khách hàng có thể sử dụng thiết bị kết nối mạng (điện thoại, máy tính, máy tính bảng,...) với băng thông tối thiểu 128K, để truy cập dịch vụ.
 - + Khác với các dịch vụ họp hội nghị khác yêu cầu phải có các thiết bị đắt tiền đi kèm (như Polycom, Cisco) hay chỉ là công cụ thoại có hình (Skype, Facetime), MegaMeeting hướng tới phục vụ các khách hàng mang đặc thù của thị trường Việt Nam (doanh nghiệp vừa và nhỏ, các cơ quan đoàn thể nhà nước, vùng sâu vùng xa, miền núi, hải đảo), nơi sẽ phát huy tối đa khả năng của mạng không dây Mobifone 3G/4G.
 - + Một số tính năng chính của sản phẩm
 - o **Tính năng cầu truyền hình**
 - Thiết lập cầu truyền hình điểm điểm hoặc đa điểm
 - Hỗ trợ tối đa 50 điểm cho 1 phiên làm việc
 - Audio/Video up to HD1080p (Point2Point hoặc Point2Multipoints)
 - Yêu cầu băng thông rất thấp (tối thiểu 128kbps)
 - o **Tính năng họp hội nghị**
 - Thiết lập phòng họp đa điểm
 - AnyShare: Hỗ trợ chia sẻ bất cứ điều gì bạn muốn gồm Whiteboard, Presentation, MsOffice, Video, Images ...
 - Meeting tools: đầy đủ công cụ để thuyết trình cho một buổi họp
 - Chat: Chat theo nhóm hoặc riêng tư

- Record: Ghi lại clip buổi conference (cần được phép của Admin)
- WebShare: Hỗ trợ chia sẻ thông tin từ một URL bất kỳ
- Hỗ trợ đa thiết bị: desktop, tablet, mobilephone

2. Đối tượng sử dụng

- Khối giáo dục: Đào tạo từ xa cho khối Đại học, Cao đẳng, Trung cấp; Họp trực tuyến cho khối Bộ GD&ĐT xuống các Sở; Dự giờ từ xa trong các khối từ cấp 1 đến cấp 3...
- Khối cơ quan nhà nước: Ứng dụng triển khai Hội nghị trực tuyến (HNTT) cấp quận/huyện xuống phường/xã, từ thành phố tới miền núi, hải đảo
- Khối doanh nghiệp: Các doanh nghiệp, tổ chức có nhiều trụ sở, chi nhánh cần tiết kiệm chi phí di lại, họp hành. Các công ty có nhiều nhân viên thị trường, phải họp thường xuyên trong khi nhân viên đang di chuyển trên đường
- Khối y tế: Tư vấn, đào tạo, khám bệnh từ xa TeleMedicine/ TeleMedicare

3. Thông số kỹ thuật và tính năng của giải pháp

TT	Thông số kỹ thuật, tính năng	Thông số
1	<i>- Quy mô hệ thống</i>	
1.1	Số điểm kết nối khởi tạo của MCU	Không giới hạn.
1.2	Khả năng mở rộng của MCU	Không giới hạn
1.3	Cuộc họp điểm - điểm	Không giới hạn
1.4	Cuộc họp đa điểm có điều khiển	Không giới hạn
2	<i>- MegaMeeting Server (MCU mềm)</i>	
2.1	Nền tảng công nghệ	MCC (Multipoint Conference Control)
2.2	Giao thức	TCP/IP
2.3	Môi trường triển khai	Internet/WAN/LAN/3G/4G
2.4	Hỗ trợ môi trường ảo hóa	Hỗ trợ
2.5	Giao thức hỗ trợ.	H323/SIP

2.6	Phương thức kết nối.	Server/Client/http/https
3	- <i>Giao diện và tính năng</i>	
3.1	Phương thức tham gia conference	Desktop client Web (hỗ trợ tích hợp miễn phí) Mobile app cho thiết bị cầm tay
3.2	Ngôn ngữ hỗ trợ.	Tiếng Việt (trên web) Tiếng Anh (web, app)
3.3	Khả năng nâng cấp bản quyền server MCU để mở rộng hệ thống.	Không giới hạn
3.4	Hỗ trợ kết nối với các hệ thống Polycom, Standberg, Sony ...	Dễ dàng qua kết nối qua giao tiếp Port-to-Port (tùy chọn)
3.5	Mở rộng hệ thống với các kết nối Di động / Máy tính bảng.	Theo bản quyền
3.6	Sẵn sàng tích hợp với các hệ thống truyền thông.	Webinar Streaming E-learning Telemedicine
4	<i>Chuẩn hình ảnh MegaMeeting</i>	
4.1	<p>Hỗ trợ các chế độ hình ảnh:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 160x120 (QCIF) / 30fps. - 320x240 (CIF) / 30fps. - 640x480 (VGA) / 30fps. - 1280x720 (720P) / 30fps. - 480x270 (1/4HD) / 30fps. - 960x540 (1/2HD) / 30fps. - 1920x1080 (Full HD) / 30fps. - 1280x720 (720P) / 30fps 	<p>Hỗ trợ tất cả.</p> <p>Tự động adapt theo băng thông</p>

	- 1920x1080 (Full HD)/ 30fps	
4.2	Hỗ trợ chuẩn hình ảnh (Video Codec).	MPEG4, H263, H264 SFDV, SVC
4.3	Sẵn sàng cập nhật H265.	Có
4.4	Số hình trên giây (fps) mặc định.	10 hình/s
4.5	Dải điều chỉnh fps cho phép.	5 đến 30 fps
4.6	Độ trễ hình ảnh cho phép.	$\leq 200\text{ms}$
4.7	Băng thông mạng tối thiểu cho tín hiệu Video còn có thể nhìn thấy và hình ảnh không bị nhiễu.	128Kbps
5	- Chuẩn âm thanh MegaMeeting	
5.1	Giao thức truyền tải: Theo giao thức thời gian thực của Internet (RFC 1889) cho dữ liệu theo thời gian thực RTP.	Hỗ trợ
5.2	Codec âm thanh.	Gips-GSM Gips-G.723, G.729, G711, M, NEOSOFT, ISACC, Opus 16K, Opus 48K
5.2	Độ trễ tín hiệu âm thanh tối đa cho phép.	$\leq 200\text{ms}$
5.3	Có cơ chế nén nhiễu nền, triệt tiếng vọng.	Có
5.4	Nén tiếng ồn tự động.	Có
5.5	Băng thông tối thiểu để nghe âm thanh thông suốt không đứt đoạn.	16Kbps.
6	- Đường truyền và giao thức mạng MegaMeeting.	

6.1	Môi trường hoạt động	IP/WAN/LAN/VPN
6.2	Khai thác và tích hợp tốt hạ tầng mạng truyền thông hiện có.	ISDN, DSL, T1, ADSL, LeaseLine, FTTH, FTTX, 3G, METRONET
6.3	Hỗ trợ khôi phục mất gói tin.	Có
6.4	Giao thức truyền tải.	TCP/UDP
6.5	Hỗ trợ các kết nối qua Proxy.	Có
6.7	% mất gói tin cho phép (packet lost)	< 7%
6.8	Băng thông tối thiểu.	128Kbps
6.9	Băng thông theo chuẩn hình ảnh	Upload
	QCIF (160x120) / 24fps	80 Kbps
	CIF (320x240) /24fps	128 Kbps
	VGA (640x480) /24fps	256 Kbps
	HD 720P (1280x720) / 24fps	850 Kbps
	¼ HD (480x270) / 24fps	300 Kbps
	½ HD (960x540) / 24fps	600 Kbps
	Full HD (1920x1080) / 24fps	1200 Kbps
7	Bảo mật	
7.1	Bảo mật mã hóa.	AES 256bit/ Blowfish
7.2	Bảo mật đăng nhập.	PKI/RSA
7.3	Sử dụng mã hóa dữ liệu trên đường truyền.	Có
7.4	Mã hóa tài khoản người dùng (username, password).	Có
7.5	Các phiên họp được bảo mật bằng mã pin.	Có

7.6	Bảo mật giao diện Web quản trị hệ thống qua giao thức HTTP/HTTPS.	Có
7.7	Bảo mật cơ chế Password với nhiều mức khác nhau cho người quản trị, người sử dụng và người điều phối	Có
7.8	Cho phép record tại server	Không
7.9	Cho phép tài khoản Invisible supervisor để giám sát ngầm phiên họp	Không
8	Năng lực đáp ứng của hệ thống MegaMeeting.	
8.1	Kích thước phòng họp (số điểm cầu) tối đa.	Mặc định 50 điểm Khả năng tối đa 500 điểm.
8.2	Kích thước (số điểm cầu) từng phòng họp.	Cho phép đặt tùy ý.
8.3	Số phòng họp có thể tạo trên một MCU.	Không hạn chế.
8.4	Số truy cập đồng thời tối đa trên mỗi MCU.	500 concurrent.
8.5	Số điểm HD 720P tối đa trong một cuộc họp	500
9	Khả năng mở rộng của MegaMeeting.	
9.1	Mở rộng số lượng MCU.	Không hạn chế.
9.2	Mở rộng số lượng Concurrent User.	Không hạn chế.
10	Giao diện và ngôn ngữ trong MegaMeeting.	
10.1	Giao diện hỗ trợ. (Graphic User Interface – GUI)	Meeting Interface Mobile Interface Web interface
10.2	Ngôn ngữ hỗ trợ.	Tiếng Việt (trên web) Tiếng Anh (web, app)

11	<i>Tính năng MegaMeeting cơ bản</i>	
11.1	Tổ chức hội nghị đa điểm có chủ tọa sử dụng MCU	Có
11.2	Audio/Video upto HD	Có
11.3	Trình chiếu tài liệu Presentation	Có
11.4	Chia sẻ file tài liệu	Có
11.5	Chia sẻ ứng dụng, Desktop	Có
11.6	Gửi tin nhắn chat text	Có
11.7	Bảng viết vẽ Whiteboard	Có
11.8	Chia sẻ Web/URL	Có
11.9	Ghi video cuộc họp	Có
11.10	Hỗ trợ nhiều kiểu hiển thị Video đồng thời	Có
11.11	Hỗ trợ Dual screen	Có
11.12	Hỗ trợ chế độ Picture In picture cho video mode	Có
11.13	Hỗ trợ Full màn hình Video/Whiteboard/Presentation	Có
12	<i>Điều khiển hội nghị truyền hình đa điểm</i>	
12.1	Hội nghị truyền hình đa điểm có chủ tọa chủ trì, điều khiển toàn hội nghị	Có
13	<i>Quyền thao tác điều khiển của chủ tọa</i>	
13.1	Trao quyền chủ tọa cho một điểm cầu khác tham dự hội nghị	Có
13.2	Trao quyền thao tác dữ liệu cho đầu cầu xin cấp quyền (quay video)	Có

13.3	Quyền yêu cầu điểm cầu phát biểu.	Có
13.4	Quyền điều khiển tín hiệu Audio/Video của tất cả các điểm cầu.	Có
13.5	Quyền cấu hình layout mặc định cho toàn hội nghị.	Có
14	- Quyền của các thành viên tham dự hội nghị	
14.1	Chức năng xin quyền phát biểu	Có
14.2	Chức năng xin cấp quyền thao tác dữ liệu (xin quay video)	Có
14.3	<p>Thao tác quyền tại các điểm cầu khi được chủ tọa cho phép:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trình diễn dữ liệu. - Chia sẻ file - Phát biểu thuyết trình - Chat - Cấu hình layout hiển thị - Chia sẻ ứng dụng / media 	Có

B. HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG DỊCH VỤ

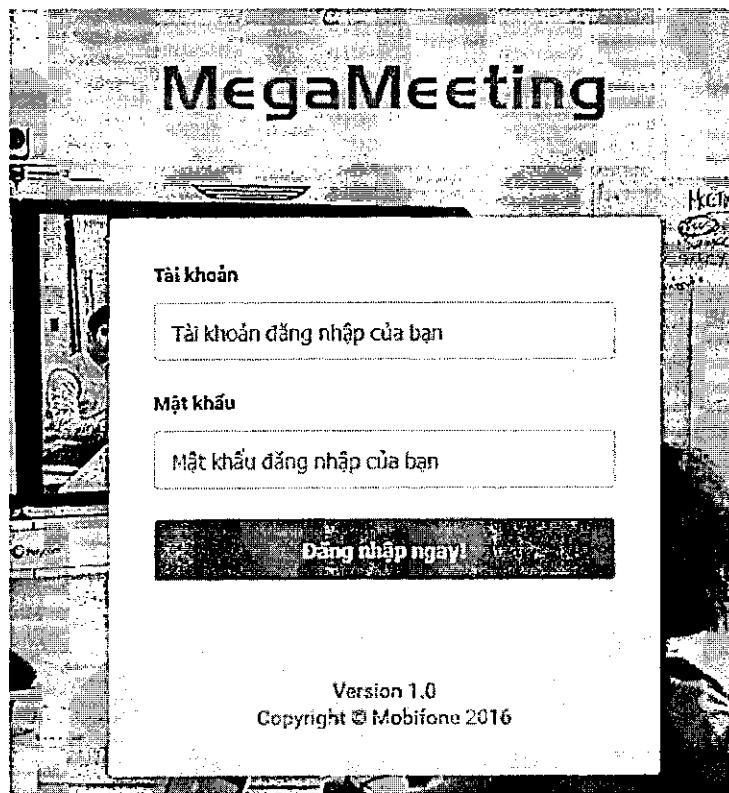
I. Hướng dẫn sử dụng cho website

1. Hướng dẫn cài đặt và thiết lập cuộc họp mới

Lưu ý trước khi thao tác:

- Đảm bảo kết nối Webcam và Mic với máy tính phải ở tình trạng kết nối tốt.
- Đảm bảo máy tính sử dụng họp trực tuyến phải kết nối Internet với băng thông tối thiểu 256K (khuyến nghị sử dụng cáp, hạn chế sử dụng wifi do một số thiết bị wifi gây hiện tượng delay).
- Máy tính phải được cài một trong các trình duyệt: **Firefox, Chrome, Coccoc.**

Bước 1: Mở trình duyệt nhập vào link <http://megameeting.mobifone.vn> rồi đăng nhập bằng tài khoản được cấp.

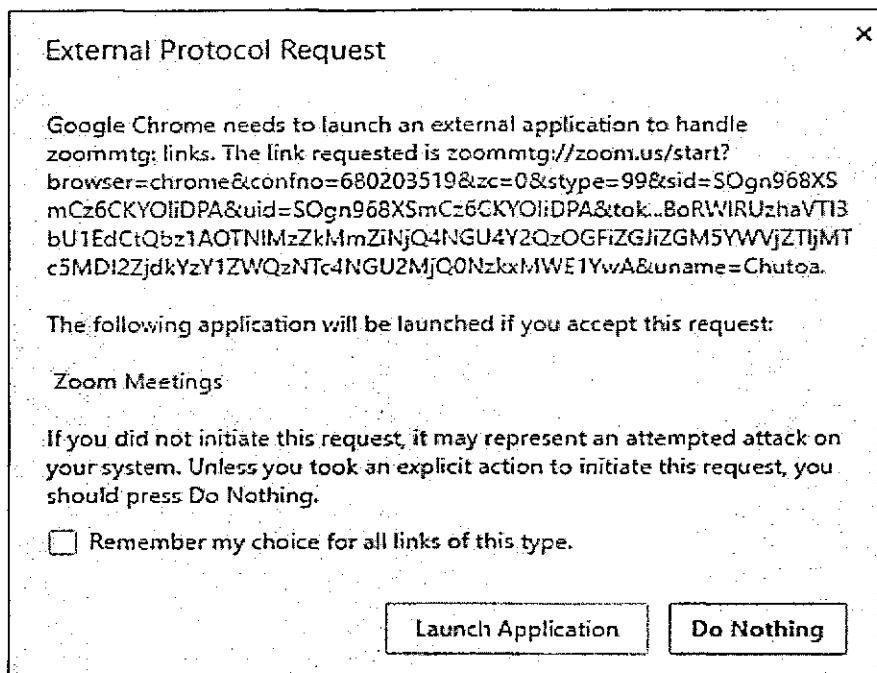


Với lần đầu tiên sử dụng hệ thống sẽ yêu cầu người dùng cài đặt ứng dụng tên là Megameeting bằng cách click vào nút DOWNLOAD để tải phần mềm về rồi tiến hành cài đặt (hoặc vào menu Download => PC Download). Xem thêm trong tài liệu Hướng dẫn cài đặt.

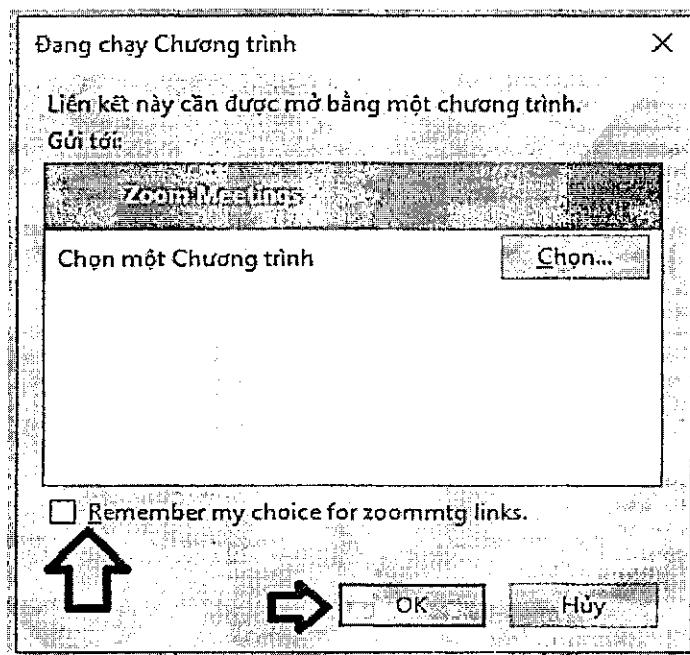
Một số trình duyệt vì bảo mật sẽ có thông báo cho người dùng có muốn cho phép Launcher của chương trình chạy hay không (Thông báo xuất hiện giống như hình dưới),

bạn cần cho phép (Launch Application) để launcher hoạt động được. Khuyến nghị nên chọn vào ô check “Remember my choice for all links of this type.” để thông báo không xuất hiện vào những lần truy cập tiếp theo.

- Trình duyệt Chrome và trình duyệt Coccoc sẽ hỏi như sau:



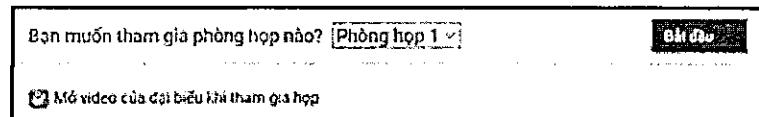
- Trình duyệt Firefox hỏi như sau:



Bước 2: Vào phòng họp:

- a. Bạn là chủ tọa

- Chủ tọa luôn là người vào phòng họp trước tiên thì các đại biểu sau đó mới vào được
- Lựa chọn phòng họp cần vào
- Nếu muốn nhìn thấy hình tất cả các điểm cầu thì nhấn chọn *Mở video của đại biểu khi tham gia họp*. Nếu không chọn thì mặc định các điểm cầu sẽ không có hình, chủ tọa sẽ bật hình cho họ trong khi họp.



- Thông thường 1 công ty sẽ có khá nhiều đại biểu. Chủ tọa có thể lựa chọn 1 số hoặc tất cả đại biểu cho phép họ vào họp, bằng cách bấm chọn đại biểu tương ứng

Danh sách đại biểu		Tài khoản
#	Tên hiển thị	
1	chutoa1	chutoa1
2	chutoa2	chutoa2
3	demo1	demo1
4	demo10	demo10
5	demo2	demo2
6	demo3	demo3

- Nếu chủ tọa muốn tạo nhóm cho dễ quản lý thì chọn các đại biểu cần cho vào nhóm, nhấn nút *Thêm* ở *Danh sách nhóm*

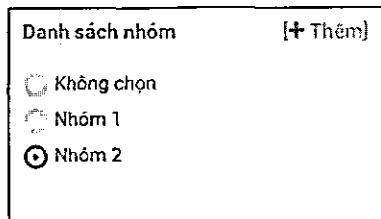
Danh sách nhóm	[+ Thêm]	Danh sách đại biểu
④ Không chọn		# Tên hiển thị Tài khoản
		1 chutoa1 chutoa1
		2 chutoa2 chutoa2
		3 demo1 demo1
		4 demo10 demo10
		5 demo2 demo2
		6 demo3 demo3

- Nhập vào tên nhóm => nhấn *Đồng ý*

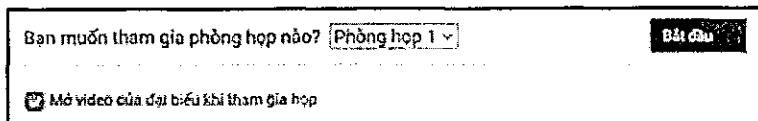
Thêm nhóm mới

Tên nhóm
Nhóm 1

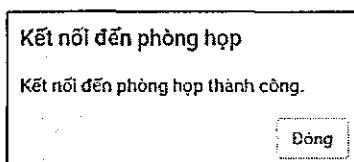
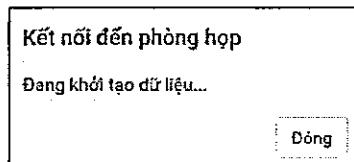
- Mỗi khi vào họp, chủ tọa chỉ cần nhấn chọn nhóm nào cần họp



- Sau khi chọn đại biểu hoặc nhóm xong, chủ tọa nhấn **Bắt đầu** để vào họp

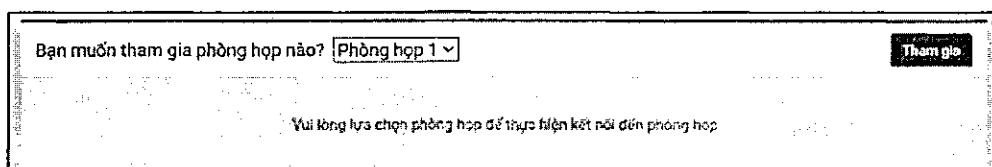


- Sau vài giây hệ thống sẽ báo “Đã kết nối thành công” và bạn vui lòng chờ để hệ thống đưa bạn vào phòng họp.



b. Bạn là đại biểu

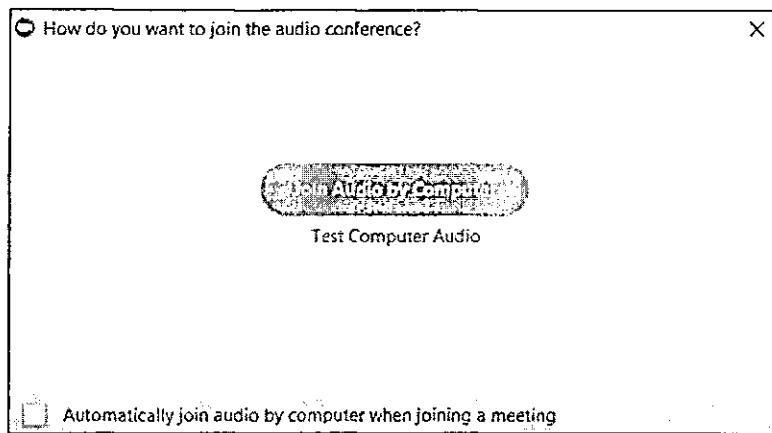
- Bạn đăng nhập vào
- Lựa chọn phòng họp và nhấn nút Tham gia



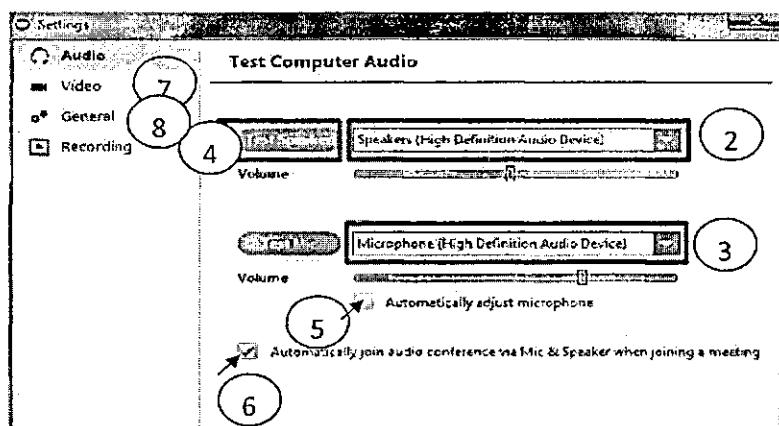
- Bạn lưu ý chỉ nhấn nút Tham gia sau khi chắc chắn chủ tọa đã vào phòng họp
- Trường hợp chủ tọa chưa vào phòng, bạn sẽ nhận được thông báo rằng “*Hệ thống sẽ tự động kết nối vào phòng sau khi chủ tọa đã đăng nhập*”.

Bước 3: Một số thiết lập cho lần đăng nhập đầu tiên:

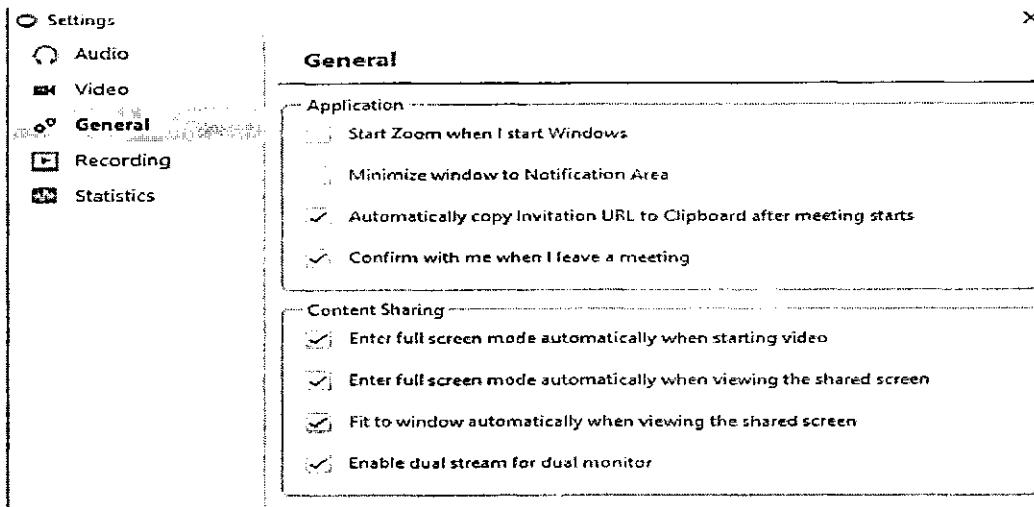
Với lần đăng nhập đầu tiên bạn cần thiết lập một số thông số bằng cách bấm vào nút “*Test Mic & Speaker*”



Phần mềm xuất hiện giao diện như sau:



- Bạn cần chọn đúng card âm thanh cho loa (2) và mic (3).
- Bạn nói và quan sát thấy âm lượng của mic chuyển động là được, để kiểm tra loa bấm nút *Test Speaker* (4) và thấy âm thanh phát ra loa là được.
- Nếu dùng mic chuyên dụng bạn nên bỏ tích mục (5) *Automatically adjust microphone* và gạt núm volum của mic về khoảng 90% âm lượng còn trường hợp bạn dùng máy tính xách tay thì giữ nguyên nút check (5),
- Tiếp theo bạn chọn check cho mục (6) *Automatically join audio conference* nếu không muốn phần mềm yêu cầu kiểm tra card âm thanh mỗi lần đăng nhập phòng họp.
- Tiếp theo bạn chọn mục Video (7) để chọn lại đúng webcam (nếu máy tính có nhiều hơn một webcam)
- Chọn *General* (8) để thiết lập một số thông số khác như giao diện dưới đây:



Trong mục Content Sharing bạn cần tích (check) vào 4 vị trí như trên giao diện.

- Cuối cùng bạn đóng cửa sổ này rồi bấm nút *Join Audio conference via Mic & Speaker* để vào phòng.

Một số lưu ý:

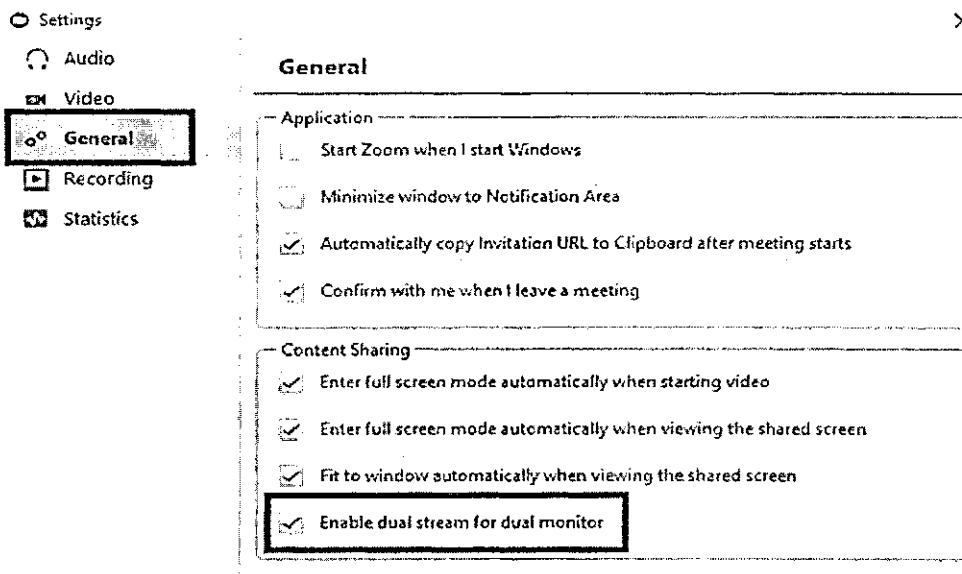
Trong Content Sharing có tính năng **Enable dual stream for dual monitor**: tính năng này giúp thiết lập chế độ 2 màn hình khi họp (một màn hình hiển thị video, một màn hình hiển thị chế độ trình chiếu hoặc điều khiển). Để sử dụng được tính năng này cần có các yêu cầu sau:

1/ Yêu cầu về thiết bị phần cứng:

- Máy tính chạy Megameeting cần có 02 card màn hình với cấu hình khuyến nghị tối thiểu Corei3 hoặc Quartcore (4 CPUs), 2GB RAM.
- 02 màn hiển thị (TV/Projector) gắn vào 02 card màn hình của PC.

2/ Các thiết lập phần mềm:

- Trên Desktop của Windows bấm chuột phải chọn Sreen Resolution -> chọn chế độ màn hình Extend display ở mục Mulitple displays.
- Tính năng **Enable dual stream for dual monitor**: cần được chọn



Sau khi chọn tính năng này bạn cần thoát Megameeting rồi đăng nhập lại để chương trình tự động tách màn hình.

2. Giao diện Video mặc định và một số tương tác về Video/Audio

- Hình ảnh hiển thị kiểu Speaker view: Nếu bạn để kiểu hiển thị này thì hình ảnh của điểm cầu đang phát biểu sẽ toàn màn hình và được tự động thay đổi khi điểm cầu khác phát biểu, các video còn lại sẽ xuất hiện ở ô cửa sổ nhỏ nằm dọc hoặc ngang màn hình. Chúng tôi khuyến nghị chế độ View này vì giúp tiết kiệm băng thông cho điểm cầu nhất.



- Hình ảnh hiển thị kiểu Gallery view: Nếu bạn để kiểu hiển thị này thì hình ảnh các điểm cầu sẽ được chia đều tự sắp xếp với kích thước video phụ thuộc vào số lượng điểm cầu tham dự họp (tối đa là 25 video đồng thời, khi có số lượng điểm cầu tham gia hơn 25 thì cần bấm nút > để view các video điểm cầu khác hoặc bấm nút < để

xem quay lại 25 video trước) và hình ảnh của người đang phát biến sẽ có một khung viền xanh bao bọc xung quanh như hình dưới. Lưu ý chế độ view này sẽ chiếm nhiều băng thông hơn:



Mặc định giao diện Video sẽ hiển thị theo kiểu **Speaker view**. Các điểm cầu có thể chủ động tùy biến việc hiển thị video bằng cách bấm vào nút **Gallery View**, **Speaker view** hoặc bấm chuột phải vào Video nào đó muốn xem ở hình lớn rồi chọn “**Pin Video**”. Tuy nhiên chủ tọa có thể kiểm soát việc hiển thị Video cho toàn bộ các điểm cầu bằng việc khi gán quyền cho một điểm cầu nào đó phát biểu và muốn cho hiển thị Video của điểm cầu đó lên video lớn thì bấm chuột phải vào điểm cầu đó rồi chọn “**Spotlight Video**”



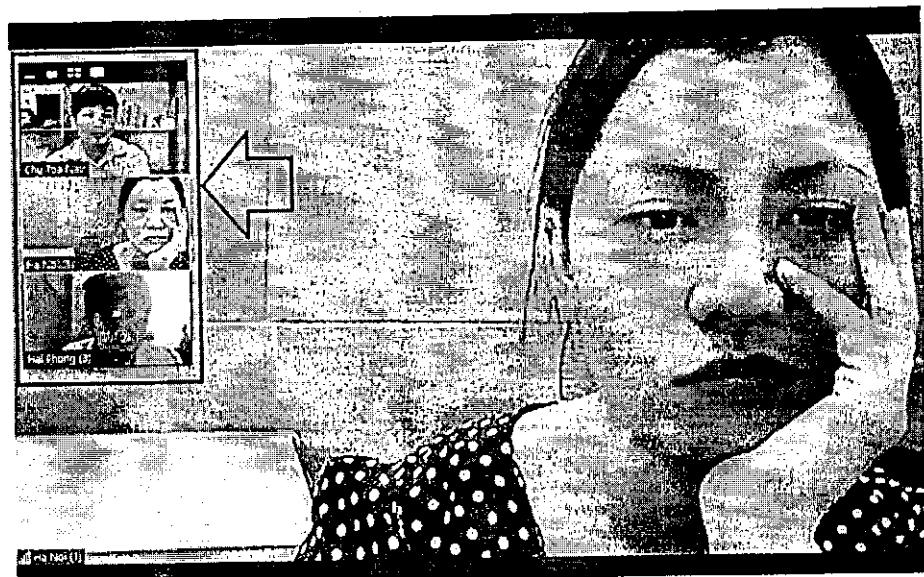
Giao diện khi chọn “**Spotlight Video**” :

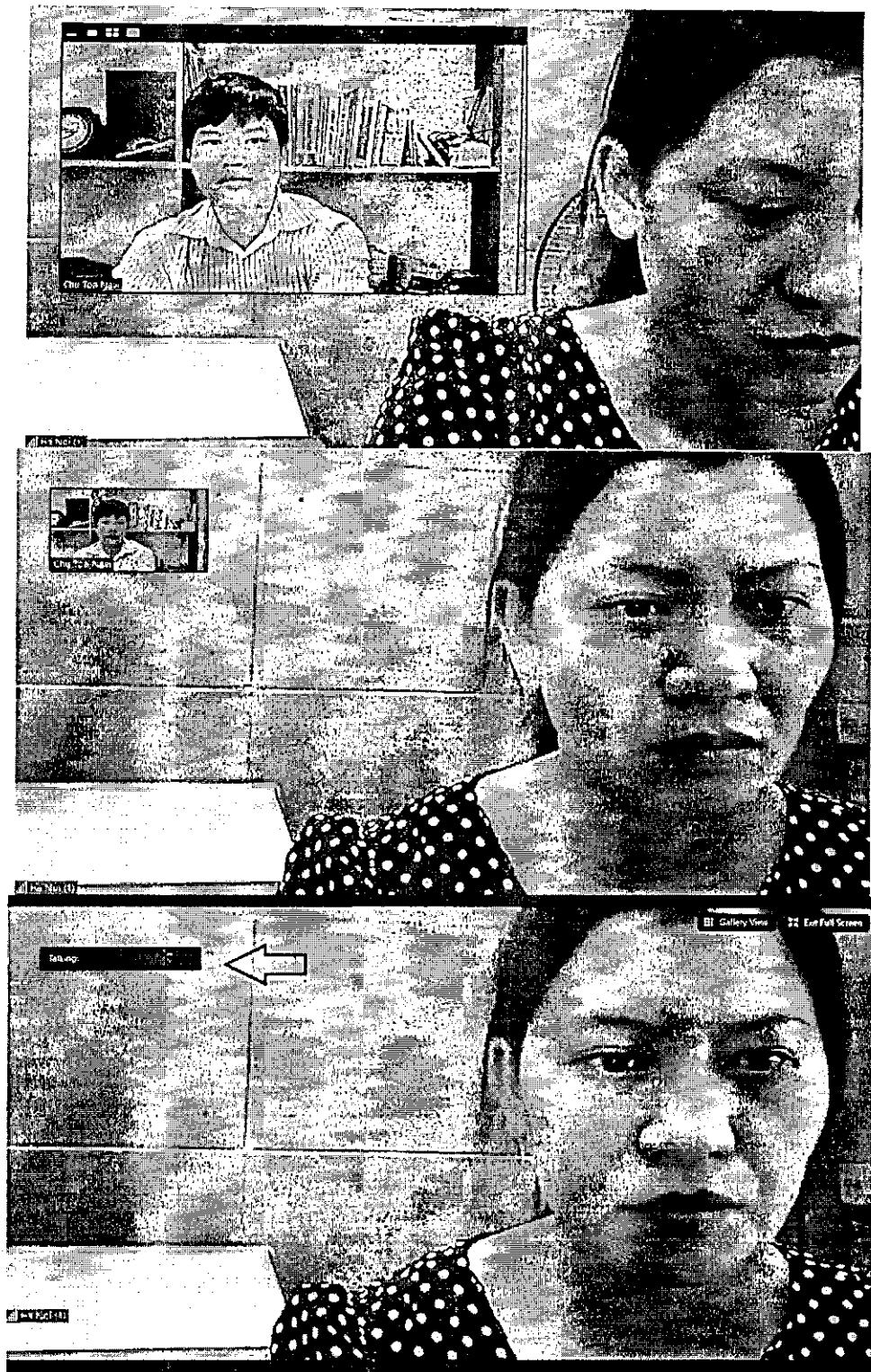


Chủ tọa muốn hủy chế độ này thì bấm nút “Cancel the Spotlight Video” trên góc trên trái màn hình.



Ngoài hình ảnh chính, trên giao diện còn hiển thị hình ảnh của các điểm cầu khác trong một khung. Khi chương trình ở chế độ full màn hình bạn có thể tùy biến vị trí khung chứa hình ảnh các điểm cầu bằng cách đưa chuột tới khung đó và click chuột vào phần trên cùng của khung và di chuyển khung tới nơi cần đặt. Đồng thời khi đưa chuột tới khung thì phần trên của khung sẽ xuất hiện một số nút tương ứng với một số chức năng thay đổi kiểu hiển thị hình ảnh của các điểm cầu khác.





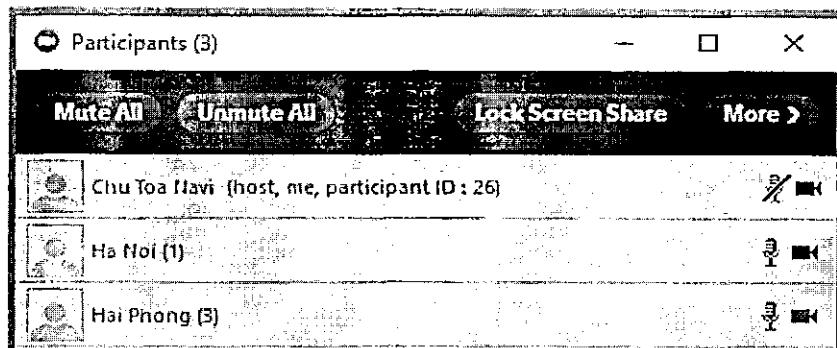
Ngoài ra với quyền chủ tọa khi bấm chuột phải vào một điểm cầu bạn có các quyền điều khiển sau:



- **Mute Audio:** Tắt audio của điểm cầu đó
- **Stop Video:** Tắt video của điểm cầu đó
- **Chat:** chat riêng với điểm cầu đó
- **Rename:** Đặt lại tên hiển thị của điểm cầu đó
- **Pin Video:** Hiển thị video ở màn hình lớn (chỉ hiển thị ở riêng máy của mình)
- **Spotlight Video:** Hiển thị video ở màn hình lớn (hiển thị ở tất cả các điểm cầu)
- **Make Host:** Gán quyền chủ tọa cho điểm cầu đó
- **Allow record:** Gán quyền record cho điểm cầu đó
- **Remove:** Hủy kết nối của điểm cầu đó (giống như Kick out, không cho tham gia phòng họp – chỉ tại thời điểm đó, điểm cầu đó vẫn có thể tham gia vào họp lại bằng cách đăng nhập lại chương trình.)

Mặc định chương trình mở Video/Audio cho tất cả các điểm cầu tham gia họp vì thế với phòng họp có nhiều điểm cầu tham gia thì chủ tọa nên tắt mic của toàn bộ các điểm cầu đại biểu, chỉ mở mic của điểm cầu nào cho quyền phát biểu (lưu ý là điểm cầu bị tắt mic có thể tự bật lại được vì thế cần quan trọng trước việc này nếu thấy cần thiết) hoặc trường hợp bằng thông không đủ lớn thì cũng nên yêu cầu các điểm cầu đại biểu tự tắt Video của mình bằng cách bấm vào biểu tượng Webcam ở góc cuối phía trái màn hình (khi đó sẽ có nút gạch màu đỏ biểu thị Video bị tắt -> nếu bấm lại lần nữa vào nút này thì Video sẽ được bật lại), tương tự điểm cầu có thể tự tắt/bật mic bằng việc bấm vào nút biểu tượng mic; Chủ tọa chủ động tắt video của từng điểm cầu như cách trên hoặc bằng cách bấm vào nút quản lý các điểm cầu “Manage Participants” (khi đăng nhập vào phòng thì

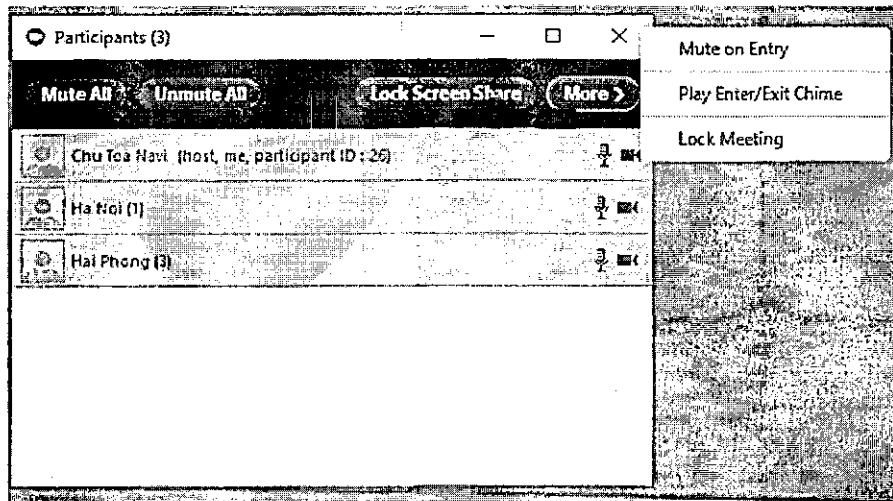
cạnh nút này xuất hiện con số, con số này chính là số điểm cầu đang trong room), giao diện Manage Participants như sau:



Giao diện này có một số nút lệnh gồm:

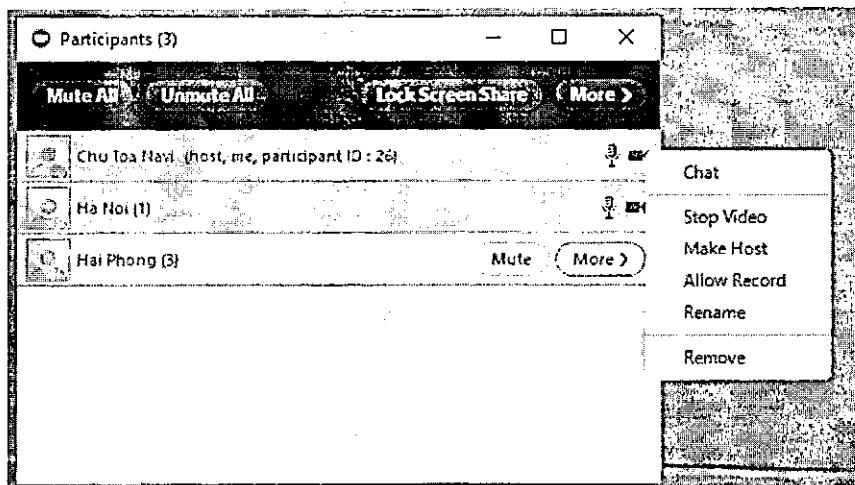
- **Mute All:** nghĩa là tắt mic của toàn bộ các điểm cầu
- **Unmute All:** nghĩa là mở mic của toàn bộ các điểm cầu
- **LockScreen Share:** khóa tính năng chia sẻ màn hình cho các điểm cầu

Nếu bấm vào nút **More** trên giao diện này thì xuất hiện các tính năng như sau:



- **Mute on Entry:** Tự tắt mic của điểm cầu khi đăng nhập vào Room
- **Play Enter/Exit Chime:** Đăng mở báo hiệu bằng tiếng Ping pong khi có điểm cầu vào Room
- **Lock Meeting:** Khóa Room không cho điểm cầu nào khác vào.

Ngoài ra khi đưa chuột vào mỗi điểm cầu sẽ xuất hiện giao diện như hình dưới:

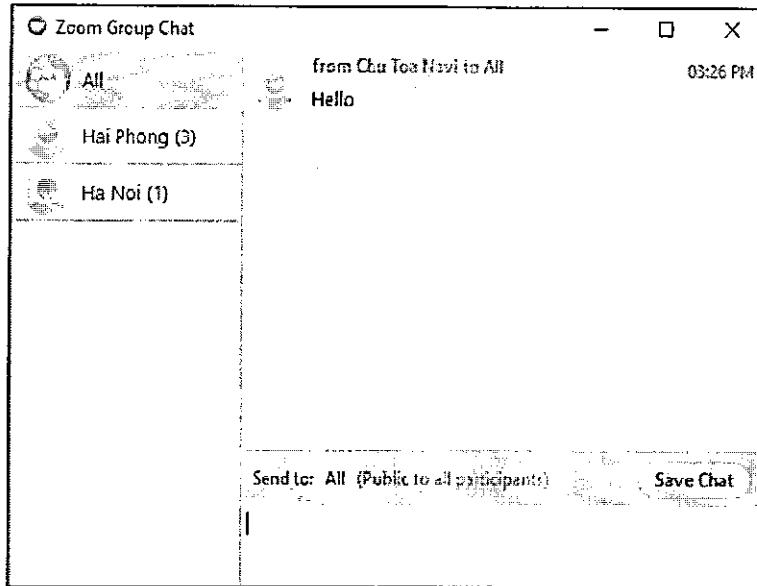


- **Nút Mute:** Tắt tiếng của điểm cầu đó
- **Nút More:** Hiển thị thêm menu
 - + **Chat:** Chat riêng với điểm cầu đó
 - + **Stop Video:** Tắt video của điểm cầu đó
 - + **Make host:** Nhường quyền chủ tọa cho tài khoản đó.
 - + **Allow Record:** Cho phép tài khoản đó ghi lại cuộc gọi
 - + **Rename:** Thay đổi tên hiển thị của điểm cầu đó (Tại phiên họp này)
 - + **Remove:** Đẩy điểm cầu này ra khỏi phòng họp.

Với tài khoản đại biểu khi bấm vào nút “Manage Participants” thì có nút “Raise hand” dùng để đăng ký phát biểu, khi bấm vào nút này thì phía tọa sẽ xuất hiện bản tin báo tên điểm cầu đang đăng ký phát biểu.

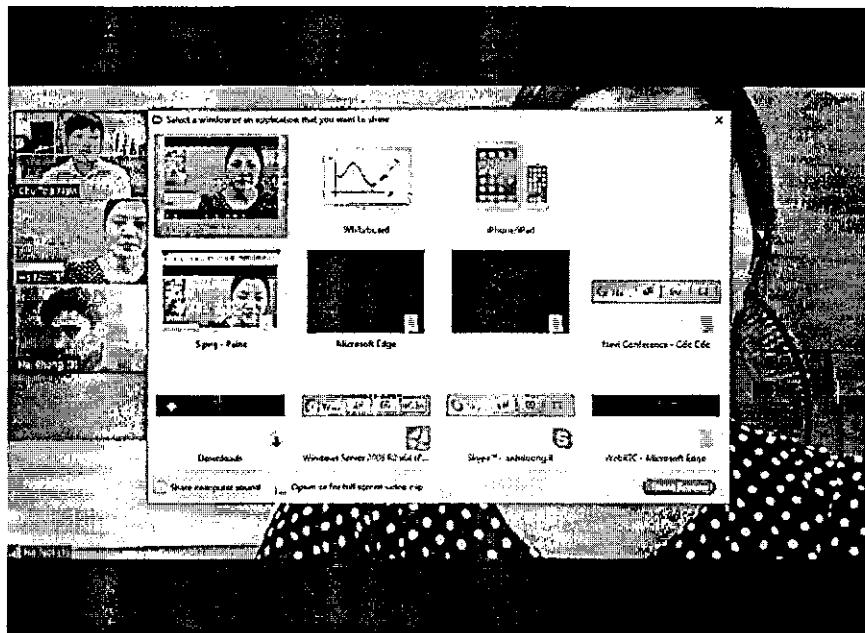
3. Tính năng Chat

Phần mềm hỗ trợ 2 chế độ chat là chat công cộng và chat riêng tư, khi cần chat bấm vào nút **Chat** sẽ xuất hiện giao diện như dưới đây, nếu chọn All nghĩa là chat công cộng mọi điểm cầu đều nhận được, nếu chọn một điểm chỉ định thì nội dung chat chỉ hiện thị với điểm cầu đó.

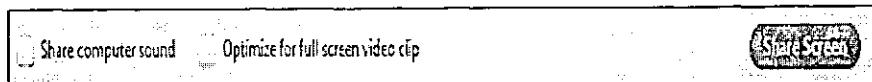


4. Tính năng Whiteboard, Presentation, Application sharing, Desktop Sharing, Web sharing

Tất cả các tính năng này được gói gọn trong nút “Share Screen”, khi bấm vào nút này xuất hiện giao diện:



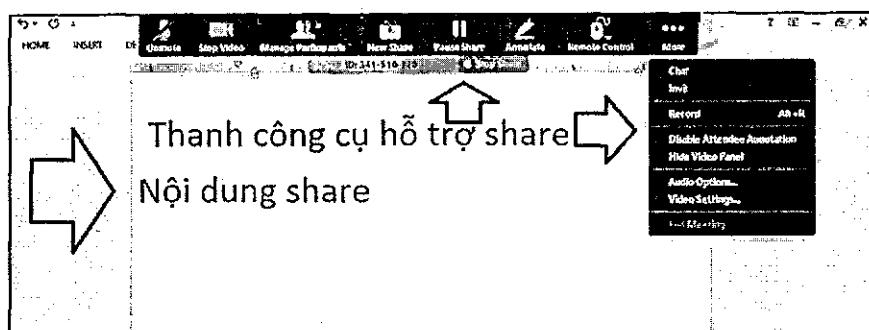
Phần mềm hỗ trợ chia sẻ với nhiều lựa chọn gồm “Desktop” là chia sẻ màn hình chính; “iPhone/iPad” là chia sẻ màn hình của thiết bị cầm tay (tính năng này sẽ sớm được hoàn thiện) kết nối vào conference; Nếu bạn đang mở một ứng dụng như Whiteboard, Powerpoint, phần mềm nghiệp vụ ... thì sẽ được hiển thị trên giao diện chia sẻ này, nếu chọn nó nghĩa là ta chỉ chia sẻ riêng ứng dụng đó (các tác vụ khác trên Desktop không được chia sẻ). Sau khi chọn đối tượng cần chia sẻ ta bấm nút:



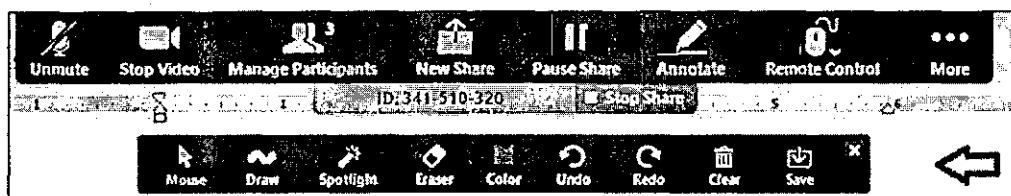
Khi chia sẻ bạn có 2 lựa chọn là

- Share computer sound: Chia sẻ âm thanh trên máy tính và hình ảnh
- Optimize for full screen video clip: Chia sẻ video kết hợp nguồn âm thanh của video -> tính năng này hữu ích khi ta chia sẻ một tài liệu kèm theo âm thanh như Video clip, file nhạc...

Giao diện sau khi thực hiện share thành công như sau:



Trong quá trình share bạn có thể sử dụng các công cụ đánh dấu bằng cách click nút “Annotate” để xuất hiện thanh công cụ dùng để viết/vẽ như hình sau:



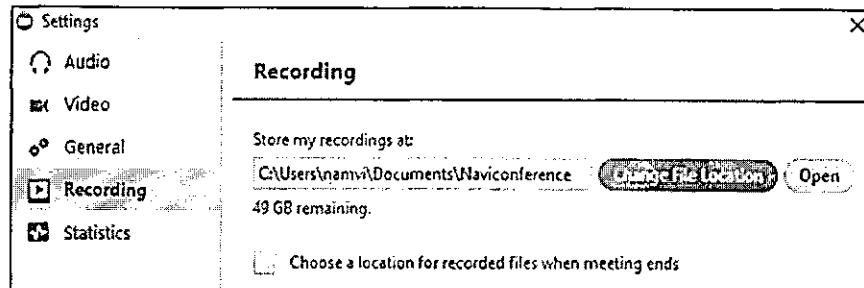
5. Tính năng Record ghi lại clip cuộc họp

Giải pháp này máy chủ không thể Record bất kỳ cuộc họp nào nhằm bảo mật tuyệt đối thông tin cuộc họp. Chỉ máy tính của chủ tọa hoặc điểm cầu được chủ tọa cấp quyền Record thì mới có khả năng record và toàn bộ hình ảnh, âm thanh, thao tác trên màn hình sẽ được ghi lại dưới dạng file .mp4. Mặc định thư mục chứa các file record sẽ nằm tại thư mục Megameeting trong My Documents.

Bạn có thể thay đổi thư mục lưu trữ này bằng cách chọn video setting

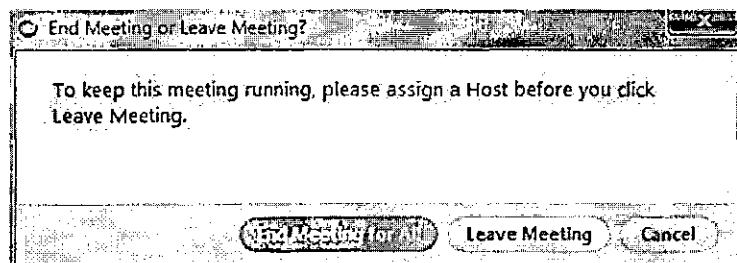


Tại mục Setting chọn Recording → Chọn Change File Location



6. Thoát khỏi phòng họp

Có hai cách để thoát khỏi conference: một là bấm vào nút “End Meeting”, hai là bấm vào nút thoát ứng dụng (nút dấu X trên cùng góc phải giao diện), phần mềm yêu cầu xác nhận lần nữa việc thoát. Trường hợp chủ tọa muốn thoát và ngắt kết nối toàn bộ các điểm cầu thì chọn nút “End Meeting All” còn nếu chủ tọa thoát nhưng muốn để các điểm cầu khác tiếp tục trao đổi thì chọn “Leave Meeting” nhưng phải nhớ một điều rằng *trước khi làm điều này bạn cần chuyển quyền chủ tọa cho một điểm cầu khác bằng cách chọn điểm cầu đó, bấm chuột phải rồi chọn nút “Make Host” để chuyển quyền chủ tọa.*



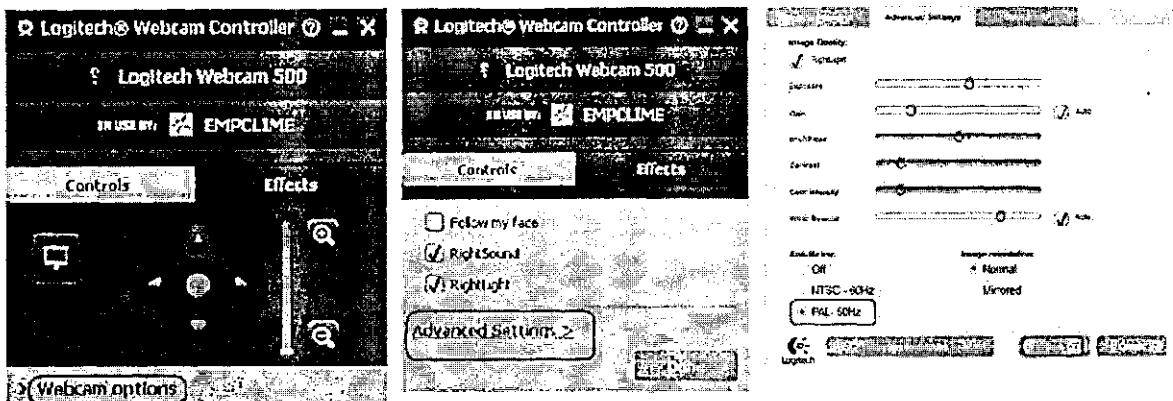
Giao diện xác nhận thoát khỏi phòng họp

7. Cách xử lý một số sự cố thường gặp

Màn hình Video có xuất hiện dòng ánh sáng chớp nhẹ theo chiều ngang với dòng webcam Logitech:

Đây là hiện tượng lệch pha giữa tần số quét của webcam mặc định là 60Hz và tần số dòng điện xoay chiều 50Hz Việt Nam ta dung (khi sử dụng đèn neon). Cách điều chỉnh như sau

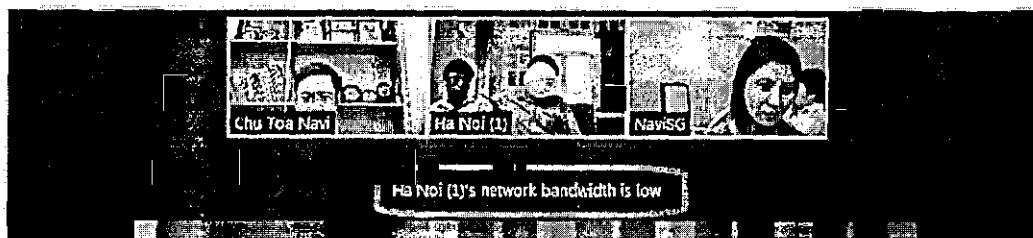
Trong Tool cài đặt và điều khiển webcam (có thể tải miễn phí từ <https://support.logitech.com/>), khi phần mềm sử dụng webcam thì tool này được tự động gọi. Ta bấm vào nút Webcam Option, chọn Advance Setting, chọn PAL 50Hz rồi bấm nút Save để lưu.



Bạn nghe lại được chính âm thanh của mình bị dội trở lại: Đây là hiện tượng Echo do hệ thống mic đầu xa chọn không đúng. Bạn yêu cầu điểm cầu đó kiểm tra lại cấu hình card âm thanh xem đúng chưa bằng cách bấm vào nút “Settings” -> Chọn menu “Audio” rồi chọn lại đúng Mic và Loa như hướng dẫn trong Bước 2 phần A.

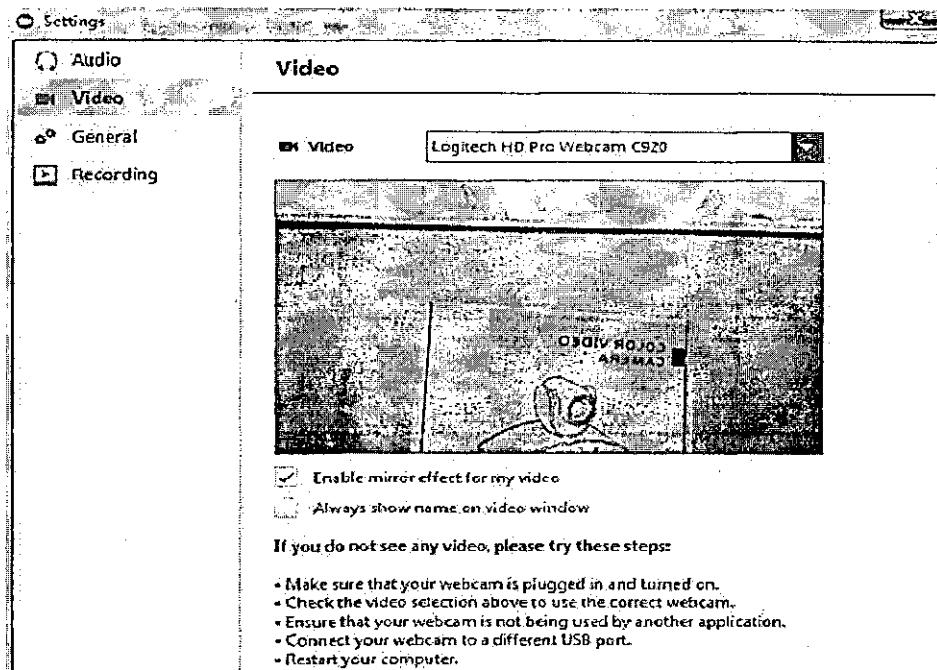
Không thấy Video: Bạn để ý xem nút Video có bị tắt không (biểu tượng webcam có dấu chéo màu đỏ), nếu bị tắt thì bạn bấm vào nút này lần nữa để bật lại. Trường hợp vẫn không được bạn cần kiểm tra lại kết nối Webcam nhằm đảm bảo tiếp xúc tốt và bạn nên thoát ra rồi đăng nhập lại.

Video bị dừng hình hoặc tiếng đứt đoạn: Lỗi này tới trên 99% là do chất lượng đường truyền quá kém. Tuỳ theo mức độ mà hiện tượng hình bị dừng từ 1-3s (ảnh hưởng nhẹ) khi bị sự cố này thì thường một thông báo “Tên điểm cầu + network bandwidth is low” sẽ tự động hiển thị (đây chính là tính năng cảnh báo lỗi truyền dẫn tự động), khi đó ta nên tắt bớt Video của các điểm cầu khác đi, khi lỗi truyền dẫn được cải thiện thì cảnh báo sẽ tự mất đi.



Bản tin tự động cảnh báo khi điểm cầu Ha Noi (1) có băng thông yếu không đảm

Chữ trong Camera bị lộn ngược: Lỗi này là do thiết lập mặc định của một số Camera, để loại bỏ vấn đề này ta bấm nút “Settings” chọn Menu “Video” rồi tích vào nút “Enable mirror effect for my video” như hình dưới đây để chữ trong video trở lại bình thường:



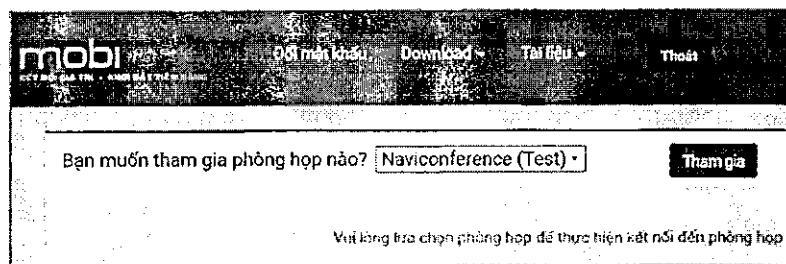
Trong quá trình sử dụng nếu bạn cần sự hỗ trợ kỹ thuật từ chúng tôi xin vui lòng làm theo các bước sau đây:

- Tải phần mềm để kết nối máy tính từ xa Teamviewer, bạn chạy nó để setup và chọn chế độ là Personal nếu chương trình y/c khai báo. Sau khi cài đặt xong bạn hãy chạy nó từ Shortcut trên màn hình (Teamviewer) rồi nhắn tin hoặc gọi điện thông báo số hiệu ID và Password cho chúng tôi để bộ phận hỗ trợ kỹ thuật thực hiện kết nối từ xa vào máy của bạn.

II. Hướng dẫn sử dụng cho ứng dụng di động

1. Đăng nhập

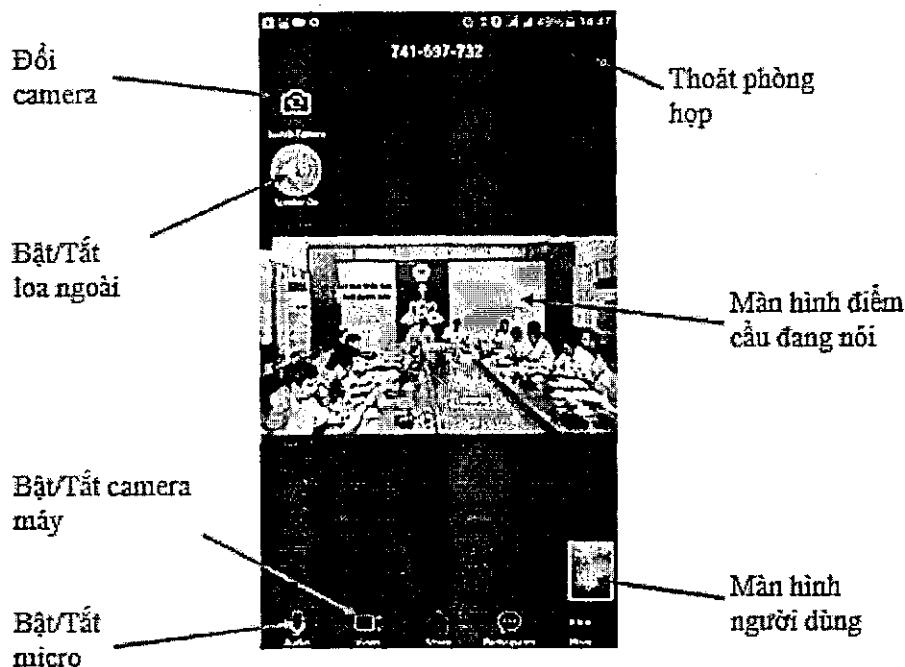
- Truy cập web: <http://megameeting.mobifone.vn>
- Đăng nhập bằng tài khoản và mật khẩu được cấp
- Chọn phòng họp và nhấn “Tham gia”



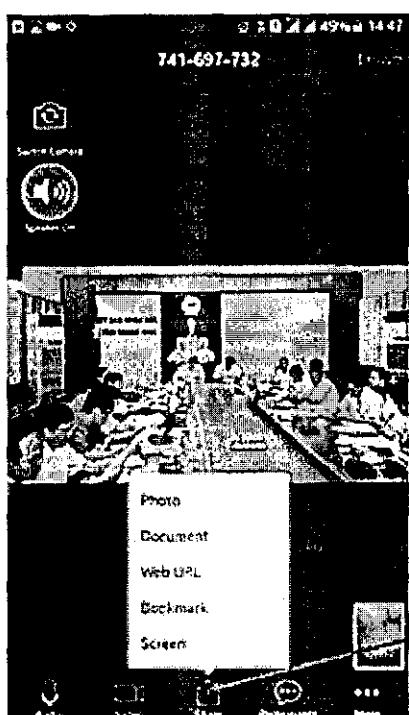
2. Tham gia buổi họp

- Sau khi vào được phòng họp, ứng dụng sẽ hiển thị hình to là chủ tọa, hình nhỏ là bạn

CÁC CHỨC NĂNG TRÊN ỨNG DỤNG DI ĐỘNG



CHIA SẺ TRÊN ỨNG DỤNG DI ĐỘNG



Nhấn vào nút share:

- Photo: chia sẻ một bức ảnh.
- Document: Mở 1 tài liệu PDF hoặc dạng ảnh.
- Web URL: Mở một link website, có thể dùng các công cụ chú thích ngay trên trang
- Bookmark: Chọn và mở ra các trang đánh dấu sẵn
- Screen: Chia sẻ màn hình điện thoại.

Tất cả các chức năng chia sẻ đều có công cụ hỗ trợ chú thích.

NÚT SHARE

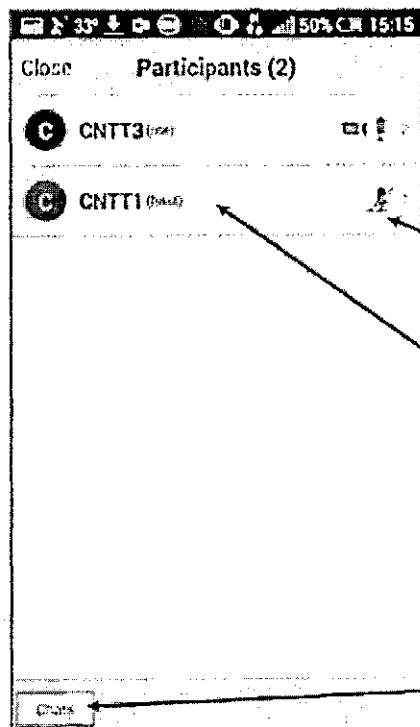


Nhấn vào đây để bật các công cụ chú thích:

- **Spotlight:** bật điểm sáng trình chiếu (chức năng giống bút laser)
- **Pen:** Công cụ viết, vẽ
- **Highlighter:** Tô màu
- **Erase All:** Xóa chú thích.
- **Color:** Đổi màu chú thích

BẤT CÔNG CỤ CHÚ THÍCH

CÁC TÍNH NĂNG GIAO TIẾP VỚI ĐẠI BIỂU KHÁC



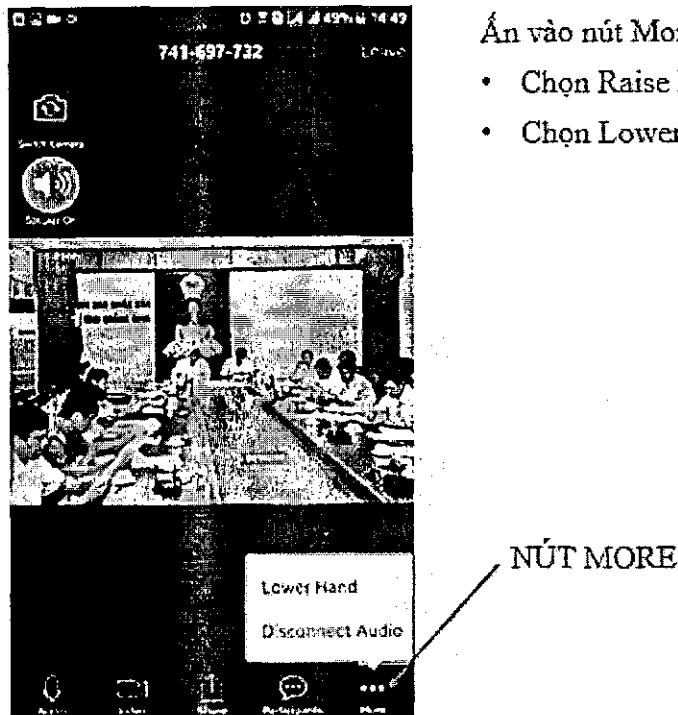
Ấn vào nút Participants trên Menu chính để mở cửa sổ này

Chủ tọa đang tắt tiếng

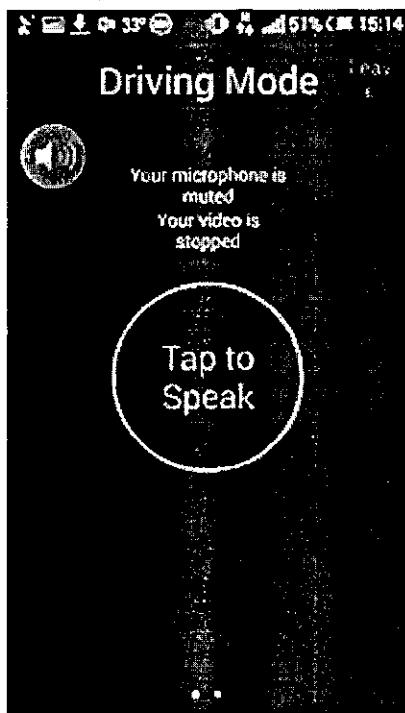
Nhấn vào đại biểu hoặc
chủ tọa để nhắn tin riêng

Nhấn tin với tất cả các đại biểu, chủ tọa tham gia họp

XIN QUYỀN PHÁT BIỂU



TÍNH NĂNG DRIVING MODE

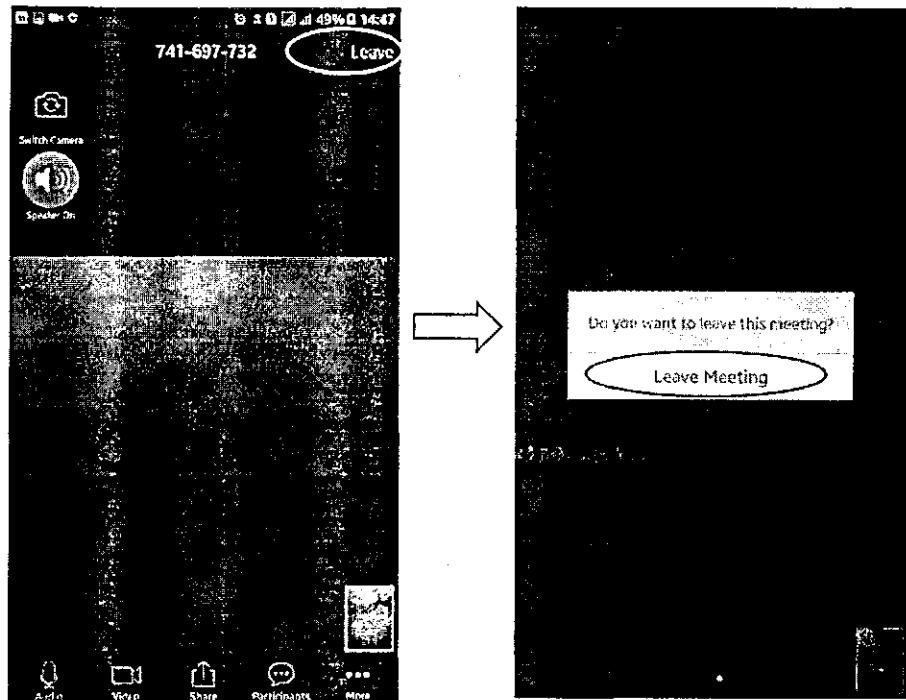


Gạt màn hình sang phải để chuyển sang chế độ lái xe:

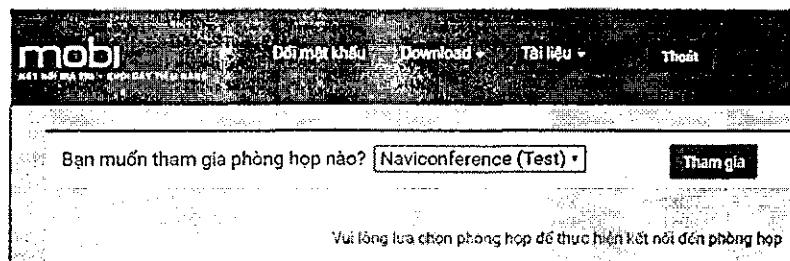
- Tại chế độ này, thiết bị di động sẽ ngừng thu âm và ghi hình.
 - Khi muốn phát biểu, đại biểu chạm nút Tap to Speak để nói.
 - Tính năng này nhằm tăng tính thuận tiện cho người sử dụng khi lái xe đồng thời đảm bảo an toàn cho đại biểu tham gia họp khi lái xe.

3. Kết thúc buổi họp

- Nút *Leave*: Thoát khỏi phòng họp. Nhấn *Leave* rồi nhấn tiếp *Leave Meeting*



- **Đăng xuất:** Nhấn “Thoát” khi buổi họp kết thúc để tránh sau này không đăng nhập vào phòng họp trên máy khác được



PHỤ LỤC 02: KỊCH BẢN KIỂM THỬ HỆ THỐNG MEGAMEETING

(Kèm theo văn bản số: 236/TTCTT-KHKT ngày 25/05/2017)

1. Tổng hợp kết quả

Trung tâm CNTT đã thực hiện kiểm thử hệ thống 03 lượt với kết quả thử nghiệm như sau:

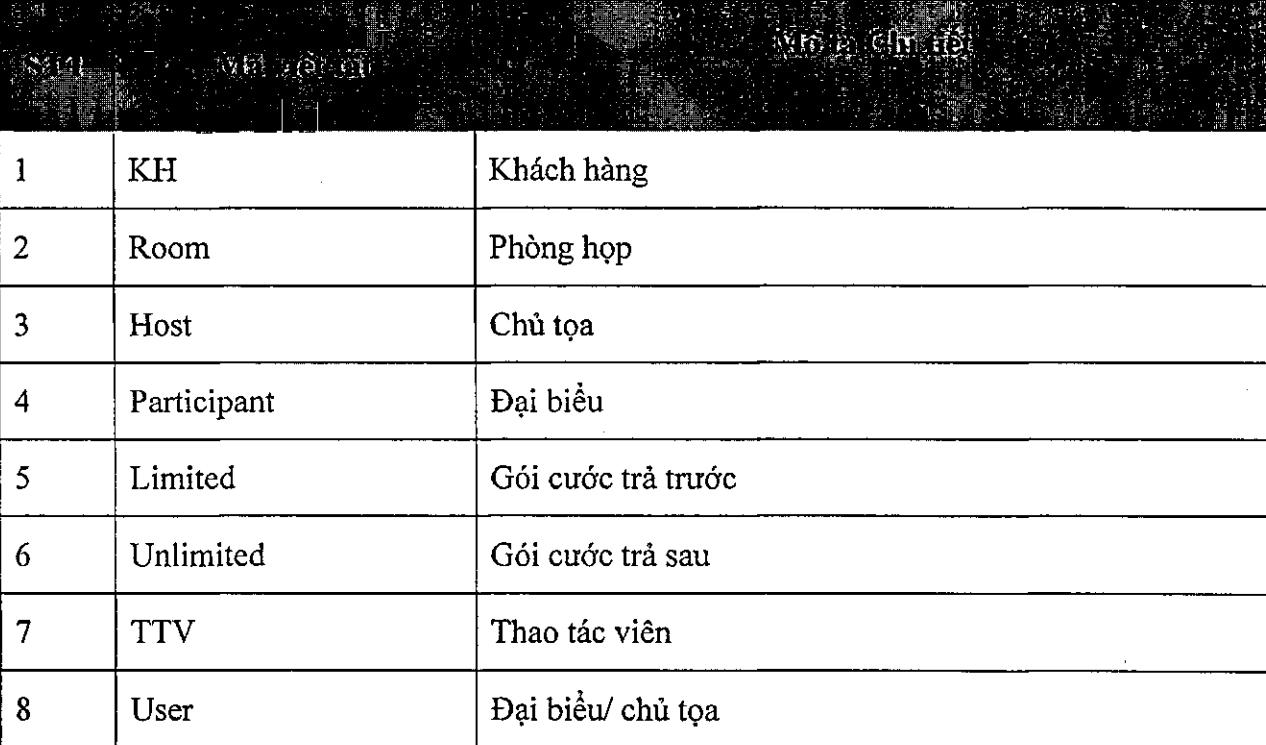
STT	Tên chức năng	Thành công (Số lượng mã yêu cầu)	Không thành công (Số lượng mã yêu cầu)	Chưa thực hiện (Số lượng mã yêu cầu)	Tổng số kiểm thử	Tỷ lệ thành công (%)	Tỷ lệ không thành công (%)
1	Quản lý khách hàng	10	0	0	30	100	0
2	Quản lý báo cáo	3	0	0	9	100	0
3	Đăng nhập vào phòng họp	4	0	0	12	100	0
4	Sử dụng công cụ họp trên máy tính	8	0	0	24	100	0
5	Sử dụng công cụ họp trên di động	7	0	0	21	100	0
Tổng		32	0	0	96	100	0

2. Danh sách chức năng kiểm thử:

- Quản lý khách hàng: tạo mới, sửa, xóa khách hàng; quản lý user của khách hàng; quản lý phòng họp của khách hàng.
- Quản lý báo cáo: Báo cáo phiên họp, báo cáo thanh toán cước, báo cáo doanh thu.
- Đăng nhập vào phòng họp
- Sử dụng công cụ họp trên máy tính: một số tính năng cơ bản như chia sẻ màn hình, ghi hình cuộc họp, chat, bật/tắt microphone,...

- Sử dụng công cụ họp trên máy di động: một số tính năng cơ bản như chia sẻ màn hình, ghi hình cuộc họp, chat, bật/tắt microphone, chế độ Driving mode,...

3. Danh sách các tên viết tắt



1	KH	Khách hàng
2	Room	Phòng họp
3	Host	Chủ tọa
4	Participant	Đại biểu
5	Limited	Gói cước trả trước
6	Unlimited	Gói cước trả sau
7	TTV	Thao tác viên
8	User	Đại biểu/ chủ tọa

4. Hướng dẫn điền kết quả kiểm thử

- TTV thực hiện kiểm thử chính xác theo Các Bước thực hiện ở mỗi yêu cầu test.
- Nếu kết quả đúng như Kết quả mong đợi thì ghi "Thành công" vào mục Kết quả kiểm thử, ghi Ngày giờ thực hiện vào mục Ghi chú.
- Nếu kết quả không đúng như Kết quả mong đợi thì ghi nhận "Không thành công" vào mục Kết quả kiểm thử, ghi lại Ngày giờ thực hiện và Lỗi phát sinh vào mục Ghi chú.

- Nếu chưa thể thực hiện kiểm thử ghi "Chưa thực hiện" vào Kết quả kiểm thử. Ghi Nguyên nhân vào mục Ghi chú.

Mã tình huống	Mã yêu cầu	Tình huống thực hiện kiểm thử	Các bước thực hiện	Kết quả mong đợi	Kết quả kiểm thử	Ghi chú
Mẫu điền kết quả kiểm thử và ghi chú						
TH1	YC2	Tìm kiếm 1 KH đã tồn tại	Admin login vào hệ thống (với account và link được cung cấp), chọn Quản lý> Khách hàng Gõ từ khóa cần tìm vào ô tìm kiếm và chọn Tìm Kiếm	KH cần tìm kiếm hiển thị chính xác trên màn hình	Thành công	14h00 ngày 22/5/2017

5. Quản lý KH

Mã tình huống	Mã yêu cầu	Tình huống thực hiện kiểm thử	Các bước thực hiện	Kết quả mong đợi	Kết quả kiểm thử	Ghi chú
Quản lý KH thuê bao dịch vụ						
TH1	YC1	Khởi tạo một KH mới	Admin login vào hệ thống Admin chọn mục Quản lý> Khách hàng > Chọn Thêm Admin nhập các thông tin người dùng mới vào, bao gồm: Tên, email, Số điện thoại, tổng số điểm cầu, tổng số phòng họp và Loại KH, Bảng giá Chọn “Đồng ý”	Thông tin của KH được lưu trữ đầy đủ đúng nội dung đã nhập. Có thể tìm kiếm ra KH vừa tạo.	Thành công	15h20 ngày 10/5/2017 09h00 ngày 15/5/2017 14h30 ngày 19/5/2017

TH1	YC2	Tìm kiếm 1 KH đã tồn tại	Admin login vào hệ thống (với account và link được cung cấp), chọn Quản lý> Khách hàng Gõ từ khóa cần tìm vào ô tìm kiếm và chọn Tìm Kiếm	KH cần tìm kiếm hiển thị chính xác trên màn hình	Thành công	15h22 ngày 10/5/2017 09h02 ngày 15/5/2017 14h31 ngày 19/5/2017
TH1	YC3	Sửa đổi thông tin một KH đã tồn tại	Admin login vào hệ thống (với account và link được cung cấp) Admin chọn mục Quản lý> Khách hàng Chọn một KH Chọn nút Sửa bên cạnh tên KH Nhập vào các thông tin cần sửa đổi. Chọn Đồng Ý để lưu lại thông tin	Thông tin của KH thay đổi được lưu trữ đầy đủ đúng nội dung đã nhập.	Thành công	15h23 ngày 10/5/2017 09h04 ngày 15/5/2017 14h33 ngày 19/5/2017
TH1	YC4	Xóa một KH đã tồn tại	Admin login vào hệ thống (với account và link được cung cấp) Admin chọn mục Quản lý> Khách hàng Chọn một KH Chọn nút Xóa bên cạnh tên KH Chọn Đồng Ý để xóa KH	KH bị xóa khỏi hệ thống	Thành công	15h24 ngày 10/5/2017 09h05 ngày 15/5/2017 14h34 ngày 19/5/2017
TH1	YC5	Thêm một user	Admin login vào hệ thống (với account và link được cung	User được tạo thành công	Thành	15h25 ngày 10/5/2017

			<p>cấp)</p> <p>Admin chọn mục Quản lý> Khách hàng</p> <p>Chọn một KH</p> <p>Chọn nút User bên cạnh tên KH</p> <p>Chọn nút Thêm để tạo mới user</p> <p>Nhập các thông tin Tên, Tài khoản, Mật khẩu</p> <p>Nhấn Đồng ý để tạo</p>		công	09h06 ngày 15/5/2017 14h35 ngày 19/5/2017
TH1	YC6	Sửa thông tin một user	<p>Admin login vào hệ thống (với account và link được cung cấp)</p> <p>Admin chọn mục Quản lý> Khách hàng</p> <p>Chọn một KH</p> <p>Chọn nút User bên cạnh tên KH</p> <p>Nhấn nút Sửa bên cạnh tên user cần sửa</p> <p>Sửa các thông tin Tên, Tài khoản, Mật khẩu</p> <p>Nhấn Đồng ý để lưu</p>	User được sửa thành công	Thành công	15h27 ngày 10/5/2017 09h08 ngày 15/5/2017 14h37 ngày 19/5/2017
TH1	YC7	Xóa một user	Admin login vào hệ thống (với account và link được cung	User bị xóa khỏi hệ thống	Thành công	15h29 ngày 10/5/2017 09h10 ngày 15/5/2017

			<p>cấp)</p> <p>Admin chọn mục Quản lý> Khách hàng</p> <p>Chọn một KH</p> <p>Chọn nút User bên cạnh tên KH</p> <p>Nhấn nút Xóa bên cạnh tên user cần xóa</p> <p>Nhấn Đồng ý để xóa</p>			14h39 ngày 19/5/2017
TH1	YC8	Tạo phòng họp	<p>Admin login vào hệ thống (với account và link được cung cấp)</p> <p>Admin chọn mục Quản lý> Khách hàng</p> <p>Chọn một KH</p> <p>Chọn nút Phòng bên cạnh tên KH</p> <p>Nhấn nút Thêm để tạo mới phòng</p> <p>Nhập tên phòng và chọn chủ tọa cho phòng</p> <p>Nhấn Đồng ý để tạo</p>	Phòng họp được tạo thành công	Thành công	<p>15h30 ngày 10/5/2017</p> <p>09h12 ngày 15/5/2017</p> <p>14h40 ngày 19/5/2017</p>
TH1	YC9	Sửa phòng họp	<p>Admin login vào hệ thống (với account và link được cung cấp)</p> <p>Admin chọn mục Quản lý></p>	Phòng họp được lưu	Thành công	<p>15h32 ngày 10/5/2017</p> <p>09h15 ngày 15/5/2017</p> <p>14h42 ngày 19/5/2017</p>

			Khách hàng Chọn một KH Chọn nút Phòng bên cạnh tên KH Chọn một phòng Chọn nút Sửa bên cạnh tên phòng Sửa thông tin phòng Nhấn Đồng ý để lưu			
TH1	YC10	Xóa phòng họp	Admin login vào hệ thống (với account và link được cung cấp) Admin chọn mục Quản lý> Khách hàng Chọn một KH Chọn nút Phòng bên cạnh tên KH Chọn một phòng Chọn nút Xóa bên cạnh tên phòng Nhấn Đồng ý để xóa	Phòng họp bị xóa khỏi hệ thống	Thành công	15h33 ngày 10/5/2017 09h15 ngày 15/5/2017 14h43 ngày 19/5/2017

6. Quản lý Báo cáo

Mã định danh	Mã	Tính năng tìm kiếm	Các bước tiếp theo	Kết quả	Ghi chú

Quản lý các Báo cáo thống kê						
TH2	YC1	Báo cáo thống kê phiên họp	Admin login vào hệ thống (với account và link được cung cấp) Admin chọn mục Quản lý> Thông kê phiên họp Admin nhập ngày bắt đầu và kết thúc thống kê Chọn Tùm kiếm	Tất cả các phiên họp trong khoảng thời gian đó được liệt kê ra	Thành công	15h35 ngày 10/5/2017 09h17 ngày 15/5/2017 14h45 ngày 19/5/2017
TH2	YC2	Báo cáo kỳ thanh toán cước	Admin login vào hệ thống (với account và link được cung cấp) Admin chọn mục Quản lý> Báo cáo kỳ thanh toán cước Admin chọn 1 kỳ thanh toán Admin chọn 1 kiểu xem báo cáo Chọn nút Tùm kiếm	Các khoản cước phải thu của KH được liệt kê ra, với Trạng thái tương ứng	Thành công	15h36 ngày 10/5/2017 09h19 ngày 15/5/2017 14h46 ngày 19/5/2017
TH2	YC3	Báo cáo doanh thu	Admin login vào hệ thống (với account và link được cung cấp) Admin chọn mục Quản lý> Báo cáo doanh thu Admin chọn 1 kỳ báo cáo Chọn nút Tùm kiếm	Tổng doanh thu từ KH, phân chia doanh thu Mobifone/Đối tác được thể hiện rõ ràng	Thành công	15h37 ngày 10/5/2017 09h20 ngày 15/5/2017 14h48 ngày 19/5/2017

7. Đăng nhập vào phòng họp

Mã thử nghiệm	Mã yêu cầu	Tóm tắt công việc kiểm thử	Các bước thực hiện	Kết quả mong đợi	Kết quả kiểm thử	Chú thích
Đăng nhập vào phòng họp bằng TK host và part						
TH3	YC1	Đăng nhập tài khoản chủ tọa trên máy tính Windows	Chủ tọa login vào hệ thống trên máy tính Windows Tải và cài đặt phần mềm MegaMeeting theo hướng dẫn trên website Chọn 1 phòng họp Nhấn nút Bắt đầu	Phòng họp được mở ra thành công, chủ tọa vào được phòng	Thành công	15h40 ngày 10/5/2017 09h25 ngày 15/5/2017 14h50 ngày 19/5/2017
TH3	YC2	Đăng nhập tài khoản đại biểu trên máy di động Android	Đại biểu login vào hệ thống trên máy di động Android Tải và cài đặt phần mềm MegaMeeting theo hướng dẫn trên website Chọn 1 phòng họp Nhấn nút Vào phòng họp Nhấn nút Đã cài rồi	Đại biểu vào được phòng	Thành công	15h45 ngày 10/5/2017 09h30 ngày 15/5/2017 14h56 ngày 19/5/2017
TH3	YC3	Đăng nhập tài khoản chủ tọa trên máy di động Android	Chủ tọa login vào hệ thống trên máy di động Android Tải và cài đặt phần mềm MegaMeeting theo hướng dẫn trên website Chọn 1 phòng họp Nhấn nút Sử dụng Local	Phòng họp được mở ra thành công, chủ tọa vào được phòng	Thành công	15h47 ngày 10/5/2017 09h32 ngày 15/5/2017 14h58 ngày 19/5/2017

ξ

			Server/ Sử dụng Cloud Server Nhấn nút Đã cài rồi			
TH3	YC4	Đăng nhập tài khoản đại biểu trên máy tính Windows	Đại biểu login vào hệ thống trên máy tính Windows Tải và cài đặt phần mềm MegaMeeting theo hướng dẫn trên website Chọn 1 phòng họp Nhấn nút Tham gia	Đại biểu vào được phòng	Thành công	15h48 ngày 10/5/2017 09h34 ngày 15/5/2017 15h00 ngày 19/5/2017

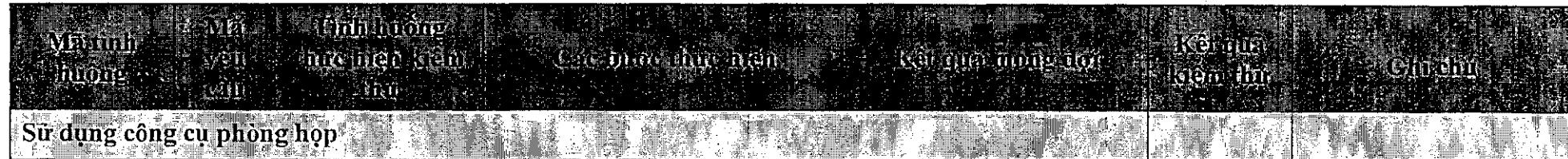
26

8. Sử dụng công cụ phòng họp trên máy tính

Mã tính năng	Mã vai trò	Tính năng	Mô tả hành vi	Đạt không	Kết quả kết mạc	Ghi chú
Sử dụng công cụ phòng họp						
TH4	YC1	Tắt/bật microphone	User đang trong 1 phòng họp Ấn vào nút bật/ tắt microphone trên giao diện họp	Microphone tắt hoặc bật như được yêu cầu	Thành công	15h50 ngày 10/5/2017 09h35 ngày 15/5/2017 15h02 ngày 19/5/2017
TH4	YC2	Tắt/bật webcam	User đang trong 1 phòng họp Ấn vào nút bật/ tắt webcam trên giao diện họp	Webcam tắt hoặc bật như được yêu cầu	Thành công	15h51 ngày 10/5/2017 09h36 ngày 15/5/2017 15h04 ngày 19/5/2017
TH4	YC3	Quản lý đại biểu	Host đang trong 1 phòng họp Bấm nút Participant Tắt/ bật microphone của 1 đại biểu Tắt/ bật webcam của 1 đại biểu	Các hành động đạt kết quả như mong muốn	Thành công	15h53 ngày 10/5/2017 09h38 ngày 15/5/2017 15h06 ngày 19/5/2017
TH4	YC4	Chia sẻ màn hình	User đang trong 1 phòng họp Nhấn nút Sharing để chia sẻ màn hình với điểm cầu khác	Màn hình được chia sẻ thành công	Thành công	15h54 ngày 10/5/2017 09h40 ngày 15/5/2017 15h08 ngày 19/5/2017

TH4	YC5	Chat với đại biểu	User đang trong 1 phòng họp User nhấn nút Chat Chọn đối tượng để chat	Các hành động đạt kết quả như mong muốn	Thành công	15h55 ngày 10/5/2017 09h42 ngày 15/5/2017 15h10 ngày 19/5/2017
TH4	YC6	Chủ tọa quay phim buổi họp	Chủ tọa đang trong 1 phòng họp Nhấn nút Video record	Đoạn phim được quay và lưu trữ thành công	Thành công	15h57 ngày 10/5/2017 09h43 ngày 15/5/2017 15h12 ngày 19/5/2017
TH4	YC7	Đại biểu quay phim buổi họp	Đại biểu đang trong 1 phòng họp Đại biểu xin phép được quay phim Chủ tọa đồng ý và cấp quyền Đại biểu nhấn nút Video record	Đoạn phim được quay và lưu trữ thành công	Thành công	15h59 ngày 10/5/2017 09h45 ngày 15/5/2017 15h14 ngày 19/5/2017
TH4	YC8	Thoát phòng họp	User đang trong phòng họp Nhấn nút Leave (End) màu đỏ ở góc màn hình Xác nhận Leave (End) cuộc họp	User thoát khỏi phòng họp	Thành công	16h00 ngày 10/5/2017 09h46 ngày 15/5/2017 15h15 ngày 19/5/2017

9. Sử dụng công cụ phòng họp trên di động



TH5	YC1	Tắt/bật microphone	User đang trong 1 phòng họp Ấn vào nút bật/ tắt microphone trên giao diện họp	Microphone tắt hoặc bật như được yêu cầu	Thành công	16h05 ngày 10/5/2017 09h50 ngày 15/5/2017 15h25 ngày 19/5/2017
TH5	YC2	Tắt/bật webcam	User đang trong 1 phòng họp Ấn vào nút bật/ tắt webcam trên giao diện họp	Webcam tắt hoặc bật như được yêu cầu	Thành công	16h07 ngày 10/5/2017 09h52 ngày 15/5/2017 15h27 ngày 19/5/2017
TH5	YC3	Quản lý đại biểu	Host đang trong 1 phòng họp Bấm nút Participant Tắt/ bật microphone của 1 đại biểu Tắt/ bật webcam của 1 đại biểu	Các hành động đạt kết quả như mong muốn	Thành công	16h08 ngày 10/5/2017 09h55 ngày 15/5/2017 15h30 ngày 19/5/2017
TH5	YC4	Chia sẻ màn hình	User đang trong 1 phòng họp Nhấn nút Sharing để chia sẻ màn hình với điểm cầu khác	Màn hình được chia sẻ thành công	Thành công	16h10 ngày 10/5/2017 09h58 ngày 15/5/2017 15h33 ngày 19/5/2017
TH5	YC5	Chat với đại biểu	User đang trong 1 phòng họp User nhấn nút Chat Chọn đối tượng để chat	Các hành động đạt kết quả như mong muốn	Thành công	16h11 ngày 10/5/2017 10h00 ngày 15/5/2017 15h35 ngày 19/5/2017
TH5	YC6	Sử dụng chế độ Driving Mode	User đang trong 1 phòng họp Gạt màn hình sang bên phải Nhấn nút Tap to speak để nói chuyện trong phòng họp.	Mở được chế độ Driving mode và dùng được nút Tab to speak	Thành công	16h13 ngày 10/5/2017 10h02 ngày 15/5/2017 15h38 ngày 19/5/2017

TH5	YC7	Thoát phòng họp khỏi	User đang trong phòng họp Nhấn nút Leave (End) màu đỏ ở góc màn hình Xác nhận Leave (End) cuộc họp	User thoát khỏi phòng họp	Thành công	16h15 ngày 10/5/2017 10h04 ngày 15/5/2017 15h40 ngày 19/5/2017
-----	-----	----------------------	--	---------------------------	------------	--

PHỤ LỤC 02: KỊCH BẢN KIỂM THỬ HỆ THỐNG MEGAMEETING

(Kèm theo văn bản số 236/TT-CNTT-KD ngày 25/05/2017)

1. Tổng hợp kết quả

Trung tâm CNTT đã thực hiện kiểm thử hệ thống 03 lượt với kết quả thử nghiệm như sau:

S/N	Tên chức năng	Thành công (Số lượng mã yêu cầu)	Không thành công (Số lượng mã yêu cầu)	Chưa thực hiện (Số lượng mã yêu cầu)	Tổng số kiểm thử	Tỷ lệ thành công (%)	Tỷ lệ không thành công (%)
1	Quản lý khách hàng	10	0	0	30	100	0
2	Quản lý báo cáo	3	0	0	9	100	0
3	Đăng nhập vào phòng họp	4	0	0	12	100	0
4	Sử dụng công cụ họp trên máy tính	8	0	0	24	100	0
5	Sử dụng công cụ họp trên di động	7	0	0	21	100	0
Tổng		32	0	0	96	100	0

2. Danh sách chức năng kiểm thử:

- Quản lý khách hàng: tạo mới, sửa, xóa khách hàng; quản lý user của khách hàng; quản lý phòng họp của khách hàng.
- Quản lý báo cáo: Báo cáo phiên họp, báo cáo thanh toán cước, báo cáo doanh thu.
- Đăng nhập vào phòng họp
- Sử dụng công cụ họp trên máy tính: một số tính năng cơ bản như chia sẻ màn hình, ghi hình cuộc họp, chat, bật/tắt microphone,...

- Sử dụng công cụ họp trên máy di động: một số tính năng cơ bản như chia sẻ màn hình, ghi hình cuộc họp, chat, bật/tắt microphone, chế độ Driving mode,...

3. Danh sách các tên viết tắt

STT	Tên viết tắt	Tên tiếng Việt
1	KH	Khách hàng
2	Room	Phòng họp
3	Host	Chủ tọa
4	Participant	Đại biểu
5	Limited	Gói cước trả trước
6	Unlimited	Gói cước trả sau
7	TTV	Thao tác viên
8	User	Đại biểu/ chủ tọa

4. Hướng dẫn điền kết quả kiểm thử

- TTV thực hiện kiểm thử chính xác theo Các Bước thực hiện ở mỗi yêu cầu test.
- Nếu kết quả đúng như Kết quả mong đợi thì ghi "Thành công" vào mục Kết quả kiểm thử, ghi Ngày giờ thực hiện vào mục Ghi chú.
- Nếu kết quả không đúng như Kết quả mong đợi thì ghi nhận "Không thành công" vào mục Kết quả kiểm thử, ghi lại Ngày giờ thực hiện và Lỗi phát sinh vào mục Ghi chú.

- Nếu chưa thể thực hiện kiểm thử ghi "Chưa thực hiện" vào Kết quả kiểm thử. Ghi Nguyên nhân vào mục Ghi chú.

Mã yêu cầu		Mã tinh huống	Tình huống	Gác bước thực hiện	Kết quả mong đợi	Kết quả kiểm thử	Ghi chú
Mẫu điện kết quả kiểm thử và ghi chú							
TH1	YC2		Tìm kiếm 1 KH đã tồn tại	Admin login vào hệ thống (với account và link được cung cấp), chọn Quản lý> Khách hàng Gõ từ khóa cần tìm vào ô tìm kiếm và chọn Tìm Kiếm	KH cần tìm kiếm hiển thị chính xác trên màn hình	Thành công	14h00 ngày 22/5/2017

5. Quản lý KH

Mã yêu cầu		Mã tinh huống	Tình huống	Gác bước thực hiện	Kết quả mong đợi	Kết quả kiểm thử	Ghi chú
Quản lý KH thuê bao dịch vụ							
TH1	YC1		Khởi tạo một KH mới	Admin login vào hệ thống Admin chọn mục Quản lý> Khách hàng > Chọn Thêm Admin nhập các thông tin người dùng mới vào, bao gồm: Tên, email, Số điện thoại, tổng số điểm cầu, tổng số phòng họp và Loại KH, Bảng giá Chọn "Đồng ý"	Thông tin của KH được lưu trữ đầy đủ đúng nội dung đã nhập. Có thể tìm kiếm ra KH vừa tạo.	Thành công	15h20 ngày 10/5/2017 09h00 ngày 15/5/2017 14h30 ngày 19/5/2017

TH1	YC2	Tìm kiếm 1 KH đã tồn tại	Admin login vào hệ thống (với account và link được cung cấp), chọn Quản lý> Khách hàng Gõ từ khóa cần tìm vào ô tìm kiếm và chọn Tìm Kiếm	KH cần tìm kiếm hiển thị chính xác trên màn hình	Thành công	15h22 ngày 10/5/2017 09h02 ngày 15/5/2017 14h31 ngày 19/5/2017
TH1	YC3	Sửa đổi thông tin một KH đã tồn tại	Admin login vào hệ thống (với account và link được cung cấp) Admin chọn mục Quản lý> Khách hàng Chọn một KH Chọn nút Sửa bên cạnh tên KH Nhập vào các thông tin cần sửa đổi. Chọn Đồng Ý để lưu lại thông tin	Thông tin của KH thay đổi được lưu trữ đầy đủ đúng nội dung đã nhập.	Thành công	15h23 ngày 10/5/2017 09h04 ngày 15/5/2017 14h33 ngày 19/5/2017
TH1	YC4	Xóa một KH đã tồn tại	Admin login vào hệ thống (với account và link được cung cấp) Admin chọn mục Quản lý> Khách hàng Chọn một KH Chọn nút Xóa bên cạnh tên KH Chọn Đồng Ý để xóa KH	KH bị xóa khỏi hệ thống	Thành công	15h24 ngày 10/5/2017 09h05 ngày 15/5/2017 14h34 ngày 19/5/2017
TH1	YC5	Thêm một user	Admin login vào hệ thống (với account và link được cung	User được tạo thành công	Thành	15h25 ngày 10/5/2017

			<p>cấp)</p> <p>Admin chọn mục Quản lý> Khách hàng</p> <p>Chọn một KH</p> <p>Chọn nút User bên cạnh tên KH</p> <p>Chọn nút Thêm để tạo mới user</p> <p>Nhập các thông tin Tên, Tài khoản, Mật khẩu</p> <p>Nhấn Đồng ý để tạo</p>		công	09h06 ngày 15/5/2017 14h35 ngày 19/5/2017
TH1	YC6	Sửa thông tin một user	<p>Admin login vào hệ thống (với account và link được cung cấp)</p> <p>Admin chọn mục Quản lý> Khách hàng</p> <p>Chọn một KH</p> <p>Chọn nút User bên cạnh tên KH</p> <p>Nhấn nút Sửa bên cạnh tên user cần sửa</p> <p>Sửa các thông tin Tên, Tài khoản, Mật khẩu</p> <p>Nhấn Đồng ý để lưu</p>	User được sửa thành công	Thành công	15h27 ngày 10/5/2017 09h08 ngày 15/5/2017 14h37 ngày 19/5/2017
TH1	YC7	Xóa một user	Admin login vào hệ thống (với account và link được cung	User bị xóa khỏi hệ thống	Thành công	15h29 ngày 10/5/2017 09h10 ngày 15/5/2017

			<p>cấp)</p> <p>Admin chọn mục Quản lý> Khách hàng</p> <p>Chọn một KH</p> <p>Chọn nút User bên cạnh tên KH</p> <p>Nhấn nút Xóa bên cạnh tên user cần xóa</p> <p>Nhấn Đồng ý để xóa</p>			14h39 ngày 19/5/2017
TH1	YC8	Tạo phòng họp	<p>Admin login vào hệ thống (với account và link được cung cấp)</p> <p>Admin chọn mục Quản lý> Khách hàng</p> <p>Chọn một KH</p> <p>Chọn nút Phòng bên cạnh tên KH</p> <p>Nhấn nút Thêm để tạo mới phòng</p> <p>Nhập tên phòng và chọn chủ tọa cho phòng</p> <p>Nhấn Đồng ý để tạo</p>	Phòng họp được tạo thành công	Thành công	15h30 ngày 10/5/2017 09h12 ngày 15/5/2017 14h40 ngày 19/5/2017
TH1	YC9	Sửa phòng họp	<p>Admin login vào hệ thống (với account và link được cung cấp)</p> <p>Admin chọn mục Quản lý></p>	Phòng họp được lưu	Thành công	15h32 ngày 10/5/2017 09h15 ngày 15/5/2017 14h42 ngày 19/5/2017

			Khách hàng Chọn một KH Chọn nút Phòng bên cạnh tên KH Chọn một phòng Chọn nút Sửa bên cạnh tên phòng Sửa thông tin phòng Nhấn Đồng ý để lưu			
TH1	YC10	Xóa phòng họp	Admin login vào hệ thống (với account và link được cung cấp) Admin chọn mục Quản lý> Khách hàng Chọn một KH Chọn nút Phòng bên cạnh tên KH Chọn một phòng Chọn nút Xóa bên cạnh tên phòng Nhấn Đồng ý để xóa	Phòng họp bị xóa khỏi hệ thống	Thành công	15h33 ngày 10/5/2017 09h15 ngày 15/5/2017 14h43 ngày 19/5/2017

6. Quản lý Báo cáo



Quản lý các Báo cáo thống kê					
TH2	YC1	Báo cáo thống kê phiên họp	Admin login vào hệ thống (với account và link được cung cấp) Admin chọn mục Quản lý> Thống kê phiên họp Admin nhập ngày bắt đầu và kết thúc thống kê Chọn nút Tìm kiếm	Tất cả các phiên họp trong khoảng thời gian đó được liệt kê ra	Thành công
TH2	YC2	Báo cáo kỳ thanh toán cước	Admin login vào hệ thống (với account và link được cung cấp) Admin chọn mục Quản lý> Báo cáo kỳ thanh toán cước Admin chọn 1 kỳ thanh toán Admin chọn 1 kiểu xem báo cáo Chọn nút Tìm kiếm	Các khoản cước phải thu của KH được liệt kê ra, với Trạng thái tương ứng	Thành công
TH2	YC3	Báo cáo doanh thu	Admin login vào hệ thống (với account và link được cung cấp) Admin chọn mục Quản lý> Báo cáo doanh thu Admin chọn 1 kỳ báo cáo Chọn nút Tìm kiếm	Tổng doanh thu từ KH, phân chia doanh thu Mobifone/Đối tác được thể hiện rõ ràng	Thành công

7. Đăng nhập vào phòng họp

Mã thử m้อง	Yêu cầu	Điều kiện để thử	Điều kiện để thực hiện	Kết quả mong đợi	Kết quả kiểm thử	Ghi chú
Đăng nhập vào phòng họp bằng TK host và part						
TH3	YC1	Đăng nhập tài khoản chủ tọa trên máy tính Windows	Chủ tọa login vào hệ thống trên máy tính Windows Tải và cài đặt phần mềm MegaMeeting theo hướng dẫn trên website Chọn 1 phòng họp Nhấn nút Bắt đầu	Phòng họp được mở ra thành công, chủ tọa vào được phòng	Thành công	15h40 ngày 10/5/2017 09h25 ngày 15/5/2017 14h50 ngày 19/5/2017
TH3	YC2	Đăng nhập tài khoản đại biểu trên máy di động Android	Đại biểu login vào hệ thống trên máy di động Android Tải và cài đặt phần mềm MegaMeeting theo hướng dẫn trên website Chọn 1 phòng họp Nhấn nút Vào phòng họp Nhấn nút Đã cài rồi	Đại biểu vào được phòng	Thành công	15h45 ngày 10/5/2017 09h30 ngày 15/5/2017 14h56 ngày 19/5/2017
TH3	YC3	Đăng nhập tài khoản chủ tọa trên máy di động Android	Chủ tọa login vào hệ thống trên máy di động Android Tải và cài đặt phần mềm MegaMeeting theo hướng dẫn trên website Chọn 1 phòng họp Nhấn nút Sử dụng Local	Phòng họp được mở ra thành công, chủ tọa vào được phòng	Thành công	15h47 ngày 10/5/2017 09h32 ngày 15/5/2017 14h58 ngày 19/5/2017

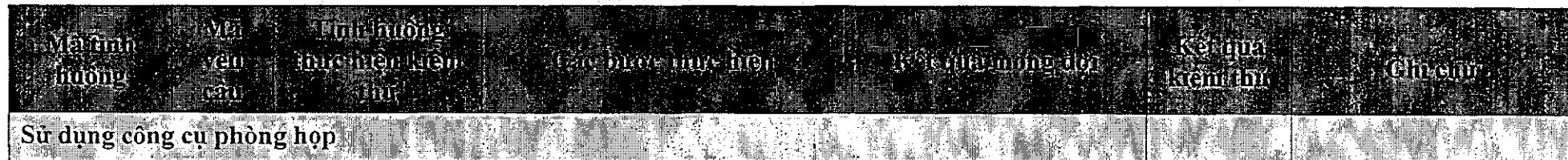
			Server/ Sử dụng Cloud Server Nhấn nút Đã cài rồi			
TH3	YC4	Đăng nhập tài khoản đại biểu trên máy tính Windows	Đại biểu login vào hệ thống trên máy tính Windows Tải và cài đặt phần mềm MegaMeeting theo hướng dẫn trên website Chọn 1 phòng họp Nhấn nút Tham gia	Đại biểu vào được phòng	Thành công	15h48 ngày 10/5/2017 09h34 ngày 15/5/2017 15h00 ngày 19/5/2017

8. Sử dụng công cụ phòng họp trên máy tính

Thứ tự	Điều kiện	Điều kiện	Điều kiện	Điều kiện	Điều kiện	Điều kiện	Điều kiện
Sử dụng công cụ phòng họp							
TH4	YC1	Tắt/bật microphone	User đang trong 1 phòng họp Ấn vào nút bật/ tắt microphone trên giao diện họp	Microphone tắt hoặc bật như được yêu cầu	Thành công	15h50 ngày 10/5/2017 09h35 ngày 15/5/2017 15h02 ngày 19/5/2017	
TH4	YC2	Tắt/bật webcam	User đang trong 1 phòng họp Ấn vào nút bật/ tắt webcam trên giao diện họp	Webcam tắt hoặc bật như được yêu cầu	Thành công	15h51 ngày 10/5/2017 09h36 ngày 15/5/2017 15h04 ngày 19/5/2017	
TH4	YC3	Quản lý đại biểu	Host đang trong 1 phòng họp Bấm nút Participant Tắt/ bật microphone của 1 đại biểu Tắt/ bật webcam của 1 đại biểu	Các hành động đạt kết quả như mong muốn	Thành công	15h53 ngày 10/5/2017 09h38 ngày 15/5/2017 15h06 ngày 19/5/2017	
TH4	YC4	Chia sẻ màn hình	User đang trong 1 phòng họp Nhấn nút Sharing để chia sẻ màn hình với điểm cầu khác	Màn hình được chia sẻ thành công	Thành công	15h54 ngày 10/5/2017 09h40 ngày 15/5/2017 15h08 ngày 19/5/2017	

TH4	YC5	Chat với đại biểu	User đang trong 1 phòng họp User nhấn nút Chat Chọn đối tượng để chat	Các hành động đạt kết quả như mong muốn	Thành công	15h55 ngày 10/5/2017 09h42 ngày 15/5/2017 15h10 ngày 19/5/2017
TH4	YC6	Chủ tọa quay phim buổi họp	Chủ tọa đang trong 1 phòng họp Nhấn nút Video record	Đoạn phim được quay và lưu trữ thành công	Thành công	15h57 ngày 10/5/2017 09h43 ngày 15/5/2017 15h12 ngày 19/5/2017
TH4	YC7	Đại biểu quay phim buổi họp	Đại biểu đang trong 1 phòng họp Đại biểu xin phép được quay phim Chủ tọa đồng ý và cấp quyền Đại biểu nhấn nút Video record	Đoạn phim được quay và lưu trữ thành công	Thành công	15h59 ngày 10/5/2017 09h45 ngày 15/5/2017 15h14 ngày 19/5/2017
TH4	YC8	Thoát khỏi phòng họp	User đang trong phòng họp Nhấn nút Leave (End) màu đỏ ở góc màn hình Xác nhận Leave (End) cuộc họp	User thoát khỏi phòng họp	Thành công	16h00 ngày 10/5/2017 09h46 ngày 15/5/2017 15h15 ngày 19/5/2017

9. Sử dụng công cụ phòng họp trên di động



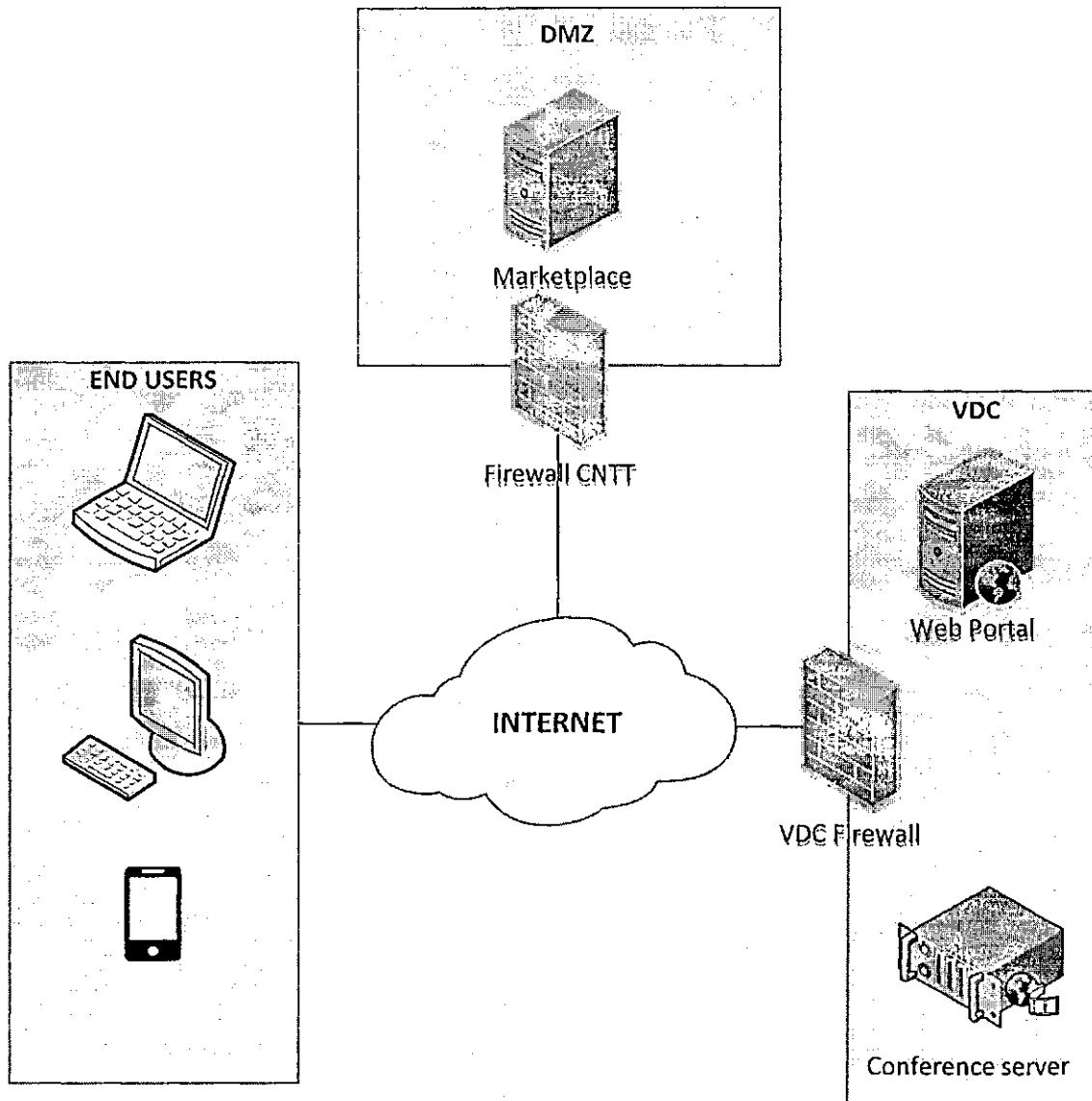
TH5	YC1	Tắt/bật microphone	User đang trong 1 phòng họp Ấn vào nút bật/ tắt microphone trên giao diện họp	Microphone tắt hoặc bật như được yêu cầu	Thành công	16h05 ngày 10/5/2017 09h50 ngày 15/5/2017 15h25 ngày 19/5/2017
TH5	YC2	Tắt/bật webcam	User đang trong 1 phòng họp Ấn vào nút bật/ tắt webcam trên giao diện họp	Webcam tắt hoặc bật như được yêu cầu	Thành công	16h07 ngày 10/5/2017 09h52 ngày 15/5/2017 15h27 ngày 19/5/2017
TH5	YC3	Quản lý đại biểu	Host đang trong 1 phòng họp Bấm nút Participant Tắt/ bật microphone của 1 đại biểu Tắt/ bật webcam của 1 đại biểu	Các hành động đạt kết quả như mong muốn	Thành công	16h08 ngày 10/5/2017 09h55 ngày 15/5/2017 15h30 ngày 19/5/2017
TH5	YC4	Chia sẻ màn hình	User đang trong 1 phòng họp Nhấn nút Sharing để chia sẻ màn hình với điểm cầu khác	Màn hình được chia sẻ thành công	Thành công	16h10 ngày 10/5/2017 09h58 ngày 15/5/2017 15h33 ngày 19/5/2017
TH5	YC5	Chat với đại biểu	User đang trong 1 phòng họp User nhấn nút Chat Chọn đối tượng để chat	Các hành động đạt kết quả như mong muốn	Thành công	16h11 ngày 10/5/2017 10h00 ngày 15/5/2017 15h35 ngày 19/5/2017
TH5	YC6	Sử dụng chế độ Driving Mode	User đang trong 1 phòng họp Gạt màn hình sang bên phải Nhấn nút Tap to speak để nói chuyện trong phòng họp.	Mở được chế độ Driving mode và dùng được nút Tab to speak	Thành công	16h13 ngày 10/5/2017 10h02 ngày 15/5/2017 15h38 ngày 19/5/2017

TH5	YC7	Thoát phòng họp	User đang trong phòng họp Nhấn nút Leave (End) màu đỏ ở góc màn hình Xác nhận Leave (End) cuộc họp	User thoát khỏi phòng họp	Thành công	16h15 ngày 10/5/2017 10h04 ngày 15/5/2017 15h40 ngày 19/5/2017
-----	-----	-----------------	---	---------------------------	------------	--

PHỤ LỤC 03: PHƯƠNG ÁN KỸ THUẬT GIẢI PHÁP MEGAMEETING

(Kèm theo văn bản số 236/TT.CNTT-KHKT ngày 25/05/2017)

1. Sơ đồ hệ thống:



Hình 1. Sơ đồ hệ thống

1.1. Các thành phần của hệ thống

- Conference Server: là máy chủ cung cấp dịch vụ MegaMeeting đặt tại Data Center của Mobifone. Tất cả các phiên họp đều được quản lý và tổ chức bởi server này
- Web Server: Là máy chủ quản lý người dùng (users) đồng thời dùng xác thực user và yêu cầu máy chủ MegaMeeting khởi tạo phiên, cũng đặt tại Mobifone
- Marketplace:

- + Kết nối đến hệ thống Marketplace (Hệ thống Quản lý sản phẩm CNTT) để thực hiện các nghiệp vụ liên quan tới đăng ký, tạm dừng, hủy, tính cước dịch vụ.
- + Sử dụng giao thức webservice, FTP

1.2. Quy trình kết nối dịch vụ:

- (1): Các thuê bao MegaMeeting (gọi chung là User) sử dụng tài khoản được cấp đăng nhập <http://megameeting.mobifone.vn>. Lúc đó hệ thống sẽ thực hiện xác thực khi người dùng đăng nhập qua máy chủ web server. Máy chủ này xác nhận rằng thuê bao User đúng là thuê bao MegaMeeting
- (2): Khởi tạo phiên: Web server sẽ chuyển yêu cầu khởi tạo phiên cho máy chủ Conference Server quản lý. Máy chủ Conference sẽ tiến hành khởi tạo phòng họp cho các Users.
- (3): Sau khi tạo phiên, các luồng dữ liệu live streaming sẽ lưu chuyển riêng trong nội bộ của conference giữa các Users tham gia cuộc họp.

2. Thông tin kết nối hệ thống

STT	Hệ thống MegaMeeting		Hệ thống nội bộ của MobiFone				
	Thiết bị	IP nguồn	Thiết bị	IP đích	Port	Giao thức	Ghi chú
1	Webserver	203.162.238.3	Marketplace	103.199.78.59	9090 21 22	Web service; FTP	Nhận thông tin đăng ký, tạm dừng, chỉnh sửa, kích hoạt và hủy dịch vụ của KHDN; Gửi file tổng hợp phí dịch vụ của các KHDN hàng tháng.
2	Conference Server	203.162.238.8					

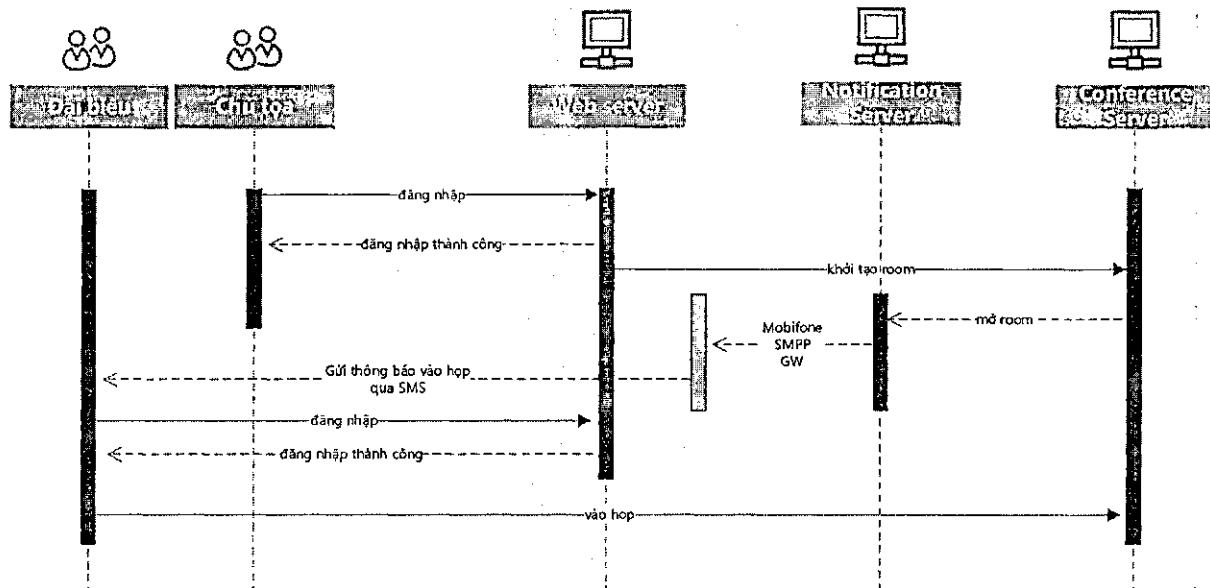
3. Cấu hình server

- Năng lực xử lý của hệ thống: Hệ thống cung cấp dịch vụ đáp ứng tối đa tới 500 điểm cầu đồng thời/phòng họp; Không giới hạn số phòng họp và số điểm cầu.

- **Khả năng mở rộng:** Hệ thống được kiến trúc, thiết kế với khả năng mở rộng theo nhu cầu (scalable), có khả năng mở rộng không giới hạn bởi kiến trúc hệ thống là cloud và cluster.
- **Cấu hình máy chủ:**
 - + **Web server:**
 - o Processor: Intel Quadcore 3.1GHz
 - o RAM: 4GB
 - o HDD: 80GB
 - + **Conference Server:**
 - o Processor: Intel Quadcore 3.1GHz
 - o RAM: 8GB
 - o HDD: 120GB
 - o Port opening: TCP/UDP 443, 8801 và TCP dải port từ 8802-8804

4. Cơ chế hoạt động

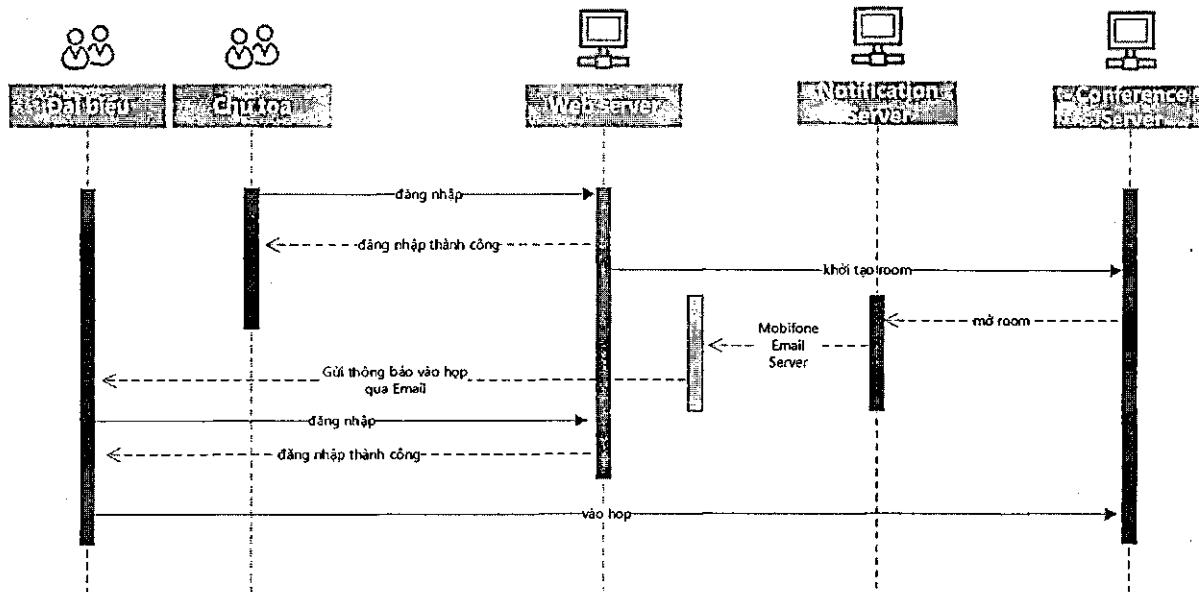
4.1. Tạo phòng họp và gửi tin nhắn thông báo



- **Bước 1:** Chủ tọa đăng nhập vào website dịch vụ
- **Bước 2:** Chủ tọa tiến hành lựa chọn đại biểu tham gia họp, lựa chọn phương thức thông báo qua SMS và khởi tạo room
- **Bước 3:** Conference Server nhận request khởi tạo room và gửi request nhắn tin thông báo tới Notification Server

- Bước 4: Notification Server gửi request nhắn tin tới SMPPGW
- Bước 5: SMPPGW gửi tin nhắn thông báo phòng họp đã được khởi tạo tới thuê bao của các đại biểu đã đăng ký trong thông tin tài khoản.
- Bước 6: Các đại biểu đăng nhập hệ thống và tham gia buổi họp

4.2. Tạo phòng họp và gửi email thông báo



- Bước 1: Chủ tọa đăng nhập vào website dịch vụ
- Bước 2: Chủ tọa tiến hành lựa chọn đại biểu tham gia họp, lựa chọn phương thức thông báo qua Email và khởi tạo room
- Bước 3: Conference Server nhận request khởi tạo room và gửi request nhắn tin thông báo tới Notification Server
- Bước 4: Notification Server gửi request nhắn tin tới Email Server
- Bước 5: Email Server gửi email thông báo phòng họp đã được khởi tạo tới email của các đại biểu đã đăng ký trong thông tin tài khoản.
- Bước 6: Các đại biểu đăng nhập hệ thống và tham gia buổi họp

PHỤ LỤC 04: PHƯƠNG ÁN KINH DOANH

(Kèm theo văn bản số 22/TTcNTT-KD ngày 25/03/2017)

I. QUY TRÌNH BÁN HÀNG

1. Kênh bán hàng

- Kênh của Trung tâm CNTT:
 - Trung tâm CNTT và các Đối tác phân phối.
 - Doanh thu được ghi nhận 100% cho Trung tâm CNTT.
- Kênh của các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực:
 - Nhân viên Khách hàng Doanh nghiệp.
 - Doanh thu được ghi nhận 100% cho các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, đồng thời ghi nhận 100% cho Trung tâm CNTT.

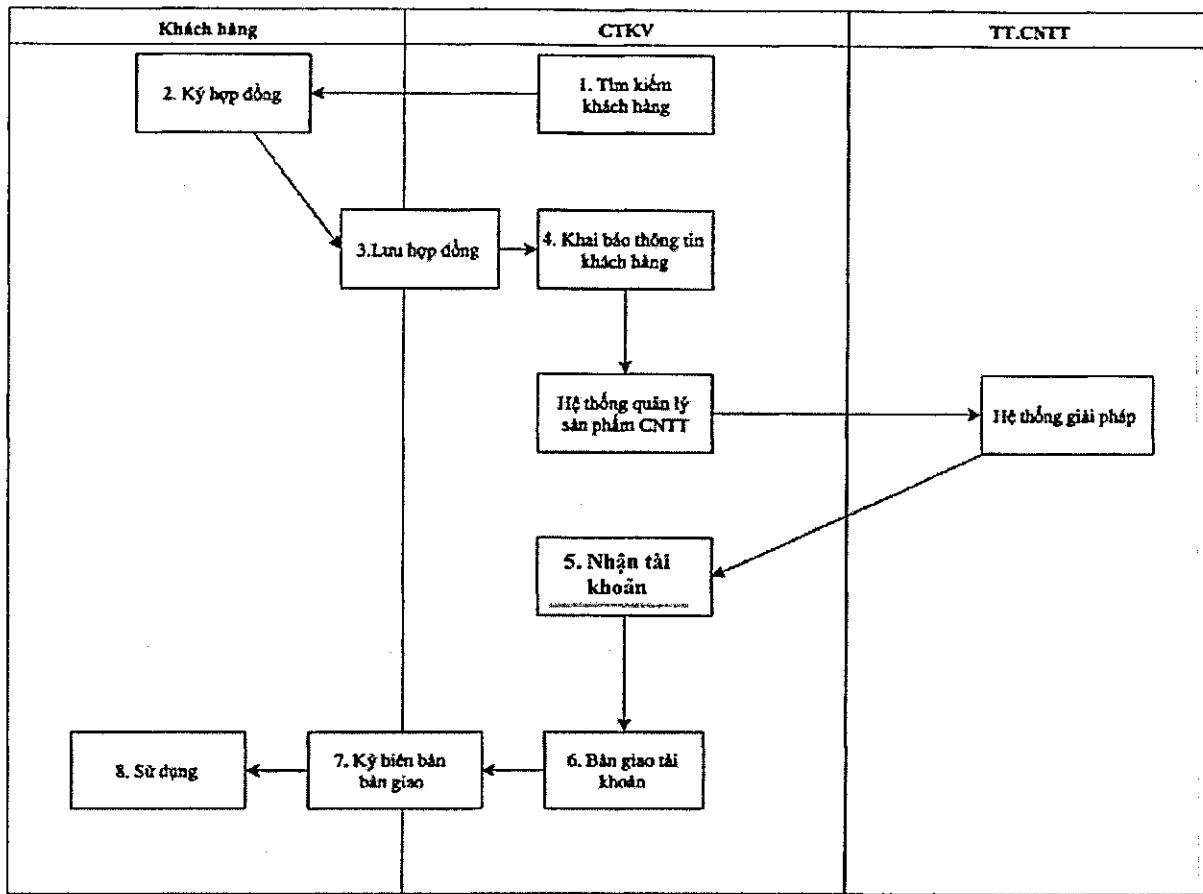
2. Quy trình triển khai nghiệp vụ bán hàng

2.1. Quy trình bán hàng

a. Quy trình tổng quan:



b. Sơ đồ chi tiết:



c. Diễn giải quy trình chi tiết:

Bước	Thực hiện	Thời gian
1	Tìm kiếm khách hàng: Các CTKV thực hiện giới thiệu sản phẩm, tìm kiếm khách hàng và bán hàng.	
2+3	Ký hợp đồng: ✓ Sau khi đàm phán, 2 bên thực hiện ký hợp đồng (mẫu hợp đồng tại Phần 03) ✓ CTKV trình Lãnh đạo đơn vị ký hợp đồng. Lưu hợp đồng: ✓ Lưu hợp đồng: 2 bản. CTKV lưu 1 bản, KH lưu 1 bản	1 ngày
4	Khai báo thông tin khách hàng ✓ Sau khi hoàn thành ký hợp đồng, nhân viên AM đăng nhập và thực hiện tạo thông tin khách hàng và sản phẩm trên hệ	1 ngày

	<p>thông Quản lý sản phẩm CNTT (http://marketplace.mobifone.vn/khdn) của TT.CNTT</p> <ul style="list-style-type: none"> <i>Lưu ý: Tài khoản đăng nhập Hệ thống Quản lý sản phẩm CNTT là tài khoản đăng nhập email/ TCQLKH đã có của các nhân viên AM.</i> 	
5	<p>Nhận tài khoản</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Thông tin đã khai báo tại bước 4 sẽ tự động đẩy sang hệ thống quản trị Megameeting, Megameeting sẽ tự động tạo tài khoản doanh nghiệp dựa theo thông tin CTKV nhập tại bước 4. ✓ Tại đây AM (hoặc nhân viên CTKV) có thể truy cập tính năng quản trị khách hàng trên hệ thống Quản lý sản phẩm CNTT (http://marketplace.mobifone.vn/khdn) để nhận thông tin tài khoản của khách hàng và cấu hình thêm thông tin cần thiết (thay đổi số lượng user, gói dịch vụ, thông tin doanh nghiệp,...). 	1-2 ngày
6+7	<p>Bàn giao quyền sử dụng cho khách hàng</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ CTKV ký biên bản bàn giao tài khoản sử dụng dịch vụ với khách hàng qua Email hoặc văn bản (biểu mẫu 03) 	1 ngày
8.	Khách hàng sử dụng giải pháp	

2.2. Quy trình điều chỉnh số lượng thông tin tài khoản

a. Quy trình tổng quan



b. Sơ đồ chi tiết

Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện
1. Khách hàng gửi yêu cầu điều chỉnh số lượng, thông tin tài khoản	CTKV bao gồm chi nhánh, TT.CNTT, KH
2. Nhân viên AM soạn văn bản trình Lãnh đạo đơn vị phê duyệt	CTKV bao gồm chi nhánh
3. Lưu các văn bản	CTKV, TT.CNTT
4. Triển khai thay đổi	CTKV, TTCNTT

c. **Điễn giải quy trình chi tiết:**

Bước	Thực hiện	Thời gian
1	Khách hàng gửi yêu cầu điều chỉnh số lượng, thông tin tài khoản (biểu mẫu 03).	
2	Nhân viên AM trình Lãnh đạo đơn vị phê duyệt	1 ngày
3	Lưu các văn bản liên quan: ✓ Yêu cầu của khách hàng ✓ Phê duyệt của Lãnh đạo đơn vị	1 ngày
4	Triển khai thay đổi ✓ Nhân viên AM vào hệ thống Quản lý sản phẩm CNTT (http://marketplace.mobifone.vn/khdn) để điều chỉnh số lượng, thông tin tài khoản.	1 ngày

2.3. Quy trình tạm dừng dịch vụ

a. Sơ đồ chi tiết

Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện
1. Nguyên nhân tạm dừng dịch vụ	CTKV bao gồm chi nhánh, TT.CNTT, khách hàng
2. Nhân viên AM soạn văn bản trình Lãnh đạo đơn vị	CTKV bao gồm chi nhánh
3. Lưu các văn bản	CTKV, TT.CNTT
4. Triển khai thay đổi	CTKV, TTCNTT

b. Diễn giải sơ đồ chi tiết.

Bước	Thực hiện	Thời gian
1.	Nguyên nhân tạm dừng dịch vụ: TH1: Khách hàng yêu cầu tạm dừng dịch vụ bằng văn bản theo biểu mẫu 04 TH2 : Khách hàng chưa thanh toán theo Quy trình thanh toán	
2.	Nhân viên AM trình Lãnh đạo đơn vị phê duyệt	1 ngày
3.	Lưu các văn bản liên quan: ✓ Yêu cầu của khách hàng đã có phê duyệt của Lãnh đạo đơn vị	1 ngày

4	Triển khai tạm dừng dịch vụ Nhân viên AM vào hệ thống Quản lý sản phẩm CNTT (http://marketplace.mobifone.vn/khdn) để tạm dừng tài khoản cho khách hàng	
---	--	--

2.4. Quy trình kích hoạt lại dịch vụ

a. Sơ đồ chi tiết

Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện
1.Gửi yêu cầu kích hoạt lại tài khoản	CTKV bao gồm chi nhánh, TT.CNTT, khách hàng
2.Nhân viên AM soạn văn bản trình Lãnh đạo đơn vị	CTKV bao gồm chi nhánh
3. Lưu các văn bản	CTKV, TT.CNTT
4.Triển khai thay đổi	CTKV, TTCNTT

b. Diễn giải sơ đồ chi tiết.

Bước	Thực hiện	Thời gian
1.	<p>Gửi yêu cầu kích hoạt lại tài khoản</p> <p>TH1: Khách hàng yêu cầu kích hoạt lại dịch vụ bằng văn bản theo biểu mẫu 03</p> <p>TH2 : Khách hàng thanh toán đầy đủ khoản công nợ và có yêu cầu bằng văn bản kích hoạt lại dịch vụ theo biểu mẫu số 03</p>	

2.	Nhân viên AM trình Lãnh đạo đơn vị phê duyệt (biểu mẫu 03)	1 ngày
3.	Lưu các văn bản liên quan: ✓ Yêu cầu của khách hàng ✓ Phê duyệt của Lãnh đạo đơn vị	1 ngày
4	Triển khai kích hoạt dịch vụ Nhân viên AM vào hệ thống Quản lý sản phẩm CNTT (http://marketplace.mobifone.vn/khdn) để kích hoạt tài khoản cho khách hàng	

2.5. Quy trình xử lý kết thúc hợp đồng trước thời hạn/ hủy tài khoản

a. Quy trình tổng quan

Nội dung công việc	Đơn vị thực thi
1. Xác định nguyên nhân kết thúc hợp đồng.	CTKV bao gồm chi nhánh, TT.CNTT
2. Rà soát, thu các khoản công nợ với khách hàng	CTKV bao gồm chi nhánh
3. Soạn, ký biên bản thanh lý hợp đồng với khách hàng.	CTKV, TT.CNTT
4. Lưu trữ	CTKV

5. Rà soát, hủy tài khoản	CTKV
---------------------------	------

b. Diễn giải quy trình chi tiết

Bước	Thực hiện	Thời gian
1.	<p>Xác định nguyên nhân kết thúc hợp đồng:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Khách hàng gửi yêu cầu ngừng sử dụng giải pháp (biểu mẫu 04). ✓ CTKV làm việc với khách hàng và làm rõ nguyên nhân kết thúc hợp đồng. - TH1: Khách hàng yêu cầu ngừng sử dụng. - TH2: Khách hàng không thanh toán đúng hạn theo Quy trình thanh toán tại Phần 02 	
2.	<p>Rà soát, thu các khoản thanh toán với khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ CTKV tiến hành rà soát các khoản công nợ. ✓ CTKV tiến hành thu hồi đầy đủ công nợ. 	7 ngày
3.	<p>Soạn, ký biên bản thanh lý hợp đồng với khách hàng (biểu mẫu 06)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Tiến hành ký biên bản thanh lý với khách hàng. 	1 ngày
4.	<p>Lưu trữ</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Biên bản thanh lý có 2 bản, CTKV lưu 1 bản, khách hàng lưu 1 bản. 	1 ngày
5.	<p>Triển khai tạm dừng dịch vụ</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nhân viên AM vào hệ thống Quản lý sản phẩm CNTT (http://marketplace.mobifone.vn/khdn) để hủy tài khoản cho khách hàng 	1 giờ

2.6. Chính sách chi phí phát triển

Kênh phân phối	Đại lý phân phối	Nhân viên AM
KHDN phát triển mới (tháng đầu tiên)	20%	Từ 3% đến 5%
KHDN duy trì sử dụng dịch vụ tính từ tháng thứ 2	20%	Từ 2% đến 4%

Các chi phí phát triển khách hàng mới và duy trì sử dụng bao gồm:

- Chi phí tìm kiếm khách hàng tiềm năng (số lượng khách hàng tiềm năng thường gấp nhiều lần số lượng khách hàng ký hợp đồng, tỷ lệ có thẻ lên tới 5:1 ~ 10: 1 tùy từng tập khách hàng, gói dịch vụ, v.v.)
- Chi phí gặp gỡ, tiếp xúc khách hàng (xăng xe, điện thoại, chi phí tiếp khách, v.v.)
- Chi phí Tư vấn, chăm sóc, hỗ trợ sau bán hàng (contact point, level 1 trong việc trả lời giải đáp các thắc mắc trong quá trình sử dụng dịch vụ, v.v.)
- Đối với các Đại lý: Cần có thêm các chi phí duy trì và phát triển kênh, các chi phí hoạt động, thuế; trả lương cho nhân viên kinh doanh, nhân viên hỗ trợ, nhân viên phát triển thị trường, v.v.
- Các chi phí khác khi làm việc với khách hàng (tùy thuộc yêu cầu khách hàng).

II. PHƯƠNG ÁN HỢP TÁC KINH DOANH

1. Mô hình hợp tác:

- TTCNTT MobiFone ký thỏa thuận với đối tác để kinh doanh dịch vụ của đối tác với thương hiệu MegaMeeting của MobiFone dưới hình thức chia sẻ doanh thu.
- Đối tác đề xuất triển khai là Liên doanh giữa hai công ty:
 - + Tên công ty 1: Công ty Cổ phần Dịch vụ Công nghệ Thời Đại Số
 - + Địa chỉ: Số 41 ngõ 24 đường Kim Đồng, phường Giáp Bát, quận Hoàng Mai, Hà Nội
 - + Tên công ty 2: Công ty TNHH Công nghệ & Dịch vụ Viễn thông Nam Việt
 - + Địa chỉ: Số 1/47 ngõ 358 Đà Nẵng – Ngõ Quyền – Hải Phòng
- Cơ sở để lựa chọn đối tác triển khai dịch vụ

Nội dung	Tiêu chí đánh giá
Năng lực pháp lý	<ul style="list-style-type: none"> Công ty Cổ phần Dịch vụ Công nghệ Thời Đại Số Có giấy phép kinh doanh số 0107594324 Công ty TNHH Công nghệ & Dịch vụ Viễn thông Nam Việt Có giấy phép kinh doanh số 0102015805
Năng lực kinh nghiệm	<ul style="list-style-type: none"> Công ty Cổ phần Dịch vụ Công nghệ Thời Đại Số tập trung vào các mảng công nghệ, sản phẩm, giải pháp tích hợp Viễn thông và Tin học, dịch vụ nội dung trên mạng điện thoại cố định, di động, Internet. Công ty TNHH Công nghệ & Dịch vụ Viễn thông Nam Việt tập trung vào lĩnh vực internet video và video conference. Sản phẩm Naviconference (phiên bản gốc của MegaMeeting) đã được cấp Sở hữu trí tuệ, đã đạt chứng nhận Sản phẩm tin cậy của Trung ương Hội sở hữu trí tuệ VN, là giải pháp hội nghị truyền hình trực tuyến của Việt Nam xuất sắc nhất hiện nay Đối tác đã và đang triển khai dịch vụ cho các tổ chức và doanh nghiệp như: Trung tâm Anh ngữ Quốc tế Athena, Hội Dinh dưỡng Việt Nam, Tập đoàn dược phẩm Á Âu, Điện lực Cao Bằng, Điện lực Thanh Hóa, Bảo hiểm Bưu điện PTI, ...
Bản quyền cung cấp giải pháp hệ thống	<ul style="list-style-type: none"> Đối tác Công ty TNHH Công nghệ & Dịch vụ Viễn thông Nam Việt có bản quyền cung cấp sản phẩm ứng dụng (Số 1500/2012/QTC Cục Bản quyền tác giả)
Phương án kinh doanh	<ul style="list-style-type: none"> Có phương án kinh doanh khả thi và phù hợp với qui định của MobiFone.

2. **Tỷ lệ phân chia doanh thu:**

a. **Tỷ lệ phân chia doanh thu giữa Bên A và Bên B:**

Bên A và Bên B thống nhất hợp tác cung cấp Dịch vụ trên mạng di động Bên A theo mô hình chia sẻ doanh thu với tỷ lệ phân chia như sau:

STT	Mô hình đề xuất	MOBIFONE	Đối tác
1	Giải pháp mang thương hiệu	<input checked="" type="checkbox"/>	
2	Tỷ lệ phân chia doanh thu	40%	60%

*Doanh thu được hiểu là doanh thu thu được từ khách hàng sử dụng hệ thống
MegaMeeting*

b. Cơ sở phân chia tỷ lệ doanh thu

Cơ sở phân chia tỷ lệ doanh thu dựa trên chi phí và mức độ đóng góp của 2 bên cụ thể như sau: (ước tính năm thứ nhất Doanh thu đạt ~2.2 tỷ đồng)

Hạng mục	MobiFone	Đối tác	Tỷ lệ / doanh thu
Chi phí bản quyền sản phẩm MegaMeeting		<input checked="" type="checkbox"/>	15%
Chi phí chất xám và nguồn lực phát triển phần mềm kết nối tới các hệ thống core MobiFone, thực hiện cung cấp và ghi nợ giải pháp, chỉnh sửa hỗ trợ cập nhật trong 1 năm.		<input checked="" type="checkbox"/>	10%
Chi phí nguồn lực, cơ sở vật chất và các chi phí khác ước tính 220 triệu			
Chi phí nguồn lực hỗ trợ trong quá trình kinh doanh sản phẩm.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	5%
Chi phí phần cứng, hạ tầng cloud. Hệ thống phần cứng, hệ thống lưu trữ, load balancer, switch, rack, nguồn điện với tổng mức đầu tư khoảng		<input checked="" type="checkbox"/>	15%

1.65 tỷ đồng. Khấu hao trong 5 năm. Năm thứ nhất chi phí khoảng 330 triệu			
Chi phí quảng bá dịch vụ	<input checked="" type="checkbox"/>		5%
Chi phí tìm kiếm khách hàng, bán hàng và CSKH	<input checked="" type="checkbox"/>		20%
Tổng	40%	60%	

- Tỷ lệ chi phí hai bên bỏ ra nên tương ứng với tỷ lệ doanh thu thu được
- Tỷ lệ phân chia doanh thu của MobiFone là: $30*100/(30+45)=3000/75=40\%$
- Vậy tỷ lệ phân chia doanh thu cho đối tác là 60%

3. Trách nhiệm 2 bên

STT	Nội dung triển khai	Trách nhiệm các bên	
		MOBIFONE	Đối tác
1	Đầu tư giải pháp		<input checked="" type="checkbox"/>
2	Cung cấp tài nguyên phần cứng cho dịch vụ	<input checked="" type="checkbox"/>	
3	Chịu trách nhiệm cung cấp nội dung cho sản phẩm dịch vụ (Bao gồm trách nhiệm bản quyền)		<input checked="" type="checkbox"/>
4	Đảm bảo hạ tầng kết nối cho sản phẩm dịch vụ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Triển khai kết nối sản phẩm dịch vụ đến khách hàng	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Thực hiện triển khai kinh doanh sản phẩm dịch vụ	<input checked="" type="checkbox"/>	
7	Truyền thông cho dịch vụ sau khi cung cấp	<input checked="" type="checkbox"/>	
8	Quản lý vận hành khai thác sản phẩm dịch vụ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Thực hiện thu hồi thanh toán từ khách hàng sau khi ký kết hợp đồng và cung cấp sản phẩm dịch vụ	<input checked="" type="checkbox"/>	
10	Hỗ trợ, tư vấn, giải quyết phản ánh của khách hàng	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	Tối ưu, nâng cấp dịch vụ sản phẩm		<input checked="" type="checkbox"/>

4. Phương án Truyền thông:

- Truyền thông online:
 - o Telemarketing tới các khách hàng của MobiFone.
 - o Email Marketing.
 - o Sms Marketing.
 - o Viết bài PR giới thiệu sản phẩm.
- Truyền thông offline:
 - o Tổ chức họp báo ra mắt sản phẩm.
 - o Tổ chức hội thảo để giới thiệu dịch vụ.

III. BẢNG GIÁ CUNG CẤP DỊCH VỤ, DOANH THU DỰ KIẾN VÀ CÁC RỦI RO

1. Chính sách giá gói giải pháp cho hệ thống dự kiến như sau (đơn vị tính: VNĐ)

- Gói Unlimited M1:

Khách hàng	Doanh nghiệp, Tổ chức		
Hình thức thanh toán	1 tháng	6 tháng	1 năm
Giá dịch vụ	1.200.000đ - 1.600.000đ/điểm/ tháng	1.100.000đ - 1.500.000đ/điểm/ tháng	1.000.000đ - 1.400.000đ/điểm/ tháng
Phí cài đặt ban đầu	Miễn phí	Miễn phí	Miễn phí
Mô tả gói	<ul style="list-style-type: none"> - Không giới hạn thời gian họp - Dành cho khách hàng đăng ký từ 1-10 điểm cầu 		
Mua thêm điểm cầu	1.200.000đ - 1.600.000đ/điểm/ tháng	1.100.000đ - 1.500.000đ/điểm/ tháng	1.000.000đ - 1.400.000đ/điểm/ tháng
Mua thêm phòng họp	Tương đương khách hàng mua gói mới	Tương đương khách hàng mua gói mới	Tương đương khách hàng mua gói mới
Số lượng buổi họp	Không giới hạn	Không giới hạn	Không giới hạn

Thời gian họp	Không giới hạn	Không giới hạn	Không giới hạn
---------------	----------------	----------------	----------------

- **Gói Unlimited M2:**

Khách hàng	Doanh nghiệp, Tổ chức		
Hình thức thanh toán	1 tháng	6 tháng	1 năm
Giá dịch vụ	1.000.000đ - 1.400.000/điểm/ tháng	900.000đ - 1.300.000/điểm/ tháng	800.000đ - 1.200.000/điểm/ tháng
Phí cài đặt ban đầu	Miễn phí	Miễn phí	Miễn phí
Mô tả gói	<ul style="list-style-type: none"> - Không giới hạn thời gian họp - Dành cho khách hàng đăng ký trên 10 điểm cầu 		
Mua thêm điểm cầu	1.000.000đ - 1.400.000/điểm/ tháng	900.000đ - 1.300.000/điểm/ tháng	800.000đ - 1.200.000/điểm/ tháng
Mua thêm phòng họp	500.000đ - 700.000đ/điểm/ tháng	450.000đ - 650.000đ/điểm/ tháng	400.000đ - 600.000đ/điểm/ tháng
Số lượng phòng được mua thêm	= $(tổng\ số\ điểm\ cầu/10)$ + 1	= $(tổng\ số\ điểm\ cầu/10)$ + 1	= $(tổng\ số\ điểm\ cầu/10)$ + 1
Số lượng buổi họp	Không giới hạn	Không giới hạn	Không giới hạn
Thời gian họp	Không giới hạn	Không giới hạn	Không giới hạn

- **Gói Limited M1:**

Khách hàng	Doanh nghiệp, Tổ chức
------------	-----------------------

Gói thời lượng họp	5 giờ/tháng	10 giờ/tháng	15 giờ/tháng
Giá dịch vụ	3.300.000đ – 3.700.000đ	4.400.000đ – 4.800.000đ	5.500.000đ – 5.900.000đ
Phí cài đặt ban đầu	Miễn phí	Miễn phí	Miễn phí
Mô tả gói			<ul style="list-style-type: none"> - KH được cấp tối đa 10 tài khoản gồm 1 tài khoản chủ tọa và 09 tài khoản đại biểu - Sau mỗi cuộc họp, thời gian của gói sẽ được trừ vào gói thời lượng họp đã đăng ký cho đến khi hết hoặc còn ít hơn 15 phút. Lúc đó KH cần đăng ký mua thêm thời gian họp - Gói sẽ hết hạn trong 30 ngày kể từ ngày kích hoạt gói cho KH. - Khi đổi gói (sang Limited M2, M3) thì số thời gian còn lại của gói hiện tại sẽ bị hủy (không được chuyển sang gói mới, không được quy thành tiền đế hoàn) - Khi mua thêm giờ cho cùng gói dịch vụ, số giờ còn lại của KH sẽ được cộng dồn, và thời hạn sử dụng sẽ căn cứ theo thời gian kích hoạt gói thời lượng họp mua thêm. - Nếu KH đang dùng mà có nhu cầu mua thêm phòng họp thì KH sẽ mua 1 gói Limited mới (Không có khuyến mãi khi KH mua thêm phòng họp)
Mua thêm điểm cầu	Đăng ký sử dụng gói Limited M2 hoặc M3	Đăng ký sử dụng gói Limited M2 hoặc M3	Đăng ký sử dụng gói Limited M2 hoặc M3
Mua thêm phòng họp	Tương đương mua 1 gói mới	Tương đương mua 1 gói mới	Tương đương mua 1 gói mới
Số lượng buổi họp	Không giới hạn	Không giới hạn	Không giới hạn
Thời gian họp*	Giới hạn theo gói trả trước.	Giới hạn theo gói trả trước	Giới hạn theo gói trả trước

Mua thêm thời lượng họp	Theo 1 trong 3 Gói thời lượng họp trên	Theo 1 trong 3 Gói thời lượng họp trên	Theo 1 trong 3 Gói thời lượng họp trên
-------------------------	--	--	--

- **Gói Limited M2:**

Khách hàng	Doanh nghiệp, Tổ chức		
Gói thời lượng họp	5 giờ/tháng	10 giờ/tháng	15 giờ/tháng
Giá dịch vụ	5.500.000 đ – 5.900.000 đ	8.800.000đ – 9.200.000 đ	13.200.000đ – 13.600.000 đ
Phí cài đặt ban đầu	Miễn phí	Miễn phí	Miễn phí
Mô tả gói	<ul style="list-style-type: none"> - KH được cấp tối đa 20 tài khoản gồm 1 tài khoản chủ tọa và 19 tài khoản đại biểu - Sau mỗi cuộc họp, thời gian của gói sẽ được trừ vào gói thời lượng họp đã đăng ký cho đến khi hết hoặc còn ít hơn 15 phút. Lúc đó KH cần đăng ký mua thêm thời gian họp - Gói sẽ hết hạn trong 30 ngày kể từ ngày kích hoạt gói cho KH. - Khi đổi gói (sang Limited M1, M3) thì số thời gian còn lại của gói hiện tại sẽ bị hủy (không được chuyển sang gói mới, không được quy thành tiền để hoàn) - Khi mua thêm giờ cho cùng gói dịch vụ, số giờ còn lại của KH sẽ được cộng dồn, và thời hạn sử dụng sẽ căn cứ theo thời gian kích hoạt gói thời lượng họp mua thêm. - Nếu KH đang dùng mà có nhu cầu mua thêm phòng họp thì KH sẽ mua 1 gói Limited mới (Không có khuyến mãi khi KH mua thêm phòng họp) 		
Mua thêm điểm cầu	Đăng ký sử dụng gói Limited M3	Đăng ký sử dụng gói Limited M3	Đăng ký sử dụng gói Limited M3
Mua thêm phòng họp	Tương đương mua	Tương đương mua	Tương đương mua

	1 gói mới	1 gói mới	1 gói mới
Số lượng buổi họp	Không giới hạn	Không giới hạn	Không giới hạn
Thời gian họp*	Giới hạn theo gói trả trước.	Giới hạn theo gói trả trước	Giới hạn theo gói trả trước
Mua thêm thời lượng họp	Theo 1 trong 3 Gói thời lượng họp trên	Theo 1 trong 3 Gói thời lượng họp trên	Theo 1 trong 3 Gói thời lượng họp trên

- **Gói Limited M3:**

Khách hàng	Doanh nghiệp, Tổ chức		
Gói thời lượng họp	5 giờ/tháng	10 giờ/tháng	15 giờ/tháng
Giá dịch vụ	9.900.000 đ – 10.300.000 đ	16.500.000đ – 16.900.000 đ	24.200.000đ – 24.600.000 đ
Phí cài đặt ban đầu	Miễn phí	Miễn phí	Miễn phí
Mô tả gói	<ul style="list-style-type: none"> - KH được cấp số tài khoản dựa trên số lượng đăng ký của khách hàng (trên 20 điểm cầu), tuy nhiên chỉ được cấp 01 tài khoản chủ tọa (tương đương 01 phòng họp). - Sau mỗi cuộc họp, thời gian của gói sẽ được trừ vào gói thời lượng họp đã đăng ký cho đến khi hết hoặc còn ít hơn 15 phút. Lúc đó KH cần đăng ký mua thêm thời gian họp - Gói sẽ hết hạn trong 30 ngày kể từ ngày kích hoạt gói cho KH. - Khi đổi gói (sang Limited M1, M3) thì số thời gian còn lại của gói hiện tại sẽ bị hủy (không được chuyển sang gói mới, không được quy thành tiền để hoàn) - Khi mua thêm giờ cho cùng gói dịch vụ, số giờ còn lại của KH sẽ được cộng dồn, và thời hạn sử dụng sẽ căn cứ theo thời gian kích hoạt gói thời lượng họp mua thêm. 		

	<p>- Nếu KH đang dùng mà có nhu cầu mua thêm phòng họp thì KH sẽ mua 1 gói Limited mới (Không có khuyến mãi khi KH mua thêm phòng họp)</p>		
Đăng ký thêm điểm cầu	Liên hệ đơn vị ký kết hợp đồng để cung cấp thêm tài khoản.	Liên hệ đơn vị ký kết hợp đồng để cung cấp thêm tài khoản.	Liên hệ đơn vị ký kết hợp đồng để cung cấp thêm tài khoản.
Mua thêm phòng họp	Tương đương mua 1 gói mới	Tương đương mua 1 gói mới	Tương đương mua 1 gói mới
Số lượng buổi họp	Không giới hạn	Không giới hạn	Không giới hạn
Thời gian họp*	Giới hạn theo gói trả trước.	Giới hạn theo gói trả trước	Giới hạn theo gói trả trước
Mua thêm thời lượng họp	Theo 1 trong 3 Gói thời lượng họp trên	Theo 1 trong 3 Gói thời lượng họp trên	Theo 1 trong 3 Gói thời lượng họp trên

*Nếu thời gian còn lại dưới 15 phút, khách hàng cần liên hệ đơn vị ký kết hợp đồng để mua thêm thời lượng theo 1 trong 3 gói thời lượng họp tương ứng với từng Gói Limited M1, M2 và M3 như trên.

2. **TÀI CHÍNH VÀ DỰ KIẾN DOANH THU:**

- Chi phí đầu tư: 0 đồng (tất cả giải pháp do đối tác cung cấp, đối tác chịu chi phí triển khai, hoàn thiện, tích hợp, kết nối với các hệ thống của MobiFone)
- Chi phí phát triển dịch vụ (hoa hồng): Tỷ lệ theo doanh thu.
- Dự kiến doanh thu năm 2017 (Đơn vị VND):

Loại doanh thu	Quý 2	Quý 3	Quý 4	Tổng 2017
Dự kiến số lượng DN khách hàng	2000	3000	4000	10.000

Doanh thu thuê bao	280.000.000	4.240.000.000	13.600.000.000	18.120.000.000
Doanh thu lưu lượng (thoại, sms)	420.000.000	6.360.000.000	20.400.000.000	27.180.000.000
Tổng doanh thu	700.000.000	10.600.000.000	34.000.000.000	45.300.000.000

3. CÁC YẾU TỐ RỦI RO

a. Rủi ro từ đối thủ cạnh tranh

- Hiện nay trên thị trường chỉ có một số sản phẩm cạnh tranh trên cùng lĩnh vực: VNPT-meeting, FPT Vydia...và một số sản phẩm của các hãng nước ngoài (Polycom, Cisco). Tuy nhiên, các sản phẩm này có giá bán đắt hơn, kèm với yêu cầu phải trang bị phần cứng và thiết bị đầu cuối, yêu cầu về kỹ thuật đường truyền khắt khe hơn giải pháp MegaMeeting. Chi tiết về các đối thủ cạnh tranh được mô tả tại Phụ lục 03 đính kèm.
- Rủi ro do đối tác hợp tác với nhiều nhà cung cấp: Không có. Đối tác cam kết sản phẩm thuộc sở hữu và không chuyển giao, không hợp tác với các Doanh nghiệp đối thủ hoặc kinh doanh trong cùng lĩnh vực (Viettel, Vinaphone, Vietnamobile, Gmobile).

b. Rủi ro từ hệ thống kỹ thuật

- Hệ thống được triển khai trên hạ tầng của chính đối tác. Chất lượng dịch vụ phụ thuộc vào hạ tầng của đối tác. Tuy nhiên đối tác đã có những phương án đảm bảo và cam kết về chất lượng dịch vụ, có thể phục vụ 1000 điểm cầu truy cập đồng thời, có thể mở rộng hệ thống dễ dàng dựa trên nhu cầu phát sinh thực tế mà không làm ảnh hưởng tới người dùng. Ngoài ra, các máy chủ được cấu hình cân bằng tải đảm bảo dịch vụ hoạt động liên tục 24/7 không bị gián đoạn
- Trong trường hợp MobiFone yêu cầu, Đối tác sẵn sàng chuyển hệ thống về Data Center của MobiFone và cam kết hoàn thành trong vòng 01 tháng.

ĐỘI VĂN HÓA, THỂ THAO VÀ DU LỊCH
CỤC BẢN QUYỀN TÁC GIÁ

GIẤY CHỨNG NHẬN
ĐĂNG KÝ QUYỀN TÁC GIÁ

CỤC BẢN QUYỀN TÁC GIÁ CỦA NHÀ NƯỚC

Tác phẩm: *Phim ngắn Nhịp Con сердца* (phim
hợp tác Nga-Viet) phim ngắn

Loại hình: *Chim cánh
máy tính*

Tác giả: *Đoàn Thành Nhân; Trần Thành Sang*

Quốc tịch: *Việt Nam*

Chủ sáu: Công ty *THATIT* công nghiệp và dịch vụ
viễn thông Việt Nam
147 ngõ 152 Hòe Nhai, P. Văn Miếu,
Q. Hoàn Kiếm, TP. Hà Nội

Số HKKĐ: *0302004193
03/2018*

Đăng ký quyền tác giả tại Cục Bản quyền Tác giả

Hà Nội, ngày 28 tháng 03 năm 2018

CỤC TRƯỞNG

Số: 1500/2018/QTC
Cấp cho Chủ sở hữu

VS: Mạnh Chu

**PHỤ LỤC 05: QUY TRÌNH THANH TOÁN, ĐỐI SOÁT, CHI TRẢ CHI
PHÍ PHÁT TRIỂN/DUY TRÌ GIẢI PHÁP MEGAMEETING**
(Kèm theo văn bản số: 236/TTCNTT-KD ngày 25/05/2017)

I. Quy trình thanh toán:

1. Đối với hình thức thanh toán trả trước:

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Ghi chú
1	Sau khi ký hợp đồng, KH/Đại lý đăng ký đơn hàng và thanh toán 100% giá trị đơn hàng cho CTKV (qua hình thức tiền mặt/chuyển khoản theo quy định trong hợp đồng).	Khách hàng, Đại lý	Trong tháng n	
2	Sau khi nhận được thanh toán của KH/Đại lý, CTKV vào Hệ thống quản lý sản phẩm CNTT để cập nhật trạng thái thanh toán của KH/Đại lý. <i>(Dữ liệu thanh toán sẽ được đẩy sang hệ thống QLBHTT và chi trả HHTT)</i>	Công ty khu vực	Trong vòng 01 ngày	
3	CTKV sẽ vào hệ thống QLBHTT để xuất hóa đơn và gửi cho KH/Đại lý.	Công ty khu vực	Trong vòng 02 ngày	
4	Hệ thống giải pháp CNTT sẽ tổng hợp sản lượng phát sinh tháng n và đẩy dữ liệu sang hệ thống quản lý sản phẩm CNTT.	Trung tâm CNTT	Từ ngày 01 tháng n+1	
5	Hệ thống quản lý sản phẩm CNTT sẽ gửi thông báo sản lượng và phí dịch vụ phát sinh tháng n cho KH/Đại lý và cho CTKV (qua email)	Trung tâm CNTT	Từ ngày 02 tháng n+1	
6	CTKV phối hợp với KH/Đại lý kiểm tra, đối chiếu số liệu: ✓ Trường hợp số liệu đúng chuyển sang Bước 6 ✓ Trường hợp số liệu sai, trong 03 ngày làm việc, CTKV phối hợp với TT.CNTT để tìm hiểu nguyên	Công ty khu vực	Từ ngày 02 đến 09 tháng n+1	

	nhân và điều chỉnh (chuyển sang Bước 6)			
7	Dựa trên số liệu KH/Đại lý thanh toán trong tháng n, CTKV sẽ lập Biên bản xác nhận doanh thu thực thu trong tháng n và và ký xác nhận, gửi TT.CNTT 01 bản gốc	Công ty khu vực	Ngày 05 tháng n+2	

Lưu ý:

- Trường hợp KH/Đại lý không sử dụng hết sản lượng đăng ký đầu kỳ thì sản lượng còn lại sẽ không được gia hạn trong tháng tiếp theo.

2. Đối với hình thức thanh toán trả sau:

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Ghi chú
1	Hệ thống giải pháp CNTT sẽ tổng hợp sản lượng phát sinh tháng n và đầy đủ liệu sang hệ thống quản lý sản phẩm CNTT.	Trung tâm CNTT	Ngày 01 tháng n+1	
2	Hệ thống quản lý sản phẩm CNTT sẽ gửi thông báo sản lượng và phí dịch vụ phát sinh tháng n cho KH/Đại lý và cho CTKV (qua email)	Trung tâm CNTT	Ngày 02 tháng n+1	
3	CTKV phối hợp với KH/Đại lý kiểm tra, đối chiếu số liệu: <ul style="list-style-type: none"> ✓ Trường hợp số liệu đúng chuyển sang Bước 3 ✓ Trường hợp số liệu sai, trong 03 ngày làm việc, CTKV phối hợp với TT.CNTT để tìm hiểu nguyên nhân và điều chỉnh. (chuyển sang Bước 3) 	Công ty khu vực, Khách hàng/Đại lý	Từ ngày 02 đến 09 tháng n+1	
4	Hệ thống quản lý sản phẩm CNTT đầy số liệu sản lượng tháng n sang hệ thống Quản lý bán hàng tập trung.	Trung tâm CNTT	Ngày 10 tháng n+1	
5	CTKV sẽ vào hệ thống quản lý BHTT để xuất hóa đơn và gửi cho KH/Đại lý.	Công ty khu vực	Trong vòng 02 ngày	

6	CTKV thực hiện thu phí dịch vụ phát sinh tháng n của KH/Đại lý (qua hình thức tiền mặt/chuyển khoản theo quy định trong hợp đồng).	Công ty khu vực	Trước ngày 20 tháng n+1	
7	Sau khi nhận được thanh toán của KH/Đại lý, CTKV vào Hệ thống quản lý sản phẩm CNTT để cập nhật trạng thái thanh toán của KH/Đại lý <i>(Dữ liệu thanh toán sẽ được đẩy sang hệ thống chi trả HHTT để tính chi phí phát triển/ duy trì dịch vụ cho nhân viên bán hàng)</i>	Công ty khu vực	Trong 02 ngày	
8	CTKV theo dõi công nợ của KH/Đại lý để gửi thư nhắc thanh toán và thư thông báo ngừng cung cấp dịch vụ cho các KH/Đại lý chưa thanh toán.	Công ty khu vực	Ngày 21-23 tháng n+1	
9	CTKV đăng nhập vào hệ thống quản lý sản phẩm CNTT và thực hiện tạm ngừng cung cấp giải pháp/ứng dụng của các KH/Đại lý chưa thanh toán sau khi nhận được thư nhắc thanh toán cước và thư thông báo ngừng cung cấp dịch vụ.	Công ty khu vực	Ngày cuối cùng tháng n+1	
10	Sau 30 ngày kể từ ngày gửi thư nhắc thanh toán cước và thư thông báo ngừng cung cấp dịch vụ, CTKV vào hệ thống quản lý sản phẩm CNTT và thao tác hủy tài khoản của KH/Đại lý không thực hiện thanh toán.	Công ty khu vực	Trong 01 ngày	
11	Dựa trên số liệu KH/Đại lý thanh toán trong tháng n, CTKV sẽ lập Biên bản xác nhận doanh thu thực thu trong tháng n và ký xác nhận, chuyển cho TT.CNTT 01 bản gốc	Công ty khu vực	Ngày 05 tháng n+2	

II. Quy trình chi trả chi phí phát triển/ duy trì dịch vụ cho nhân viên bán hàng:

1. **Thời gian thực hiện:** Ngày 05 hàng tháng n+2 sẽ thực hiện tính chi phí phát triển/ duy trì dịch vụ cho tháng thứ n (Sau khi CTKV nhận được thanh toán của KH/Đại lý)

2. Hướng dẫn quy trình chi trả chi phí phát triển/ duy trì dịch vụ cho nhân viên bán hàng:

- Đơn vị thực hiện: TT.CNTT chịu trách nhiệm tính chi phí phát triển/ duy trì dịch vụ và CTKV chịu trách nhiệm chi trả cho nhân viên bán hàng.

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Ghi chú
1	Hệ thống Tính và chi trả Hoa hồng tập trung sẽ tính chi phí phát triển/ duy trì cho nhân viên bán hàng và nhập vào hệ thống Quản lý bán hàng tập trung.	Trung tâm CNTT	Ngày 05 tháng n+2	
2	CTKV vào hệ thống QLBHTT để lấy báo cáo số liệu chi phí phát triển/ duy trì cho nhân viên bán hàng, kiểm tra xác nhận.	Công ty khu vực	Ngày 10 tháng n+2	
3	Nếu có sai lệch, CTKV gửi thông tin cho TT.CNTT (qua email)	Công ty khu vực	Trước ngày 15 tháng n+2	
4	TT.CNTT tìm nguyên nhân sai lệch và điều chỉnh	Trung tâm CNTT	Trong 02 ngày	
5	TT.CNTT xuất báo cáo lần 2 trên Hệ thống QLBHTT	Trung tâm CNTT	Trong 02 ngày	
6	CTKV lấy lại số liệu trên hệ thống QLBHTT và thực hiện chi trả chi phí phát triển/ duy trì cho nhân viên bán hàng.	Công ty khu vực	Hàng tháng khi đến kỳ thanh toán	

Lưu ý:

- Để tính chi phí phát triển/ duy trì dịch vụ chi trả cho nhân viên bán hàng, TT.CNTT dựa trên doanh thu thu được của KH/Đại lý trong vòng 30 ngày kể từ ngày cuối cùng của tháng phát sinh dịch vụ.

Ví dụ: KH/Đại lý thực hiện thanh toán phí dịch vụ tháng 5 trước ngày 30/06/2017 thì nhân viên bán hàng sẽ được hưởng chi phí phát triển/ duy trì dịch vụ. Nếu KH/Đại lý thanh toán kể từ ngày 01/07/2017 thì nhân viên bán hàng sẽ không được hưởng chi phí phát triển/ duy trì dịch vụ.

PHỤ LỤC 06 : CÁC BIỂU MẪU

BIỂU MẪU 01: PHIẾU THU THẬP THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Số hợp đồng:.....

PHIẾU THU THẬP THÔNG TIN SỬ DỤNG DỊCH VỤ MEGAMEETING

Mã số khách hàng:.....

(Quý khách đánh dấu X vào ô vuông trước tên các dịch vụ cần đăng ký/thay đổi, dấu O vào các ô vuông trước tên các dịch vụ đề nghị cắt.

Để biết thêm chi tiết về các dịch vụ xin quý khách vui lòng hỏi giao dịch viên.)

I. Bên sử dụng dịch vụ (gọi tắt là bên A)

1. Tên cơ quan, tổ chức (viết in hoa):.....
2. Số GPKD:..... Ngày cấp: Cấp tại:.....
3. Người đại diện:..... Chức vụ:.....

II. Thông tin đăng ký dịch vụ

1. Số Hotline chính:
2. Gói cước: Đăng ký Thay đổi
3. Thông tin quản trị:
 - 3.1. Điện thoại liên hệ:
 - 3.2. Địa chỉ email:

Phụ lục hợp đồng này được lập thành 02 bản, có giá trị như nhau và có hiệu lực kể từ ngày ký, mỗi Bên giữ 01 bản.

....., ngày....., tháng...., năm 20.....

ĐẠI DIỆN BÊN A
(Ký và ghi rõ họ tên)

GIAO DỊCH VIÊN
(Ký và ghi rõ họ tên)

ĐẠI DIỆN BÊN B
(Ký và ghi rõ họ tên)

BIỂU MẪU 02: MẪU BÁO GIÁ

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE
CÔNG TY DỊCH VỤ MOBIFONE KHU VỰC ...**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày tháng năm 2017

BÁO GIÁ GIẢI PHÁP MEGAMEETING

Thông tin khách hàng:

Tên cơ quan:

Địa chỉ:

Người nhận:

Fax:

Số điện thoại:

Email:

Công ty..... xin gửi tới Quý khách hàng bản báo giá cung cấp giải pháp MegaMeeting nhằm phục vụ theo nhu cầu của Quý Công ty.

2.1. Gói M1: từ 1-10 điểm cầu

Khách hàng	Doanh nghiệp, Tổ chức		
Hình thức thanh toán	1 tháng	6 tháng	1 năm

Giá dịch vụ	1.400.000đ/điểm/ tháng	1.300.000đ/điểm/ tháng	1.200.000đ/điểm/ tháng
Mô tả gói			
Dùng thử dịch vụ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mua thêm điểm cầu	1.400.000đ/điểm/ tháng	1.300.000đ/điểm/ tháng	1.200.000đ/điểm/ tháng
Số lượng buổi họp	Không giới hạn	Không giới hạn	Không giới hạn
Thời gian mỗi buổi họp	Không giới hạn	Không giới hạn	Không giới hạn
Các module chính			
Quản trị hệ thống	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Quản lý người dùng	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Quản lý phòng họp	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Quản lý bảo mật	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Báo cáo thống kê	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>

2.2. Gói M2 : trên 10 điểm cầu

Khách hàng	Doanh nghiệp, Tổ chức
------------	-----------------------

Hình thức thanh toán	1 tháng	6 tháng	1 năm
Giá dịch vụ	1.300.000đ/điểm/ tháng	1.200.000đ/điểm/ tháng	1.100.000đ/điểm/ tháng
Mô tả gói			
Dùng thử dịch vụ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Mua thêm điểm cầu	1.300.000đ/điểm/ tháng	1.200.000đ/điểm/ tháng	1.100.000đ/điểm/ tháng
Số lượng buổi họp	Không giới hạn	Không giới hạn	Không giới hạn
Thời gian mỗi buổi hợp	Không giới hạn	Không giới hạn	Không giới hạn
Các module chính			
Quản trị hệ thống	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Quản lý người dùng	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Quản lý phòng họp	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Quản lý bảo mật	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Báo cáo thống kê	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>



❖ **Ghi chú:**

- Phí hàng tháng và Phí thay đổi thương hiệu có biên độ thay đổi 20%-40% so với bảng giá trên
- Phí trên chưa bao gồm 10% thuế giá trị gia tăng.

Hiệu Lực của bảng chào giá đến ngày tháng năm 201...

Phương thức thanh toán: Thanh toán qua hóa đơn cước điện thoại

Đồng tiền thanh toán: VNĐ

ĐẠI DIỆN CÔNG TY

BIÊU MẪU 03: PHIẾU BÀN GIAO TÀI KHOẢN
PHIẾU BÀN GIAO TÀI KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ MEGAMEETING

I. Bên sử dụng dịch vụ (gọi tắt là bên A)

1. Tên cơ quan, tổ chức (viết in hoa):.....
2. Số GPKD:..... Ngày cấp: Cấp tại:
3. Người đại diện:..... Chức vụ:.....

II. Thông tin Tài khoản sử dụng dịch vụ

1. Username:
2. Mật khẩu: < Cung cấp dưới hình thức bảo mật >
3. Hỗ trợ
 - a. Tài liệu hướng dẫn sử dụng:
 - b. Thông tin hỗ trợ:

Phiếu này được lập thành 02 bản, có giá trị như nhau và có hiệu lực kể từ ngày ký, mỗi Bên giữ 01 bản.

....., ngày....., tháng...., năm 20.....

ĐẠI DIỆN BÊN A
(Ký và ghi rõ họ tên)

GIAO DỊCH VIÊN
(Ký và ghi rõ họ tên)

ĐẠI DIỆN BÊN B
(Ký và ghi rõ họ tên)

BIỂU MẪU 04: THÔNG BÁO NGỪNG SỬ DỤNG GIẢI PHÁP MEGAMEETING

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

-----oo-----

Hà Nội, ngày ... tháng ... năm 2017.

THÔNG BÁO

NGỪNG SỬ DỤNG GIẢI PHÁP MEGAMEETING

Số: 01/TB

(Ban hành kèm theo Hợp đồng số)

Kính gửi: Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực-Tổng Công ty viễn thông MobiFone.

- Căn cứ vào Hợp đồng số cung cấp bản quyền sử dụng giải pháp MegaMeeting giữa Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực.... và Công ty

.....

- Xét thấy Công ty chúng tôi không còn nhu cầu sử dụng MegaMeeting của Quý Công ty.

Vậy chúng tôi kính thông báo Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực về việc chấm dứt và thanh lý Hợp đồng nêu trên. Việc chấm dứt Hợp đồng bắt đầu từ ngày .../.../201... và Công ty sẽ thanh toán các khoản tiền của tháng sử dụng cuối cùng cho Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực .. trước ngày chấm dứt Hợp đồng.

Chúng tôi xin chân thành cảm ơn!

Giám đốc Công ty

(Ký tên và đóng dấu)

BIỂU MẪU 05: HỢP ĐỒNG MẪU

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT
NAM**

CÔNG TY DỊCH VỤ MOBIFONE KHU VỰC

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

...

Số: /HĐ-MEGAMEETING/MBF..-2017

....., ngày tháng năm 2017

**HỢP ĐỒNG
CUNG CẤP DỊCH VỤ MEGAMEETING**

CĂN CỨ:

- (i) Bộ Luật Dân Sự số 91/2015/QH13 do Quốc Hội thông qua ngày 24 tháng 11 năm 2015;
- (ii) Luật Thương Mại số 36/2005/QH11 do Quốc Hội thông qua ngày 29 tháng 11 năm 2005;
- (iii) Luật Viễn Thông số 41/2009/QH12 do Quốc Hội thông qua ngày 23 tháng 11 năm 2009;
- (iv) Căn cứ nhu cầu và khả năng của các Bên.

HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ MEGAMEETING này (“Hợp đồng”) được lập vào ngày tháng năm 2017 giữa:

BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ: (Gọi tắt là “Bên A”)

Bên A:

Người đại diện: Chức vụ:

Trụ sở chính:

Điện thoại:; Fax:

Mã số thuế:

Tài khoản giao dịch:

Tại ngân hàng:

BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ: (Gọi tắt là “Bên B”)

Bên B:

Người đại diện: Chức vụ:

Trụ sở chính:

Điện thoại: Fax:

Mã số thuế:

Tài khoản giao dịch:

Tại ngân hàng:

Trong trường hợp áp dụng với cả Bên A và Bên B thì được gọi chung là “các Bên”

Sau khi thỏa thuận, các Bên thống nhất ký Hợp đồng cung cấp dịch vụ MegaMeeting

với các nội dung sau:

Điều 1. Nội dung Hợp đồng

Bên B đồng ý cung cấp dịch vụ MegaMeeting cho Bên A (sau đây gọi tắt là “Dịch vụ”) bao gồm website quản lý, ứng dụng quản lý, ứng dụng giám sát theo các điều khoản và điều kiện của Hợp đồng này và phù hợp với quy định của Pháp luật Việt Nam.

Điều 2. Thời hạn thực hiện Hợp đồng

- (a) Hợp đồng này có thời hạn là ~~1~~ năm kể từ ngày ký Hợp đồng và có thể được gia hạn theo đoạn (b) của Điều 2 này.
- (b) Thời hạn thực hiện Hợp đồng sẽ được tự động gia hạn thêm từng năm với cùng điều khoản và điều kiện được quy định tại Hợp đồng này, trừ trường hợp một Bên gửi thông báo chấm dứt bằng văn bản ít nhất ba mươi (30) ngày trước thời điểm kết thúc Thời hạn Hợp đồng đến Bên kia.

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của Bên A

- 3.1. Bên A có quyền khai thác và sử dụng dịch vụ MegaMeeting do Bên B cung cấp.
- 3.2. Bên A có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng sau 10 (mười) ngày kể từ khi Bên B không thực hiện đúng các điều khoản của Hợp đồng.
- 3.3. Bên A có nghĩa vụ quản lý, duy trì quyền sử dụng Dịch vụ và không được phép cho bất kỳ Bên thứ ba nào thuê lại hay sử dụng Dịch vụ trừ trường hợp được Bên B đồng ý bằng văn bản.

- 3.4. Bên A có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ, đúng hạn theo quy định trong nội dung Hợp đồng.
- 3.5. Bên A có nghĩa vụ ký các biên bản liên quan: Biên bản bàn giao tài khoản, biên bản thanh lý hợp đồng v.v
- 3.6. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành.

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của Bên B

- 4.1. Bên B có quyền yêu cầu Bên A tuân thủ nghiêm túc mọi điều khoản đã được các Bên thống nhất và ghi nhận trong nội dung Hợp đồng này.
- 4.2. Bên B có quyền tính phí, thu phí, phát hành hóa đơn cước cho Bên A, nhận thanh toán từ Bên A theo đúng quy định của Hợp đồng.
- 4.3. Bản quyền dịch vụ thuộc sở hữu của Bên B, Bên B được quyền dừng hoạt động của Dịch vụ hoặc có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng sau 10 (mười) ngày kể từ khi Bên A không thực hiện đúng các điều khoản của Hợp đồng.
- 4.4. Bên B có nghĩa vụ triển khai đúng thời hạn và bàn giao đầy đủ dịch vụ theo quy định tại Hợp đồng này.
- 4.5. Bên B có nghĩa vụ hỗ trợ kỹ thuật một cách hợp lý cho Bên A để giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình vận hành của chương trình, bảo đảm hệ thống vận hành tốt.

Điều 5. Giá trị Hợp đồng và Thanh toán

5.1. Giá trị Hợp đồng

STT	Gói cước sử dụng	Số lượng	Đơn giá (VNĐ/(1 tháng, 6 tháng, 1 năm))	Thành tiền (VNĐ/...năm)
1.	Gói cước (lựa chọn gói cước M1,M2)			
	Tổng giá trị trước thuế GTGT			
	Thuế GTGT 10%			
	Tổng giá trị sau thuế GTGT			
Bảng chữ:(VNĐ/năm) (Giá đã bao gồm 10% thuế GTGT)				

5.2. Thanh toán:

- Thanh toán trả trước: Bên A thanh toán cho Bên B 100% giá trị đơn hàng chậm nhất trong vòng 05 ngày kể từ ngày đăng ký đơn hàng với Bên B.
- Thanh toán trả sau: Bên A thanh toán cho Bên B 100% phí sử dụng dịch vụ chậm nhất trong vòng 20 ngày kể từ ngày nhận được thông báo phí dịch vụ của Bên B.
- Đồng tiền thanh toán: Thanh toán bằng đồng Việt Nam
- Hình thức thanh toán: Tiền mặt hoặc chuyển khoản.

Điều 6. Thời gian tính cước

Thời gian bắt đầu tính cước sử dụng của Bên A là từ ngày...../...../.....

Điều 7. Bảo mật

Các Bên có nghĩa vụ phải giữ bí mật về Hợp Đồng này cũng như tất cả những thông tin liên quan trong Hợp đồng (sau đây gọi chung là "Thông Tin Mật") trong suốt thời hạn của Hợp Đồng này và sau khi hết hạn của Hợp Đồng này tối thiểu là 01 năm, và phải thực hiện mọi biện pháp cần thiết để duy trì tính bí mật của Thông Tin Mật

Điều 8: Tạm dừng và kích hoạt Dịch vụ

8.1. Tạm dừng cung cấp dịch vụ

Sau 20 ngày kể từ ngày nhận được hóa đơn phí dịch vụ từ Bên B, nếu Bên A không thực hiện thanh toán cho Bên B thì Bên B sẽ tạm dừng cung cấp dịch vụ cho Bên A. Trong thời gian tạm dừng cung cấp dịch vụ, Bên A không bị tính phí dịch vụ.

8.2. Kích hoạt lại dịch vụ

Trong vòng 30 (Ba mươi) ngày kể từ ngày Bên B tạm dừng cung cấp dịch vụ cho Bên A, nếu Bên A thanh toán đầy đủ cho Bên B theo hóa đơn phí dịch vụ gần nhất, thì Bên B sẽ kích hoạt lại dịch vụ cho Bên A tiếp tục sử dụng.

Điều 9. Chấm dứt và thanh lí Hợp đồng

9.1. Hợp Đồng này sẽ chấm dứt trong trường hợp sau:

- Chấm dứt khi kết thúc Thời hạn thực hiện Hợp đồng theo Điều 2
- Một Bên có văn bản đề nghị chấm dứt Hợp đồng không chậm hơn 30 ngày, tính đến ngày chấm dứt Hợp đồng.

- Sau 30 (Ba mươi) ngày kể từ ngày Bên B tạm dừng cung cấp dịch vụ cho Bên A, nếu Bên A không thanh toán đầy đủ cho Bên B thì Bên B sẽ hủy tài khoản của Bên A.
- Bên B bị phá sản hoặc giải thể theo quy định pháp luật hiện hành.
- Các trường hợp khác được quy định trong Hợp đồng.

9.2. Thanh lý hợp đồng:

Khi Hợp đồng bị chấm dứt, các Bên tiến hành thanh lý Hợp đồng. Việc thanh lý Hợp đồng phải được lập thành văn bản, trong đó xác định rõ mức độ thực hiện Hợp đồng của mỗi Bên. Sau khi thanh lý Hợp đồng, quan hệ Hợp đồng giữa các Bên kết thúc nhưng các Bên tiếp tục thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình theo Biên bản thanh lý Hợp đồng.

Điều 10. Quy định về vi phạm và bồi thường trong Hợp đồng

10.1. Trường hợp các Bên vi phạm bất kỳ quy định, điều khoản nào của Hợp đồng và Phụ lục của Hợp đồng này, Bên bị vi phạm có quyền yêu cầu Bên vi phạm nộp một khoản tiền phạt vi phạm hợp đồng. Tổng giá trị phạt vi phạm hợp đồng không vượt quá 08% giá trị phần nghĩa vụ bị vi phạm.

10.2. Bồi thường thiệt hại Hợp đồng xảy ra khi một trong hai Bên không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ các điều khoản quy định trong Hợp đồng mà gây thiệt hại cho Bên kia, khi đó Bên bị thiệt hại có quyền yêu cầu Bên vi phạm Hợp đồng bồi thường toàn bộ phần thiệt hại xảy ra nếu chứng minh được thiệt hại có xảy ra theo qui định của pháp luật.

Điều 11. Bất Khả Kháng

Trong thời gian xảy ra các sự kiện bất khả kháng theo quy định của Pháp luật hiện hành thì không Bên nào phải chịu trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ được ghi trong Hợp đồng. Thời điểm xảy ra sự kiện bất khả kháng được tính từ khi một trong hai Bên thông báo cho Bên kia bằng văn bản về sự kiện hoặc thông tin về sự kiện bất khả kháng được thông báo công khai trên phương tiện thông tin đại chúng, tùy thời điểm nào xảy ra trước.

Khi sự kiện bất khả kháng xảy ra, 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 sự kiện Bất khả kháng chấm dứt.

Điều 12. Luật Điều chỉnh và Giải quyết tranh chấp

12.1. Hợp đồng này được giải thích và điều chỉnh theo pháp luật nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

12.2. Các Bên cùng có trách nhiệm thực hiện đầy đủ nội dung Hợp Đồng. Mọi tranh chấp phát sinh liên quan đến Hợp Đồng này 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 Tòa án(nơi Bên cung cấp dịch vụ đặt trụ sở chính). Phán quyết của Tòa án là phán quyết cuối cùng bắt buộc các Bên phải chấp hành; toàn bộ chi phí xét xử do Bên thua chịu.

Điều 13. Thông báo

Bất kỳ thông báo nào của một Bên gửi cho Bên kia liên quan đến hợp đồng phải được thể hiện bằng văn bản, theo địa chỉ được ghi như sau:

- **Bên A:**
 - **Địa chỉ:**
 - **Điện thoại:**
- **Bên B:**
 - **Địa chỉ:**
 - **Điện thoại:**

Điều 14. Điều khoản chung

14.1. Hợp Đồng này, bao gồm các Phụ Lục, sẽ hợp thành Hợp Đồng toàn bộ và cuối cùng giữa Các Bên về các vấn đề nêu tại Hợp đồng này.

14.2. Mọi sửa đổi bổ sung đối với Hợp Đồng này chỉ được thực hiện khi được lập thành văn bản và được ký kết bởi các đại diện hợp pháp của Các Bên.

14.3. Hợp đồng này gồm 5 trang, 13 Điều và được lập thành [bốn (4)] bản gốc, có giá trị pháp lý ngang nhau. Mỗi Bên giữ [hai (2)] bản gốc.

ĐẠI DIỆN BÊN A
GIÁM ĐỐC

ĐẠI DIỆN BÊN B
GIÁM ĐỐC

BIỂU MẪU 06: BIÊN BẢN THANH LÝ HỢP ĐỒNG
CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

-----00-----

Hà Nội, ngày ... tháng ... năm 2017.

BIÊN BẢN THANH LÝ HỢP ĐỒNG

1. Tên hợp đồng: Cung cấp bản quyền sử dụng giải pháp MegaMeeting

2. Số hợp đồng:

3. Ngày ký:

BÊN SỬ DỤNG GIẢI PHÁP VIỄN THÔNG: (Gọi tắt là “Bên A”)

Tên Công ty (viết hoa):.....

Người đại diện:Chức vụ:.....

Trụ sở chính:

Điện thoại:.....Fax:.....

Mã số thuế:.....

Tài khoản giao dịch:.....

Đơn vị thu hưởng:.....

Tại ngân hàng:.....

BÊN CUNG CẤP GIẢI PHÁP VIỄN THÔNG: (Gọi tắt là “Bên B”)

Người đại diện :

Trụ sở chính :

Điện thoại :Fax:

Mã số thuế:.....

Tài khoản giao dịch:.....

Đơn vị thu hưởng:.....

Tại ngân hàng:.....

Hai Bên tham gia nhất trí lập biên bản thanh lý hợp đồng số ký ngày theo các nội dung sau:

Nội dung công việc: Bên cung B đã cung cấp theo đúng quy định của Hợp đồng số ký ngày, cụ thể:

1. Công việc thực hiện:

Bên B cung cấp giải pháp MegaMeeting như trong hợp đồng số.... ký ngày....

2. Căn cứ đánh giá:

Căn cứ vào Biên bản bàn giao tài khoản ngày giữa Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực và Công ty...

Trên cơ sở xem xét các hồ sơ, tài liệu, thực tế công việc triển khai và kiểm tra trên hệ thống, các bên tham gia nghiệm thu và thanh lý xác nhận những nội dung sau đây:

2.1. Đánh giá:

Bên Sử dụng xác nhận rằng Bên Cung cấp đã hoàn thành các nghĩa vụ của mình theo Hợp đồng số ký ngày giữa hai Bên, chi tiết như sau:

- **Chất lượng dịch vụ:** Bên Cung cấp đã thực hiện cung cấp đầy đủ tài khoản đáp ứng tốt các yêu cầu trong Hợp đồng số
- **Tiến độ triển khai:** Đúng tiến độ.

2.2. Thời hạn bắt đầu và kết thúc dịch vụ

- Ngày triển khai dịch vụ:
- Ngày kết thúc dịch vụ:

2.3. Những tồn tại và kiến nghị: Không

3. Thanh toán

- Bên A đã thanh toán đầy đủ phí sử dụng qua thuê bao đại diện số:..... trong khoảng thời gian....
- Số tiền còn phải thanh toán:

4. Kết luận:

- Đóng ý thanh lý hợp đồng số.... ký ngày...giữa Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực và Công ty.....



- Công ty có trách nhiệm thanh toán cho Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực số tiền còn lại theo đúng điều khoản thanh toán quy định trong hợp đồngký ngày.....

ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP BÊN CUNG CẤP
GIÁM ĐỐC

ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP BÊN SỬ DỤNG
GIÁM ĐỐC

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	15/03/2023 07:52:51	-
2	Đỗ Xuân Thắng	Trưởng ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	15/03/2023 07:42:12	Kính trình

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 914/MOBIFONE-KHDN

Hà Nội, ngày 15 tháng 3 năm 2023

V/v triển khai các chương trình đẩy mạnh kinh doanh
dịch vụ MobiFone eContract năm 2023

Kính gửi:

- Ban Khách hàng doanh nghiệp;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Kế hoạch - Chiến lược;
- Ban Tài chính - Kế toán;
- Ban Chăm sóc khách hàng;
- Ban Tuyên giáo - Truyền thông;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1,2,3,4,5,6,7,8,9.

Căn cứ công văn số 51/2005/QH11 ngày 29/11/2005 về Luật giao dịch điện tử 2005;

Căn cứ Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/05/2013 về Nghị định về Thương mại điện tử;

Căn cứ Nghị định số 85/2021/NĐ-CP ngày 25/09/2021 về Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2013;

Căn cứ Quyết định số 1553/QĐ-MOBIFONE ngày 23/09/2022 của Lãnh đạo Tổng công ty về việc đưa Giải pháp MobiFone eContract (version 1.0) vào khai thác chính thức;

Căn cứ văn bản số 4110/MOBIFONE-KHDN ngày 23/09/2022 của Lãnh đạo Tổng công ty về việc hướng dẫn triển khai kinh doanh dịch vụ MobiFone eContract version 1;

Căn cứ văn bản số 551/MOBIFONE-KHDN ngày 17/02/2023 của Lãnh đạo Tổng công ty về việc giao kế hoạch quản trị các sản phẩm, dịch vụ Giải pháp số/Nền tảng số trọng tâm năm 2023;

Căn cứ phê duyệt của Lãnh đạo Tổng công ty tại văn bản số 58/TTr-KHDN ngày 14/03/2023 về việc đề xuất các chương trình đẩy mạnh kinh doanh dịch vụ hợp đồng điện tử MobiFone eContract năm 2023.

Nhằm mục tiêu đẩy mạnh kinh doanh dịch vụ hợp đồng điện tử MobiFone eContract nói riêng và hoàn thành kế hoạch sản xuất kinh doanh Giải pháp số/Nền tảng số năm 2023 nói chung, Tổng công ty yêu cầu các đơn vị triển khai các nội dung cụ thể như sau:

I. NỘI DUNG

1. Mục tiêu

- Phát triển mới tối thiểu 2.500 khách hàng dịch vụ MobiFone eContract trong năm 2023.
- Hoàn thành chỉ tiêu doanh thu quản trị dịch vụ MobiFone eContract của các đơn vị tại văn bản số 551/MOBIFONE-KHDN ngày 17/02/2023.

2. Hình thức triển khai

- Triển khai khuyến khích bán hàng với tỷ lệ chi trả hoa hồng phát triển mới hấp dẫn.
- Triển khai thi đua bán hàng với chi phí chi thưởng phát triển mới.

3. Chương trình triển khai

3.1 Chương trình khuyến khích bán hàng:

- Áp dụng tỷ lệ chi trả chi phí phát triển mới: 45% giá trị hợp đồng khách hàng mới dịch vụ MobiFone eContract (không bao gồm gói cước ký SMS OTP kèm chữ ký ảnh) cho AM/Đại lý.
- Chương trình không áp dụng cho tất cả các gói dùng thử (Demo), MENU, COMBO, bán chéo sản phẩm...hiện hành của dịch vụ MobiFone eContract và các dịch vụ CNTT khác.
- Chi phí duy trì dịch vụ: Theo quy định hiện hành của dịch vụ.
- Thời gian áp dụng: **từ 01/04/2023 đến 31/12/2023**.
- Các quy định khác: Theo quy định hiện hành của dịch vụ.

3.2 Chương trình thi đua bán hàng:

- Chi thưởng cho AM/Đại lý ở mức 200.000 đồng/01 khách hàng MobiFone eContract phát triển mới, cụ thể:
 - + Nguồn chi phí triển khai chương trình: Chi phí của Tổng công ty. Khoản chi được loại trừ khi xác định chênh lệch thu chi của đơn vị.
 - + Tổng giá trị chương trình tối đa: 500 triệu VNĐ (200.000 đồng*2.500 khách hàng MobiFone eContract phát triển mới).
- Chương trình chỉ áp dụng cho bảng giá phiên bản On-Cloud của dịch vụ theo nội dung tại mục I.6.1 – văn bản số 4110/MOBIFONE-KHDN ngày 23/09/2022.
- Chương trình không áp dụng cho tất cả các gói dùng thử (Demo), MENU, COMBO, bán chéo sản phẩm...hiện hành của dịch vụ MobiFone eContract và các dịch vụ CNTT khác.
- Thời gian áp dụng: **từ 01/04/2023 đến 30/09/2023**.
- Các quy định khác: Theo quy định hiện hành của dịch vụ.

4. Báo cáo kết quả

- Hàng ngày, Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone chủ trì tổng hợp, gửi số liệu báo cáo tự động theo từng Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực cho Tổng công ty (Ban Khách hàng doanh nghiệp, Ban Công nghệ thông tin) và 09 Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực để tổng hợp, phối hợp kiểm tra thông tin, cụ thể theo Biểu mẫu:

STT	CTKV	Tên DN	MST	Địa chỉ	AMname/Shopname	Ngày ký hợp đồng	Ngày kích hoạt dịch vụ	Ngày cập nhật	Chi phí KKBH – CT 3.1 (VND)	Chi phí TDBH – CT 3.2 (VNd)	Doanh thu (VND)
1											
...											
TỔNG											

- Kết thúc chương trình, Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone chủ trì tổng hợp nghiệm thu, ký kết biên bản đối soát với 09 Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực và báo cáo kết quả chương trình theo từng đơn vị cho Tổng công ty (Ban Khách hàng doanh nghiệp, Ban Công nghệ thông tin, Ban Kế hoạch – Chiến lược) để Ban Khách hàng doanh nghiệp đánh giá hiệu quả triển khai và Ban Kế hoạch – Chiến lược thực hiện phân bổ chi phí cho các đơn vị, cụ thể theo Biểu mẫu:

STT	CTKV	Tên DN	MST	Địa chỉ	AMname/Shopname	Ngày ký hợp đồng	Ngày kích hoạt dịch vụ	Ngày ký kết biên bản đối soát	Chi phí KKBH – CT 3.1 (VND)	Chi phí TDBH – CT 3.2 (VNd)	Doanh thu (VND)
1											
...											
TỔNG											

- Các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone để kiểm tra thông tin, điều chỉnh (nếu có) và ký kết biên bản đối soát, chịu trách nhiệm về kết quả triển khai trong cả quá trình diễn ra chương trình.

II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Khách hàng doanh nghiệp

- Chủ trì hướng dẫn các đơn vị, giải quyết vướng mắc trong quá trình triển khai;
- Theo dõi công tác triển khai tại các đơn vị và đề xuất các cơ chế, chính sách điều chỉnh phù hợp theo tình hình triển khai các chương trình;
- Báo cáo lãnh đạo Tổng công ty kết quả triển khai các chương trình.

2. Ban Công nghệ thông tin

- Chủ trì hướng dẫn các đơn vị triển khai công tác kỹ thuật, sản phẩm, đảm bảo đáp ứng nhu cầu kinh doanh tại mục I. **Hoàn thành trước 01/04/2023.**

3. Ban Kế hoạch - Chiến lược

- Bổ sung chi phí triển khai chương trình thi đua bán hàng tại nội dung 3.2 - mục I nêu trên cho các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực và hướng dẫn các đơn vị sử dụng nguồn chi phí theo quy định;
- Hướng dẫn, chỉ đạo về công tác ghi nhận doanh thu, chi phí cho các đơn vị theo quy định.

4. Ban Tài chính - Kế toán

- Hướng dẫn, chỉ đạo về công tác hạch toán kế toán, phối hợp Ban Kế hoạch – Chiến lược ghi nhận doanh thu, chi phí cho các đơn vị theo quy định.

5. Ban Chăm sóc Khách hàng

- Hướng dẫn các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực tiếp nhận, xử lý phản hồi của khách hàng trong thời gian diễn ra chương trình.

6. Ban Tuyên giáo - Truyền thông

- Phối hợp với các đơn vị thực hiện truyền thông cho các chương trình tại mục I.

7. Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone

- Chủ trì khai báo, phân loại các hình thức gói cước trên hệ thống liên quan và đảm bảo hệ thống kỹ thuật đáp ứng yêu cầu về số lượng, chất lượng dịch vụ, an toàn thông tin trong quá trình triển khai theo quy định tại mục I. **Hoàn thành trước 01/04/2023**;
- Chủ trì ban hành công văn hướng dẫn cho các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực khai báo thông tin, gói dịch vụ và xây dựng tài liệu hướng dẫn (mẫu hợp đồng, biên bản...), đào tạo/tập huấn cho đơn vị bán hàng, điện thoại viên chăm sóc khách hàng trong quá trình triển khai chương trình. **Hoàn thành trước 01/04/2023**;
- Chủ trì tổng hợp, gửi số liệu báo cáo tự động hàng ngày theo nội dung 4 – mục I;
- Chủ trì ký kết biên bản đối soát khi kết thúc chương trình, chịu trách nhiệm thu và báo cáo Tổng công ty số liệu kết quả chương trình theo nội dung 4 – mục I;
- Chủ trì cải tiến các tính năng, chất lượng sản phẩm, dịch vụ nhằm đáp ứng nhu cầu thực tế của khách hàng;
- Phối hợp triển khai truyền thông cho các chương trình;
- Báo cáo, đề xuất Tổng công ty xem xét điều chỉnh chính sách các chương trình trong quá trình triển khai (nếu cần).

8. Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9

- Chủ trì triển khai các chương trình tại mục I đến khách hàng tại địa bàn;
- Chủ trì kiểm tra, giám sát và hướng dẫn việc triển khai các chương trình tại mục I, đảm bảo tuân thủ quy định của pháp luật, của Tổng công ty, không để xảy ra trường hợp AM/Đại lý lợi dụng chính sách để hưởng ưu đãi của chương trình;

- Chi trả các chi phí nằm trong chương trình tại mục I, chịu trách nhiệm về kết quả triển khai theo quy định của pháp luật và của Tổng công ty. Tổng công ty sẽ thực hiện truy thu với những trường hợp chi phí chi trả không đúng với mục tiêu của chương trình;
- Phối hợp Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone báo cáo kết quả triển khai hàng ngày theo quy định, ký kết biên bản đối soát kết quả triển khai với Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone khi kết thúc chương trình;
- Báo cáo, đề xuất Tổng công ty xem xét điều chỉnh chính sách khuyến mại trong quá trình triển khai (nếu cần).

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị khẩn trương thực hiện. Trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc, đề nghị liên hệ Tổng công ty - Ban Khách hàng doanh nghiệp (khang.bachduy - 0904045690) để phối hợp giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A.Cường – TGĐ (để b/c);
- A.Nam – PTGĐ;
- Lưu: VT, KHDN (khang.bachduy).

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Bùi Sơn Nam

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Nguyễn Đức Quỳnh	Phó giám đốc - Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone	30/09/2022 14:16:27	-
2	Lèu Thị Thùy	Trưởng BU - BU Hóa đơn điện tử	30/09/2022 11:27:50	Kính trình LĐTT phê duyệt

Hà Nội, ngày 30 tháng 9 năm 2022

Kính gửi:

- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1,2,3,4,5,6,7,8,9;
- Công ty Cổ phần Công nghệ Mobifone Toàn cầu;
- Công ty Cổ phần Dịch vụ Kỹ Thuật MobiFone;
- Công ty Cổ phần Dịch vụ Gia Tăng MobiFone.

Căn cứ theo Công văn số 4456/MOBIFONE-CNTT ngày 18/8/2021 của Tổng giám đốc Tổng công ty về việc giao nhiệm vụ triển khai hợp đồng điện tử;

Căn cứ theo Công văn số 5074/MOBIFONE-CNTT ngày 22/09/2021 của Tổng giám đốc Tổng công ty về việc phê duyệt phương án triển khai hợp đồng điện tử (MobiFone eContract);

Căn cứ theo Văn bản số 3791/MOBIFONE-CNTT ngày 31/08/2022 của Lãnh đạo Tổng công ty về việc giao nhiệm vụ triển khai hợp đồng điện tử tại các đơn vị;

Căn cứ theo Văn bản số 4110/MOBIFONE-KHDN ngày 23/09/2022 của Lãnh đạo Tổng công ty về hướng dẫn triển khai kinh doanh dịch vụ MobiFone eContract version 1.

Thực hiện chỉ đạo của Lãnh đạo Tổng Công ty giao Trung tâm CNTT chủ động triển khai, hướng dẫn kinh doanh các sản phẩm CNTT. Sau khi hoàn thiện phát triển sản phẩm, Trung tâm CNTT kính gửi các Công ty Khu vực hướng dẫn triển khai kinh doanh giải pháp Hợp đồng điện tử MobiFone eContract, với nội dung như sau:

1. Phương án kinh doanh giải pháp MobiFone EContract: Chi tiết tại phụ lục I kèm theo

2. Quy trình đăng ký dịch vụ Hợp đồng điện tử MobiFone EContract: Chi tiết phụ lục II kèm theo.

3. Mẫu hợp đồng cung cấp giải pháp: Chi tiết tại phụ lục III kèm theo.

Trung tâm Công nghệ Thông tin kính đề nghị các Công ty Khu vực phối hợp triển khai kinh doanh giải pháp Hợp đồng điện tử MobiFone eContract theo các nội dung công việc nêu trên. Trong quá trình triển khai nếu có vướng mắc, liên hệ đầu mối Trung tâm Công nghệ thông tin: Ông Tạ Đức Trung – email: trung.taduc10@mobifone.vn – SĐT 0902.199.198 để cùng phối hợp xử lý.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Cường – TGĐ TCT (để b/c);
- A. Bảo – P.TGĐ (để b/c);
- A. Nam – P.TGĐ TCT (để b/c);
- Ban KHDN, CNTT (để p/h);
- Lưu: VT, BU.HDDT (thuy.leuthi).

**KT.GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**



Nguyễn Đức Quỳnh

Phụ Lục I

PHƯƠNG ÁN KINH DOANH GIẢI PHÁP MOBIFONE ECONTRACT

(Kèm theo công văn số:/TT.CNTT-BUHDDT ngày .../... /2022)

1. Đối tượng khách hàng

Tất cả các tổ chức, doanh nghiệp đang hoạt động, có nhu cầu sử dụng dịch vụ MobiFone eContract để tiến hành ký kết các văn bản, hợp đồng bằng hình thức online, không chạm.

- Các tổ chức, doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực đặc thù, cần một dịch vụ để giảm thiểu chi phí, thời gian trong quá trình ký kết văn bản, hợp đồng như: công ty bảo hiểm, chứng khoán, ngân hàng...

- Các doanh nghiệp có vốn đầu tư từ nước ngoài – FDI, khu công nghiệp, nơi cần đến thủ tục nhanh gọn, linh hoạt trong việc ký kết hợp đồng, đặc biệt là các hợp đồng lao động với công nhân lao động.

- Các doanh nghiệp khác, hoạt động trong các lĩnh vực sản xuất, thương mại v.v...

- Các hộ kinh doanh, cá nhân kinh doanh có nhu cầu ký hợp đồng điện tử.

2. Chính sách dịch vụ

Căn cứ văn bản số 4110/MOBIFONE-KHDN ngày 23/09/2022 của Lãnh đạo Tổng công ty về hướng dẫn triển khai kinh doanh dịch vụ MobiFone eContract version 1, chính sách dịch vụ MobiFone eContract cụ thể như sau:

a) Kênh bán hàng, phân phối và ghi nhận doanh thu quản trị nội bộ các gói cước của dịch vụ (không bao gồm gói cước ký SMS OTP kèm chữ ký ản):

- Kênh của Trung tâm CNTT: Doanh thu được ghi nhận 100% cho Trung tâm CNTT
- Kênh của các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực: Doanh thu được ghi nhận 60% cho các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, đồng thời ghi nhận 40% cho Trung tâm CNTT.

b) Kênh bán hàng, phân phối và ghi nhận doanh thu quản trị nội bộ các gói cước ký SMS OTP kèm chữ ký ản:

- Đối với tin nhắn nội mạng
 - Kênh của Trung tâm CNTT: Doanh thu được ghi nhận 90% cho Trung tâm CNTT, 10% cho Trung tâm MDS.
 - Kênh của các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực: Doanh thu được ghi nhận 30% cho Trung tâm CNTT, 10% cho Trung tâm MDS và 60% cho các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực.

- Đối với tin nhắn liên mạng
 - Kênh của Trung tâm CNTT: Doanh thu được ghi nhận 20% cho Trung tâm CNTT, 80% cho Trung tâm MDS.
 - Kênh của các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực: Doanh thu được ghi nhận 10% cho Trung tâm CNTT, 80% cho Trung tâm MDS và 10% cho các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực.

3. Bảng giá

3.1 Phiên bản On-Cloud (Bảng giá áp dụng cho khách hàng)

STT	Hạng mục (tên gói)	ĐVT	Số lượng	Đơn giá (VNĐ)	Thành tiền (VNĐ)	Ghi chú
1	Gói cước chung-bắt buộc khi khởi tạo, mua hàng và kí kết hợp đồng dịch vụ					
1.1	Khởi tạo phần mềm	Trọn gói	1			Miễn phí
1.2	Chi phí duy trì dịch vụ	Năm	1		1.000.000	<ul style="list-style-type: none"> Chi phí hàng năm (năm dương lịch) Khách hàng chịu phí duy trì từ năm thứ 2 trở đi Phí duy trì dịch vụ không chịu Thuế VAT
1.3	Phí lưu trữ	Gói	1			Miễn phí
2	Gói cước tài liệu - bắt buộc khi khởi tạo, mua hàng và kí kết hợp đồng dịch vụ					
2.1	eContract_demo	Tài liệu	50	0	0	<ul style="list-style-type: none"> Phục vụ khách hàng dùng thử dịch vụ với thời hạn: 2 tháng kể từ ngày đăng ký. Chỉ áp dụng 1 lần/1 khách hàng.
2.2	eContract_100	Tài liệu	100	5500	550.000	<ul style="list-style-type: none"> Phần mềm không chịu thuế VAT Các gói tài liệu không giới hạn thời gian sử dụng
2.3	eContract_200	Tài liệu	200	5300	1.060.000	
2.4	eContract_500	Tài liệu	500	5100	2.550.000	
2.5	eContract_1000	Tài liệu	1.000	4700	4.700.000	
2.6	eContract_2000	Tài liệu	2.000	4500	9.000.000	

2.7	eContract_5000	Tài liệu	5.000	4000	20.000.000	
2.8	Số lượng >5.000 tài liệu	Tài liệu	>5.000	-	Liên hệ	
3	Gói cước tích hợp với SPDV CNTT của khách hàng – không bắt buộc, MobiFone cung cấp theo nhu cầu thực tế của khách hàng					
3.1	Tích hợp với giải pháp MobiFone eContract với các sản phẩm, dịch vụ/hệ thống CNTT của khách hàng	Trọn gói	1			Liên hệ khảo sát và báo giá, cung cấp theo khả năng thực tế của hệ thống kĩ thuật tại thời điểm bán hàng.
4	Gói cước ký eKYC – không bắt buộc, MobiFone cung cấp theo nhu cầu thực tế của khách hàng					
Mô tả	Mã gói	Số lần xác thực	Đơn giá (VNĐ/lần xác thực)	Thành tiền (VNĐ)	Ghi chú	
Hình thức ký eKYC	eKYC0	50	0	0	- Phần mềm không chịu thuế VAT. - Gói ký eKYC phục vụ khách hàng dùng thử dịch vụ với thời hạn: cùng thời hạn của gói eContract_demo đã đăng ký. - Chỉ áp dụng 1 lần/1 khách hàng	
	eKYC1	200	1.000	200.000		
	eKYC2	500	950	475.000		
	eKYC3	1.000	900	900.000		
	eKYC4	2.000	850	1.700.000		
	eKYC5	5.000	800	4.000.000		
5	Gói cước ký SMS kèm chữ ký ảnh – không bắt buộc, MobiFone cung cấp theo nhu cầu thực tế của khách hàng					
Mô tả	Gói	Số lượng tin nhắn	Đơn giá (VNĐ)	Thành tiền (VNĐ)	Ghi chú	
5.1	SMS1	200	1.100	220.000	- Phần mềm không chịu Thuế VAT	

	Gói tin nhắn SMS sử dụng cho các trường hợp: - Gửi mã xác thực OTP với trường hợp khách hàng sử dụng chữ ký ảnh. - Tin nhắn thông báo có hợp đồng cần ký. - Tin nhắn về trạng thái của hợp đồng	SMS2 SMS3 SMS4 SMS5	500 1.000 2.000 5.000	1.100 1.100 1.100 1.100	550.000 1.100.000 2.200.000 5.500.000	- Giá tin nhắn đã bao gồ thuế VAT
5.2	Ký SMS OTP kèm chữ ký ảnh từ Brandname riêng của khách hàng	OTP				Liên hệ khảo sát và báo giá, cung cấp theo khả năng thực tế của hệ thống kỹ thuật tại thời điểm bán hàng

Ghi chú:

- *Dịch vụ MobiFone eContract của MobiFone không chịu thuế GTGT.*
- *Hình thức thanh toán: Trả trước.*
- *Các gói dịch vụ không giới hạn thời gian sử dụng.*
- *Với gói demo (50 hợp đồng):*
 - *Thời gian sử dụng: 2 tháng (60 ngày)*
 - *Sau 2 tháng (60 ngày) sử dụng gói dùng thử, nếu khách hàng không có nhu cầu ký hợp đồng để tiếp tục sử dụng dịch vụ, tài khoản sẽ bị khóa.*

3.2 Phiên bản On-Premise (Bảng giá áp dụng cho khách hàng)

- Áp dụng trong trường hợp khách hàng có nhu cầu triển khai dịch vụ trên hệ thống máy chủ của chính khách hàng, phát triển thêm tính năng chưa có sẵn hoặc thay đổi các tính năng có sẵn.

- Giá dịch vụ phụ thuộc vào sự đàm phán giữa MobiFone với khách hàng, phụ thuộc vào quy mô doanh nghiệp, nhu cầu sử dụng và độ phức tạp trong việc tích hợp với các hệ thống, sản phẩm hiện có của khách hàng, đảm bảo lợi nhuận theo quy định của Tổng công ty.

4. Chi phí khuyến khích bán hàng

- Đối tượng áp dụng: Đại lý, AM kinh doanh dịch vụ MobiFone eContract – Phiên bản on-cloud.

- Chính sách áp dụng:

Đối tượng	Chi phí phát triển và duy trì gói cước của dịch vụ(không bao gồm gói cước ký SMS OTP kèm chữ ký ảnh)	Chi phí phát triển và duy trì gói cước ký SMS OTP kèm chữ ký ảnh
Đại lý	40%	10%
AM/KAM	35%	10%

Ghi chú:

- Doanh thu thực thu được tính trên thực thu từ khách hàng phát triển mới và khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ trong tháng đó.
- Thời gian hưởng chính sách phát triển: trong vòng 12 tháng đầu kể từ ngày hợp đồng được ký
- Thời gian hưởng chính sách duy trì dịch vụ: từ tháng 13 trở đi

Phụ lục II
QUY TRÌNH ĐĂNG KÝ
DỊCH VỤ HỢP ĐỒNG ĐIỆN TỬ MOBIFONEECONTRACT
(Kèm theo công văn số: /TT.CNTT-KD ngày tháng năm 2022)

I. Quy trình đăng ký dịch vụ

1. Khai báo dịch vụ trên hệ thống quản lý dịch vụ

Bước 1: Đăng nhập hệ thống theo quyền được gán

mobifone | Hệ thống quản lý dịch vụ, sản phẩm CNTT



Bước 2: Vào <Quản lý> - >chọn <Đăng ký sản phẩm cho doanh nghiệp>

CÔNG TY
TNHH
NĂNG
LƯƠNG
XANH
MINH
QUÂN

CÔNG TY
TNHH
ĐẦU TƯ
MÁY
DUNG
THƯƠNG
MẠI THÁI
TÍN VN

Lê
Hoàng
Phương

TTCNTT-
3C 3GLA00005 /
7

TTCNTT-
3C 5BGI00020 /
5BGI00012

TTCNTT-
3C 1HBI00007 / 4

Bước 3: Chọn biểu tượng thêm mới, phía trên cùng bên phải

The screenshot shows the 'Hệ thống quản lý sản phẩm' (Product Management System) interface. The top navigation bar includes 'mobifone', 'Hệ thống quản lý sản phẩm', 'Vương Tất Vũ - Quản trị hệ thống - 0', and 'Tổng công ty MobiFone - (Đăng xuất)'. The main content area is titled 'QUẢN LÝ / ĐĂNG KÝ SẢN PHẨM CHO DOANH NGHIỆP' (Product Registration for Business). It displays a table of registered products with columns for Product Name, Time period, Company, Search, and Export to Excel. A red arrow points to the 'Click để thêm mới' (Click to add new) button in the top right corner of the header.

- Màn hình thêm mới sản phẩm cho doanh nghiệp hiển thị với các thông tin yêu cầu nhập cho thông tin hợp đồng

The screenshot shows the 'Đăng ký sản phẩm cho doanh nghiệp' (Product Registration for Business) form. The form is titled 'ĐĂNG KÝ SẢN PHẨM CHO DOANH NGHIỆP'. It contains several input fields and dropdown menus for company information, product details, and contract terms. A red box highlights the 'Đồng ý' (Agree) button at the bottom left. The form is part of a larger 'THÔNG TIN HỢP ĐỒNG' (Contract Information) section.

- Nhập đầy đủ thông tin hợp đồng, lưu ý chọn “Tên sản phẩm” là MobiFone eContract

- Tại mục “thêm gói cước” đại lý/KAM/AM tiến hành chọn gói (tùy theo nhu cầu sử dụng của khách hàng), khách hàng có thể chọn mua gói tài liệu hoặc mua gói tài liệu kèm gói eKYC/SMS theo đặc điểm của hợp đồng cần ký và đối tác giao kết hợp đồng.

- Ví dụ 1: Gói tài liệu + gói tin nhắn SMS/ gói hình thức kí eKYC

Đăng ký sản phẩm cho doanh nghiệp X

Hợp đồng nội bộ Dự án CTKV

GÓI CƯỚC:

+ Thêm gói cước Tổng số: 6 gói

ID Gói	ID Gói Cha	Mã gói	Tên gói	Bắt đầu	Kết thúc	Chu kỳ	Số lượng	Trạng thái	Ngày Hủy	Chương trình khuyến mãi	Giá trước khuyến mãi	Giá sau khuyến mãi	Thao tác
1664248427611	eKYC1	Gói hình thức kí eKYC 200 lần xác thực	27/09/2022 10:10:51	31/05/2025 10:10:51	1000 ngày	1	Chờ kích hoạt	Không			200,000	200,000	X T G
1664248410009	eContract_1000	Gói eContract 1000 tài liệu	27/09/2022 10:10:51	31/05/2025 10:10:51	1000 ngày	1	Chờ kích hoạt	Không			4,700,000	4,700,000	X T G

CHI TIẾT (*)

- Ví dụ 2: Khách hàng chỉ mua gói tài liệu (khách hàng kí hợp đồng giữa tổ chức với tổ chức, cả 2 bên cùng có chữ kí số, nhận thông tin hợp đồng cần xử lý qua email)

Đăng ký sản phẩm cho doanh nghiệp X

Hợp đồng nội bộ Dự án CTKV

GÓI CƯỚC:

+ Thêm gói cước Tổng số: 1 gói

ID Gói	ID Gói Cha	Mã gói	Tên gói	Bắt đầu	Kết thúc	Chu kỳ	Số lượng	Trạng thái	Ngày Hủy	Chương trình khuyến mãi	Giá trước khuyến mãi	Giá sau khuyến mãi	Thao tác
1664248410009	eContract_1000	Gói eContract 1000 tài liệu	27/09/2022 10:10:51	31/05/2025 10:10:51	1000 ngày	1	Chờ kích hoạt	Không			4,700,000	4,700,000	X T G

CHI TIẾT (*)

listPackage

KHÁCH HÀNG THANH TOÁN

Phí dịch vụ(VND): 4.700.000 Số tháng: 0

- Ví dụ 3: Gói demo (50 hợp đồng)

Đăng ký sản phẩm cho doanh nghiệp

Số hợp đồng *	<input type="text"/>	Ngày bắt đầu *	<input type="text" value="27/09/2022"/>
Loại *	Trả trước	Ngày kết thúc *	<input type="text" value="27/11/2022"/>
Loại khuyến mãi	<input type="text"/>	Hợp đồng/Phiếu	<input type="button" value="Đính kèm hợp đồng"/>
Ghi chú	<p style="color: red; text-align: center;">Chọn đúng thời gian 2 tháng</p>		
Hợp đồng nội bộ	<input type="checkbox"/>	AM Đại lý(116)	<input type="checkbox"/>
GÓI CƯỚC		Đại án CTKV <input type="checkbox"/>	
<input type="button" value="Thêm gói cước"/>		Tổng số: 1 gói	
ID Gói	Khối nội	Tên nội	Bắt đầu

Lưu ý: Với gói dùng thử cần chọn đúng ngày bắt đầu và ngày kết thúc của gói

Bước 4: Click chọn xác nhận để hoàn thành đăng ký dịch vụ

Bước 5: Tài khoản phê duyệt hợp đồng của CTKV thực hiện việc phê duyệt dịch vụ.

Ghi chú: Sau khi kích hoạt dịch vụ thành công, khách hàng sẽ được sử dụng số lượng gói tài liệu tương ứng trong gói đã lựa chọn

Phụ Lục III

MẪU HỢP ĐỒNG CUNG CẤP GIẢI PHÁP MOBIFONE ECONTRACT

(Kèm theo công văn số:/TT.CNTT-BUHDDT ngày .../... /2022)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

HỢP ĐỒNG

CUNG CẤP GIẢI PHÁP HỢP ĐỒNG ĐIỆN TỬ MOBIFONE ECONTRACT

Số: .../20.../HĐ-MOBIFONEECONTRACT.../MBF-.....

CĂN CỨ:

- Căn cứ Luật Thương Mại số 36/2005/QH11 do Quốc Hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 14 tháng 06 năm 2005 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ Luật giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 do Quốc Hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 29 tháng 11 năm 2005 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11 do Quốc Hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 29 tháng 6 năm 2006 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ Luật Doanh nghiệp số 59/2020/QH14 được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 17/06/2020 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ nhu cầu và khả năng của các Bên.

HỢP ĐỒNG CUNG CẤP GIẢI PHÁP HỢP ĐỒNG ĐIỆN TỬ MOBIFONE ECONTRACT (“Hợp đồng”) được lập vào ngày tháng năm 20.... giữa:

BÊN SỬ DỤNG GIẢI PHÁP: (Gọi tắt là “Bên A”)

Bên A:

Trụ sở chính:

Địa chỉ giao dịch:

Điện thoại:

Mã Số thuế:

Đại diện: Chức vụ:

BÊN CUNG CẤP GIẢI PHÁP: (Gọi tắt là “Bên B”)

Bên B:

Trụ sở chính:

Địa chỉ giao dịch:

Điện thoại:

Mã Số thuế:

Đại diện: Chức vụ:

Trong trường hợp áp dụng với cả Bên A và Bên B thì được gọi chung là “các Bên” Sau khi thỏa thuận, các Bên thống nhất ký Hợp đồng cung cấp giải pháp hợp đồng điện tử MobiFone eContract với các nội dung sau:

Điều 1. Định nghĩa

Trong Hợp Đồng này, trừ khi ngữ cảnh có yêu cầu khác đi, các từ và cụm từ dưới đây sẽ được hiểu như sau:

“**Hợp đồng**” là sự thỏa thuận giữa Bên A và bên B, thể hiện bằng văn bản, được hai Bên ký kết. Trong đó quy định các điều khoản ràng buộc quyền và nghĩa vụ của hai Bên phải thực hiện. “**Phụ lục**” là các văn bản kèm theo Hợp đồng này. Phụ lục là một bộ phận của Hợp đồng và có hiệu lực như Hợp đồng.

“**Ngày Hợp đồng có hiệu lực**” là ngày Hợp đồng được ký kết bởi đại diện hợp pháp của hai Bên. “**Ngày**” nghĩa là ngày làm việc tính theo dương lịch, không bao gồm các ngày thứ bảy, chủ nhật, các ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.

“**Giải pháp hợp đồng điện tử MobiFone eContract**” là giải hợp đồng điện tử được xây dựng và phát triển nhằm đáp ứng được nhu cầu của khách hàng tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân trong quá trình ký kết các tài liệu, văn bản, hợp đồng thông qua hình thức online.

“**Sự kiện bất khả kháng**” là sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát của các bên, xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và mặc dù Bên gặp phải sự kiện bất khả kháng đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép nhưng vẫn không thể khắc phục được, bao gồm, nhưng không giới hạn những sự kiện sau: hoả hoạn, lũ lụt, động đất, chiến tranh, khủng bố, dịch bệnh, quyết định của cơ quan có thẩm quyền, hệ thống Internet và trung tâm dữ liệu (hosting) bị gián đoạn do yếu tố hạ tầng đường truyền bị hư hỏng.

Điều 2. Nội dung Hợp đồng

Bên B đồng ý cung cấp giải pháp hợp đồng điện tử MobiFone eContract cho Bên A

(sau đây gọi tắt là “**Giải pháp**”) theo các điều khoản và điều kiện của Hợp đồng này và phù hợp với quy định của Pháp luật Việt Nam.

Điều 3. Thời hạn thực hiện Hợp đồng

(a) Hợp đồng này có thời hạn là 12 tháng kể từ ngày ký Hợp đồng và có thể được gia hạn theo mục (b) của Điều 3 này. Trừ trường hợp khách hàng sử dụng gói dùng thử eContract demo thì thời hạn hợp đồng là 2 tháng kể từ ngày kí hợp đồng .

(b) Thời hạn thực hiện Hợp đồng sẽ được tự động gia hạn thêm gói tương ứng với cùng điều khoản và điều kiện được quy định tại Hợp đồng này, trừ trường hợp một Bên gửi thông báo chấm dứt bằng văn bản ít nhất ba mươi (30) ngày trước thời điểm kết thúc Thời hạn Hợp đồng đến Bên kia.

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của Bên A

4.1. Bên A có quyền khai thác và sử dụng giải pháp hợp đồng điện tử MobiFone eContract do Bên B cung cấp.

4.2. Bên A có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng sau 10 (mười) ngày kể từ khi Bên B không thực hiện đúng các điều khoản của Hợp đồng.

4.3. Bên A có nghĩa vụ quản lý, duy trì quyền sử dụng Giải pháp và không được phép cho bất kỳ Bên thứ ba nào thuê lại hay sử dụng Giải pháp trừ trường hợp được Bên B đồng ý bằng văn bản. 4.4. Bên A có trách nhiệm sử dụng Giải pháp do Bên B cung cấp theo đúng quy định của hợp đồng này. Trong trường hợp, Bên A có phát sinh các phí khác không được quy định tại Phụ lục của Hợp đồng này thì Bên A phải hoàn toàn chịu trách nhiệm và thực hiện thanh toán những khoản phí phát sinh đó cho Bên B theo quy định tại Điều 7 của Hợp đồng

4.5. Bên A có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ, đúng hạn theo quy định trong nội dung Hợp đồng.

4.6. Bên A có nghĩa vụ ký các biên bản liên quan: Biên bản bàn giao tài khoản, biên bản thanh lý hợp đồng v.v

4.7. Bên A không được sử dụng Giải pháp mà Bên B cung cấp vào những hoạt động trái với quy định của pháp luật. Trong trường hợp Bên A vi phạm quy định của pháp luật thì Bên A phải hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật về những hoạt động vi phạm của mình.

4.8. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Bên B

5.1. Bên B có quyền yêu cầu Bên A tuân thủ nghiêm túc mọi điều khoản đã được

các Bên thông nhất là ghi nhận trong nội dung Hợp đồng này.

5.2. Bên B có nghĩa vụ tính phí, thu phí sử dụng Giải pháp của Bên A.

5.3. Bên B có quyền nhận thanh toán từ Bên A theo đúng quy định của Hợp đồng. Sau khi nhận được thanh toán từ bên A, Bên B sẽ kích hoạt Giải pháp cho Bên A

5.4. Bản quyền giải pháp thuộc sở hữu của Bên B, Bên B được quyền dừng hoạt động của Giải pháp hoặc có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng sau 10 (mười) ngày kể từ khi Bên A không thực hiện đúng các điều khoản của Hợp đồng.

5.5. Bên B có nghĩa vụ triển khai đúng thời hạn và bàn giao đầy đủ Giải pháp theo quy định tại Hợp đồng này.

5.6. Bên B có nghĩa vụ hỗ trợ kỹ thuật một cách hợp lý cho Bên A để giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình vận hành của chương trình, bảo đảm hệ thống vận hành tốt.

5.7. Trong mọi trường hợp, Bên B không hoàn trả một phần hoặc toàn bộ giá trị phí Giải pháp mà Bên A đã thanh toán cho Bên B.

5.8. Bên B có quyền thay đổi về giá phí Giải pháp được cung cấp theo Hợp đồng này. Trong trường hợp có thay đổi về biểu phí giải pháp, Bên B sẽ gửi thông báo thay đổi cho Bên A trước 15 ngày kể từ thời điểm áp dụng biểu phí mới. Thông báo thay đổi này sẽ được coi như là một Phụ lục sửa đổi thay thế cho Phụ lục 01 đính kèm Hợp đồng này. Trong vòng 05 ngày kể từ ngày Bên B gửi thông báo và Bên B không nhận được văn bản phản hồi của Bên A thì bảng giá mới đương nhiên được coi là chấp thuận. Bảng giá mới sẽ được áp dụng tại thời điểm được nêu trong thông báo tới Bên A.

Điều 6. Giá trị Hợp đồng

STT	Tên gói	Đơn vị tính	Số lượng	Mức phí (VNĐ/Gói)	Thành tiền (VNĐ)
1	Gói tài liệu				
2	Gói gói tin nhắn SMS				
3	Gói hình thức kí eKYC				
Tổng giá trị Hợp đồng (đã bao gồm thuế GTGT):					
Bảng chữ:					

Điều 7. Phương thức thanh toán

Trong vòng 05 ngày làm việc đầu tiên kể từ ngày hai Bên ký kết hợp đồng, Bên A thanh toán cho Bên B 100% giá trị Hợp đồng.

- Đồng tiền thanh toán: Thanh toán bằng đồng Việt Nam

- Các khoản thanh toán sẽ được thực hiện bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản vào tài khoản của Bên B như sau:

- Tên đơn vị thụ hưởng:
- Số tài khoản ngân hàng:

Điều 8. Thời gian tính phí giải pháp:

Thời gian bắt đầu tính phí Giải pháp sử dụng của Bên A là từ ngày/...../20.... Phí Giải pháp sẽ được tính từ ngày đầu tiên của tháng phát sinh Giải pháp. Sau 1 năm kể từ ngày kích hoạt dịch vụ, bên A phải thanh toán chi phí duy trì dịch vụ theo chính sách hiện hành của bên B.

Điều 9. Bảo mật

Các Bên có nghĩa vụ phải giữ bí mật về Hợp Đồng này cũng như tất cả những thông tin liên quan trong Hợp đồng (sau đây gọi chung là "**Thông Tin Mật**") trong suốt thời hạn của Hợp Đồng này và sau khi hết hạn của Hợp Đồng này tối thiểu là 01 năm, và phải thực hiện mọi biện pháp cần thiết để duy trì tính bí mật của Thông Tin Mật.

Điều 10. Tạm dừng và kích hoạt Giải pháp

10.1. Tạm dừng cung cấp Giải pháp

Trong trường hợp Bên A sử dụng hết số lượng Giải pháp quy định tại Điều 6 Hợp đồng hoặc không chi trả chi phí duy trì dịch vụ hằng năm theo chính sách bên B đã thông báo thì Bên B sẽ tạm dừng cung cấp Giải pháp cho Bên A.

10.2. Kích hoạt lại giải pháp

Trong vòng 10 (mười) ngày kể từ ngày Bên B tạm dừng cung cấp Giải pháp cho Bên A, nếu Bên A có nhu cầu tiếp tục sử dụng Giải pháp của Bên B và thanh toán đầy đủ cho Bên B giá trị Giải pháp sử dụng tiếp theo thì Bên B sẽ kích hoạt lại Giải pháp cho Bên A tiếp tục sử dụng.

Điều 11. Chấm dứt và thanh lý Hợp đồng

11.1. Hợp Đồng này sẽ chấm dứt trong trường hợp sau:

- Các Bên đồng ý chấm dứt Hợp đồng này, trong trường hợp đó các Bên sẽ thỏa thuận về các điều kiện cụ thể liên tới việc chấm dứt Hợp đồng;

- Sau 30 (Ba mươi) ngày kể từ ngày Bên B tạm dừng cung cấp Giải pháp cho Bên A, nếu Bên A không có nhu cầu tiếp tục sử dụng giải pháp của Bên B thì Bên B sẽ hủy tài khoản và chấm dứt hợp đồng với Bên A.

- Các bên bị phá sản hoặc giải thể theo quy định pháp luật hiện hành.
- Các trường hợp khác được quy định trong Hợp đồng.

11.2. Thanh lý hợp đồng:

Khi Hợp đồng bị chấm dứt, các Bên tiến hành thanh lý Hợp đồng và Bên A không được hoàn trả lại phần giá trị hợp đồng chưa thực hiện còn lại. Việc thanh lý Hợp đồng phải được lập thành văn bản, trong đó xác định rõ mức độ thực hiện Hợp đồng của mỗi Bên. Sau khi thanh lý Hợp đồng, quan hệ Hợp đồng giữa các Bên kết thúc nhưng các Bên tiếp tục thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình theo Biên bản thanh lý Hợp đồng.

Điều 12. Quy định về vi phạm và bồi thường trong Hợp đồng

12.1. Bên vi phạm các điều khoản đã nêu trong hợp đồng phải chịu phạt. Tổng giá trị phạt của các lần vi phạm cùng một nội dung công việc không vượt quá 08% giá trị phần nghĩa vụ Hợp đồng bị vi phạm.

12.2. Ngoài khoản tiền phạt vi phạm Hợp đồng, khi một trong hai Bên không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ các điều khoản quy định trong Hợp đồng mà gây thiệt hại cho Bên kia thì Bên vi phạm phải thực hiện bồi thường cho Bên bị thiệt hại khoản tiền đền bù tối thiểu 05% giá trị phần nghĩa vụ Hợp đồng bị vi phạm.

Điều 13. Bất khả kháng

Trong thời gian xảy ra các sự kiện bất khả kháng theo quy định của Pháp luật hiện hành thì không Bên nào phải chịu trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ được ghi trong Hợp đồng. Thời điểm xảy ra sự kiện bất khả kháng được tính từ khi một trong hai Bên thông báo cho Bên kia bằng văn bản về sự kiện hoặc thông tin về sự kiện bất khả kháng được thông báo công khai trên phương tiện thông tin đại chúng, tùy thời điểm nào xảy ra trước.

Khi sự kiện bất khả kháng xảy ra, 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 sự kiện Bất khả kháng chấm dứt.

Điều 14. Luật Điều chỉnh và Giải quyết tranh chấp

14.1. Hợp đồng này được giải thích và điều chỉnh theo pháp luật nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

14.2. Các Bên cùng có trách nhiệm thực hiện đầy đủ nội dung Hợp Đồng. Mọi

tranh chấp phát sinh liên quan đến Hợp Đồng này 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 Tòa án nhân dân có thẩm quyền tại Hà Nội. Phán quyết của Tòa án là phán quyết cuối cùng bắt buộc các Bên phải chấp hành; toàn bộ chi phí xét xử do Bên thua chịu.

Điều 15. Thông báo

Bất kỳ thông báo nào của một Bên gửi cho Bên kia liên quan đến việc triển khai hợp đồng phải được thể hiện bằng văn bản hoặc email, theo địa chỉ được ghi như sau:

Bên A:

- **Địa chỉ:**
- **Email:**
- **Điện thoại:**

Bên B:

- **Địa chỉ:**
- **Email:**
- **Điện thoại:**

Điều 16. Điều khoản chung

16.1. Hợp Đồng này, bao gồm các Phụ Lục, sẽ hợp thành Hợp Đồng toàn bộ và cuối cùng giữa Các Bên về các vấn đề nêu tại Hợp đồng này.

16.2. Mọi sửa đổi bổ sung đối với Hợp Đồng này chỉ được thực hiện khi được lập thành văn bản và được ký kết bởi các đại diện hợp pháp của Các Bên.

16.3. Hợp đồng này gồm 16 Điều và được lập thành [bốn (4)] bản gốc, có giá trị pháp lý ngang nhau. Mỗi Bên giữ [hai (2)] bản gốc.

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B

PHỤ LỤC 01: BẢNG GIÁ GIẢI PHÁP

(Đính kèm hợp đồng số/20..../HĐ-MOBIFONEECONTRACT //MBF-.....

. ngày tháng năm 20.....)

STT	Hạng mục (tên gói)	ĐVT	Số lượng	Đơn giá (VNĐ)	Thành tiền (VNĐ)	Ghi chú
1	Gói cước chung-bắt buộc khi khởi tạo, mua hàng và kí kết hợp đồng dịch vụ					
1.1	Khởi tạo phần mềm	Trọn gói	1			Miễn phí
1.2	Chi phí duy trì dịch vụ	Năm	1		1.000.000	<ul style="list-style-type: none"> - Chi phí hàng năm (năm dương lịch) - Khách hàng chịu phí duy trì từ năm thứ 2 trở đi - Phí duy trì dịch vụ không chịu Thuế VAT
1.3	Phí lưu trữ	Gói	1			Miễn phí
2	Gói cước tài liệu - bắt buộc khi khởi tạo, mua hàng và kí kết hợp đồng dịch vụ					
2.1	eContract_demo	Tài liệu	50	0	0	<ul style="list-style-type: none"> - Phục vụ khách hàng dùng thử dịch vụ với thời hạn: 2 tháng kể từ ngày đăng ký. - Chỉ áp dụng 1 lần/1 khách hàng.
2.2	eContract_100	Tài liệu	100	5500	550.000	<ul style="list-style-type: none"> - Phần mềm không chịu thuế VAT - Các gói tài liệu không giới hạn thời gian sử dụng
2.3	eContract_200	Tài liệu	200	5300	1.060.000	
2.4	eContract_500	Tài liệu	500	5100	2.550.000	
2.5	eContract_1000	Tài liệu	1.000	4700	4.700.000	
2.6	eContract_2000	Tài liệu	2.000	4500	9.000.000	
2.7	eContract_5000	Tài liệu	5.000	4000	20.000.000	
2.8	Số lượng >5.000 tài liệu	Tài liệu	>5.000	-	Liên hệ	

3	Gói cước tích hợp với SPDV CNTT của khách hàng – không bắt buộc, MobiFone cung cấp theo nhu cầu thực tế của khách hàng					
3.1	Tích hợp với giải pháp MobiFone eContract với các sản phẩm, dịch vụ/hệ thống CNTT của khách hàng	Trọn gói	1			Liên hệ khảo sát và báo giá, cung cấp theo khả năng thực tế của hệ thống kĩ thuật tại thời điểm bán hàng
4	Gói cước ký eKYC – không bắt buộc, MobiFone cung cấp theo nhu cầu thực tế của khách hàng					
Mô tả	Mã gói	Số lần xác thực	Đơn giá (VNĐ/lần xác thực)	Thành tiền (VNĐ)	Ghi chú	
Hình thức ký eKYC	eKYC0	50	0	0	<ul style="list-style-type: none"> - Phần mềm không chịu thuế VAT. - Gói ký eKYC phục vụ khách hàng dùng thử dịch vụ với thời hạn: cùng thời hạn của gói eContract_demo đã đăng ký. - Chỉ áp dụng 1 lần/1 khách hàng 	
	eKYC1	200	1.000	200.000	<ul style="list-style-type: none"> - Phần mềm không chịu Thuế VAT - Các gói tài liệu không giới hạn thời gian sử dụng 	
	eKYC2	500	950	475.000		
	eKYC3	1.000	900	900.000		
	eKYC4	2.000	850	1.700.000		
	eKYC5	5.000	800	4.000.000		
5	Gói cước ký SMS kèm chữ ký ảnh – không bắt buộc, MobiFone cung cấp theo nhu cầu thực tế của khách hàng					
Mô tả	Gói	Số lượng tin nhắn	Đơn giá (VNĐ)	Thành tiền (VNĐ)	Ghi chú	
Gói tin nhắn SMS sử dụng cho các trường hợp: - Gửi mã xác thực OTP với trường hợp	SMS1	200	1.100	220.000	<ul style="list-style-type: none"> - Phần mềm không chịu Thuế VAT - Giá tin nhắn đã bao gồm thuế VAT 	
	SMS2	500	1.100	550.000		
	SMS3	1.000	1.100	1.100.000		

	khách hàng sử dụng chữ ký ảnh. - Tin nhắn thông báo có hợp đồng cần ký. - Tin nhắn về trạng thái của hợp đồng	SMS4 SMS5	2.000 5.000	1.100	2.200.000 5.500.000	
5.2	Ký SMS OTP kèm chữ ký ảnh từ Brandname riêng của khách hàng	OTP				Liên hệ khảo sát và báo giá, cung cấp theo khả năng thực tế của hệ thống kĩ thuật tại thời điểm bán hàng

Ghi chú:

- *Tài liệu * bao gồm các loại giấy tờ, văn bản như: các loại Hợp đồng (Hợp đồng cung cấp dịch vụ, Hợp đồng hợp tác, Hợp đồng đại lý, Hợp đồng mẫu...), Phụ lục Hợp đồng, Đơn đặt hàng, Biên bản nghiệm thu, Biên bản đối soát, Biên bản đối chiếu và các văn bản, giấy tờ qua hình thức điện tử để thực hiện các thủ tục đối chiếu, đối soát, xác nhận, tín dụng, thương mại điện tử*
- *Dịch vụ MobiFone eContract của MobiFone không chịu thuế VAT (nên khách hàng không phải trả thêm thuế VAT).*
- *Hình thức thanh toán: Trả trước.*
- *Các gói dịch vụ không giới hạn thời gian sử dụng.*

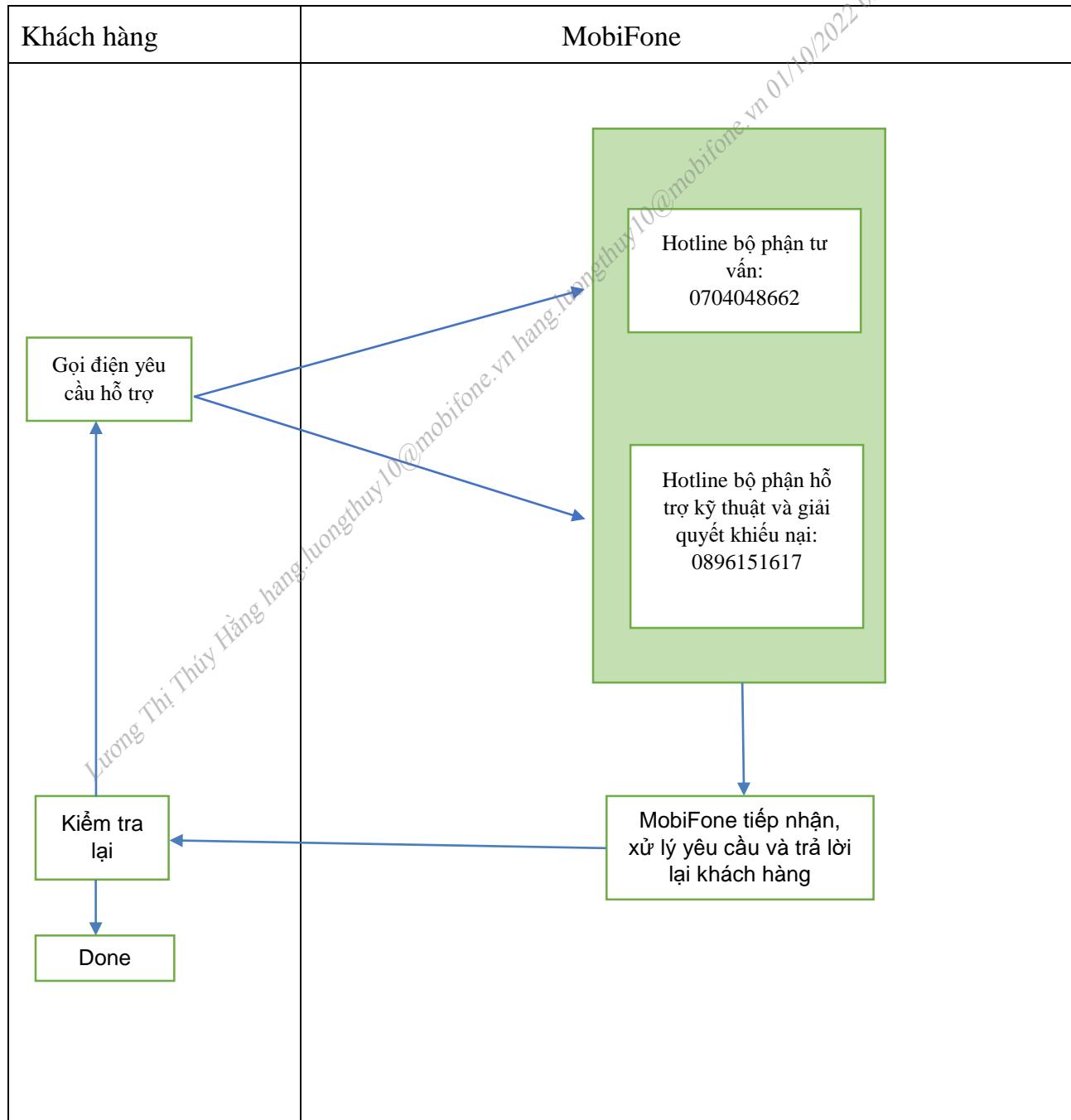
PHỤ LỤC 02: QUY TRÌNH HỖ TRỢ VÀ ĐÀU MỐI LIÊN HỆ

(Đính kèm hợp đồng số/20..../HĐ-MOBIFONEECONTRACT /..../MBF-.....

ngày tháng năm 20.....)

1. Kênh tổng đài di động của MobiFone

a. Sơ đồ quy trình



b. Diễn giải Quy trình

Quy trình xử lý yêu cầu khi khách hàng gọi điện trực tiếp lên hotline

Bước	Thực hiện	Thời gian
1	<p>Tiếp nhận khiếu nại</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kênh tiếp nhận khiếu nại: Giải pháp MobiFone EContract • Khi khách hàng lựa chọn bộ phận tư vấn sản phẩm sẽ giới thiệu về sản phẩm cho khách hàng, liên hệ hotline: 0704048662 • Khi khách hàng lựa chọn bộ phận hỗ trợ kỹ thuật và giải quyết khiếu nại sẽ tiếp nhận, liên hệ hotline: 0896151617 	
2	<p>Xử lý khiếu nại</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sau khi khách hàng liên hệ với MobiFone, bộ phận hỗ trợ sẽ xử lý yêu cầu khách hàng và trả lời với khách hàng. - Trường hợp yêu cầu của khách hàng không thể xử lý được luôn, MobiFone sẽ hẹn lại khách hàng lại và trực tiếp liên lạc với khách hàng trong thời gian sớm nhất. 	
3	<p>Thông báo xử lý sự cố thành công</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sau khi yêu cầu của khách hàng được xử lý xong, MobiFone sẽ liên lạc lại để trả lời khách hàng. 	
4	<p>Khách hàng review kết quả</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu khách hàng hài lòng với câu trả lời, yêu cầu đã hoàn thành. - Nếu khách hàng chưa hài lòng với câu trả lời, hãy liên hệ lại với MobiFone. 	

2. Đầu mối liên hệ

TT	Nội dung công việc	Đầu mối liên hệ
1	Nhân viên tư vấn và chăm sóc khách hàng	

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

HỢP ĐỒNG HỢP TÁC CUNG CẤP DỊCH VỤ MÁY CHỦ ẢO MOBIFONE VPS

Số: 111/2021/MOBIFONE-CMC/HDHT

Căn cứ Luật Thương Mại số 36/2005/QH11 do Quốc Hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 14 tháng 06 năm 2005 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ Luật Viễn Thông số 41/2009/QH12 do Quốc Hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 23 tháng 11 năm 2009 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ Bộ luật Dân sự số 91/2015/QH13 được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 24 tháng 11 năm 2015 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ Luật An toàn thông tin mạng số 86/2015/QH13 được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 19 tháng 11 năm 2015 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ Luật Doanh nghiệp số 59/2020/QH14 được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 17/06/2020 và các văn bản hướng dẫn thi hành;

Căn cứ nhu cầu và khả năng của các Bên.

XÉT VÌ:

- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone là chi nhánh một doanh nghiệp Nhà nước hoạt động đa lĩnh vực Công nghệ thông tin và Viễn thông, quản lý, vận hành, khai thác mạng lưới dịch vụ thông tin di động tại Việt Nam.
- Công ty Cổ phần Hạ Tầng Viễn Thông CMC là một pháp nhân uy tín trong lĩnh vực Công nghệ thông tin và Viễn thông, tư vấn thiết kế, tư vấn ứng dụng Công nghệ, chuyển giao và tư vấn chuyển giao Công nghệ trong lĩnh vực CNTT, Viễn thông, cung cấp dịch vụ lưu trữ, xử lý và khai thác cơ sở dữ liệu và các dịch vụ trực tuyến khác trên mạng Internet, mạng điện thoại di động và điện thoại cố định.
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone có nhu cầu sử dụng hệ thống dịch vụ máy chủ ảo MobiFone VPS của CMC để triển khai tới khách hàng của MobiFone.
- CMC có khả năng và nhu cầu cung cấp hệ thống dịch vụ máy chủ ảo tới các cá nhân, tổ chức doanh nghiệp cho nhu cầu sử dụng dịch vụ trên nền điện toán đám mây.

Hợp đồng hợp tác cung cấp dịch vụ máy chủ ảo MOBIFONE VPS (sau đây gọi tắt là “**Hợp đồng**”) này được lập và ký kết ngày 01 tháng 11 năm 2021, giữa và bởi các Bên dưới đây:

BÊN A: TRUNG TÂM CÔNG NGHỆ THÔNG TIN MOBIFONE- CHI NHÁNH TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE

Địa chỉ trụ sở: Số 01 phố Phạm Văn Bạch, Phường Yên Hòa, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Địa chỉ giao dịch: Tầng 12A, tòa nhà MobiFone – Duy Tân, số 5/82, đường Duy Tân, Phường Dịch Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam

Điện thoại: (024) 37878 976 Fax: (024) 37878 995

Mã số thuế: 0100686209-166

Số tài khoản: 0011004171480 Tại Ngân Hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam – Sở Giao Dịch

Đại diện: Ông Nguyễn Đức Quỳnh

Chức vụ: Phó Giám đốc

*Theo Giấy ủy quyền số 04/UQ-TT.CNTT ngày 29/04/2021 của Ông Dư Thái Hùng – Giám đốc trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone
(Trong Hợp đồng gọi tắt là “Bên A”)*

BÊN B: CÔNG TY CỔ PHẦN HẠ TẦNG VIỄN THÔNG CMC

Trụ sở chính: Tòa nhà CMC, phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội, Việt Nam.

Điện thoại: (024) 37674688

Mã Số thuế: 0102900049

Tài khoản: 0011007978888 – tại Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam- CN Sở giao dịch

Đại diện: Ông Lê Trọng Thanh Chức vụ: Phó Tổng Giám đốc

*Căn cứ theo Giấy ủy quyền số 96/2021/QĐ/CMCTEL ngày 01/04/2021.
(Trong Hợp đồng gọi tắt là “Bên B”)*

Sau khi thỏa thuận và thống nhất, các Bên đồng ý ký kết Hợp đồng với các điều khoản và điều kiện như sau:

ĐIỀU 1. ĐỊNH NGHĨA VÀ GIẢI THÍCH

1.1. Định Nghĩa

“**Hợp đồng**” là Hợp đồng này quy định rõ quyền và nghĩa vụ của các Bên trong việc cung cấp dịch vụ theo quy định tại Hợp đồng này, bao gồm cả phụ lục đính kèm và

các sửa đổi bổ sung được Các Bên ký kết vào từng thời điểm.

“Giấy phép kinh doanh” là Các loại giấy tờ do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp để Các bên đủ điều kiện tiến hành kinh doanh Dịch Vụ phù hợp với Quy định của pháp luật Việt Nam.

“Khách hàng” là bất kỳ doanh nghiệp, tổ chức, cá nhân nào có nhu cầu và/hoặc đã, đang sử dụng Dịch Vụ quy định tại Hợp đồng này.

“Phụ lục” là các thỏa thuận, hoặc các tài liệu bằng văn bản nhằm giải thích hoặc làm rõ hơn các quy định của Hợp đồng này. Phụ lục là một bộ phận của Hợp đồng và có hiệu lực như Hợp đồng.

“Ngày làm việc” nghĩa là ngày làm việc tính theo dương lịch, không bao gồm các ngày thứ bảy, chủ nhật, các ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của pháp luật nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.

“Quý” nghĩa là chu kỳ thời gian 3 tháng (mỗi tháng làm tròn 30 ngày) tính theo dương lịch, bao gồm các ngày thứ bảy, chủ nhật, các ngày nghỉ lễ, tết theo quy định của pháp luật nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.

“Đồng”, “VND” hoặc **“VNĐ”** nghĩa là đồng tiền hợp pháp của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam được sử dụng làm đơn vị tiền tệ để giao dịch theo Hợp đồng này.

“Ngày Hợp đồng có hiệu lực” nghĩa là ngày Hợp đồng được ký kết bởi đại diện hợp pháp của hai Bên.

“Luật pháp”, “Luật pháp Việt Nam” nghĩa là bất kỳ và tất cả các luật, nghị định, quyết định, thông tư, quy chế và văn bản pháp luật có liên quan khác (được sửa đổi theo từng thời điểm) mà bất kỳ cơ quan Nhà nước nào của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam ban hành áp dụng đối với việc cung cấp dịch vụ quy định tại Hợp đồng này.

“Sự kiện bất khả kháng” là sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát của các bên, xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và mặc dù Bên gặp phải sự kiện bất khả kháng đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép nhưng vẫn không thể khắc phục được, bao gồm, nhưng không giới hạn những sự kiện sau: hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, chiến tranh, khủng bố, dịch bệnh, quyết định của cơ quan có thẩm quyền hay do hệ thống internet, trung tâm dữ liệu (hosting) bị gián đoạn do yếu tố hạ tầng đường truyền bị hư hỏng.

“Yêu cầu” và **“Thông báo”** được hiểu là những yêu cầu và thông báo bằng văn bản hoặc email do Bên A gửi tới Bên B và ngược lại.

“Dịch vụ MobiFone VPS” là dịch vụ cho phép thiết lập hạ tầng điện toán có quy mô từ một máy chủ ảo riêng lẻ đến hệ thống có hàng trăm máy chủ với công nghệ ảo hóa

vượt trội nhất.

1.2. Nguyên Tắc Giải Thích

- 1.2.1. Nếu có sự mâu thuẫn giữa nội dung của một điều khoản cụ thể và đề mục của điều khoản đó thì sẽ áp dụng nội dung của điều khoản để giải quyết các vấn đề được đặt ra trong phạm vi điều khoản đó. Các tiêu đề chỉ nhằm mục đích thuận tiện cho việc tra cứu và không làm ảnh hưởng đến cách giải thích các điều, mục hoặc đoạn liên quan của Hợp đồng này.
- 1.2.2. Các dẫn chiếu trong Hợp đồng này tới các Phụ Lục và Điều, trừ khi được quy định khác, là các phụ lục và điều của Hợp đồng này.
- 1.2.3. Dẫn chiếu tới bất kỳ văn bản, văn kiện, hoặc thỏa thuận nào sẽ (i) bao gồm tất cả các phụ lục, phụ biểu và các phụ đính khác của văn bản, văn kiện hoặc thỏa thuận đó, (ii) bao gồm tất cả các văn bản, văn kiện hoặc thỏa thuận được ban hành hoặc ký để thay thế văn bản, văn kiện hoặc thỏa thuận đó, và (iii) có nghĩa là văn bản, văn kiện hoặc thỏa thuận đó, hoặc bản thay thế hoặc bản trước của văn bản, văn kiện hoặc thỏa thuận đó, được sửa đổi, điều chỉnh và bổ sung tại từng thời điểm theo các điều khoản của văn bản, văn kiện hoặc thỏa thuận đó và có hiệu lực tại thời điểm có liên quan.
- 1.2.4. Dẫn chiếu tới bất kỳ văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hành chính, luật, đạo luật, nghị định, quyết định, hoặc quy định nào sẽ được hiểu là dẫn chiếu tới văn bản quy phạm pháp luật, văn bản hành chính, luật, đạo luật, nghị định, quyết định, hoặc quy định như được ban hành lại, đặt tên lại, sửa đổi, hoặc gia hạn tại từng thời điểm.

ĐIỀU 2. NỘI DUNG HỢP ĐỒNG

- 2.1. Các Bên cùng nhau hợp tác để cung cấp dịch vụ máy chủ ảo MobiFone VPS cho khách hàng của Bên A (sau đây gọi tắt là “**Dịch vụ**”) phù hợp với quy định của pháp luật Việt Nam. Cụ thể của việc hợp tác này như sau:
 - Bên B là bên chịu trách nhiệm đầu tư toàn bộ máy móc, thiết bị và các giải pháp cần thiết để cung cấp dịch vụ cho khách hàng của Bên A.
 - Bên A là bên chịu trách nhiệm thực hiện các dịch vụ marketing, bán hàng và chăm sóc các khách hàng sử dụng dịch vụ.
- 2.2. Các quy định cụ thể trong quá trình cung cấp dịch vụ máy chủ ảo của Bên B cho Bên A được quy định cụ thể tại Hợp đồng và các Phụ lục đính kèm là một phần không thể tách rời của Hợp đồng này.
- 2.3. Nội dung khác và hình thức cung cấp khác: Trong trường hợp phát sinh các nội dung và hình thức cung cấp khác, hai Bên sẽ thỏa thuận và thống nhất với nhau bằng văn bản. Các văn bản thỏa thuận cung cấp mới này sẽ được lập thành Phụ

lục Hợp đồng và được xem như một phần không thể tách rời của Hợp đồng cung cấp này.

ĐIỀU 3. QUY ĐỊNH VỀ CHÍNH SÁCH HỢP TÁC

- 3.1. Bên A đồng ý Hợp tác với Bên B để cung cấp dịch vụ máy chủ ảo MobiFone VPS cho khách hàng của Bên A.
- 3.2. Bên A chịu trách nhiệm thu phí sử dụng dịch vụ từ khách hàng và chi trả phí sử dụng hệ thống Dịch vụ cho Bên B hàng tháng theo tỷ lệ cố định được mô tả tại Phụ lục I của Hợp đồng.
- 3.3. Hai Bên cùng nhau thống nhất xây dựng, phát triển dịch vụ máy chủ ảo MobiFone VPS mang thương hiệu của Bên A.
- 3.4. Dịch vụ máy chủ ảo MobiFone VPS là phần mềm chịu thuế giá trị gia tăng.
- 3.5. Bên A cung cấp dịch vụ cho khách hàng theo hình thức trả trước.
- 3.6. Bên A có quyền chủ động quyết định phương án giá cung cấp dịch vụ cho khách hàng. Các quy định về phí sử dụng hệ thống sẽ được quy định chi tiết tại phụ lục số I của Hợp đồng.

ĐIỀU 4. ĐIỀU KIỆN BÁN HÀNG VÀ CAM ĐOAN BẢO ĐẢM

- 4.1. Mỗi Bên phải xuất trình bằng chứng hợp lệ về tư cách pháp nhân, quyền ký kết, và các văn bản khác liên quan đến việc thực hiện các nghĩa vụ của mình theo Hợp đồng này và các văn bản liên quan tới Hợp đồng này.
- 4.2. Mỗi Bên không tự ý đe dọa, trích dẫn, sử dụng danh tiếng và uy tín của Bên kia trong bất cứ hoạt động nào liên quan đến việc cung cấp dịch vụ máy chủ ảo mà không có sự đồng ý của Bên kia.
- 4.3. Mỗi Bên không tự ý chuyển giao việc thực hiện Hợp đồng này cho Bên thứ ba bất kỳ khi chưa có sự đồng ý của Bên kia.
- 4.4. Mỗi Bên không tiết lộ bí mật kinh doanh và các thông tin về phần mềm và giá phí, thông tin khách hàng của các Bên cho bất kỳ người nào khi chưa được Bên còn lại cho phép.
- 4.5. Hai Bên cùng trao đổi, thống nhất các tính năng kỹ thuật của hệ thống và các ứng dụng dịch vụ; cùng xây dựng quy trình cung cấp dịch vụ, xác nhận phí dịch vụ, khiếu nại dịch vụ.
- 4.6. Hai Bên cùng phối hợp triển khai kết nối, tích hợp hệ thống kỹ thuật dịch vụ và đảm bảo hạ tầng kết nối của mỗi bên cho dịch vụ trong suốt quá trình cung cấp dịch vụ.
- 4.7. Hai Bên cùng quản lý vận hành khai thác dịch vụ theo đúng trách nhiệm và cam kết trong các điều khoản của hợp đồng.
- 4.8. Mỗi Bên tự chịu trách nhiệm về các khoản chi phí phát sinh riêng, đảm bảo thực

hiện đầy đủ quyền và nghĩa vụ thuế cũng như các nghĩa vụ tài chính khác theo quy định của Pháp luật có liên quan đến việc thực hiện Hợp đồng này.

4.9. Bên B đảm bảo trong suốt thời hạn cung cấp dịch vụ máy chủ ảo MobiFone VPS:

- Dịch vụ do Bên B cung cấp không thuộc đối tượng sở hữu của bất kỳ Bên thứ ba nào;
- Không phải là đối tượng của bất cứ thủ tục hành chính hay thủ tục tư pháp nào mà việc thực hiện các thủ tục này làm ảnh hưởng đến bất cứ hoạt động kinh doanh các dịch vụ trên.

4.10. Định kỳ 06 (sáu) tháng hoặc trong thời gian sớm hơn theo yêu cầu của một trong Các Bên, Các Bên sẽ tổ chức họp đánh giá hiệu quả hoạt động hợp tác kinh doanh. Cuộc họp này sẽ được các Bên phối hợp tổ chức và cần có sự tham gia của các cấp Giám đốc hoặc đại diện được ủy quyền của hai Bên.

- Mục đích cuộc họp: đánh giá kết quả đã đạt được trong giai đoạn hợp tác; xác định, xây dựng kế hoạch đầu tư cho giai đoạn tiếp theo.
- Việc lên kế hoạch đầu tư cho các giai đoạn tiếp theo dựa trên nhu cầu thị trường và đánh giá hiệu quả kinh doanh.
- Những nội dung được thống nhất và kết quả của cuộc họp sẽ được ghi trong Biên bản họp và được hai Bên thống nhất thực hiện.

4.11. Bên A có trách nhiệm thông báo cho Bên B bằng các hình thức công văn/email về việc kích hoạt/tạm dừng/thay đổi thông tin sử dụng dịch vụ của khách hàng ngay lập tức và tối đa trong 24h từ khi có thông tin từ khách hàng. Trường hợp Bên A chậm thông báo, Bên A sẽ chịu phạt và bồi thường thiệt hại phát sinh theo quy định tại Hợp đồng này.

ĐIỀU 5. THỜI HẠN CỦA HỢP ĐỒNG

5.1. Hợp đồng này có thời hạn 01 (một) năm kể từ ngày có hiệu lực. Trước 30 ngày kể từ ngày kết thúc Hợp đồng, nếu một trong hai Bên không có văn bản đề nghị chấm dứt Hợp đồng, Hợp đồng này sẽ được tự động gia hạn thêm một (01) năm. Quy định này được áp dụng tương tự cho các năm hiệu lực tiếp theo của Hợp đồng.

5.2. Việc chấm dứt hiệu lực của Hợp đồng này không làm ảnh hưởng đến việc hoàn tất các dự án, hợp đồng hoặc các hoạt động đang tiến hành theo các điều khoản mà hai Bên đã cam kết.

ĐIỀU 6. CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG TRƯỚC THỜI HẠN

6.1. Hợp đồng này chấm dứt trước thời hạn trong trường hợp sau:

6.1.1. Các Bên thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng trước thời hạn.

- 6.1.2. Một trong hai Bên bị giải thể hoặc đình chỉ hoạt động, trong trường hợp này Hợp đồng sẽ kết thúc bằng cách thức do hai Bên thỏa thuận và/hoặc phù hợp với các quy định của Pháp luật hiện hành.
- 6.1.3. Bên B bị tước giấy phép liên quan đến hoạt động cung cấp dịch vụ máy chủ ảo MobiFone VPS.
- 6.1.4. Việc cung cấp dịch vụ không đem lại doanh thu cho các Bên trong vòng 06 (sáu) tháng liên tục.
- 6.1.5. Bên bị vi phạm Hợp đồng có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng 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.
- 6.1.6. Một trong hai Bên vi phạm hoặc không tuân thủ quy định của Hợp đồng gây ảnh hưởng nghiêm trọng đến hoạt động kinh doanh dịch vụ và/hoặc lợi ích của A; vi phạm các điều khoản về bảo mật gây ảnh hưởng bất lợi đến uy tín, quyền lợi thương mại hợp pháp của Bên kia.
- 6.1.7. Các trường hợp khác được quy định trong Hợp đồng.
- 6.2. Một trong hai Bên có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng nếu vi phạm quy định của pháp luật. Việc đơn phương chấm dứt Hợp đồng sẽ được thể hiện bằng văn bản gửi đến Bên kia.
- 6.3. Khi Hợp đồng chấm dứt trừ trường hợp đơn phương chấm dứt Hợp đồng, các Bên tiến hành 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. Sau khi thanh lý Hợp đồng, quan hệ Hợp đồng giữa các Bên kết thúc nhưng các Bên tiếp tục thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình theo Biên bản thanh lý Hợp đồng.

ĐIỀU 7. XÁC NHẬN PHÍ DỊCH VỤ VÀ THANH TOÁN

7.1 Xác định phí dịch vụ:

Phí sử dụng hệ thống dịch vụ được xác định bởi tổng phí dịch vụ máy chủ ảo thu được tiền từ khách hàng (không bao gồm VAT). Các Bên thống nhất rằng phí sử dụng hệ thống dịch vụ trả cho Bên B sẽ dựa trên phí dịch vụ đã thu được tiền hàng tháng từ Khách hàng sử dụng dịch vụ.

7.2 Đối soát số liệu và Thanh toán:

Bước 1: Trong 10 (mười) ngày làm việc đầu tiên của tháng T+1, Bên B sẽ xác nhận vào biên bản xác nhận số liệu với Bên A về phí sử dụng dịch vụ dựa vào số liệu doanh thu mà Bên A thực thu từ Khách hàng trong tháng T (số liệu Các Bên đã đối soát và thống nhất) và tỷ lệ quy định tại Phụ lục 01 của Hợp đồng này.

Bước 2: Sau khi Bên A và Bên B đã ký xác nhận số liệu, Bên B sẽ gửi cho Bên A hồ sơ thanh toán hợp lệ. Hồ sơ thanh toán hợp lệ bao gồm:

- Công văn đề nghị thanh toán của Bên B
- Hóa đơn tài chính hợp lệ
- Biên bản xác nhận chi phí sử dụng hệ thống dịch vụ
- Các chứng từ liên quan khác (nếu có)

Bước 3: Bên A thanh toán cho Bên B phần phí sử dụng dịch vụ theo đúng quy định của Hợp đồng này trong vòng 30 (ba mươi) ngày làm việc kể từ ngày Bên A nhận được đầy đủ hồ sơ thanh toán hợp lệ.

7.3 Việc thanh toán được thực hiện bằng đồng Việt Nam (VND) và chuyển khoản vào tài khoản ngân hàng của Bên B. Bên A chịu trách nhiệm trả phí ngân hàng liên quan đến việc thanh toán.

7.4 Các khoản thanh toán trong quá trình thực hiện hợp đồng sẽ được chuyển khoản vào tài khoản của Bên B như sau:

- **Tên đơn vị thụ hưởng:** Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC
- **Địa chỉ:** Tòa nhà CMC, phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy, TP. Hà Nội
- **Tài khoản số:** 0011007978888
- **Ngân hàng:** Ngân hàng TMCP Ngoại thương Việt Nam - CN Sở giao dịch

ĐIỀU 8. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN A

8.1. Nghĩa vụ của Bên A:

8.1.1. Phối hợp với Bên B 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 của Bên A và các chương trình phục vụ kết nối, trao đổi, cung cấp dữ liệu cho Bên B;

8.1.2. Phối hợp vận hành, khai thác hệ thống cung cấp dịch vụ đáp ứng nhu cầu của khách hàng;

8.1.3. Đảm bảo chất lượng và duy trì hoạt động ổn định của mạng lưới thông tin di động của Bên A để đáp ứng các yêu cầu sử dụng Dịch Vụ của Khách Hàng trong phạm vi cho phép theo tiêu chuẩn Việt Nam (“TCVN”) và tiêu chuẩn của Liên minh Viễn thông Quốc tế (“ITU”);

8.1.4. Phối hợp và hỗ trợ Bên B về kỹ thuật trong quá trình lắp đặt, cài đặt, kết nối hệ thống và xử lý sự cố (nếu có). Hỗ trợ Bên B tích hợp hạ tầng dịch vụ vào hệ thống của Bên A;

8.1.5. Xử lý các sự cố thuộc hệ thống máy móc, thiết bị của Bên A nhằm cung cấp và đảm bảo chất lượng Dịch vụ;

- 8.1.6.** Chủ trì việc thực hiện các chương trình quảng bá, tiếp thị, giới thiệu thông tin Dịch vụ đến các khách hàng.
- 8.1.7.** Trong trường hợp Bên A phối hợp với Bên B thực hiện các chương trình khuyến mại tặng không thu tiền hay giảm giá các nội dung cho thuê bao của Bên A nhằm mục đích quảng bá hình ảnh cho dịch vụ, hai Bên sẽ thương thảo và thống nhất bằng văn bản trước khi Bên A thực hiện.
- 8.1.8.** Bên A có thể yêu cầu Bên B phối hợp với Bên A đi gặp gỡ khách hàng hoặc tổ chức các cuộc hội thảo nhằm giới thiệu dịch vụ tới khách hàng.
- 8.1.9.** Hàng tháng có trách nhiệm xác nhận số liệu khách hàng sử dụng dịch vụ theo quy định tại Điều 7 của Hợp đồng và thanh toán với Bên B theo các điều khoản thanh toán được thể hiện trong Hợp đồng này.
- 8.1.10.** Bảo lưu quyền sở hữu đối với mọi tài sản và quyền sở hữu trí tuệ mà Bên A huy động để thực hiện Hợp đồng này.
- 8.1.11.** Chịu trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ khác được nêu tại Điều 4 Hợp đồng này và trong các Phụ lục đính kèm Hợp đồng này.

8.2. Quyền lợi của Bên A

8.2.1. Quyền miễn trừ trách nhiệm:

- Bên A chỉ đảm bảo trách nhiệm của mình trong phạm vi hợp tác với Bên B cung cấp cho khách hàng với các nội dung được quy định chi tiết tại Hợp đồng này và các Phụ lục đính kèm Hợp đồng này.
- Bên A được quyền miễn trừ trách nhiệm đối với các vấn đề không được đề cập đến trong Hợp đồng, các phụ lục đính kèm Hợp đồng và các rủi ro phát sinh với khách hàng liên quan đến hạn chế kỹ thuật của Bên B.
- Bên A được miễn trừ hoàn toàn mọi trách nhiệm liên quan đến các tranh chấp, mâu thuẫn hay khiếu nại về bản quyền tác giả, quyền sở hữu trí tuệ và các tranh chấp liên quan đối với dịch vụ mà Bên B cung cấp. Đồng thời, Bên B được loại trừ các trách nhiệm liên quan tới thương hiệu, nhãn hiệu dịch vụ thuộc về Bên A, do Bên A gán vào dịch vụ mà Bên B cung cấp để cung cấp cho Khách hàng.

8.2.2. Được quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng trong trường hợp sau đây:

- Dịch vụ cung cấp hệ thống vi phạm bản quyền khi có bằng chứng chứng minh vi phạm của các cơ quan có thẩm quyền.
- Bên B vi phạm quy định về bảo mật thông tin khách hàng đối với các dữ liệu có được từ quá trình kết nối tới hệ thống của Bên A.
- Các trường hợp khác theo qui định tại Hợp đồng này.

ĐIỀU 9. QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B

9.1 Nghĩa vụ của Bên B:

- 9.1.1.** Cung cấp dịch vụ máy chủ ảo MobiFone VPS do Bên B quản lý bao gồm: đầu tư và quản lý toàn bộ hệ thống, phần mềm, đảm bảo cung cấp hệ thống bao gồm cả phần nâng cấp, mở rộng, đảm bảo tính ổn định, độ tin cậy của hệ thống kỹ thuật và chất lượng phần mềm đáp ứng nhu cầu sử dụng của khách hàng của Bên A hiện tại và trong thời gian tiếp theo.
- 9.1.2.** Phối hợp chặt chẽ với Bên A để triển khai lắp đặt, cài đặt và tích hợp các hệ thống dịch vụ đảm bảo đúng theo thỏa thuận giữa hai Bên.
- 9.1.3.** Cam kết đảm bảo cung cấp dịch vụ tuân thủ đúng tiêu chuẩn kỹ thuật theo mô tả tại Hợp đồng này. Phát triển và bổ sung các tính năng mới của hệ thống phù hợp với nhu cầu thực tế của thị trường và đề xuất của Bên A.
- 9.1.4.** Phối hợp với Bên A trong việc vận hành và khai thác dịch vụ. Đảm bảo các điều kiện khai thác, sử dụng dịch vụ cho khách hàng trong phạm vi trách nhiệm của Bên B theo các nội dung quy định tại Hợp đồng này.
- 9.1.5.** Cung cấp cho Bên A chế độ hỗ trợ kỹ thuật hoàn chỉnh. Việc phát hiện sự cố là khi nhận được thông báo chính thức về sự cố từ phía Bên A. Bên B cam kết khắc phục sự cố trong vòng 8h kể từ lúc phát hiện sự cố, hỗ trợ kỹ thuật 24/24h trong ngày, 7/7 ngày trong tuần.
- 9.1.6.** Thông báo cho Bên A các thay đổi về nội dung, kỹ thuật của các ứng dụng trước thời hạn 07 (bảy) ngày làm việc, kể từ ngày có các thay đổi đó. Trước khi tiến hành nâng cấp hoặc thử nghiệm hệ thống ứng dụng phần mềm hoặc thay đổi tính năng của dịch vụ, Bên B phải thông báo trước cho Bên A bằng văn bản và được Bên A chấp thuận bằng văn bản.
- 9.1.7.** Phối hợp với Bên A xây dựng tài liệu hướng dẫn, chăm sóc khách hàng, thực hiện các chương trình quảng bá, tiếp thị, giới thiệu thông tin về dịch vụ đến với khách hàng;
- 9.1.8.** Thiết lập đội ngũ hỗ trợ Bên A giải quyết khiếu nại của khách hàng 24/24h trong ngày, 7/7 ngày trong tuần. Bên B cam kết xử lý, giải đáp các yêu cầu hỗ trợ giải quyết khiếu nại của khách hàng trong phạm vi trách nhiệm quy định tại các Phụ lục đính kèm Hợp đồng;
- 9.1.9.** Hàng tháng phối hợp thực hiện xác nhận số liệu và nhận thanh toán từ Bên A theo quy định tại Phụ lục kèm theo Hợp đồng này; Yêu cầu Bên A thanh toán đầy đủ phần giá trị dịch vụ phân phối theo thực thu từ khách hàng đúng thời hạn theo quy định của Hợp đồng này.

9.1.10. Chịu trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ khác được nêu tại Điều 4 của Hợp đồng và trong các Phụ lục đính kèm Hợp đồng này.

9.2 Quyền lợi của Bên B:

9.2.1. Được Bên A chi trả và thanh toán phí sử dụng hệ thống theo tỷ lệ cố định dựa trên phí dịch vụ đã thu được từ khách hàng hàng tháng theo quy định tại Điều 7 và Phụ lục I của Hợp đồng này.

9.2.2. Được quyền đề xuất thay đổi hoặc thay thế các tính năng của hệ thống đã cung cấp cho Bên A bằng các nội dung mới, có hiệu quả kinh doanh cao hơn nếu có sự đồng ý bằng văn bản của Bên A.

9.2.3. Giới hạn trách nhiệm cho Bên B:

Bên B khước từ và Bên A chấp nhận rằng trong mọi trường hợp, Bên B sẽ không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với các thiệt hại gián tiếp, ngẫu nhiên, hay mang tính hệ quả, không bị giới hạn bởi thiệt hại về lợi nhuận và doanh thu, thiệt hại về cơ hội kinh doanh, mất dữ liệu.

ĐIỀU 10. TRÁCH NHIỆM DO VI PHẠM HỢP ĐỒNG

Trường hợp một Bên không thực hiện đúng và/hoặc thực hiện không đầy đủ các nghĩa vụ quy định tại Hợp đồng phải chịu trách nhiệm như sau:

10.1. Phạt vi phạm:

Trường hợp các Bên vi phạm bất kỳ quy định, điều khoản nào của Hợp đồng và Phụ lục của Hợp đồng này, Bên bị vi phạm có quyền yêu cầu Bên vi phạm nộp một khoản tiền phạt vi phạm hợp đồng tương ứng 04% phần giá trị phân phối mà Bên A thanh toán cho Bên B trong tháng bị vi phạm cho 01 lần vi phạm. Tổng giá trị phạt vi phạm hợp đồng không vượt quá 08% phần giá trị phân phối mà Bên A thanh toán cho Bên B trong tháng bị vi phạm.

10.2. Bồi thường thiệt hại:

Ngoài khoản tiền phạt vi phạm Hợp đồng, khi một trong hai Bên không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ các điều khoản quy định trong Hợp đồng thì Bên vi phạm phải thực hiện bồi thường cho Bên bị vi phạm khoản tiền đền bù tối thiểu 05% phần giá trị phân phối mà Bên A thanh toán cho Bên B trong tháng bị vi phạm. Tổng giá trị bồi thường thiệt hại hợp đồng không vượt quá phần giá trị phân phối mà Bên A thanh toán cho Bên B trong tháng bị vi phạm.

ĐIỀU 11. SỰ KIỆN BẤT KHẢ KHÁNG

11.1 Sự kiện bất khả kháng là sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát của các bên, xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và mặc dù Bên gặp phải sự kiện bất khả kháng đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép nhưng vẫn không thể khắc phục được, bao gồm, nhưng không giới hạn những sự

kiện sau: hoả hoạn, lũ lụt, động đất, chiến tranh, khủng bố, dịch bệnh, quyết định của cơ quan có thẩm quyền, hệ thống Internet và trung tâm dữ liệu (hosting) bị gián đoạn do yếu tố hạ tầng đường truyền bị hư hỏng.

11.2 Việc một Bên không hoàn thành nghĩa vụ của mình do sự kiện bất khả kháng sẽ không phải là cơ sở để bên kia chấm dứt Hợp đồng. Tuy nhiên Bên bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng có nghĩa vụ phải:

- 11.2.1** Tiến hành các biện pháp ngăn ngừa hợp lý và các biện pháp thay thế cần thiết để hạn chế tối đa ảnh hưởng của sự kiện bất khả kháng gây ra.
- 11.2.2** Thông báo cho phía bên kia về sự kiện bất khả kháng ngay sau khi xảy ra sự kiện bất khả kháng.
- 11.2.3** Thực hiện các nghĩa vụ không bị ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng.
- 11.2.4** Tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ bị tạm ngừng ảnh hưởng bởi sự kiện bất khả kháng ngay sau khi tác động của sự kiện bất khả kháng chấm dứt.

11.3 Trong trường hợp sự kiện bất khả kháng xảy ra và kéo dài quá 90 ngày dẫn đến việc một Bên hoặc các Bên không thực hiện được các quyền và nghĩa vụ theo Hợp đồng này, các Bên có thể thoả thuận về việc chấm dứt Hợp đồng theo quy định của Hợp đồng này.

ĐIỀU 12. BẢO MẬT THÔNG TIN

- 12.1.** Trừ trường hợp sử dụng cho mục đích thực hiện Hợp đồng này, các Bên cam kết giữ bí mật tất cả các thông tin liên quan đến nội dung của Hợp đồng như nội dung Hợp đồng, thỏa thuận, cam kết giữa các bên, thông tin dịch vụ, giá dịch vụ, thông tin khách hàng,...và các thông tin khác có liên quan mà các bên được biết trong quá trình làm việc giữa các Bên. Các Bên không được tiết lộ hoặc để lộ thông tin trên cho bất kỳ Bên thứ ba nào khác trừ trường hợp bên còn lại đồng ý bằng văn bản hoặc theo quy định của pháp luật.
- 12.2.** Các quy định tại khoản 1 điều này ràng buộc các Bên về nghĩa vụ bảo mật không giới hạn về không gian, thời gian. Mọi vi phạm nghĩa vụ bảo mật dẫn đến thiệt hại cho một Bên (nếu có) sẽ được Bên vi phạm bồi thường các thiệt hại phát sinh theo thỏa thuận của hai Bên.

ĐIỀU 13. LUẬT ĐIỀU CHỈNH VÀ GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

- 13.1** Hợp đồng này được giải thích và điều chỉnh theo pháp luật Việt Nam. Các quyền, nghĩa vụ của các Bên và các nội dung khác chưa được quy định tại Hợp đồng này sẽ được điều chỉnh theo các quy định pháp luật có liên quan.
- 13.2** Mọi tranh chấp phát sinh từ việc xác lập, ký kết và thực hiện Hợp đồng này sẽ được các Bên ưu tiên giải quyết bằng thương lượng, hoà giải trên tinh thần thiện

- chí. Các Bên có trách nhiệm tiếp tục thực hiện các quyền và nghĩa vụ quy định tại Hợp đồng không có tranh chấp, trừ trường hợp các Bên có thoả thuận khác.
- 13.3 Trường hợp các Bên không thể giải quyết bằng con đường thương lượng, hòa giải, mọi tranh chấp phát sinh từ hoặc liên quan đến Hợp đồng này sẽ được giải quyết tại Tòa án nhân dân thành phố Hà Nội. Toàn bộ chi phí phát sinh trong quá trình giải quyết tranh chấp sẽ do Bên thua kiện chịu theo phán quyết của Tòa án.
- 13.4 Quyền khấu trừ: Các Bên thống nhất rằng Bên A có quyền khấu trừ mọi khoản tiền hay nghĩa vụ mà Bên A phải thanh toán cho Bên B từ các khoản tiền hoặc nghĩa vụ mà Bên A phải thanh toán cho Bên B theo Hợp đồng này.
- 13.5 Trường hợp có bất kỳ điều khoản, điều kiện nào của Hợp Đồng này không thể thực thi hoặc bị vô hiệu do thoả thuận trái với quy định của pháp luật thì các điều khoản, điều kiện còn lại của Hợp Đồng vẫn được đảm bảo thi hành.

ĐIỀU 14. THÔNG BÁO

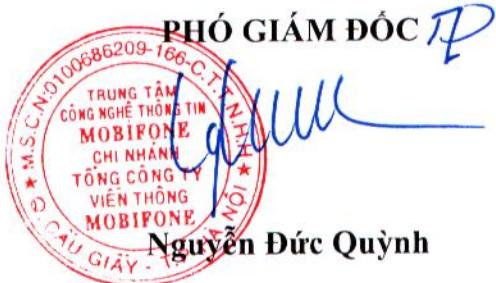
- 14.1. Các Bên có trách nhiệm thông báo cho Bên còn lại về đầu mối có thẩm quyền liên hệ công việc liên quan đến Hợp đồng này.
- 14.2. Trừ trường hợp có thoả thuận khác, thông báo chỉ có giá trị pháp lý với Bên còn lại khi thể hiện bằng văn bản và chuyển theo một trong các hình thức văn bản trao tay, fax hoặc email của người có thẩm quyền. Thông báo thể hiện bằng điện thoại chỉ có giá trị tham khảo.
- 14.3. 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.
- 14.4. 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.

ĐIỀU 15. ĐIỀU KHOẢN THI HÀNH

- 15.1. Hợp đồng này có hiệu lực kể từ ngày ký. Kể từ ngày Hợp đồng này có hiệu lực, các nội dung cam kết, thoả thuận (nếu có) giữa các Bên có nội dung trái với quy định của Hợp đồng này hết hiệu lực thi hành.
- 15.2. Các Bên cam kết tuân thủ đầy đủ các điều khoản và điều kiện đã thỏa thuận tại Hợp đồng này với tinh thần thiện chí, trung thực và tạo điều kiện thuận lợi cho nhau trong quá trình thực hiện.
- 15.3. Hợp đồng 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.
- 15.4. Sự vô hiệu hoặc mất hiệu lực một phần hoặc toàn bộ một điều khoản của Hợp đồng này không làm ảnh hưởng tới, làm mất hiệu lực, hoặc làm vô hiệu các điều khoản còn lại và toàn bộ Hợp đồng

15.5. Hợp đồng 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 HỢP PHÁP BÊN A



ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP BÊN B



PHỤ LỤC I: BẢNG GIÁ GÓI DỊCH VỤ MÁY CHỦ ẢO

(Kèm theo Hợp đồng số 111/2021/MOBIFONE-CMC/HĐHT

ký ngày 01 tháng 11 năm 2021)

1. Chi tiết các gói dịch vụ

		Gói dịch vụ					
Gói	Cấu hình	Chi phí (VNĐ/kỳ hạn)					
		Trả trước 1 tháng		Trả trước 6 tháng		Trả trước 12 tháng	
		Ổ cứng SSD	Ổ cứng HDD	Ổ cứng SSD	Ổ cứng HDD	Ổ cứng SSD	Ổ cứng HDD
mVPS 1	CPU: 1 Core RAM: 1 GB Lưu trữ: 20 GB	240.000	190.000	1.380.000	1.090.000	2.650.000	2.100.000
mVPS 2	CPU: 2 Core RAM: 2 GB Lưu trữ: 40 GB	480.000	380.000	2.760.000	2.200.000	5.300.000	4.200.000
mVPS 3	CPU: 4 Core RAM: 4 GB Lưu trữ: 100 GB	1.020.000	770.000	5.870.000	4.400.000	11.260.000	8.500.000
mVPS 4	CPU: 4 Core RAM: 8 GB Lưu trữ: 100 GB	1.380.000	1.130.000	7.900.000	6.500.000	15.200.000	12.500.000
mVPS 5	CPU: 8 Core RAM: 16 GB Lưu trữ: 200 GB	2.760.000	2.260.000	15.900.000	13.000.000	30.470.000	24.950.000
mVPS 6	CPU: 8 Core RAM: 32 GB Lưu trữ: 200 GB	4.200.000	3.700.000	24.200.000	21.300.000	46.300.000	40.800.000
Cấu hình mua thêm							
Cấu hình		Số lượng			Chi phí (VNĐ/tháng)		
CPU		1 CPU			100.000		
RAM		1 GB			100.000		
SSD		10 GB			35.000		

TC.P*
04

TD
LW

HDD	10 GB	20.000
IP Public	1	120.000
Backup	10 GB	15.000

- *Hình thức thanh toán: Trả trước.*
- *Giá dịch vụ đã bao gồm chi phí hỗ trợ cài đặt ban đầu.*
- *Giá dịch vụ chưa bao gồm phí license của hệ điều hành Window.*
- *Giá dịch vụ chưa bao gồm VAT.*

2. Nguyên tắc chi trả phí sử dụng hệ thống

Tỷ lệ chi trả phí sử dụng hệ thống	MobiFone	CMC
Kể từ khi chính thức cung cấp	20%	80%

PHỤ LỤC II: TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC BÊN
(Kèm theo Hợp đồng số 111/2021/MOBIFONE-CMC/HĐHT
ký ngày 01 tháng 11 năm 2021)

STT	Nội dung triển khai	Trách nhiệm các bên	
		MOBIFONE	CMC
SẢN PHẨM			
1	Phát triển giải pháp		x
2	Chịu trách nhiệm cung cấp nội dung cho sản phẩm dịch vụ (phần mềm, phần cứng)		x
HẠ TẦNG			
3	Cung cấp hạ tầng		x
4	Đảm bảo hạ tầng kết nối cho sản phẩm dịch vụ	x	x
PHÂN PHỐI BÁN HÀNG & PR MARKETING			
5	Thực hiện triển khai công tác kinh doanh, PR & Marketing cho sản phẩm dịch vụ	x	
THANH TOÁN			
6	Thực hiện thu hồi thanh toán từ khách hàng sau khi ký kết hợp đồng và cung cấp sản phẩm dịch vụ	x	
CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG VÀ HẬU MÃI			
7	Hỗ trợ, tư vấn, giải quyết phản ánh của khách hàng	x	x
8	Quản lý vận hành khai thác sản phẩm dịch vụ	x	x
BẢO HÀNH			
9	Tối ưu, nâng cấp dịch vụ sản phẩm		x

PHỤ LỤC III: PHƯƠNG ÁN ĐỐI SOÁT VÀ CHI TRẢ CHI PHÍ SỬ DỤNG HỆ THỐNG DỊCH VỤ

(Kèm theo Hợp đồng số 111/2021/MOBIFONE-CMC/HĐHT

ký ngày 01 tháng 11 năm 2021)

Bước	Tên bước thực hiện	Diễn giải	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Bộ phận thực hiện	Hồ sơ lưu trữ (nếu có)
1	Tổng hợp số liệu phí thực thu trong tháng T	Bên A căn cứ trên Biên bản xác nhận phí dịch vụ thực thu trong tháng T	Bên A	Ngày 10/tháng T+1	Bộ phận phụ trách đối soát, thanh toán	
2	Gửi Biên bản xác nhận chi phí sử dụng hệ thống dịch vụ cho Bên B	Bên A gửi bản ký số Biên bản xác nhận chi phí sử dụng hệ thống dịch vụ theo Mẫu Biên bản tại Phụ lục V của Hợp đồng này cho Bên B qua hệ thống của bên A để Bên B kiểm tra và ký số Biên bản	Bên A	Trong vòng 02 ngày	Bộ phận phụ trách đối soát, thanh toán	
3	Kiểm tra và ký Biên bản xác nhận chi phí sử dụng hệ thống dịch vụ	Bên B thực hiện kiểm tra số liệu do Bên A gửi tại bước 2 và ký xác nhận trên hệ thống của bên A.	Bên A, Bên B	Trong vòng 03 ngày	Bộ phận phụ trách đối soát, thanh toán	Biên bản xác nhận chi phí sử dụng hệ thống dịch vụ
4	Gửi bộ hồ sơ thanh toán cho Bên A	Đối tác thực hiện gửi hồ sơ thanh toán theo quy định cho Bên A.	Bên B	Trước ngày 20/tháng T+1	Bộ phận phụ trách đối soát,	Bộ hồ sơ thanh toán của Bên B

		Hồ sơ bao gồm: Hóa đơn GTGT, giấy đề nghị thanh toán.			thanh toán	
5	Thực hiện thanh toán cho Bên B	Bên A thực hiện kiểm tra bộ hồ sơ thanh toán do Bên B gửi và tiến hành thanh toán cho Bên B theo quy định.	Bên A	Trong vòng 30 ngày sau khi nhận được đủ hồ sơ thanh toán	Bộ phận phụ trách thanh toán	Hồ sơ thanh toán

PHỤ LỤC IV: QUY TRÌNH CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG

(Kèm theo Hợp đồng số 111/2021/MOBIFONE-CMC/HDHT

ký ngày 01 tháng 11 năm 2021)

Quy trình này được xây dựng trên nguyên tắc tự nguyện, tạo điều kiện thuận lợi trong công tác giải đáp thông tin và giải quyết khiếu nại của khách hàng sử dụng dịch vụ giữa Bên A và Bên B.

I. MỤC ĐÍCH

- Giúp khách hàng biết đầy đủ thông tin và hướng dẫn sử dụng dịch vụ;
- Giúp khách hàng giải quyết các khiếu nại phát sinh trong quá trình sử dụng dịch vụ;
- Đảm bảo việc hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ theo đúng quy định và đạt chất lượng cao, nâng cao uy tín của hai Bên.

II. ĐỊNH NGHĨA

- Khách hàng: Là các doanh nghiệp, khách hàng muốn sử dụng dịch vụ của Bên A.
- Yêu cầu của khách hàng: Là những đề nghị của khách hàng (về dịch vụ, phí, thủ tục thanh toán, tài khoản...) mà Bên A và Bên B tiếp nhận được;
- Khiếu nại về dịch vụ: Là phản ánh của khách hàng không hài lòng về phí, hình thức thanh toán, chất lượng dịch vụ được phản ánh tới Bên A và Bên B qua tổng đài chăm sóc khách hàng, nhân viên AM/Đại lý của Bên A.

III. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

Giải đáp, hỗ trợ khách hàng sử dụng dịch vụ

- Hình thức giải đáp, hỗ trợ khách hàng:
 - + Hỗ trợ gián tiếp: Hỗ trợ khách hàng qua điện thoại hotline, email.
 - + Hỗ trợ trực tiếp: Hỗ trợ tại địa điểm của khách hàng.
- Khách hàng có thể yêu cầu được hỗ trợ, giải đáp gián tiếp (qua các kênh trên) hoặc trực tiếp tại địa điểm của nhà cung cấp dịch vụ.

Khiếu nại của khách hàng

- Các hình thức khiếu nại về dịch vụ, khách hàng có thể sử dụng điện thoại hotline, email.

IV. TRÁCH NHIỆM CỦA CÁC BÊN TRONG QUÁ TRÌNH HỖ TRỢ VÀ GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI CỦA KHÁCH HÀNG:

1. Hỗ trợ khách hàng

- Bên A có trách nhiệm hỗ trợ khách hàng khi có thắc mắc về tính phí dịch vụ.
- Bên B có trách nhiệm hỗ trợ khách hàng trong quá trình sử dụng dịch vụ.
- Các hình thức hỗ trợ khách hàng bao gồm:
 - + Gọi đến số điện thoại hỗ trợ khách hàng;

- + Gửi email yêu cầu hỗ trợ đến hộp thư.
- Bên B có trách nhiệm gửi các thông tin cập nhật về dịch vụ cho Bên A để phối hợp hỗ trợ cung cấp thông tin cho khách hàng.

2. Giải quyết khiếu nại

- Hai Bên có trách nhiệm phối hợp giải quyết khiếu nại của khách hàng trong thời gian sớm nhất có thể;
- Mỗi Bên có trách nhiệm xác định và khắc phục các nguyên nhân gây ra do lỗi của mình. Nếu khiếu nại phát sinh do lỗi của Bên nào thì Bên đó có trách nhiệm về các hậu quả phát sinh.

V. PHẠM VI ÁP DỤNG

- Quy trình này áp dụng trong việc giải quyết khiếu nại cho các khách hàng sử dụng dịch vụ.
- Quy trình này áp dụng trong việc giải quyết các khiếu nại của khách hàng gửi đến:
 - + Bộ phận chăm sóc khách hàng của Bên A; các AM/Đại lý.
 - + Các bộ phận hỗ trợ khách hàng của Bên B;
- Quy trình này áp dụng tại các đơn vị liên quan trong việc giải quyết khiếu nại.

VI. TRÁCH NHIỆM

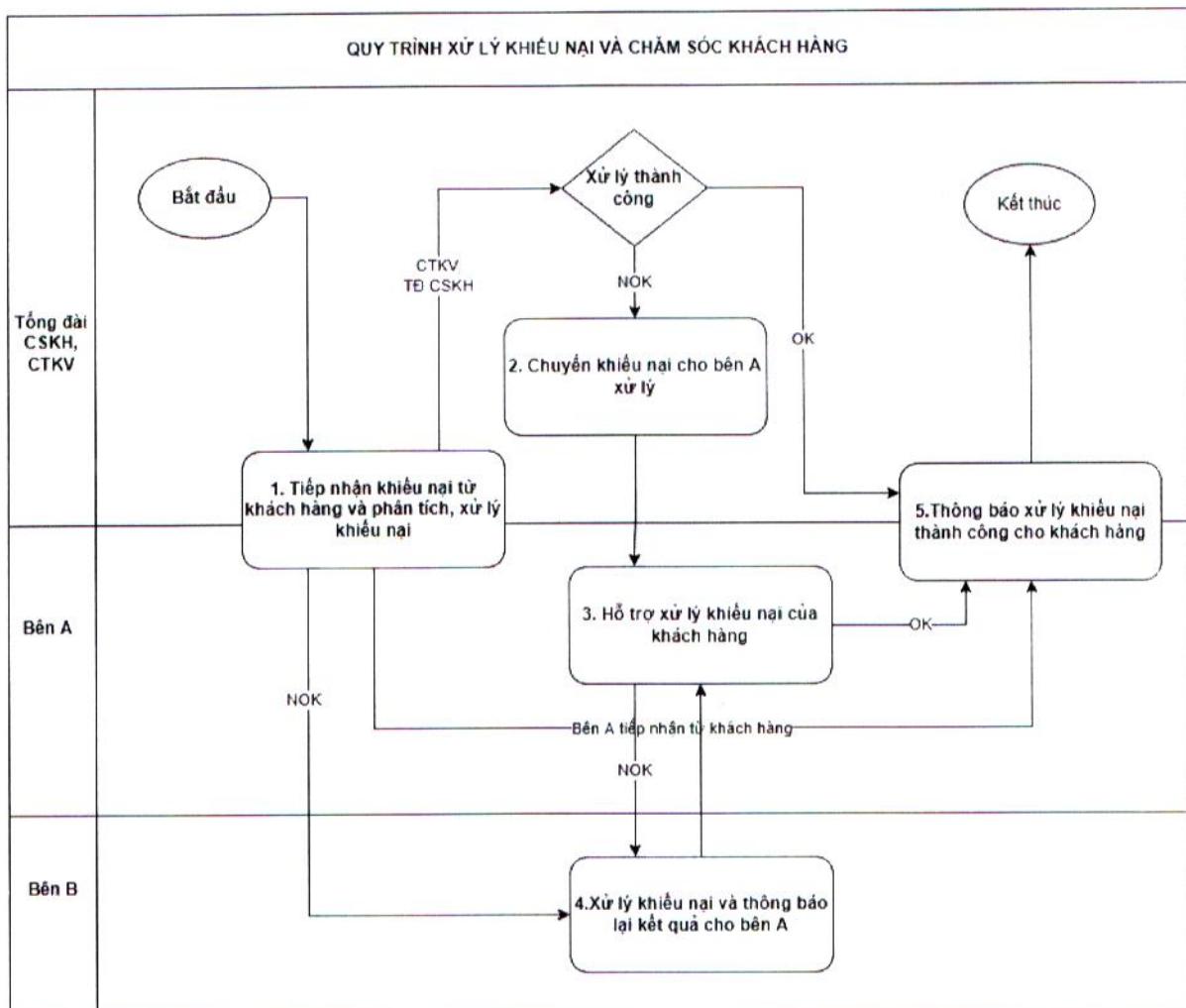
1. Bên B

- Tiếp nhận khiếu nại từ Bên A, kiểm tra phân loại, gửi các đơn vị liên quan để xác minh, tiếp nhận kết quả và trả lời khách hàng;
- Giải quyết dứt điểm các trường hợp khiếu nại của khách hàng do lỗi của Bên B, không để khách hàng sang Bên A khiếu kiện lại;
- Thông báo kết quả giải quyết các trường hợp khiếu nại tiếp nhận từ Bên A chuyển sang;

2. Bên A

- Đầu mối tiếp nhận khiếu nại, yêu cầu hỗ trợ từ khách hàng;
- Gửi yêu cầu sang Bên B để 2 bên phối hợp xử lý.
- Phối hợp kiểm tra, xác minh, xử lý và kết luận trả lời những khiếu nại từ khách hàng;
- Chủ trì theo dõi giải quyết công tác giải quyết khiếu nại đúng thời gian quy định;
- Thực hiện tổng hợp, thống kê, cập nhật và lưu trữ đầy đủ hồ sơ khiếu nại của khách hàng;

a. Quy trình xử lý khiếu nại và chăm sóc khách hàng



b. Diễn giải Quy trình:

Bước	Tên bước thực hiện	Thực hiện	Đơn vị thực hiện	Bộ phận thực hiện	Thời gian yêu cầu
1	Tiếp nhận khiếu nại từ khách hàng và phân tích xử lý khiếu nại	<p>Hỗ trợ Cấp 1:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Kênh tiếp nhận khiếu nại <ul style="list-style-type: none"> + Tổng đài chăm sóc khách hàng (18001090 hoặc 9090 nhánh số 3) + Công ty khu vực (CTKV: AM/Đại lý). - Trên cơ sở phân tích, phân loại yêu cầu khiếu nại, điện thoại viên/CTKV (AM/Đại lý)/Bên A thực hiện giải đáp, trả lời khách hàng. - Điện thoại viên có thể phối hợp với AM phụ trách KH để giải quyết khiếu nại (nếu cần). 	Tổng đài viên, AM/Đại lý, Bộ phận tiếp nhận, xử lý khiếu nại	Tổng đài CSKH, CTKV, Bên A	Trong vòng ½ ngày

		<ul style="list-style-type: none"> - AM/Đại lý có thể liên hệ với các bộ phận kỹ thuật, kinh doanh, kế toán CTKV (Phòng Dịch vụ kỹ thuật, Phòng KHDN, Phòng Kế toán) tùy theo lĩnh vực phụ trách, yêu cầu khiếu nại liên quan để được hỗ trợ xử lý. - Nếu Điện thoại viên/CTKV không xử lý thành công -> chuyển sang bước 2. - Nếu Điện thoại viên/CTKV/Bên A xử lý thành công -> chuyển sang bước 5. 			
2	Chuyển khiếu nại cho Bên A xử lý	<p>Hỗ trợ Cấp 2:</p> <ul style="list-style-type: none"> - CTKV/Tổng đài viên gửi yêu cầu tới TT.CNTT để yêu cầu giải quyết. Kênh liên lạc gửi yêu cầu qua hệ thống hỗ trợ (Support) của Bên A là: <ul style="list-style-type: none"> + Email: support.cntt@mobifone.vn hoặc support.cloud@mobifone.vn + Thời gian tiếp nhận thông tin hỗ trợ (1h) + Số hotline 0896151617 hoặc 0936208285 hoặc Hệ thống Ticket hỗ trợ dịch vụ CNTT 	Tổng đài CSKH, CTKV	Tổng đài viên, Bộ phận xử lý khiếu nại CTKV	Trong vòng ½ ngày
3	Bên A hỗ trợ xử lý khiếu nại của khách hàng	Bên A tiếp nhận thông tin từ CTKV/Tổng đài viên ở bước 2, xử lý khiếu nại và thông báo cho CTKV/Tổng đài viên khi xử lý thành công -> bước 5	Bên A	Bộ phận xử lý khiếu nại	Tùy theo mức độ yêu cầu nhưng tối đa không quá 02 ngày
4	Bên B hỗ trợ xử lý khiếu nại của khách hàng	<ul style="list-style-type: none"> - Bên A chuyển cho Bên B phối hợp để giải quyết khiếu nại cho khách hàng ở bước 4 (nếu cần). Kênh liên lạc gửi yêu cầu qua hệ thống hỗ trợ của Bên B là: <ul style="list-style-type: none"> + Hotline: 19002010 + Email: support@cmctelecom.vn 	Bên B	Bộ phận xử lý khiếu nại	Tùy theo mức độ yêu cầu nhưng tối đa không

				quá 02 ngày
5	Thông báo xử lý khiếu nại thành công cho khách hàng	<p>Nếu Tổng đài viên/CTKV/Bên A chủ động xử lý thành công khiếu nại ở bước 1: Tổng đài viên/CTKV/Bên A thực hiện gửi thông báo xử lý sự cố thành công cho khách hàng.</p> <p>Nếu Bên A hỗ trợ Tổng đài viên/CTKV giải quyết khiếu nại: Bên A thông báo xử lý khiếu nại thành công tới Tổng đài viên/CTKV qua kênh Hệ thống hỗ trợ (Support) của Bên A để Tổng đài viên/CTKV thông báo tới khách hàng.</p> <p>Nếu Bên B hỗ trợ Bên A giải quyết khiếu nại: Bên B thông báo xử lý khiếu nại thành công tới Bên A qua kênh Hệ thống hỗ trợ (Support) của Bên A để Bên A thông báo tới khách hàng</p>	Tổng đài CSKH, CTKV, Bên A	Tổng đài viên, AM/Đại lý, Bộ phận tiếp nhận, xử lý khiếu nại. Trong vòng 1 giờ

PHỤ LỤC V:

BIÊN BẢN XÁC NHẬN CHI PHÍ SỬ DỤNG HỆ THỐNG DỊCH VỤ MÁY CHỦ ẢO MOBIFONE VPS

(Kèm theo Hợp đồng số 111/2021/MOBIFONE-CMC/HDHT

ký ngày 01 tháng 11 năm 2021)

Căn cứ vào Hợp đồng số ký ngày và các Phụ lục kèm theo giữa Trung tâm Công nghệ Thông tin MobiFone – Chi nhánh Tổng công ty Viễn thông MobiFone và Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC.

Hôm nay ngày ... tháng (T+1) năm ..., Trung tâm Công nghệ Thông tin MobiFone – Chi nhánh Tổng công ty Viễn thông MobiFone (Bên A) và Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC (Bên B) cùng thống nhất phí sử dụng hệ thống dịch vụ máy chủ ảo mà Bên A chi trả cho Bên B, cụ thể như sau:

TT	Dịch vụ	Mã dịch vụ	Phí dịch vụ thực thu tháng T/năm...	Tổng phí dịch vụ thực thu	Phí sử dụng hệ thống dịch vụ chi trả cho bên B
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)=(5)*80%
1	MobiFone VPS				
Tổng cộng (chưa bao gồm thuế GTGT)					
Thuế GTGT (10%)					
TỔNG CỘNG					

Bảng chữ: đồng./.

Biên bản này được lập thành 4 bản, mỗi bên giữ 2 bản có giá trị pháp lý như nhau.

ĐẠI DIỆN BÊN A
TRUNG TÂM CÔNG NGHỆ THÔNG TIN MOBIFONE

Đ/010290
ĐẠI DIỆN BÊN B

CÔNG TY CỔ PHẦN
HẠ TẦNG VIỄN THÔNG
CMC

TRUNG TÂM CÔNG NGHỆ THÔNG TIN MOBIFONE

CÔNG TY CỔ PHẦN
HẠ TẦNG VIỄN THÔNG
CMC

Nguyễn Đức Quỳnh

Đ/010290
HÀ NỘI
CÔNG TY CỔ PHẦN
HẠ TẦNG VIỄN THÔNG
CMC

Trọng Thanh

10/11/2021
Hà Nội

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Nguyễn Đức Quỳnh	Phó giám đốc - Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone	26/05/2023 17:39:23	-
2	Lèu Thị Thùy	Trưởng BU - BU Hóa đơn điện tử	26/05/2023 09:25:06	Kính trình LĐTT phê duyệt

Ngô Duy Tân tan.ngoduy@mobi.vn tan.ngoduy@mobi.vn 30/05/2023 11:32:59

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE
TRUNG TÂM
CÔNG NGHỆ THÔNG TIN MOBIFONE

Số: 423/TT.CNTT-KD

V/v Hướng dẫn nghiệp vụ chính sách demo dịch vụ
MobiFone Invoice

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 26 tháng 5 năm 2023

Kính gửi: Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1,2,3,4,5,6,7,8,9;

Căn cứ kết luận của Lãnh đạo Tổng công ty tại Hội nghị triển khai kế hoạch sản xuất kinh doanh Quý II/2023;

Căn cứ văn bản số 1489/MOBIFONE-KHDN ngày 17/04/2023 Tổng giám đốc về việc điều chỉnh chính sách kinh doanh dịch vụ MobiFone Invoice năm 2023;

Căn cứ thực tế triển khai kinh doanh giải pháp MobiFone Invoice trên thị trường.

Nhằm mục tiêu đẩy mạnh kinh doanh dịch vụ công nghệ thông tin của MobiFone, Trung tâm CNTT triển khai mô hình Demo dịch vụ MobiFone Invoice để đáp ứng nhu cầu thị trường và gia tăng doanh thu dịch vụ. Trung tâm CNTT hướng dẫn các đơn vị triển khai chính sách Demo dịch vụ MobiFone Invoice đến khách hàng theo nội dung chính sách trong văn bản số 1489/MOBIFONE-KHDN, cụ thể như sau:

1. Phạm vi và đối tượng áp dụng

- Đối tượng áp dụng: toàn bộ khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ MobiFone Invoice.
- Phạm vi áp dụng: toàn quốc.

2. Thời gian áp dụng và trải nghiệm

- Thời gian áp dụng: từ 01/06/2023 đến khi có thông báo mới.
- Thời gian trải nghiệm Demo: tối đa 1 tháng kể từ ngày kích hoạt Demo.
- Quy định khác: theo quy định hiện hành của dịch vụ.

3. Hướng dẫn thực hiện

- Hướng dẫn chi tiết theo Phụ Lục 01 (kèm theo)

4. Tổ chức triển khai

- Các CTKV cử 1 nhân sự kỹ thuật thuộc TT.CNS làm đầu mối Admin CTKV gửi thông tin bao gồm: Họ và tên, Đơn vị, Email, Số điện thoại về đầu mối TT.CNTT.
- TT.CNTT sẽ cẩn cứ thông tin email đầu mối các khu vực cung cấp để khởi tạo tài khoản Admin cho từng CTKV. Admin CTKV thực hiện khai báo cho khách hàng dùng thử dịch vụ MobiFone Invoice theo hướng dẫn tại phụ lục kèm theo văn bản này.
- Đầu mối triển khai tại TT.CNTT ông: Ngô Duy Tân, email: tan.ngoduy@mobi.com.vn, SĐT: 0774 372 792.

Trân trọng ./.

Người nhận:

- Như trên;
- Ông Nam PTGD (để b/c);
- Anh Hùng GĐTT (để b/c);
- Ban KHDN, CNTT (để p/h);
- Lưu: VT, P.KD.

**KT. GIÁM ĐỐC
PHÓ GIÁM ĐỐC**

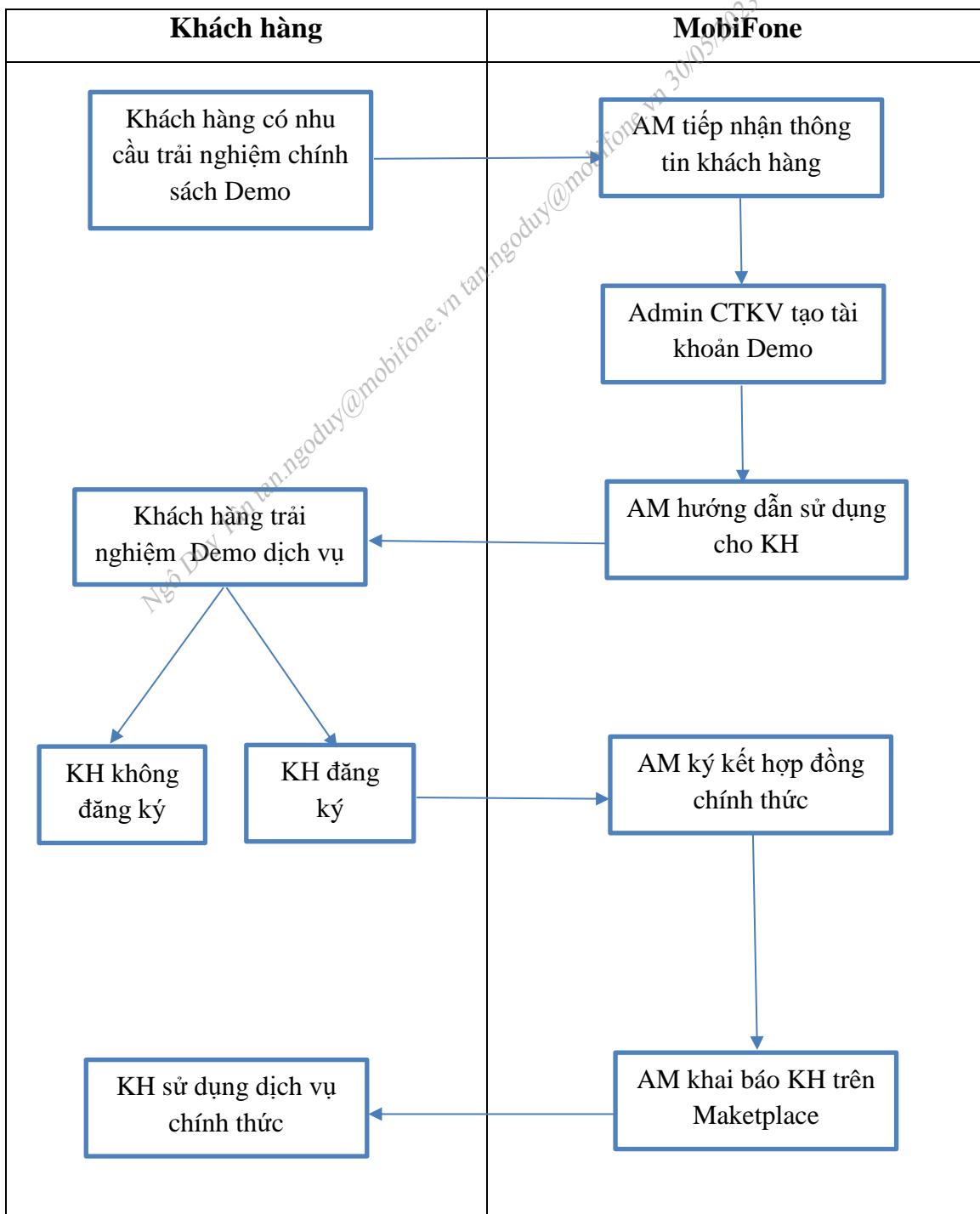


Nguyễn Đức Quỳnh

Phụ lục I
HƯỚNG DẪN NGHIỆP VỤ CHÍNH SÁCH DEMO DỊCH VỤ MOBIFONE
INVOICE

(Kèm theo công văn số /TT.CNTT-PKD của Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone)

1. Sơ đồ quy trình



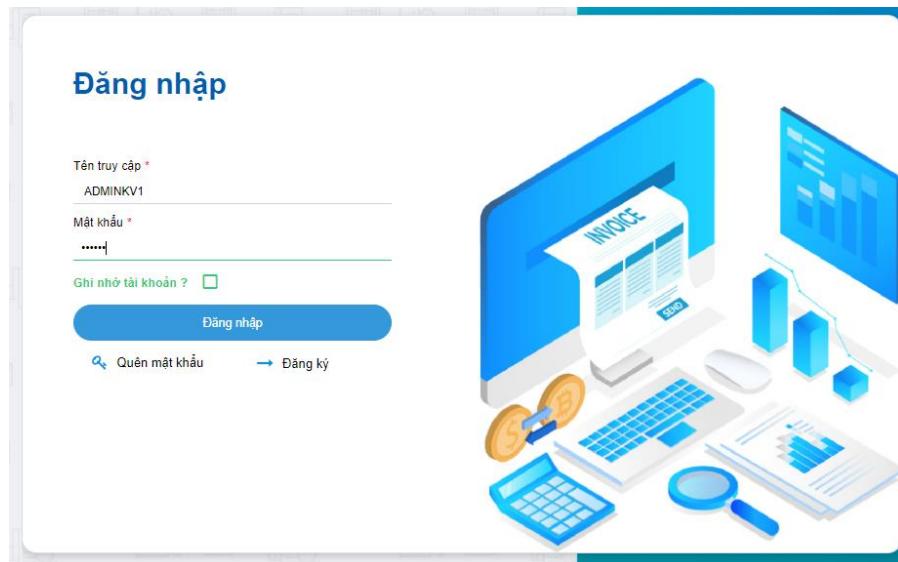
2. Diễn giải quy trình

Bước	Thực hiện	Thời gian
1	Tiếp nhận thông tin khách hàng Khách hàng có nhu cầu trải nghiệm chính sách Demo cung cấp thông tin cho AM.	
2	Khởi tạo tài khoản Demo AM liên hệ Admin CTKV để khởi tạo tài khoản Demo cho khách hàng, hỗ trợ hướng dẫn khách hàng trải nghiệm dịch vụ sau khi được cấp tài khoản qua email đăng ký.	
3	Khách hàng trải nghiệm dịch vụ Khách hàng sau khi nhận tài khoản sẽ được trải nghiệm dịch vụ hóa đơn điện tử với đầy đủ các chức năng như đăng ký, thay đổi thông tin, tạo mới, in, sửa, xóa, phát hành, báo cáo hóa đơn,.... Sau thời gian trải nghiệm khách hàng đưa ra quyết định đăng ký sử dụng chính thức hoặc không đăng ký sử dụng dịch vụ.	Tối đa 1 tháng kể từ ngày tạo tài khoản
4	Ký kết hợp đồng Khách hàng đồng ý đăng ký dịch vụ, AM khởi tạo hợp đồng ký kết với khách hàng sau đó khai báo thông tin khách hàng và gói cước đăng ký trên Marketplace.	
5	Hoàn tất và sử dụng dịch vụ Sau khi AM khai báo thông tin hợp đồng khách hàng trên Marketplace, khách hàng sẽ nhận được thông tin tài khoản sử dụng chính thức với đầy đủ chức năng như khi trải nghiệm.	

3. Quy trình thực hiện

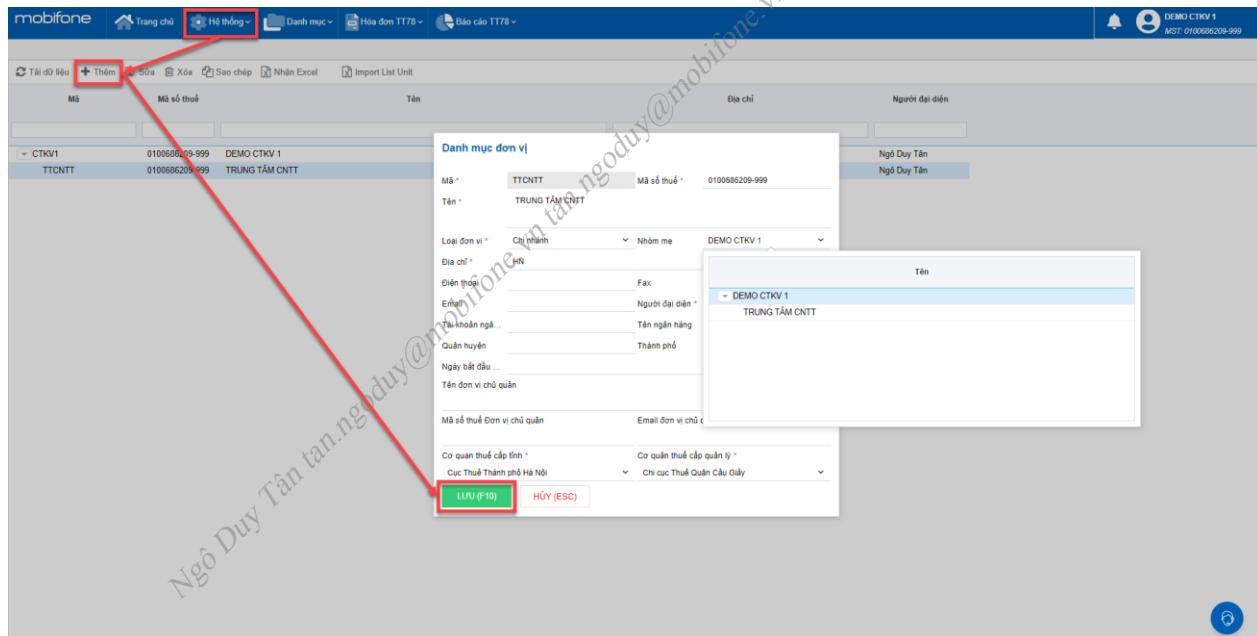
- Bước 1: Đăng nhập hệ thống

Quản trị khu vực đăng nhập tài khoản Quản trị được cung cấp trên site <http://mobiinvoice.vn:9000/>



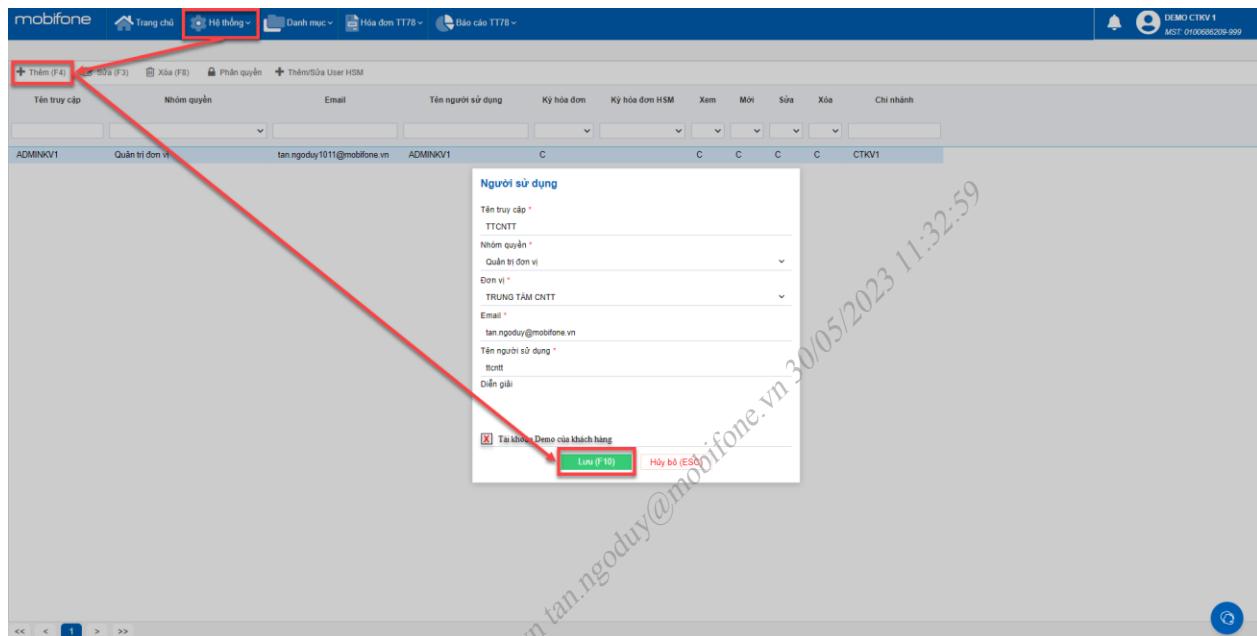
- Bước 2: Khai báo thông tin khách hàng

- Click mục “**Hệ thống**” -> “**Quản lý doanh nghiệp**” -> “**Danh sách đơn vị**” chọn “**Thêm mới**” để thêm thông tin khách hàng, sau đó bấm “**Lưu**”.
- Lưu ý: Mục “**Nhóm mẹ**” nếu khách hàng đăng ký có mô hình chi nhánh con của một đơn vị khởi tạo trước đó sẽ chọn nhóm mẹ là tên đơn vị cha, các trường hợp đơn lẻ sẽ chọn theo hết nhóm mẹ là CTKV.*



- Bước 3: Khai báo tài khoản khách hàng

- Click mục “**Hệ thống**” -> “**Quản trị hệ thống**” -> “**Người sử dụng**” chọn “**Thêm mới**” để thêm thông tin khởi tạo tài khoản cho khách hàng, sau đó bấm “**Lưu**”.
- Chọn đúng đơn vị đã khởi tạo cho KH, tích vào mục “**Tài khoản Demo của khách hàng**” để khởi tạo đúng tài khoản theo chính sách Demo.*



Khi thêm mới xong hệ thống sẽ gửi thông tin tài khoản mới khởi tạo về email đăng ký của khách hàng, khi đó khách hàng đã có thể trải nghiệm sử dụng dịch vụ.

Số: 3297/MOBIFONE-KD
V/v hướng dẫn triển khai kinh doanh
dịch vụ Trung tâm liên lạc 3C

Hà Nội, ngày 02. tháng 6. năm 2017

Kính gửi:

- Ban Kinh doanh;
- Ban Kế toán;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.

Căn cứ quyết định số 920/QĐ-MOBIFONE-CNTT ngày 24/05/2017 về việc Cung cấp dịch vụ Trung tâm liên lạc Cloud Contact Center (3C)

Nay Tổng Công ty hướng dẫn các đơn vị triển khai kinh doanh dịch vụ Trung tâm liên lạc (3C) cho khách hàng doanh nghiệp, cụ thể như sau:

I. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

1. Chính sách bán hàng:

- 1.1 Đối tượng khách hàng: Tất cả các tổ chức, doanh nghiệp không giới hạn quy mô, ngành nghề, vị trí địa lý, có nhu cầu một hệ thống CSKH với tính năng
- 1.2 Chính sách giá: Chi tiết tại phụ lục 01
- 1.3 Tỷ lệ phí phát triển và phí duy trì dịch vụ

Kênh phân phối	Đại lý phân phối	Nhân viên AM
KHDN phát triển mới (tháng đầu tiên)	20%	5%
KHDN duy trì sử dụng dịch vụ tính từ tháng thứ 2	20%	4%

2. Mô hình kinh doanh

Trung tâm CNTT và các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực có thể triển khai các mô hình phân phối dịch vụ 3C tùy theo nhu cầu thực tế, cụ thể như sau:

2.1 Mô hình kinh doanh dịch vụ 3C tại Trung tâm CNTT

- Mô hình 1: Trung tâm CNTT trực tiếp bán dịch vụ tới các KHDN.

- Mô hình 2: Trung tâm CNTT ký hợp đồng Đại lý phân phối dịch vụ 3C với các Đại lý phân phối, phối hợp cùng Tổng Công ty, chủ yếu hướng đến tập Khách hàng Chính phủ và Khách hàng chiến lược.
- Mô hình 3: Trung tâm CNTT ký hợp đồng Đại lý phân phối dịch vụ 3C với các Đại lý phân phối trực tuyến.
- Mô hình 4: Trung tâm CNTT hợp tác với các Đối tác để liên kết các dịch vụ, dịch vụ với nhau nhằm cung cấp những dịch vụ đáp ứng nhu cầu toàn diện hơn của KHDN.

2.2 Mô hình kinh doanh dịch vụ 3C tại các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực:

- Mô hình 1: Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực trực tiếp bán dịch vụ 3C tới các KHDN.
- Mô hình 2: Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực ký hợp đồng đại lý phân phối dịch vụ 3C với các Đại lý tại địa bàn.

II. QUY ĐỊNH VỀ VIỆC PHÓI HỢP TRIỂN KHAI PHÂN PHỐI DỊCH VỤ 3C

Chi tiết tại Phụ lục 02

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Ban Kinh doanh

- Chủ trì hướng dẫn các đơn vị triển khai mô hình kinh doanh và chính sách bán hàng đúng quy định.
- Theo dõi, đánh giá tình hình triển khai và đề xuất điều chỉnh, bổ sung (nếu cần) để đảm bảo tối ưu hiệu quả kinh doanh cho Tổng Công ty.

2. Ban Kế toán

- Chủ trì hướng dẫn các đơn vị về các nghiệp vụ kế toán.

3. Trung tâm Công nghệ thông tin:

- Triển khai phân phối dịch vụ 3C tại Trung tâm CNTT theo các mô hình kinh doanh đúng quy định.
 - Chủ trì triển khai, quản lý, vận hành các hệ thống kỹ thuật liên quan phục vụ việc phân phối dịch vụ 3C. Có văn bản thông báo tới các đơn vị khi các hệ thống kỹ thuật sẵn sàng chính thức cung cấp: Hệ thống quản lý sản phẩm CNTT; Hệ thống tính và chi trả hoa hồng tập trung...
 - Chủ trì tổ chức đào tạo cho các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực: hướng dẫn sử dụng các hệ thống kỹ thuật liên quan

- Hỗ trợ, hướng dẫn các Công ty dịch vụ MobiFone khu vực trong việc triển khai chính sách này.

4. Trung tâm TC&TK

- Phối hợp với Ban CSKH, Trung tâm CNTT trong việc cung cấp số liệu thực hiện giải quyết khiếu nại khách hàng

- Thực hiện đối soát cước sinh ngoại mạng từ nguồn dữ liệu hệ thống GMSC.
- Phối hợp với Trung tâm CNTT triển khai kỹ thuật và trong quá trình kinh doanh dịch vụ.

5. Các Công ty dịch vụ MobiFone KV 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9:

- Triển khai phân phối dịch vụ 3C tại các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực theo các mô hình tại Mục I: Tìm kiếm khách hàng/ Đại lý; ký kết hợp đồng cung cấp dịch vụ 3C, thực hiện các nghiệp vụ liên quan để cung cấp giải pháp...

- Theo dõi, đánh giá tình hình triển khai chính sách và đề xuất điều chỉnh, bổ sung (nếu cần) để đảm bảo tối ưu hiệu quả kinh doanh cho Tổng Công ty.
- Định kỳ báo cáo Tổng Công ty kết quả triển khai ngày 10 hàng tháng.

Tổng Công ty yêu cầu các đơn vị nghiêm túc thực hiện các nội dung công việc nêu trên. Trong quá trình triển khai nếu có vướng mắc, đề nghị phản ánh về Ban Kinh doanh để kịp thời bổ sung, điều chỉnh./. *JW*

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Chiến - TVHĐTV (đề b/c);
- A.Nam – PTGĐ;
- Lưu: VT, Ban KD. tra.truong.



Bùi Sơn Nam

PHỤ LỤC 01:
BẢNG GIÁ DỊCH VỤ 3C

Hạng mục	Tính năng	Đơn giá
I. Phí đăng ký		
Phí khởi tạo tổng đài DN		Miễn phí
Phí khai báo user		Miễn phí
II. Phí thuê bao		
II.1. Phí thuê bao cho tổng đài (số hotline) (chưa bao gồm VAT)		
Phí thuê bao tháng cho tổng đài	Tính theo số đầu số hotline	299.000đ/tháng/đầu số
II.2. Phí thuê bao cho người dùng (chưa bao gồm VAT)		
1. Gói tổng đài Call Center		
3C_CALLCENTER	Tính theo số lượng user thực tế. Tối thiểu 03 user	600.000đ cho 1 user/1 tháng
2. Gói Contact Center		
3C_CONTACTCENTER	Tính theo số lượng user thực tế. Tối thiểu 03 user	1.500.000đ cho 1 user/1 tháng
III. Phí cuộc gọi		
Phí các cuộc gọi thoại ra ngoài doanh nghiệp qua đầu số hotline	Phí gọi đi nội mạng - Gọi đi từ số hotline đến thuê bao Mobifone	Giảm giá phí trên tổng số phút gọi ra nội mạng Mobifone trên đầu số hotline
		Phút gọi
		Đơn giá (Đã bao gồm VAT)
		< 1000 phút 500đ/phút
		1001-5000 phút 480đ/phút
		5001-10000 phút 460đ/phút

		10001 trở lên	440đ/phút
Phí gọi ngoại mạng: Gọi đi từ số hotline đến thuê bao mạng ngoài		Giảm giá phí trên tổng số phút gọi ra ngoại mạng Mobifone trên đầu số hotline	
	Phút gọi	Đơn giá (Đã bao gồm VAT)	
	< 1000 phút	900đ/phút	
	1001-5000 phút	850đ/phút	
	5001- 10000 phút	800đ/phút	
	10001 trở lên	780đ/phút	
Phí tin nhắn	Tin nhắn nội mạng từ số tổng đài đến user là thuê bao Mobifone		Miễn phí
	Tin nhắn từ Hotline đến khách hàng là thuê bao Mobifone		290đ/SMS
	Tin nhắn từ Hotline đến khách hàng của doanh nghiệp là thuê bao ngoại mạng		350đ/SMS
	Tin nhắn SMS từ khách hàng của doanh nghiệp		Theo đơn giá hiện hành của Mobifone
Phí gọi nội bộ trong doanh nghiệp	Giữa các user là thuê bao IP Phone (thiết bị nghe gọi qua Internet)		Miễn phí

	Giữa các user là thuê bao IP Phone và thuê bao Mobifone	200đ/phút
	Giữa các user là thuê bao Mobifone	200đ/phút
	Gọi từ user là thuê bao ngoại mạng đến user là thuê bao Mobifone hoặc IP phone khác	Tính phí theo quy định hiện hành các nhà mạng của thuê bao gọi
	Gọi từ user là thuê bao Mobifone đến thuê bao ngoại mạng	Tính phí cuộc gọi đi từ số máy hotline tới thuê bao ngoại mạng
	Giữa các user là thuê bao ngoại mạng	Tính phí theo quy định hiện hành các nhà mạng cho thuê bao gọi Tính phí cuộc gọi đi từ hotline tới thuê bao nhận cho thuê bao hotline
Phí Data 3G truy cập các trang web/ứng dụng dịch vụ	Phí Data của các user thực hiện cuộc gọi IP, truy cập trên các trang web/ứng dụng của hệ thống	Miễn phí (user là thuê bao Mobifone)
Phí Roaming	User roaming quốc tế nhận cuộc gọi	Tính phí roaming theo quy định hiện hành của các nhà mạng
IV. Các tùy chọn cộng thêm		
Máy nhánh cố định / di động cho Call Center / Contact Center	Tính theo số lượng máy nhánh thực tế. Tối thiểu 05 máy	49.000đ/1 máy nhánh /1 tháng (chưa bao gồm VAT)
Mở rộng call recording	Bổ sung thời gian lưu trữ file ghi âm trên hệ thống	5.000 / 1 user / 1 tháng (chưa bao gồm VAT)

Mở rộng lưu trữ dữ liệu	Bổ sung thời gian lưu trữ dữ liệu trên hệ thống	10.000 / 1 user / 1 tháng (chưa bao gồm VAT)
SDK	Tích hợp hệ thống	400.000đ / 1 bộ API / 1 tháng (chưa bao gồm VAT)
Tùy chỉnh dịch vụ	Chỉnh sửa dịch vụ theo yêu cầu cụ thể của khách hàng	Theo thực tế triển khai

PHỤ LỤC 02: QUY TRÌNH KINH DOANH DỊCH VỤ TRUNG TÂM LIÊN LẠC 3C

(Kèm theo tờ trình số: 329/T/MOBIFONE-KD ngày 02/6/2017)

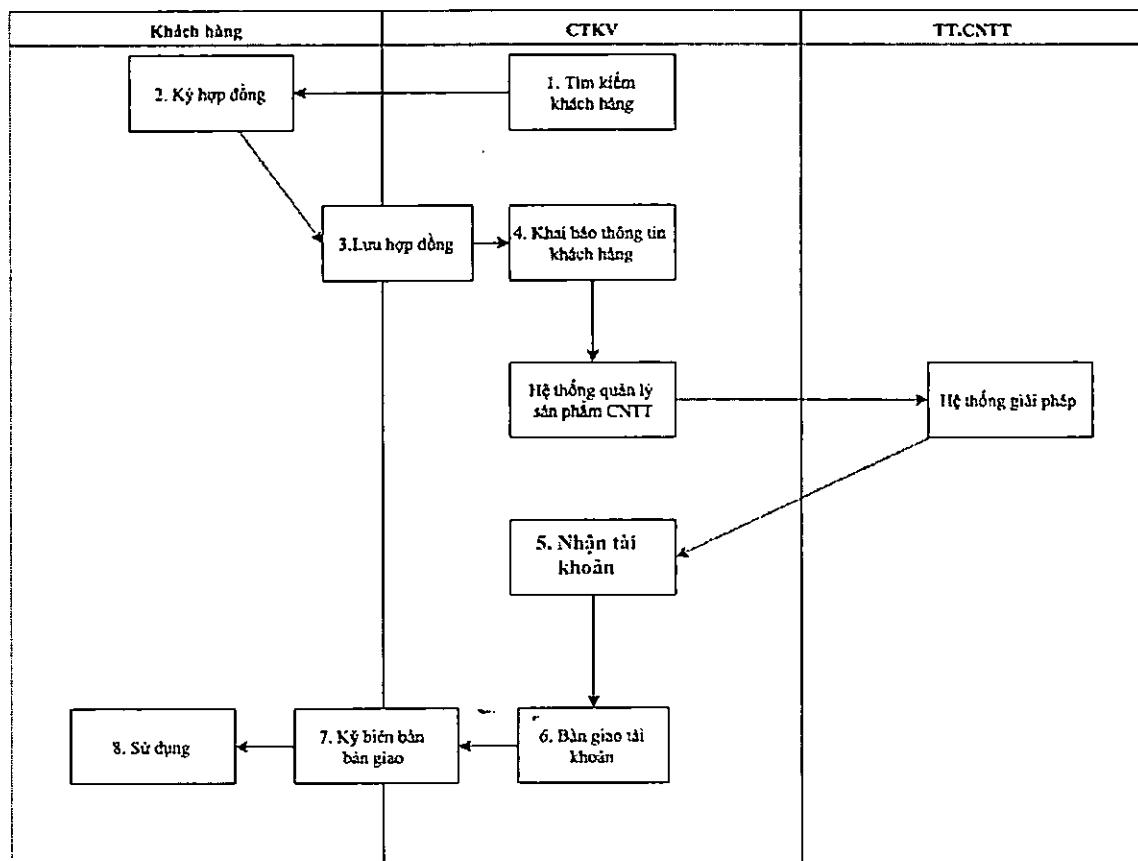
1. Quy trình triển khai nghiệp vụ bán hàng:

a. Quy trình tổng quan:

Hình sau mô tả mô hình tổng quan bán hàng từ kênh Các Công ty dịch vụ khu vực MobiFone.



b. Sơ đồ chi tiết:



c. Diễn giải quy trình chi tiết:

Bước	Thực hiện	Thời gian
1.	Tìm kiếm khách hàng Các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực tùy vào tình hình thực tế tổ chức đội ngũ tiếp cận khách hàng giới thiệu sản phẩm và bán hàng	
2+3	Ký hợp đồng: ✓ Sau khi đàm phán, 2 bên thực hiện ký hợp đồng (mẫu hợp đồng tại Phụ lục 02 Các biểu mẫu) ✓ CTKV trình Lãnh đạo đơn vị ký hợp đồng. Lưu hợp đồng: Lưu hợp đồng: 2 bản. CTKV lưu 1 bản, KH lưu 1 bản	1 ngày
4	Khai báo thông tin khách hàng Sau khi hoàn thành việc ký kết hợp đồng, nhân viên AM/KAM/Đại lý/ nhân viên KHDN tại CTKV tiến hành khai báo thông tin khách hàng lên phân hệ KHDN của hệ thống TC & QLKH. Chi tiết tại Mục 3. Quy trình Đăng ký dịch vụ trong Phụ lục này	1 ngày
5	Nhận tài khoản Hệ thống Cloud Contact Center tự động tạo tài khoản cho Khách hàng với thông tin đăng nhập mặc định là: Tài khoản đăng nhập: Email của Người quản trị, Mật khẩu mặc định: 123456a@ Mỗi CTKV được cấp 1 tài khoản quản trị danh sách khách hàng của CTKV tương ứng (TT CNTT sẽ gửi tài khoản quản trị và hướng dẫn sử dụng tính năng quản trị cho các CTKV qua email).	1 ngày
6+7	Bàn giao quyền sử dụng cho khách hàng CTKV ký biên bản bàn giao tài khoản với khách hàng, gửi HDSĐ cho khách hàng.	1 ngày
8.	Đào tạo Khách hàng sử dụng dịch vụ:	1 ngày

2. Quy trình xử lý kết thúc Hợp đồng trước thời hạn

a. Quy trình tổng quan:

Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện
--------------------	------------------

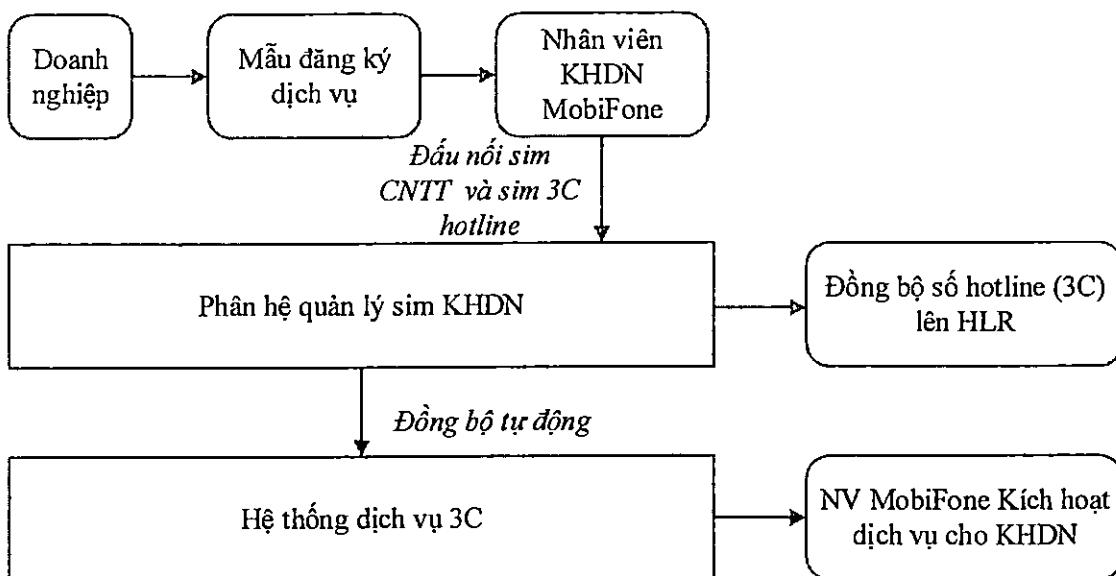
1. Xác định nguyên nhân kết thúc Hợp đồng.	CTKV bao gồm chi nhánh, TT.CNTT
2. Rà soát, thu các khoản công nợ với khách hàng	CTKV bao gồm chi nhánh
3. Soạn, ký biên bản thanh lý hợp đồng với khách hàng.	CTKV, TT.CNTT
4. Lưu trữ	CTKV
5. Rà soát, hủy tài khoản	CTKV

b. **Điễn giải quy trình chi tiết**

Bước	Thực hiện	Thời gian
1.	Xác định nguyên nhân kết thúc hợp đồng: ✓ Khách hàng gửi yêu cầu ngừng sử dụng dịch vụ ✓ CTKV làm việc với khách hàng và làm rõ nguyên nhân kết thúc hợp đồng.	
2.	Rà soát, thu các khoản thanh toán với khách hàng: ✓ CTKV tiến hành rà soát các khoản công nợ. ✓ CTKV tiến hành thu hồi đầy đủ công nợ.	7 ngày
3.	Soạn, ký biên bản thanh lý hợp đồng với khách hàng	1 ngày
4.	Lưu trữ ✓ Biên bản thanh lý có 2 bản, mỗi bên giữ 1 bản.	1 ngày
5.	Rà soát và hủy tài khoản ✓ CTKV tiến hành rà soát, hủy tài khoản cho khách hàng.	1 giờ

3. Quy trình đăng ký dịch vụ

a. **Quy trình đăng ký thuê bao 3C**



- Bước 1: Khách hàng điền vào mẫu đăng ký dịch vụ.
- Bước 2: Giao dịch viên kiểm tra thông tin khách hàng xem có đủ điều kiện để đăng ký dịch vụ không. Nếu không đủ điều kiện, khuyến nghị khách hàng hoàn thiện rồi quay lại đăng ký. Nếu đủ điều kiện, chuyển Bước 3.
- Bước 3: Giao dịch viên hướng dẫn khách hàng điền thông tin Hợp đồng, bao gồm cả Phụ lục hợp đồng (02 bản), ký và đóng dấu rồi chuyển lại cho giao dịch viên. Giao dịch viên kiểm tra và chuyển lại bản xác nhận và giấy hẹn, trong vòng 24 giờ, cho khách hàng.
- Bước 4: Điểm giao dịch (AM) đăng nhập thông tin thuê bao lên hệ thống KHDN thực hiện đấu Sim Hotline (loại TB: 3CL;3CB) để làm số Hotline cho dịch vụ.
- Bước 5: Hệ thống Quản lý thuê bao KHDN kiểm tra lại thông tin đăng nhập. Nếu thông tin không hợp lệ thì yêu cầu đăng nhập lại. Nếu thông tin hợp lệ, chuyển bước 6.
- Bước 6: Lưu thông tin đăng ký trên hệ thống quản lý KHDN. Đồng thời hệ thống quản lý KHDN lưu đồng bộ thông tin đăng ký trên hệ thống 3C và đăng ký thông tin lên HLR.
- Bước 7: Nhân viên MobiFone khai báo các thông số tài khoản hotline (sim 3C) và nhập danh sách máy lẻ lên hệ thống CSKH của dịch vụ 3C
- Bước 8. Chuyển giao dịch vụ đến Doanh nghiệp.

b. Quy trình thay đổi thông tin đăng ký thuê bao 3C

- Bước 1: Khách hàng điền vào mẫu thay đổi thông tin đăng ký dịch vụ.
- Bước 2: Giao dịch viên kiểm tra thông tin khách hàng xem có đủ điều kiện để thay đổi thông tin, dịch vụ không. Nếu không đủ điều kiện, khuyến nghị khách hàng hoàn thiện rồi quay lại làm thay đổi. Nếu đủ điều kiện, chuyển Bước 3.

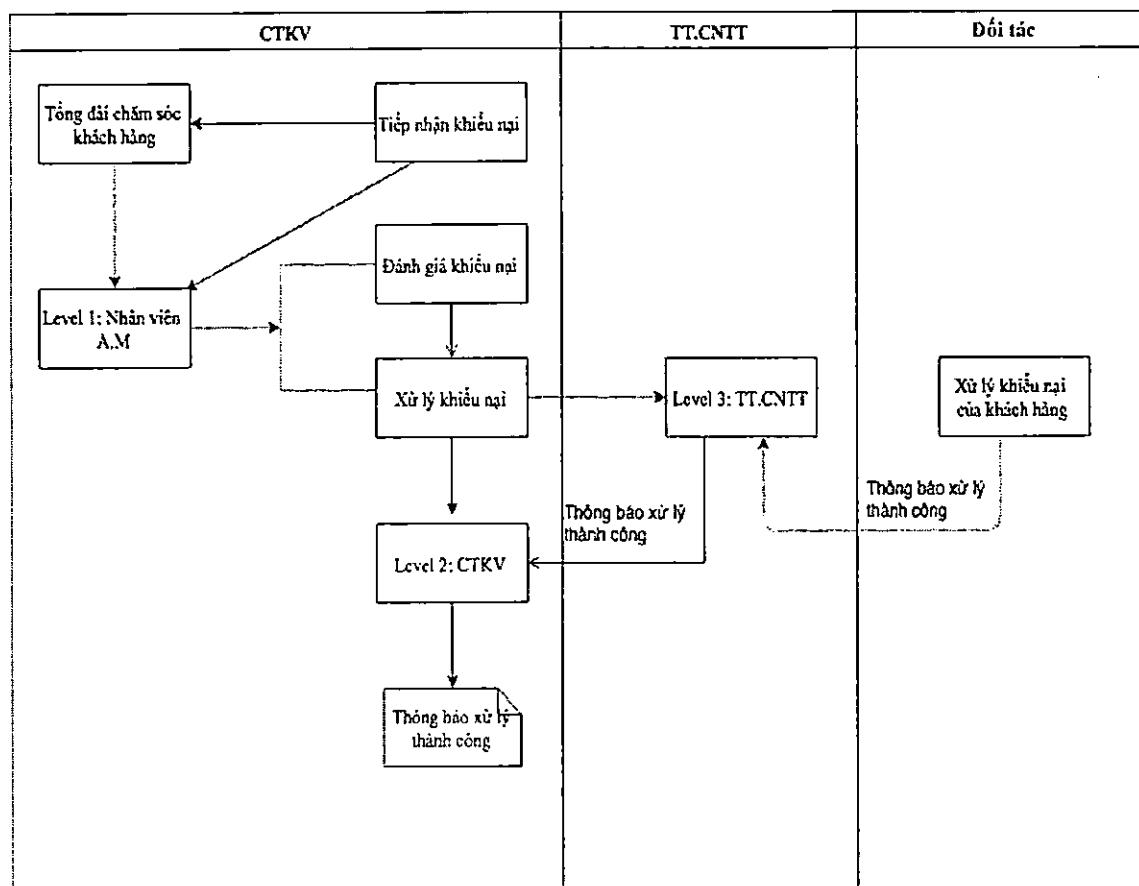
- Bước 3: Giao dịch viên hướng dẫn khách hàng điền thông tin Phiếu yêu cầu thay đổi thông tin, dịch vụ (02 bản), ký và đóng dấu rồi chuyển lại cho giao dịch viên. Giao dịch viên kiểm tra và chuyển lại bản xác nhận và giấy hẹn cho khách hàng.
- Bước 4: Điểm giao dịch đăng nhập thông tin cập nhật thuê bao lên hệ thống quản lý thuê bao KHDN.
- Bước 5: Hệ thống quản lý thuê bao KHDN kiểm tra lại thông tin cập nhật. Nếu thông tin không hợp lệ thì yêu cầu cập nhật lại. Nếu thông tin hợp lệ, chuyển bước 6.
- Bước 6: Lưu thông tin cập nhật trên Hệ thống quản lý thuê bao KHDN. Đồng thời lưu đồng bộ thông tin cập nhật trên hệ thống 3C và cập nhật thông tin lên

4. Quy trình chăm sóc khách hàng

a. Sơ đồ tổng quan



b. Quy trình công việc tiếp nhận và xử lý khiếu nại



c. **Diễn giải Quy trình:**

Bước	Thực hiện	Thời gian
1.	<p>Tiếp nhận khiếu nại:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Kênh tiếp nhận khiếu nại <ul style="list-style-type: none"> - Nhân viên A.M - Tổng đài chăm sóc khách hàng. ✓ Trên cơ sở phân tích, phân loại yêu cầu, nếu yêu cầu đơn giản Điện thoại viên có thể trả lời được luôn thì sẽ trả lời khách hàng. (Thông tin dịch vụ được cập nhật qua website 1090 cho ĐTV) ✓ Điện thoại viên có thể phối hợp AM phụ trách khách hàng để trả lời khách hàng. 	1h
2.	<p>Đánh giá khiếu nại:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Sau khi nhận yêu cầu, Nhân viên AM đánh giá phân loại yêu cầu khách hàng theo mức độ đơn giản, phức tạp để phối hợp với các đơn vị liên quan 	1h
3.	<p>Xử lý khiếu nại</p> <p>Các đơn vị hỗ trợ xử lý khiếu nại bao gồm:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Level 1: Nhân viên AM. Nếu cần hỗ trợ AM có thể liên hệ nhân viên phòng Phòng CNTT, Phòng KHDN, Phòng kế toán tùy theo lĩnh vực yêu cầu là kỹ thuật, nghiệp vụ, thanh quyết toán để được hỗ trợ. - Level 2: Nếu Level 2 không trả lời được, CTKV gửi yêu cầu tới TT.CNTT để giải quyết. Kênh liên lạc gửi yêu cầu qua hệ thống IT Support của TT.CNTT : <ul style="list-style-type: none"> o Kênh chính thống http://itsupport.mobifone.vn o Số hotline 0901770888 - Level3: Nếu Level không trả lời được, TT.CNTT yêu cầu đối tác hỗ trợ. Đặc biệt là những trường hợp phải can thiệp sâu để xử lý, TT. CNTT phối hợp với đối tác để giải quyết khiếu nại cho khách hàng. 	8h (tùy theo mức độ yêu cầu)
4	Thông báo xử lý sự cố thành công	1h

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trường hợp CTKV xử lý khiếu nại: CTKV gửi thông báo xử lý sự cố thành công cho khách hàng qua Email. ✓ Trường hợp TT CNTT và đối tác xử lý khiếu nại: Trung tâm Công nghệ Thông tin thông báo xử lý sự cố thành công tới CTKV qua kênh hệ thống IT Support http://itsupport.mobifone.vn. CTKV thông báo xử lý sự cố thành công tới KH 	
--	---	--

5. Quy trình thanh toán Dịch vụ 3C

5.1. Đối với kênh bán hàng từ các CTKV

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện
1	<ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống dịch vụ 3C sẽ tổng hợp sản lượng phát sinh tháng n và đẩy dữ liệu sang hệ thống quản lý sản phẩm CNTT. - Hệ thống quản lý sản phẩm CNTT sẽ gửi thông báo sản lượng sử dụng và phí dịch vụ phát sinh tháng n phải thanh toán cho Khách hàng, đồng thời gửi cho AM/Đại lý (qua email) 	Trung tâm CNTT	Ngày 01 tháng n+1
2	<ul style="list-style-type: none"> - Sau khi KH nhận thông báo sản lượng sử dụng và số tiền phải thanh toán, nếu số liệu chính xác chuyển sang bước 3. - Trường hợp có sai lệch, Khách hàng phối hợp với AM/Đại lý làm rõ. Nếu cần thiết liên hệ với TT.CNTT để tìm nguyên nhân và điều chỉnh trước ngày 3 tháng n+1 (chuyển sang bước 3) 	Công ty khu vực, Khách hàng/Đại lý	Từ ngày 01 đến 03 tháng n+1
3	<ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống quản lý sản phẩm CNTT đẩy số liệu sản lượng tháng n (của các dịch vụ CNTT) sang hệ thống Quản lý bán hàng tập trung. Sau khi đẩy xong, hệ thống Quản lý các sản phẩm CNTT sẽ khóa số liệu 	Trung tâm CNTT	Ngày 04 tháng n+1

	<p>- Dựa vào số liệu trên hệ thống quản lý sản phẩm CNTT, TT.CNTT sẽ lập Biên bản xác nhận sản lượng phát sinh tháng n và gửi cho CTKV để hai bên ký xác nhận.</p>		
4	CTKV sẽ vào hệ thống quản lý BHTT để xuất hóa đơn và gửi cho KH	Công ty khu vực	Từ ngày 04 đến 05 tháng n+1
5	AM/Đại lý thực hiện thu phí dịch vụ phát sinh tháng n của KH (qua hình thức tiền mặt/chuyển khoản theo quy định trong hợp đồng).	Công ty khu vực	Trước ngày 20 tháng n+1
6	Sau khi nhận được thanh toán của KH, CTKV vào Hệ thống quản lý sản phẩm CNTT để cập nhật trạng thái thanh toán của KH <i>(Đữ liệu thanh toán sẽ được đẩy sang hệ thống chi trả HHTT để tính chi phí phát triển/ duy trì dịch vụ cho nhân viên bán hàng)</i>	Công ty khu vực	Trong 02 ngày
7	CTKV theo dõi công nợ của KH để gửi thư nhắc thanh toán và thư thông báo ngừng cung cấp dịch vụ cho các KH/Đại lý chưa thanh toán.	Công ty khu vực	Ngày 21-23 tháng n+1
8	CTKV đăng nhập vào hệ thống quản lý sản phẩm CNTT và thực hiện tạm dừng cung cấp dịch vụ/ứng dụng của các KH chưa thanh toán sau khi nhận được thư nhắc thanh toán phí và thư thông báo ngừng cung cấp dịch vụ.	Công ty khu vực	Ngày cuối cùng tháng n+1
9	Sau 30 ngày kể từ ngày tạm dừng dịch vụ, CTKV vào hệ thống quản lý sản phẩm CNTT và thao tác hủy tài khoản của KH không thực hiện thanh toán.	Công ty khu vực	Trong 01 ngày
10	Dựa trên số liệu KH thanh toán trong tháng n, CTKV sẽ lập Biên bản xác nhận doanh thu thực thu trong tháng n và ký xác nhận, chuyển cho TT.CNTT 01 bản gốc.	Công ty khu vực	Từ ngày 01 đến 04 tháng n+2

5.2. Đối với kênh bán hàng từ Trung tâm CNTT

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện
1	<ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống 3C sẽ tổng hợp sản lượng phát sinh tháng n và đẩy dữ liệu sang hệ thống quản lý sản phẩm CNTT. - Hệ thống quản lý sản phẩm CNTT sẽ gửi thông báo sản lượng và phí dịch vụ phát sinh tháng n cho KH và Đại lý (qua email) 	Trung tâm CNTT	Ngày 01 tháng n+1
2	<p>Đại lý phối hợp với KH kiểm tra, đối chiếu số liệu:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp số liệu đúng chuyển sang Bước 3 - Trường hợp số liệu sai, trong 01 ngày làm việc, Đại lý thông báo cho TT.CNTT tìm hiểu nguyên nhân và điều chỉnh. (chuyển sang Bước 3) 	Trung tâm CNTT, Khách hàng/Đại lý	Từ ngày 01 đến 03 tháng n+1
3	<ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống quản lý sản phẩm CNTT sẽ khóa số liệu tháng n - TT.CNTT và Đại lý ký Biên bản đối soát tổng sản lượng và phí dịch vụ tháng n. 	Trung tâm CNTT	Ngày 04 tháng n+1
4	TT.CNTT thực hiện xuất hóa đơn và gửi cho KH.	Trung tâm CNTT	Từ ngày 04 đến 05 tháng n+1
5	KH thực hiện thanh toán phí dịch vụ tháng n cho TT.CNTT (qua hình thức tiền mặt/chuyển khoản theo quy định trong hợp đồng). Sau khi thu tiền KH, TT.CNTT vào hệ thống Quản lý sản phẩm CNTT cập nhật trạng thái đã thanh toán.	Trung tâm CNTT	Trước ngày 20 tháng n+1
6	Đại lý theo dõi công nợ của KH để gửi thư nhắc thanh toán và thư thông báo ngừng cung cấp dịch vụ cho các KH chưa thanh toán.	Trung tâm CNTT, Đại lý	Ngày 21-23 tháng n+1
7	Đại lý đăng nhập vào hệ thống quản lý sản phẩm CNTT và thực hiện tạm ngừng cung cấp dịch vụ/ứng dụng của các KH chưa thanh toán sau khi nhận được	Trung tâm CNTT	Ngày cuối cùng tháng n+1

	thư nhắc thanh toán phí và thư thông báo ngừng cung cấp dịch vụ.		
8	Sau 30 ngày kể từ ngày tạm dừng dịch vụ, TT.CNTT vào hệ thống quản lý sản phẩm CNTT và thao tác hủy tài khoản của KH không thực hiện thanh toán.	Trung tâm CNTT	Trong 01 ngày
9	Dựa trên số liệu KH thanh toán trong tháng n, TT.CNTT sẽ lập Biên bản xác nhận doanh thu thực thu trong tháng n và gửi cho Đại lý.	Trung tâm CNTT	Ngày 01 tháng n+2
10	Đại lý ký Biên bản xác nhận và xuất hóa đơn phần chi phí phát triển/ duy trì dịch vụ được hưởng dựa vào số liệu trên biên bản.	Đại lý	Trong 05 ngày
11	TT.CNTT thực hiện thanh toán phần chi phí phát triển/ duy trì dịch vụ cho Đại lý	Trung tâm CNTT	Trong vòng 30 ngày

6. Quy trình tính và chi trả chi phí phát triển/ duy trì dịch vụ cho nhân viên bán hàng/Đại lý:

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện
1	Dựa vào biên bản của các CTKV, TT.CNTT sẽ thực hiện khóa số liệu trên hệ thống Quản lý sản phẩm CNTT, và đẩy số liệu đã thanh toán các dịch vụ sang hệ thống Tính và chi trả hoa hồng tập trung.	Công ty khu vực	Ngày 05 tháng n+2
2	<ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống Tính và chi trả Hoa hồng tập trung sẽ tính chi phí phát triển/ duy trì cho AM/Đại lý và đẩy sang hệ thống Quản lý sản phẩm CNTT và Hệ thống Quản lý BHTT. - AM/Đại lý có thể vào hệ thống QL sản phẩm CNTT để xem chi phí phát triển/ duy trì được hưởng. Nếu có 	Trung tâm CNTT	Ngày 06 tháng n+2

	chênh lệch, CTKV phối hợp TT.CNTT điều chỉnh đến ngày 10 tháng n+2.		
3	CTKV vào hệ thống Quản lý sản phẩm CNTT hoặc QL BHTT lấy số liệu chi phí phát triển/ duy trì cho AM/Đại lý, kiểm tra xác nhận và thực hiện thanh toán cho AM/Đại lý theo quy trình thực tế tại đơn vị.	Công ty khu vực	Ngày 10 tháng n+2

Lưu ý:

- Để tính chi phí phát triển/ duy trì dịch vụ chi trả cho Đại lý, TT.CNTT dựa trên doanh thu thu được của KH trong vòng 30 ngày kể từ ngày cuối cùng của tháng phát sinh dịch vụ.

Ví dụ: KH thực hiện thanh toán phí dịch vụ tháng 5 trước ngày 30/06/2017 thì Đại lý sẽ được hưởng chi phí phát triển/ duy trì dịch vụ, nếu KH thanh toán kể từ ngày 01/07/2017 thì Đại lý sẽ không được hưởng chi phí phát triển/ duy trì dịch vụ

7. Đôi soát số liệu

7.1. Quy trình đôi soát và phân chia doanh thu

Số liệu doanh thu phân chia bao gồm doanh thu trả sau thực thu từ Khách hàng/Đại lý.

Bước	Nội dung công việc	Đơn vị thực hiện	Thời gian thực hiện	Ghi chú
1	Tổng hợp số liệu doanh thu thực thu trong tháng n.	Trung tâm CNTT	Ngày 10 hàng tháng n+2	Dựa trên số liệu từ hệ thống quản lý sản phẩm CNTT và biên bản xác nhận từ các CTKV/ Đại lý TT.CNTT
2	Gửi file bản mềm Biên bản đôi soát và phân chia doanh thu cho Đối tác (qua email)	Trung tâm CNTT	Trong vòng 02 ngày	Biên bản đôi soát bao gồm Biên bản đôi soát sản lượng và phân chia doanh thu

3	Đối tác kiểm tra số liệu, in biên bản, ký và gửi lại bản cứng cho TT.CNTT	Đối tác	Trong vòng 03 ngày	
4	TT.CNTT kiểm tra, ký biên bản và gửi lại Đối tác	Trung tâm CNTT	Trong vòng 02 ngày	
5	Gửi hồ sơ thanh toán tới TT.CNTT dựa trên biên bản hai bên đã ký.	Đối tác	Trước ngày 20 tháng n+2	
6	Thực hiện thanh toán cho Đối tác	Trung tâm CNTT	Trong vòng 30 ngày	

Lưu ý:

- MobiFone phân chia doanh thu dựa trên doanh thu thu được của KH trong vòng 60 ngày kể từ ngày cuối cùng của tháng phát sinh dịch vụ. Ví dụ: Để phân chia doanh thu dịch vụ phát sinh trong tháng 5 với Đối tác, MobiFone phải nhận được thanh toán của KH/Đại lý trước ngày 31/07/2017. Sau ngày trên, MobiFone sẽ không phân chia doanh thu phát sinh trong tháng 5 với Đối tác.

7.2. Đối soát phí phát sinh ngoại mạng

Trung tâm Tính phí & Thanh khoản thực hiện lấy từ nguồn dữ liệu hệ thống GMSC để thực hiện đối soát phí phát sinh ngoại mạng với các nhà mạng viễn thông khác

BIỂU MẪU 01: PHIẾU THU THẬP THÔNG TIN KHÁCH HÀNG
PHIẾU THU THẬP THÔNG TIN SỬ DỤNG DỊCH VỤ
CLOUD CONTACT CENTER

Số hợp đồng:
 Mã số khách hàng:

(Quý khách đánh dấu X vào ô vuông trước tên các dịch vụ cần đăng ký/thay đổi, dấu O vào các ô vuông !
 Để biết thêm chi tiết về các dịch vụ xin quý khách vui lòng hỏi giao dịch viên.)

I. Bên sử dụng dịch vụ (gọi tắt là bên A)

1. Tên cơ quan, tổ chức (viết in hoa):.....
2. Số GPKD:..... Ngày cấp: Cấp tại:
3. Người đại diện:..... Chức vụ:

II. Thông tin đăng ký dịch vụ

1. Số Hotline chính:
2. Giá gói: Đăng ký Thay đổi
3. Thông tin quản trị:
 - 3.1. Điện thoại liên hệ:
 - 3.2. Địa chỉ email:
4. Thông tin số 3C lẻ: Đăng ký Hủy

Số TT	Số máy được trả đến	Số TT	Số máy được trả đến
1	<u>Lưu ý: Đây là số máy lẻ 139 – dùng làm số Lẽ Tân của tổng đài.</u>	11	
2		12	
3		13	
		14	

Số TT	Số máy được trả đến	Số TT	Số máy được trả đến
4		15	
5		16	
6		17	
7		18	
8		19	
9		20	
10		21	

Phụ lục hợp đồng này được lập thành 02 bản, có giá trị như nhau và có hiệu lực kể từ ngày ký, mỗi Bên giữ 01 bản.

....., ngày....., tháng...., năm 20.....

ĐẠI DIỆN BÊN A
(Ký và ghi rõ họ tên)

GIAO DỊCH VIÊN
(Ký và ghi rõ họ tên)

ĐẠI DIỆN BÊN B
(Ký và ghi rõ họ tên)

BIỂU MẪU 02: Mẫu báo giá

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE
CÔNG TY DỊCH VỤ MOBIFONE KHU VỰC ...**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày tháng năm 2017

BÁO GIÁ DỊCH VỤ CLOUD CONTACT CENTER

Thông tin khách hàng:

Tên cơ quan:

Địa chỉ:

Người nhận:

Fax:

Số điện thoại:

Email:

Công ty..... xin gửi tới Quý khách hàng bản báo giá cung cấp dịch vụ Cloud Contact Center nhằm phục vụ theo nhu cầu của Quý Công ty.

Hạng mục	Tính năng	Đơn giá
I. Phí đăng ký		
Phí khởi tạo tổng đài DN		Miễn phí

Phí chọn số đẹp	Theo chính sách của Công ty khu vực			
Phí khai báo user	Miễn phí			
II. Phí thuê bao				
II.1. Phí thuê bao cho tổng đài (số hotline) (chưa bao gồm VAT)				
Phí thuê bao tháng cho tổng đài	Tính theo số đầu số hotline	299.000đ/tháng/đầu số		
II.2. Phí thuê bao cho người dùng (chưa bao gồm VAT)				
1. Gói tổng đài Call Center				
3C_CALLCENTER	Tính theo số lượng user thực tế. Tối thiểu 03 user	600.000đ cho 1 user/1 tháng		
2. Gói Contact Center				
3C_CONTACTCENTER	Tính theo số lượng user thực tế. Tối thiểu 03 user	1.500.000đ cho 1 user/1 tháng		
III. Phí cuộc gọi				
Phí các cuộc gọi thoại ra ngoài doanh nghiệp qua đầu số hotline	Phí gọi đi nội mạng - Gọi đi từ số hotline đến thuê bao Mobifone	Giảm giá phí trên tổng số phút gọi ra nội mạng Mobifone trên đầu số hotline		
		Phút gọi		
		Đơn giá (Đã bao gồm VAT)		
< 1000 phút		500đ/phút		
1001-5000 phút		480đ/phút		

		5001-10000 phút	460đ/phút
		10001 trở lên	440đ/phút
Phí gọi ngoại mạng: Gọi đi từ số hotline đến thuê bao mạng ngoại		Giảm giá phí trên tổng số phút gọi ra ngoại mạng Mobifone trên đầu số hotline	
		Phút gọi	Đơn giá (Đã bao gồm VAT)
		< 1000 phút	900đ/phút
		1001-5000 phút	850đ/phút
		5001-10000 phút	800đ/phút
		10001 trở lên	780đ/phút
Phí tin nhắn	Tin nhắn nội mạng từ số tổng đài đến user là thuê bao Mobifone	Miễn phí	
	Tin nhắn từ Hotline đến khách hàng là thuê bao Mobifone	290đ/SMS	
	Tin nhắn từ Hotline đến khách hàng của doanh nghiệp là thuê bao ngoại mạng	350đ/SMS	
	Tin nhắn SMS từ khách hàng của doanh nghiệp	Theo đơn giá hiện hành của Mobifone	

Phí gọi nội bộ trong doanh nghiệp	Giữa các user là thuê bao IP Phone (thiết bị nghe gọi qua Internet)	Miễn phí
	Giữa các user là thuê bao IP Phone và thuê bao Mobifone	200đ/phút
	Giữa các user là thuê bao Mobifone	200đ/phút
	Gọi từ user là thuê bao ngoại mạng đến user là thuê bao Mobifone hoặc IP phone khác	Tính phí theo quy định hiện hành các nhà mạng của thuê bao gọi
	Gọi từ user là thuê bao Mobifone đến thuê bao ngoại mạng	Tính phí cuộc gọi đi từ số máy hotline tới thuê bao ngoại mạng
	Giữa các user là thuê bao ngoại mạng	Tính phí theo quy định hiện hành các nhà mạng cho thuê bao gọi Tính phí cuộc gọi đi từ hotline tới thuê bao nhận cho thuê bao hotline
Phí Data 3G truy cập các trang web/ứng dụng dịch vụ	Phí Data của các user thực hiện cuộc gọi IP, truy cập trên các trang web/ứng dụng của hệ thống	Miễn phí (user là thuê bao Mobifone)
Phí Roaming	User roaming quốc tế nhận cuộc gọi	Tính phí roaming theo quy định hiện hành của các nhà mạng
IV. Các tùy chọn cộng thêm		

Máy nhánh cố định / di động cho Call Center / Contact Center	Tính theo số lượng máy nhánh thực tế. Tối thiểu 05 máy	49.000đ/1 máy nhánh /1 tháng (chưa bao gồm VAT)
Mở rộng call recording	Bổ sung thời gian lưu trữ file ghi âm trên hệ thống	5.000 / 1 user / 1 tháng (chưa bao gồm VAT)
Mở rộng lưu trữ dữ liệu	Bổ sung thời gian lưu trữ dữ liệu trên hệ thống	10.000 / 1 user / 1 tháng (chưa bao gồm VAT)
SDK	Tích hợp hệ thống	400.000đ / 1 bộ API / 1 tháng (chưa bao gồm VAT)
Tùy chỉnh dịch vụ	Chỉnh sửa dịch vụ theo yêu cầu cụ thể của khách hàng	Theo thực tế triển khai

BIỂU MẪU 03: PHIẾU BÀN GIAO TÀI KHOẢN
PHIẾU BÀN GIAO TÀI KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ CLOUD CONTACT CENTER
Kèm theo Hợp đồng số/2017/MBFKV./3C/.... Ngày/..../2017

I. Bên sử dụng dịch vụ (gọi tắt là bên A)

1. Tên cơ quan, tổ chức (viết in hoa):.....
2. Số GPKD:..... Ngày cấp: Cấp tại:.....
3. Người đại diện:..... Chức vụ:.....

II. Thông tin Tài khoản sử dụng dịch vụ

5. Username:
6. Mật khẩu: < *Cung cấp dưới hình thức bảo mật* >
7. Thông tin truy cập: <http://3c-web.mobifone.vn/admin>
 - 7.1. Tài liệu hướng dẫn sử dụng: Tải tại địa chỉ <http://3c-web.mobifone.vn/download/tailieu/>
 - 7.2. Thông tin hỗ trợ:
.....

Phiếu này được lập thành 02 bản, có giá trị như nhau và có hiệu lực kể từ ngày ký, mỗi Bên giữ 01 bản.

....., ngày....., tháng....., năm 20.....

ĐẠI DIỆN BÊN A
(Ký và ghi rõ họ tên)

GIAO DỊCH VIÊN
(Ký và ghi rõ họ tên)

ĐẠI DIỆN BÊN B
(Ký và ghi rõ họ tên)

Biểu mẫu 04: Thông báo ngừng sử dụng dịch vụ Cloud Contact Center

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

-----o0o-----

Hà Nội, ngày ... tháng ... năm 2017.

THÔNG BÁO

NGỪNG SỬ DỤNG DỊCH VỤ CLOUD CONTACT CENTER

Số:...

Kính gửi: Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực-Tổng Công ty viễn thông MobiFone.

- Căn cứ vào Hợp đồng số .../2017/3C/MBFKV.../.... cung cấp bản quyền sử dụng dịch vụ Cloud Contact Center giữa Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực.... và Công ty
- Xét thấy Công ty chúng tôi không còn nhu cầu sử dụng Dịch vụ Cloud Contact Center của Quý Công ty.

Vậy chúng tôi kính thông báo Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực về việc chấm dứt và thanh lý Hợp đồng nêu trên. Việc chấm dứt Hợp đồng bắt đầu từ ngày .../.../201... và Công tysẽ thanh toán các khoản tiền của tháng sử dụng cuối cùng cho Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực trước ngày chấm dứt Hợp đồng.

Chúng tôi xin chân thành cảm ơn!

Giám đốc Công ty
(Ký tên và đóng dấu)

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE
CÔNG TY DỊCH VỤ MOBIFONE KHU VỰC ...

Số: /HĐ-3C/MBF..-2017

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

....., ngày tháng năm 2017

**HỢP ĐỒNG
CUNG CẤP DỊCH VỤ CLOUD CONTACT CENTER**

CĂN CỨ:

- Bộ Luật Dân Sự số 91/2015/QH13 do Quốc Hội thông qua ngày 24 tháng 11 năm 2015;
- Luật Thương Mại số 36/2005/QH11 do Quốc Hội thông qua ngày 29 tháng 11 năm 2005;
- Luật Viễn Thông số 41/2009/QH12 do Quốc Hội thông qua ngày 23 tháng 11 năm 2009;
- Căn cứ nhu cầu và khả năng của các Bên.

HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ CLOUD CONTACT CENTER này (“Hợp đồng”) được lập vào ngày tháng năm 2017 giữa:

BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ: (Gọi tắt là “Bên A”)

Bên A:

Người đại diện: Chức vụ:

Trụ sở chính:

Điện thoại: Fax:

Mã số thuế:

Tài khoản giao dịch:

Tại ngân hàng:

BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ: (Gọi tắt là “Bên B”)

Bên B:

Người đại diện: Chức vụ:

Trụ sở chính:

Điện thoại: Fax:

Mã số thuế:

Tài khoản giao dịch:

Tại ngân hàng:

Trong trường hợp áp dụng với cả Bên A và Bên B thì được gọi chung là “các Bên”
Sau khi thỏa thuận, các Bên thống nhất ký Hợp đồng cung cấp dịch vụ Cloud Contact Center với các nội dung sau:

Điều 1. Nội dung Hợp đồng

Bên B đồng ý cung cấp dịch vụ Cloud Contact Center cho Bên A (sau đây gọi tắt là “**Dịch vụ**”) bao gồm website quản lý, ứng dụng quản lý, ứng dụng giám sát theo các điều khoản và điều kiện của Hợp đồng này và phù hợp với quy định của Pháp luật Việt Nam.

Điều 2. Thời hạn thực hiện Hợp đồng

- (a) Hợp đồng này có thời hạn là 01 (một) năm kể từ ngày ký Hợp đồng và có thể được gia hạn theo đoạn (b) của Điều 2 này.
- (b) Thời hạn thực hiện Hợp đồng sẽ được tự động gia hạn thêm từng năm với cùng điều khoản và điều kiện được quy định tại Hợp đồng này, trừ trường hợp một Bên gửi thông báo chấm dứt bằng văn bản ít nhất ba mươi (30) ngày trước thời điểm kết thúc Thời hạn Hợp đồng đến Bên kia.

Điều 3. Quyền và nghĩa vụ của Bên A

- 3.1. Bên A có quyền khai thác và sử dụng dịch vụ Cloud Contact Center do Bên B cung cấp.
- 3.2. Bên A có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng sau 10 (mười) ngày kể từ khi Bên B không thực hiện đúng các điều khoản của Hợp đồng.
- 3.3. Bên A có nghĩa vụ quản lý, duy trì quyền sử dụng Dịch vụ và không được phép cho bất kỳ Bên thứ ba nào thuê lại hay sử dụng Dịch vụ trừ trường hợp được Bên B đồng ý bằng văn bản.
- 3.4. Bên A có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ, đúng hạn theo quy định trong nội dung Hợp đồng.

3.5. Bên A có nghĩa vụ ký các biên bản liên quan: Biên bản bàn giao tài khoản, biên bản thanh lý hợp đồng v.v

3.6. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành.

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của Bên B

- 4.1. Bên B có quyền yêu cầu Bên A tuân thủ nghiêm túc mọi điều khoản đã được các Bên thống nhất và ghi nhận trong nội dung Hợp đồng này.
- 4.2. Bên B có quyền tính phí, thu phí, phát hành hóa đơn dịch vụ cho Bên A, nhận thanh toán từ Bên A theo đúng quy định của Hợp đồng.
- 4.3. Bản quyền dịch vụ thuộc sở hữu của Bên B, Bên B được quyền dừng hoạt động của Dịch vụ hoặc có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng sau 10 (mười) ngày kể từ khi Bên A không thực hiện đúng các điều khoản của Hợp đồng.
- 4.4. Bên B có nghĩa vụ triển khai đúng thời hạn và bàn giao đầy đủ dịch vụ theo quy định tại Hợp đồng này.
- 4.5. Bên B có nghĩa vụ hỗ trợ kỹ thuật một cách hợp lý cho Bên A để giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình vận hành của chương trình, bảo đảm hệ thống vận hành tốt.

Điều 5. Giá trị Hợp đồng:

a. Gói phí (đã bao gồm 10% thuế GTGT)

STT	Phí sử dụng	Tên gói	Đơn vị	Đơn giá	Thành tiền (VNĐ/Tháng)
1.	Phí đăng ký				
2.	Phí thuê bao				
	Giá gói:				
3	Các tùy chọn công thêm				
4	Cước gọi và SMS	(giá trị theo thực tế sử dụng)			

b. Thông tin Đăng ký dịch vụ

Số hotline tổng đài doanh nghiệp:.....

Số lượng máy lẻ:

Điều 6. Quy trình thông báo và Thanh toán trả sau

6.1. Quy trình thông báo:

Trong vòng 03 ngày làm việc đầu tiên hàng tháng, Bên B gửi “Thông báo phí dịch vụ hàng tháng” cho Bên A. Bên A có trách nhiệm xác nhận số liệu theo thông báo của Bên B, trong trường hợp Bên A có khiếu nại hoặc ý kiến phản hồi khác, Bên A thông báo cho Bên B để Bên B kiểm tra, điều chỉnh số liệu chính xác và xuất hóa đơn dịch vụ trong vòng 02 ngày làm việc tiếp theo.

6.2 Thanh toán trả sau

Bên A thanh toán cho Bên B 100% phí sử dụng dịch vụ trong vòng 20 ngày kể từ ngày nhận được thông báo phí dịch vụ.

- Đồng tiền thanh toán: Thanh toán bằng đồng Việt Nam
- Hình thức thanh toán: Tiền mặt hoặc chuyển khoản.

Điều 7. Thời gian tính phí dịch vụ:

Thời gian bắt đầu tính phí dịch vụ sử dụng của Bên A là từ ngày..../..../.....

Điều 8. Bảo mật

Các Bên có nghĩa vụ phải giữ bí mật về Hợp Đồng này cũng như tất cả những thông tin liên quan trong Hợp đồng (sau đây gọi chung là "Thông Tin Mật") trong suốt thời hạn của Hợp Đồng này và sau khi hết hạn của Hợp Đồng này tối thiểu là 01 năm, và phải thực hiện mọi biện pháp cần thiết để duy trì tính bí mật của Thông Tin Mật.

Điều 9. Tạm dừng và kích hoạt Dịch vụ

9.1. Tạm dừng cung cấp dịch vụ

Sau 20 ngày kể từ ngày nhận được thông báo phí dịch vụ từ Bên B, nếu Bên A không thực hiện thanh toán cho Bên B thì Bên B sẽ tạm dừng cung cấp dịch vụ cho Bên A. Trong thời gian tạm dừng cung cấp dịch vụ, Bên A không bị tính phí dịch vụ.

9.2. Kích hoạt lại dịch vụ

Trong vòng 30 (Ba mươi) ngày kể từ ngày Bên B tạm dừng cung cấp dịch vụ cho Bên A, nếu Bên A thanh toán đầy đủ cho Bên B theo thông báo phí dịch vụ gần nhất, thì Bên B sẽ

kích hoạt lại dịch vụ cho Bên A tiếp tục sử dụng.

Điều 10. Chấm dứt và thanh lý Hợp đồng

10.1. Hợp Đồng này sẽ chấm dứt trong trường hợp sau:

- Chấm dứt khi kết thúc Thời hạn thực hiện Hợp đồng theo Điều 2
- Một Bên có văn bản đề nghị chấm dứt Hợp đồng không chậm hơn 30 ngày, tính đến ngày chấm dứt Hợp đồng.
- Sau 30 (Ba mươi) ngày kể từ ngày Bên B tạm dừng cung cấp dịch vụ cho Bên A, nếu Bên A không thanh toán đầy đủ cho Bên B thì Bên B sẽ hủy tài khoản của Bên A.
- Bên B bị phá sản hoặc giải thể theo quy định pháp luật hiện hành.
- Các trường hợp khác được quy định trong Hợp đồng.

10.2. Thanh lý hợp đồng:

Khi Hợp đồng bị chấm dứt, các Bên tiến hành thanh lý Hợp đồng. Việc thanh lý Hợp đồng phải được lập thành văn bản, trong đó xác định rõ mức độ thực hiện Hợp đồng của mỗi Bên. Sau khi thanh lý Hợp đồng, quan hệ Hợp đồng giữa các Bên kết thúc nhưng các Bên tiếp tục thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình theo Biên bản thanh lý Hợp đồng.

Điều 11. Quy định về vi phạm và bồi thường trong Hợp đồng

11.1. Trường hợp các Bên vi phạm bất kỳ quy định, điều khoản nào của Hợp đồng và Phụ lục của Hợp đồng này, Bên bị vi phạm có quyền yêu cầu Bên vi phạm nộp một khoản tiền phạt vi phạm hợp đồng. Tổng giá trị phạt vi phạm hợp đồng không vượt quá 08% giá trị phần nghĩa vụ bị vi phạm.

11.2. Bồi thường thiệt hại Hợp đồng xảy ra khi một trong hai Bên không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ các điều khoản-quy định trong Hợp đồng mà gây thiệt hại cho Bên kia, khi đó Bên bị thiệt hại có quyền yêu cầu Bên vi phạm Hợp đồng bồi thường toàn bộ phần thiệt hại xảy ra nếu chứng minh được thiệt hại có xảy ra theo qui định của pháp luật.

Điều 12. Bất Khả Kháng

Trong thời gian xảy ra các sự kiện bất khả kháng theo quy định của Pháp luật hiện hành thì không Bên nào phải chịu trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ được ghi trong Hợp đồng. Thời điểm xảy ra sự kiện bất khả kháng được tính từ khi một trong hai Bên thông báo cho Bên kia bằng văn bản về sự kiện hoặc thông tin về sự kiện bất khả kháng được thông báo công khai trên phương tiện thông tin đại chúng, tùy thời điểm nào xảy ra trước.

Khi sự kiện bất khả kháng xảy ra, 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 sự kiện Bất khả kháng chấm dứt.

Điều 13. Luật Điều chỉnh và Giải quyết tranh chấp

13.1. Hợp đồng này được giải thích và điều chỉnh theo pháp luật nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

13.2. Các Bên cùng có trách nhiệm thực hiện đầy đủ nội dung Hợp Đồng. Mọi tranh chấp phát sinh liên quan đến Hợp Đồng này 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 Tòa án(nơi Bên cung cấp dịch vụ đặt trụ sở chính). Phán quyết của Tòa án là phán quyết cuối cùng bắt buộc các Bên phải chấp hành; toàn bộ chi phí xét xử do Bên thua chịu.

Điều 14. Thông báo

Bất kỳ thông báo nào của một Bên gửi cho Bên kia liên quan đến hợp đồng phải được thể hiện bằng văn bản, theo địa chỉ được ghi như sau:

- **Bên A:**
 - **Địa chỉ:**
 - **Điện thoại:**

- **Bên B:**
 - **Địa chỉ:**
 - **Điện thoại:**

Điều 15. Điều khoản chung

15.1. Hợp Đồng này, bao gồm các Phụ Lục, sẽ hợp thành Hợp Đồng toàn bộ và cuối cùng giữa Các Bên về các vấn đề nêu tại Hợp đồng này.

15.2. Mọi sửa đổi bổ sung đối với Hợp Đồng này chỉ được thực hiện khi được lập thành văn bản và được ký kết bởi các đại diện hợp pháp của Các Bên.

15.3. Hợp đồng này gồm 6 trang, 13 Điều và được lập thành [bốn (4)] bản gốc, có giá trị pháp lý ngang nhau. Mỗi Bên giữ [hai (2)] bản gốc.

ĐẠI DIỆN BÊN A
GIÁM ĐỐC

ĐẠI DIỆN BÊN B
GIÁM ĐỐC

BIỂU MẪU 05: Biên bản thanh lý hợp đồng

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

-----o0o-----

Hà Nội, ngày ... tháng ... năm 2017.

BIÊN BẢN THANH LÝ HỢP ĐỒNG

Tên hợp đồng: Hợp đồng cung cấp dịch vụ Cloud Contact Center

Số hợp đồng:

Ngày ký:

BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ: (Gọi tắt là “Bên A”)

Tên Công ty (viết hoa):.....

Người đại diện: Chức vụ:.....

Trụ sở chính:

Điện thoại:..... Fax:.....

Mã số thuế:.....

Tài khoản giao dịch:.....

Đơn vị thụ hưởng:.....

Tại ngân hàng:.....

BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ: (Gọi tắt là “Bên B”)

Người đại diện :

Trụ sở chính :

Điện thoại : Fax:

Mã số thuế:.....

Tài khoản giao dịch:.....

Đơn vị thụ hưởng:.....

Tại ngân hàng:.....

Hai Bên tham gia nhất trí lập biên bản thanh lý hợp đồng số ký ngày theo các nội dung sau:

Nội dung công việc: Bên cung B đã cung cấp theo đúng quy định của Hợp đồng số ký ngày, cụ thể:

1. Công việc thực hiện:

Bên B cung cấp dịch vụ Cloud Contact Center như trong hợp đồng số.... ký ngày....

2. Căn cứ đánh giá:

Căn cứ vào Biên bản bàn giao tài khoản ngày giữa Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực và Công ty...

Trên cơ sở xem xét các hồ sơ, tài liệu, thực tế công việc triển khai và kiểm tra trên hệ thống, các bên tham gia nghiệm thu và thanh lý xác nhận những nội dung sau đây:

2.1. Đánh giá:

Bên Sử dụng xác nhận rằng Bên Cung cấp đã hoàn thành các nghĩa vụ của mình theo Hợp đồng số ký ngày giữa hai Bên, chi tiết như sau:

- **Chất lượng dịch vụ:** Bên Cung cấp đã thực hiện cung cấp đầy đủ tài khoản đáp ứng tốt các yêu cầu trong Hợp đồng số
- **Tiến độ triển khai:** Đúng tiến độ.

2.2. Thời hạn bắt đầu và kết thúc dịch vụ

- Ngày triển khai dịch vụ:
- Ngày kết thúc dịch vụ:

2.3. Những tồn tại và kiến nghị: Không

3. Thanh toán

- Bên A đã thanh toán đầy đủ phí sử dụng là....(VND) trong khoảng thời gian....
- Số tiền còn phải thanh toán:

4. Kết luận:

- Đồng ý thanh lý hợp đồng số.... ký ngày...giữa Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực và Công ty.....

- Công ty có trách nhiệm thanh toán cho Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực số tiền còn lại theo đúng điều khoản thanh toán quy định trong hợp đồngký ngày.....

ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP BÊN CUNG CẤP
GIÁM ĐỐC

ĐẠI DIỆN HỢP PHÁP BÊN SỬ DỤNG
GIÁM ĐỐC

BIỂU MẪU 06: PHIẾU ĐỀ NGHỊ ĐÓNG/BỒ SUNG TÀI KHOẢN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

-----o0o-----

Hà Nội, ngày ... tháng ... năm 201..

PHIẾU ĐỀ NGHỊ ĐÓNG/ BỒ SUNG TÀI KHOẢN

Kính gửi: Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực- Tổng Công ty viễn thông

MobiFone

- Căn cứ Hợp đồng số.... /2017/MBFKV.../3C/... ký ngày /.... /..... về việc cung cấp bản quyền sử dụng dịch vụ Cloud Contact Center giữa Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực và Công ty.....
- Căn cứ yêu cầu của Công ty.....

Tôi là:

Chức vụ:

Kính đề nghị Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực đóng / mở thêm ... tài khoản (chi tiết Bảng 1)

Lý do:.....

NGƯỜI ĐỀ NGHỊ

BẢNG 01: DANH SÁCH TÀI KHOẢN ĐÓNG/ BỎ SUNG

STT (1)	Tên đăng nhập (2)	SỐ ĐT (3)	Họ Tên người dùng (4)	Gói phí sử dụng (5)	Thời gian bắt đầu/ kết thúc (6)

Chú ý:

- Yêu cầu Quý khách hàng điền đầy đủ các mục.
- Các tài khoản đóng sau ngày thu tiền sẽ không được hoàn phí, quý khách vui lòng cân nhắc trước khi đóng tài khoản.
- Trong trường hợp mở lại các tài khoản đã đóng, vui lòng liên hệ với nhân viên hỗ trợ.
- Tài khoản mở mới trong tháng sẽ bắt đầu tính phí từ tháng phát sinh.

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Dư Thái Hùng	Giám đốc - Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone	11/10/2021 17:06:33	-
2	Đặng Triều Dương	Trưởng phòng - Phòng Kinh Doanh	11/10/2021 15:22:28	Kính trình Anh.

Trần Minh Đạt dat.tranminh@mobifone.vn dat.tranminh@mobifone.vn 12/10/2021 09:10:59

QUYẾT ĐỊNH

Về việc chính thức cung cấp giải pháp lưu trữ cho khách hàng cá nhân mobiCloud

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM CÔNG NGHỆ THÔNG TIN MOBIFONE

Căn cứ công văn số 3004/MOBIFONE-KHCN ngày 09/06/2021 về việc triển khai thử nghiệm dịch vụ mobiCloud trên mạng MobiFone;

Căn cứ công văn số 3859/MOBIFONE-KHCN ngày 20/07/2021 về việc phê duyệt phương án triển khai hợp đồng dịch vụ mobiCloud trên mạng MobiFone;

Căn cứ công văn số 4726/MOBIFONE-KHCN ngày 01/09/2021 về việc điều chỉnh tên dịch vụ mobiCloud.

Xét đề nghị của Trưởng phòng Kinh Doanh,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Chính thức cung cấp sản phẩm lưu trữ cho khách hàng cá nhân mobiCloud vào kinh doanh trên thị trường.

Điều 2. Thời gian chính thức cung cấp dịch vụ: Kể từ ngày ký quyết định đưa dịch vụ ra thị trường.

Điều 3. Nội dung tóm tắt dịch vụ: Chi tiết tại Phụ lục đính kèm.

Điều 4. Trưởng các phòng chức năng chịu trách nhiệm thi hành quyết định này./.

Noi nhận:

- Như Điều 4;
- Tổng Giám đốc (để b/c);
- Ô.Nam PTGD (để b/c);
- Ô.Bảo PTGD (để b/c);
- Ban KHCN, KHCL, TG-TT, CSKH, CNTT (để p/h);
- Các CTKV (để p/h);
- LĐ TT.CNTT;
- Lưu: VT, P.KD (dat.tranminh)

GIÁM ĐỐC



Dur Thái Hùng

Phụ lục

GIỚI THIỆU GIẢI PHÁP

(Ban hành kèm theo Quyết định số...../QĐ-TT.CNTT-KD ngày ... tháng ... năm 2021
của Giám đốc Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone)

I. GIỚI THIỆU SẢN PHẨM

1. Mô tả sản phẩm

- **Tên sản phẩm:** mobiCloud – Dịch vụ cung cấp lưu trữ Cloud cho khách hàng cá nhân
- **Mô tả:** mobiCloud là dịch vụ cung cấp lưu trữ Cloud cho khách hàng cá nhân

2. Tính năng chính của giải pháp:

- Đồng bộ dữ liệu trên ứng dụng, web và thiết bị di động
- Lưu trữ, tích hợp và chia sẻ dữ liệu trên nền tảng đám mây
- Quản lý tích hợp với hệ thống sẵn có của Mobifone

3. Lợi ích:

- Đa dạng hệ sinh thái các dịch vụ gia tăng Mobifone đã và đang cung cấp cho khách hàng cá nhân.
- Dịch vụ bổ sung dung lượng lưu trữ cho các thuê bao hiện hữu đang sử dụng các gói cước phổ biến của MobiFone. Giúp giữ chân khách hàng, giảm tỷ lệ rời mạng, và thúc đẩy nhu cầu mua các gói cước data, combo của MobiFone.

4. Đối tượng khách hàng:

- Tập trung chính vào tập thuê bao di động của MobiFone.
- Hướng tới mở rộng kinh doanh với các khách hàng cá nhân khác.

II. NHU CẦU CÀN THIẾT PHẢI KINH DOANH

Hiện nay với nhu cầu lưu trữ của người dùng ngày càng lớn, nhu cầu được đảm bảo về an toàn và bảo mật thông tin với nền tảng lưu trữ tại Việt Nam đã mở ra cơ hội lớn cho các doanh nghiệp trong nước. Theo đánh giá của các chuyên gia, thị trường điện toán đám mây (cloud) tại Việt Nam hiện còn khá mới mẻ và vẫn có quy mô nhỏ. Tuy nhiên, với xu hướng chuyển đổi số đang diễn ra mạnh mẽ như hiện nay, thị trường cloud, đặc biệt là các dịch vụ lưu trữ trên cloud tại Việt Nam còn đầy tiềm năng và sẽ sớm bùng nổ.

Với những thông tin như trên, điều các doanh nghiệp cần ngay lúc này là một giải pháp lưu trữ cho khách hàng cá nhân – với chiến lược đem lại một dịch vụ lưu trữ tối ưu đáp ứng đúng các nhu cầu của khách hàng cá nhân nói chung, cũng như tập khách hàng rộng lớn của MobiFone nói riêng.

Trung tâm CNTT hiện đang xây dựng bộ sản phẩm MobiFone Smart Office theo kế hoạch được TCT phê duyệt. Trong thời gian chờ cung cấp bộ sản phẩm ra thị trường, Trung tâm CNTT sẽ tiến hành hợp tác với đối tác chuyên trách để tăng doanh thu cho MobiFone.

Qua rà soát, đánh giá thị trường hiện nay, Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC nổi lên là đơn vị có nền tảng hạ tầng kỹ thuật đáp ứng, có kinh nghiệm triển khai cùng với giải pháp tương đối hoàn chỉnh trong việc cung cấp dịch vụ lưu trữ cho khách hàng cá nhân và có nhu cầu hợp tác theo các tiêu chí mà MobiFone đưa ra.

Việc cung cấp giải pháp lưu trữ cho khách hàng cá nhân sẽ giúp MobiFone đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ cung cấp, mở ra lĩnh vực kinh doanh mới với tiềm năng đem lại doanh thu lớn, có thể bù đắp cho doanh thu viễn thông đang có xu hướng giảm hiện nay.

III. PHƯƠNG ÁN KINH DOANH

1. Mô hình hợp tác

– Đối tác đề xuất triển khai:

- ✓ Tên công ty: **Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC**
- ✓ Địa chỉ: Tòa CMC, 11 Duy Tân, Phường Dịch Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội
- ✓ Cơ sở để lựa chọn đối tác triển khai dịch vụ:

Nội dung	Tiêu chí đánh giá
Năng lực pháp lý	<ul style="list-style-type: none"> - Giấy phép kinh doanh số: 0102900049 - Ngày cấp: 05/09/2008
Năng lực kinh nghiệm	<ul style="list-style-type: none"> – Đối tác là Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC – Các ngành nghề kinh doanh chính: <ul style="list-style-type: none"> + Cung cấp dịch vụ tích hợp Viễn thông, Công nghệ thông tin;

	<p>+ Tư vấn thiết kế và tư vấn ứng dụng Công nghệ, chuyển giao và tư vấn chuyển giao Công nghệ trong lĩnh vực CNTT, Viễn thông.</p> <p>+ Đại lý, cung cấp các dịch vụ nội dung số; dịch vụ lưu trữ, xử lý và khai thác cơ sở dữ liệu; quảng cáo trực tuyến, giải trí, đào tạo trực tuyến, trò chơi trực tuyến và các dịch vụ trực tuyến khác trên mạng Internet, mạng điện thoại di động và điện thoại cố định;</p> <p>+ Đại lý, cung cấp các dịch vụ thương mại điện tử và các dịch vụ gia tăng khác cho người dùng Internet, thuê bao điện thoại di động và thuê bao điện thoại cố định;</p> <p>+ ...</p>
--	---

2. Trách nhiệm hai bên:

STT	Nội dung triển khai	Trách nhiệm các bên	
		MOBIFONE	CMC
	SẢN PHẨM		
1	Phát triển giải pháp		x
2	Chịu trách nhiệm cung cấp nội dung cho sản phẩm dịch vụ (phần mềm, phần cứng)		x
HẠ TẦNG			
3	Cung cấp hạ tầng lưu trữ điện toán đám mây		x
4	Đảm bảo hạ tầng kết nối cho sản phẩm dịch vụ	x	x
PHÂN PHỐI BÁN HÀNG & PR MARKETING			
5	Thực hiện triển khai công tác kinh doanh, PR & Marketing cho sản phẩm dịch vụ	x	
THANH TOÁN			
6	Thực hiện thu hồi thanh toán từ khách hàng sau khi ký kết hợp đồng và cung cấp sản phẩm dịch vụ	x	
CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG VÀ HẬU MÃI			
7	Hỗ trợ, tư vấn, giải quyết phản ánh của khách hàng	x	x
8	Quản lý vận hành khai thác sản phẩm dịch vụ	x	x
BẢO HÀNH			
9	Tối ưu, nâng cấp dịch vụ sản phẩm		x

3. Phân tích thị trường

Thị trường đám mây trong nước đang là cuộc cạnh tranh giữa 3 nhóm các nhà cung cấp: doanh nghiệp ngoại (Google với Google Drive, Microsoft với Microsoft OneDrive...), các doanh nghiệp trong nước có quy mô lớn với sự đầu tư đồng bộ và một nhóm các doanh nghiệp nhỏ, startup cung cấp các ứng dụng hoặc dịch vụ cụ thể.

Các chuyên gia trong ngành Công nghệ tại Việt Nam cho rằng khi thị trường điện toán đám mây còn đang mới mẻ, các doanh nghiệp nước ngoài vốn có thời gian và kinh nghiệm cung cấp các dịch vụ đó ở các thị trường khác từ rất sớm nên có lợi thế. Tuy nhiên, doanh nghiệp trong nước bắt đầu từ việc cho thuê chỗ để đặt server gần đây đã tiến lên làm chủ công nghệ điện toán đám mây, lưu trữ trên nền tảng cloud, nên việc các doanh nghiệp này vươn lên trên thị trường trong nước chỉ còn là vấn đề thời gian.

Hiện nay, thị trường trong nước đang có 1 số đơn vị như FPT, Viettel... cung cấp dịch vụ lưu trữ trên Cloud phù hợp cho cả cá nhân và doanh nghiệp sử dụng. Dưới đây là một số so sánh về tính năng giữa dịch vụ MobiCloud và các dịch vụ hiện có của các nhà cung cấp trong nước.

4. Phương án giá dịch vụ

- Gói lưu trữ

Tên gói	Dung lượng lưu trữ (GB)	Đơn giá (VNĐ/GB)	Giá gói trước VAT (VNĐ)	Giá gói sau VAT (VNĐ)	Thời gian sử dụng
MCL30	30	364	10.909	12.000	30 ngày
MCL50	50	327	16.364	18.000	30 ngày
MCL100	100	364	36.364	40.000	30 ngày
MCL200	200	318	63.636	70.000	30 ngày
MCL500	500	316	158.182	174.000	30 ngày
MCL1000	1000	309	309.091	340.000	30 ngày

Thời gian triển khai: Từ ngày 30/9/2021.

- Gói combo Data + Thoại + Lưu trữ

Gói	Data	Thoại	Dung lượng lưu trữ (GB)	Giá sau VAT (VNĐ)	Giá viễn thông (VNĐ)	Giá lưu trữ (VNĐ)	Thời gian sử dụng
MCB1	2GB	70 phút gọi nội mạng	30GB	75.000	70.000	12.000	30 ngày
MCB2	3GB	100 phút gọi nội mạng	50GB	100.000	100.000	18.000	30 ngày
MCB3	4GB	120 phút gọi nội mạng	100GB	140.000	120.000	40.000	30 ngày
MCB4	6.5GB	200 phút gọi nội mạng	200GB	200.000	200.000	70.000	30 ngày

- Gói combo Data + Lưu trữ

Gói	Data (GB)	Dung lượng lưu trữ (GB)	Giá combo sau VAT (VNĐ)	Giá data (VNĐ)	Giá lưu trữ (VNĐ)	Thời gian sử dụng
MCB5	6GB	30GB	75.000	70.000	12.000	30 ngày
MCB6	8GB	50GB	100.000	90.000	18.000	30 ngày
MCB7	10GB	100GB	145.000	120.000	40.000	30 ngày
MCB8	18GB	200GB	240.000	200.000	70.000	30 ngày

Thời gian triển khai: Từ ngày 08/10/2021.

5. Các chính sách miễn phí, khuyến mại

- Khách hàng khi đăng ký sử dụng các gói cước được nêu tại các Mục I, II được miễn cước data 3G/4G khi truy cập vào app, web của dịch vụ mobiCloud.
- Khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ mobiCloud sẽ được miễn phí 5GB dung lượng lưu trữ trên hệ thống, thời gian sử dụng gói 5GB miễn phí: khách hàng được sử dụng trong vòng 3 tháng.

Các quy định liên quan:

- Gói cước chỉ cung cấp cho khách hàng sử dụng dịch vụ di động tại Việt Nam, không áp dụng trong trường hợp khách hàng chuyển vùng quốc tế.
- Khách hàng khi đăng ký sử dụng các gói cước trên được miễn cước data 3G/4G khi truy cập vào app, web của dịch vụ mobiCloud. (Chi tiết tại Phụ lục V đính kèm)

- Đôi với thuê bao trả trước: Cước đăng ký/gia hạn gói sẽ được trừ ngay khi khách hàng đăng ký/gia hạn thành công theo Tài khoản chính.
- Đôi với thuê bao trả sau: Cước đăng ký/gia hạn gói được tính vào hóa đơn cước của chu kỳ có phát sinh giao dịch đăng ký/gia hạn gói. Trường hợp hủy gói cước khi chưa hết ngày sử dụng của gói, khách hàng vẫn phải thanh toán toàn bộ tiền đăng ký gói trong chu kỳ

Trần Minh Đạt dat.tranminh@mobifone.vn dat.tranminh@mobifone.vn 12/10/2021 09:10:59

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Trần Văn Tuyên	Phó giám đốc - Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone	25/08/2020 22:09:15	-
2	Đặng Triều Dương	Trưởng phòng - Phòng Kinh Doanh	25/08/2020 17:57:37	Kính trình Anh!
3	Hà Viễn Dương	Trưởng phòng - Phòng Phát triển phần mềm & Giải pháp khách hàng	25/08/2020 10:11:56	-
4	Nguyễn Thị Kim My	Phó phòng - Phòng Giải pháp tích hợp	25/08/2020 09:10:31	Kính gửi Phòng PMKH và Phòng KD cùng đồng trình!

Phạm Quang Trung trung.phamquang@mobifone.vn trung.phamquang@mobifone.vn
26/08/2020 09:33:48

Số: 168/QĐ-TT.CNTT-GPTH-PMNB-KD

Hà Nội, ngày 26 tháng 8 năm 2020

QUYẾT ĐỊNH

Về việc chính thức cung cấp giải pháp MobiFone Meeting

GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM CÔNG NGHỆ THÔNG TIN MOBIFONE

Căn cứ quyết định số 119/QĐ-VMS-TC ngày 24/01/2014 của Chủ tịch Công ty Thông tin di động về việc thành lập Trung tâm Phát triển phần mềm MobiFone;

Căn cứ quyết định số 120/QĐ-VMS-TC ngày 24/01/2014 của Chủ tịch Công ty Thông tin di động về việc ban hành Quy chế tổ chức và hoạt động của Trung tâm Phát triển phần mềm MobiFone;

Căn cứ quyết định số 233/QĐ-MOBIFONE-HDTV ngày 10/02/2015 của Hội đồng thành viên Tổng công ty viễn thông MobiFone về việc thay đổi tên của Trung tâm Phát triển phần mềm MobiFone thành Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;

Căn cứ quyết định số 553/QĐ-MOBIFONE-TCCB ngày 30/03/2015 của Tổng Giám đốc Tổng công ty viễn thông MobiFone về việc thành lập các đơn vị trực thuộc Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone thuộc Tổng công ty Viễn thông MobiFone;

Căn cứ quyết định số 795/QĐ-MOBIFONE-TCCB ngày 25/04/2016 của Tổng Giám đốc Tổng công ty viễn thông MobiFone về việc thành lập và quy định nhiệm vụ chính một số đơn vị thuộc Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone thuộc Tổng công ty viễn thông MobiFone;

Căn cứ quyết định số 576/QĐ-MOBIFONE ngày 12/04/2019 của Phó Tổng Giám đốc phụ trách chức vụ Tổng Giám đốc Tổng công ty viễn thông MobiFone về việc thành lập, đổi tên và điều chỉnh nhiệm vụ chính của các đơn vị thuộc Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;

Căn cứ công văn số 2915/MOBIFONE-KHDN ngày 20/06/2019 của Phó Tổng Giám đốc phụ trách chức vụ Tổng Giám đốc Tổng công ty viễn thông MobiFone về việc tạm thời giao quyền chủ động cho Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone trong hoạt động sản xuất kinh doanh;

Căn cứ công văn số 518/MOBIFONE-KHDN ngày 12/02/2020 của Phó Tổng Giám đốc Tổng công ty viễn thông MobiFone về việc xây dựng chương trình hành động năm 2020 công tác KHDN;

Căn cứ quyết định số 58/QĐ-TT.CNTT-KD ngày 15/04/2020 của Giám đốc Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone về việc ban hành Quy trình nội bộ phối hợp kinh doanh áp dụng tại Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone (ban hành lần 1);

Căn cứ phê duyệt của Giám đốc Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone tại Tờ trình số 248/TTr-GPTH-PMKH-KD ngày 19/08/2020 về việc đề xuất triển khai kinh doanh giải pháp hội nghị truyền hình MobiFone Meeting,

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Chính thức cung cấp giải pháp MobiFone Meeting ra thị trường để kinh doanh.

Điều 2. Thời gian chính thức cung cấp dịch vụ: Kể từ ngày ký Quyết định đưa dịch vụ ra thị trường.

Điều 3. Nội dung tóm tắt giải pháp: *Chi tiết tại các Phụ lục đính kèm.*

Điều 4. Các Ông (Bà) Trưởng các phòng chức năng của Trung tâm chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Noi nhậm:

KT. GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC

- Như Điều 4;
- Tổng Giám đốc (để b/c);
- Ông.Nam – P.TGD (để b/c);
- Ban KHDN, KHCL, TT, CSKH, CNTT (để p/h);
- GĐTT (để b/c);
- Lưu: VT, P.GPTH (trung.phamquang).



Trần Văn Tuyên

Ký bởi: Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone
Ngày Ký: 26/08/2020 09:07:45

Phụ lục I

GIỚI THIỆU GIẢI PHÁP

(Kèm theo văn bản số 168/QĐ-TT.CNTT-GPTH-PMNB-KD

ban hành ngày 26 tháng 8 năm 2020)

1. Giới thiệu sản phẩm

- **Tên sản phẩm:** Giải pháp hội nghị truyền hình MobiFone Meeting.
- **Tên tiếng anh:** MobiFone Meeting.
- **Mô tả:** MobiFone Meeting là giải pháp được nghiên cứu và phát triển bởi Trung tâm Công nghệ Thông tin MobiFone. Giải pháp cung cấp đầy đủ tính năng cho hội nghị truyền hình trực tuyến với chất lượng âm thanh, hình ảnh tốt. Giải pháp có thể triển khai mở rộng không giới hạn số lượng cuộc họp đồng thời, có thể đáp ứng lên tới 100 người tham dự phòng họp.
- **Địa chỉ trang web:** <https://mobifonemeeting.vn>
- **Lợi ích:**
 - ✓ **Đối với doanh nghiệp**
 - Giải pháp sẽ là công cụ hữu hiệu, tối ưu chi phí trong đầu tư giải pháp hội nghị truyền hình.
 - Doanh nghiệp được cung cấp dịch vụ hội nghị truyền hình hoạt động 24/7 với đầy đủ tính năng.
 - ✓ **Đối với cá nhân người sử dụng**
 - Giải pháp cung cấp những gói dịch vụ miễn phí phục vụ cho cá nhân, cộng đồng.
 - Các cá nhân trong triển khai các cuộc họp nhanh chóng, mọi lúc mọi nơi và tối ưu chi phí.
- **Các tính năng chính của dịch vụ:**
 - ✓ Cung cấp đầy đủ tính năng hội nghị truyền hình như: tạo các cuộc họp cố định/không cố định với chất lượng HD, chia sẻ màn hình, ghi âm, giơ tay, chat,...

- ✓ An toàn và bảo mật với việc xác thực nhiều lớp trên ứng dụng (qua tài khoản, mật khẩu cuộc họp, giới hạn thành phần tham dự cuộc họp..).
- ✓ Chất lượng âm thanh, hình ảnh tốt có thể hỗ trợ cuộc họp lên tới 100 người.
- ✓ Cung cấp đầy đủ các công cụ báo cáo quản lý cuộc họp, quản lý người dùng, thành phần tham dự của tổ chức.
- ✓ Dễ dàng customize và tích hợp với các sản phẩm khác giúp tối ưu hiệu quả làm việc.
- ✓ Sử dụng đa nền tảng (Trình duyệt, ứng dụng mobile, ứng dụng trên máy tính – Desktop)

– **Đối tượng khách hàng:**

- Doanh nghiệp, tổ chức có nhu cầu sử dụng dịch vụ hội nghị truyền hình.
- Cá nhân, nhóm người dùng, các startup.

2. Nhu cầu cần thiết phải kinh doanh

– Theo khảo sát thị trường Việt Nam hiện tại:

- Doanh nghiệp hiện nay đang ngày càng mở rộng quy mô với nhiều văn phòng, chi nhánh trải khắp mọi miền và trên toàn quốc.
- Các cơ quan, tổ chức, ban ngành từ trung ương đến địa phương, từ thành phố đến các huyện, xã, vùng sâu xa, hải đảo, có nhu cầu sử dụng hội nghị truyền hình tăng cao.
- Các cá nhân có nhu cầu làm việc, trao đổi, hội nhóm tăng cao qua các sản phẩm hội nghị truyền hình, ứng dụng họp online.
- Các sản phẩm hội nghị truyền hình ở trong nước cũng như nước ngoài chưa đáp ứng được nhu cầu khi sản phẩm chưa linh hoạt trong triển khai (khách hàng phải mua thiết bị phần cứng kèm theo giải pháp) và có giá thành cao khiến KHDN cần phải chi khoản đầu tư lớn, nhân sự vận hành nhiều,...

Thời gian gần đây, hầu hết các bộ, ngành, địa phương, cơ quan, đơn vị, trường học đều chuyển các cuộc họp, làm việc và học tập trực tiếp sang trực tuyến (online) để phòng, chống sự lây lan của dịch bệnh Covid-19. Qua đó, không chỉ tiết kiệm thời gian, kinh phí mà còn cho thấy việc chuyển đổi sang hình thức họp, làm việc trực tuyến là một bước tiến dài trong ứng dụng công nghệ thông tin.

Với MobiFone nói riêng hay những đơn vị, doanh nghiệp,... nói chung có tầm suất họp liên ngành, liên chi nhánh thường xuyên thì các cuộc họp, hội nghị truyền hình trực tuyến là vô cùng cần thiết. Họp trực tuyến hạn chế thời gian di chuyển, tiết kiệm chi phí tổ chức họp. Mỗi người tham dự dù ở xa, bận công việc khác cũng có thể tham dự và bắt kịp cuộc họp, đồng thời, mọi người có thể tương tác với nhau trực quan qua truyền file, gửi tin nhắn, trình chiếu... Đặc biệt trong thời gian dịch Covid-19, các phần mềm hội nghị trực tuyến càng chứng minh hiệu quả mang lại, các hoạt động sản xuất kinh doanh không bị gián đoạn bởi chính sách giãn cách xã hội.

Với nhu cầu thị trường ngày càng tăng, MobiFone - với chiến lược triển khai đẩy mạnh các sản phẩm dịch vụ Công nghệ thông tin - không thể đứng ngoài cuộc. Việc kinh doanh giải pháp MobiFone Meeting sẽ giúp MobiFone đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ cung cấp với tiềm năng đem lại doanh thu lớn, có thể bù đắp cho doanh thu viễn thông đang có xu hướng giảm hiện nay.

3. Lợi thế cạnh tranh

Hiện nay, trên thị trường Việt Nam đã xuất hiện nhiều đối thủ cạnh tranh có nhiều năng lực và kinh nghiệm trong và ngoài nước cung cấp dịch vụ hội nghị truyền hình. Nhưng theo đánh giá, hầu hết chưa đáp ứng được nhu cầu với 1 số lý do:

- ✓ Các sản phẩm hội nghị truyền hình trong nước như của đối thủ Viettel, VNPT hiện đang cung cấp với mức giá cao và chưa linh hoạt trong triển khai (Giải pháp Hội nghị trực tuyến của đối thủ Viettel yêu cầu khách hàng phải mua thiết bị phần cứng kèm theo).
- ✓ Các sản phẩm hội nghị truyền hình đang được sử dụng trong nước của các đối thủ như Polycom, Cisco, Zoom ... yêu cầu chi phí đầu tư phần cứng cao và đội ngũ vận hành lớn do sản phẩm phải được cài đặt trên cơ sở hạ tầng của phía khách hàng (Bản On-premise).

MobiFone Meeting tuy là một giải pháp phát triển sau nhưng bước đầu đã đáp ứng được các yêu cầu cơ bản của người dùng với một sản phẩm hội nghị truyền hình. Cụ thể như sau:

- ✓ Đáp ứng yêu cầu an toàn, bảo mật: Hệ thống server dịch vụ được đặt trong lớp mạng riêng, bảo vệ bởi hệ thống firewall, IPS của MobiFone.

- ✓ Đáp ứng được nhu cầu về chất lượng âm thanh, hình ảnh tốt đạt chuẩn HD Voice và HD Audio.
- ✓ Chi phí vận hành thấp, khả năng thay đổi tùy biến và tích hợp dễ dàng.
- ✓ Sử dụng đa nền tảng: Trình duyệt, ứng dụng trên máy tính và trên điện thoại.
- ✓ Trung tâm Công nghệ Thông tin MobiFone sẽ tiếp tục nghiên cứu, phát triển thêm các tính năng cao cấp hơn (gửi file, tạo quyền admin,...) để đáp ứng nhu cầu ngày càng tăng của thị trường, khách hàng.

STT	Tính năng	MobiFone	Viettel	VNPT	Zoom	Teams	Skype	Google Meet
1	Video HD	x	x	x	x	x	x	x
2	Chia sẻ màn hình	x	x	x	x	x	x	x
3	Giơ tay	x	x	x	x	x		x
4	Báo cáo	x		x	x			
5	Hỗ trợ đa nền tảng	x	x	x	x	x	x	x
6	Chat	x	x	x	x	x	x	x
7	Gửi file			x		x	x	x
8	Thay đổi phông nền				x	x		
9	Bảng trắng		x		x	x		
10	Bảo mật (Server trong nước)	x	x	x				
11	Phòng họp cố định	x			x			

Thêm vào đó, MobiFone hiện có lợi thế rất lớn so với các đối thủ khác trên thị trường là có đội ngũ nhân viên kinh doanh, đại lý trải khắp và hơn hết là cơ sở dữ liệu về các khách hàng doanh nghiệp cũng như tổ chức nhà nước. Ngoài ra, MobiFone còn có hạ tầng mạng 3G/4G phủ khắp Việt Nam, rất phù hợp cho việc quảng bá và thúc đẩy dịch vụ phát triển. Vì vậy, việc MobiFone triển khai kinh doanh giải pháp

MobiMeeting sẽ tận dụng được tối đa các lợi thế để cung cấp dịch vụ với chất lượng tốt nhất cho khách hàng với chi phí thấp nhất, đơn giản tiện lợi.

Ngoài ra, việc triển khai thành công hệ thống MobiFone Meeting tại chính Tổng công ty Viễn thông MobiFone tạo niềm tin lớn cho khách hàng về chất lượng và độ tin cậy của sản phẩm.

Phụ lục II
PHƯƠNG ÁN KINH DOANH

*(Ban hành kèm theo văn bản số 168/QĐ-TT.CNTT-GPTH-PMNB-KD
ban hành ngày 26 tháng 8 năm 2020)*

1. Phương án truyền thông

- Truyền thông online
 - PR sản phẩm trên các báo điện tử.
 - Quảng bá trên các kênh tự chủ như Website, Fanpage MobiFone.
- Truyền thông offline
 - Triển khai phóng sự chương trình Chuyên động 24h.
 - Tham gia các sự kiện, triển lãm quảng bá sản phẩm.
 - Đặt tờ rơi, standee, phát clip tại các cửa hàng MobiFone.

2. Phân tích thị trường

- Theo số liệu từ Tổng cục Thống kê, hiện ước tính cả nước có khoảng 758.610 doanh nghiệp đang hoạt động (tính đến ngày 31/12/2019) (<https://www.gso.gov.vn/default.aspx?tabid=382&idmid=2&ItemID=19594>)
- Theo số liệu thống kê 07 tháng đầu năm của Công Thông tin Quốc gia về Đăng ký Doanh nghiệp:

Tổng số doanh nghiệp thành lập mới:	75.249
Tổng số doanh nghiệp quay trở lại hoạt động:	34.226
Tổng số doanh nghiệp hoàn tất thủ tục giải thể:	8.937
Tổng số doanh nghiệp tạm ngừng hoạt động:	32.773

(<https://dangkykinhdoanh.gov.vn/vn/Pages/ThongKeDangKy.aspx>)

- Từ các số liệu thống kê trên, có thể thấy sản phẩm MobiFone Meeting khi cung cấp ra thị trường sẽ thu hút được khách hàng sử dụng, phù hợp với xu thế chuyển đổi số của toàn quốc cũng như đáp ứng được nhu cầu làm việc online trong bối cảnh dịch bệnh Covid-19 đang diễn ra.

- Dự kiến khách hàng có nhu cầu sử dụng dịch vụ trong năm đầu tiên và lượng tăng trưởng như sau:

Số lượng doanh nghiệp và tổ chức hành chính	100%	758.610
Khách hàng mục tiêu	14%	106.205
Khách hàng tiềm năng	15%	6.372
Dự báo khách hàng có nhu cầu sử dụng trong năm đầu tiên	13%	319

Do MobiFone Meeting là sản phẩm mới xuất hiện trên thị trường, chưa có được độ phổ cập rộng tới các khách hàng doanh nghiệp, tổ chức cơ quan và cũng cạnh tranh với sản phẩm khác cùng phân khúc tới từ các đối thủ khác trên thị trường nên:

- Qua tiếp xúc khách hàng và tìm hiểu nhu cầu thị trường, KHDN có nhu cầu sử dụng dịch vụ hội nghị truyền hình, họp online thường ưu tiên lựa chọn gói dịch vụ có số lượng phòng họp từ 1 – 4 phòng với kỳ thanh toán là 01, 06 tháng hoặc 12 tháng. Vì vậy bảng giá xây dựng theo hướng thanh toán trả trước, thời gian thanh toán gói càng lớn thì chi phí tiết kiệm càng nhiều. Gói cước khách hàng từ 01-04 phòng họp sẽ được khách hàng lựa chọn chiếm tỷ trọng cao.
- Dự kiến mức tăng trưởng từ năm 1 (5 tháng kinh doanh) sang năm 2 (12 tháng kinh doanh) sẽ khoảng 200%. Do qua thời gian triển khai ở năm 1, từ năm 2, MobiFone đã có kinh nghiệm kinh doanh và nắm bắt được nhu cầu của thị trường.
- Dự kiến mức tăng trưởng khách hàng với tùy từng gói dịch vụ kể từ năm thứ 2 trở đi là khoảng 125% - 200%. Do lúc này MobiFone đã có được chỗ đứng trên thị trường, thu hút được tập khách hàng nhất định.
- Do tình hình dịch bệnh Covid ngày càng diễn ra một cách phức tạp nên nhu cầu sử dụng dịch vụ càng tăng cao trong năm 2020 vì vậy sản phẩm cần đưa vào một cách nhanh chóng để đáp ứng nhu cầu của khách hàng.

3. Kênh bán hàng

- Kênh của Trung tâm CNTT:
 - + Trung tâm CNTT và các Đại lý của TT.CNTT phân phối.
 - + Doanh thu được ghi nhận 100% cho Trung tâm CNTT.
- Kênh của các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực:

- + Doanh thu được ghi nhận 100% cho các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, đồng thời ghi nhận 100% cho Trung tâm CNTT.

4. Phương án giá dịch vụ

4.1. Phiên bản Cloud SaaS

4.1.1 Chính sách dùng thử miễn phí

• Trước ngày: 15/10/2020

- Không giới hạn số lượng tài khoản tham gia họp.
- Không giới hạn số lượng buổi họp
- Không giới hạn thời gian mỗi buổi họp
- Các CTKV chủ động đăng ký/thông báo chương trình khuyến mại và xuất hóa đơn cho khách hàng theo quy định của Pháp luật.

• Từ ngày: 15/10/2020

- Không giới hạn số lượng tài khoản tham gia họp.
- Không giới hạn số lượng buổi họp.
- Giới hạn thời lượng họp 40 phút cho mỗi buổi họp.
- Thời hạn áp dụng chính sách dùng thử miễn phí: Không giới hạn.
- Các CTKV chủ động đăng ký/thông báo chương trình khuyến mại và xuất hóa đơn cho khách hàng theo quy định của Pháp luật.

4.1.2. Bảng giá thuê bao trọn gói

STT	Số lượng phòng họp	Đơn giá (VNĐ/phòng/tháng)	Đơn giá (VNĐ/phòng/tháng)	Đơn giá (VNĐ/phòng/tháng)
		Kỳ thanh toán 01 tháng	Kỳ thanh toán 06 tháng	Kỳ thanh toán 12 tháng
1	Từ phòng họp 01 - 04	500.000	450.000	400.000
2	Từ phòng họp 05 - 10	450.000	400.000	350.000
3	Từ phòng họp 11 trở lên	400.000	350.000	300.000

Ghi chú:

- *Hình thức thanh toán: Trả trước.*
- *Giá dịch vụ đã bao gồm chi phí hỗ trợ cài đặt ban đầu.*
- *Chi phí phát triển và duy trì dịch vụ được tính trên tổng phí dịch vụ thực thu của khách hàng.*
- *Không giới hạn thời gian họp và số lượng buổi họp.*
- *Khuyến nghị khách hàng sử dụng tối đa 100 điểm cầu để đạt chất lượng dịch vụ tốt nhất.*
- *Sản phẩm MobiFone Meeting được Trung tâm Công nghệ Thông tin MobiFone phát triển theo đúng quy định tại:*
 - *Thông tư 16/2014/TT-BTTT ngày 18/11/2014 “Quy định việc xác định hoạt động sản xuất sản phẩm phần mềm”;*
 - *Quy trình phát triển sản phẩm dịch vụ giải pháp CNTT cung cấp cho khách hàng của Tổng Công ty Viễn thông MobiFone.*
 - ⇒ *Như vậy, MobiFone Meeting là sản phẩm phần mềm.*
- *Căn cứ:*
 - *Nghị định 71/2007/NĐ-CP ngày 03/05/2007 “Quy định chi tiết và hướng dẫn thực hiện một số điều của luật công nghệ thông tin về công nghiệp công nghệ thông tin”;*
 - *Thông tư 219/2013/TT-BTC ngày 31/12/2013 “Hướng dẫn thi hành Luật thuế giá trị gia tăng và Nghị định số 209/2013/NĐ-CP ngày 18/12/2013 của Chính phủ quy định chi tiết và hướng dẫn thi hành một số điều luật thuế giá trị gia tăng”.*
 - ⇒ *Do đó, sản phẩm MobiFone Meeting là sản phẩm phần mềm và khi cung cấp ra thị trường không chịu thuế GTGT.*

4.2. Phiên bản On-Premise

Áp dụng trong trường hợp khách hàng có nhu cầu phát triển thêm tính năng chưa có sẵn hoặc thay đổi các tính năng có sẵn sao cho phù hợp với doanh nghiệp hoặc trường hợp khách hàng muốn triển khai giải pháp trên hệ thống máy chủ của chính khách hàng.

Giá giải pháp phụ thuộc vào sự đàm phán giữa MobiFone với khách hàng dựa trên quy mô doanh nghiệp, nhu cầu sử dụng và độ phức tạp tích hợp với các sản phẩm hiện có của doanh nghiệp.

5. Chi phí phát triển và duy trì dịch vụ

Đối tượng	Chi phí phát triển dịch vụ	Chi phí duy trì dịch vụ
Đại lý	45%	40%
AM/KAM	35%	30%

Ghi chú:

- *Chi phí phát triển và duy trì dịch vụ được tính trên doanh thu thực thu của khách hàng.*
- *Phát triển dịch vụ: Là khách hàng đăng mới gói dịch vụ*
- *Duy trì dịch vụ: là khách hàng đăng ký sử dụng tiếp dịch vụ khi hết hạn gói dịch vụ đăng ký mới.*

6. Cơ sở đề xuất giá dịch vụ

- Căn cứ vào nhu cầu thị trường (Mục 2. Phân tích thị trường)
- Căn cứ vào chính sách dùng thử (miễn phí) của đối thủ

- Google Meet (hay còn được biết đến với các tên gọi khác như Google Hangouts Meet, Google Hangouts, Hangouts Meet) là phần mềm họp trực tuyến cho phép người dùng tổ chức các cuộc họp, hội thảo từ xa được phát triển bởi Google, nhằm phục vụ đối tượng là các doanh nghiệp. Tài khoản Google Meet miễn phí cho người dùng cá nhân bị giới hạn thời gian cuộc họp là 60 phút. Tuy nhiên, quy định này sẽ được áp dụng từ ngày 30/9/2020, nghĩa là trước ngày 30/9 các cuộc họp sẽ không bị giới hạn về thời gian.

Chọn phiên bản G Suite Essentials

G Suite Essentials
Miễn phí đến hết ngày 30/9/2020
USD / người dùng đang hoạt động/tháng

Bắt đầu dùng thử miễn phí

CÁC ỨNG DỤNG CÓ TRONG GÓI

- Hội nghị truyền hình và hội nghị truyền thanh qua Meet
- Tổ chức các cuộc họp cho tối đa 150 người tham gia
- Lên lịch và tham gia cuộc họp từ lịch trong Outlook
- Lưu trữ và chia sẻ tệp bằng Drive
- 100 GB mỗi người dùng, bộ nhớ gấp trăm lần mây 2 TB
- Bộ nhớ dùng chung cho cả nhóm

G Suite Enterprise Essentials
Miễn phí đến hết ngày 30/9/2020
USD / người dùng đang hoạt động/tháng

Liên hệ với bộ phận bán hàng

CÁC ỨNG DỤNG CÓ TRONG GÓI

- Hội nghị truyền hình và hội nghị truyền thanh qua Meet
- Tổ chức các cuộc họp cho tối đa 250 người tham gia
- Lên lịch và tham gia cuộc họp từ lịch trong Outlook
- Ghi lại cuộc họp và lưu vào Drive
- Phát trực tiếp cuộc họp với tối đa 100.000 người xem trong miền của bạn (sắp ra)
- Lưu trữ và chia sẻ tệp bằng Drive

Activate Windows
Go to Settings to activate Windows.

c. Căn cứ vào bảng giá đối thủ.

- Zoom Cloud Meetings – hiện đang là dịch vụ đang được các doanh nghiệp trong nước quan tâm sử dụng hơn cả. Đặc biệt, chỉ trong 3 tháng đầu năm 2020, việc sử dụng Zoom đã tăng 67% do các trường học, tổ chức và doanh nghiệp áp dụng nền tảng này cho làm việc, hội họp và đào tạo từ xa để đối phó với đại dịch Corona.
- Zoom Cloud Meetings đang cung cấp các gói dịch vụ với giá tương ứng được tính từ 14.99 USD/tháng/host tới 19.99USD/tháng/host. Khi so sánh với Zoom, bảng giá của MobiFone Meeting tiết kiệm chi phí cho khách hàng hơn ở các gói có số lượng từ 05 phòng họp trở lên và mức giá dịch vụ càng giảm tương ứng với kỳ thanh toán càng tăng. Hơn nữa, sản phẩm MobiFone Meeting linh hoạt hơn khi không giới hạn thời gian họp và số lượng buổi họp của khách hàng.
- MobiFone Meeting là sản phẩm mới ra mắt trên thị trường, cần nâng cao sức cạnh tranh so với các đối thủ hiện có. Do đó bảng giá dịch vụ MobiFone Meeting của MobiFone cạnh tranh trực tiếp với giá của đối thủ Zoom, đồng thời được đa dạng hóa về nhiều mặt để nâng cao lợi thế của MobiFone, thu hút tập khách hàng và đem lại nguồn doanh thu lớn. Cụ thể:
 - **Số lượng gói dịch vụ:** đa dạng với chính sách miễn phí dùng thử và 3 gói phòng họp khác nhau.
 - **Số kỳ hạn thanh toán:** linh hoạt với 3 kỳ hạn 01, 06 và 12 tháng.

- **Mức giá dịch vụ:** Mức giá được gán linh hoạt với các gói dịch vụ và kỳ hạn thanh toán khác nhau, đem lại sự lựa chọn phong phú cho khách hàng.



SOLUTIONS ▾ PLANS & PRICING CONTACT SALES

JOIN A MEETING HOST A MEETING ▾ SIGN IN

SIGN UP, IT'S FREE

Zoom Meeting Plans for Your Business

Zoom for Education | Zoom for Telehealth | Zoom for Developers

Basic	SAVE \$60	Pro	Business	Enterprise
Personal Meeting Free		Great for Small Teams \$14.99 /mo/host Purchase up to 9 hosts per account	Small & Med Businesses \$19.99 /mo/host Starting at 10 hosts for \$199.9/mo	Large Enterprise-Ready \$19.99 /mo/host Starting at 100 hosts for \$1,999/mo
Sign Up, It's Free		Buy Now	Buy Now	Contact Sales

<https://zoom.us/pricing>

7. Tài chính và dự kiến doanh thu

- Giả định vòng đời kinh doanh sản phẩm MobiFone Meeting kể từ khi mới phát triển cho đến lúc bão hòa thị trường là 05 năm:

Bảng dự kiến số lượng KHDN đăng ký sử dụng dịch vụ MobiFone Meeting						
Gói dịch vụ		Năm 1	Năm 2	Năm 3	Năm 4	Năm 5
Từ 1 - 4 phòng họp	(1) 1 tháng	90	150	300	500	800
	(2) 6 tháng	60	100	150	250	500
	(3) 1 năm	30	40	80	100	200
Từ 5 - 10 phòng họp	(4) 1 tháng	50	80	150	200	300
	(5) 6 tháng	20	40	80	100	200
	(6) 1 năm	10	20	50	80	100
Trên 10 phòng họp	(7) 1 tháng	20	40	80	100	150
	(8) 6 tháng	20	30	50	70	100
	(9) 1 năm	10	20	30	40	50

Doanh thu phát triển mới trong năm (VNĐ) (10) =(1)*500.000+(2)* 450.000*6+(3)*400.000 *12+(4)*450.000+(5)* 400.000*6+(6)*350.000 *12+(7)*400.000 +(8)*350.000*6+ (9)*300.000*12	549.500.000	904.000.000	1.653.500.000	2.402.000.000	4.195.000.000
---	-------------	-------------	---------------	---------------	---------------

- Lợi nhuận của dịch vụ dự kiến mang lại cho MobiFone:

Đơn vị tính: VNĐ

	Năm 1	Năm 2	Năm 3	Năm 4	Năm 5
1. Tổng doanh thu dự kiến	549.500.000	904.000.000	1.653.500.000	2.402.000.000	4.195.000.000
2. Tổng chi phí dự kiến	454.337.439	663.451.408	1.055.472.503	1.446.970.556	2.384.787.534
2.1. Chi phí phát triển phần mềm	33.900.009	55.769.988	102.008.490	148.185.300	258.799.890
2.2. Chi phí nhân công	9.129.025	21.909.661	21.909.661	21.909.661	21.909.661
2.3. Chi phí phát triển, duy trì dịch vụ	247.275.000	406.800.000	744.075.000	1.080.900.000	1.887.750.000
2.4. Chi phí truyền thông marketing	150.000.000	150.000.000	150.000.000	150.000.000	150.000.000
2.5. Chi phí chăm sóc khách hàng	2.237.932	3.681.693	6.734.159	9.782.552	17.084.849
2.6. Chi phí vật liệu (phục vụ công tác kinh doanh, giới thiệu sp)	308.038	506.763	926.917	1.346.511	2.351.629

2.7 Chi phí tổ chức tập huấn CTKV	1.232.153	2.027.054	3.707.669	5.386.043	9.406.515
2.8. Chi phí khuyến mãi	2.459.266	4.045.817	7.400.175	10.750.057	18.774.559
2.9. Chi phí Cloud	7.796.015	18.710.432	18.710.432	18.710.432	18.710.432
3. Tổng lợi nhuận trước thuế	95.162.561	240.548.592	598.027.497	955.029.444	1.810.212.466
4. Tỷ lệ % lợi nhuận (%)	17.32	26.61	36.17	39.76	43.15

Bảng tính lợi nhuận dự kiến của dịch vụ MobiFone Meeting đã thỏa mãn điều kiện đảm bảo tỷ lệ chênh lệch thu chi (chưa bao gồm VAT) đạt tỷ lệ tối thiểu 10% theo quy định của Tổng Công ty Viễn thông MobiFone tại Công văn số 2915/MOBIFONE-KHDN ngày 20/06/2019.

8. Các yếu tố rủi ro

- Rủi ro từ sản phẩm cạnh tranh

✓ Hiện nay trên thị trường, có khá nhiều giải pháp hội nghị truyền hình tương tự đến từ Zoom, VNPT, Viettel... Giải pháp này đã được các đối thủ triển khai kinh doanh từ khá lâu và đã có lượng khách hàng nhất định. Do vậy, thị trường của giải pháp văn phòng điện tử tại Việt Nam sẽ có sự cạnh tranh khốc liệt, mỗi sản phẩm cung cấp cho khách hàng sẽ là sự so sánh cả về chất lượng dịch vụ, yếu tố kĩ thuật, giá cả và công tác chăm sóc khách hàng.

- Rủi ro từ biến động thị trường

✓ Các thông số về: số lượng DN hiện có, thị phần của các đối thủ, số lượng KHDN – số lượng đại lý bao tiêu sử dụng dịch vụ,... đều được dự kiến dựa trên khảo sát thị trường tại thời điểm hiện tại và có khả năng thay đổi trong tương lai. Vì vậy số lượng KHDN, doanh thu, chi phí và lợi nhuận đem lại của dịch vụ MobiFone Meeting trong năm sẽ có thể thay đổi phụ thuộc vào biến động thị trường.

9. Quy trình phối hợp triển khai kinh doanh dịch vụ

Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone tuân thủ thực hiện theo các quy trình phối hợp triển khai kinh doanh các dịch vụ Công nghệ thông tin hiện hành của Tổng công ty Viễn thông MobiFone, được quy định tại các văn bản sau:

- Công văn số 3635/MOBIFONE-KD ngày 16/06/2017 của Lãnh đạo Tổng công ty về việc hướng dẫn triển khai kinh doanh các dịch vụ CNTT;
- Công văn số 6359/MOBIFONE-KD ngày 18/10/2017 của Lãnh đạo Tổng công ty về việc điều chỉnh quy định triển khai kinh doanh các dịch vụ công nghệ thông tin;
- Công văn số 3842/MOBIFONE-KHDN-CNTT ngày 10/08/2020 về việc quy định phối hợp triển khai kinh doanh các dịch vụ Công nghệ thông tin.

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Nguyễn Đức Quỳnh	Phó giám đốc - Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone	04/04/2023 14:55:20	-
2	Đặng Triều Dương	Trưởng phòng - Phòng Kinh Doanh	04/04/2023 11:49:02	Kính trình LĐTT.

Nguyễn Thị Kiều Oanh oanh.nguyenkieu10@mobifone.vn oanh.nguyenkieu10@mobifone.vn 04/04/2023 15:56:13

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE
TRUNG TÂM
CÔNG NGHỆ THÔNG TIN MOBIFONE

Số: 236/TT.CNTT-KD

V/v làm rõ các nội dung điều chỉnh chính sách kinh doanh dịch vụ MobiFone Invoice năm 2023 tại văn bản 1075/MOBIFONE-KHDN ngày 24/3/2023

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 4 tháng 4 năm 2023

Kính gửi: Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.

Căn cứ văn bản số 1075/MOBIFONE-KHDN ngày 24/03/2023 của Lãnh đạo Tổng công ty về việc điều chỉnh chính sách kinh doanh dịch vụ MobiFone Invoice năm 2023.

Thực hiện chỉ đạo của Lãnh đạo Tổng công ty về việc phối hợp với các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực trong việc đẩy mạnh kinh doanh dịch vụ MobiFone Invoice, Trung tâm Công nghệ thông tin kính gửi các Công ty Khu vực hướng dẫn làm rõ các nội dung điều chỉnh của chính sách kinh doanh dịch vụ MobiFone Invoice năm 2023 cụ thể như sau:

1. Làm rõ nội dung chính sách MobiFone Invoice điều chỉnh theo văn bản 1075/MOBIFONE-KHDN: *Chi tiết tại Phụ lục 01, 02 đính kèm.*
2. Mẫu hợp đồng cung cấp dịch vụ áp dụng từ 01/04/2023: *Chi tiết tại Phụ lục 03 đính kèm.*

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ông Bảo PTGD (để b/c);
- Ông Nam PTGD (để b/c);
- Ban KHDN (để p/h);
- LĐTT (để b/c);
- P.PTPM2, P.GPTH (để p/h);
- Lưu: VT, KD (thuy.leuthi).

KT. GIÁM ĐỐC

PHÓ GIÁM ĐỐC



Nguyễn Đức Quỳnh

Phụ lục 01

LÀM RỘ NỘI DUNG CHÍNH SÁCH KINH DOANH MOBIFONE INVOICE ĐIỀU CHỈNH 2023 THEO VB 1075/MOBIFONE-KHDN NGÀY 24/03/2023 (Kèm theo công văn số: /TT.CNTT-KD ngày tháng năm 2023)

1. Điều chỉnh thời hạn sử dụng dịch vụ MobiFone Invoice:

Gói cước	Chính sách hiện tại	Chính sách điều chỉnh
Tất cả các gói cước của dịch vụ MobiFone Invoice (*)	Thời gian sử dụng gói cước: Không giới hạn.	Thời gian sử dụng gói cước: Trong vòng 03 năm kể từ ngày kích hoạt gói cước. <i>Chỉ áp dụng cho các gói cước phát sinh (phát triển mới/gia hạn) từ 01/04/2023 cho đến khi có thông báo mới.</i>

- (*) **Tất cả các gói cước của dịch vụ MobiFone Invoice** ở đây bao gồm các gói cước có sản lượng của dịch vụ MobiFone Invoice: các gói cước hóa đơn điện tử, biên lai điện tử, tem/vé/thẻ điện tử, hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền. Cụ thể:
 - *Các gói cước MobiFone Invoice trong danh sách gói cước hóa đơn điện tử, biên lai điện tử, tem/vé/thẻ điện tử, hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền;*
 - *Gói cước MENU của dịch vụ MobiFone Invoice tại văn bản 3316/MOBIFONE-KHDN ngày 04/8/2022 và văn bản 184/TTr-KHDN ngày 02/8/2022: Gói E5000 – sử dụng 5.000 hóa đơn với giá 1.500.000 VNĐ;*
 - *Các gói cước MobiFone Invoice (hóa đơn điện tử/ biên lai điện tử, tem/vé/thẻ điện tử, hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền) được tặng kèm/ ưu đãi trong các chương trình bán hàng ưu đãi, khuyến mãi;*
 - *Các gói cước MobiFone Invoice trong gói COMBO với sản phẩm khác: COMBO phần mềm kế toán EFFE và hóa đơn điện tử MobiFone Invoice tại văn bản 1273/MOBIFONE-KHDN ngày 29/3/2022; COMBO_HKDO1, COMBO_HKDO2, COMBO_SME1, COMBO_SME2, COMBO_SME_PLUS tại văn bản 3316/MOBIFONE-KHDN ngày 04/8/2022 và văn bản 184/TTr-KHDN ngày 02/8/2022.*

Đối với phân hệ chứng từ khấu trừ thuế TNCN, khách hàng vẫn đóng phí theo từng năm để sử dụng theo quy định cụ thể tại văn bản 4172/MOBIFONE-KHDN ngày

27/9/2022 (phí gói khởi tạo 500.000 VNĐ cho năm đầu tiên và phí gói duy trì 300.000 VNĐ/năm từ năm thứ 2 trở đi).

Đối với các gói cước Khởi tạo – hòa mạng MobiFone Invoice, gói Nâng cao 1, gói Nâng cao 2, khách hàng đóng phí theo từng lần phát sinh nhu cầu sử dụng, không giới hạn thời gian sử dụng. Trong trường hợp đã đóng phí Khởi tạo – Hòa mạng, nếu sau đó khách hàng có nhu cầu sử dụng các dịch vụ được mô tả trong phạm vi gói Nâng cao 1, Nâng cao 2 thì đóng phí tương ứng với gói phát sinh nhu cầu.

- Phạm vi áp dụng: Toàn quốc
- Thời gian áp dụng: Chỉ áp dụng cho các gói cước phát sinh (phát triển mới/gia hạn) từ 01/04/2023 cho đến khi có thông báo mới.
- *Đối với các gói cước đã kích hoạt trước 01/04/2023: Khách hàng vẫn được sử dụng với thời gian không giới hạn.*

2. Triển khai gói cước dịch vụ MobiFone Invoice áp dụng cho tem/vé/thẻ điện tử và hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền:

- Đối với các khách hàng có nhu cầu sử dụng tem/vé/thẻ điện tử, hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền, MobiFone cung cấp tới khách hàng các gói cước tem/vé/thẻ điện tử và gói cước hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền áp dụng từ 01/04/2023 như sau:

Tên gói	Số lượng tem, vé, thẻ điện tử/ hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền trong gói	Giá gói (VNĐ)	Đơn giá/tem, vé, thẻ điện tử, hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền (VNĐ)
Gói tem, vé, thẻ điện tử/ hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền 25.000	25.000	4.875.000	195
Gói tem, vé, thẻ điện tử/ hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền 60.000	60.000	10.500.000	175
Gói tem, vé, thẻ điện tử/ hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền 130.000	130.000	20.800.000	160
Gói tem, vé, thẻ điện tử/ hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền 300.000	300.000	46.500.000	155
Gói tem, vé, thẻ điện tử/ hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền 400.000	400.000	62.000.000	155

Gói tem, vé, thẻ điện tử/ hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền 500.000	500.000	77.500.000	155
Gói tem, vé, thẻ điện tử/ hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền 500.000	TT.CNTT và CTKV trình Lãnh đạo Tổng công ty phê duyệt theo nhu cầu thực tế của khách hàng.		

- AM/KAM/Đại lý khi khai báo gói cước trên QLDV sẽ lựa chọn gói cước tương ứng với đăng ký của khách hàng.
- Chính sách phát triển, duy trì đối với các gói cước tem/vé/thẻ điện tử, hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền vẫn áp dụng theo quy định hiện hành của dịch vụ MobiFone Invoice tại văn bản 6401/MOBIFONE-KHDN ngày 29/11/2021 (*mục I.2.2.1.b. Chính sách khuyến khích bán hàng*).
- Đối với các sản phẩm khác: hóa đơn giá trị gia tăng, hóa đơn bán hàng, biên lai điện tử, chứng từ khấu trừ thuế TNCN, vẫn áp dụng theo chính sách giá cước hiện hành của dịch vụ MobiFone Invoice.

3. Điều chỉnh chính sách khuyến mại dùng thử:

- Dùng áp dụng chính sách khuyến mại dùng thử miễn phí dịch vụ MobiFone Invoice cho tất cả khách hàng doanh nghiệp, hộ kinh doanh, cá nhân kinh doanh trên phạm vi toàn quốc từ 01/06/2023 cho đến khi có thông báo mới. Cụ thể:
 - Dùng chính sách dùng thử 1.000 hóa đơn đối với khách hàng VIP và chính sách dùng thử 300 hóa đơn đối với khách hàng đại trà (*Dùng chính sách dùng thử dịch vụ MobiFone Invoice quy định tại văn bản 4735/MOBIFONE-KHDN ngày 01/09/2021*).
 - Dùng chính sách dùng thử gói 300 hóa đơn của thành phần MobiFone Invoice trong các gói cước COMBO_HKDO1, COMBO_HKDO2, COMBO_SME1, COMBO_SME2, COMBO_SME_PLUS tại văn bản 3316/MOBIFONE-KHDN ngày 04/8/2022 và văn bản 184/TTr-KHDN ngày 02/8/2022.
- Đối với các khách hàng đã kích hoạt gói dùng thử trên hệ thống dịch vụ trước ngày 01/06/2023:
 - Đối với các khách hàng đã kích hoạt gói dùng thử 300 hóa đơn/1.000 hóa đơn và chưa phát sinh sử dụng hóa đơn trong 6 tháng gần nhất (từ 01/12/2022 đến 31/05/2023): Khách hàng được sử dụng số hóa đơn trong gói dùng thử đến hết 30/06/2023.
 - Đối với các khách hàng đã kích hoạt gói dùng thử 300 hóa đơn/1.000 hóa đơn và có phát sinh sử dụng hóa đơn trong 6 tháng gần nhất (từ 01/12/2022 đến

31/05/2023): Khách hàng được sử dụng số hóa đơn còn lại trong gói dùng thử đến hết 31/12/2023.

4. Điều chỉnh gói cước Khởi tạo – hòa mạng, gói cước Nâng cao 1 và Nâng cao 2 của dịch vụ MobiFone Invoice:

- Áp dụng bắt buộc thu phí các gói cước Khởi tạo – hòa mạng, Nâng cao 1, Nâng cao 2 dịch vụ MobiFone Invoice với khách hàng mới phát sinh từ 01/04/2023 cho đến khi có thông báo mới.
- Đối với các khách hàng lần đầu tiên đăng ký dịch vụ MobiFone Invoice từ 01/04/2023, MobiFone sẽ thu phí Gói khởi tạo – hòa mạng hoặc Nâng cao 1 hoặc Nâng cao 2 cộng với phí gói cước sản lượng hóa đơn/ biên lai/ tem, vé, thẻ điện tử/hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền.
 - Thu phí **Gói khởi tạo – hòa mạng** nếu khách hàng chỉ dùng mẫu hóa đơn mặc định, chỉ yêu cầu thay đổi logo/ vị trí hiển thị các trường dữ liệu có sẵn, không yêu cầu thêm trường mới;
 - Thu phí **Nâng cao 1** trong trường hợp khách hàng có nhu cầu thay đổi thứ tự các trường thông tin trên mẫu hóa đơn, bổ sung thêm bớt trường thông tin không có trong Quy định kỹ thuật của Cơ quan thuế trên mẫu hóa đơn;
 - Thu phí **Nâng cao 2** trong trường hợp khách hàng có nhu cầu tích hợp API, cấu hình cá nhân hóa website phức tạp, tạo các mẫu báo cáo theo yêu cầu đặc thù của khách hàng.
- Đối với các khách hàng đã đăng ký dùng thử miễn phí dịch vụ MobiFone Invoice (gói dùng thử 300 hóa đơn/ gói dùng thử 1.000 hóa đơn):
 - *Với khách hàng đã đăng ký và kích hoạt gói dùng thử trước ngày 01/04/2023*, khi khách hàng mua các gói cước hiện hành của MobiFone Invoice từ 01/04/2023 để tiếp tục sử dụng dịch vụ thì sẽ KHÔNG phải đóng phí Khởi tạo – hòa mạng. Tuy nhiên trong quá trình sử dụng dịch vụ khi phát sinh nhu cầu chỉnh sửa mẫu hóa đơn theo yêu cầu riêng, thay đổi trường thông tin đặc thù, tích hợp API, cấu hình cá nhân hóa, tạo các mẫu báo cáo đặc thù,... thì khách hàng sẽ cần đóng phí gói cước Nâng cao 1 hoặc Nâng cao 2 tùy tình hình thực tế.
 - *Với khách hàng đăng ký và kích hoạt gói dùng thử từ ngày 01/04/2023 – 31/05/2023*, khi khách hàng mua các gói cước MobiFone Invoice từ 01/04/2023 để tiếp tục sử dụng dịch vụ thì sẽ phải đóng phí Khởi tạo – hòa mạng hoặc gói cước Nâng cao 1/ Nâng cao 2 cho lần đầu mua gói dịch vụ. Trong quá trình sử dụng dịch vụ khi phát sinh nhu cầu chỉnh sửa mẫu hóa đơn theo yêu cầu riêng,

thay đổi trường thông tin đặc thù, tích hợp API, cấu hình cá nhân hóa, tạo các mẫu báo cáo đặc thù,... thì khách hàng sẽ cần đóng phí gói cước Nâng cao 1 hoặc Nâng cao 2 tùy tình hình thực tế.

- Khách hàng dùng thử dịch vụ MobiFone Invoice khi đăng ký mua gói lần đầu tiên sẽ được coi là khách hàng phát triển mới. AM/KAM/Đại lý hướng chính sách phát triển mới theo tỷ lệ quy định hiện hành của dịch vụ MobiFone Invoice cho trường hợp này. Từ thời điểm khách hàng mua gói dịch vụ lần thứ hai trở đi sẽ tính là gia hạn dịch vụ và AM/KAM/Đại lý hướng chính sách duy trì theo quy định hiện hành của dịch vụ MobiFone Invoice.
- Đối với các khách hàng đã đăng ký dịch vụ MobiFone Invoice trước ngày 01/04/2023, khi gia hạn dịch vụ MobiFone Invoice sẽ **không** phát sinh phí Khởi tạo – hòa mạng. Trong quá trình các khách hàng sử dụng dịch vụ và có nhu cầu thiết kế mẫu hóa đơn đặc thù hoặc tích hợp API, tạo mẫu báo cáo đặc thù,... thì sẽ phát sinh phí gói cước Nâng cao 1 hoặc Nâng cao 2 tùy vào tình hình thực tế sau khi khảo sát nhu cầu của khách hàng.
- Đối với các khách hàng đăng ký các gói COMBO phần mềm kế toán EFFE và hóa đơn điện tử MobiFone Invoice tại văn bản 1273/MOBIFONE-KHDN ngày 29/3/2022; COMBO_HKDO1, COMBO_HKDO2, COMBO_SME1, COMBO_SME2, COMBO_SME_PLUS tại văn bản 3316/MOBIFONE-KHDN ngày 04/8/2022 và văn bản 184/TTr-KHDN ngày 02/8/2022 thì **không** phải đóng phí gói cước Khởi tạo – hòa mạng MobiFone Invoice. Trong quá trình sử dụng thành phần dịch vụ MobiFone Invoice trong gói COMBO nêu trên, nếu khách hàng phát sinh nhu cầu chỉnh sửa mẫu hóa đơn đặc thù, tích hợp API, tạo mẫu báo cáo đặc thù,... thì sẽ phát sinh gói cước Nâng cao 1 hoặc Nâng cao 2 tùy và tình hình thực tế sau khi khảo sát nhu cầu của khách hàng.
- Đối với chính sách bán hàng ưu đãi quy định tại mục II.2 của văn bản 4735/MOBIFONE-KHDN ngày 01/9/2021, phí Khởi tạo – hòa mạng/Nâng cao 1/Nâng cao 2 được áp dụng như sau:

Chính sách bán hàng ưu đãi theo văn bản 4735/MOBIFONE-KHDN ngày 01/9/2021			Ghi chú về phí Khởi tạo – hòa mạng/ Nâng cao 1/ Nâng cao 2 của dịch vụ MobiFone Invoice
Tên sản phẩm, dịch vụ	Điều kiện	Chính sách ưu đãi dùng thêm	

MobiFone Invoice – Ưu đãi cùng sản phẩm, dịch vụ	Khách hàng ký kết hợp đồng sử dụng gói 10.000 hóa đơn trả lên.	Miễn phí 500 hóa đơn.	<ul style="list-style-type: none"> - Đối với khách hàng lần đầu đăng ký dịch vụ MobiFone Invoice từ 01/04/2023, <i>khách hàng cần đóng phí</i> Khởi tạo – hòa mạng hoặc Nâng cao 1 hoặc Nâng cao 2 để kích hoạt dịch vụ và/hoặc tạo mẫu hóa đơn đặc thù, tích hợp API.... - Đối với khách hàng đã sử dụng dịch vụ MobiFone Invoice trước đó và muốn gia hạn, không phải sinh phí Khởi tạo – hòa mạng. Trường hợp khách hàng có nhu cầu thay đổi thiết kế hóa đơn theo yêu cầu đặc thù, tích hợp API... thì sẽ đóng phí gói cước Nâng cao 1 hoặc Nâng cao 2 tùy nhu cầu thực tế của khách hàng.
MobiFone Invoice – Ưu đãi khác sản phẩm, dịch vụ	Khách hàng ký kết hợp đồng sử dụng dịch vụ MobiCA trong 02 năm trả lên.	Miễn phí 500 hóa đơn.	<ul style="list-style-type: none"> - Đối với các gói cước ưu đãi khác sản phẩm dịch vụ này, khách hàng không phải đóng phí Khởi tạo – hòa mạng MobiFone Invoice.
	Khách hàng phát sinh trung bình doanh thu dịch vụ 3C trong 03 tháng gần nhất từ 3.000.000 VND/tháng trả lên	Miễn phí 500 hóa đơn	<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp khách hàng có nhu cầu thay đổi thiết kế hóa đơn theo yêu cầu đặc thù, tích hợp API... thì sẽ đóng phí gói cước Nâng cao 1 hoặc Nâng cao 2 tùy nhu cầu thực tế của khách hàng.
	Khách hàng phát sinh trung bình doanh thu dịch vụ 3C trong 03 tháng gần nhất từ 5.000.000 VND/tháng trả lên.	Miễn phí 1.000 hóa đơn	

Phụ lục 02

**CÁC CÂU HỎI THƯỜNG GẶP LIÊN QUAN CHÍNH SÁCH KINH DOANH
MOBIFONE INVOICE ĐIỀU CHỈNH 2023 THEO VB 1075/MOBIFONE-KHDN
NGÀY 24/03/2023**

(Kèm theo công văn số: /TT.CNTT-KD ngày tháng năm 2023)

STT	Phân loại	Câu hỏi	Trả lời
1	Khác	Thời hạn sử dụng của các gói chứng từ thuế TNCN, khởi tạo - hòa mạng MobiFone Invoice, Nâng cao 1, Nâng cao 2 như thế nào?	<ul style="list-style-type: none"> - Gói khởi tạo hoặc duy trì chứng từ thuế TNCN theo VB 4172: vẫn áp dụng theo chính sách tại văn bản 4172/MOBIFONE-KHDN (khách hàng đóng phí gói khởi tạo 500k cho năm đầu tiên và duy trì 300k/năm từ năm thứ 2 để tiếp tục sử dụng dịch vụ) - Gói Khởi tạo - hòa mạng MobiFone Invoice, Nâng cao 1, Nâng cao 2 là các gói phát sinh đối với khách hàng phát triển mới hoặc theo nhu cầu sử dụng của khách hàng, MobiFone thu phí theo từng lần phát sinh nhu cầu của khách hàng.
2	Gói khởi tạo	Tỷ lệ hưởng chính sách phát triển, duy trì đối với gói Nâng cao 1, Nâng cao 2 như thế nào?	Áp dụng theo quy định hiện hành của dịch vụ MobiFone Invoice về chính sách chi phí phát triển, duy trì tại VB 6401/MOBIFONE-KHDN ngày 29/11/2021.
3	Gói khởi tạo	KH đang sử dụng gói Demo trước ngày 1/4/2023 nhưng mua thêm gói cước mới sau ngày 1/4/2023 thì có phải đóng phí khởi tạo – hòa mạng 500.000 VNĐ không?	<p>Với khách hàng đã đăng ký và kích hoạt gói dùng thử trước ngày 01/04/2023, khi khách hàng mua các gói cước hiện hành của MobiFone Invoice để tiếp tục sử dụng dịch vụ thì sẽ KHÔNG phải đóng phí Khởi tạo – hòa mạng.</p> <p>Tuy nhiên trong quá trình sử dụng dịch vụ khi phát sinh nhu cầu chỉnh sửa mẫu hóa đơn theo yêu cầu riêng, thay đổi trường thông tin đặc thù, tích hợp API, cấu hình cá nhân hóa, tạo các mẫu báo cáo đặc thù,... thì khách hàng sẽ cần đóng phí gói cước Nâng cao 1 hoặc Nâng cao 2 tùy tình hình thực tế.</p>

STT	Phân loại	Câu hỏi	Trả lời
4	Gói khởi tạo	Hoa hồng cho AM đối với gói khởi tạo là bao nhiêu?	Đối với gói khởi tạo – hòa mạng MobiFone Invoice: Vẫn áp dụng chi phí phát triển theo tỷ lệ 50% tại văn bản 279/MOBIFONE-KHDN ngày 20/01/2022.
5	Thời hạn gói cước	Thời hạn sử dụng của các gói cước MobiFone Invoice là bao lâu?	Áp dụng thời hạn sử dụng 03 năm kể từ ngày kích hoạt gói cước cho các gói cước phát sinh (phát triển mới/gia hạn) từ 01/04/2023 cho đến khi có thông báo mới (các gói hóa đơn điện tử/ biên lai điện tử/ tem, vé, thẻ điện tử). Đối với các gói cước đã kích hoạt trước 01/04/2023: Khách hàng vẫn được sử dụng với thời gian không giới hạn.
6	Gói khởi tạo	Với khách hàng đăng ký mới, khách hàng đã mua gói Nâng cao 1 hoặc Nâng cao 2 rồi thì có cần phải đóng phí Khởi tạo 500.000 nữa không?	Với khách hàng đăng ký mới, khách hàng chọn mua gói Nâng cao 1 hoặc Nâng cao 2 rồi thì KHÔNG cần phải đóng thêm phí khởi tạo 500.000 nữa. Khách hàng đăng ký mới sẽ lựa chọn 1 trong 3 gói cước Khởi tạo – hòa mạng, hoặc Nâng cao 1, hoặc Nâng cao 2 phù hợp với nhu cầu thực tế.
7	Thời hạn gói cước	Đối với khách hàng chỉ đăng ký gói Demo trước 01/06/2023 và không phát sinh sử dụng hóa đơn trong 6 tháng gần nhất (từ 1/12/2022 đến 31/05/2023) thì thời hạn sử dụng gói Demo của khách hàng này là bao lâu?	Đối với khách hàng đã đăng ký gói Demo trước 01/06/2023 và không phát sinh hóa đơn trong 6 tháng gần nhất (từ 1/12/2022 đến 31/05/2023) thì thời hạn sử dụng hóa đơn trong gói Demo của khách hàng này là đến hết: 30/06/2023.
8	Thời hạn gói cước	Đối với khách hàng đang sử dụng gói Demo và có phát sinh hóa đơn trong 6 tháng gần nhất (từ 1/12/2022 đến 31/05/2023) thì thời hạn sử dụng gói Demo của khách hàng này là bao lâu?	Đối với khách hàng đang sử dụng gói Demo và có phát sinh hóa đơn trong 6 tháng gần nhất (từ 1/12/2022 đến 31/05/2023) thì thời hạn sử dụng số hóa đơn còn lại trong gói Demo của khách hàng này là đến hết 31/12/2023.
9	Gói khởi tạo	Đối với KH mua chữ ký số 3 năm được tặng 500 hóa đơn thì có thu phí khởi tạo 500k không?	- Đối với các gói cước ưu đãi mua MobiCA 2 năm trả lén tặng kèm miễn phí 500 hóa đơn, khách

STT	Phân loại	Câu hỏi	Trả lời
			<p>hàng KHÔNG phải đóng phí Khởi tạo – hòa mạng MobiFone Invoice.</p> <p>- Trường hợp khách hàng có nhu cầu thay đổi thiết kế hóa đơn theo yêu cầu đặc thù, tích hợp API... thì sẽ đóng phí gói cước Nâng cao 1 hoặc Nâng cao 2 tùy nhu cầu thực tế của khách hàng.</p>
10	Gói khởi tạo	Trường hợp KH không cần hỗ trợ, họ chỉ mua hóa đơn thôi thì có thu tiền gói khởi tạo không?	<p>Có. Gói khởi tạo – hòa mạng là chi phí khách hàng phải trả để hòa mạng dịch vụ và kích hoạt tài khoản sử dụng cho khách hàng.</p> <p>=> Đây là gói bắt buộc phải mua dù khách hàng có/không cần hỗ trợ các nghiệp vụ.</p>
11	Gói khởi tạo	Với khách hàng mới đăng ký mua gói Combo PMKT EFFE + MobiFone Invoice thì khách hàng có cần phải đóng phí gói khởi tạo MobiFone Invoice không?	<p>Khách hàng không phải trả phí khởi tạo – hòa mạng (500K) để khởi tạo phần mềm MobiFone Invoice trong trường hợp mua gói Combo này.</p>
12	Gói khởi tạo	TH khách hàng đang dùng mà mua thêm gói cước thì có thu phí khởi tạo không?	<p>Chia ra 2 TH:</p> <ul style="list-style-type: none"> - KH chỉ có gói demo: + Với khách hàng đã đăng ký và kích hoạt gói dùng thử trước ngày 01/04/2023, khi khách hàng mua các gói cước hiện hành của MobiFone Invoice từ 01/04/2023 để tiếp tục sử dụng dịch vụ thì sẽ KHÔNG phải đóng phí Khởi tạo – hòa mạng. + Với khách hàng đăng ký và kích hoạt gói dùng thử từ ngày 01/04/2023 – 31/05/2023, khi khách hàng mua các gói cước hiện hành của MobiFone Invoice từ 01/04/2023 để tiếp tục sử dụng dịch vụ thì sẽ phải đóng phí Khởi tạo – hòa mạng hoặc gói cước Nâng cao 1/ Nâng cao 2. - KH đã có gói cước phát sinh doanh thu, khi mua thêm gói cước khác thì khách hàng không cần mua gói khởi tạo – hòa mạng.

STT	Phân loại	Câu hỏi	Trả lời
13	Gói khởi tạo	KH đang sử dụng gói Demo => Muốn mua gói cước mới thì có cần phải mua gói khởi tạo không?	<p>+ Với khách hàng đã đăng ký và kích hoạt gói dùng thử trước ngày 01/04/2023, khi khách hàng mua các gói cước hiện hành của MobiFone Invoice từ 01/04/2023 để tiếp tục sử dụng dịch vụ thì sẽ KHÔNG phải đóng phí Khởi tạo – hòa mạng.</p> <p>+ Với khách hàng đăng ký và kích hoạt gói dùng thử từ ngày 01/04/2023 – 31/05/2023, khi khách hàng mua các gói cước hiện hành của MobiFone Invoice từ 01/04/2023 để tiếp tục sử dụng dịch vụ thì sẽ phải đóng phí Khởi tạo – hòa mạng hoặc gói cước Nâng cao 1/ Nâng cao 2.</p>
14	Thời hạn gói cước	Theo chính sách mới, Gói cước hóa đơn sẽ bị giới hạn thời gian sử dụng là 3 năm. Vậy dữ liệu hóa đơn sẽ được lưu trữ trong bao lâu?	Theo chính sách mới, Gói cước hóa đơn sẽ bị giới hạn thời gian sử dụng là 3 năm. Tuy nhiên dữ liệu hóa đơn đã sử dụng vẫn sẽ được lưu trữ trong 10 năm.

Nguyễn Thị Kiều Oanh oanh.nguyentikiem10@gmail.com

Phụ lục 03**MẪU HỢP ĐỒNG CUNG CẤP DỊCH VỤ ÁP DỤNG TỪ 01/04/2023**

(Kèm theo công văn số: /TT.CNTT-KD ngày tháng năm 2023)

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

HỢP ĐỒNG**CUNG CẤP PHẦN MỀM HÓA ĐƠN ĐIỆN TỬ MOBIFONE INVOICE**

Số:...../20..../HĐ-MOBIFONE INVOICE/VSOFT.../MBF-.....

CĂN CỨ:

- Căn cứ Luật Thương Mại số 36/2005/QH11 do Quốc Hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 14 tháng 06 năm 2005 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ Luật giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 do Quốc Hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 29 tháng 11 năm 2005 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11 do Quốc Hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 29 tháng 6 năm 2006 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ Luật Doanh nghiệp số 59/2020/QH14 được Quốc hội nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam thông qua ngày 17/06/2020 và các văn bản hướng dẫn thi hành;
- Căn cứ Nghị định số 123/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính Phủ quy định về hóa đơn, chứng từ;
- Căn cứ Thông tư số 78/2021/TT-BTC ngày 17/09/2021 của Bộ Tài chính hướng dẫn thực hiện một số điều của Luật Quản lý thuế ngày 13/6/2019, Nghị định số 123/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính Phủ quy định về hóa đơn, chứng từ.
- Căn cứ nhu cầu và khả năng của các Bên.

HỢP ĐỒNG CUNG CẤP PHẦN MỀM HÓA ĐƠN ĐIỆN TỬ MOBIFONE INVOICE
này (“**Hợp đồng**”) được lập vào ngày tháng năm 20.... giữa:

BÊN SỬ DỤNG PHẦN MỀM: (Gọi tắt là “Bên A**”)****Bên A:**

Trụ sở chính:

Địa chỉ giao dịch:

Điện thoại:

Mã Số thuế:

Đại diện: Chức vụ:

BÊN CUNG CẤP PHẦN MỀM: (Gọi tắt là “Bên B”)

Bên B:

Trụ sở ĐKKD:

Địa chỉ giao dịch:

Điện thoại: Fax:

Mã Số thuế:

Tài khoản:

Đại diện: Chức vụ:

Trong trường hợp áp dụng với cả Bên A, Bên B thì hai Bên được gọi chung là “các Bên”.

Sau khi thỏa thuận, các Bên thống nhất ký Hợp đồng cung cấp phần mềm hóa đơn điện tử MobiFone Invoice với các nội dung sau:

Điều 1. Định nghĩa

Trong Hợp đồng này, trừ khi ngữ cảnh có yêu cầu khác đi, các từ và cụm từ dưới đây sẽ được hiểu như sau:

“**Hợp đồng**” là sự thỏa thuận giữa Bên A và bên B, thể hiện bằng văn bản, được các Bên ký kết. Trong đó quy định các điều khoản ràng buộc quyền và nghĩa vụ của các Bên phải thực hiện.

“**Phụ lục**” là các văn bản kèm theo Hợp đồng này. Phụ lục là một bộ phận của Hợp đồng và có hiệu lực như Hợp đồng.

“**Ngày Hợp đồng có hiệu lực**” là ngày Hợp đồng được ký kết bởi đại diện hợp pháp của các Bên.

“**Ngày**” nghĩa là ngày làm việc tính theo dương lịch, không bao gồm các ngày thứ Bảy, Chủ nhật, các ngày nghỉ lễ, Tết theo quy định của nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.

“**Phần mềm hóa đơn điện tử MobiFone Invoice**” là phần mềm chuyên dụng cho việc tạo lập, xuất hóa đơn điện tử và quản lý phát hành hóa đơn trực tuyến do MobiFone cung

cấp cho các tổ chức, doanh nghiệp có đủ điều kiện theo quy định nhà nước về quản lý, phát hành hóa đơn.

“Sự kiện bất khả kháng” là sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát của các bên, xảy ra một cách khách quan không thể lường trước được và mặc dù Bên gặp phải sự kiện bất khả kháng đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép nhưng vẫn không thể khắc phục được, bao gồm, nhưng không giới hạn những sự kiện sau: hoả hoạn, lũ lụt, động đất, chiến tranh, khủng bố, dịch bệnh, quyết định của cơ quan có thẩm quyền, hệ thống Internet và trung tâm dữ liệu (hosting) bị gián đoạn do yếu tố hạ tầng đường truyền bị hư hỏng.

Điều 2. Nội dung Hợp đồng

Bên B đồng ý cung cấp phần mềm hóa đơn điện tử MobiFone Invoice phiên bản Cloud-SaaS cho Bên A (sau đây gọi tắt là “**Phần mềm**”) theo các điều khoản và điều kiện của Hợp đồng này và phù hợp với quy định của Pháp luật Việt Nam.

Điều 3. Thời hạn thực hiện Hợp đồng

3.1. Hợp đồng này có thời hạn là ... kể từ ngày ký Hợp đồng và có thể được gia hạn theo mục 3.2 của Điều 3 này.

3.2. Thời hạn thực hiện Hợp đồng sẽ được tự động gia hạn thêm gói tương ứng với cùng điều khoản và điều kiện được quy định tại Hợp đồng này, trừ trường hợp một Bên gửi thông báo chấm dứt bằng văn bản ít nhất ba mươi (30) ngày trước thời điểm kết thúc Thời hạn Hợp đồng đến Bên kia.

Điều 4. Quyền và nghĩa vụ của Bên A

4.1. Bên A có quyền khai thác và sử dụng phần mềm hóa đơn điện tử MobiFone Invoice do Bên B cung cấp.

4.2. Bên A có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng sau 10 (mười) ngày kể từ khi Bên B không thực hiện đúng các điều khoản của Hợp đồng.

4.3. Bên A có nghĩa vụ quản lý, duy trì quyền sử dụng Phần mềm và không được phép cho bất kỳ Bên thứ ba nào thuê lại hay sử dụng Phần mềm trừ trường hợp được Bên B đồng ý bằng văn bản.

4.4. Bên A có trách nhiệm sử dụng Phần mềm do Bên B cung cấp theo đúng quy định của Hợp đồng này. Trong trường hợp, Bên A có phát sinh các phí khác không được quy định tại Phụ lục của Hợp đồng này thì Bên A phải hoàn toàn chịu trách nhiệm và thực hiện thanh toán những khoản phí phát sinh đó cho Bên B theo quy định tại Điều 7 của Hợp đồng.

4.5. Bên A có nghĩa vụ thanh toán đầy đủ, đúng hạn theo quy định trong nội dung Hợp đồng.

4.6. Bên A có nghĩa vụ ký các biên bản liên quan (nếu có): Biên bản bàn giao tài khoản, biên bản thanh lý hợp đồng v.v

4.7. Bên A không được sử dụng phần mềm mà Bên B cung cấp vào những hoạt động trái với quy định của pháp luật. Trong trường hợp Bên A vi phạm quy định của pháp luật thì Bên A phải hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật về những hoạt động vi phạm của mình.

4.8. Các nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật Việt Nam hiện hành.

Điều 5. Quyền và nghĩa vụ của Bên B

5.1. Bên B có quyền yêu cầu Bên A tuân thủ nghiêm túc mọi điều khoản đã được các Bên thống nhất và ghi nhận trong nội dung Hợp đồng này.

5.2. Bên B có nghĩa vụ tính phí, thu phí sử dụng Phần mềm của Bên A.

5.3. Bên B có quyền nhận thanh toán từ Bên A theo đúng quy định của Hợp đồng. Sau khi nhận được thanh toán từ bên A, Bên B sẽ kích hoạt Phần mềm và phát hành hóa đơn Phần mềm cho Bên A.

5.4. Bản quyền Phần mềm thuộc sở hữu của Bên B, Bên B được quyền dừng hoạt động của Phần mềm hoặc có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng sau 10 (mười) ngày kể từ khi Bên A không thực hiện đúng các điều khoản của Hợp đồng.

5.5. Bên B có nghĩa vụ triển khai đúng thời hạn và bàn giao đầy đủ Phần mềm theo quy định tại Hợp đồng này.

5.6. Bên B có nghĩa vụ hỗ trợ kỹ thuật một cách hợp lý cho Bên A để giải quyết các vấn đề phát sinh trong quá trình vận hành của chương trình, bảo đảm hệ thống vận hành tốt.

5.7. Trong mọi trường hợp, Bên B không hoàn trả một phần hoặc toàn bộ giá trị phí Phần mềm mà Bên A đã thanh toán cho Bên B.

5.8. Bên B có quyền thay đổi về giá phí Phần mềm được cung cấp theo Hợp đồng này. Trong trường hợp có thay đổi về biểu phí Phần mềm, Bên B sẽ gửi thông báo thay đổi cho Bên A trước 15 ngày kể từ thời điểm áp dụng biểu phí mới. Thông báo thay đổi này sẽ được coi như là một Phụ lục sửa đổi thay thế cho Phụ lục 01 đính kèm Hợp đồng này. Trong vòng 05 ngày kể từ ngày Bên B gửi thông báo và Bên B không nhận được văn bản phản hồi của Bên A thì bảng giá mới đương nhiên được coi là chấp thuận. Bảng giá mới sẽ được áp dụng tại thời điểm được nêu trong thông báo tới Bên A.

Điều 6. Giá trị Hợp đồng

STT	Gói cước	Đơn vị tính	Số lượng gói	Giá gói (VNĐ/Gói)	Thành tiền (VNĐ)	Số lượng hóa đơn/ biên lai/ chứng từ thuế TNCN/ tem/vé/thẻ điện tử/ hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền trong gói
(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	(6) = (4)*(5)	(7)
1		Gói				
2						
...						
Tổng giá trị Hợp đồng (không chịu thuế GTGT)						
Bảng chữ:						

Điều 7. Phương thức thanh toán

Trong vòng 05 ngày làm việc đầu tiên kể từ ngày hai Bên ký kết hợp đồng, Bên A thanh toán cho Bên B 100% giá trị Hợp đồng.

- Đồng tiền thanh toán: Thành toán bằng đồng Việt Nam
- Các khoản thanh toán sẽ được thực hiện bằng tiền mặt hoặc chuyển khoản vào tài khoản của Bên B như sau:
 - Tên đơn vị thụ hưởng:
 - Số tài khoản ngân hàng: – Ngân hàng – Chi nhánh

Điều 8. Thời gian tính phí Phần mềm:

Phí phần mềm sẽ được tính từ ngày kích hoạt gói cước Phần mềm (từ ngày/..../2023).

Điều 9. Bảo mật

Các Bên có nghĩa vụ phải giữ bí mật về Hợp Đồng này cũng như tất cả những thông tin liên quan trong Hợp đồng (sau đây gọi chung là “**Thông Tin Mật**”) trong suốt thời hạn của Hợp Đồng này và sau khi hết hạn của Hợp Đồng này tối thiểu là 01 năm, và phải thực hiện mọi biện pháp cần thiết để duy trì tính bí mật của Thông Tin Mật.

Điều 10. Tạm dừng và kích hoạt Phần mềm

10.1. Tạm dừng cung cấp Phần mềm

Trong trường hợp Bên A sử dụng hết số lượng Phần mềm quy định tại Điều 6 Hợp đồng này thì Bên B sẽ tạm dừng cung cấp Phần mềm cho Bên A.

10.2. Kích hoạt lại Phần mềm

Trong vòng 10 (mười) ngày kể từ ngày Bên B tạm dừng cung cấp Phần mềm cho Bên A, nếu Bên A có nhu cầu tiếp tục sử dụng Phần mềm của Bên B và thanh toán đầy đủ cho Bên B giá trị Phần mềm sử dụng tiếp theo thì Bên B sẽ kích hoạt lại Phần mềm cho Bên A tiếp tục sử dụng.

Điều 11. Chấm dứt và thanh lý Hợp đồng

11.1. Hợp Đồng này sẽ chấm dứt trong trường hợp sau:

- Các Bên đồng ý chấm dứt Hợp đồng này, trong trường hợp đó các Bên sẽ thỏa thuận về các điều kiện cụ thể liên tới việc chấm dứt Hợp đồng;
- Sau 30 (Ba mươi) ngày kể từ ngày Bên B tạm dừng cung cấp Phần mềm cho Bên A, nếu Bên A không có nhu cầu tiếp tục sử dụng Phần mềm của Bên B thì Bên B sẽ hủy tài khoản và chấm dứt Hợp đồng với Bên A.
- Các bên bị phá sản hoặc giải thể theo quy định pháp luật hiện hành.
- Các trường hợp khác được quy định trong Hợp đồng.

11.2. Thanh lý hợp đồng:

Khi Hợp đồng bị chấm dứt, các Bên tiến hành thanh lý Hợp đồng. Việc thanh lý Hợp đồng phải được lập thành văn bản, trong đó xác định rõ mức độ thực hiện Hợp đồng của mỗi Bên. Sau khi thanh lý Hợp đồng, quan hệ Hợp đồng giữa các Bên kết thúc nhưng các Bên tiếp tục thực hiện quyền và nghĩa vụ của mình theo Biên bản thanh lý Hợp đồng.

Điều 12. Quy định về vi phạm và bồi thường trong Hợp đồng

12.1. Bên vi phạm các điều khoản đã nêu trong Hợp đồng phải chịu phạt. Tổng giá trị phạt của các lần vi phạm cùng một nội dung công việc không vượt quá 08% giá trị phần nghĩa vụ Hợp đồng bị vi phạm.

12.2. Ngoài khoản tiền phạt vi phạm Hợp đồng, khi một trong hai Bên không thực hiện hoặc thực hiện không đầy đủ các điều khoản quy định trong Hợp đồng mà gây thiệt hại cho Bên kia thì Bên vi phạm phải thực hiện bồi thường cho Bên bị thiệt hại khoản tiền đền bù tối thiểu 05% giá trị phần nghĩa vụ Hợp đồng bị vi phạm.

Điều 13. Sự kiện bất khả kháng

Trong thời gian xảy ra các Sự kiện bất khả kháng theo quy định của Pháp luật hiện hành và quy định của Hợp đồng này thì không Bên nào phải chịu trách nhiệm thực hiện các nghĩa vụ được ghi trong Hợp đồng. Thời điểm xảy ra Sự kiện bất khả kháng được tính từ khi một trong hai Bên thông báo cho Bên kia bằng văn bản về sự kiện hoặc thông tin về Sự kiện bất khả kháng được thông báo công khai trên phương tiện thông tin đại chúng, tùy thời điểm nào xảy ra trước.

Khi Sự kiện bất khả kháng xảy ra, 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 Sự kiện bất khả kháng chấm dứt.

Điều 14. Luật Điều chỉnh và Giải quyết tranh chấp

14.1. Hợp đồng này được giải thích và điều chỉnh theo pháp luật nước Cộng hòa xã hội chủ nghĩa Việt Nam.

14.2. Các Bên cùng có trách nhiệm thực hiện đầy đủ nội dung Hợp Đồng. Mọi tranh chấp phát sinh liên quan đến Hợp Đồng này 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 Tòa án nhân dân có thẩm quyền tại Hà Nội. Phán quyết của Tòa án là phán quyết cuối cùng bắt buộc các Bên phải chấp hành; toàn bộ chi phí xét xử do Bên thua chịu.

Điều 15. Thông báo

Bất kỳ thông báo nào của một Bên gửi cho Bên kia liên quan đến việc triển khai hợp đồng phải được thể hiện bằng văn bản hoặc email, theo địa chỉ được ghi như sau:

Bên A:

- *Địa chỉ:*
- *Email:*
- *Điện thoại:*

Bên B:

- *Địa chỉ:*
- *Email:*
- *Điện thoại:*

Điều 16. Điều khoản chung

16.1. Hợp Đồng này, bao gồm các Phụ Lục, sẽ hợp thành Hợp đồng toàn bộ và cuối cùng giữa các Bên về các vấn đề nêu tại Hợp đồng này.

16.2. Mọi sửa đổi bổ sung đối với Hợp Đồng này chỉ được thực hiện khi được lập thành văn bản và được ký kết bởi các đại diện hợp pháp của các Bên.

16.3. Hợp đồng này gồm 16 Điều và được lập thành [bốn (4)] bản gốc, có giá trị pháp lý ngang nhau. Mỗi Bên giữ [hai (2)] bản gốc.

ĐẠI DIỆN BÊN A

ĐẠI DIỆN BÊN B

PHỤ LỤC 01: BẢNG GIÁ PHẦN MỀM

(Đính kèm hợp đồng số/20..../HĐ-MOBIFONE INVOICE /VSOFT..../MBF-.....
ngày tháng năm 20.....)

1. Bảng giá áp dụng cho phân hệ hóa đơn điện tử, biên lai điện tử, tem/vé/thẻ điện tử và hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền

a. Gói cước hóa đơn điện tử/ Biên lai điện tử:

STT	Gói cước	Đơn vị tính	Giá gói (VNĐ)	Số lượng hóa đơn/biên lai điện tử trong gói
1	Gói 300	Gói	270.000	300
2	Gói 500	Gói	300.000	500
3	Gói 700	Gói	400.000	700
4	Gói 1.500	Gói	780.000	1.500
5	Gói 3.000	Gói	1.300.000	3.000
6	Gói 4.500	Gói	1.800.000	4.500
7	Gói 7.500	Gói	2.900.000	7.500
8	Gói 15.000	Gói	5.000.000	15.000
9	Gói 30.000	Gói	8.500.000	30.000
10	Gói 50.000	Gói	13.500.000	50.000
11	Gói 100.000	Gói	23.000.000	100.000
12	Gói 200.000	Gói	36.000.000	200.000
13	Gói 300.000	Gói	51.000.000	300.000
14	Gói 400.000	Gói	64.000.000	400.000
15	Gói 500.000	Gói	75.000.000	500.000
16	Gói 800.000	Gói	112.000.000	800.000
17	Gói 1.500.000	Gói	150.000.000	1.500.000

Ghi chú:

- Giải pháp hóa đơn điện tử MobiFone Invoice do chính Trung tâm CNTT MobiFone tự nghiên cứu và phát triển theo đúng quy định tại thông tư 16/2014/TT-BTTT, vì vậy sản phẩm này bán ra thuộc đối tượng không chịu thuế GTGT (VAT).
- Hình thức thanh toán: trả trước.
- Thời hạn sử dụng: 03 năm kể từ ngày kích hoạt gói cước.
- Lưu trữ, tra cứu hóa đơn miễn phí trong thời gian 10 năm.

b. Gói cước Tem/vé/thẻ điện tử, hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền:

STT	Tên gói cước	Đơn vị tính	Giá gói (VNĐ)	Số lượng tem, vé, thẻ điện tử/ hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền trong gói
1	Gói tem, vé, thẻ điện tử/ hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền 25.000	Gói	4.875.000	25.000
2	Gói tem, vé, thẻ điện tử/ hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền 60.000	Gói	10.500.000	60.000
3	Gói tem, vé, thẻ điện tử/ hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền 130.000	Gói	20.800.000	130.000
4	Gói tem, vé, thẻ điện tử/ hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền 300.000	Gói	46.500.000	300.000
5	Gói tem, vé, thẻ điện tử/ hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền 400.000	Gói	62.000.000	400.000
6	Gói tem, vé, thẻ điện tử/ hóa đơn điện tử khởi tạo từ máy tính tiền 500.000	Gói	77.500.000	500.000

Ghi chú:

- Hình thức thanh toán: trả trước.
- Thuế GTGT: Phần mềm thuộc đối tượng không chịu thuế GTGT.
- Thời hạn sử dụng: 03 năm kể từ ngày kích hoạt gói cước.
- Lưu trữ, tra cứu hóa đơn miễn phí trong thời gian 10 năm.

c. Gói cước dịch vụ Phần mềm:

STT	Tên gói cước	Đơn vị tính	Giá gói (VNĐ)	Mô tả dịch vụ
1	Gói khởi tạo – hòa mạng MobiFone Invoice	Gói	500.000	- Khách hàng được hỗ trợ thực hiện các thủ tục lập hồ sơ

				thông báo phát hành với cơ quan thuế. - Khách hàng được hỗ trợ cấu hình thông tin doanh nghiệp trên tài khoản hóa đơn. - Khách hàng dùng mẫu mặc định, chỉ hỗ trợ thay đổi logo/vị trí hiển thị các trường dữ liệu có sẵn, không thêm trường mới.
2	Gói Nâng cao 1	Gói	1.000.000	- Thay đổi thứ tự các trường thông tin trên mẫu hóa đơn, bổ sung thêm bớt trường thông tin không có trong quy định kỹ thuật của Cơ quan Thuế trên mẫu hóa đơn (thường áp dụng cho những ngành nghề đặc thù như xăng dầu, điện, nước, ...)
3	Gói Nâng cao 2	Gói	Khảo sát, báo giá theo từng trường hợp	- Tích hợp API, cấu hình cá nhân hóa website phức tạp theo nhu cầu của khách hàng. - Tạo các mẫu báo cáo theo yêu cầu đặc thù của khách hàng.

Ghi chú:

- *Hình thức thanh toán: trả trước.*
- *Thuế GTGT: Phần mềm thuộc đối tượng không chịu thuế GTGT.*
- *Đối với khách hàng lần đầu tiên đăng ký sử dụng Phần mềm MobiFone Invoice, khách hàng sẽ đóng phí gói Khởi tạo – hòa mạng MobiFone Invoice hoặc gói Nâng*

cao 1 hoặc gói Nâng cao 2 tùy vào nhu cầu khi khách hàng khởi tạo phần mềm lần đầu tiên.

- Đối với các khách hàng đã đăng ký sử dụng dịch vụ MobiFone Invoice, trong quá trình sử dụng, khách hàng phát sinh nhu cầu chỉnh sửa hóa đơn, mẫu báo cáo, tích hợp API... theo yêu cầu đặc thù thì sẽ đóng phí gói cước Nâng cao 1 hoặc Nâng cao 2 tùy vào tình hình thực tế.

2. Bảng giá áp dụng cho phân hệ chứng từ khấu trừ thuế thu nhập cá nhân

Dịch vụ/ Phân hệ	Gói khởi tạo chứng từ thuế TNCN (VNĐ)	Gói duy trì chứng từ thuế TNCN (VNĐ)	Mô tả dịch vụ
Chứng từ khấu trừ thuế thu nhập cá nhân	500.000	300.000	<ul style="list-style-type: none"> - Không giới hạn số lượng lao động và số lượng chứng từ trong thời gian sử dụng dịch vụ. - Khách hàng đóng phí gói khởi tạo chứng từ (500.000 VNĐ) cho năm đầu tiên đăng ký sử dụng dịch vụ, và đóng phí gói duy trì chứng từ theo năm (300.000 VNĐ/năm) từ năm thứ 2 trở đi.

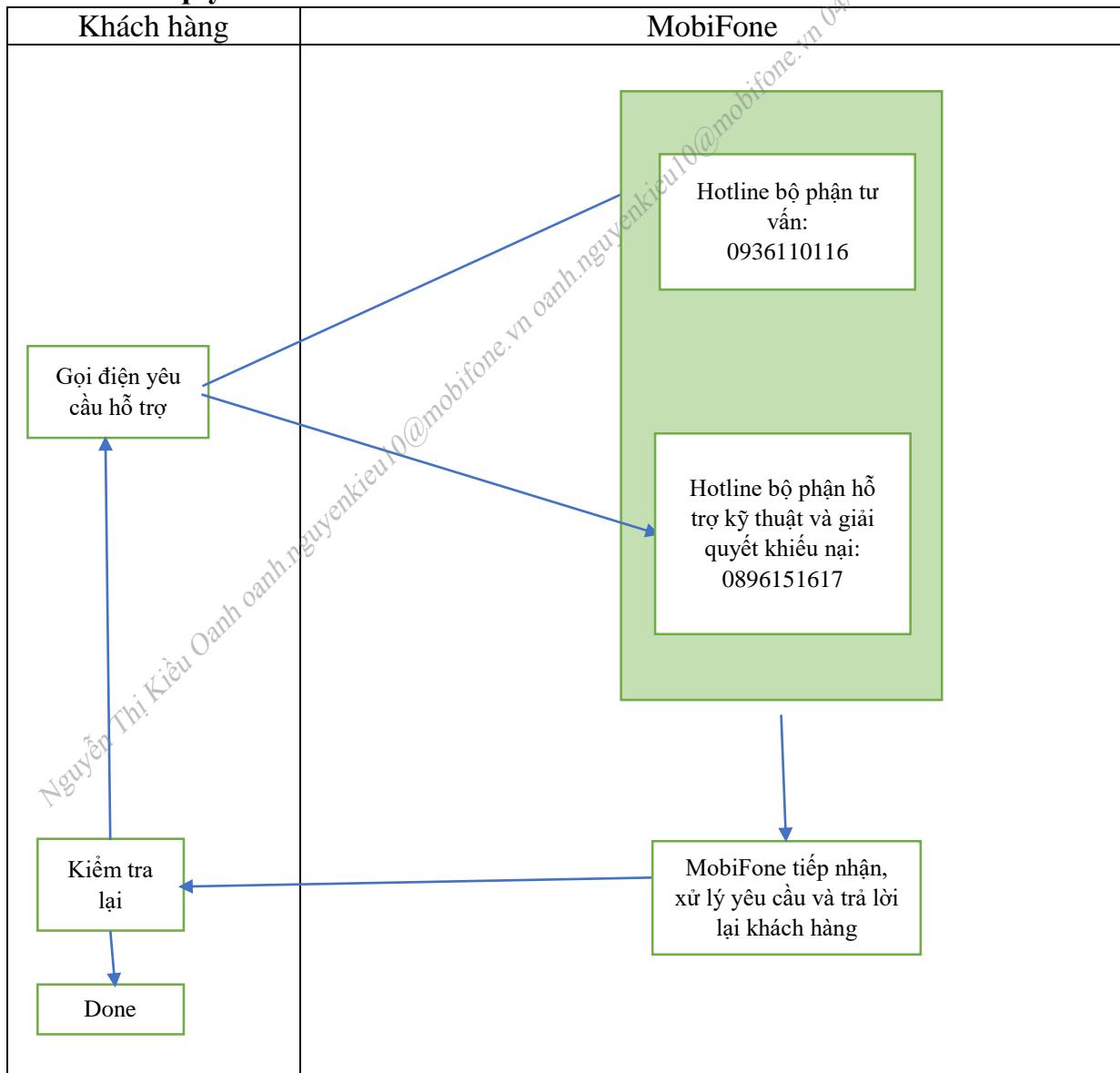
Ghi chú:

- *Hình thức thanh toán: trả trước.*
- *Khách hàng sẽ không phát sinh thêm bất kỳ chi phí nào trong quá trình sử dụng phân hệ chứng từ khấu trừ thuế thu nhập cá nhân.*
- *Đối với khách hàng đã sử dụng phân hệ chứng từ khấu trừ thuế TNCN và ngừng sử dụng, sau đó nếu khách hàng muốn mở phân hệ để tiếp tục sử dụng, chi phí gói khởi tạo được tính như khách hàng mới.*
- *Lưu trữ, tra cứu chứng từ miễn phí trong thời gian 10 năm.*

PHỤ LỤC 02: QUY TRÌNH HỖ TRỢ VÀ ĐẦU MÓI LIÊN HỆ
 (Đính kèm hợp đồng số/20..../HĐ-MOBIFONE INVOICE
 /VSOFT..../MBF-..... ngày tháng năm 20....)

1. Kênh tổng đài di động của MobiFone

a. Sơ đồ quy trình



b. Diễn giải Quy trình

Quy trình xử lý yêu cầu khi khách hàng gọi điện trực tiếp lên hotline

Bước	Thực hiện	Thời gian
1	Tiếp nhận khiếu nại - Kênh tiếp nhận khiếu nại: Phần mềm MobiFone Invoice	

	<ul style="list-style-type: none"> - Khi khách hàng lựa chọn bộ phận tư vấn sản phẩm sẽ giới thiệu về sản phẩm cho khách hàng, liên hệ hotline: 0936110116 - Khi khách hàng lựa chọn bộ phận hỗ trợ kỹ thuật và giải quyết khiếu nại sẽ tiếp nhận, liên hệ hotline: 0896151617 	
2	<p>Xử lý khiếu nại</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sau khi khách hàng liên hệ với MobiFone, bộ phận hỗ trợ sẽ xử lý yêu cầu khách hàng và trả lời với khách hàng. - Trường hợp yêu cầu của khách hàng không thể xử lý được luôn, MobiFone sẽ hẹn lại khách hàng lại và trực tiếp liên lạc với khách hàng trong thời gian sớm nhất. 	
3	<p>Thông báo xử lý sự cố thành công</p> <ul style="list-style-type: none"> - Sau khi yêu cầu của khách hàng được xử lý xong, MobiFone sẽ liên lạc lại để trả lời khách hàng. 	
4	<p>Khách hàng review kết quả</p> <ul style="list-style-type: none"> - Nếu khách hàng hài lòng với câu trả lời, yêu cầu đã hoàn thành. - Nếu khách hàng chưa hài lòng với câu trả lời, hãy liên hệ lại với MobiFone. 	

2. Đầu mối liên hệ

STT	Nội dung công việc	Đầu mối liên hệ
1	<p>Nhân viên tư vấn và chăm sóc khách hàng</p>	<p>Họ và tên:</p> <p>Chức vụ:</p> <p>Hotline:</p> <p>Email:</p>

QUYẾT ĐỊNH

Về việc cung cấp Dịch vụ Xác thực và Cung cấp chứng thư số (MobiCA)

TỔNG GIÁM ĐỐC TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE

Căn cứ Quyết định số 1798/QĐ-BTTTT ngày 01/12/2014 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc thành lập Tổng công ty Viễn thông MobiFone trên cơ sở tổ chức lại Công ty TNHH một thành viên Thông tin di động;

Căn cứ Quyết định số 1126/QĐ-BTTTT ngày 06/7/2018 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc ban hành Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng công ty Viễn thông MobiFone;

Xét báo cáo, đề xuất số 226/TTCNTT-GPTH ngày 30/07/2019 của Trung tâm Công nghệ Thông tin Về việc “hoàn thành thử nghiệm kỹ thuật và đề xuất triển khai kinh doanh dịch vụ MobiCA”;

Theo đề nghị của Trưởng các Ban Khách hàng doanh nghiệp, Khách hàng cá nhân, Công nghệ thông tin.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Chính thức cung cấp Dịch vụ Xác thực và cung cấp chứng thư số (MobiCA) trên mạng MobiFone (*Chi tiết có trong phụ lục đính kèm*).

Điều 2. Thời gian cung cấp chính thức: từ ngày quyết định này có hiệu lực.

Điều 3. Trưởng các Ban Khách hàng doanh nghiệp, Khách hàng cá nhân, Công nghệ thông tin, Công nghệ và quản lý mạng, Truyền thông, Chăm sóc khách hàng, Kế toán, Kế hoạch - Chiến lược, Giám đốc các Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone, Quản lý, điều hành mạng (NOC), Tính cước và Thanh toán MobiFone, Giám đốc các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9 chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./. *X^k T^h J^o*

Nơi nhận:

- Nhu điều 3;
- HĐTV (để b/c);
- A. Nam – PTGD;
- Lưu VT, KHDN (linh.nt), KHCN (phuong.dq),
CNTT (dong.caothai).



Bùi Sơn Nam

PHỤ LỤC
CUNG CẤP DỊCH VỤ XÁC THỰC
VÀ CUNG CẤP CHỨNG THƯ SỐ (MobiCA)

(Kèm theo Quyết định số 1493/QĐ-MOBIFONE ngày 03/10/2019)

- I. GIỚI THIỆU DỊCH VỤ XÁC THỰC VÀ CUNG CẤP CHỨNG THƯ SỐ**
- **Tên sản phẩm:** *DỊCH VỤ XÁC THỰC VÀ CUNG CẤP CHỨNG THƯ SỐ*
 - **Tên tiếng anh:** *MobiFone Certification Authority* (Viết tắt: *MobiCA*)
 - **Mô tả dịch vụ:** Dịch vụ MobiCA là dịch vụ cung cấp chứng thư số - được xem như chứng minh thư của mỗi cá nhân/ doanh nghiệp tại thời điểm công nghệ số hóa ngày càng phát triển. Thông qua dịch vụ MobiCA, khách hàng có thể ký các tài liệu, hóa đơn, giao dịch từ xa, tiết kiệm tối đa chi phí và thời gian. Ngoài ra, MobiCA có thể liên kết đến các hệ thống công nghệ thông tin để đăng nhập, xác thực các công việc liên quan trong hệ thống nội bộ.
 - **Tính năng của dịch vụ:** Hệ thống cung cấp dịch vụ ký số, xác thực điện tử và mã hóa giao dịch cho khách hàng, cụ thể như sau:
 - **Ký số:** dùng trong giao dịch điện tử, tài liệu điện tử, có thể áp dụng cho giao dịch điện tử các ngành Thuế, Hải quan, BHXH...
 - **Xác thực điện tử:** Dùng cho đăng nhập, xác thực vào các hệ thống công nghệ thông tin.
 - **Dịch vụ có 2 loại chính:**
 - Chứng thực chứng thư số (MobiCA) trên thiết bị token
 - Chứng thực chứng thư số (MobiCA) trên di động (sim PKI)
 - **Đối tượng khách hàng:**
 - **Đối tượng khách hàng theo cá nhân/ tổ chức:**
 - Đối với cá nhân: có thể thay thế cho chữ ký tay
 - Đối với tổ chức, doanh nghiệp: có thể thay thế cho con dấu và chữ ký của người đại diện pháp luật
 - **Đối tượng khách hàng theo nhu cầu sử dụng của sản phẩm:**
 - Kê khai và nộp thuế, bảo hiểm qua điện thoại di động
 - Giao dịch ngân hàng, thương mại điện tử
 - Ký số trên các văn bản phần mềm nội bộ doanh nghiệp
 - Các giao dịch ngân hàng điện tử
 - Ký trên các dịch vụ hành chính công

Xe *[Signature]*
2 *[Signature]*

II. BẢNG GIÁ DỊCH VỤ XÁC THỰC VÀ CUNG CẤP CHỨNG THƯ SỐ

1) Dịch vụ MobiCA trên di động:

- Giá sim PKI: 99.000 đồng/ sim

Lưu ý: Giá sim PKI chưa bao gồm phí hòa mạng viễn thông (25.000 đồng đối với dịch vụ viễn thông di động mặt đất trả trước, 35.000 đồng đối với dịch vụ viễn thông di động mặt đất trả sau).

- Giá dịch vụ:

Thời gian sử dụng	1 năm	2 năm	3 năm
KH CÁ NHÂN			
Đăng ký dịch vụ	399.000	699.000	999.000
Gia hạn dịch vụ	359.000	629.000	899.000
KH TỔ CHỨC/ DOANH NGHIỆP			
Đăng ký dịch vụ	599.000	1.099.000	1.599.000
Gia hạn dịch vụ	539.000	989.000	1.439.000

Lưu ý: - Giá dịch vụ đã bao gồm VAT.

- Trong trường hợp khách hàng mua sim, hỏng sim thì sẽ thực hiện cấp mới theo giá sim PKI quy định: 99.000 đồng/ sim, và được cấp lại dịch vụ MobiCA trên di động không thu phí (thời gian sử dụng giữ nguyên theo gói đăng ký tại thời điểm trước khi mua/ hỏng sim).

2) Dịch vụ MobiCA trên Token:

- Giá dịch vụ:

Thời gian sử dụng	1 năm	2 năm	3 năm
KH TỔ CHỨC/ DOANH NGHIỆP			
Đăng ký dịch vụ cho KHTC	1.826.000	2.741.000	3.109.000
Gia hạn dịch vụ cho KHTC	1.276.000	2.191.000	2.909.000

Lưu ý:

- Giá dịch vụ đã bao gồm VAT.
- Giá đăng ký dịch vụ cho KHTC đã bao gồm Token.
- Trường hợp thiết bị token hỏng trong điều kiện bảo hành, khách hàng được cấp lại Dịch vụ MobiCA trên Token không thu phí. Trường hợp khách hàng đề nghị cấp lại (dịch vụ và token) không thuộc điều kiện bảo hành hay gia hạn, khách hàng phải đăng ký dịch vụ mới.
- Phí hòa mạng và phí gia hạn dịch vụ Chứng thực chứng thư số trên Token có biên độ thay đổi 15% so với bảng giá trên. Các đơn vị có thể linh hoạt điều chỉnh giá gói trong khoảng 15% tùy tình hình thực tế tại địa bàn và khách hàng.

Xt
3
PL

III. CHI PHÍ PHÁT TRIỂN VÀ DUY TRÌ DỊCH VỤ XÁC THỰC VÀ CUNG CẤP CHỨNG THƯ SỐ

1) Chi phí phát triển dịch vụ:

- Chi phí phát triển dịch vụ cho đại lý: 20% giá trị đơn hàng hòa mạng mới (trước VAT)/ hợp đồng khách hàng.
- Chi phí phát triển dịch vụ cho nhân viên bán hàng (AM/KAM): 10% giá trị đơn hàng hòa mạng mới (trước VAT)/ hợp đồng khách hàng.

2) Chi phí duy trì dịch vụ:

- Chi phí duy trì dịch vụ cho đại lý: 15% giá trị đơn hàng gia hạn (trước VAT)/ hợp đồng khách hàng.
- Chi phí duy trì dịch vụ cho nhân viên bán hàng (AM/KAM): 8% giá trị đơn hàng gia hạn (trước VAT)/ hợp đồng khách hàng.

Lưu ý: Trong trường hợp khách hàng tự động ra cửa hàng giao dịch gia hạn dịch vụ, chi phí duy trì dịch vụ sẽ không được tính.

IV. KÊNH BÁN HÀNG VÀ TRUYỀN THÔNG DỊCH VỤ XÁC THỰC VÀ CUNG CẤP CHỨNG THƯ SỐ

1) Kênh bán hàng, phân phối:

a) Kênh bán hàng B2B:

- Kênh bán hàng B2B qua đội ngũ KHDN của MobiFone: Lợi thế của MobiFone là có tập khách hàng doanh nghiệp lớn, trung thành, và tỷ lệ khách hàng cá nhân nắm giữ các vị trí quan trọng trong công ty do đó phương án bán hàng trực tiếp qua đội ngũ KHDN MobiFone cho khách hàng MobiFone là một ưu thế.
- Kênh bán hàng B2B liên kết với Ngân hàng, cơ quan thuế, ... Nếu MobiFone chính thức cung cấp dịch vụ trước các nhà mạng khác và nhanh chóng kết hợp với Ngân hàng, các công ty TMĐT, cơ quan thuế... sẽ là một lợi thế để tăng doanh thu ARPU của thuê bao và phát triển thuê bao mới.
- Kênh bán hàng B2B liên kết với Newtel, từ tập hàng trăm nghìn khách hàng của Newtel, mở rộng cung cấp thêm dịch vụ chữ ký số trên di động cho chủ doanh nghiệp để kiểm soát tốt nhất việc phát hành hóa đơn, doanh thu và đối tác.
- Kênh bán hàng B2B2C kết hợp với các sàn TMĐT shopee, lazada, tiki... đưa các chương trình khuyến mại, thu hút khách hàng giao dịch ký trên di động để

- tăng cường an toàn cho các giao dịch, kết hợp mời Khách hàng đăng ký sim kèm gói cước và dịch vụ xác thực chứng thư số.
- Kênh bán hàng qua cửa hàng giao dịch trực tiếp của MobiFone: Dựa các chương trình giới thiệu, quảng cáo, khuyến mại, dịch vụ ký trên di động với các khách hàng ra cửa hàng thực hiện các giao dịch của MobiFone.

b) Kênh đại lý:

- Các Công ty Khu vực và Trung tâm Công nghệ thông tin ký kết hợp đồng đại lý bán đúng giá hưởng chi phí phát triển/ duy trì dịch vụ.

2) Phương án truyền thông:

a) Truyền thông online:

- Search Engine Optimization (Search từ khóa): sử dụng tối ưu hóa công cụ tìm kiếm (Google) sẽ xếp hạng trong vòng top 10 kết quả tìm kiếm.
- Affiliate Marketing: Sử dụng các website khác quảng cáo cho sản phẩm.
- Trao đổi liên kết: Tăng mức độ phổ biến cho website thu hút thêm khách hàng và cũng có lợi cho SEO
- Sử dụng mạng xã hội (facebook, google, ...) làm 1 kênh internet marketing hiệu quả để xây dựng thương hiệu, quảng cáo sản phẩm, ...
- Viết bài PR trang báo lớn.
- Cross sale online marketing với đối tác Ngân hàng, đối tác TMĐT...

b) Truyền thông offline:

- Quảng cáo radio, TVC (Television Commercials).
- Tham gia các sự kiện của Ngân hàng nhà nước và các ngân hàng, tổ chức tài chính, bảo hiểm liên kết.
- Tham gia các sự kiện của các cơ quan thuế và doanh nghiệp.

V. GHI NHẬN DOANH THU DỊCH VỤ XÁC THỰC VÀ CUNG CẤP CHỨNG THƯ SỐ

1) Phân loại doanh thu thu khách hàng

- Doanh thu sim PKI:** Thu khi bán/đổi Sim PKI, chưa bao gồm dịch vụ Chứng thư số.
- Doanh thu đăng ký dịch vụ MobiCA trên di động (Sim PKI):** Thu khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ Chứng thư số trên di động (sử dụng trên nền Sim PKI).
- Doanh thu đăng ký dịch vụ MobiCA trên token:** Thu khi khách hàng đăng ký sử dụng dịch vụ Chứng thư số trên thiết bị token (bao gồm cả thiết bị token).

- **Doanh thu gia hạn dịch vụ MobiCA trên di động (Sim PKI):** Thu khi khách hàng hết hạn sử dụng dịch vụ Chứng thực chứng thư số trên di động và muốn gia hạn sử dụng dịch vụ.
- **Doanh thu gia hạn dịch vụ MobiCA trên token:** Thu khi khách hàng hết hạn sử dụng dịch vụ Chứng thực chứng thư số trên token và muốn gia hạn sử dụng dịch vụ.
- **Doanh thu phí giao dịch:** Là dịch vụ GTGT theo giao dịch mà CP (Content Provider) thu của khách hàng (tương tự như phí chuyển tiền của Ngân hàng), mức phí tùy theo đặc thù của từng dịch vụ. Bên CP sẽ thanh toán tiền cho MobiFone. Áp dụng với các doanh nghiệp/ tổ chức có nhiều khách hàng cần xác nhận thanh toán, giao dịch của doanh nghiệp/ tổ chức như các ngân hàng, công ty điện lực, công ty bảo hiểm, v.v...

2) Ghi nhận doanh thu

- **Doanh thu sim PKI:** Ghi nhận 100% cho các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực vào doanh thu viễn thông (*Chi các CTKV được kinh doanh Sim PKI ra thị trường*).
- **Doanh thu dịch vụ MobiCA bao gồm:**
 - + Doanh thu đăng ký dịch vụ MobiCA trên di động (Sim PKI)
 - + Doanh thu đăng ký dịch vụ MobiCA trên token
 - + Doanh thu gia hạn dịch vụ MobiCA trên di động (Sim PKI)
 - + Doanh thu gia hạn dịch vụ MobiCA trên token
 - + Doanh thu phí giao dịch

Dịch vụ MobiCA có thể kinh doanh ra thị trường qua các CTKV và Trung tâm CNTT

- **Doanh thu từ kênh bán hàng của Trung tâm CNTT:** Doanh thu được ghi nhận 100% cho Trung tâm CNTT vào doanh thu Công nghệ thông tin.
- **Doanh thu từ kênh bán hàng của các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực:** Doanh thu được ghi nhận 100% cho các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực vào doanh thu Công nghệ thông tin. *Đồng thời ghi nhận 100% cho Trung tâm CNTT vào doanh thu Công nghệ thông tin (doanh thu tính nội bộ Tổng Công ty).*

Xe 6
Hue

VI. TÍNH PHÁP LÝ DỊCH VỤ XÁC THỰC VÀ CUNG CẤP CHỨNG THƯ SỐ

- Đối tác hợp tác kinh doanh dịch vụ: **CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG NEW-TELECOM (NEWTEL-CA)** là đơn vị cung cấp dịch vụ chữ ký số công cộng hoạt động theo giấy phép cung cấp dịch vụ số 1046/GP-BTTT do Bộ Thông tin và Truyền thông cấp ngày 13/07/2011.
- Hiện nay, hệ thống cung cấp dịch vụ chữ ký số công cộng của NEWTEL-CA đã được Tổng cục Thuế, Tổng cục Hải Quan, Bộ Y tế và nhiều ngân hàng chấp nhận sử dụng chính thức trong ứng dụng giao dịch điện tử và dịch vụ công điện tử trên cả nước như: khai thuế điện tử, khai hải quan điện tử, nộp thuế điện tử, dịch vụ công y tế điện tử, BHXH điện tử ...
- MobiFone và Newtel-CA ký kết thoả thuận hợp tác theo đó Newtel-CA chịu trách nhiệm đầu tư hệ thống, trang thiết bị, phần mềm, tích hợp hệ thống MobiFone, hệ thống khách hàng và chăm sóc khách hàng, MobiFone chịu trách nhiệm truyền thông, bán hàng và chăm sóc khách hàng.
- Dịch vụ mang thương hiệu MobiFone.

VII. KỊCH BẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ XÁC THỰC VÀ CUNG CẤP CHỨNG THƯ SỐ

1) Quy trình đăng ký mới

Mã bước	Người thực hiện	Chi tiết công việc	Mẫu biểu
1	Khách hàng	<p>Khách hàng đến các điểm giao dịch của MobiFone để đăng ký sử dụng dịch vụ MobiCA.</p> <ul style="list-style-type: none">Đăng ký sử dụng sim Mobile PKI.Đăng ký sử dụng dịch vụ MobiCA trên di động.	<ul style="list-style-type: none">Mẫu đăng ký sim Mobile PKI.Mẫu đăng ký sử dụng dịch vụ MobiCA.
2	Giao dịch viên	<ul style="list-style-type: none">Tiếp nhận yêu cầu khách hàng.Thu thập giấy tờ pháp lý của khách hàng và xác minh thông tin. Các giấy tờ bao gồm: Bản sao hợp lệ/công chứng giấy tờ pháp lý của khách hàng: Giấy ĐKKD/QĐ thành lập/Giấy phép đầu tư và Căn cước công dân/CMND/Hộ chiếu của người đại diện theo pháp luậtNếu thông tin chính xác: ký hợp đồng với khách hàng.Nếu thông tin chưa chính xác: đề nghị Khách hàng bổ sung/hoàn thiện.	Hợp đồng sử dụng dịch vụ MobiCA

Mã bước	Người thực hiện	Chi tiết công việc	Mẫu biểu
3	Giao dịch viên	<p>Thu phí dịch vụ, xuất hóa đơn cho khách hàng</p> <p>Việc đăng ký của khách hàng được xem là hoàn tất khi việc thu phí đã được thực hiện thành công (bao gồm phí dịch vụ và phí USB Token với dịch vụ MobiCA trên Token; phí dịch vụ và phí mua sim PKI với dịch vụ MobiCA trên di động).</p>	
4	Giao dịch viên	<p>Với dịch vụ MobiCA trên di động: Tạo phiếu yêu cầu cấp Sim PKI cho khách hàng:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thực hiện thu hồi Sim cũ. - Khai báo khởi tạo Sim Mobile PKI cho khách hàng. <p>Với dịch vụ chứng thực chữ ký số trên Token: Tạo phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ cho khách hàng.</p>	
5	Giao dịch viên	<p>Với dịch vụ MobiCA trên di động: Cấp Sim PKI với số điện thoại đăng ký cho khách hàng.</p> <p>Kích hoạt dịch vụ di động cho khách hàng.</p>	
6	Giao dịch viên	<ul style="list-style-type: none"> - Tạo và gửi yêu cầu cấp mới chứng thư số trên hệ thống. - Scan, upload các tài liệu đính kèm với yêu cầu. <p>Thời gian hoàn thành: 15 phút</p>	Phần mềm bán hàng MobiCA
7	Kiểm soát viên	<p>Kiểm tra đối chiếu thông tin</p> <ul style="list-style-type: none"> + Nếu thông tin chính xác, duyệt và chuyển thông tin tới hệ thống NewCA + Nếu thông tin không chính xác hoặc chưa đầy đủ, trả lại yêu cầu cho Giao dịch viên. <p>Thời gian hoàn thành việc kiểm tra đối chiếu: 15 phút</p>	Phần mềm bán hàng MobiCA
8	Đại diện NewTel-CA	<p>Tiếp nhận và xác minh thông tin yêu cầu cấp chứng thư số:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Thông tin chính xác và hợp lệ: Phê duyệt yêu cầu. + Thông tin chưa chính xác và hợp lệ: Trả lại yêu cầu cho Kiểm soát viên. 	Hệ thống NewCA

X4
8/11/2014

Mã bước	Người thực hiện	Chi tiết công việc	Mẫu biểu
		Thời gian hoàn thành việc kiểm tra đối chiếu, phê duyệt: 15 phút	
9	Hệ thống MobiCA	Với dịch vụ MobiCA trên di động: gửi mã khởi tạo chứng thư số cho khách hàng qua SMS/Email.	Hệ thống MobiCA
10	Khách hàng	<p>Khách hàng thực hiện kích hoạt dịch vụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> Nếu kích hoạt thành công: hệ thống MobiCA sẽ tự động gửi thông báo kích hoạt chứng thư số về hệ thống NewCA và kích hoạt dịch vụ cho khách hàng. Nếu kích hoạt không thành công: Khách hàng gửi email/nhắn tin gửi lại mã kích hoạt dịch vụ. Hệ thống tự động cấp lại mã kích hoạt cho khách hàng 	Hệ thống MobiCA
11	NewTel-CA	<p>Kích hoạt chứng thư số cho khách hàng.</p> <p>Với dịch vụ MobiCA trên token:</p> <p>Sau khi cấp chứng thư số cho Khách hàng, Newtel sẽ chuyển phát qua bưu điện đến nhân viên AM các sản phẩm sau:</p> <ol style="list-style-type: none"> Token đã lưu trữ cặp khóa dịch vụ chữ ký số NewTel-CA. Giấy chứng nhận sử dụng chứng thư số NewTel-CA. <p>Nhân viên AM sẽ gửi tới khách hàng các sản phẩm trên kèm theo hóa đơn sử dụng dịch vụ</p>	Hệ thống NewCA
12	Giao dịch viên	Hướng dẫn khách hàng ký vào biên bản xác nhận thông tin, scan và upload biên bản để kết thúc quá trình đăng ký	Mẫu xác nhận thông tin Phần mềm bán hàng MobiCA

2) Quy trình gia hạn dịch vụ

Mã bước	Người thực hiện	Chi tiết công việc	Mẫu biểu
1	Khách hàng	Khách hàng đến các điểm giao dịch của MobiFone đăng ký gia hạn dịch vụ MobiCA.	- Mẫu đăng ký gia hạn dịch vụ MobiCA.

Mã bước	Người thực hiện	Chi tiết công việc	Mẫu biểu
2	Giao dịch viên	<ul style="list-style-type: none"> - Tiếp nhận yêu cầu khách hàng. - Kiểm tra thời hạn hiệu lực còn lại trên 30 ngày thì tiếp tục thủ tục gia hạn. - Thu thập giấy tờ pháp lý của khách hàng và xác minh thông tin. + Nếu thông tin chính xác: ký hợp đồng với khách hàng. + Nếu thông tin chưa chính xác: đề nghị Khách hàng bổ sung/hoàn thiện. <p>Thời gian hoàn thành: 5 phút</p>	Hợp đồng sử dụng dịch vụ MobiCA
3	Giao dịch viên	Thu phí dịch vụ, xuất hóa đơn cho khách hàng.	
4	Giao dịch viên	<ul style="list-style-type: none"> - Tạo và gửi yêu cầu cấp mới chứng thư số trên hệ thống. 	Phần mềm bán hàng MobiCA
5	Kiểm soát viên	<p>Kiểm tra đối chiếu thông tin:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Nếu thông tin chính xác, duyệt và chuyển thông tin tới hệ thống NewCA + Nếu thông tin không chính xác hoặc chưa đầy đủ, trả lại yêu cầu cho Giao dịch viên <p>Thời gian hoàn thành việc kiểm tra đối chiếu: 15 phút</p>	Phần mềm bán hàng MobiCA
6	Đại diện NewTel-CA	<p>Tiếp nhận và xác minh thông tin yêu cầu cấp chứng thư số:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Thông tin chính xác và hợp lệ: Phê duyệt yêu cầu. + Thông tin chưa chính xác và hợp lệ: Đề nghị giao dịch viên phối hợp với Khách hàng để hoàn thiện và bổ sung. <p>Thời gian hoàn thành việc kiểm tra đối chiếu, phê duyệt: 15 phút</p>	Hệ thống NEWCA
7	Hệ thống MobiCA	Với dịch vụ MobiCA trên di động: Gửi mã khởi tạo chứng thư số cho khách hàng qua SMS/Email	Hệ thống MobiCA
8	Khách hàng	<p>Khách hàng thực hiện kích hoạt dịch vụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nếu kích hoạt thành công: hệ thống MobiCA sẽ tự động gửi thông báo kích hoạt chứng thư số về hệ thống 	Hệ thống MobiCA

X. *[Signature]*
10 *[Signature]*

Mã bước	Người thực hiện	Chi tiết công việc	Mẫu biểu
		<p>NewCA và kích hoạt dịch vụ cho khách hàng.</p> <ul style="list-style-type: none"> Nếu kích hoạt không thành công: Khách hàng gửi email/nhắn tin gửi lại mã kích hoạt dịch vụ. Hệ thống tự động cấp lại mã kích hoạt cho khách hàng 	
9	NewTel-CA	<p>Với dịch vụ MobiCA trên di động: Kích hoạt chứng thư số mới cho khách hàng</p> <p>Với dịch vụ MobiCA trên Token:</p> <ul style="list-style-type: none"> Newtel liên hệ trực tiếp Khách hàng để thực hiện gia hạn dịch vụ chữ ký số trong vòng 6 giờ làm việc kể từ lúc nhận email của MobiFone. Sau khi hoàn thành việc thực hiện theo đề nghị của khách hàng, Newtel phản hồi email cho MobiFone về việc đã thực hiện theo yêu cầu của khách hàng. Newtel sẽ chuyển phát qua bưu điện đến nhân viên AM các sản phẩm sau: <ul style="list-style-type: none"> Giấy chứng nhận chứng thư số. <p>Nhân viên AM sẽ gửi tới khách hàng các sản phẩm trên kèm theo hóa đơn sử dụng dịch vụ</p>	Hệ thống NewCA
10	Giao dịch viên	Hướng dẫn khách hàng ký vào biên bản xác nhận thông tin, scan và upload biên bản để kết thúc quá trình gia hạn.	Mẫu xác nhận thông tin Phần mềm bán hàng MobiCA

3) Quy trình thay đổi thông tin dịch vụ

Mã bước	Người thực hiện	Chi tiết công việc	Mẫu biểu
1	Khách hàng	Khách hàng liên hệ các điểm giao dịch của MobiCA yêu cầu và khai báo thay đổi thông tin chứng thư số	Biểu mẫu thay đổi thông tin chứng thư số
2	Giao dịch viên	<p>Tiếp nhận yêu cầu và xác minh thông tin Khách hàng.</p> <ul style="list-style-type: none"> Nếu thông tin chính xác và hợp lệ: Khai báo thông tin thay đổi chứng thư số lên hệ thống cho khách hàng. 	

Mã bước	Người thực hiện	Chi tiết công việc	Mẫu biểu
		<ul style="list-style-type: none"> + Nếu thông tin chưa chính xác và hợp lệ: Từ chối và và đề nghị Khách hàng bổ sung, chỉnh sửa (nếu có). <p>Thời gian hoàn thành: 5 phút</p>	
3	Giao dịch viên	<p>Tạo yêu cầu thay đổi thông tin chứng thư số gửi lệ Hệ thống Mobile CA</p>	Phần mềm bán hàng MobiCA
4	Kiểm soát viên	<ul style="list-style-type: none"> - Kiểm tra đối chiếu thông tin + Nếu thông tin chính xác, duyệt và chuyển thông tin tới hệ thống NewCA + Nếu thông tin không chính xác hoặc chưa đầy đủ, trả lại yêu cầu cho Giao dịch viên <p>Thời gian hoàn thành việc kiểm tra đối chiếu: 15 phút</p>	Phần mềm bán hàng MobiCA
5	Đại diện NewTel-CA	<p>Tiếp nhận và xác minh yêu cầu thay đổi thông tin:</p> <ul style="list-style-type: none"> + Nếu thông tin chính xác và hợp lệ: phê duyệt thông tin thay đổi chứng thư số. + Nếu thông tin chưa chính xác và hợp lệ: Từ chối và và đề nghị giao dịch viên phối hợp với Khách hàng bổ sung, chỉnh sửa. <p>Thời gian hoàn thành việc kiểm tra đối chiếu, phê duyệt: 15 phút</p>	Hệ thống NewCA
6	Tự động	<p>Gửi mã xác nhận thay đổi thông tin qua Email & SMS</p>	Hệ thống MobiCA
7	Khách hàng	<p>Khách hàng thực hiện kích hoạt dịch vụ:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nếu kích hoạt thành công: hệ thống MobiCA sẽ tự động gửi thông báo kích hoạt chứng thư số về hệ thống NewCA và kích hoạt dịch vụ cho khách hàng. • Nếu kích hoạt không thành công: Khách hàng gửi email/nhắn tin gửi lại mã kích hoạt dịch vụ. Hệ thống tự động cấp lại mã kích hoạt cho khách hàng. 	Hệ thống MobiCA

Mã bước	Người thực hiện	Chi tiết công việc	Mẫu biểu
8	NewTel-CA	Cập nhật thay đổi thông tin chứng thư số cho khách hàng.	Hệ thống NewCA
10	Giao dịch viên	Hướng dẫn khách hàng ký vào biên bản xác nhận thông tin, scan và upload biên bản để kết thúc quá trình thay đổi thông tin.	Mẫu xác nhận thông tin Phần mềm bán hàng MobiCA

4) Quy trình tạm dừng, khôi phục dịch vụ

Mã bước	Người thực hiện	Chi tiết công việc	Mẫu biểu
1	Khách hàng	Khách hàng liên hệ các điểm giao dịch của MobiCA yêu cầu và khai báo tạm dừng/hủy/khôi phục dịch vụ MobiCA.	Biểu mẫu tạm dừng/hủy/khôi phục chứng thư số
2	Giao dịch viên	Tiếp nhận yêu cầu và xác minh thông tin Khách hàng. + Nếu thông tin chính xác và hợp lệ: Khai báo thông tin thay đổi chứng thư số lên hệ thống cho khách hàng. + Nếu thông tin chưa chính xác và hợp lệ: Từ chối và và đề nghị Khách hàng bổ sung, chỉnh sửa (nếu có). Thời gian hoàn thành: 15 phút	Phần mềm bán hàng MobiCA
3	Giao dịch viên	Tạo yêu cầu tạm dừng/hủy/khôi phục chứng thư số gửi lên Hệ thống Mobile CA.	Phần mềm bán hàng MobiCA
4	Kiểm soát viên	- Kiểm tra đối chiếu thông tin + Nếu thông tin chính xác, duyệt và chuyển thông tin tới hệ thống NewCA. + Nếu thông tin không chính xác hoặc chưa đầy đủ, trả lại yêu cầu cho Giao dịch viên. Thời gian hoàn thành việc kiểm tra đối chiếu: 15 phút	Phần mềm bán hàng MobiCA
5	Đại diện NewTel-CA	Tiếp nhận và xác minh yêu cầu thay đổi thông tin: + Nếu thông tin chính xác và hợp lệ: phê duyệt yêu cầu tạm dừng/hủy/khôi phục chứng thư số.	Hệ thống NewCA

Mã bước	Người thực hiện	Chi tiết công việc	Mẫu biểu
		<p>+ Nếu thông tin chưa chính xác và hợp lệ: Từ chối và và đề nghị giao dịch viên phối hợp với Khách hàng bổ sung, chỉnh sửa.</p> <p>Thời gian hoàn thành việc kiểm tra đối chiếu, phê duyệt: 15 phút</p>	
6	Tự động	Gửi xác nhận tạm dừng/hủy/khôi phục qua Email & SMS	Hệ thống MobiCA

Xe *[Signature]*
14 *[Signature]*

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Dư Thái Hùng	Giám đốc - Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone	13/05/2021 15:28:53	Kính trình Anh xem xét phê duyệt
2	Đặng Triều Dương	Trưởng phòng - Phòng Kinh Doanh	12/05/2021 13:52:01	Kính trình LĐTT
3	Trần Quốc Việt	Phó phụ trách - Phòng Giải pháp tích hợp	12/05/2021 09:49:54	-

Trần Minh Đạt dat.tranminh@mobifone.vn dat.tranminh 17/05/2021 15:53:30

Số: 29/TTr-TT.CNTT-GPTH-KD

Hà Nội, ngày 13 tháng 5 năm 2021

TỜ TRÌNH

Về việc đề xuất kinh doanh dịch vụ mobiDrive

Kính trình: Tổng Giám đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone.

Ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Tổng công ty

(Làm việc qua Zalo, Email: trunghinhdat.tranminh170520215353@mobifone.vn)

Căn cứ quyết định số 1525/QĐ-MOBIFONE ngày 09/10/2019 về việc ban hành quy định về hợp tác kinh doanh dịch vụ đa phương tiện và giá trị gia tăng trên mạng thông tin di động MobiFone;

Căn cứ văn bản số 2358/QĐ-MOBIFONE ngày 10/12/2020 về việc giao kế hoạch sản xuất kinh doanh năm 2021 cho Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;

Căn cứ công văn số 102/MOBIFONE-KHĐN-CNQLM ngày 08/01/2021 về việc giao nhiệm vụ cho các đơn vị triển khai Thỏa thuận hợp tác CMC Telecom;

Căn cứ quyết định số 10/QĐ-TT.CNTT-TH ngày 22/01/2021 về việc điều chuyển, bổ sung kế hoạch sản xuất kinh doanh cho các đơn vị - đợt 1.

Trong thời gian chờ bộ sản phẩm MobiFone Smart Office được đưa ra kinh doanh, nhằm đẩy mạnh công tác kinh doanh CNTT và tăng doanh thu cho MobiFone, Trung tâm Công nghệ Thông tin MobiFone kính đề xuất Lãnh đạo Tổng Công ty xem xét, phê duyệt chính sách hợp tác với CMC Telecom kinh doanh dịch vụ mobiDrive (Chi tiết trong các phụ lục đính kèm).

Trung tâm CNTT kính trình Lãnh đạo Tổng công ty xem xét và phê duyệt./Trung Hùng

Noi nhận:

- Như trên;
- Ô.Nam – PTGĐ (để b/c);
- Ô.Bảo – PTGĐ (để b/c);
- Ban KHCN, CNTT, CNQLM (để p/h);
- TT.NOC, TT.TC&TK (để p/h);
- P.KD, P.KT (để p/h);
- Lưu: VT, GPTH, KD.

GIÁM ĐỐC



Dư Thái Hùng

Ký bởi: Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone
Ngày Ký: 13/05/2021 15:36:23

Phụ lục I
GIỚI THIỆU GIẢI PHÁP

(Kèm theo Tờ trình số 29/TTr-TT.CNTT-GPTH-KD ban hành ngày 13 tháng 5 năm 2021)

I. GIỚI THIỆU

1. Mô tả sản phẩm

- **Tên sản phẩm:** mobiDrive – Dịch vụ cung cấp lưu trữ Cloud cho khách hàng cá nhân

- **Mô tả:** mobiDrive là dịch vụ cung cấp lưu trữ Cloud cho khách hàng cá nhân

2. Tính năng chính của giải pháp:

- Đồng bộ dữ liệu trên ứng dụng, web và thiết bị di động

- Lưu trữ, tích hợp và chia sẻ dữ liệu trên nền tảng đám mây

- Quản lý tích hợp với hệ thống sẵn có của Mobifone

3. Lợi ích:

- Đa dạng hệ sinh thái các dịch vụ gia tăng Mobifone đã và đang cung cấp cho khách hàng cá nhân.

- Dịch vụ bổ sung dung lượng lưu trữ cho các thuê bao hiện hữu đang sử dụng các gói cước phổ biến của MobiFone. Giúp giữ chân khách hàng, giảm tỷ lệ rời mạng, và thúc đẩy nhu cầu mua các gói cước data, combo của MobiFone.

4. Đối tượng khách hàng:

- Tập trung chính vào tập thuê bao di động của MobiFone.

- Hướng tới mở rộng kinh doanh với các khách hàng cá nhân khác.

II. NHU CẦU CẦN THIẾT PHẢI KINH DOANH

Hiện nay với nhu cầu lưu trữ của người dùng ngày càng lớn, nhu cầu được đảm bảo về an toàn và bảo mật thông tin với nền tảng lưu trữ tại Việt Nam đã mở ra cơ hội lớn cho các doanh nghiệp trong nước. Theo đánh giá của các chuyên gia, thị trường điện toán đám mây (cloud) tại Việt Nam hiện còn khá mới mẻ và vẫn có quy mô nhỏ. Tuy nhiên, với xu hướng chuyển đổi số đang diễn ra mạnh mẽ như hiện nay, thị trường cloud, đặc biệt là các dịch vụ lưu trữ trên cloud tại Việt Nam còn đầy tiềm năng và sẽ sớm bùng nổ.

Với những thông tin như trên, điều các doanh nghiệp cần ngay lúc này là một giải pháp lưu trữ cho khách hàng cá nhân – với chiến lược đem lại một dịch vụ lưu trữ tối

ưu đập ứng đúng các nhu cầu của khách hàng cá nhân nói chung, cũng như tập khách hàng rộng lớn của MobiFone nói riêng.

Trung tâm CNTT hiện đang xây dựng bộ sản phẩm MobiFone Smart Office theo kế hoạch được TCT phê duyệt. Trong thời gian chờ cung cấp bộ sản phẩm ra thị trường, Trung tâm CNTT sẽ tiến hành hợp tác với đối tác chuyên trách để tăng doanh thu cho MobiFone.

Qua rà soát, đánh giá thị trường hiện nay, Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC nổi lên là đơn vị có nền tảng hạ tầng kỹ thuật đáp ứng, có kinh nghiệm triển khai cùng với giải pháp tương đối hoàn chỉnh trong việc cung cấp dịch vụ lưu trữ cho khách hàng cá nhân và có nhu cầu hợp tác theo các tiêu chí mà MobiFone đưa ra.

Việc cung cấp giải pháp lưu trữ cho khách hàng cá nhân sẽ giúp MobiFone đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ cung cấp, mở ra lĩnh vực kinh doanh mới với tiềm năng đem lại doanh thu lớn, có thể bù đắp cho doanh thu viễn thông đang có xu hướng giảm hiện nay.

III. PHÂN TÍCH SWOT

1. Điểm mạnh

- MobiFone đã có kinh nghiệm triển khai hệ thống CNTT.
- Dịch vụ hỗ trợ cách thức đăng ký, triển khai nhanh, dễ dàng, linh hoạt và chủ động cho khách hàng.
- MobiFone có mạng lưới kênh phân phối rộng khắp các tỉnh thành, phù hợp cho việc quảng bá và thúc đẩy dịch vụ phát triển.

2. Hạn chế

- Việc triển khai hệ thống mobiDrive cần đầu tư thời gian nghiên cứu phương án kỹ thuật và chính sách giá phù hợp với nhu cầu thị trường.
- Nhân lực triển khai, vận hành hệ thống còn hạn chế.

3. Cơ hội

- MobiFone là thương hiệu uy tín trên thị trường, sở hữu đội ngũ nhân viên kinh doanh trải khắp cả nước và hơn hết là tập khách hàng CNTT rộng lớn và đa dạng
- Mở rộng lĩnh vực kinh doanh cũng như hỗ trợ cho các sản phẩm dịch vụ hiện đang kinh doanh của MobiFone, đáp ứng các quy định của Nhà nước và khách hàng.

- Cung cấp bộ giải pháp đồng bộ mang thương hiệu MobiFone gồm hóa đơn điện tử và chữ ký số tập trung, tăng doanh thu CNTT cho MobiFone.

- Nâng cao uy tín, danh tiếng và sức cạnh tranh của MobiFone trên thị trường CNTT.

4. Thách thức

- Khó khăn do các tính năng mới ra mắt, phải cạnh tranh với nhiều đơn vị cung cấp có tên tuổi như: Google, Microsoft,...

- Phải cạnh tranh với sản phẩm của các đối thủ đang cung cấp trên thị trường với mức giá đa dạng, cạnh tranh.

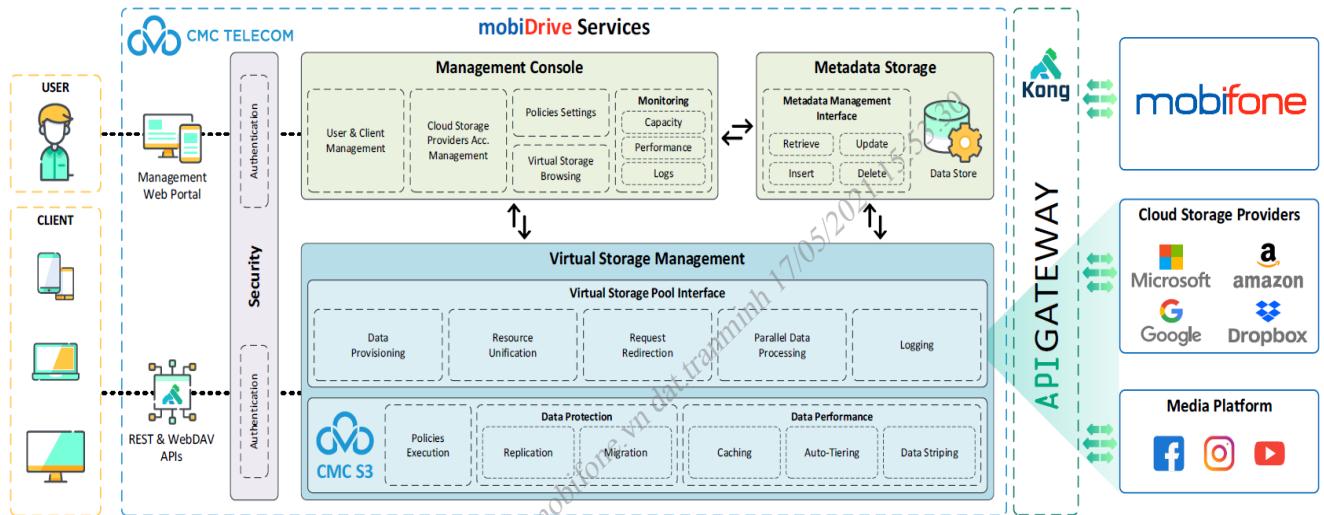
Với nhiều điểm mạnh và cơ hội có tiềm năng phát huy như trên cũng như vẫn tồn tại một số hạn chế và thách thức có thể vượt qua, khắc phục được, việc cung cấp dịch vụ mobiDrive sẽ giúp MobiFone tận dụng được tối đa các lợi thế để cung cấp dịch vụ với chất lượng tốt nhất cho khách hàng, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ cung cấp, mở ra tiềm năng đem lại doanh thu lớn, có thể bù đắp cho doanh thu viễn thông đang có xu hướng giảm hiện nay.

Phụ lục II

PHƯƠNG ÁN KỸ THUẬT

(Kèm theo Tờ trình số 29/TTr-TT.CNTT-GPTH-KD ban hành ngày 13 tháng 5 năm 2021)

I. MÔ HÌNH HỆ THỐNG MOBIDRIVE



- **User:** Người dùng.
- **Client:** Thiết bị truy cập.
- **Management Web Portal:** Giao diện web cung cấp cho người dùng để truy cập Bảng điều khiển quản lý các chức năng của dịch vụ.
- **Rest & WebDAV API:** Các API cung cấp quyền truy cập và quản lý tài nguyên của ứng dụng mobiDrive.
- **Security:** Lớp xác thực dựa trên mã thông qua các giao thức OAuth 2.0.
- **Management Console/ Metada Storage:** Các giao diện quản lý tất cả các tính năng của dịch vụ mobiDrive, gồm:
 - Đăng ký tài khoản và quản lý thông tin.
 - Thêm hoặc xóa liên kết của các tài khoản Cloud Storage khác.
 - Thiết lập chính sách, người dùng.
 - Giám sát các thuộc tính lưu trữ (hiệu suất, dung lượng và nhật ký).
- **Virtual Storage Pool Interface:** Giao diện cho phép kết nối đến các hệ thống lưu trữ khác qua API như Google Drive, Onedrive, Dropbox,...
- **CMC S3:** Cung cấp các tính năng gồm:
 - Lưu trữ và quản lý lưu trữ dựa trên gói dịch vụ khách hàng đã mua
 - Bảo vệ và tự động quản lý hiệu suất dữ liệu qua các kỹ thuật như caching, auto-tiering, data striping,...

- **KONG API:** API gateway làm nhiệm vụ định tuyến các yêu cầu, kết hợp và chuyển đổi các giao thức terminal, cân bằng tải, ngắt kết nối API.
- **MobiFone:** Gồm các hệ thống nội bộ hỗ trợ đăng ký, thanh toán gói cước và quản lý dịch vụ.
- **Cloud Storage Providers:** Tích hợp với các nhà cung cấp dịch vụ lưu trữ đám mây lớn và phổ biến (như: Microsoft Onedrive, Google Drive, Amazon, Dropbox,...) giúp người dùng tập trung toàn bộ tài nguyên được lưu trữ tại nhiều tài khoản và chia sẻ dễ dàng, bảo mật hơn với các giao thức được mã hóa.
- **Media Platform:** Tích hợp lưu trữ và chia sẻ media file (anh, video,...) với các nền tảng mạng xã hội như Facebook, Instagram, Youtube,... với tính năng One Click Cross Posting (chia sẻ nội dung với 1 click).

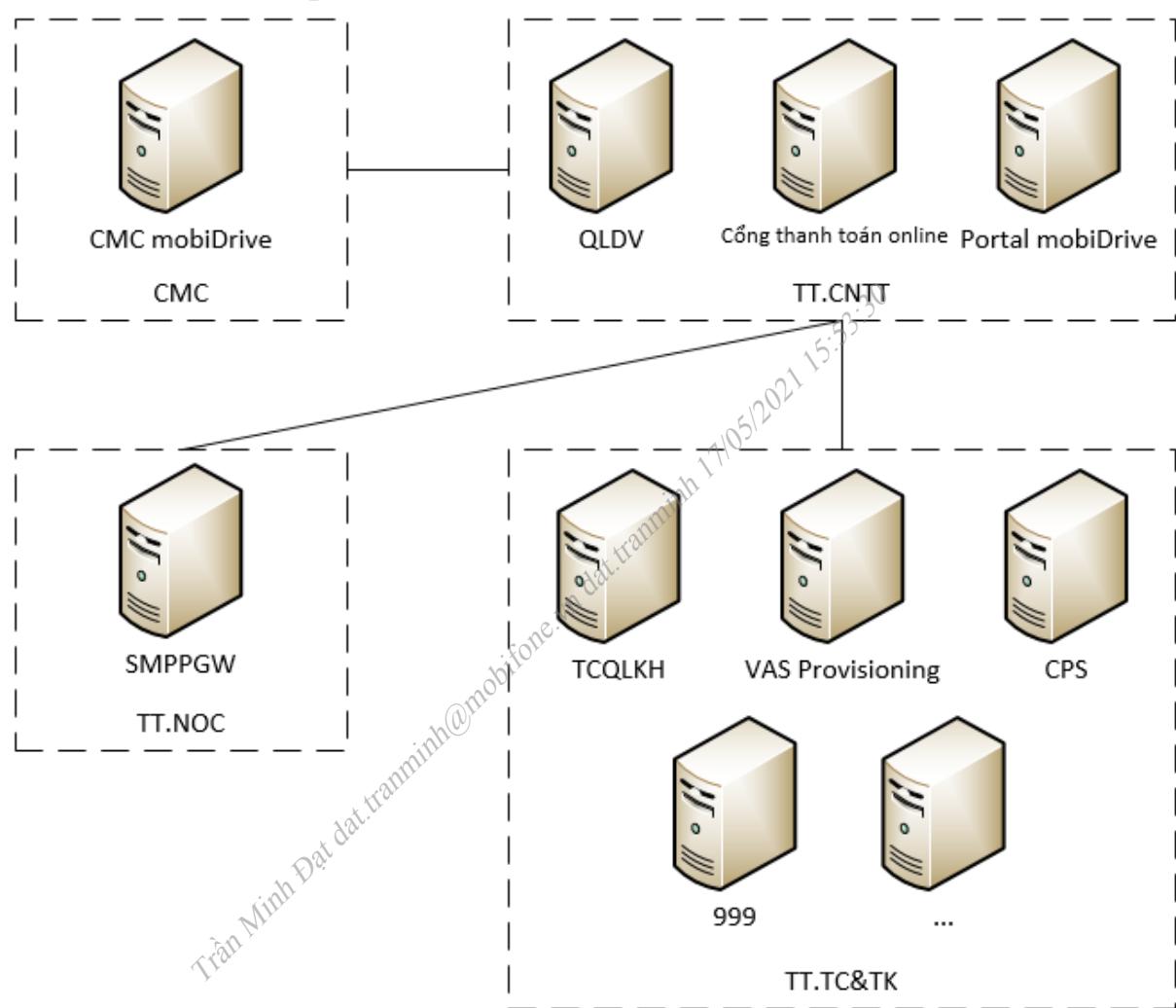
II. CÁC TÍNH NĂNG DỊCH VỤ

Quản lý tệp	
Đồng bộ thiết bị	Tự động đồng bộ tệp tin từ thiết bị (PC/Android/iOS)
Tìm kiếm & Lọc	Tìm kiếm tệp theo điều kiện lọc
Thiết lập loại tệp	Cài đặt các loại tệp hỗ trợ gồm: Văn bản, Hình ảnh, Âm thanh, Video, Audio, ...
Đăng tải/Thêm mới tệp	Kéo thả hoặc chọn lựa tệp đăng tải từ thiết bị hoặc từ tài khoản của Nhà cung cấp Cloud Storage Service khác
Di chuyển, Chính sửa & xóa tệp	Tích hợp các trình sửa tên, mô tả hoặc xóa tệp khỏi thư mục lưu trữ và sắp xếp hình ảnh, video
Gắn thẻ	Gắn thẻ theo từng tệp để dễ dàng tìm kiếm, quản lý
Tải tệp	Tải tệp hoặc thư mục xuống thiết bị đang sử dụng. Tự động nén thư mục để tăng tốc độ tải, tiết kiệm bộ nhớ lưu trữ
Thùng rác	Lưu trữ dữ liệu đã xóa trong khoảng thời gian nhất định, cho phép xóa vĩnh viễn hoặc khôi phục
Sao lưu	Sao lưu tự động theo cấu hình hoặc theo nhu cầu thủ công

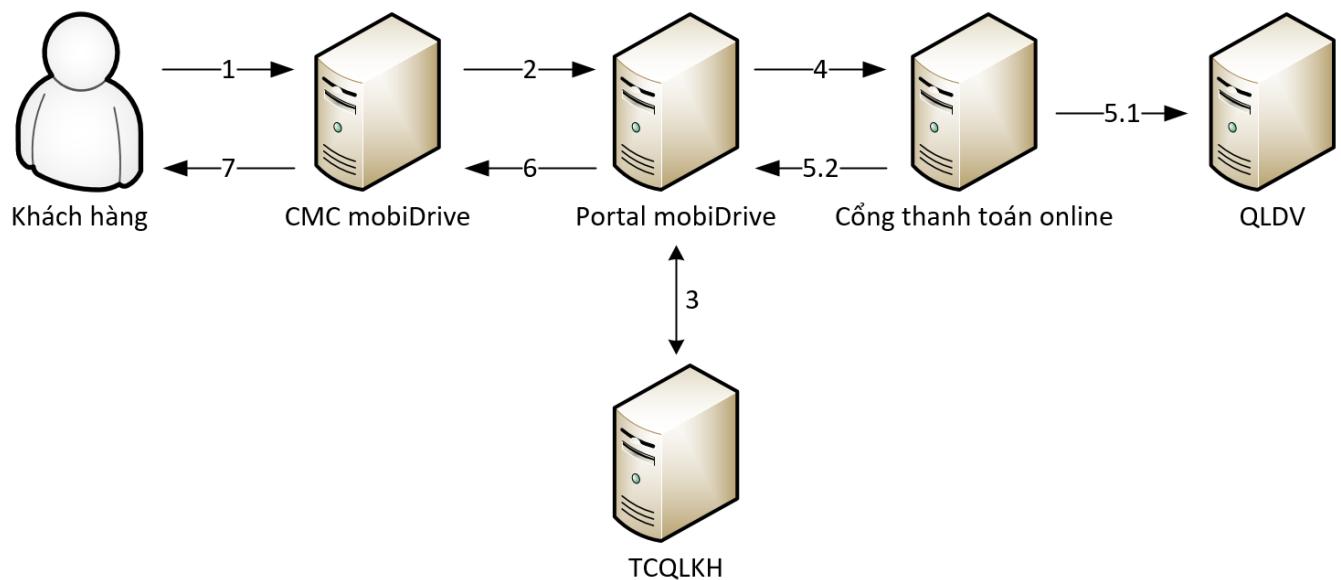
Cộng tác & Chia sẻ	
Theo dõi tệp	Nhận thông báo khi có tệp được cập nhật, thêm mới, xóa hoặc di chuyển
Chia sẻ tệp	Chia sẻ tệp hoặc thư mục cho các người dùng dịch vụ mobiDrive khác. Cho phép thiết lập cụ thể các khả năng thao tác như chỉ chỉnh sửa, chỉ xem hoặc theo đường link truy cập bằng email
Quản trị	
Quản lý người dùng và vai trò	Quản trị viên cung cấp các khu vực truy cập theo vai trò người dùng. Cho phép quản lý người dùng (Tạo mới, chỉnh sửa thông tin, trạng thái (Active/Inactive) và xóa)
Giới hạn lưu trữ	Quản trị giới hạn lưu trữ theo người dùng hoặc một nhóm người dùng
Khu vực lưu trữ	Chọn trung tâm dữ liệu muốn lưu trữ tệp
Bảo mật	Lưu trữ và chuyển dời tệp trong môi trường bảo mật, an toàn Có tính năng mã hóa tệp khi có yêu cầu sử dụng từ người dùng Có scan file trước khi đưa lên lưu trữ: sử dụng ClamAV để scan
Nền tảng	
Nền tảng sử dụng	Trên web, thiết bị di động (iOS & Android)
Tích hợp	
Cloud storage provider	Tích hợp đến các nhà cung cấp Lưu trữ đám mây khác (Google, Amazon, Microsoft...), quản lý tập trung tất cả các kho lưu trữ dữ liệu. Tập trung toàn bộ tài nguyên lưu trữ tại nhiều tài khoản Chia sẻ dễ dàng và bảo mật hơn với các giao thức được mã hóa
Media Platform	One Click Cross-Posting: không cần thiết phải copy, paste hay chọn ảnh một cách truyền thống. Với 1 click chuột, bất kì tài khoản nào được chọn sẽ có bài đăng mới.

III. QUY TRÌNH ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG DỊCH VỤ

A. Sơ đồ kết nối các phần tử MobiFone



B. Mô hình đăng ký sử dụng dịch vụ theo hình thức thanh toán online

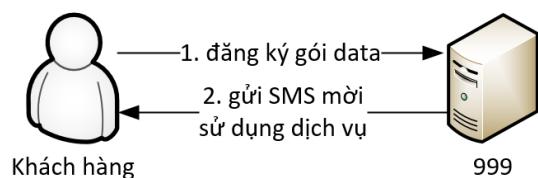


- **Bước 1:** Khách hàng đăng ký tài khoản (email, số thuê bao MobiFone,...), lựa chọn gói cước phù hợp và chọn thanh toán gói cước online trên Web/App của mobiDrive.
- **Bước 2:** Hệ thống CMC mobiDrive gửi thông tin đăng ký của khách hàng sang Portal mobiDrive tại site MobiFone.
- **Bước 3:** Portal mobiDrive check với hệ thống TC&QLKH để nhận biết thuê bao của khách hàng có đăng ký gói data thuộc diện được khuyến mại hay không.
- **Bước 4:** Portal mobiDrive gửi thông tin thanh toán sang Cổng thanh toán online.
- **Bước 5.1, 5.2:** Cổng thanh toán online xử lý giao dịch khách hàng và gửi lại ngay kết quả cho Portal mobiDrive, đồng thời đồng bộ giao dịch thanh toán với hệ thống QLDV theo ngày.
- **Bước 6:** Portal mobiDrive gửi kết quả giao dịch cho CMC mobiDrive
- **Bước 7:** CMC mobiDrive kích hoạt tài khoản và thông báo cho khách hàng.

C. Mô hình đăng ký sử dụng dịch vụ theo hình thức thanh toán qua TKC

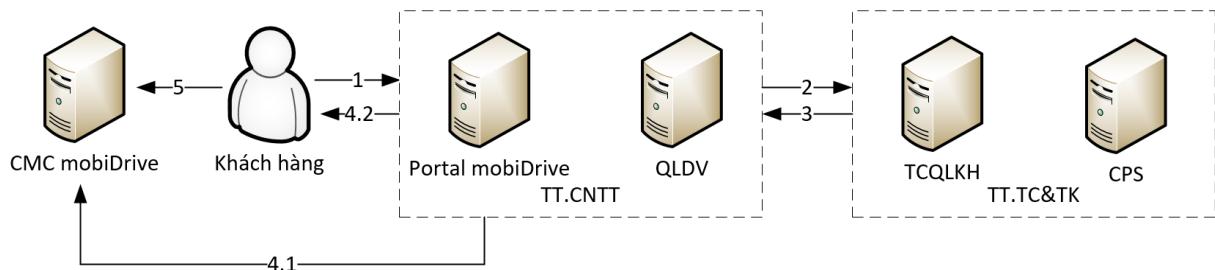
Dịch vụ mobiDrive áp dụng phương thức thanh toán qua tài khoản chính với các thuê bao cá nhân trả trước, trả sau (không nợ cước) của MobiFone.

Khi KHCN nhận tin đăng ký sử dụng gói data, hệ thống 999 gửi tin nhắn mời sử dụng gói dịch vụ mobiDrive tương ứng qua tin nhắn phản hồi đăng ký gói data thành công cho khách hàng (*Bảng dự kiến tại Phụ lục III*). Khách hàng thực hiện theo hướng dẫn trong tin nhắn để đăng ký sử dụng dịch vụ.



999 nhận tin mời sử dụng dịch vụ mobiDrive cho KHCN đăng ký gói data

Quy trình đăng ký sử dụng dịch vụ mobiDrive như sau:



Mô hình đăng ký sử dụng dịch vụ theo hình thức thanh toán qua TKC

- **Bước 1:** Khách hàng nhắn tin đăng ký sử dụng gói cước mobiDrive tới Đầu số dịch vụ (được khai báo trên Portal mobiDrive).
- **Bước 2:** Portal mobiDrive nhận tin nhắn đăng ký qua Đầu số dịch vụ và thực hiện kết nối tới hệ thống TC&QLKH để kiểm tra điều kiện thuê bao đã đăng ký gói data thuộc diện được khuyến mại hay chưa, sau đó kết nối đến hệ thống CPS để thực hiện trừ cước vào tài khoản chính (thuê bao trả trước) hoặc ghi nhận vào dư nợ hàng tháng (thuê bao trả sau).
- **Bước 3:** CPS gửi kết quả thanh toán cho Portal mobiDrive.
- **Bước 4.1, 4.2:** Portal mobiDrive sinh tài khoản mặc định (ID là số thuê bao của khách hàng, mật khẩu mặc định), gửi dữ liệu cho CMC mobiDrive kích hoạt tài khoản, đồng thời nhắn tin thông báo cho khách hàng thông qua Đầu số dịch vụ.
- **Bước 5:** Khách hàng truy cập trang web mobidrive để sử dụng dịch vụ.

D. Kích bản cú pháp và nội dung tin nhắn đăng ký/hủy dịch vụ

Cú pháp nhắn tin đăng ký/hủy dịch vụ				
STT	Cú pháp	Đầu số nhận tin	Ghi chú	
1	DK MD5	9XXX	Đăng ký sử dụng gói MD5 với dung lượng lưu trữ là 5 GB	
5	HUY MD5		Hủy sử dụng gói MD5	
<i>Theo đó:</i>				
<ul style="list-style-type: none"> - MD5 là mã gói dịch vụ mobiDrive (chi tiết các mã gói khác tại Phụ lục III) - 9xxx là đầu số dịch vụ 				

Bảng tổng hợp nội dung tin nhắn thông báo		
STT	Trường hợp	Nội dung tin nhắn thông báo
1	999 gửi tin nhắn mời sử dụng gói dịch vụ mobiDrive tương ứng qua tin nhắn phản hồi đăng ký gói data thành công cho khách hàng.	So thue bao cua Quy khach du dieu kien su dung goi MD5 thuoc dich vu mobiDrive cua MobiFone. Soan tin DK MD5 gui 9xxx de dang ky su dung dich vu. Vui long truy cap trang web mobidrive.vn de biet them chi tiet. Xin cam on

2	9xxx gửi tin nhắn thông báo khi khách hàng đăng ký thành công	Quy khach DK thanh cong goi cuoc MD5. Han su dung den 05/06/2021 09:42:13. Vui long truy cap trang web mobidrive.vn de su dung dich vu. Xin cam on.
3	9xxx gửi tin nhắn thông báo khi khách hàng hủy gói	Yeu cau huy goi cuoc MD5 cua Quy khach thanh cong. De dang ky lai soan DK MD5 gui den 9XXX. Lien he 9090 hoac truy cap trang web mobidrive.vn de biet them chi tiet. Xin cam on.
4	9xxx gửi tin nhắn thông báo gia hạn khi khách hàng không hủy gói	Goi cuoc MD5 vua duoc gia han thanh cong. Han su dung den 05/07/2021 09:42:13. Lien he 9090 hoac truy cap trang web mobidrive.vn de biet them chi tiet. Xin cam on.

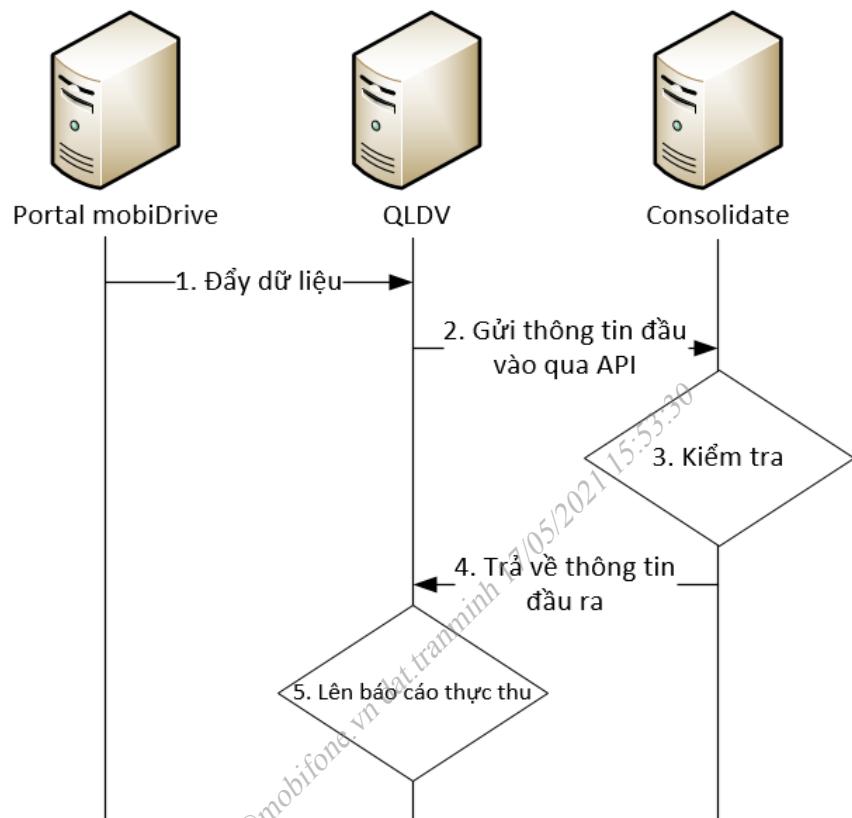
E. Phương án quản lý số liệu và chi trả phí sử dụng hệ thống dịch vụ

I. Hình thức thanh toán online

- Hệ thống Payment Gateway đồng bộ giao dịch thanh toán với hệ thống QLDV theo ngày để phục vụ công tác quản lý số liệu.

II. Hình thức thanh toán qua TKC

- **Bước 1:** Hệ thống Portal mobiDrive đẩy dữ liệu doanh thu sang hệ thống QLDV.
- **Bước 2:** Hệ thống QLDV đẩy các thông tin đầu vào: số thuê bao đăng ký sử dụng dịch vụ qua API cho hệ thống Consolidate.
- **Bước 3:** Hệ thống Consolidate tiếp nhận và thực hiện kiểm tra các thông tin liên quan của thuê bao.
- **Bước 4:** Hệ thống Consolidate trả về kết quả (thông tin đầu ra) cho hệ thống QLDV, bao gồm:
 - + Cước phát sinh tháng n.
 - + Tổng số tiền thanh toán từ tháng n đến thời điểm hiện tại.
 - + Số tiền còn nợ của cước phát sinh tháng n.
 - + Chu kỳ cước của thuê bao.
 - + Mã lỗi: sim đang hoạt động, sim cắt hủy, sim trả trước, sai ISDN.
- **Bước 5:** Hệ thống QLDV lên báo cáo thực thu để chi trả phí sử dụng hệ thống dịch vụ cho đối tác.



IV. CÁC TIÊU CHUẨN KỸ THUẬT CỦA HỆ THỐNG

1. Đảm bảo tính sẵn sàng cao (High Availability)

- Hệ thống được thiết kế để đảm bảo tính sẵn sàng cao, và khả năng khôi phục nhanh, đầy đủ trong trường hợp xảy ra sự cố.
- Đường truyền kết nối đảm bảo dự phòng 1+1.

2. Bảo mật

- Tuân thủ theo đúng quy định các kết nối tới các hệ thống Core của MobiFone.
- Hệ thống phải được thiết kế để bảo đảm an toàn dữ liệu, bảo mật cho khách hàng tránh bị tấn công phá hoại.
- Hệ thống Dịch vụ được đặt trong lớp mạng riêng, được bảo vệ bởi hệ thống Firewall, IPS.

3. Các thay đổi cập nhật hệ thống

- Khi có bất kỳ cập nhật nào lên hệ thống mà không sử dụng công cụ cập nhật có sẵn, làm ảnh hưởng đến hệ thống cần phải được xác nhận bởi Trung tâm CNTT trước khi được thực hiện.
- Các thay đổi, cập nhật ảnh hưởng tới an toàn hệ thống, khách hàng, chất lượng dịch vụ phải được xác nhận bởi Trung tâm CNTT mới được thực hiện.

4. Khả năng mở rộng của hệ thống

- Hệ thống có khả năng mở rộng tuyến tính (scale out) về phần cứng, phần mềm để đáp ứng yêu cầu khi số lượng thuê bao, nội dung và số lần truy nhập đồng thời tăng.
- Việc mở rộng, do được triển khai trên nền tảng điện toán đám mây nên khi thực hiện nâng cấp hệ thống không làm gián đoạn dịch vụ cung cấp cho khách hàng.

Trần Minh Đạt dat.tranminh@mobifone.vn dat.tranminh 17/05/2021 15:53:30

Phụ lục III

PHƯƠNG ÁN KINH DOANH

(Kèm theo Tờ trình số 29/TTr-TT.CNTT-GPTH-KD ban hành ngày 13 tháng 5 năm 2021)

1. Mô hình hợp tác

– Đối tác đê xuất triển khai:

- ✓ Tên công ty: **Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC**
- ✓ Địa chỉ: Tòa CMC, 11 Duy Tân, Phường Dịch Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội
- ✓ Cơ sở đê lựa chọn đối tác triển khai dịch vụ:

Nội dung	Tiêu chí đánh giá
Năng lực pháp lý	<ul style="list-style-type: none"> - Giấy phép kinh doanh số: 0102900049 - Ngày cấp: 05/09/2008
Năng lực kinh nghiệm	<ul style="list-style-type: none"> – Đối tác là Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC – Các ngành nghề kinh doanh chính: <ul style="list-style-type: none"> + Cung cấp dịch vụ tích hợp Viễn thông, Công nghệ thông tin; + Tư vấn thiết kế và tư vấn ứng dụng Công nghệ, chuyển giao và tư vấn chuyển giao Công nghệ trong lĩnh vực CNTT, Viễn thông. + Đại lý, cung cấp các dịch vụ nội dung số; dịch vụ lưu trữ, xử lý và khai thác cơ sở dữ liệu; quảng cáo trực tuyến, giải trí, đào tạo trực tuyến, trò chơi trực tuyến và các dịch vụ trực tuyến khác trên mạng Internet, mạng điện thoại di động và điện thoại cố định; + Đại lý, cung cấp các dịch vụ thương mại điện tử và các dịch vụ gia tăng khác cho người dùng Internet, thuê bao điện thoại di động và thuê bao điện thoại cố định; + ...

2. Tỷ lệ phân chia doanh thu

Căn cứ Quyết định số 1525/QĐ-MOBIFONE ngày 09/10/2019 về việc ban hành quy định về hợp tác kinh doanh dịch vụ đa phương tiện và giá trị gia tăng trên mạng thông tin di động MobiFone;

MobiDrive là dịch vụ đóng về kênh phân phối, theo đó MobiFone tham gia dưới vai trò là đơn vị phân phối, truyền thông, bán hàng và chăm sóc khách hàng.

Theo mục 7.2.2. Dịch vụ đóng góp về kênh phân phối, thuộc Quyết định số 1525/QĐ-MOBIFONE ngày 09/10/2019, tỷ lệ phân chia doanh thu thực thu từ khách hàng như sau:

Tỷ lệ phân chia doanh thu thực thu	MobiFone	Đối tác
Kể từ khi chính thức cung cấp	30%	70%

3. Trách nhiệm hai bên:

STT	Nội dung triển khai	Trách nhiệm các bên	
		MOBIFONE	CMC
	SẢN PHẨM		
1	Phát triển giải pháp		x
2	Chịu trách nhiệm cung cấp nội dung cho sản phẩm dịch vụ (phần mềm, phần cứng)		x
	HẠ TẦNG		
3	Cung cấp hạ tầng lưu trữ điện toán đám mây		x
4	Đảm bảo hạ tầng kết nối cho sản phẩm dịch vụ	x	x
	PHÂN PHỐI BÁN HÀNG & PR MARKETING		
5	Thực hiện triển khai công tác kinh doanh, PR & Marketing cho sản phẩm dịch vụ	x	
	THANH TOÁN		
6	Thực hiện thu hồi thanh toán từ khách hàng sau khi ký kết hợp đồng và cung cấp sản phẩm dịch vụ	x	
	CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG VÀ HẬU MÃI		
7	Hỗ trợ, tư vấn, giải quyết phản ánh của khách hàng	x	x
8	Quản lý vận hành khai thác sản phẩm dịch vụ	x	x
	BẢO HÀNH		
9	Tối ưu, nâng cấp dịch vụ sản phẩm		x

4. Phân tích thị trường

Thị trường đám mây trong nước đang là cuộc cạnh tranh giữa 3 nhóm các nhà cung cấp: doanh nghiệp ngoại (Google với Google Drive, Microsoft với Microsoft OneDrive...), các doanh nghiệp trong nước có quy mô lớn với sự đầu tư đồng bộ và một nhóm các doanh nghiệp nhỏ, startup cung cấp các ứng dụng hoặc dịch vụ cụ thể.

Các chuyên gia trong ngành Công nghệ tại Việt Nam cho rằng khi thị trường điện toán đám mây còn đang mới mẻ, các doanh nghiệp nước ngoài vốn có thời gian và kinh nghiệm cung cấp các dịch vụ đó ở các thị trường khác từ rất sớm nên có lợi thế. Tuy nhiên, doanh nghiệp trong nước bắt đầu từ việc cho thuê chỗ để đặt server gần đây đã tiến lên làm chủ công nghệ điện toán đám mây, lưu trữ trên nền tảng cloud, nên việc các doanh nghiệp này vươn lên trên thị trường trong nước chỉ còn là vấn đề thời gian.

Hiện nay, thị trường trong nước đang có 1 số đơn vị như FPT, Viettel... cung cấp dịch vụ lưu trữ trên Cloud phù hợp cho cả cá nhân và doanh nghiệp sử dụng. Dưới đây là một số so sánh về tính năng giữa dịch vụ MobiDrive và các dịch vụ hiện có của các nhà cung cấp trong nước.

SO SÁNH TÍNH NĂNG mobiDRIVE VỚI CÁC NHÀ CUNG CẤP CLOUD TRONG NƯỚC					
STT	Tính năng	FPT	Long Vân	Viettel	Vccorp
1	Tên sản phẩm	mobiDrive	fDrive	Standby Object Storage	BizFly Simple Storage
2	Mobile App	Yes	No	No	No
3	Webapp	Yes	No	Yes	No
4	Kiểu lưu trữ	Object	Object	Object	Object
5	Giao thức kết nối	Http/Https/API	Https/API	Https	Https, API
6	Tính sẵn sàng	Yes	Yes	Uptime 99,99%, an toàn dữ liệu 99,999999%	Uptime 99,99%, an toàn dữ liệu 99,999999%
7	Scalable	Unlimited	Unlimited	Unlimited	Unlimited
8	Cách tính giá	Packs	Packs	Packs	Pay as you go
9	Sharing	Yes	Yes	Yes	Yes
10	Download	Yes	Yes	Yes	Yes
11	Xóa	Yes	Yes	Yes	Yes (lập lịch xóa)
12	Chỉnh sửa đồng thời	Yes	No	No	No
13	Tích hợp ứng dụng khác AWS S3, Dropbox, Google Drive, minio, nextcloud...	Yes	Yes	No	Yes
14	Versioning	Yes	Yes	No	Yes
15	Gán thẻ (tags)	Yes	No	No	Yes
16	Log, notification	Yes	Yes	Yes	Yes
17	Phản quyền truy cập	Yes	Yes	Yes	Yes
18	Single-sign-on	Yes	No	No	No
19	Chính sách & Kiểm soát	Yes	No	No	No
20	Đồng bộ	Auto	Auto	No	No
21	Loại dữ liệu lưu trữ: website, media, dữ liệu doanh nghiệp, file...	Yes		Yes	Yes
22	Chia sẻ mạng xã hội	Yes	Yes	No	No
23	Bảng giá	~400-600 đ/GB	800-1.000 đ/GB	170-300 đ/GB	1.400-1.800 đ/GB ~1.800 đ/GB
24	Dung lượng lưu trữ miễn phí		No	20 GB	No
25	Đối tượng sử dụng	Cá nhân /Doanh nghiệp	Doanh nghiệp	Doanh nghiệp	Doanh nghiệp

Bảng so sánh tính năng các đơn vị cung cấp dịch vụ lưu trữ cloud

SO SÁNH TÍNH NĂNG mobiDRIVE VỚI CÁC NHÀ CUNG CẤP CLOUD QUỐC TẾ											
STT	Tính năng	mobiDrive	Google One	Google Drive	Google Photos	OneDrive	iCloud	Amazon Drive	Drop Box	Box	
1	Mobile App	iOS/ Android	iOS/ Android	iOS/ Android	iOS/ Android	iOS/ Android	iOS	iOS/ Android	iOS/ Android	iOS/ Android	
2	Desktop App	Windows/ Mac		Windows/ Mac	Windows/ Mac	Windows/ Mac	Mac	Windows/ Mac	Windows/ Mac	Windows/ Mac	
3	Tự động đồng bộ photos, video	Có		Có Nhưng cần thay đổi setting	Có	Nhưng cần thay đổi setting	Có	Có	Có	Có	
4	Tích hợp sẵn chỉnh sửa và sắp xếp photos, video	Có	Sử dụng riêng lẻ GG Drive, Gmail, GG photos	Có			Có	Có	Có	Có	
5	Chia sẻ ảnh/ tập tin	Có		Có/ Có	Có/ Không	Có/ Có	Có/ Có	Có/ Có	Có/ Có	Có/ Có	
6	Tự động đồng bộ files	Có		Có	Không	Có	Có	Có	Có	Có	
7	Tích hợp sẵn app chỉnh sửa văn bản trên mobile	Có		Có	Không	Có	Không	Có	Có	Có	
8	Full Backup (toàn bộ điện thoại data & setting)	Không		Không	Không	Không	Có	Có	Có	Có	
9	Chính sách chia sẻ thành viên	Có	6 users dùng chung	6 users dùng chung nếu nâng cấp GG One	6 users dùng chung	Không chia sẻ users nhưng có thể chia sẻ device	Có chia sẻ theo nhóm	Có chia sẻ theo nhóm	Có chia sẻ theo nhóm	Có chia sẻ theo nhóm	
10	Support 24/7	Tiếng Anh/ Tiếng Việt	Tiếng Anh/ Tiếng Việt			Tiếng Anh/ Tiếng Việt	Tiếng Anh/ Tiếng Việt	Tiếng Anh	Tiếng Anh	Tiếng Anh	
11	Bảo mật	Có	5*	5*	5*	5*	5*	5*	5*	5*	
12	Tốc độ down/up	N/A	4*	4*	4*	4*	4*	5*	5*	5*	
13	Tùy chỉnh update chỉ khi có wifi	N/A	Có	Có	Có	Có	Không	Có	Có	Có	
14	Giao diện trực quan, dễ dàng sử dụng	N/A	4*	4*	5*	4*	5*	4*	5*	5*	
15	Ưu/ nhược điểm	Máy chủ đặt tại Việt Nam, hỗ trợ IOS và android	Không tự đồng bộ trên iOS			Không support trên Android					
16	Đơn giá	~400-600 đ/GB	113-450 đ/GB			130-420 đ/GB	115-380 đ/GB	115-383đ/GB	115-127đ/GB	1.150đ/GB	
17	Dung lượng lưu trữ miễn phí		15 GB (GG Drive, Gmail, GG photos)			5 GB	5 GB	5GB	2GB	10GB	
18	Đánh giá tổng thể	Hướng tới tập KH thuê bao di động MobiFone với các gói add-on ưu đãi đi kèm	GG One phục vụ được đại đa số nhu cầu của user sử dụng android bao gồm cả bản free và bản trả phí. Các tính năng đặc biệt tốt cho nhóm người dùng cần lưu trữ/share... photos & video	Phù hợp hơn với nhóm người dùng cá nhân nhưng cần tích hợp bộ Office của MS			Phục vụ tốt nhóm user dùng iphone. Chưa mở rộng hệ sinh thái phục vụ nhóm Android	Phục vụ người dùng chủ yếu ở US,EU. Phục vụ nhóm người dùng cá nhân và người dùng sử dụng dịch vụ AWS	Phục vụ cả nhóm người dùng cá nhân và tổ chức	Phục vụ những người làm việc cộng tác trên lĩnh vực Media	

Bảng so sánh dịch vụ MobiDrive với các dịch vụ khác

Theo như bảng so sánh dịch vụ MobiDrive với các dịch vụ của các nhà cung cấp Cloud quốc tế, giá của dịch vụ MobiDrive đang cao hơn so với các dịch vụ như Google Drive, iCloud... nhưng bù lại, dịch vụ MobiDrive có lợi thế hơn so với các nhà cung cấp quốc tế về việc thanh toán cũng như chăm sóc khách hàng trước, trong và sau khi khách hàng sử dụng dịch vụ.

5. Phương án truyền thông

a. Truyền thông online

- Telemarketing tới các khách hàng của MobiFone.
- Email Marketing.
- Sms Marketing.
- Viết bài PR giới thiệu sản phẩm
- Truyền thông qua tin nhắn phản hồi đăng ký gói data thành công trên hệ thống 999.

b. Truyền thông offline

- Tổ chức họp báo ra mắt sản phẩm.
- Tổ chức hội thảo để giới thiệu dịch vụ.

6. Mô hình bán hàng, phân phối, hợp tác và ghi nhận doanh thu

a. Kênh của Trung tâm CNTT:

- Nhân viên Bán hàng AM/KAM
- Doanh thu được ghi nhận 100% cho Trung tâm CNTT.

b. Kênh của các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực:

- Nhân viên bán hàng AM/KAM
- Doanh thu được ghi nhận 100% cho các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, đồng thời ghi nhận 100% cho Trung tâm CNTT.

7. Bảng giá các nhà cung cấp khác trên thị trường

a. Bảng giá của nhà cung cấp trong nước

ĐƠN VỊ CUNG CẤP TRONG NƯỚC									
NCC	Viettel			FPT			CMC		
Tên dịch vụ	Cloud Storage (Object Storage)			FDrive			CMC Storage S3		
Link web	https://viettelidc.com.vn/cloud-storage			https://fdrive.vn			https://cmctelecom.vn/pricing/iaas/cmc-storage-s3		
STT	Tên gói	Đơn giá (đ/GB)	Dung lượng	Tên gói	Đơn giá (đ/GB)	Dung lượng	Tên gói	Đơn giá (đ/GB)	Dung lượng
1	Store 1	1,800	100 GB - 1 TB	FDrive Storage #1	1,000	1000 GB	Storage	1,000	500 GB
2	Store 2	1,700	> 1 TB - 2 TB	FDrive Storage #2	1,000	2000 GB			
3	Store 3	1,600	> 2 TB - 5 TB	FDrive Storage #3	1,000	3000 GB			
4	Store 4	1,500	> 5 TB - 10 TB	FDrive Storage #4	900	5000 GB			
5	Store 5	1,400	> 10 TB	FDrive Storage #5	800	10000 GB			

Bảng giá các nhà cung cấp Viettel, FPT, CMC

ĐƠN VỊ CUNG CẤP TRONG NƯỚC									
NCC	Long Vân			VCCorp			APEX		
Tên dịch vụ	Cloud Storage			BizFly Simple Storage			mShare		
Link web	https://longvannet.net/cloud-storage.html			https://bizflycloud.vn/s3-simple-storage			https://mShare.net.vn		
STT	Tên gói	Đơn giá (đ/GB)	Dung lượng	Tên gói	Đơn giá (đ/GB/giờ)	Đơn giá (đ/GB/tháng)	Tên gói	Đơn giá (đ/GB)	Dung lượng
1	OC1	Miễn phí	20 GB	BizFly Simple Storage	2.5	1,800	Gói cơ bản	667	15 GB
2	OC2	300	200 GB				Gói VIP	250	200 GB
3	OC3	190	1 TB				Gói VIP+	300	200 GB
4	OC4	170	10 TB				Gói Bạch Kim	160	500 GB

Bảng giá các nhà cung cấp Long Vân, VCCorp, APEX

b. Bảng giá của nhà cung cấp nước ngoài

NCC	Google One		Microsoft OneDrive		iCloud		Amazon Drive		Drop Box		Box	
STT	Dung lượng	Giá gói	Đơn giá	Giá gói	Đơn giá	Giá gói	Đơn giá	Giá gói	Đơn giá	Giá gói	Đơn giá	Giá gói
1	DL miễn phí			15 GB			5 GB			5 GB (đối với thành viên Amazon Prime)		
2	50			19,000			380			2 GB		
3	100			38,314			383			115,000		
4	200			68,770			344			229,770		
5	1,000			114,981			115			229,770		
6	2,000			381,340			115			381,340		
7	3,000			127			115			115		

Bảng giá các nhà cung cấp Google, Microsoft, iCloud

c. Đánh giá các giá dịch vụ của các đơn vị cung cấp

- Các đơn vị trong nước: chia gói dịch vụ nhằm cung cấp Cloud cho khách hàng doanh nghiệp với các gói dung lượng lớn. Phân tách các gói dịch vụ chưa linh hoạt cho cá nhân và các tính năng chưa đáp ứng đầy đủ nhu cầu của người dùng cuối.
- Các đơn vị Cloud quốc tế: các gói dịch vụ khá phù hợp với người dùng cá nhân, tuy nhiên có hạn chế về hình thức thanh toán và các vấn đề hỗ trợ khách hàng trong suốt quá trình sử dụng sẽ gặp nhiều khó khăn hơn.

8. Cơ sở đề xuất giá dịch vụ và phương án giá

Căn cứ vào các gói cước và giá cước trên thị trường về dịch vụ lưu trữ cho khách hàng cá nhân (KHCN), đề xuất các gói cước mới với đơn giá tương đương hoặc cao hơn nhưng áp dụng chính sách ưu đãi dành riêng cho thuê bao MobiFone để tăng tính cạnh tranh.

Kế hoạch khai thác các gói lưu trữ cá nhân tập trung vào hình thức:

- Khai thác từ việc bổ sung dung lượng lưu trữ vào các gói cước hiện hữu của MobiFone:

+ Dự kiến bổ sung trực tiếp dung lượng lưu trữ cho các KHCN đang sử dụng các gói cước data/combo tương ứng sẵn có của MobiFone, coi phần này như 1 dịch vụ gia tăng thêm cho thuê bao nền của MobiFone.

+ Số lượng thuê bao nền MobiFone: Hiện tại có khoảng 11 triệu thuê bao sử dụng data/tháng.

+ Hiện tại, MobiFone cung cấp sản lượng 1 số gói data để đổi tác tập trung vào cung cấp, tổng khoảng 3.3 triệu thuê bao, dự kiến sau 5 năm có thể khai thác khoảng 20% số lượng thuê bao nền và giá phần lưu trữ bổ sung trực tiếp không vượt quá 10% giá trị gói cước.

- Khách hàng có nhu cầu mua riêng gói lưu trữ mobiDrive:

+ Dự kiến khai thác được 5% khách hàng mua các gói dung lượng mới trên tổng thuê bao nền. Bao gồm cả các khách hàng mua thêm ngoài phần đã có từ gói combo data – lưu trữ và cả khách hàng mua mới hoàn toàn.

- **Phương án giá dịch vụ mobiDrive**

- Các gói data của MobiFone dự kiến được add-on vào dịch vụ: D7, HD200, MIU90, C190, D30, D5, M120, C120, HD90, HD70, M90, D10A. Bảng giá áp dụng cho KHCN sử dụng các gói data tương ứng

STT	Tên gói	Dung lượng lưu trữ	Đơn giá/GB	Thời gian sử dụng	Giá gói
1	MD5	5GB	600	1 tháng	3.000
2	MD20	20GB	585		11.700
3	MD50	50GB	565		28.250
4	MD100	100GB	540		54.000
5	MD200	200GB	510		102.000

6	MD500	500GB	470		235.000
7	MD1000	1000GB	420		420.000

- Bảng giá dành cho KHCN mua gói lưu trữ mới

STT	Tên gói	Dung lượng lưu trữ	Đơn giá/GB	Thời gian sử dụng	Giá gói
1	MD5	5GB	660	1 tháng	3.300
2	MD20	20GB	645		12.900
3	MD50	50GB	625		31.250
4	MD100	100GB	595		59.500
5	MD200	200GB	560		112.000
6	MD500	500GB	520		260.000
7	MD1000	1000GB	462		462.000

Ghi chú:

- Đơn giá chưa bao gồm VAT.
- Thời hạn sử dụng các gói cước là 30 ngày kể từ ngày đăng ký sử dụng dịch vụ thành công.
- Khách hàng không sử dụng hết dung lượng lưu trữ trong thời gian sử dụng thì không được chuyển sang kỳ đăng ký tiếp theo.
- Trong vòng 3 ngày trước khi hết hạn đăng ký, hệ thống sẽ gửi thông báo đến khách hàng về việc hủy hay gia hạn dịch vụ. Nếu không nhận được phản hồi từ khách hàng, hệ thống sẽ tự động gia hạn gói lưu trữ tháng tiếp theo.

- Bảng dự kiến các gói lưu trữ tương ứng trong tin nhắn 999 mời sử dụng sau khi khách hàng đăng ký gói data thành công

STT	Gói data	Gói lưu trữ tương ứng
1	D5, D7, D10A, C190	MD5, MD20, MD50, MD100
2	MIU90, C120, HD90, HD70, M90	MD5, MD20, MD50, MD100, MD200
3	D30, M120, HD200	MD5, MD20, MD50, MD100, MD200, MD500, MD1000

9. Chi phí phát triển và duy trì dịch vụ

a. Chi phí phát triển và duy trì dịch vụ

Đối tượng	Chi phí phát triển và duy trì dịch vụ
AM/KAM	10%

Lưu ý: Chi phí phát triển và duy trì dịch vụ được tính trên doanh thu thực thu của khách hàng.

10. Doanh thu dự kiến

a. Dự kiến tỷ trọng khai thác cho từng gói dịch vụ

STT	Tên gói	Tỷ trọng sản lượng khai thác dự kiến	Gói dung lượng dự kiến add (GB)	Đơn giá	Giá gói
1	5GB	10%	5	600	3.000
2	20GB	10%	20	585	11.700
3	50GB	10%	50	565	28.250

4	100GB	10%	100	540	54.000
5	200GB	5%	200	510	102.000
6	500GB	5%	500	470	235.000
7	1000GB	5%	1000	420	420.000
Các gói mua mới hoàn toàn					
8	5GB	5%	5	660	3.300
9	20GB	5%	20	645	12.900
10	50GB	10%	50	625	31.250
11	100GB	10%	100	595	59.500
12	200GB	5%	200	560	112.000
13	500GB	5%	500	520	260.000
14	1000GB	5%	1000	462	462.000
	Tổng	100%			

b. Doanh thu dự kiến

STT	Chỉ tiêu	Tỷ trọng	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025	Trung bình
1	Số TB MBF dự kiến khai thác mới mỗi năm		20.000	25.000	25.000	15.000	10.000	19.000

2	Số TB rời mạng dự kiến	30%		600	3.000	3.000	1.800	1.680
3	Số lượng TB dự kiến ĐK sử dụng DV		2.000	10.000	10.000	6.000	4.000	7.600
4	Số lượng TB khai thác được		2.000	11.400	18.400	21.400	23.600	15.360
5	Dung lượng lưu trữ	GB	407.500	2.322.750	3.749.000	4.360.250	4.808.500	3.129.600
	Tổng Storage	GB	407.500	2.322.750	3.749.000	4.360.250	4.808.500	3.129.600

11. Lợi nhuận dự kiến mang lại cho MobiFone

	Tỷ lệ	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025
(1) Cước tháng (end users)		198.260.000	1.130.082.000	1.823.992.000	2.121.382.000	2.339.468.000
(2) Tổng doanh thu/năm		1.387.820.000	13.560.984.000	21.887.904.000	25.456.584.000	28.073.616.000
2.1 Chi phí chi trả đối tác CMC	70%	971.474.000	9.492.688.800	15.321.532.800	17.819.608.800	19.651.531.200
2.2 Chi phí truyền thông		34.084.367	333.052.960	537.559.164	625.204.680	689.478.058
2.3 Chi phí phát triển và duy trì dịch vụ	10%	138.782.000	1.356.098.400	2.188.790.400	2.545.658.400	2.807.361.600
2.4 Chi phí nhân sự		17.180.651	34.361.302	34.361.302	34.361.302	34.361.302
(3) Tổng chi phí MobiFone = (2.1) + (2.2) + (2.3) + (2.4)		1.161.521.018	11.216.201.462	18.082.243.666	21.024.833.182	23.182.732.160
(4) Lợi nhuận = (2) - (3)		226.298.982	2.344.782.538	3.805.660.334	4.431.750.818	4.890.883.840
(5) Tỷ lệ lợi nhuận = (4) / (2)		15.3 %	16.32 %	17.29 %	17.38 %	17.42 %

12. Chi tiết các khoản chi phí

a. Chi phí nhân sự

Đơn giá nhân công	Theo số liệu Tháng 01/2021					
	Lương	Đơn giá/giờ	Chi phí bảo hiểm (23,5%)	Chi phí bảo hiểm/giờ	Ăn ca/giờ (44k/ngày)	Tổng/1h
Cấp 5 bậc 1 kinh doanh	11.250.091	66.965	1.569.708	9.344	5.500	81.808
Cấp 5 bậc 3 kế toán	12.960.808	77.148	1.700.538	10.122	5.500	92.770
Cấp 5 bậc 3 kỹ thuật	12.893.020	76.744	1.690.151	10.060	5.500	92.305
Trường phòng kỹ thuật	23.979.919	142.738	2.567.167	15.281	5.500	163.518
Kế toán trưởng	31.446.950	187.184	3.450.714	20.540	5.500	213.224
Giám đốc	44.145.068	262.768	4.179.712	24.879	5.500	293.148

- **Bảng chi phí nhân sự 2021**

Bảng chi phí nhân sự năm 2021					
STT	Đơn giá nhân công	Tổng/1h	Số giờ/tháng	Số tháng	Thành tiền
1	Cấp 5 bậc 1 kinh doanh	81.808	11	6	5.399.350
2	Cấp 5 bậc 3 kế toán	92.770	3	6	1.669.858
3	Cấp 5 bậc 3 kỹ thuật	92.305	11	6	6.092.103
4	Trường phòng kỹ thuật	163.518	1	6	981.110
5	Kế toán trưởng	213.224	1	6	1.279.345
6	Giám đốc	293.148	1	6	1.758.885
					Tổng 17.180.651

(dự kiến 2021 bắt đầu kinh doanh từ tháng 7, còn 6 tháng kinh doanh)

- Bảng chi phí nhân sự các năm tiếp theo

Bảng chi phí nhân sự các năm tiếp theo					
STT	Đơn giá nhân công	Tổng/1h	Số giờ/tháng	Số tháng	Thành tiền
1	Cấp 5 bậc 1 kinh doanh	81.808	11	12	10.798.700
2	Cấp 5 bậc 3 kế toán	92.770	3	12	3.339.717
3	Cấp 5 bậc 3 kỹ thuật	92.305	11	12	12.184.205
4	Trưởng phòng kỹ thuật	163.518	1	12	1.962.220
5	Kế toán trưởng	213.224	1	12	2.558.690
6	Giám đốc	293.148	1	12	3.517.770
Tổng					34.361.302

b. Chi phí truyền thông

Tổng chi phí truyền thông quảng cáo (1)	2.500.000.000				
Doanh thu CNTT 2020 (2)	101.793.000.000				
Doanh thu dịch vụ (3)	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023	Năm 2024	Năm 2025
	11.496.450.000	30.219.240.000	37.576.968.000	36.157.977.600	31.879.984.320
Chi phí Marketing (4)=(1)*(3)/(2)	282.348.737	742.173.823	922.877.015	888.027.114	782.961.115

c. Tổng doanh thu phân bổ

Nội dung	Số tiền (VNĐ)	Ghi chú
Doanh thu CNTT (1)	85.556.000.000	Căn cứ QĐ số 10/QĐ-TT.CNTT- TH ngày 22/01/2021
Doanh thu TTTM (2)	16.237.000.000	
Tổng doanh thu CNTT (3) = (1) + (2)	101.793.000.000	

13. Các yếu tố rủi ro

- **Rủi ro từ hệ thống dịch vụ**

Toàn bộ hệ thống dịch vụ mobiDrive do đối tác CMC đầu tư, xây dựng và quản trị. Do đó, MobiFone không hoàn toàn chủ động khi có yêu cầu nâng cấp hoặc thay đổi tính năng sản phẩm. Tuy nhiên, hai bên sẽ ký Hợp đồng hợp tác, theo đó CMC cam kết về việc đảm bảo vận hành hệ thống cũng như nâng cấp các tính năng mới theo yêu cầu của MobiFone.

- **Rủi ro từ đối thủ cạnh tranh**

Hiện nay trên thị trường xuất hiện nhiều đối thủ cạnh tranh có năng lực mạnh và kinh nghiệm triển khai dịch vụ chữ ký số lưu trữ Cloud trong nhiều năm như Google Drive, Dropbox,... Do vậy, thị trường dịch vụ lưu trữ Cloud cho khách hàng cá nhân tại Việt Nam sẽ có sự cạnh tranh khốc liệt, mỗi sản phẩm, dịch vụ cung cấp cho khách hàng sẽ là sự so sánh cả về chất lượng dịch vụ, yếu tố kĩ thuật, giá cả và công tác chăm sóc khách hàng.

- **Rủi ro từ biến động thị trường**

Các thông số về: dư địa hiện có, thị phần của các đối thủ, số lượng khách hàng sử dụng dịch vụ,... đều được dự kiến dựa trên khảo sát thị trường tại thời điểm hiện tại và có khả năng thay đổi trong tương lai. Vì vậy số lượng khách hàng, doanh thu, chi phí và lợi nhuận đem lại của dịch vụ trong từng năm sẽ có thể thay đổi phụ thuộc vào biến động thị trường.

14. Quy trình phối hợp triển khai kinh doanh dịch vụ

Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone tuân thủ thực hiện theo chỉ đạo của Lãnh đạo Tổng công ty Viễn thông MobiFone tại văn bản số 3842/MOBIFONE-KHDN-CNTT ngày 10/08/2020 về việc quy định phối hợp triển khai kinh doanh các dịch vụ Công nghệ thông tin.

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	11/01/2021 09:51:59	-
2	Đỗ Xuân Thắng	Trưởng ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	11/01/2021 09:31:05	Ban KHDN và KHCN đồng kinh trình
3	Nguyễn Thành Công	Trưởng ban - Ban Khách hàng cá nhân	11/01/2021 09:23:38	-

Trần Minh Đạt dat.tranminh@mobifone.vn dat.tranminh 13/01/2021 15:14:11

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 127/MOBIFONE-KHDN-KHCN
V/v triển khai cung cấp dịch vụ MobiCA trên
USB Token cho khách hàng cá nhân

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 11 tháng 1 năm 2021

Kính gửi:

- Ban Khách hàng doanh nghiệp;
- Ban Khách hàng cá nhân;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Kế hoạch – Chiến lược;
- Ban Kế toán;
- Ban Chăm sóc khách hàng;
- Ban Tuyên giáo – Truyền thông;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1,2,3,4,5,6,7,8,9.

Căn cứ Quyết định số 1493/QĐ-MOBIFONE ngày 03/10/2019 của Lãnh đạo Tổng công ty về việc cung cấp Dịch vụ Xác thực và Cung cấp chứng thư số (MobiCA);

Căn cứ văn bản số 4778/MOBIFONE-KHDN&KHCN&CNTT ngày 03/10/2019 về việc hướng dẫn kinh doanh dịch vụ Xác thực và Cung cấp chứng thư số (MobiCA);

Căn cứ văn bản số 5146/MOBIFONE-KHDN ngày 12/10/2020 về việc điều chỉnh chi phí khuyến khích bán hàng cho dịch vụ MobiCA;

Căn cứ ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Tổng công ty tại tờ trình số 4/TTr-KHDN-KHCN ngày 08/02/2021 về việc phê duyệt chính sách giá của dịch vụ Xác thực và chứng thư số (MobiCA) trên USB Token cho khách hàng cá nhân;

Nhằm đẩy mạnh sản xuất kinh doanh dịch vụ MobiCA và tăng sự cạnh tranh của MobiFone trong lĩnh vực Chứng thực chứng thư số, Tổng công ty yêu cầu các đơn vị triển khai các nội dung cụ thể như sau:

I. NỘI DUNG

1. Triển khai cung cấp dịch vụ Xác thực và chứng thư số (MobiCA) trên USB Token cho khách hàng cá nhân, cá nhân thuộc tổ chức, doanh nghiệp;
2. Thời gian hiệu lực: **kể từ ngày 15/01/2021.**

(Chi tiết nội dung triển khai tại Phụ lục kèm theo)

II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Khách hàng doanh nghiệp

- Điều hành các đơn vị thống nhất triển khai kinh doanh dịch vụ;
- Chủ trì đề xuất các cơ chế, chính sách kinh doanh phù hợp theo tình hình kinh doanh, thị trường.

2. Ban Khách hàng cá nhân

- Hướng dẫn các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực đẩy mạnh kinh doanh theo chính sách ban hành;
- Phối hợp Ban Khách hàng doanh nghiệp đề xuất các cơ chế, chính sách kinh doanh phù hợp theo tình hình kinh doanh, thị trường.

3. Ban Công nghệ thông tin

- Chủ trì chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị triển khai công tác kỹ thuật, xử lý sự cố, bảo hành/sửa chữa các tính năng giải pháp cho phù hợp với tình hình thực tế và nhu cầu kinh doanh;
- Chủ trì quản lý kỹ thuật, bảo mật, an toàn thông tin hệ thống dịch vụ;
- Theo dõi kết quả triển khai, nghiên cứu và định hướng phát triển công nghệ cho sản phẩm.

4. Ban Kế toán

- Chủ trì chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị về công tác hạch toán kế toán.

5. Ban Kế hoạch-Chiến lược

- Chủ trì chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị về công tác ghi nhận doanh thu, chi phí theo quy định.

6. Ban Chăm sóc khách hàng

- Chủ trì chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị tiếp nhận, xử lý khiếu nại từ khách hàng trong quá trình triển khai (nếu có).

7. Ban Tuyên giáo – Truyền thông

- Chủ trì truyền thông cho dịch vụ MobiCA trên các kênh sẵn có, mua ngoài.

8. Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone

- Thực hiện điều chỉnh thỏa thuận hợp tác cung cấp dịch vụ (nếu có) với đối tác NewTel theo chính sách ban hành. Hoàn thành trước ngày 15/01/2021;
- Thực hiện điều chỉnh hệ thống Market Place và các hệ thống dịch vụ MobiCA liên quan (nếu có) phục vụ kinh doanh theo chính sách ban hành. Hoàn thành trước ngày 15/01/2021;
- Chủ trì hướng dẫn các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực thực hiện khai báo trên hệ thống. Hoàn thành trước ngày 15/01/2021;

- Phối hợp với đối tác vận hành hệ thống, giám sát chất lượng dịch vụ đảm bảo cung cấp hệ thống hoạt động ổn định 24/7.
- Là đầu mối giám sát hiệu quả kinh doanh, chênh lệch thu-chi của dịch vụ và tiếp nhận, điều phối, quản lý tiến độ và xử lý các công việc phát sinh theo quy định khi có thông báo, phản ánh từ các đơn vị;
- Phối hợp với Ban Tuyên giáo – Truyền thông thực hiện truyền thông, quảng bá dịch vụ trên các kênh sẵn có, mua ngoài;
- Xây dựng, đề xuất điều chỉnh cơ chế, chính sách kinh doanh phù hợp với thực tế, đảm bảo tuân thủ quy định của Tổng công ty và tối đa lợi ích cho MobiFone;
- Định kỳ đối soát, tổng hợp, báo cáo Tổng công ty (Ban Kế hoạch chiến lược) chi tiết về phần doanh thu tương ứng tại từng đơn vị để ghi nhận doanh thu cho các đơn vị theo quy định.

9. Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9

- Triển khai đầy mạnh kinh doanh dịch vụ MobiCA tại địa bàn;
- Chủ trì đàm phán, ký kết hợp đồng với khách hàng tại địa bàn, thực hiện các thủ tục đối soát, thanh quyết toán và khai báo thông tin khách hàng, hợp đồng lên hệ thống Market Place theo quy định;
- Là đầu mối trực tiếp nhận phản ánh, khiếu nại trực tiếp từ khách hàng và thông báo, chuyển về cho Trung tâm CNTT xử lý theo quy định.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị khẩn trương thực hiện. Trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc, đề nghị liên hệ Ban Khách hàng doanh nghiệp (khang.bachduy – 0904045690) và Ban Khách hàng cá nhân (huy.van – 0904681468) để phối hợp giải quyết./.

Noi nhận:

- Như trên;
- A. Cường-TGD;
- A. Nam-PTGD;
- Lưu: VT, KHDN.



Ký bởi: Tổng công ty Viễn thông MobiFone
Ngày Ký: 11/01/2021 10:07:55

PHỤ LỤC

TRIỂN KHAI CUNG CẤP DỊCH VỤ MOBICA TRÊN USB TOKEN CHO KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

(Kèm theo Công văn số 127/MOBIFONE-KHDN-KHCN ngày 11 tháng 1 năm 2021)

1. Đối tượng: Khách hàng cá nhân, cá nhân thuộc tổ chức, doanh nghiệp.

2. Giá cước:

Giá dịch vụ đã bao gồm VAT			
Thời gian sử dụng	1 năm	2 năm	3 năm
Giá đăng ký mới dịch vụ (VNĐ)	880.000	1.210.000	1.540.000
Giá gia hạn dịch vụ (VNĐ)	550.000	880.000	1.210.000

Chú thích:

- Giá cước đăng ký dịch vụ đã bao gồm Token;
- Trường hợp thiết bị token hỏng trong điều kiện bảo hành, khách hàng được cấp lại Dịch vụ MobiCA trên Token không thu phí;
- Trường hợp khách hàng đề nghị cấp lại (dịch vụ và token) không thuộc điều kiện bảo hành hay gia hạn, khách hàng phải đăng ký dịch vụ mới.

3. Chi phí phát triển và duy trì dịch vụ:

	Đại lý	AM
Chi phí phát triển dịch vụ	40%	35%
Chi phí duy trì dịch vụ	35%	30%

4. Quy định khác:

- Các quy định khác của dịch vụ (tỷ lệ chi trả cho đối tác NewTel, bán hàng, truyền thông, ghi nhận doanh thu các đơn vị) thực hiện theo quy định hiện hành tại văn bản số 4778/MOBIFONE-KHDN&KHCN&CNTT ngày 03/10/2019 về việc hướng dẫn kinh doanh dịch vụ Xác thực và Cung cấp chứng thư số (MobiCA) và văn bản số 5146/MOBIFONE-KHDN ngày 12/10/2020 về việc điều chỉnh chi phí khuyến khích bán hàng cho dịch vụ MobiCA.

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	16/12/2020 12:18:09	Đồng ý
2	Đỗ Xuân Thắng	Trưởng ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	16/12/2020 11:10:13	Ban KHDN kính trình

Kuân g	Trưởng ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	16/12/2020 11:10:13	Ban KHDN kính t
-----------	--	------------------------	-----------------

TỜ TRÌNH

Về việc đánh giá đề xuất của Trung tâm CNTT về việc thay đổi chi phí khuyến khích bán hàng dịch vụ 3C

Kính trình: Ông Bùi Sơn Nam – Phó Tổng giám đốc Tổng công ty

Ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Tổng công ty

Đồng ý



Căn cứ công văn số 920/QĐ-MOBIFONE-CNTT ngày 24/5/2017 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone về việc cung cấp dịch vụ Cloud Contact Center (3C);

Căn cứ công văn số 3581/MOBIFONE-KHDN ngày 24/7/2019 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone về việc làm rõ chính sách phân phối dịch vụ tổng đài 3C, điều chỉnh chính sách phân phối dịch vụ mBizContact;

Xét đề xuất của Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone tại Tờ trình số 51/TTr-TT.CNTT-KD ngày 25/8/2020 về việc đề xuất thay đổi chi phí khuyến khích bán hàng dịch vụ 3C;

Căn cứ công văn số 4414/MOBIFON-KHDN ngày 04/9/2020 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone về việc yêu cầu bổ sung báo cáo chi tiết đề xuất thay đổi chi phí khuyến khích bán hàng dịch vụ 3C;

Xét báo cáo của Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone (Trung tâm CNTT) tại công văn số 625/ TT.CNTT-KD ngày 24/11/2020 về việc bổ sung báo cáo chi tiết đề xuất thay đổi chi phí khuyến khích bán hàng dịch vụ 3C,

Ban Khách hàng doanh nghiệp kính báo cáo Lãnh đạo Tổng công ty về việc đánh giá đề xuất thay đổi chi phí khuyến khích bán hàng dịch vụ 3C. Nội dung cụ thể như sau:

1. Nội dung báo cáo:

- Tại Tờ trình số 51/TTr-TT.CNTT-KD ngày 25/8/2020, Trung tâm CNTT đề xuất thay đổi thời gian hưởng chính sách khuyến khích bán hàng dịch vụ 3C đối với AM, KAM, đại lý như sau:

Đối tượng	Chính sách hiện tại	Chính sách đề xuất
1) Tỷ lệ hưởng	20%/ tháng	20% tháng
2) Thời gian hưởng	36 tháng	Đến khi khách hàng chấm dứt hợp đồng sử dụng DV

- Việc tăng thời gian hưởng chính sách sẽ làm tăng chi phí khuyến khích bán hàng. Tuy nhiên, chính sách này sẽ có thể góp phần làm giảm tỷ lệ thuê bao cắt/ hủy dịch vụ, khuyến khích khách hàng sử dụng dịch vụ lâu dài.
- Tại các văn bản Trung tâm CNTT báo cáo Tổng công ty, Trung tâm CNTT chưa có số liệu đánh giá cụ thể về tình trạng cắt/ hủy dịch vụ của thuê bao (bao gồm: tỷ lệ thuê bao cắt/ hủy dịch vụ, thời gian sử dụng trung bình của thuê bao là bao nhiêu, ...) do hệ thống được xây dựng để quản lý thông tin khách hàng theo hợp đồng/số hotline, chưa thể lấy được các số liệu cắt/ hủy dịch vụ của các thuê bao sử dụng dịch vụ 3C.
- Vì vậy, việc đưa ra đề xuất mốc thời gian mới chưa có đủ cơ sở để đánh giá.

2. Đề xuất:

Ban Khách hàng doanh nghiệp kính đề nghị Lãnh đạo Tổng công ty phê duyệt các nội dung sau:

- Tổng công ty chưa phê duyệt điều chỉnh thời gian hưởng tỷ lệ chi phí khuyến khích bán hàng theo đề xuất của Trung tâm CNTT tại Tờ trình số 51/TTr-TT.CNTT-KD ngày 25/8/2020.
- Trung tâm CNTT bổ sung tính năng quản lý các thuê bao sử dụng dịch vụ 3C (bao gồm các thông tin về phát triển mới, đang hoạt động, cắt, hủy, đấu lại ...) để có dữ liệu theo dõi, đánh giá.
- Trung tâm CNTT đề xuất các chính sách phù hợp với thực tế triển khai các thuê bao sử dụng dịch vụ 3C.

Ban Khách hàng doanh nghiệp kính trình Lãnh đạo Tổng Công ty phê duyệt./.

Đối tượng:

- Như trên;
- B.CNTT;
- TT.CNTT (để thực hiện);
- Lưu: KHDN (ha.nguyenmai).

TRƯỞNG BAN



Đỗ Xuân Thắng

Ký bởi: Ban Khách hàng doanh nghiệp
Ngày Ký: 16/12/2020 12:22:34

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	27/05/2021 07:37:22	-
2	Nguyễn Thành Công	Trưởng ban - Ban Khách hàng cá nhân	26/05/2021 17:14:22	Kính trình anh

Trần Minh Đạt dat.tranminh@mobifone.vn dat.tranminh 31/05/2021 08:41:01

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE
BAN KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN
Số: 683/TTr-KHCN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 27 tháng 5 năm 2021

TỜ TRÌNH

Về việc phê duyệt chủ trương triển khai kinh doanh dịch vụ mobiDrive trên mạng MobiFone

Kính trình: Ông Bùi Sơn Nam – Phó Tổng giám đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone

Ý kiến chỉ đạo của Ông Bùi Sơn Nam – Phó Tổng giám đốc Tổng công ty



Căn cứ công văn số 29/TTr-TT.CNTT-GPTH-KD ngày 13/5/2021 của Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone về việc kinh doanh dịch vụ mobiDrive;

Căn cứ mục tiêu già tăng tiện ích, đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ cung cấp cho thuê bao, duy trì và phát triển thuê bao, mang lại nguồn doanh thu mới cho Tổng công ty Viễn thông MobiFone,

Ban Khách hàng cá nhân kính trình Lãnh đạo Tổng công ty phê duyệt chủ trương triển khai kinh doanh dịch vụ mobiDrive trên mạng MobiFone, cụ thể như sau:

I. NHU CẦU CẦN THIẾT PHẢI KINH DOANH

Hiện nay với nhu cầu lưu trữ của người dùng ngày càng lớn, nhu cầu được đảm bảo về an toàn và bảo mật thông tin với nền tảng lưu trữ tại Việt Nam đã mở ra cơ hội lớn cho các doanh nghiệp trong nước. Theo đánh giá của các chuyên gia, thị trường điện toán đám mây (cloud) tại Việt Nam hiện còn khá mới mẻ và vẫn có quy mô nhỏ. Tuy nhiên, với xu hướng chuyển đổi số đang diễn ra mạnh mẽ như hiện nay, thị trường cloud, đặc biệt là các dịch vụ lưu trữ trên cloud tại Việt Nam còn đầy tiềm năng và sẽ sớm bùng nổ.

Với những thông tin như trên, điều các doanh nghiệp cần ngay lúc này là một giải pháp lưu trữ cho khách hàng cá nhân – với chiến lược đem lại một dịch vụ lưu trữ tối ưu đáp ứng đúng các nhu cầu của khách hàng cá nhân nói chung, cũng như tập khách hàng rộng lớn của MobiFone nói riêng.

Trung tâm CNTT hiện đang xây dựng bộ sản phẩm MobiFone Smart Office theo kế hoạch được TCT phê duyệt. Trong thời gian chờ cung cấp bộ sản phẩm ra thị

trường, Trung tâm CNTT sẽ tiến hành hợp tác với đối tác chuyên trách để tăng doanh thu cho MobiFone.

Qua rà soát, đánh giá thị trường hiện nay, Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC nổi lên là đơn vị có nền tảng hạ tầng kỹ thuật đáp ứng, có kinh nghiệm triển khai cùng với giải pháp tương đối hoàn chỉnh trong việc cung cấp dịch vụ lưu trữ cho khách hàng cá nhân và có nhu cầu hợp tác theo các tiêu chí mà MobiFone đưa ra.

Việc cung cấp giải pháp lưu trữ cho khách hàng cá nhân sẽ giúp MobiFone đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ cung cấp, mở ra lĩnh vực kinh doanh mới với tiềm năng đem lại doanh thu lớn, có thể bù đắp cho doanh thu viễn thông đang có xu hướng giảm hiện nay.

II. MÔ TẢ GIẢI PHÁP: Chi tiết tại phụ lục kèm theo.

III. PHÂN TÍCH SWOT

1. Điểm mạnh

- MobiFone đã có kinh nghiệm triển khai hệ thống CNTT.
- Dịch vụ hỗ trợ cách thức đăng ký, triển khai nhanh, dễ dàng, linh hoạt và chủ động cho khách hàng.
- MobiFone có mạng lưới kênh phân phối rộng khắp các tỉnh thành, phù hợp cho việc quảng bá và thúc đẩy dịch vụ phát triển.

2. Hạn chế

- Việc triển khai hệ thống mobiDrive cần đầu tư thời gian nghiên cứu phương án kỹ thuật và chính sách giá phù hợp với nhu cầu thị trường.
- Nhân lực triển khai, vận hành hệ thống còn hạn chế.

3. Cơ hội

- MobiFone là thương hiệu uy tín trên thị trường, sở hữu đội ngũ nhân viên kinh doanh trải khắp cả nước và hơn hết là tập khách hàng CNTT rộng lớn và đa dạng
- Mở rộng lĩnh vực kinh doanh cũng như hỗ trợ cho các sản phẩm dịch vụ hiện đang kinh doanh của MobiFone, đáp ứng các quy định của Nhà nước và khách hàng.
- Cung cấp bộ giải pháp đồng bộ mang thương hiệu MobiFone gồm hóa đơn điện tử và chữ ký số tập trung, tăng doanh thu CNTT cho MobiFone.
- Nâng cao uy tín, danh tiếng và sức cạnh tranh của MobiFone trên thị trường CNTT.

4. Thách thức

- Khó khăn do các tính năng mới ra mắt, phải cạnh tranh với nhiều đơn vị cung cấp có tên tuổi như: Google, Microsoft,...
- Phải cạnh tranh với sản phẩm của các đối thủ đang cung cấp trên thị trường với mức giá đa dạng, cạnh tranh.
- Với nhiều điểm mạnh và cơ hội có tiềm năng phát huy như trên cũng như vẫn tồn tại một số hạn chế và thách thức có thể vượt qua, khắc phục được, việc cung cấp dịch

vụ mobiDrive sẽ giúp MobiFone tận dụng được tối đa các lợi thế để cung cấp dịch vụ với chất lượng tốt nhất cho khách hàng, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ cung cấp, mở ra tiềm năng đem lại doanh thu lớn, có thể bù đắp cho doanh thu viễn thông đang có xu hướng giảm hiện nay.

IV. PHƯƠNG ÁN KINH DOANH

1. Mô hình hợp tác

– Đối tác đề xuất triển khai:

- ✓ Tên công ty: **Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC**
- ✓ Địa chỉ: Tòa CMC, 11 Duy Tân, Phường Dịch Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội
- ✓ Cơ sở để lựa chọn đối tác triển khai dịch vụ:

Nội dung	Tiêu chí đánh giá
Năng lực pháp lý	<ul style="list-style-type: none">- Giấy phép kinh doanh số: 0102900049- Ngày cấp: 05/09/2008
Năng lực kinh nghiệm	<ul style="list-style-type: none">- Đối tác là Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC- Các ngành nghề kinh doanh chính:<ul style="list-style-type: none">+ Cung cấp dịch vụ tích hợp Viễn thông, Công nghệ thông tin;+ Tư vấn thiết kế và tư vấn ứng dụng Công nghệ, chuyển giao và tư vấn chuyển giao Công nghệ trong lĩnh vực CNTT, Viễn thông.+ Đại lý, cung cấp các dịch vụ nội dung số; dịch vụ lưu trữ, xử lý và khai thác cơ sở dữ liệu; quảng cáo trực tuyến, giải trí, đào tạo trực tuyến, trò chơi trực tuyến và các dịch vụ trực tuyến khác trên mạng Internet, mạng điện thoại di động và điện thoại cố định;+ Đại lý, cung cấp các dịch vụ thương mại điện tử và các dịch vụ gia tăng khác cho người dùng Internet, thuê bao điện thoại di động và thuê bao điện thoại cố định.

2. Tỷ lệ phân chia doanh thu

- Căn cứ Quyết định số 1525/QĐ-MOBIFONE ngày 09/10/2019 về việc ban hành quy định về hợp tác kinh doanh dịch vụ đa phương tiện và giá trị gia tăng trên mạng thông tin di động MobiFone;
- MobiDrive là dịch vụ đóng vai trò là đơn vị phân phối, theo đó MobiFone tham gia dưới vai trò là đơn vị phân phối, truyền thông, bán hàng và chăm sóc khách hàng.

- Theo mục 7.2.2. Dịch vụ đóng góp về kênh phân phối, thuộc Quyết định số 1525/QĐ-MOBIFONE ngày 09/10/2019, tỷ lệ phân chia doanh thu thực thu từ khách hàng như sau:

Tỷ lệ phân chia doanh thu thực thu	MobiFone	Đối tác
Kể từ khi chính thức cung cấp	30%	70%

3. Trách nhiệm hai bên:

Nội dung triển khai	Trách nhiệm các bên	
	MOBIFONE	CMC
SẢN PHẨM		
Phát triển giải pháp		<input checked="" type="checkbox"/>
Chịu trách nhiệm cung cấp nội dung cho sản phẩm dịch vụ (phần mềm, phần cứng)		<input checked="" type="checkbox"/>
HẠ TẦNG		
Cung cấp hạ tầng lưu trữ điện toán đám mây		<input checked="" type="checkbox"/>
Đảm bảo hạ tầng kết nối cho sản phẩm dịch vụ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
PHÂN PHỐI BÁN HÀNG & PR MARKETING		
Thực hiện triển khai công tác kinh doanh, PR & Marketing cho sản phẩm dịch vụ	<input checked="" type="checkbox"/>	
THANH TOÁN		
Thực hiện thu hồi thanh toán từ khách hàng sau khi ký kết hợp đồng và cung cấp sản phẩm dịch vụ	<input checked="" type="checkbox"/>	
CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG VÀ HẬU MÃI		
Hỗ trợ, tư vấn, giải quyết phản ánh của khách hàng	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Quản lý vận hành khai thác sản phẩm dịch vụ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
BẢO HÀNH		
Tối ưu, nâng cấp dịch vụ sản phẩm		<input checked="" type="checkbox"/>

4. Bảng giá cước dự kiến:

STT	Tên gói	Dung lượng lưu trữ	Đơn giá/GB	Thời gian sử dụng	Giá gói
1	MD5	5GB	600	1 tháng	3.000
2	MD20	20GB	585		11.700
3	MD50	50GB	565		28.250
4	MD100	100GB	540		54.000

5	MD200	200GB	510		102.000
6	MD500	500GB	470		235.000
7	MD1000	1000GB	420		420.000

- Quy định khác: Không tính cước data khi khách hàng upload/download lên phần lưu trữ của khách hàng.

- **Ghi chú:** Trong quá trình kinh doanh điều chỉnh giá cước để phù hợp với thị trường

V. ĐÁNH GIÁ GIẢI PHÁP

1. Đánh giá thị trường

- Thị trường đám mây trong nước đang là cuộc cạnh tranh giữa 3 nhóm các nhà cung cấp: doanh nghiệp ngoại (Google với Google Drive, Microsoft với Microsoft OneDrive...), các doanh nghiệp trong nước có quy mô lớn với sự đầu tư đồng bộ và một nhóm các doanh nghiệp nhỏ, startup cung cấp các ứng dụng hoặc dịch vụ cụ thể.

- Các chuyên gia trong ngành Công nghệ tại Việt Nam cho rằng khi thị trường điện toán đám mây còn đang mới mẻ, các doanh nghiệp nước ngoài vốn có thời gian và kinh nghiệm cung cấp các dịch vụ đó ở các thị trường khác từ rất sớm nên có lợi thế. Tuy nhiên, doanh nghiệp trong nước bắt đầu từ việc cho thuê chỗ để đặt server gần đây đã tiến lên làm chủ công nghệ điện toán đám mây, lưu trữ trên nền tảng cloud, nên việc các doanh nghiệp này vươn lên trên thị trường trong nước chỉ còn là vấn đề thời gian.

- Hiện nay, thị trường trong nước đang có 1 số đơn vị như FPT, Viettel... cung cấp dịch vụ lưu trữ trên Cloud phù hợp cho cả cá nhân và doanh nghiệp sử dụng. Dưới đây là một số so sánh về tính năng giữa dịch vụ MobiDrive và các dịch vụ hiện có của các nhà cung cấp trong nước.

- Theo như bảng so sánh dịch vụ MobiDrive với các dịch vụ của các nhà cung cấp Cloud quốc tế, giá của dịch vụ MobiDrive đang cao hơn so với các dịch vụ như Google Drive, iCloud... nhưng bù lại, dịch vụ MobiDrive có lợi thế hơn so với các nhà cung cấp quốc tế về việc thanh toán cũng như chăm sóc khách hàng trước, trong và sau khi khách hàng sử dụng dịch vụ.

2. Doanh thu dự kiến

STT	Chỉ tiêu	Tỷ trọng	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
1	Số TB MBF dự kiến khai thác mới mỗi năm		20.000	25.000	25.000
2	Số TB rời mạng dự kiến	30%		600	3.000

3	Số lượng TB dự kiến ĐK sử dụng DV		2.000	10.000	10.000
4	Số lượng TB khai thác được		2.000	11.400	18.400
5	Dung lượng lưu trữ	GB	407.500	2.322.750	3.749.000
	Tổng Storage	GB	407.500	2.322.750	3.749.000

VI. ĐỀ XUẤT

Thông qua các đánh giá dịch vụ, tính khả thi để triển khai, nhận thấy các ưu điểm và lợi ích của việc kinh doanh dịch vụ mobiDrive trong việc tăng cường doanh thu bán gói, kích thích tăng ARPU khách hàng, Ban Khách hàng cá nhân kính đề xuất triển khai thử nghiệm hợp tác kinh doanh dịch vụ mobiDrive, cụ thể như sau:

- Phê duyệt phương án hợp tác kinh doanh dịch vụ với Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC.
- Phê duyệt mô hình hợp tác kinh doanh dịch vụ.
- Tập khách hàng: Áp dụng những gói cước có sẵn có MobiFone (các gói ngày, tuần, tháng...)
- Giao Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone chủ trì kinh doanh (làm việc với đối tác, đàm phán ký kết Hợp đồng) và vận hành kỹ thuật (xây dựng phương án kỹ thuật, kết nối) và báo cáo Tổng công ty kết quả thử nghiệm dịch vụ, ghi nhận doanh thu cho đơn vị theo chính sách hiện hành của MobiFone.

Ban Khách hàng cá nhân kính trình Lãnh đạo Tổng công ty phê duyệt./.

TRƯỞNG BAN KHCN

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban CNTT;
- Trung tâm CNTT;
- Lưu: VT, KHCN.


Nguyễn Thành Công

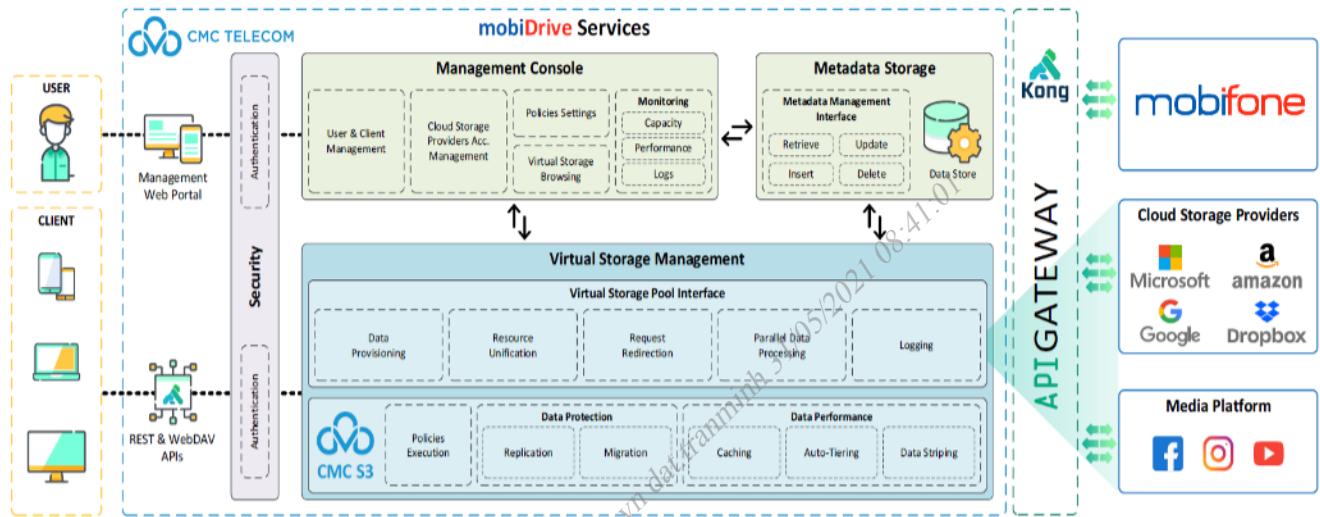
Ký bởi: Ban Khách hàng cá nhân
Ngày Ký: 27/05/2021 08:42:39

Phụ lục I

MÔ TẢ GIẢI PHÁP MOBIDRIVE

(Ban hành kèm theo Tờ trình số 683/TTr-KHCN ban hành ngày 27 tháng 5 năm 2021)

I. MÔ HÌNH HỆ THỐNG MOBIDRIVE



- **User:** Người dùng.
- **Client:** Thiết bị truy cập.
- **Management Web Portal:** Giao diện web cung cấp cho người dùng để truy cập Bảng điều khiển quản lý các chức năng của dịch vụ.
- **Rest & WebDAV API:** Các API cung cấp quyền truy cập và quản lý tài nguyên của ứng dụng mobiDrive.
- **Security:** Lớp xác thực dựa trên mã thông qua các giao thức OAuth 2.0.
- **Management Console/ Metada Storage:** Các giao diện quản lý tất cả các tính năng của dịch vụ mobiDrive, gồm:
 - Đăng ký tài khoản và quản lý thông tin.
 - Thêm hoặc xóa liên kết của các tài khoản Cloud Storage khác.
 - Thiết lập chính sách, người dùng.
 - Giám sát các thuộc tính lưu trữ (hiệu suất, dung lượng và nhật ký).
- **Virtual Storage Pool Interface:** Giao diện cho phép kết nối đến các hệ thống lưu trữ khác qua API như Google Drive, Onedrive, Dropbox,...
- **CMC S3:** Cung cấp các tính năng gồm:
 - Lưu trữ và quản lý lưu trữ dựa trên gói dịch vụ khách hàng đã mua
 - Bảo vệ và tự động quản lý hiệu suất dữ liệu qua các kỹ thuật như caching, auto-tiering, data striping,...

- **KONG API:** API gateway làm nhiệm vụ định tuyến các yêu cầu, kết hợp và chuyển đổi các giao thức terminal, cân bằng tải, ngắt kết nối API.
- **MobiFone:** Gồm các hệ thống nội bộ hỗ trợ đăng ký, thanh toán gói cước và quản lý dịch vụ.
- **Cloud Storage Providers:** Tích hợp với các nhà cung cấp dịch vụ lưu trữ đám mây lớn và phổ biến (như: Microsoft Onedrive, Google Drive, Amazon, Dropbox,...) giúp người dùng tập trung toàn bộ tài nguyên được lưu trữ tại nhiều tài khoản và chia sẻ dễ dàng, bảo mật hơn với các giao thức được mã hóa.
- **Media Platform:** Tích hợp lưu trữ và chia sẻ media file (ảnh, video,...) với các nền tảng mạng xã hội như Facebook, Instagram, Youtube,... với tính năng One Click Cross Posting (chia sẻ nội dung với 1 click).

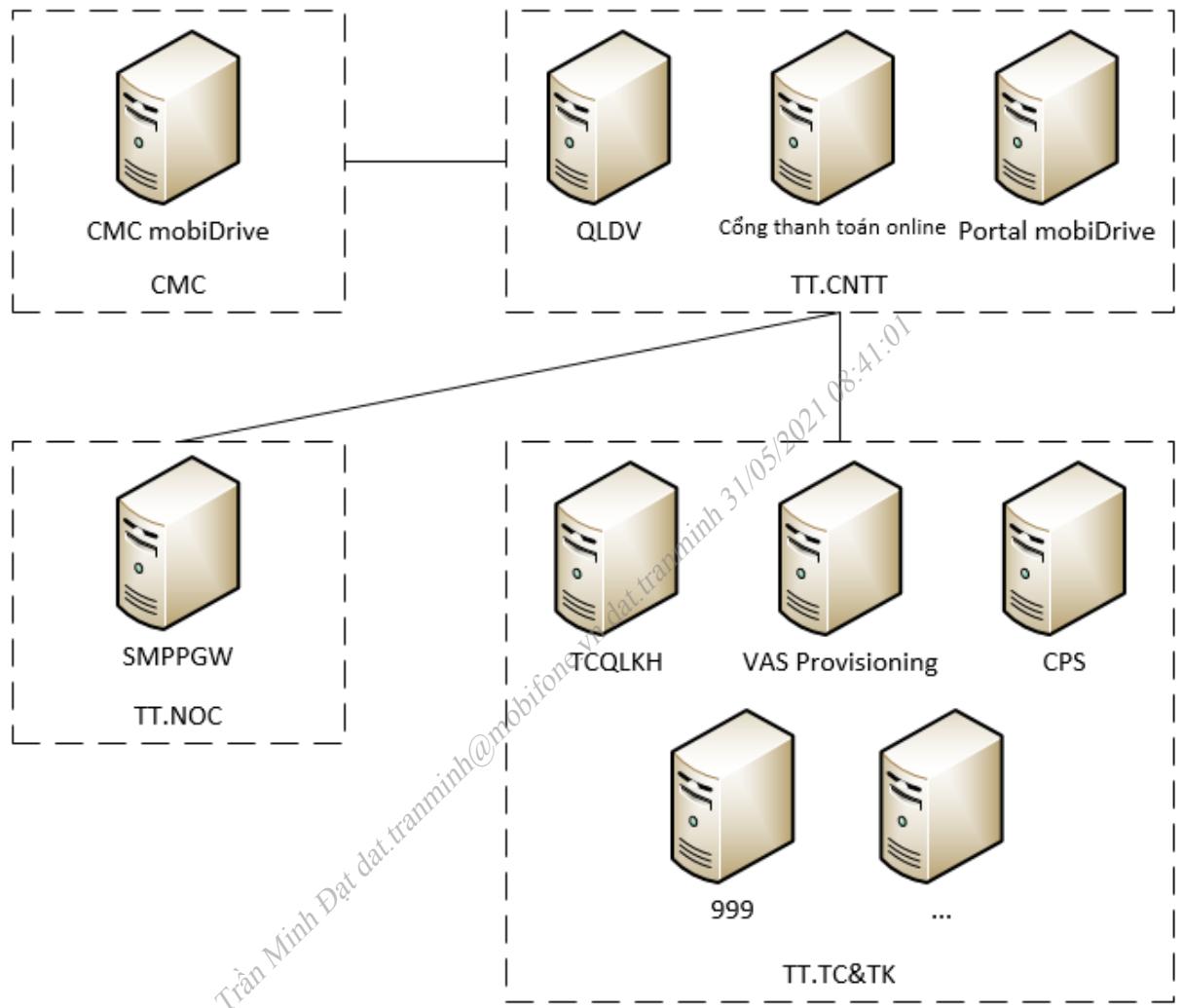
II. CÁC TÍNH NĂNG DỊCH VỤ

Quản lý tệp	
Đồng bộ thiết bị	Tự động đồng bộ tệp tin từ thiết bị (PC/Android/iOS)
Tìm kiếm & Lọc	Tìm kiếm tệp theo điều kiện lọc
Thiết lập loại tệp	Cài đặt các loại tệp hỗ trợ gồm: Văn bản, Hình ảnh, Âm thanh, Video, Audio, ...
Đăng tải/Thêm mới tệp	Kéo thả hoặc chọn lựa tệp đăng tải từ thiết bị hoặc từ tài khoản của Nhà cung cấp Cloud Storage Service khác
Di chuyển, Chỉnh sửa & xóa tệp	Tích hợp các trình sửa tên, mô tả hoặc xóa tệp khỏi thư mục lưu trữ và sắp xếp hình ảnh, video
Gắn thẻ	Gắn thẻ theo từng tệp để dễ dàng tìm kiếm, quản lý
Tải tệp	Tải tệp hoặc thư mục xuống thiết bị đang sử dụng. Tự động nén thư mục để tăng tốc độ tải, tiết kiệm bộ nhớ lưu trữ
Thùng rác	Lưu trữ dữ liệu đã xóa trong khoảng thời gian nhất định, cho phép xóa vĩnh viễn hoặc khôi phục
Sao lưu	Sao lưu tự động theo cấu hình hoặc theo nhu cầu thủ công

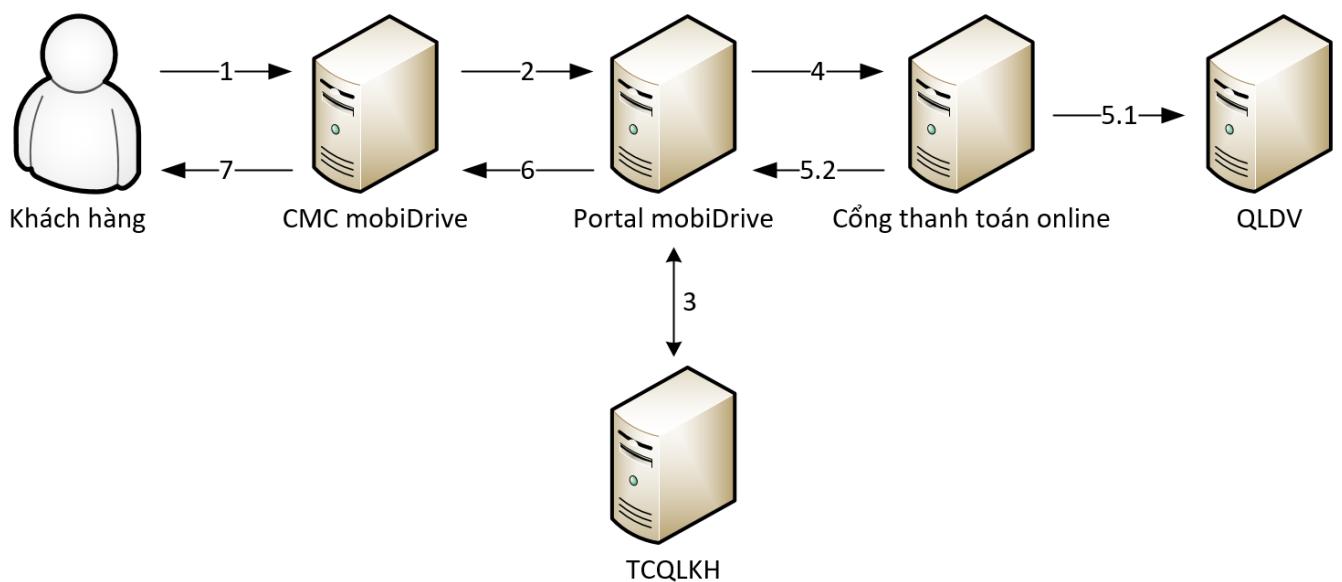
Cộng tác & Chia sẻ	
Theo dõi tệp	Nhận thông báo khi có tệp được cập nhật, thêm mới, xóa hoặc di chuyển
Chia sẻ tệp	Chia sẻ tệp hoặc thư mục cho các người dùng dịch vụ mobiDrive khác. Cho phép thiết lập cụ thể các khả năng thao tác như chỉ chỉnh sửa, chỉ xem hoặc theo đường link truy cập bằng email
Quản trị	
Quản lý người dùng và vai trò	Quản trị viên cung cấp các khu vực truy cập theo vai trò người dùng. Cho phép quản lý người dùng (Tạo mới, chỉnh sửa thông tin, trạng thái (Active/Inactive) và xóa)
Giới hạn lưu trữ	Quản trị giới hạn lưu trữ theo người dùng hoặc một nhóm người dùng
Khu vực lưu trữ	Chọn trung tâm dữ liệu muốn lưu trữ tệp
Bảo mật	Lưu trữ và chuyển dời tệp trong môi trường bảo mật, an toàn Có tính năng mã hóa tệp khi có yêu cầu sử dụng từ người dùng Có scan file trước khi đưa lên lưu trữ: sử dụng ClamAV để scan
Nền tảng	
Nền tảng sử dụng	Trên web, thiết bị di động (iOS & Android)
Tích hợp	
Cloud storage provider	Tích hợp đến các nhà cung cấp Lưu trữ đám mây khác (Google, Amazon, Microsoft...), quản lý tập trung tất cả các kho lưu trữ dữ liệu. Tập trung toàn bộ tài nguyên lưu trữ tại nhiều tài khoản Chia sẻ dễ dàng và bảo mật hơn với các giao thức được mã hóa
Media Platform	One Click Cross-Posting: không cần thiết phải copy, paste hay chọn ảnh một cách truyền thống. Với 1 click chuột, bất kì tài khoản nào được chọn sẽ có bài đăng mới.

III. QUY TRÌNH ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG DỊCH VỤ

A. Sơ đồ kết nối các phần tử MobiFone



B. Mô hình đăng ký sử dụng dịch vụ theo hình thức thanh toán online

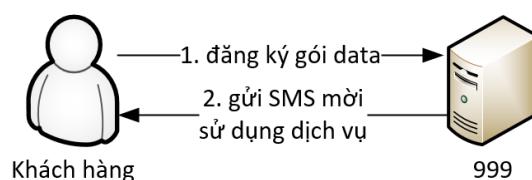


- **Bước 1:** Khách hàng đăng ký tài khoản (email, số thuê bao MobiFone,...), lựa chọn gói cước phù hợp và chọn thanh toán gói cước online trên Web/App của mobiDrive.
- **Bước 2:** Hệ thống CMC mobiDrive gửi thông tin đăng ký của khách hàng sang Portal mobiDrive tại site MobiFone.
- **Bước 3:** Portal mobiDrive check với hệ thống TC&QLKH để nhận biết thuê bao của khách hàng có đăng ký gói data thuộc diện được khuyến mại hay không.
- **Bước 4:** Portal mobiDrive gửi thông tin thanh toán sang Cổng thanh toán online.
- **Bước 5.1, 5.2:** Cổng thanh toán online xử lý giao dịch khách hàng và gửi lại ngay kết quả cho Portal mobiDrive, đồng thời đồng bộ giao dịch thanh toán với hệ thống QLDV theo ngày.
- **Bước 6:** Portal mobiDrive gửi kết quả giao dịch cho CMC mobiDrive
- **Bước 7:** CMC mobiDrive kích hoạt tài khoản và thông báo cho khách hàng.

C. Mô hình đăng ký sử dụng dịch vụ theo hình thức thanh toán qua TKC

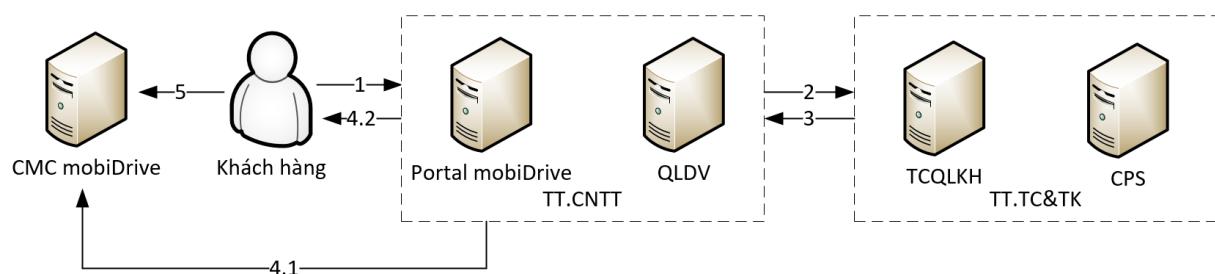
Dịch vụ mobiDrive áp dụng phương thức thanh toán qua tài khoản chính với các thuê bao cá nhân trả trước, trả sau (không nợ cước) của MobiFone.

Khi KHCN nhắn tin đăng ký sử dụng gói data, hệ thống 999 gửi tin nhắn mời sử dụng gói dịch vụ mobiDrive tương ứng qua tin nhắn phản hồi đăng ký gói data thành công cho khách hàng (*Bảng dự kiến tại Phụ lục III*). Khách hàng thực hiện theo hướng dẫn trong tin nhắn để đăng ký sử dụng dịch vụ.



999 nhắn tin mời sử dụng dịch vụ mobiDrive cho KHCN đăng ký gói data

Quy trình đăng ký sử dụng dịch vụ mobiDrive như sau:



Mô hình đăng ký sử dụng dịch vụ theo hình thức thanh toán qua TKC

- **Bước 1:** Khách hàng nhắn tin đăng ký sử dụng gói cước mobiDrive tới Đầu số dịch vụ (được khai báo trên Portal mobiDrive).
- **Bước 2:** Portal mobiDrive nhận tin nhắn đăng ký qua Đầu số dịch vụ và thực hiện kết nối tới hệ thống TC&QLKH để kiểm tra điều kiện thuê bao đã đăng ký gói data thuộc diện được khuyến mại hay chưa, sau đó kết nối đến hệ thống CPS để thực hiện trừ cước vào tài khoản chính (thuê bao trả trước) hoặc ghi nhận vào dư nợ hàng tháng (thuê bao trả sau).
- **Bước 3:** CPS gửi kết quả thanh toán cho Portal mobiDrive.
- **Bước 4.1, 4.2:** Portal mobiDrive sinh tài khoản mặc định (ID là số thuê bao của khách hàng, mật khẩu mặc định), gửi dữ liệu cho CMC mobiDrive kích hoạt tài khoản, đồng thời nhắn tin thông báo cho khách hàng thông qua Đầu số dịch vụ.
- **Bước 5:** Khách hàng truy cập trang web mobidrive để sử dụng dịch vụ.

D. Kịch bản cú pháp và nội dung tin nhắn đăng ký/hủy dịch vụ

Cú pháp nhắn tin đăng ký/hủy dịch vụ				
STT	Cú pháp	Đầu số nhận tin	Ghi chú	
1	DK MD5	9XXX	Đăng ký sử dụng gói MD5 với dung lượng lưu trữ là 5 GB	
5	HUY MD5		Hủy sử dụng gói MD5	
<i>Theo đó:</i>				
<ul style="list-style-type: none"> - MD5 là mã gói dịch vụ mobiDrive (chi tiết các mã gói khác tại Phụ lục III) - 9xxx là đầu số dịch vụ 				

Bảng tổng hợp nội dung tin nhắn thông báo		
STT	Trường hợp	Nội dung tin nhắn thông báo
1	999 gửi tin nhắn mời sử dụng gói dịch vụ mobiDrive tương ứng qua tin nhắn phản	So theue bao cua Quy khach du dieu kien su dung goi MD5 thuoc dich vu mobiDrive cua

	hồi đăng ký gói data thành công cho khách hàng.	MobiFone. Soan tin DK MD5 gui 9xxx de dang ky su dung dich vu. Vui long truy cap trang web mobidrive.vn de biet them chi tiet. Xin cam on
2	9xxx gửi tin nhắn thông báo khi khách hàng đăng ký thành công	Quy khach DK thanh cong goi cuoc MD5. Han su dung den 05/06/2021 09:42:13. Vui long truy cap trang web mobidrive.vn de su dung dich vu. Xin cam on.
3	9xxx gửi tin nhắn thông báo khi khách hàng hủy gói	Yeu cau huy goi cuoc MD5 cua Quy khach thanh cong. De dang ky lai soan DK MD5 gui den 9XXX. Lien he 9090 hoac truy cap trang web mobidrive.vn de biet them chi tiet. Xin cam on.
4	9xxx gửi tin nhắn thông báo gia hạn khi khách hàng không hủy gói	Goi cuoc MD5 vua duoc gia han thanh cong. Han su dung den 05/07/2021 09:42:13. Lien he 9090 hoac truy cap trang web mobidrive.vn de biet them chi tiet. Xin cam on.

E. Phương án quản lý số liệu và chi trả phí sử dụng hệ thống dịch vụ

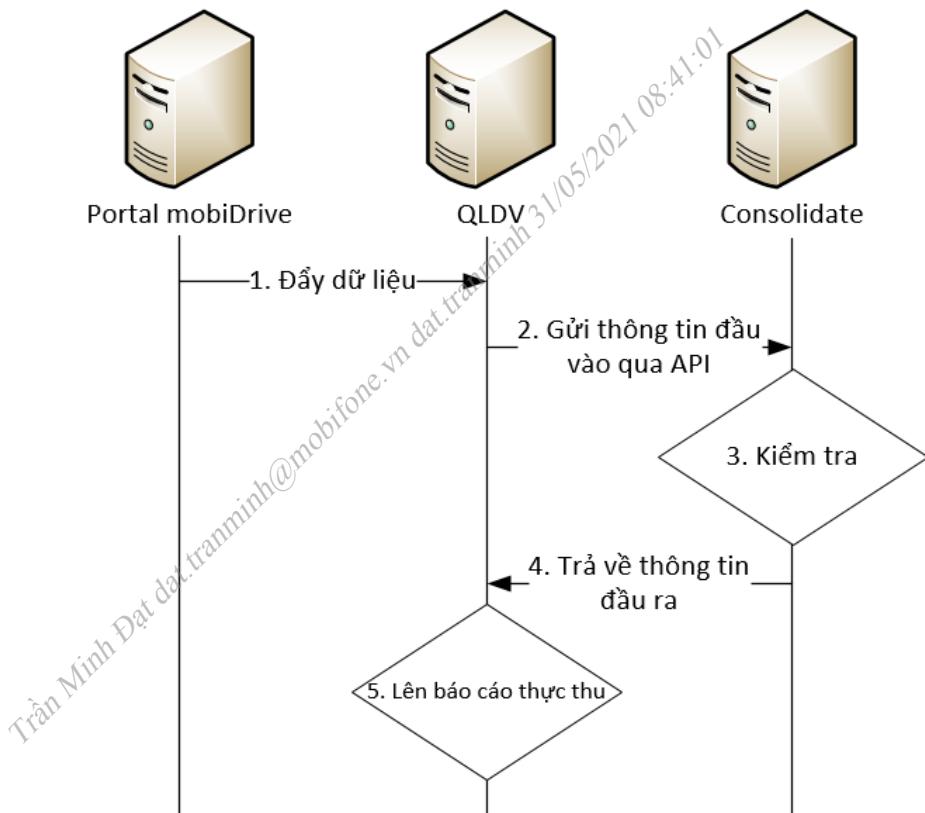
I. Hình thức thanh toán online

- Hệ thống Payment Gateway đồng bộ giao dịch thanh toán với hệ thống QLDV theo ngày để phục vụ công tác quản lý số liệu.

II. Hình thức thanh toán qua TKC

- **Bước 1:** Hệ thống Portal mobiDrive đẩy dữ liệu doanh thu sang hệ thống QLDV.
- **Bước 2:** Hệ thống QLDV đẩy các thông tin đầu vào: số thuê bao đăng ký sử dụng dịch vụ qua API cho hệ thống Consolidate.
- **Bước 3:** Hệ thống Consolidate tiếp nhận và thực hiện kiểm tra các thông tin liên quan của thuê bao.
- **Bước 4:** Hệ thống Consolidate trả về kết quả (thông tin đầu ra) cho hệ thống QLDV, bao gồm:
 - + Cước phát sinh tháng n.

- + Tổng số tiền thanh toán từ tháng n đến thời điểm hiện tại.
- + Số tiền còn nợ của cước phát sinh tháng n.
- + Chu kỳ cước của thuê bao.
- + Mã lỗi: sim đang hoạt động, sim cắt hủy, sim trả trước, sai ISDN.
- **Bước 5:** Hệ thống QLDV lên báo cáo thực thu để chi trả phí sử dụng hệ thống dịch vụ cho đối tác.



IV. CÁC TIÊU CHUẨN KỸ THUẬT CỦA HỆ THỐNG

1. Đảm bảo tính sẵn sàng cao (High Availability)

- Hệ thống được thiết kế để đảm bảo tính sẵn sàng cao, và khả năng khôi phục nhanh, đầy đủ trong trường hợp xảy ra sự cố.
- Đường truyền kết nối đảm bảo dự phòng 1+1.

2. Bảo mật

- Tuân thủ theo đúng quy định các kết nối tới các hệ thống Core của MobiFone.
- Hệ thống phải được thiết kế để bảo đảm an toàn dữ liệu, bảo mật cho khách hàng tránh bị tấn công phá hoại.
- Hệ thống Dịch vụ được đặt trong lớp mạng riêng, được bảo vệ bởi hệ thống Firewall, IPS.

3. Các thay đổi cập nhật hệ thống

- Khi có bất kỳ cập nhật nào lên hệ thống mà không sử dụng công cụ cập nhật có sẵn, làm ảnh hưởng đến hệ thống cần phải được xác nhận bởi Trung tâm CNTT trước khi được thực hiện.
- Các thay đổi, cập nhật ảnh hưởng tới an toàn hệ thống, khách hàng, chất lượng dịch vụ phải được xác nhận bởi Trung tâm CNTT mới được thực hiện.

4. Khả năng mở rộng của hệ thống

- Hệ thống có khả năng mở rộng tuyến tính (scale out) về phần cứng, phần mềm để đáp ứng yêu cầu khi số lượng thuê bao, nội dung và số lần truy nhập đồng thời tăng.
- Việc mở rộng, do được triển khai trên nền tảng điện toán đám mây nên khi thực hiện nâng cấp hệ thống không làm gián đoạn dịch vụ cung cấp cho khách hàng.

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	27/05/2021 07:37:22	-
2	Nguyễn Thành Công	Trưởng ban - Ban Khách hàng cá nhân	26/05/2021 17:14:22	Kính trình anh

Trần Minh Đạt dat.tranminh@mobifone.vn dat.tranminh@mobifone.vn 08/08/2021 15:23:55

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE
BAN KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN
Số: 683/TTr-KHCN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 27 tháng 5 năm 2021

TỜ TRÌNH

Về việc phê duyệt chủ trương triển khai kinh doanh dịch vụ mobiDrive trên mạng MobiFone

Kính trình: Ông Bùi Sơn Nam – Phó Tổng giám đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone

Ý kiến chỉ đạo của Ông Bùi Sơn Nam – Phó Tổng giám đốc Tổng công ty



Căn cứ công văn số 29/TTr-TT.CNTT-GPTH-KD ngày 13/5/2021 của Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone về việc kinh doanh dịch vụ mobiDrive;

Căn cứ mục tiêu gia tăng tiện ích, đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ cung cấp cho thuê bao, duy trì và phát triển thuê bao, mang lại nguồn doanh thu mới cho Tổng công ty Viễn thông MobiFone,

Ban Khách hàng cá nhân kính trình Lãnh đạo Tổng công ty phê duyệt chủ trương triển khai kinh doanh dịch vụ mobiDrive trên mạng MobiFone, cụ thể như sau:

I. NHU CẦU CẦN THIẾT PHẢI KINH DOANH

Hiện nay với nhu cầu lưu trữ của người dùng ngày càng lớn, nhu cầu được đảm bảo về an toàn và bảo mật thông tin với nền tảng lưu trữ tại Việt Nam đã mở ra cơ hội lớn cho các doanh nghiệp trong nước. Theo đánh giá của các chuyên gia, thị trường điện toán đám mây (cloud) tại Việt Nam hiện còn khá mới mẻ và vẫn có quy mô nhỏ. Tuy nhiên, với xu hướng chuyển đổi số đang diễn ra mạnh mẽ như hiện nay, thị trường cloud, đặc biệt là các dịch vụ lưu trữ trên cloud tại Việt Nam còn đầy tiềm năng và sẽ sớm bùng nổ.

Với những thông tin như trên, điều các doanh nghiệp cần ngay lúc này là một giải pháp lưu trữ cho khách hàng cá nhân – với chiến lược đem lại một dịch vụ lưu trữ tối ưu đáp ứng đúng các nhu cầu của khách hàng cá nhân nói chung, cũng như tập khách hàng rộng lớn của MobiFone nói riêng.

Trung tâm CNTT hiện đang xây dựng bộ sản phẩm MobiFone Smart Office theo kế hoạch được TCT phê duyệt. Trong thời gian chờ cung cấp bộ sản phẩm ra thị

trường, Trung tâm CNTT sẽ tiến hành hợp tác với đối tác chuyên trách để tăng doanh thu cho MobiFone.

Qua rà soát, đánh giá thị trường hiện nay, Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC nổi lên là đơn vị có nền tảng hạ tầng kỹ thuật đáp ứng, có kinh nghiệm triển khai cùng với giải pháp tương đối hoàn chỉnh trong việc cung cấp dịch vụ lưu trữ cho khách hàng cá nhân và có nhu cầu hợp tác theo các tiêu chí mà MobiFone đưa ra.

Việc cung cấp giải pháp lưu trữ cho khách hàng cá nhân sẽ giúp MobiFone đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ cung cấp, mở ra lĩnh vực kinh doanh mới với tiềm năng đem lại doanh thu lớn, có thể bù đắp cho doanh thu viễn thông đang có xu hướng giảm hiện nay.

II. MÔ TẢ GIẢI PHÁP: Chi tiết tại phụ lục kèm theo.

III. PHÂN TÍCH SWOT

1. Điểm mạnh

- MobiFone đã có kinh nghiệm triển khai hệ thống CNTT.
- Dịch vụ hỗ trợ cách thức đăng ký, triển khai nhanh, dễ dàng, linh hoạt và chủ động cho khách hàng.
- MobiFone có mạng lưới kênh phân phối rộng khắp các tỉnh thành, phù hợp cho việc quảng bá và thúc đẩy dịch vụ phát triển.

2. Hạn chế

- Việc triển khai hệ thống mobiDrive cần đầu tư thời gian nghiên cứu phương án kỹ thuật và chính sách giá phù hợp với nhu cầu thị trường.
- Nhân lực triển khai, vận hành hệ thống còn hạn chế.

3. Cơ hội

- MobiFone là thương hiệu uy tín trên thị trường, sở hữu đội ngũ nhân viên kinh doanh trải khắp cả nước và hơn hết là tập khách hàng CNTT rộng lớn và đa dạng
- Mở rộng lĩnh vực kinh doanh cũng như hỗ trợ cho các sản phẩm dịch vụ hiện đang kinh doanh của MobiFone, đáp ứng các quy định của Nhà nước và khách hàng.
- Cung cấp bộ giải pháp đồng bộ mang thương hiệu MobiFone gồm hóa đơn điện tử và chữ ký số tập trung, tăng doanh thu CNTT cho MobiFone.
- Nâng cao uy tín, danh tiếng và sức cạnh tranh của MobiFone trên thị trường CNTT.

4. Thách thức

- Khó khăn do các tính năng mới ra mắt, phải cạnh tranh với nhiều đơn vị cung cấp có tên tuổi như: Google, Microsoft,...
- Phải cạnh tranh với sản phẩm của các đối thủ đang cung cấp trên thị trường với mức giá đa dạng, cạnh tranh.
- Với nhiều điểm mạnh và cơ hội có tiềm năng phát huy như trên cũng như vẫn tồn tại một số hạn chế và thách thức có thể vượt qua, khắc phục được, việc cung cấp dịch

vụ mobiDrive sẽ giúp MobiFone tận dụng được tối đa các lợi thế để cung cấp dịch vụ với chất lượng tốt nhất cho khách hàng, đa dạng hóa sản phẩm dịch vụ cung cấp, mở ra tiềm năng đem lại doanh thu lớn, có thể bù đắp cho doanh thu viễn thông đang có xu hướng giảm hiện nay.

IV. PHƯƠNG ÁN KINH DOANH

1. Mô hình hợp tác

- Đối tác đề xuất triển khai:

- ✓ Tên công ty: **Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC**
- ✓ Địa chỉ: Tòa CMC, 11 Duy Tân, Phường Dịch Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội
- ✓ Cơ sở để lựa chọn đối tác triển khai dịch vụ:

Nội dung	Tiêu chí đánh giá
Năng lực pháp lý	<ul style="list-style-type: none">- Giấy phép kinh doanh số: 0102900049- Ngày cấp: 05/09/2008
Năng lực kinh nghiệm	<ul style="list-style-type: none">- Đối tác là Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC- Các ngành nghề kinh doanh chính:<ul style="list-style-type: none">+ Cung cấp dịch vụ tích hợp Viễn thông, Công nghệ thông tin;+ Tư vấn thiết kế và tư vấn ứng dụng Công nghệ, chuyển giao và tư vấn chuyển giao Công nghệ trong lĩnh vực CNTT, Viễn thông.+ Đại lý, cung cấp các dịch vụ nội dung số; dịch vụ lưu trữ, xử lý và khai thác cơ sở dữ liệu; quảng cáo trực tuyến, giải trí, đào tạo trực tuyến, trò chơi trực tuyến và các dịch vụ trực tuyến khác trên mạng Internet, mạng điện thoại di động và điện thoại cố định;+ Đại lý, cung cấp các dịch vụ thương mại điện tử và các dịch vụ gia tăng khác cho người dùng Internet, thuê bao điện thoại di động và thuê bao điện thoại cố định.

2. Tỷ lệ phân chia doanh thu

- Căn cứ Quyết định số 1525/QĐ-MOBIFONE ngày 09/10/2019 về việc ban hành quy định về hợp tác kinh doanh dịch vụ đa phương tiện và giá trị gia tăng trên mạng thông tin di động MobiFone;
- MobiDrive là dịch vụ đóng vai trò là đơn vị phân phối, theo đó MobiFone tham gia dưới vai trò là đơn vị phân phối, truyền thông, bán hàng và chăm sóc khách hàng.

- Theo mục 7.2.2. Dịch vụ đóng góp về kênh phân phối, thuộc Quyết định số 1525/QĐ-MOBIFONE ngày 09/10/2019, tỷ lệ phân chia doanh thu thực thu từ khách hàng như sau:

Tỷ lệ phân chia doanh thu thực thu	MobiFone	Đối tác
Kể từ khi chính thức cung cấp	30%	70%

3. Trách nhiệm hai bên:

Nội dung triển khai	Trách nhiệm các bên	
	MOBIFONE	CMC
SẢN PHẨM		
Phát triển giải pháp		<input checked="" type="checkbox"/>
Chịu trách nhiệm cung cấp nội dung cho sản phẩm dịch vụ (phần mềm, phần cứng)		<input checked="" type="checkbox"/>
HẠ TẦNG		
Cung cấp hạ tầng lưu trữ điện toán đám mây		<input checked="" type="checkbox"/>
Đảm bảo hạ tầng kết nối cho sản phẩm dịch vụ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
PHÂN PHỐI BÁN HÀNG & PR MARKETING		
Thực hiện triển khai công tác kinh doanh, PR & Marketing cho sản phẩm dịch vụ	<input checked="" type="checkbox"/>	
THANH TOÁN		
Thực hiện thu hồi thanh toán từ khách hàng sau khi ký kết hợp đồng và cung cấp sản phẩm dịch vụ	<input checked="" type="checkbox"/>	
CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG VÀ HẬU MÃI		
Hỗ trợ, tư vấn, giải quyết phản ánh của khách hàng	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Quản lý vận hành khai thác sản phẩm dịch vụ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
BẢO HÀNH		
Tối ưu, nâng cấp dịch vụ sản phẩm		<input checked="" type="checkbox"/>

4. Bảng giá cước dự kiến:

STT	Tên gói	Dung lượng lưu trữ	Đơn giá/GB	Thời gian sử dụng	Giá gói
1	MD5	5GB	600	1 tháng	3.000
2	MD20	20GB	585		11.700
3	MD50	50GB	565		28.250
4	MD100	100GB	540		54.000

5	MD200	200GB	510		102.000
6	MD500	500GB	470		235.000
7	MD1000	1000GB	420		420.000

- Quy định khác: Không tính cước data khi khách hàng upload/download lên phần lưu trữ của khách hàng.

- **Ghi chú:** Trong quá trình kinh doanh điều chỉnh giá cước để phù hợp với thị trường

V. ĐÁNH GIÁ GIẢI PHÁP

1. Đánh giá thị trường

- Thị trường đám mây trong nước đang là cuộc cạnh tranh giữa 3 nhóm các nhà cung cấp: doanh nghiệp ngoại (Google với Google Drive, Microsoft với Microsoft OneDrive...), các doanh nghiệp trong nước có quy mô lớn với sự đầu tư đồng bộ và một nhóm các doanh nghiệp nhỏ, startup cung cấp các ứng dụng hoặc dịch vụ cụ thể.

- Các chuyên gia trong ngành Công nghệ tại Việt Nam cho rằng khi thị trường điện toán đám mây còn đang mới mẻ, các doanh nghiệp nước ngoài vốn có thời gian và kinh nghiệm cung cấp các dịch vụ đó ở các thị trường khác từ rất sớm nên có lợi thế. Tuy nhiên, doanh nghiệp trong nước bắt đầu từ việc cho thuê chỗ để đặt server gần đây đã tiến lên làm chủ công nghệ điện toán đám mây, lưu trữ trên nền tảng cloud, nên việc các doanh nghiệp này vươn lên trên thị trường trong nước chỉ còn là vấn đề thời gian.

- Hiện nay, thị trường trong nước đang có 1 số đơn vị như FPT, Viettel... cung cấp dịch vụ lưu trữ trên Cloud phù hợp cho cả cá nhân và doanh nghiệp sử dụng. Dưới đây là một số so sánh về tính năng giữa dịch vụ MobiDrive và các dịch vụ hiện có của các nhà cung cấp trong nước.

- Theo như bảng so sánh dịch vụ MobiDrive với các dịch vụ của các nhà cung cấp Cloud quốc tế, giá của dịch vụ MobiDrive đang cao hơn so với các dịch vụ như Google Drive, iCloud... nhưng bù lại, dịch vụ MobiDrive có lợi thế hơn so với các nhà cung cấp quốc tế về việc thanh toán cũng như chăm sóc khách hàng trước, trong và sau khi khách hàng sử dụng dịch vụ.

2. Doanh thu dự kiến

STT	Chỉ tiêu	Tỷ trọng	Năm 2021	Năm 2022	Năm 2023
1	Số TB MBF dự kiến khai thác mới mỗi năm		20.000	25.000	25.000
2	Số TB rời mạng dự kiến	30%		600	3.000

3	Số lượng TB dự kiến ĐK sử dụng DV		2.000	10.000	10.000
4	Số lượng TB khai thác được		2.000	11.400	18.400
5	Dung lượng lưu trữ	GB	407.500	2.322.750	3.749.000
	Tổng Storage	GB	407.500	2.322.750	3.749.000

VI. ĐỀ XUẤT

Thông qua các đánh giá dịch vụ, tính khả thi để triển khai, nhận thấy các ưu điểm và lợi ích của việc kinh doanh dịch vụ mobiDrive trong việc tăng cường doanh thu bán gói, kích thích tăng ARPU khách hàng, Ban Khách hàng cá nhân kính đề xuất triển khai thử nghiệm hợp tác kinh doanh dịch vụ mobiDrive, cụ thể như sau:

- Phê duyệt phương án hợp tác kinh doanh dịch vụ với Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC.
- Phê duyệt mô hình hợp tác kinh doanh dịch vụ.
- Tập khách hàng: Áp dụng những gói cước có sẵn có MobiFone (các gói ngày, tuần, tháng...)
- Giao Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone chủ trì kinh doanh (làm việc với đối tác, đàm phán ký kết Hợp đồng) và vận hành kỹ thuật (xây dựng phương án kỹ thuật, kết nối) và báo cáo Tổng công ty kết quả thử nghiệm dịch vụ, ghi nhận doanh thu cho đơn vị theo chính sách hiện hành của MobiFone.

Ban Khách hàng cá nhân kính trình Lãnh đạo Tổng công ty phê duyệt./.

TRƯỞNG BAN KHCN

Nơi nhận:

- Như trên;
- Ban CNTT;
- Trung tâm CNTT;
- Lưu: VT, KHCN.



Nguyễn Thành Công

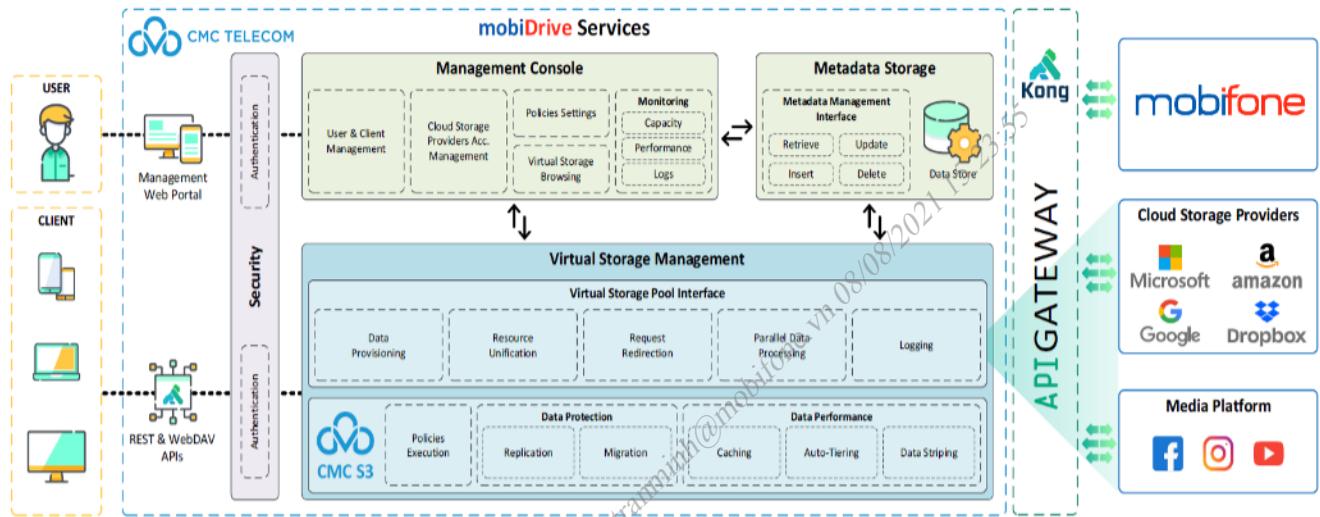
Ký bởi: Ban Khách hàng cá nhân
Ngày Ký: 27/05/2021 08:42:39

Phụ lục I

MÔ TẢ GIẢI PHÁP MOBIDRIVE

(Ban hành kèm theo Tờ trình số 683/TTr-KHCN ban hành ngày 27 tháng 5 năm 2021)

I. MÔ HÌNH HỆ THỐNG MOBIDRIVE



- **User:** Người dùng.
- **Client:** Thiết bị truy cập.
- **Management Web Portal:** Giao diện web cung cấp cho người dùng để truy cập Bảng điều khiển quản lý các chức năng của dịch vụ.
- **Rest & WebDAV API:** Các API cung cấp quyền truy cập và quản lý tài nguyên của ứng dụng mobiDrive.
- **Security:** Lớp xác thực dựa trên mã thông qua các giao thức OAuth 2.0.
- **Management Console/ Metada Storage:** Các giao diện quản lý tất cả các tính năng của dịch vụ mobiDrive, gồm:
 - Đăng ký tài khoản và quản lý thông tin.
 - Thêm hoặc xóa liên kết của các tài khoản Cloud Storage khác.
 - Thiết lập chính sách, người dùng.
 - Giám sát các thuộc tính lưu trữ (hiệu suất, dung lượng và nhật ký).
- **Virtual Storage Pool Interface:** Giao diện cho phép kết nối đến các hệ thống lưu trữ khác qua API như Google Drive, Onedrive, Dropbox,...
- **CMC S3:** Cung cấp các tính năng gồm:
 - Lưu trữ và quản lý lưu trữ dựa trên gói dịch vụ khách hàng đã mua
 - Bảo vệ và tự động quản lý hiệu suất dữ liệu qua các kỹ thuật như caching, auto-tiering, data striping,...

- **KONG API:** API gateway làm nhiệm vụ định tuyến các yêu cầu, kết hợp và chuyển đổi các giao thức terminal, cân bằng tải, ngắt kết nối API.
- **MobiFone:** Gồm các hệ thống nội bộ hỗ trợ đăng ký, thanh toán gói cước và quản lý dịch vụ.
- **Cloud Storage Providers:** Tích hợp với các nhà cung cấp dịch vụ lưu trữ đám mây lớn và phổ biến (như: Microsoft Onedrive, Google Drive, Amazon, Dropbox,...) giúp người dùng tập trung toàn bộ tài nguyên được lưu trữ tại nhiều tài khoản và chia sẻ dễ dàng, bảo mật hơn với các giao thức được mã hóa.
- **Media Platform:** Tích hợp lưu trữ và chia sẻ media file (ảnh, video,...) với các nền tảng mạng xã hội như Facebook, Instagram, Youtube,... với tính năng One Click Cross Posting (chia sẻ nội dung với 1 click).

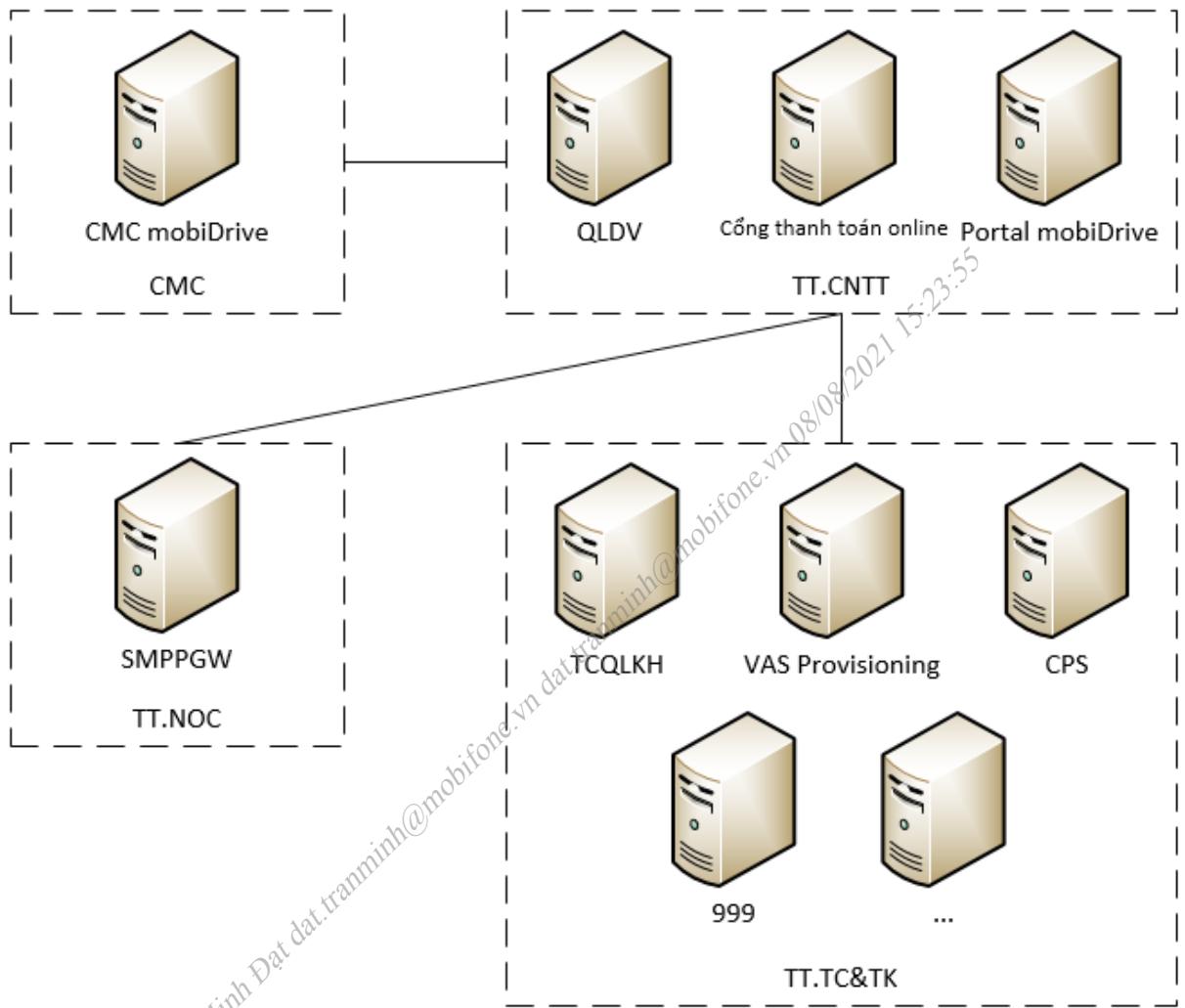
II. CÁC TÍNH NĂNG DỊCH VỤ

Quản lý tệp	
Đồng bộ thiết bị	Tự động đồng bộ tệp tin từ thiết bị (PC/Android/iOS)
Tìm kiếm & Lọc	Tìm kiếm tệp theo điều kiện lọc
Thiết lập loại tệp	Cài đặt các loại tệp hỗ trợ gồm: Văn bản, Hình ảnh, Âm thanh, Video, Audio, ...
Đăng tải/Thêm mới tệp	Kéo thả hoặc chọn lựa tệp đăng tải từ thiết bị hoặc từ tài khoản của Nhà cung cấp Cloud Storage Service khác
Di chuyển, Chỉnh sửa & xóa tệp	Tích hợp các trình sửa tên, mô tả hoặc xóa tệp khỏi thư mục lưu trữ và sắp xếp hình ảnh, video
Gắn thẻ	Gắn thẻ theo từng tệp để dễ dàng tìm kiếm, quản lý
Tải tệp	Tải tệp hoặc thư mục xuống thiết bị đang sử dụng. Tự động nén thư mục để tăng tốc độ tải, tiết kiệm bộ nhớ lưu trữ
Thùng rác	Lưu trữ dữ liệu đã xóa trong khoảng thời gian nhất định, cho phép xóa vĩnh viễn hoặc khôi phục
Sao lưu	Sao lưu tự động theo cấu hình hoặc theo nhu cầu thủ công

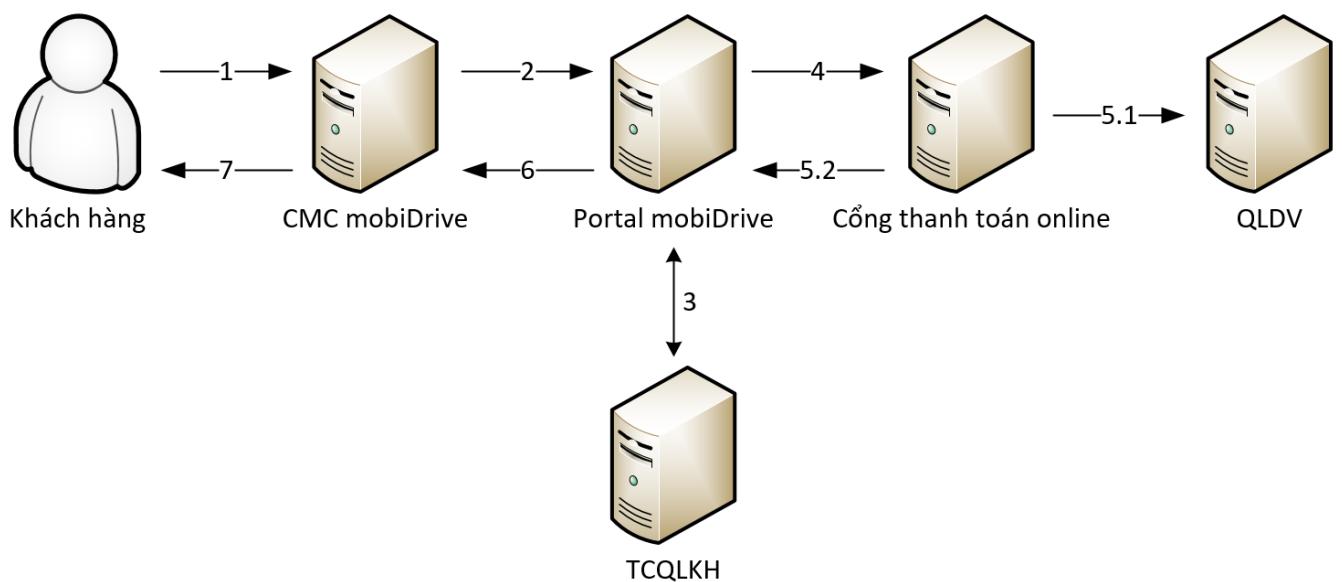
Cộng tác & Chia sẻ	
Theo dõi tệp	Nhận thông báo khi có tệp được cập nhật, thêm mới, xóa hoặc di chuyển
Chia sẻ tệp	Chia sẻ tệp hoặc thư mục cho các người dùng dịch vụ mobiDrive khác. Cho phép thiết lập cụ thể các khả năng thao tác như chỉ chỉnh sửa, chỉ xem hoặc theo đường link truy cập bằng email
Quản trị	
Quản lý người dùng và vai trò	Quản trị viên cung cấp các khu vực truy cập theo vai trò người dùng. Cho phép quản lý người dùng (Tạo mới, chỉnh sửa thông tin, trạng thái (Active/Inactive) và xóa)
Giới hạn lưu trữ	Quản trị giới hạn lưu trữ theo người dùng hoặc một nhóm người dùng
Khu vực lưu trữ	Chọn trung tâm dữ liệu muốn lưu trữ tệp
Bảo mật	Lưu trữ và chuyển dời tệp trong môi trường bảo mật, an toàn Có tính năng mã hóa tệp khi có yêu cầu sử dụng từ người dùng Có scan file trước khi đưa lên lưu trữ: sử dụng ClamAV để scan
Nền tảng	
Nền tảng sử dụng	Trên web, thiết bị di động (iOS & Android)
Tích hợp	
Cloud storage provider	Tích hợp đến các nhà cung cấp Lưu trữ đám mây khác (Google, Amazon, Microsoft...), quản lý tập trung tất cả các kho lưu trữ dữ liệu. Tập trung toàn bộ tài nguyên lưu trữ tại nhiều tài khoản Chia sẻ dễ dàng và bảo mật hơn với các giao thức được mã hóa
Media Platform	One Click Cross-Posting: không cần thiết phải copy, paste hay chọn ảnh một cách truyền thống. Với 1 click chuột, bất kì tài khoản nào được chọn sẽ có bài đăng mới.

III. QUY TRÌNH ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG DỊCH VỤ

A. Sơ đồ kết nối các phần tử MobiFone



B. Mô hình đăng ký sử dụng dịch vụ theo hình thức thanh toán online

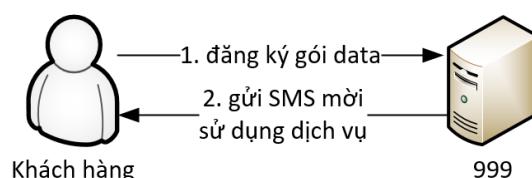


- **Bước 1:** Khách hàng đăng ký tài khoản (email, số thuê bao MobiFone,...), lựa chọn gói cước phù hợp và chọn thanh toán gói cước online trên Web/App của mobiDrive.
- **Bước 2:** Hệ thống CMC mobiDrive gửi thông tin đăng ký của khách hàng sang Portal mobiDrive tại site MobiFone.
- **Bước 3:** Portal mobiDrive check với hệ thống TC&QLKH để nhận biết thuê bao của khách hàng có đăng ký gói data thuộc diện được khuyến mại hay không.
- **Bước 4:** Portal mobiDrive gửi thông tin thanh toán sang Cổng thanh toán online.
- **Bước 5.1, 5.2:** Cổng thanh toán online xử lý giao dịch khách hàng và gửi lại ngay kết quả cho Portal mobiDrive, đồng thời đồng bộ giao dịch thanh toán với hệ thống QLDV theo ngày.
- **Bước 6:** Portal mobiDrive gửi kết quả giao dịch cho CMC mobiDrive
- **Bước 7:** CMC mobiDrive kích hoạt tài khoản và thông báo cho khách hàng.

C. Mô hình đăng ký sử dụng dịch vụ theo hình thức thanh toán qua TKC

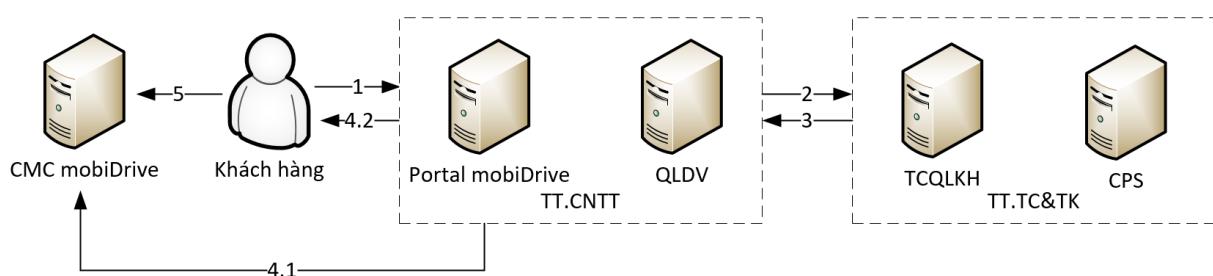
Dịch vụ mobiDrive áp dụng phương thức thanh toán qua tài khoản chính với các thuê bao cá nhân trả trước, trả sau (không nợ cước) của MobiFone.

Khi KHCN nhắn tin đăng ký sử dụng gói data, hệ thống 999 gửi tin nhắn mời sử dụng gói dịch vụ mobiDrive tương ứng qua tin nhắn phản hồi đăng ký gói data thành công cho khách hàng (*Bảng dự kiến tại Phụ lục III*). Khách hàng thực hiện theo hướng dẫn trong tin nhắn để đăng ký sử dụng dịch vụ.



999 nhắn tin mời sử dụng dịch vụ mobiDrive cho KHCN đăng ký gói data

Quy trình đăng ký sử dụng dịch vụ mobiDrive như sau:



Mô hình đăng ký sử dụng dịch vụ theo hình thức thanh toán qua TKC

- Bước 1:** Khách hàng nhắn tin đăng ký sử dụng gói cước mobiDrive tới Đầu số dịch vụ (được khai báo trên Portal mobiDrive).
- Bước 2:** Portal mobiDrive nhận tin nhắn đăng ký qua Đầu số dịch vụ và thực hiện kết nối tới hệ thống TC&QLKH để kiểm tra điều kiện thuê bao đã đăng ký gói data thuộc diện được khuyến mại hay chưa, sau đó kết nối đến hệ thống CPS để thực hiện trừ cước vào tài khoản chính (thuê bao trả trước) hoặc ghi nhận vào dư nợ hàng tháng (thuê bao trả sau).
- Bước 3:** CPS gửi kết quả thanh toán cho Portal mobiDrive.
- Bước 4.1, 4.2:** Portal mobiDrive sinh tài khoản mặc định (ID là số thuê bao của khách hàng, mật khẩu mặc định), gửi dữ liệu cho CMC mobiDrive kích hoạt tài khoản, đồng thời nhắn tin thông báo cho khách hàng thông qua Đầu số dịch vụ.
- Bước 5:** Khách hàng truy cập trang web mobidrive để sử dụng dịch vụ.

D. Kịch bản cú pháp và nội dung tin nhắn đăng ký/hủy dịch vụ

Cú pháp nhắn tin đăng ký/hủy dịch vụ			
STT	Cú pháp	Đầu số nhận tin	Ghi chú
1	DK MD5	9XXX	Đăng ký sử dụng gói MD5 với dung lượng lưu trữ là 5 GB
5	HUY MD5		Hủy sử dụng gói MD5
<i>Theo đó:</i>			
<ul style="list-style-type: none"> MD5 là mã gói dịch vụ mobiDrive (chi tiết các mã gói khác tại Phụ lục III) 9xxx là đầu số dịch vụ 			

Bảng tổng hợp nội dung tin nhắn thông báo		
STT	Trường hợp	Nội dung tin nhắn thông báo
1	999 gửi tin nhắn mời sử dụng gói dịch vụ mobiDrive tương ứng qua tin nhắn phản	So theue bao cua Quy khach du dieu kien su dung goi MD5 thuoc dich vu mobiDrive cua

	hồi đăng ký gói data thành công cho khách hàng.	MobiFone. Soan tin DK MD5 gui 9xxx de dang ky su dung dich vu. Vui long truy cap trang web mobidrive.vn de biet them chi tiet. Xin cam on
2	9xxx gửi tin nhắn thông báo khi khách hàng đăng ký thành công	Quy khach DK thanh cong goi cuoc MD5. Han su dung den 05/06/2021 09:42:13. Vui long truy cap trang web mobidrive.vn de su dung dich vu. Xin cam on.
3	9xxx gửi tin nhắn thông báo khi khách hàng hủy gói	Yeu cau huy goi cuoc MD5 cua Quy khach thanh cong. De dang ky lai soan DK MD5 gui den 9XXX. Lien he 9090 hoac truy cap trang web mobidrive.vn de biet them chi tiet. Xin cam on.
4	9xxx gửi tin nhắn thông báo gia hạn khi khách hàng không hủy gói	Goi cuoc MD5 vua duoc gia han thanh cong. Han su dung den 05/07/2021 09:42:13. Lien he 9090 hoac truy cap trang web mobidrive.vn de biet them chi tiet. Xin cam on.

E. Phương án quản lý số liệu và chi trả phí sử dụng hệ thống dịch vụ

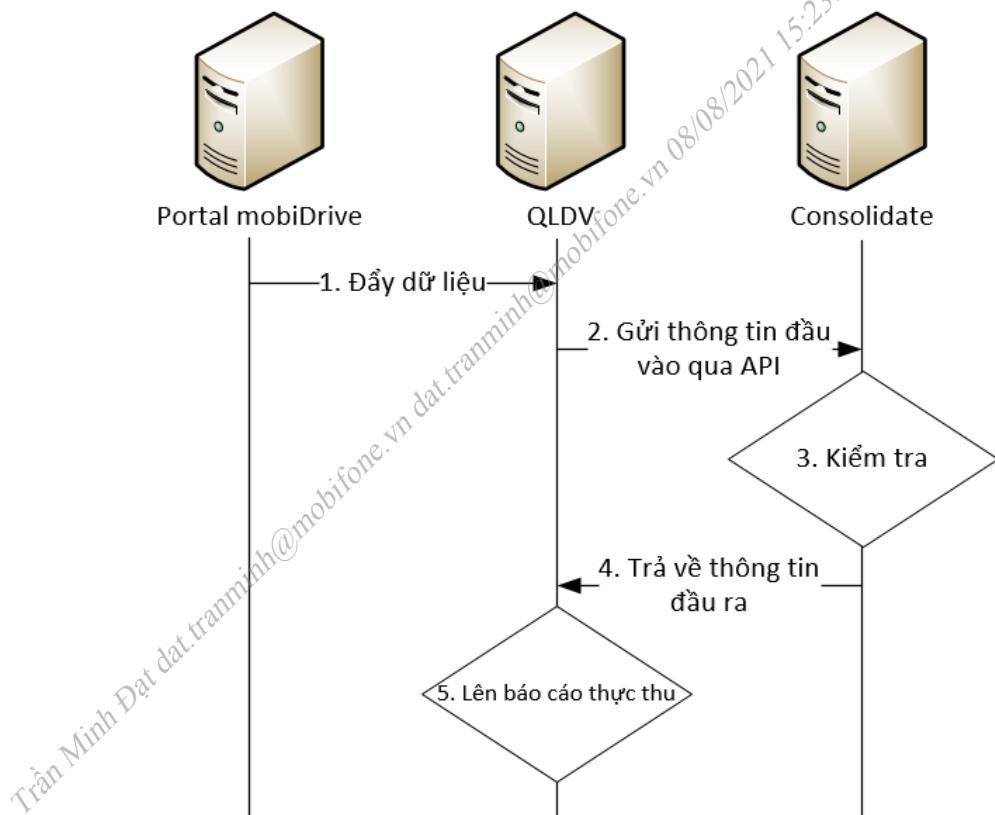
I. Hình thức thanh toán online

- Hệ thống Payment Gateway đồng bộ giao dịch thanh toán với hệ thống QLDV theo ngày để phục vụ công tác quản lý số liệu.

II. Hình thức thanh toán qua TKC

- **Bước 1:** Hệ thống Portal mobiDrive đẩy dữ liệu doanh thu sang hệ thống QLDV.
- **Bước 2:** Hệ thống QLDV đẩy các thông tin đầu vào: số thuê bao đăng ký sử dụng dịch vụ qua API cho hệ thống Consolidate.
- **Bước 3:** Hệ thống Consolidate tiếp nhận và thực hiện kiểm tra các thông tin liên quan của thuê bao.
- **Bước 4:** Hệ thống Consolidate trả về kết quả (thông tin đầu ra) cho hệ thống QLDV, bao gồm:
 - + Cước phát sinh tháng n.

- + Tổng số tiền thanh toán từ tháng n đến thời điểm hiện tại.
- + Số tiền còn nợ của cước phát sinh tháng n.
- + Chu kỳ cước của thuê bao.
- + Mã lỗi: sim đang hoạt động, sim cắt hủy, sim trả trước, sai ISDN.
- **Bước 5:** Hệ thống QLDV lên báo cáo thực thu để chi trả phí sử dụng hệ thống dịch vụ cho đối tác.



IV. CÁC TIÊU CHUẨN KỸ THUẬT CỦA HỆ THỐNG

1. Đảm bảo tính sẵn sàng cao (High Availability)

- Hệ thống được thiết kế để đảm bảo tính sẵn sàng cao, và khả năng khôi phục nhanh, đầy đủ trong trường hợp xảy ra sự cố.
- Đường truyền kết nối đảm bảo dự phòng 1+1.

2. Bảo mật

- Tuân thủ theo đúng quy định các kết nối tới các hệ thống Core của MobiFone.
- Hệ thống phải được thiết kế để bảo đảm an toàn dữ liệu, bảo mật cho khách hàng tránh bị tấn công phá hoại.
- Hệ thống Dịch vụ được đặt trong lớp mạng riêng, được bảo vệ bởi hệ thống Firewall, IPS.

3. Các thay đổi cập nhật hệ thống

- Khi có bất kỳ cập nhật nào lên hệ thống mà không sử dụng công cụ cập nhật có sẵn, làm ảnh hưởng đến hệ thống cần phải được xác nhận bởi Trung tâm CNTT trước khi được thực hiện.
- Các thay đổi, cập nhật ảnh hưởng tới an toàn hệ thống, khách hàng, chất lượng dịch vụ phải được xác nhận bởi Trung tâm CNTT mới được thực hiện.

4. Khả năng mở rộng của hệ thống

- Hệ thống có khả năng mở rộng tuyến tính (scale out) về phần cứng, phần mềm để đáp ứng yêu cầu khi số lượng thuê bao, nội dung và số lần truy nhập đồng thời tăng.
- Việc mở rộng, do được triển khai trên nền tảng điện toán đám mây nên khi thực hiện nâng cấp hệ thống không làm gián đoạn dịch vụ cung cấp cho khách hàng.

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	09/03/2021 07:48:34	-
2	Trần Minh Cường	Phó Ban - Ban Công nghệ thông tin	08/03/2021 16:21:15	-
3	Đỗ Xuân Thắng	Trưởng ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	08/03/2021 15:43:41	-
4	Đồng Văn Quỳnh	Trưởng ban - Ban Công nghệ và quản lý mạng	08/03/2021 15:27:11	-

Nguyễn Xuân Hoàng hoang.nguyễnxuan@mobiFone.vn hoang.nguyễnxuan 09/03/2021 13:48:32

Số: 1072/MOBIFONE-CNQLM-CNTT-KHDN

Hà Nội, ngày 9 tháng 3 năm 2021

V/v phê duyệt chủ trương chính thức cung cấp
thử nghiệm dịch vụ MobiFone SIP Trunk

Kính gửi:

- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Công nghệ và quản lý mạng;
- Ban Khách hàng doanh nghiệp;
- Ban Chăm sóc khách hàng;
- Ban Kế hoạch – Chiến lược;
- Ban Tuyên giáo – Truyền thông;
- Ban Tài chính – Kế toán;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Trung tâm Quản lý, điều hành mạng (NOC);
- Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone;
- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1,2,3,4,5,6,7,8,9.

Căn cứ văn bản số 5061/MOBIFONE-CNTT-CNQLM-KHDN ngày 07/10/2020 về
việc phê duyệt HLD và triển khai thử nghiệm tổng đài SIP Trunk;

Xét đề xuất của Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone tại Tờ trình số 09/ TTr-
TT.CNTT-GPTH-PMKH-KD ngày 08/02/2021 về việc đề xuất kinh doanh giải pháp
MobiFone SIP Trunk;

Căn cứ tình hình triển khai hiện nay,

Nhằm mục tiêu gia tăng tiện ích, đa dạng hóa các sản phẩm dịch vụ cung cấp cho
khách hàng doanh nghiệp, mang lại nguồn doanh thu mới cho Tổng công ty, Tổng giám
đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone phê duyệt chủ trương chính thức cung cấp thử
nghiệm dịch vụ MobiFone SIP Trunk. Nội dung như sau:

I. CHỦ TRƯỞNG CUNG CẤP DỊCH VỤ:

1. Giới thiệu dịch vụ MobiFone SIP Trunk

- **Tên dịch vụ:** MobiFone SIP Trunk
- **Mô tả dịch vụ:**
 - + Dịch vụ MobiFone SIP Trunk là một dịch vụ, giải pháp toàn diện của
MobiFone và do Trung tâm Công nghệ Thông tin MobiFone tự nghiên
cứu, sản xuất dựa trên nền tảng mạng di động và điện toán đám mây để
cung cấp dịch vụ tổng đài liên lạc chăm sóc khách hàng trên đa kênh.
Dịch vụ cung cấp công cụ liên lạc mạnh mẽ cho doanh nghiệp, tận dụng
hệ tầng viễn thông có sẵn, cụ thể:

- Kết nối với khách hàng theo kênh mong muốn. Quản lý tất cả các liên hệ qua Thoại, SMS... cho cả hai chiều tương tác vào/ra.
 - Cho phép định tuyến các liên hệ đến tổng đài viên phù hợp nhất. Tổng đài viên tiếp nhận cuộc gọi với đầy đủ thông tin và nội dung khi khách hàng gọi đến theo thời gian thực hoặc qua lịch sử cuộc gọi.
 - Đảm bảo luôn cung cấp trải nghiệm khách hàng đồng nhất, liền mạch và có tính cá nhân hóa cao từ đó tạo điều kiện tốt để xây dựng thương hiệu và gắn kết khách hàng trung thành.
- + Số tắt dịch vụ: **140**
- + Tính năng chính của dịch vụ: Phụ lục đính kèm.

2. Đối tượng khách hàng

- Tất cả các tổ chức, doanh nghiệp không giới hạn quy mô, ngành nghề, vị trí địa lý, có mong muốn sử dụng hệ thống chăm sóc khách hàng với các nhu cầu:
 - + Tương tác thường xuyên với khách hàng qua điện thoại.
 - + Có các nghiệp vụ CSKH, bán hàng, tư vấn cho khách hàng.
 - + Có nhu cầu phân tích, khai thác thông tin để up-sell, cross-sell.
 - + Kiểm soát số lượng, nội dung cuộc gọi nhằm nâng cao chất lượng chăm sóc khách hàng.
- Một số nhóm khách hàng như: phòng khám, bệnh viện, trung tâm đào tạo, bán lẻ, bán hàng trực tuyến, spa, làm đẹp, nhà hàng, khách sạn, du lịch, bất động sản, ngân hàng, tổ chức tín dụng, bảo hiểm, marketing, truyền thông, khảo sát thị trường ...

II. CHÍNH SÁCH GIÁ CUỐC:

1. Quy định về thuê bao MobiFone SIP Trunk:

- Thuê bao MobiFone SIP Trunk là thuê bao trả sau, đứng tên doanh nghiệp. Thuê bao có chức năng trở thành hotline của các tổ chức, doanh nghiệp khi sử dụng dịch vụ tổng đài MobiFone SIP Trunk.
- Cước phí hòa mạng: áp dụng theo quy định hiện hành. Phí tiền SIM:0đ.

2. Giá cước dịch vụ

- **Phí đăng ký và phí thuê bao:**

Hạng mục	Tính năng	Đơn giá
I. Phí đăng ký		
Phí khởi tạo tổng đài doanh nghiệp		Miễn phí
II. Phí thuê bao		
1. Phí thuê bao cho tổng đài (số hotline)		
Phí thuê bao HOTLINE	Hotline đại diện doanh nghiệp (đã bao gồm cước thuê bao tháng)	299.000/ thuê bao/ tháng
	2 – 4 thuê bao	49.000/ thuê bao/ tháng
	5 – 19 thuê bao	39.000/ thuê bao/ tháng
	20 – 49 thuê bao	29.000/ thuê bao/ tháng
	Từ 50 thuê bao trở lên	19.000/ thuê bao/ tháng

- **Phí cuộc gọi thoại ra ngoài doanh nghiệp qua đầu số hotline:**

Phí gọi đi nội mạng - Gọi đi từ số hotline đến thuê bao Mobifone	Giá được tính trên tổng số phút gọi ra nội mạng MobiFone trên đầu số hotline	
	Phút gọi	Đơn giá
	Từ 1.000 phút trở xuống	500đ/phút
	Từ phút 1.001 đến phút 5.000	480đ/phút
	Từ phút 5.001 đến phút 10.000	460đ/phút
	Từ phút 10.001 trở lên	440đ/phút
Phí gọi ngoại mạng (trong nước): Gọi đi từ số hotline đến thuê bao mạng ngoài	Giá được tính trên tổng số phút gọi ra ngoại mạng MobiFone trên đầu số hotline	
	Phút gọi	Đơn giá
	Từ 1.000 phút trở xuống	900đ/phút
	Từ phút 1.001 đến phút 5.000	850đ/phút
	Từ phút 5.001 đến phút 10.000	800đ/phút
	Từ phút 10.001 trở lên	780đ/phút

Ghi chú: Block tính cước: 6 giây + 1.

- **Phí tin nhắn:**

Nội dung	Đơn giá
Tin nhắn từ Hotline đến khách hàng là thuê bao MobiFone	290đ/SMS
Tin nhắn từ Hotline đến khách hàng của doanh nghiệp là thuê bao ngoại mạng (trong nước)	350đ/SMS
Tin nhắn SMS từ khách hàng của doanh nghiệp	Theo đơn giá hiện hành của MobiFone

- **Các dịch vụ khác:**

Hiện chưa cung cấp dịch vụ: Roaming, cuộc gọi/tin nhắn quốc tế.

- **Ghi chú:**

- + Phí dịch vụ đã bao gồm 10% VAT.
- + Quy trình đăng ký dịch vụ và thanh toán chi phí khuyến khích bán hàng áp dụng theo quy định tại văn bản 3842/MOBIFONE-KHDN-CNTT của Tổng Công ty Viễn thông MobiFone ngày 10/08/2020 về việc quy định phối hợp triển khai kinh doanh các dịch vụ Công nghệ thông tin
- + Các quy định khác: áp dụng theo quy định của Tổng công ty về triển khai các giải pháp, dịch vụ tổng đài trên nền viễn thông và các quy định hiện hành có liên quan.

III. PHƯƠNG ÁN KỸ THUẬT:

1. **Chi tiết:** Phụ lục 1 đính kèm.

2. **Tài nguyên sử dụng:**

Cho phép tiếp tục sử dụng tài nguyên được phê duyệt theo văn bản số 5061/MOBIFONE-CNTT-CNQLM-KHDN ngày 07/10/2020 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone về việc phê duyệt thiết kế HLD và triển khai thử nghiệm tổng đài SIP Trunk.

3. **Phục vụ test dịch vụ:**

Cho phép Trung tâm Công nghệ Thông tin MobiFone được sử dụng tối đa 02 thuê bao liên lạc nghiệp vụ và gán profile dịch vụ MobiFone SIP Trunk để phục vụ test dịch vụ (hạn mức 1.000.000/01 thuê bao/01 tháng). Thời hạn sử dụng trong năm 2021.

IV. THỜI GIAN CUNG CẤP THỬ NGHIỆM CHO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP: từ ngày 20/3/2021 đến hết ngày 31/12/2021.

V. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. **Ban Khách hàng doanh nghiệp:**

- Chủ trì theo dõi, hướng dẫn các đơn vị triển khai các nghiệp vụ bán hàng cung cấp dịch vụ đến khách hàng doanh nghiệp.
- Phối hợp với ban Tuyên giáo – Truyền thông triển khai các chương trình truyền thông thúc đẩy kinh doanh dịch vụ.

2. Ban Công nghệ thông tin:

- Chủ trì theo dõi, hướng dẫn đơn vị triển khai kĩ thuật của dịch vụ.
- Chỉ đạo, hướng dẫn Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone, Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone và Trung tâm Quản lý điều hành mạng (NOC) khai báo dịch vụ trên các hệ thống liên quan.
- Chỉ đạo hướng dẫn Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone triển khai công tác tính cước dịch vụ.
- Chỉ đạo hướng dẫn Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone triển khai công tác đối soát sản lượng dịch vụ.
- Chỉ đạo công tác kiểm soát, cập nhật nâng cao chất lượng dịch vụ.

3. Ban Công nghệ và quản lý mạng:

- Chỉ đạo Trung tâm Quản lý, điều hành mạng (NOC) thực hiện khai báo đảm bảo chất lượng dịch vụ.

4. Ban Tuyên giáo - Truyền thông:

- Chủ trì xây dựng và triển khai kế hoạch truyền thông dịch vụ trên các kênh truyền thông để góp phần tăng hiệu quả kinh doanh dịch vụ.

5. Ban Kế hoạch – Chiến lược:

- Chủ trì hướng dẫn ghi nhận doanh thu dịch vụ cho khách hàng doanh nghiệp cho các đơn vị.

6. Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone:

- Chủ trì triển khai, vận hành dịch vụ trong giai đoạn thử nghiệm. Chủ động thông báo tới các đơn vị có liên quan cùng phối hợp khi cung cấp dịch vụ.
- Phối hợp thực hiện kế hoạch ra mắt dịch vụ, truyền thông về sản phẩm.
- Yêu cầu thực hiện đúng các qui định hiện hành của nhà nước như: Luật quảng cáo số 16/2012/QH13, Nghị định số 181/2013/NĐ-CP ngày 14/11/2013 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành một số điều của Luật quảng cáo, Luật An ninh mạng số 24/2018/QH14, Nghị định 91/2020/NĐ-CP về Chống tin nhắn rác, thư điện tử, cuộc gọi rác ...
- Thường xuyên giám sát, đánh giá việc kinh doanh dịch vụ, kịp thời phát hiện các biến động doanh thu bất thường, các hành vi trực lợi chính sách (nếu có) và báo cáo Tổng công ty để xem xét điều chỉnh.
- Nghiên cứu, phát triển các tính năng giai đoạn tiếp theo của sản phẩm.

- Báo cáo trước ngày **15/11/2021** về kết quả triển khai thử nghiệm và đề xuất phương án triển khai chính thức cung cấp dịch vụ.

7. Trung tâm Quản lý, điều hành mạng (NOC):

- Chủ trì khai báo hệ thống cho phép hệ thống MobiFone SipTrunk thực hiện cuộc gọi tới các số di động nội, ngoại mạng và cố định trong nước, chặn toàn bộ cuộc gọi ra thuê bao quốc tế.

8. Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực:

- Chủ trì cung cấp dịch vụ cho khách hàng doanh nghiệp tại địa bàn do Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực quản lý.
- Trong quá trình triển khai dịch vụ, chủ động nghiên cứu, đề xuất điều chỉnh các sản phẩm, gói cước dịch vụ phù hợp với tình hình thực tế nhằm thu hút khách hàng tham gia sử dụng dịch vụ.
- Báo cáo đánh giá và đề xuất Tổng công ty các phương án triển khai thúc đẩy kinh doanh dịch vụ.

9. Các đơn vị khác:

- Phối hợp triển khai theo chức năng, nhiệm vụ đã được phân công.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị thực hiện theo các nội dung nêu trên. Trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc, yêu cầu phản ánh về Tổng công ty (Ban Công nghệ thông tin) để phối hợp./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Cường – TGĐ (để b/c);
- A. Nam – PTGĐ;
- Lưu: VT, CNQLM (dong.phungdinh), CNTT (bao.lengoc), KHDN (ha.nguyenmai).

KT.TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Bùi Sơn Nam

Ký bởi: Tổng công ty Viễn thông MobiFone
Ngày Ký: 09/03/2021 08:44:01

Phụ lục

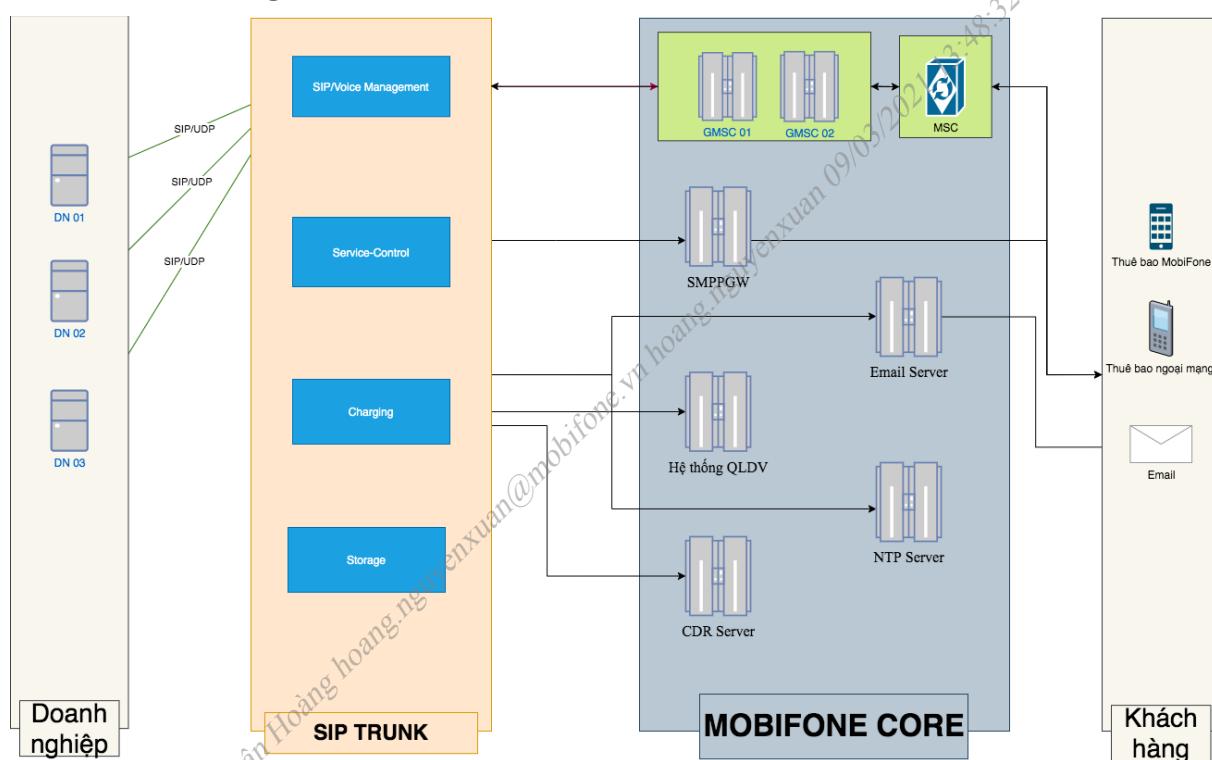
PHƯƠNG ÁN KỸ THUẬT

(Ban hành kèm theo Công văn số 1072/MOBIFONE-CNQLM-CNTT-KHDN ngày 9 tháng 3 năm 2021)

1. THIẾT KẾ TỔNG THỂ

1.1. Thiết kế hệ thống

1.1.1. Mô hình tổng thể:



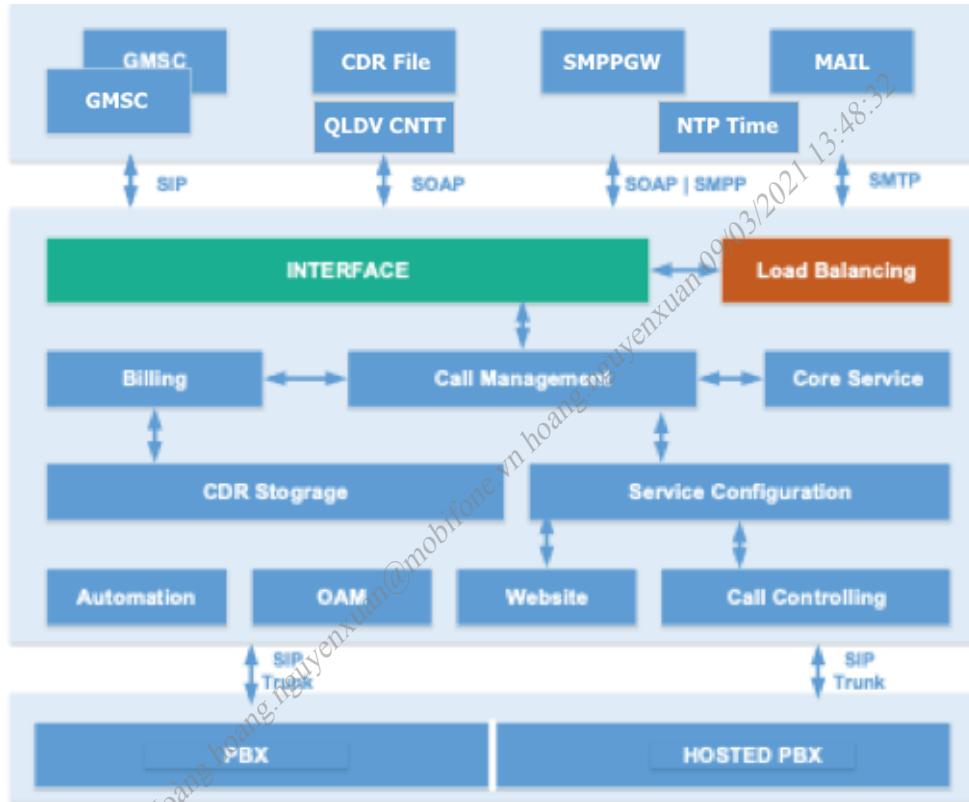
Hình 1. Mô hình tổng thể

SIP Trunk là một hệ thống Mobile SIP Trunking cung cấp hệ thống đầu nối số, chuyển mạch và tích hợp với tổng đài các doanh nghiệp để thực hiện cuộc gọi IN/OUT thông qua giao thức SIP. Các kết nối của phân hệ SIP Trunk bao gồm:

- ❖ Doanh nghiệp
 - Các tổng đài của doanh nghiệp kết nối tới hệ thống SIPTrunk thông qua giao thức SIP
- ❖ Kết nối với hệ thống của MobiFone
 - GMSC: SIP Trunk kết nối với GMSC để nhận cuộc gọi (call-in) từ người dùng và gọi ra cho thuê bao (call-out). Giao thức sử dụng: SIP 2.0
 - SMPPGW: SIP Trunk kết nối với SMPPGW để gửi SMS giám sát hệ thống, cũng như cho phép các hotline doanh nghiệp nhắn tin chăm sóc khách hàng.
 - Mail Server: SIP Trunk kết nối đến Mail Server của MobiFone để gửi mail cho khách hàng khi khai báo thành công hotline hoặc gửi mail cảnh báo cho quản trị về hệ thống.
 - CDR Server: Nhận CDR thoại chi tiết của dịch vụ SIPtrunk phục vụ đối soát sản lượng

- Hệ thống QLDV: Nhận CDR cước chi tiết phục vụ đối soát, cước tổng hợp phục vụ charge cước khách hàng
- NTP Server: Để đồng bộ thời gian với NTP Server

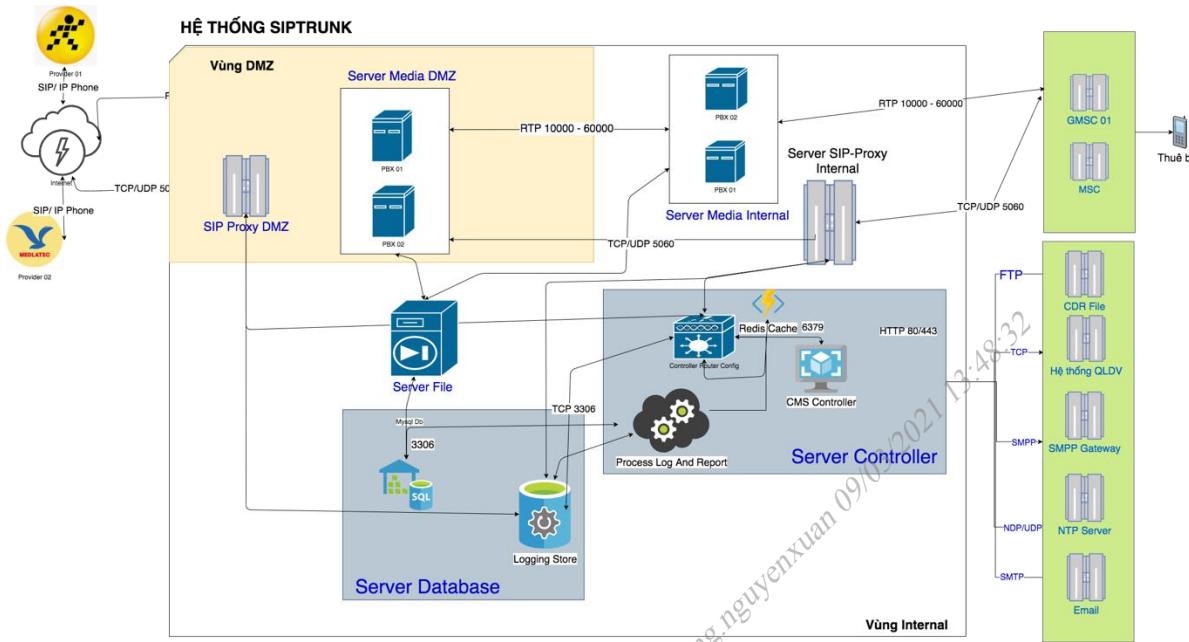
1.1.2. Mô hình logic hệ thống:



Hình 2. Mô hình Logic

- *Interface*: gồm một stack các tiến trình giao tiếp với các hệ thống Core của MobiFone GMSC, CDR Server, Mail, SMPP, Quản lý dịch vụ, NTP Server. Lớp interface chuyển thông tin đến Call Management và Core service để xử lý.
- *Load balancing*: một bộ tiến trình thực hiện chức năng load balancing và fail-over. Load Balancing gồm tiến trình đảm phân tải và fail-over cho luồng thoại SIP và các tiến trình thực hiện phân tải cho các tiến trình nội bộ của hệ thống.
- *Call Management*: Xác thực, thiết lập và giám sát cuộc gọi. Điều phối toàn bộ các cuộc gọi cũng như giao tiếp.
- *CDR storage*: Lưu trữ CDR cuộc gọi.
- *Billing*: Thực hiện việc tổng hợp và tính cước cuộc gọi.
- *Core Service*: Cung cấp các webservice cho website hoặc các hệ thống muốn kết nối.
- *Website*: giao diện khai báo thông tin khách hàng, gói cước và quản trị hệ thống
- *Call Controlling*: giao tiếp với hệ thống tổng đài khách hàng, xác thực và thiết lập cuộc gọi
- *OAM, Automation*: các tiến trình thực hiện giám sát, alert và quản lý hệ thống tự động.

1.1.3. Mô hình triển khai



Hình 3. Mô hình triển khai

- Chức năng các phần tử hệ thống
- ❖ **Cụm dịch vụ lỗi: SIP Proxy và PBX** đảm nhiệm truyền tải dữ liệu nội dung cuộc gọi từ số gọi đi tới số tiếp nhận với tốc độ cao, độ trễ thấp, số cuộc đồng thời nhiều
- **SIP Proxy:**
 - + Một thời điểm hệ thống có thể thực hiện hàng trăm tới hàng nghìn cuộc gọi, SIP Proxy là dịch vụ đảm bảo công việc đó được diễn ra thuận lợi.
 - + Từ server SIP đối tác với IP kết nối nằm trong danh sách Whitelist sẽ gửi gói tin mời mở kết nối, hệ thống SIP Proxy sẽ nhận diện và kiểm tra các điều kiện phù hợp, biết được tình trạng tải hệ thống tại thời điểm hiện tại để chuyển hướng cuộc gọi ấy tới máy chủ PBX phù hợp.
 - + Các máy chủ PBX sẽ tiếp nhận cuộc gọi và thực hiện cuộc gọi.
 - + Tình trạng các máy chủ PBX được cập nhật liên tục về SIP Proxy, đảm bảo có bất kỳ gián đoạn nào hoặc tải tăng cao ở PBX sẽ được điều hướng các cuộc gọi mới vào máy chủ PBX phù hợp
 - + Vai trò SIP Proxy là rất quan trọng trong việc đảm bảo khả năng hoạt động bền bỉ chung toàn hệ thống và nâng cao tỷ lệ cuộc gọi thành công.
 - + Các SIP Proxy là hoạt động song song đồng thời để đảm bảo cho hàng nghìn cuộc gọi được xử lý an toàn và chất lượng
 - + Hệ thống sử dụng nhiều server chạy song song và dự phòng lẫn nhau. Từ các ứng dụng sẽ kiểm tra danh sách công việc còn tồn đọng và gán công việc cho chính mình xử lý. Nếu có máy chủ lỗi, không cần biện pháp can thiệp ngay lúc đó vì các máy chủ khác tự san sẻ công việc cho nhau cho tới khi máy chủ lỗi được khôi phục trở lại.
- **PBX services:**

- + Tiếp nhận từng cuộc gọi đơn lẻ từ hệ thống SIP Proxy
- + Tái kiểm tra lại tính hợp lệ của cuộc gọi, gồm xác thực lại số dùng để gọi đi, số điện thoại gọi đến, chặn các cuộc gọi quốc tế, cuộc gọi tới số đặc biệt. Nếu thoả mãn sẽ kết nối giao thức SIP với tổng đài mạch lõi của MobiFone (GMSC), thực hiện cuộc gọi tới số điện thoại cần nhận.
- + Kiểm soát cuộc gọi và ghi âm nội dung cuộc gọi để lưu vào File Servers
- + Trả về chất lượng cuộc gọi và các thông số kỹ thuật khác
- + Hệ thống sử dụng nhiều server để hoạt động song song đáp ứng được số lượng lớn cuộc gọi Call-Out đồng thời. Từ các ứng dụng sẽ kiểm tra danh sách công việc còn tồn đọng và gán công việc cho chính mình xử lý. Nếu có máy chủ lỗi, không cần biện pháp can thiệp ngay lúc đó vì các máy chủ khác tự san sẻ công việc cho nhau cho tới khi máy chủ lỗi được khôi phục trở lại.

❖ **Cụm Chức Năng**

▪ **Websites quản trị và nghiệp vụ SIPTRUNK**

- + Cung cấp giao diện website truy cập qua giao thức an toàn mã hoá https
- + Cho phép khởi tạo người dùng mới vào hệ thống, cho phép xác thực người dùng để đăng nhập vào hệ thống, khôi phục mật khẩu tài khoản đã tồn tại
- + Cung cấp các chức năng quản trị người dùng cho các đại lý hoặc hệ thống phân cấp bậc nhiều người dùng
- + Cung cấp các nghiệp vụ vận hành hệ thống, trích xuất báo cáo, log các cuộc gọi
- + Hệ thống sử dụng từ 02 server trở lên để hoạt động song song và dự phòng lẫn nhau. Hệ thống cân bằng tải và HA services cài đặt trên mỗi server sẽ điều hướng người dùng tới server tương ứng và loại bỏ server lỗi khỏi danh sách.
- + Dữ liệu sinh ra bởi người dùng upload được tự động đồng bộ giữa 2 server mỗi khi phát sinh.

▪ **Database**

- + Hệ cơ sở dữ liệu lưu trữ các bản ghi của hệ thống, hỗ trợ truy xuất dữ liệu nhanh, hỗ trợ các sắp xếp và truy vấn lồng chéo các bản ghi để tìm dữ liệu phù hợp
- + Hệ thống sử dụng từ 02 server trở lên để hoạt động song song và dự phòng lẫn nhau. Các server được cấu hình cluster database, mỗi sự kiện tạo ra các bản ghi mới sẽ được cập nhật tới mọi database trong cụm cluster đó.

▪ **Controller Router:**

- + Tiếp nhận yêu cầu thực hiện cuộc gọi từ khói CMS.
- + Tiến xử lý các nghiệp vụ về kiểm tra xác thực đối tượng gọi API, kiểm soát tính đúng của số gọi đi, gọi đến, địa chỉ IP của server SIP đối tác, khai báo kịch bản về hạn mức đầu số.

- + Khi đạt tới điều kiện cho phép về quyền hạn và gói cước sẽ đẩy vào hệ thống dịch vụ lỗi để yêu cầu xử lý thực hiện mở các quyền cuộc gọi
 - + Hệ thống sử dụng nhiều hơn 02 server để xử lý song song và dự phòng lẫn nhau. HA services cài đặt trên mỗi server sẽ điều hướng người dùng tới server tương ứng và loại bỏ server lỗi khỏi danh sách.
- **Log Server**
 - + Phục vụ lưu trữ nhật ký các cuộc gọi, tuân theo chuẩn của MobiFone, phục vụ cho việc đối soát cuộc gọi, cước viễn thông sau này. Hệ thống sẽ sinh cước và đẩy file CDR lên server CDR tương ứng của MobiFone
 - **Storage Server**
 - + Hệ thống lưu trữ mọi file ghi âm các cuộc gọi từ PBX. Hỗ trợ trong nghiệp vụ kiểm tra của hệ thống sau này.
 - + Các file ghi âm được lưu trữ theo từng chính sách riêng, có thể được lưu trữ trong 7 ngày hoặc 30 ngày hoặc lâu hơn. Dữ liệu vượt quá thời điểm chỉ định sẽ được xoá để giải phóng dung lượng
 - + Hệ thống sử dụng nhiều server lưu trữ để đảm bảo dung lượng lưu trữ theo nhu cầu sử dụng, cũng như sao lưu dữ liệu lẫn nhau để đảm bảo an toàn dữ liệu
 - + Hệ thống sử dụng nhiều server hoạt động song song lẫn nhau. Dữ liệu được sao chép trọn vẹn giữa các server để đảm bảo an toàn dữ liệu, khi có một máy chủ bị lỗi, máy chủ theo cặp dự phòng kích bản thiết lập trước đó khác sẽ tiếp nhận request tới máy chủ bị lỗi và tạm thời đảm nhiệm xử lý dữ liệu cho tới khi máy chủ lỗi được khôi phục.

1.1.4. Mô hình phần cứng

Do hệ thống MobiFone SIP Trunk cần kết nối vào GMSC nên để đảm bảo an ninh, an toàn theo quy định, đề xuất phần cứng cấp cho hệ thống triển khai trên hạ tầng Private Cloud.

Cấu hình phần cứng đã test tải đáp ứng được trên 1000 cuộc gọi đồng thời và đảm bảo cơ chế HA, cấu hình máy chủ như sau:

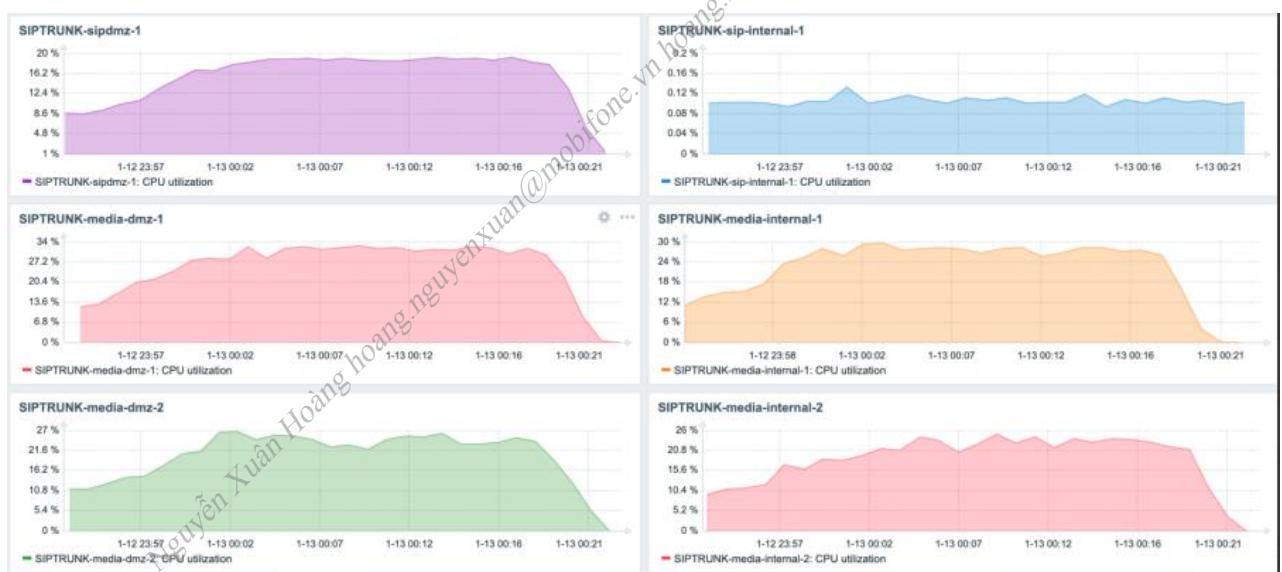
STT	Tên server	IP	Số Lượng	Cấu hình	OS / APP	Serial Vị trí
1	Server Media	10.3.15.71 10.3.15.72 10.3.64.127 10.3.64.126	4	8 Core CPU 8 GB RAM 100 GB HDD	Linux x86_64	2 server Internal, 2 server DMZ
2	Server SIP-Proxy	10.3.15.73 10.3.64.131	2	8 Core CPU 8 GB RAM 100GB HDD	Linux x86_64	1 server Internal, 1 server DMZ
3	Server Controller	10.3.15.75 10.3.15.74	2	8 Core CPU 8 GB RAM 300 GB HDD	Linux x86_64	2 server Internal
4	Server File	10.3.15.76 10.3.64.129	2	4 Core CPU 8 GB RAM 500 GB HDD	Linux x86_64	2 server Internal
5	Server Database	10.3.15.78 10.3.15.79	2	8 Core CPU 16 GB RAM 500 GB HDD	Linux x86_64	2 server Internal

❖ **Khả năng đáp ứng**

- Qua quá trình test tải định lượng số cuộc gọi qua các node trong hệ thống đáp ứng 1000 cuộc gọi đồng thời:



Hình 4. Số cuộc gọi đồng thời test tải



Hình 5. Tải CPU trên các node

1.2. Phương án kết nối

1.2.1. Danh sách các hệ thống kết nối đến

STT	Tên Thiết Bị	Mục Đích	Ghi chú
1	GMSC(GSHN02H)	Kết nối hệ thống GMSC qua giao thức SIP/RTP để thực hiện các cuộc gọi conference hội thoại, cho tổng đài PBX	Kết nối với GMSC qua cụm SIP Proxy của hệ thống và truyền media qua cụm PBX

STT	Tên Thiết Bị	Mục Đích	Ghi chú
2	CDR CP Server	Hệ thống SIP TRUNK kết nối FTP: Tới hệ thống CDR CP Server để đẩy CDR của SIPTRUNK	Kết nối với CDR CP Server qua cụm PBX của hệ thống
3	NTP Server	Để đồng bộ thời gian với NTP Server	
4	Email Server	Gửi email thông báo cho quản trị và các bên liên quan.	
5	SMPPGW	Kết nối đến hệ thống SMPPGW để thực hiện nhắn tin thông báo tới khách hàng	Kết nối với SMPPGW qua cụm PBX của hệ thống
6	Quản lý dịch vụ	Hệ thống quản lý dịch vụ để đẩy CDR file log cuộc gọi	

1.2.2. Các giao thức kết nối

STT	Hệ thống	Giao thức
1	GMSC (Gateway Mobile Switching Center)	SIP/RTP
3	CDR: – CDR CP Server	FTP
5	NTP Server	NTP/UDP
6	Email Server	SMTP
7	Public IP	TCP
8	SMPPGW	SMPP
10	Quản lý dịch vụ	FTP/HTTP

1.2.3. Khai báo và cấp phát các account đến các hệ thống

STT	Hệ thống SIPTRUNK		Hệ thống nội bộ của MobiFone				
	Thiết bị	IP nguồn	Thiết bị	IP đích	Port	Giao thức	Ghi chú
1	Máy chủ Media PBX (private)	10.3.15.71 10.3.15.72	GMSC(GSH N02H)	10.151.213.34 10.151.213.38 10.151.213.42 10.151.213.46 10.151.213.122 10.151.213.126 10.151.213.138 10.151.213.142	0 đến 65535	RTP / UDP	Kết nối trao đổi tín hiệu thoại
			NTP Server	10.151.6.33	123	NTP	Kết nối Server đồng bộ thời gian
2	Máy chủ File Store	10.3.15.76 10.3.64.129	NTP Server	10.151.6.33	123	NTP	Kết nối Server đồng bộ thời gian
3	Máy chủ SIP Proxy (private)	10.3.15.73	GMSC (GSHN02H)	10.151.212.82 10.151.212.90	SIP/UDP	5060	Kết nối điều khiển tín hiệu thoại
			NTP Server	10.247.251.10	123	NTP	Đồng bộ thời gian

		10.3.15.73	Email Server	10.3.12.32	25	SMTP	Gửi mail cảnh báo khi xảy ra lỗi
4	Máy chủ Server Controller /CMS	10.3.15.75 10.3.15.74	Email Server	10.151.6.111	25	SMTP	Gửi mail kích hoạt tài khoản, email thông báo, báo cáo,...
			SMPPGW	10.151.183.154	6200	SMPP	Gửi SMS từ số hotline tổng đài tới khách hàng của doanh nghiệp
			CDR Server	10.50.9.248	21 22	FTP	Kết nối CDR Server để truyền file tính cước phục vụ công tác đối soát
			NTP Server	10.151.6.33	123	NTP	Kết nối Server đồng bộ thời gian

			Hệ thống quản lý dịch vụ Công nghệ thông tin (CNTT)	10.3.60.210	Thông tin port thay đổi tùy vào hiện trạng hệ thống tại thời điểm triển khai	HTTP/FTP	Thực hiện để nhận khai báo hợp đồng và đầy đủ liệu cước
5	Máy chủ Database	10.3.15.78 10.3.15.79	NTP Server	10.151.6.33	123	NTP	Kết nối Server đồng bộ thời gian

1.2.4. Khai báo và cấp phát các account đến các hệ thống

- Khai báo account kết nối SMPPGW

STT	Dịch vụ	Đơn vị phụ trách	Thông tin
1	SIP TRUNK	TT NOC	<ul style="list-style-type: none"> - Khai báo 01 account kết nối đến SMPPGW, Account hỗ trợ: <ul style="list-style-type: none"> ○ Lưu lượng: 20 TPS ○ Số lượng Session: 10

- Khai báo tài khoản CDR File Server

STT	Dịch vụ	Đơn vị phụ trách	Thông tin
1	SIP TRUNK	TT TC&TK	Khai báo 01 tài khoản để thực hiện truyền file CDR phục vụ đối soát

- Khai báo định tuyến trên GMSC

STT	Dịch vụ	Đơn vị phụ trách	Thông tin
1	SIPTRUNK	TT NOC	Khai báo cho phép hệ thống MobiFone SipTrunk thực hiện cuộc gọi tới các số di động và cố định trong nước, chặn toàn bộ cuộc gọi ra thuê bao quốc tế
1	SIP TRUNK	TT NOC	Khai báo định tuyến các cuộc gọi đi tới số Prefix 140 + số thuê bao đích từ nguồn GSM sang hệ thống Sip trunk.

- Khai báo sub_type cho giải pháp

STT	Dịch vụ	Đơn vị phụ trách	Thông tin
1	SIP TRUNK	TT TC&TK	Khai báo sub_type SipTrunk, miễn cước thoại, SMS, cấm roaming và đấu cờ call forward trên HLR tới số +84 900001007

2. THIẾT KẾ CÁC LUỒNG DỊCH VỤ

2.1. Danh sách chức năng

STT	Chức năng
1	Tổng quan
2	Quản lý khách hàng
2.1	Danh sách khách hàng
2.2	Thêm mới khách hàng
2.3	Đối soát khách hàng
3	Quản lý gói cước
3.1	Danh sách gói cước
3.2	Thêm mới gói cước
3.3	Xem chi tiết thông tin gói cước
3.4	Cập nhật thông tin gói cước
3.5	Xóa gói cước
4	Quản lý backlist
4.1	Danh sách backlist
4.2	Thêm mới backlist
4.3	Xem chi tiết thông tin blacklist
4.4	Cập nhật blacklist
4.5	Xóa blacklist
5	Quản lý Hotline
5.1	Danh sách hotline
5.2	Thêm mới hotline
5.3	Xem chi tiết thông tin hotline
5.4	Cập nhật hotline
5.5	Xóa hotline
6	Quản trị hệ thống
6.1	TCP Dump log
6.2	Log Truy Cập Hệ thống
6.3	Phân quyền hệ thống
6.4	Lịch sử cuộc gọi
7	Đăng nhập
8	Đăng xuất
9	Yêu cầu bảo mật

STT	Chức năng
10	Yêu cầu sao lưu
11	Yêu cầu về tính khả dụng
12	Yêu cầu về tính ổn định
13	Yêu cầu về hiệu năng
14	Yêu cầu về hệ thống dự phòng

2.2. Nghiệp vụ tính cước và đối soát cước của giải pháp

2.2.1. Thời gian đối soát sản lượng phút gọi.

- Ghi log lịch sử cuộc gọi ra CDR file và định kỳ tổng hợp sản lượng phút gọi gửi sang hệ thống CDR File của Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone (TC&TK) 01 ngày/lần (Dữ liệu cước ngày n, được đẩy vào 01:00 ngày n+1)
- Ghi log lịch sử gọi ra CDR file và định kỳ gửi log chi tiết lên hệ thống quản lý dịch vụ CNTT để thực hiện đối soát cước phí dịch vụ vào cuối tháng: Tuần suất 15 phút/lần.

❖ Format file CDR:

- Các trường nội dung trong bản tin ghi cước được phân cách bằng dấu “:”.
- Nội dung các bản tin nằm trên các dòng liên tiếp nhau. Không có dòng trống phân cách.
- Định dạng của các trường trên từng dòng trong file cước theo đúng cấu trúc sau:

Tên trường	Định dạng	Độ dài tối đa	Mô tả	Phải có dữ liệu
Datetime	yyyymmddhhmmss	14, cố định	Ngày giờ thực hiện lệnh trừ tiền	x
A_Number	84xxxxxxxxxx	12, không cố định	Số đại diện trừ tiền của doanh nghiệp	x
B_Number	Số	6, cố định	Số dịch vụ: xxx	x
EventID	Số	6, cố định	Mã phân biệt sự kiện - 000001: Phí thuê bao - 000002: Cước thoại - 000003: Cước SMS	x

Tên trường	Định dạng	Độ dài tối đa	Mô tả	Phải có dữ liệu
CP/SP ID	Số	6, cố định	Mã của SP/CP cung cấp nội dung. Mặc định: 001001	x
ContentID	Số	10, cố định	Tổng lượng phút gọi	x
Cost	Số	20, không cố định	Số tiền trừ vào tài khoản chính.	x

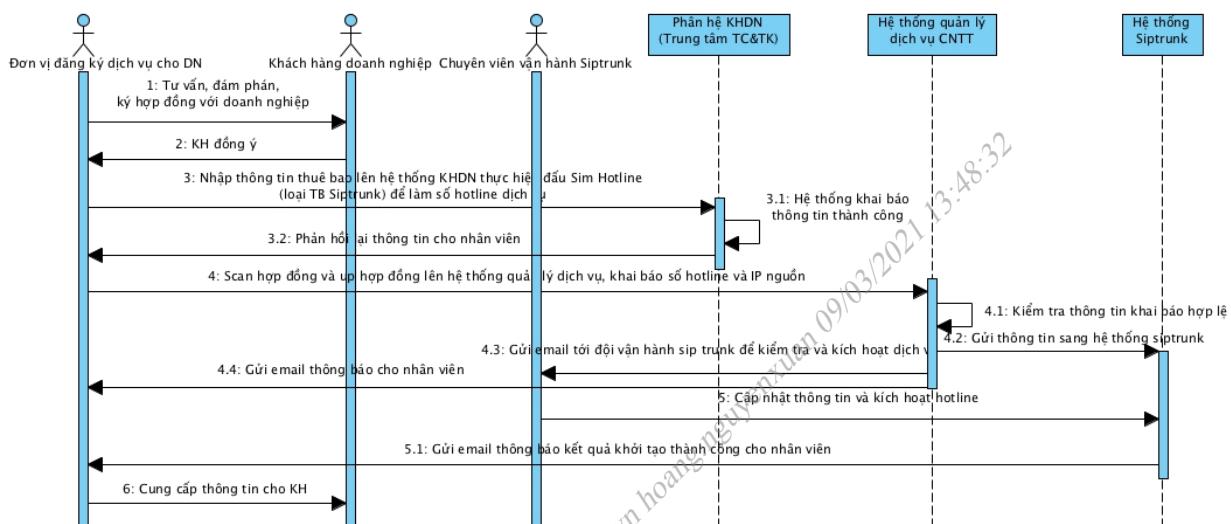
2.2.2. Nguyên tắc tính cước của dịch vụ

- Hệ thống tính cước thoại online theo block 6s+1
 - Đổi với cuộc gọi có thời gian nhỏ hơn 6s sẽ tính thành 6s.
 - Các cuộc gọi có thời gian từ giây thứ 6 trở đi thì tính đơn giá theo khung 1s một lần.
 - Cước gọi sẽ áp dụng mức cước trượt theo tổng thời gian gọi nội mạng, ngoại mạng.
 - Khi đăng ký thuê bao dịch vụ SIPTRUNK, thuê bao máy lẻ:
 - o Khách hàng phải nộp phí hòa mạng theo quy định của MobiFone.
 - Khi khách hàng hủy dịch vụ:
 - o Khi hủy thuê bao dịch vụ SIPTRUNK: phí thuê bao tháng hiện tại áp dụng cho dịch vụ SIPTRUNK sẽ được tính tròn tháng, không phân biệt thời điểm hủy đầu tháng hay cuối tháng.
 - Khi tổng hợp cước:
 - o Hệ thống sẽ tự động tổng hợp cước vào thời điểm 24h của ngày cuối tháng. Hệ thống sẽ tổng hợp cước phí theo từng hotline và gửi thông tin sang hệ thống quản lý dịch vụ CNTT theo quy trình kinh doanh dịch vụ CNTT để gửi thông báo cước phí tới khách hàng
 - o Thông tin về cước của Doanh nghiệp sẽ được tổng hợp lên thuê bao dịch vụ SIPTRUNK của Doanh nghiệp đó (Cước thuê bao dịch vụ SIPTRUNK, cước thoại, cước SMS).
 - o Đổi với thuê bao đang sử dụng trong chu kỳ tính cước hoặc thuê bao hủy trong chu kỳ tính cước: phí thuê bao tháng sẽ được tính tròn tháng, không phân biệt thời điểm đăng ký, hủy.
 - Số Hotline Doanh nghiệp, không lắp SIM và gọi ra ngoài được.
 - Hotline doanh nghiệp chỉ gọi di động và cố định trong nước.
 - Hệ thống hỗ trợ nhiều mức cảnh báo cước khi cước thuê bao của DN đạt tới ngưỡng cần cảnh báo.
- ### 2.2.3. Hạn mức cước
- Mặc định toàn bộ các thuê bao khai báo trên hệ thống sẽ có hạn mức cước là 3 triệu đồng.

- Hệ thống cho phép khai báo mở rộng hạn mức theo quy định.

2.3. Kịch bản đăng ký dịch vụ

Tuân thủ theo quy trình đăng ký dịch vụ CNTT

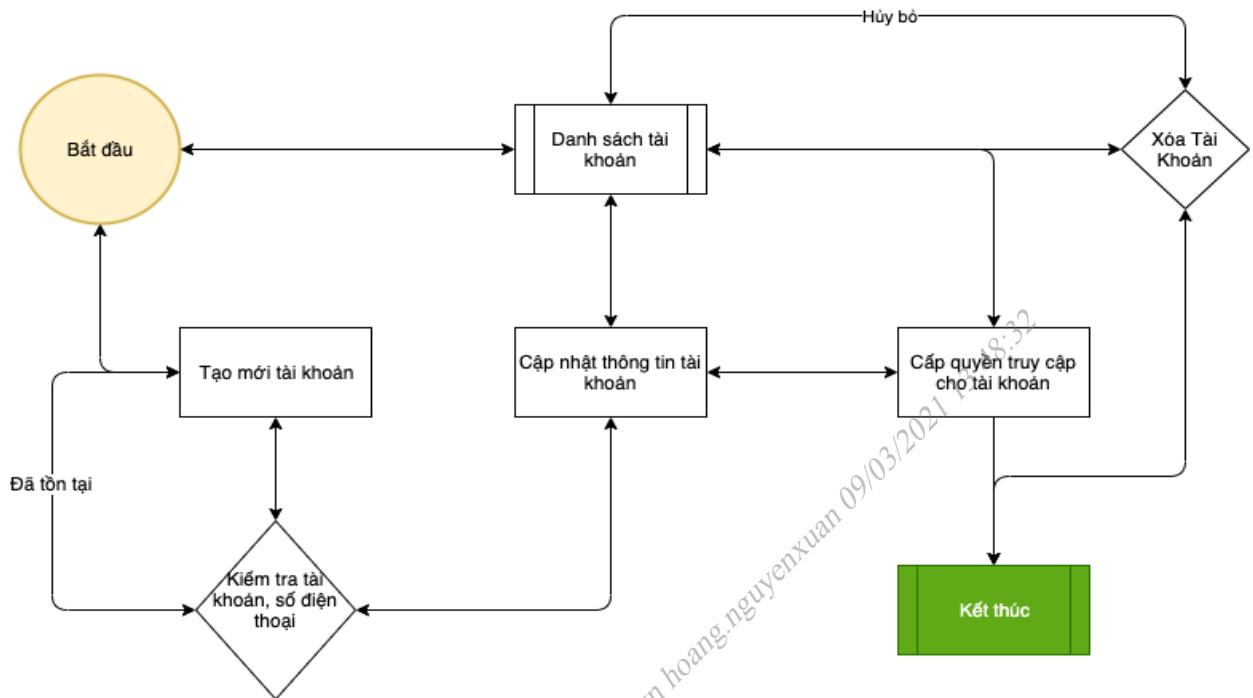


Hình 6. Kịch bản đăng ký dịch vụ

- Bước 1: Đơn vị đăng ký dịch vụ cho doanh nghiệp (CTKV, Trung tâm CNTT hoặc Đại lý phân phối của Trung tâm CNTT) tư vấn đàm phán dịch vụ và ký hợp đồng với khách hàng DN;
- Bước 2: Đơn vị đăng ký dịch vụ cho doanh nghiệp thực hiện đầu nối thuê bao sang loại thuê bao doanh nghiệp và đổi loại thuê bao là loại Siptrunk trên phân hệ quản lý khách hàng doanh nghiệp do Trung tâm TC&TK quản lý (<http://qlkh.mobifone.vn/qldn>). Hệ thống xử lý, cập nhật thông tin thành công và phản hồi lại thông tin cho đơn vị đăng ký;
- Bước 3: Đơn vị đăng ký dịch vụ scan hợp đồng và up hợp đồng lên hệ thống quản lý dịch vụ, kèm thông tin số hotline và IP nguồn (<http://marketplace.mobifone.vn/khdn>). Hệ thống kiểm tra thông tin hợp lệ, gửi thông tin sang hệ thống Siptrunk và gửi email yêu cầu kiểm tra, kích hoạt dịch vụ tới đầu mối của CTKV và TT.CNTT để phê duyệt và kích hoạt dịch vụ (gửi thông báo email dịch vụ được kích hoạt tới đầu mối AM/KAM)
- Bước 4: Hệ thống Siptrunk nhận được thông tin và kích hoạt dịch vụ cho khách hàng. Hệ thống gửi email thông báo kết quả kích hoạt thành công cho AM/KAM.
- Bước 5: Đơn vị trực tiếp ký Hợp đồng với khách hàng nhận thông tin tài khoản và gửi tới khách hàng qua email hoặc văn bản ngay sau Bước 4.

2.4. Luồng nghiệp vụ của hệ thống

2.4.1. Quản lý khách hàng

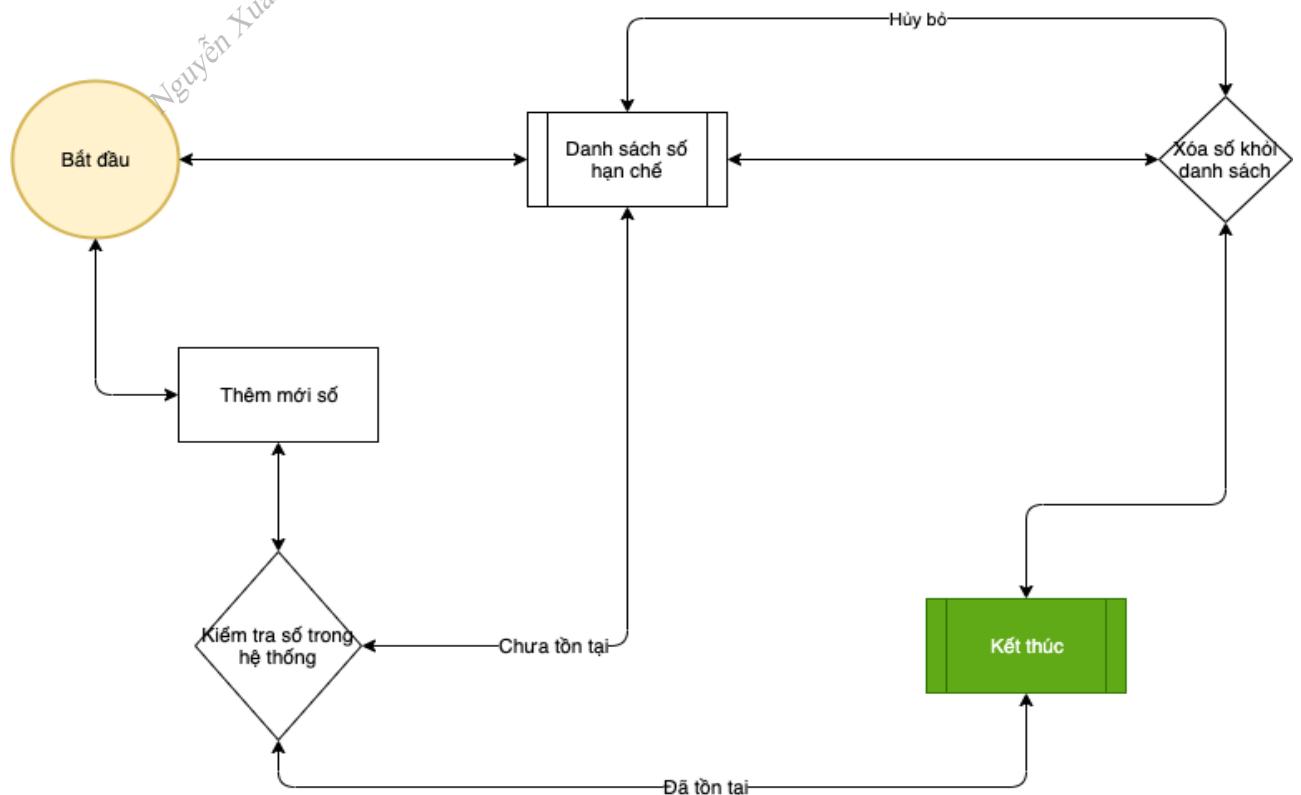


Hình 7. Quản lý khách hàng

❖ **Mô tả :**

- User đăng nhập hệ thống, vào chức năng Quản lý khách hàng
- Vào Danh sách khách hàng để thực hiện các chức năng như cập nhật thông tin khách hàng, cấp quyền truy cập cho khách hàng hoặc xóa khách hàng trên hệ thống.
- User cũng có thể tạo mới khách hàng, hệ thống check thông tin xem khách hàng đã tồn tại chưa trước khi thêm mới khách hàng vào database.

2.4.2. Quản lý danh sách số hạn chế (Quản lý Black List)

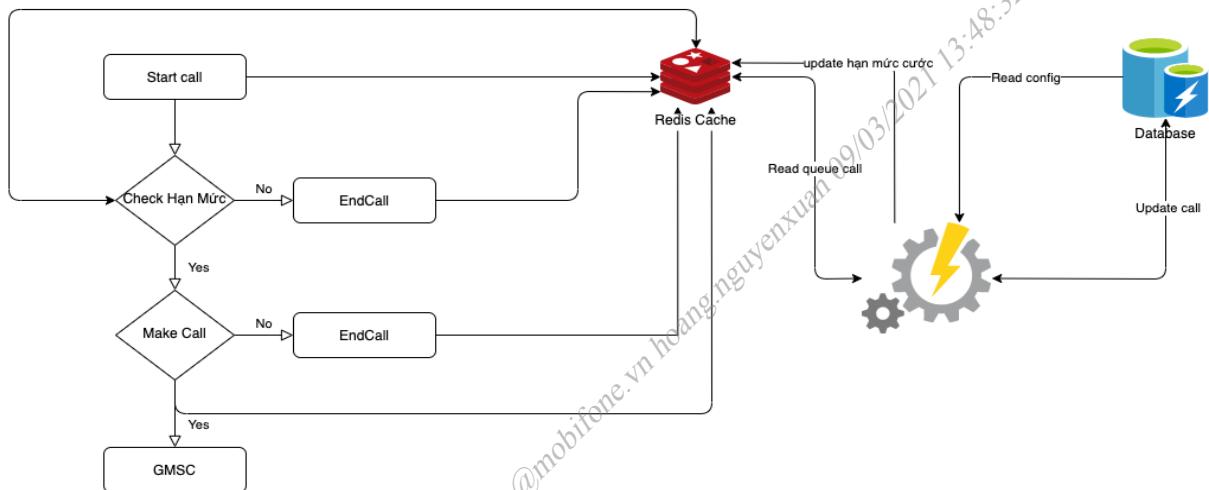


Hình 8. Mô hình quản lý Blacklist

❖ **Mô tả :**

- User đăng nhập hệ thống, vào chức năng Quản lý danh sách số hạn chế
- Vào danh sách số hạn chế, thực hiện xóa số khỏi danh sách
- User cũng có thể thực hiện thêm mới số vào danh sách số hạn chế
- Hệ thống kiểm tra thông tin trước khi lưu trữ vào database

2.4.3. Quản lý tính cước

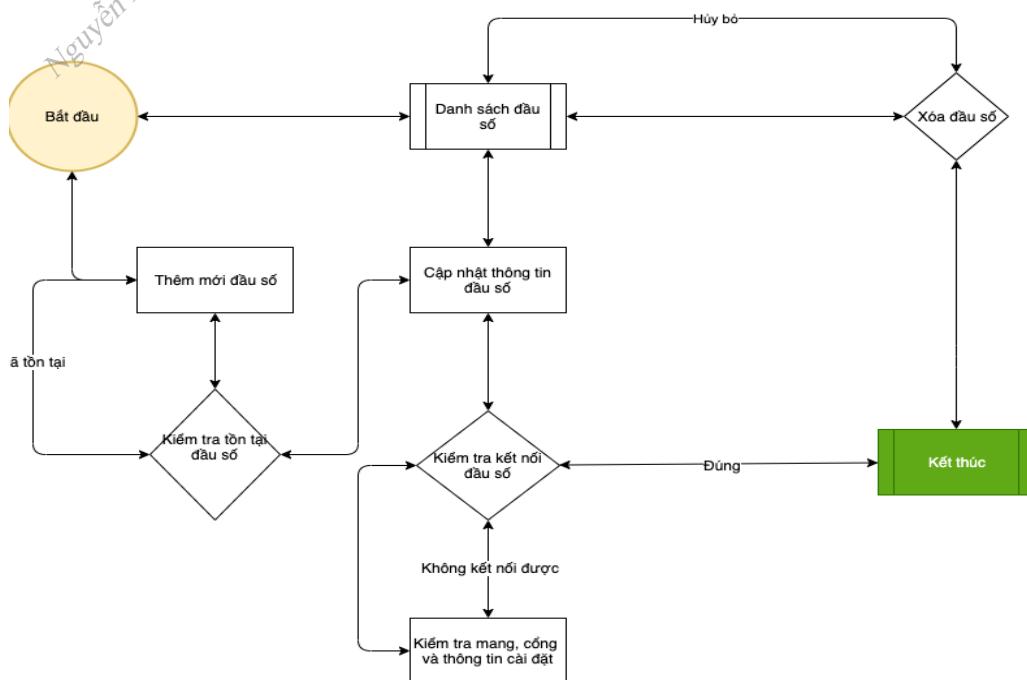


Hình 9. Mô hình tính cước

❖ **Mô tả:**

- Khởi tạo cuộc gọi
- Check hạn mức nếu vượt quá hạn mức thì kết thúc cuộc gọi, nếu chưa vượt quá hạn mức thì thực hiện khởi tạo cuộc gọi

2.4.4. Quản lý thông tin đầu số (Quản lý Hotline)



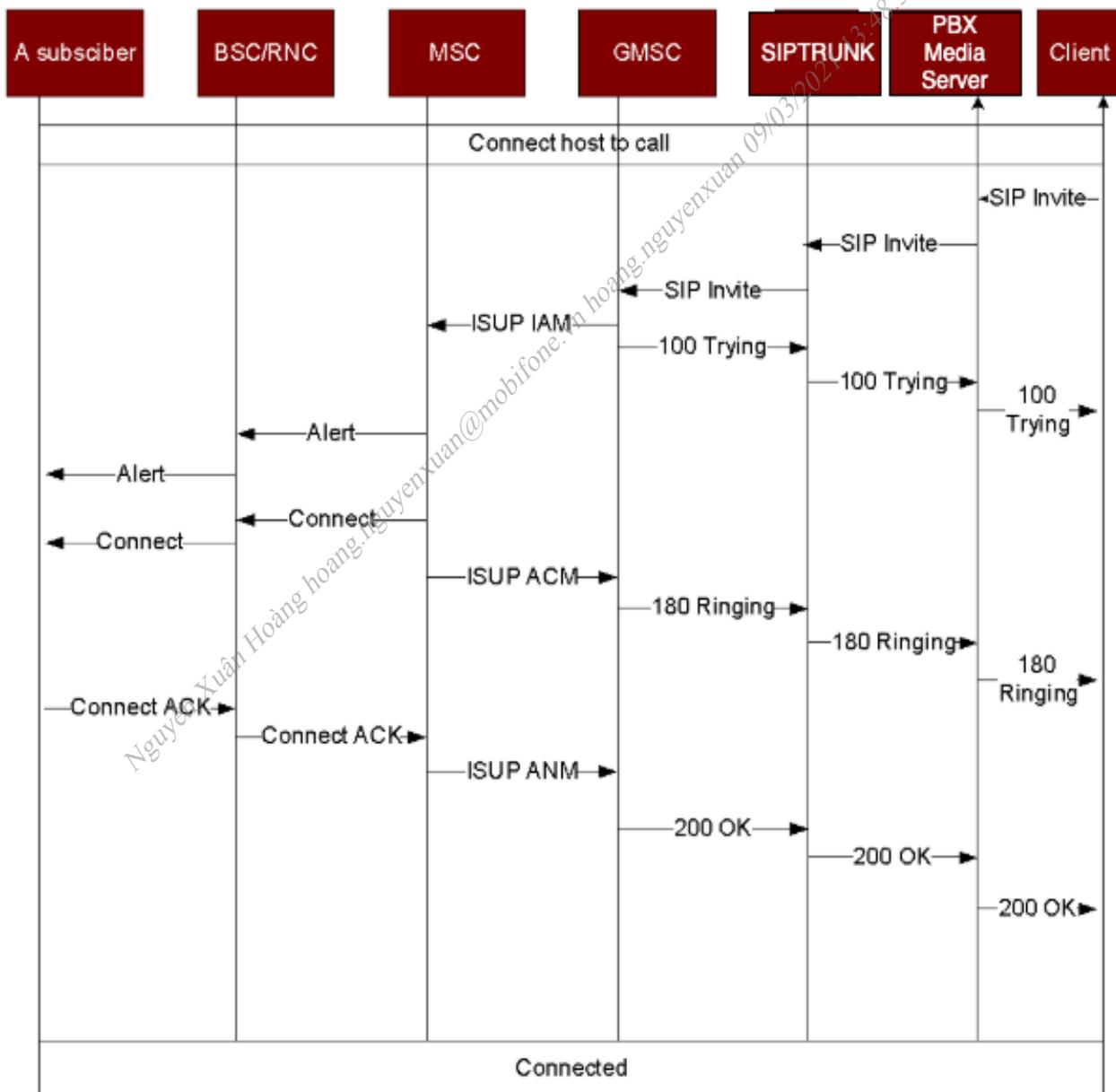
Hình 10. Quản lý đầu số

❖ **Mô tả:**

- User đăng nhập hệ thống, vào chức năng Quản lý thông tin đầu số
- Vào danh sách đầu số
- Thực hiện thêm mới, cập nhật thông tin đầu số hoặc xóa đầu số
- Hệ thống thực hiện kiểm tra thông tin trước khi lưu trữ dữ liệu vào database

2.5. Biểu đồ tuần tự

2.5.1. Luồng gọi ra từ đối tác (PBX Provider) vào GMSC qua SIPTRUNK



Hình 11. Quy trình luồng gọi ra

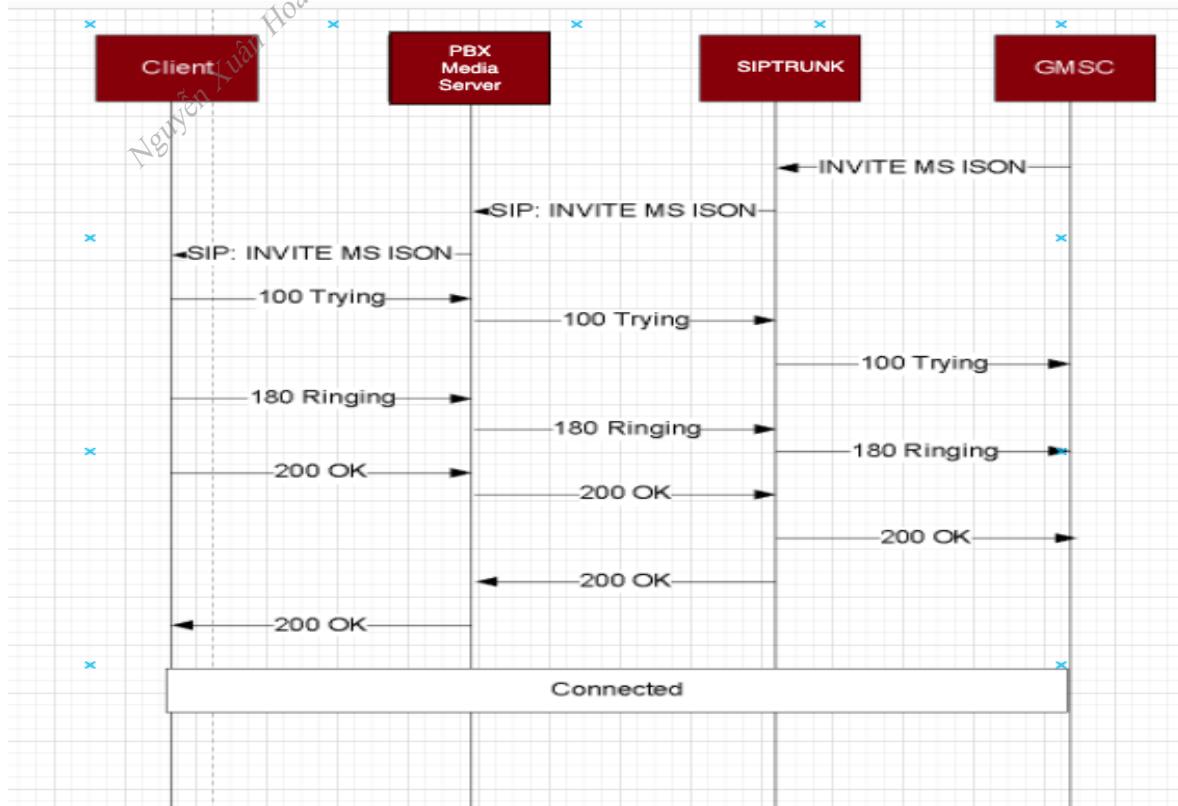
- Client gửi bản tin SIP INVITE đến PBX Provider
- PBX Provider gửi bản tin SIP INVITE thiết lập cuộc gọi tới SIPTRUNK (Số gọi là số đã được dịch vụ SIPTRUNK xác minh).
- SIPTRUNK gửi bản tin SIP INVITE thiết lập cuộc gọi tới GMSC (Số gọi là số đã được dịch vụ SIPTRUNK xác minh).

- GMSC gửi bản tin ISUP IAM (Initial Address Message) tới MSC
- GMSC gửi bản tin thông báo đang thiết lập cuộc gọi 100 Trying tới SIPTRUNK
- SIPTRUNK gửi bản tin thông báo đang thiết lập cuộc gọi 100 Trying tới Provider
- Provider gửi 100 Trying tới Client
- MSC gửi bản tin Alert đến BSC/RNC
- BSC/RNC gửi bản tin Alert đến thuê bao
- MSC gửi bản tin Connect đến BSC/RNC
- BSC/RNC gửi bản tin Connect đến thuê bao
- MSC gửi bản tin ISUP ACM (Address Complete Message) đến GMSC
- GMSC gửi bản tin 180 Ringing đến SIPTRUNK
- SIPTRUNK gửi bản tin 180 Ringing đến Provider/PBX
- Thuê bao nhắc máy, bản tin Connect ACK được gửi đến BSC/RNC
- BSC/RNC gửi bản tin Connect ACK đến MSC
- MSC gửi bản tin ISUP ANM (Answer Message) cho GMSC
- GMSC gửi thông báo tới SIPTRUNK thuê bao đã nhắc máy (200 OK)
- SIPTRUNK gửi thông báo tới Provider thuê bao đã nhắc máy (200 OK)
- Provider gửi thông báo tới Client thuê bao đã nhắc máy
- Client gửi ACK tới Provider thông báo đã nhận được bản tin

Ghi Chú:

- o GMSC khai báo chặn hết cuộc gọi ra thuê bao quốc tế
- o Client chỉ được dùng cho các địa chỉ IP trong nước Việt Nam, không được cung cấp cho các IP nước ngoài.

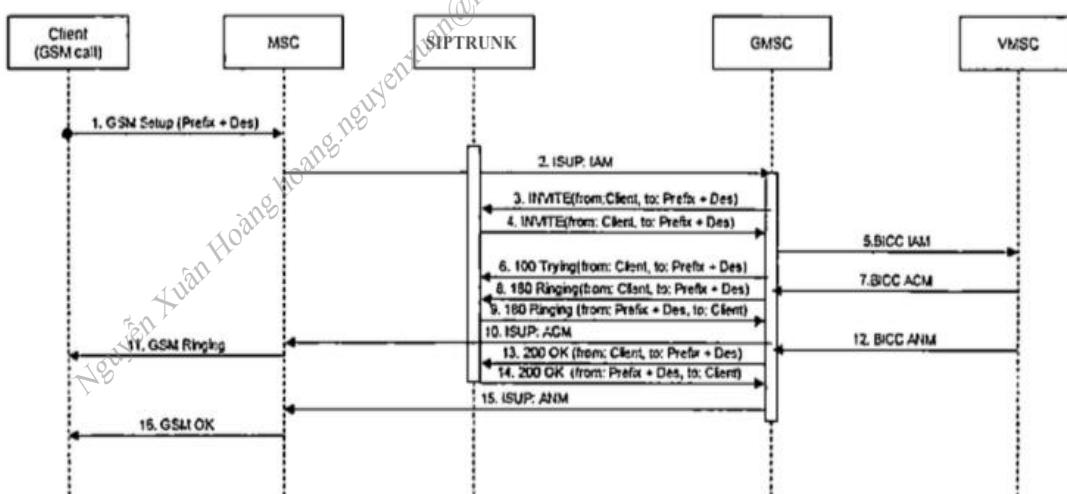
2.5.2. Luồng gọi tới GMSC qua SIPTRUNK:



Hình 12. Quy trình luồng gọi vào

- Khi có thuê bao gọi tới Client của PBX PROVIDER, GMSC sẽ gửi bản tin SIP INVITE chứa số gọi tới SIPTRUNK
- SIPTRUNK sẽ gửi bản tin SIP INVITE chứa số gọi tới PBX PROVIDER
- PBX PROVIDER gửi SIP INVITE tới Client, hiển thị số gọi tới
- Client báo thiết lập cuộc gọi tới PBX PROVIDER (100 Trying)
- PBX PROVIDER báo đang thiết lập cuộc gọi tới SIPTRUNK (100 Trying)
- SIPTRUNK báo đang thiết lập cuộc gọi tới GMSC (100 Trying)
- Client báo đang đỗ chuông tới PBX PROVIDER (180 Ringing)
- PBX PROVIDER gửi bản tin 180 Ringing báo Client đang đỗ chuông tới SIPTRUNK
- SIPTRUNK gửi bản tin 180 Ringing báo Client đang đỗ chuông tới GMSC
- Client nhắc máy, gửi 200 OK tới Siptrunk
- PBX PROVIDER gửi bản tin 200 OK báo Client đã nhắc máy tới SIPTRUNK
- SIPTRUNK gửi bản tin 200 OK báo Client đã nhắc máy tới GMSC
- SIPTRUNK báo đã nhận được bản tin cho PBX PROVIDER (ACK)
- PBX PROVIDER báo đã nhận được bản tin cho Client(ACK)
- Client báo 200 OK đã nhận được xác thực của PBX PROVIDER

2.5.3. Luồng gọi tới thuê bao đích thông qua mạng GSM sử dụng số Prefix:

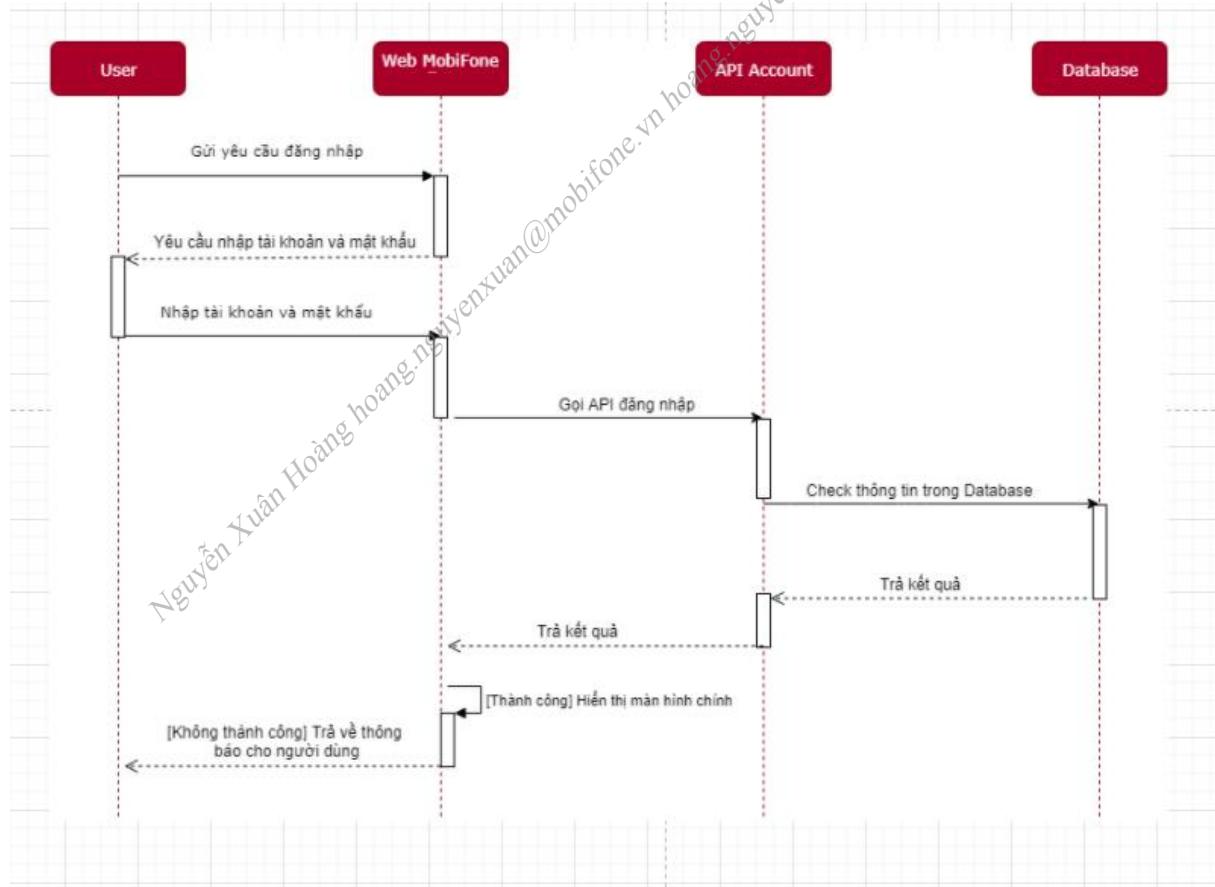


Hình 13. Quy trình luồng gọi tới thuê bao đích thông qua mạng GSM sử dụng số Prefix

- Client gọi tới thuê bao đích thông qua mạng GSM, sử dụng số Prefix của giải pháp Siptrunk.
- MSC tạo cuộc gọi tới GMSC (bản tin ISUP IAM)
- GMSC gửi lại bản tin INVITE (From: Client, To: Prefix + Des), trong đó Client là số điện thoại người gọi, Des là số điện thoại nhận cuộc gọi, tới hệ thống Siptrunk.
- Siptrunk tiến hành đối chiếu số thuê bao của Client trong CSDL để tìm được số đại diện của doanh nghiệp. Sau đó, Siptrunk gửi đến GMSC bản tin INVITE (From: Enterprise, To: Des) để kích hoạt cuộc gọi, trong đó Enterprise là số thuê bao đại diện của doanh nghiệp, được khai báo sẵn trên hệ thống GMSC để trigger IN tính cước thoại.
- GMSC gửi bản tin BICC IAM kích hoạt cuộc gọi tới VMSC.
- GMSC gửi bản tin thông báo đang thiết lập cuộc gọi tới Siptrunk (100 Trying).

- VMSC trả về bản tin BICC ACM thông báo đã chạm tới thuê bao đích.
- GMSC gửi bản tin thông báo thuê bao đích đang đỗ chuông tới Siptrunk (180 Ringing).
- Siptrunk gửi bản tin thông báo đang đỗ chuông tới thuê bao gọi thông qua GMSC (180 Ringing(from: Des, to: Client)).
- GMSC chuyển tiếp bản tin tới MSC thông báo đã chạm tới thuê bao đích (ISUP ACM)
- MSC báo đang đỗ chuông tới Client.
- VMSC thông báo thuê bao đích đã nhắc máy tới GMSC (BICC ANM)
- GMSC gửi bản tin thông báo thuê bao đích đã nhắc máy tới Siptrunk (200 OK).
- Siptrunk gửi bản tin thông báo thuê bao đích đã nhắc máy tới thuê bao gọi thông qua GMSC (200 OK(from: Des, to: Client)).
- GMSC chuyển tiếp bản tin tới MSC thông báo thuê bao đích đã nhắc máy (ISUP ANM)
- MSC thông báo cuộc gọi đã được thiết lập tới Client.

2.5.4. Đăng nhập



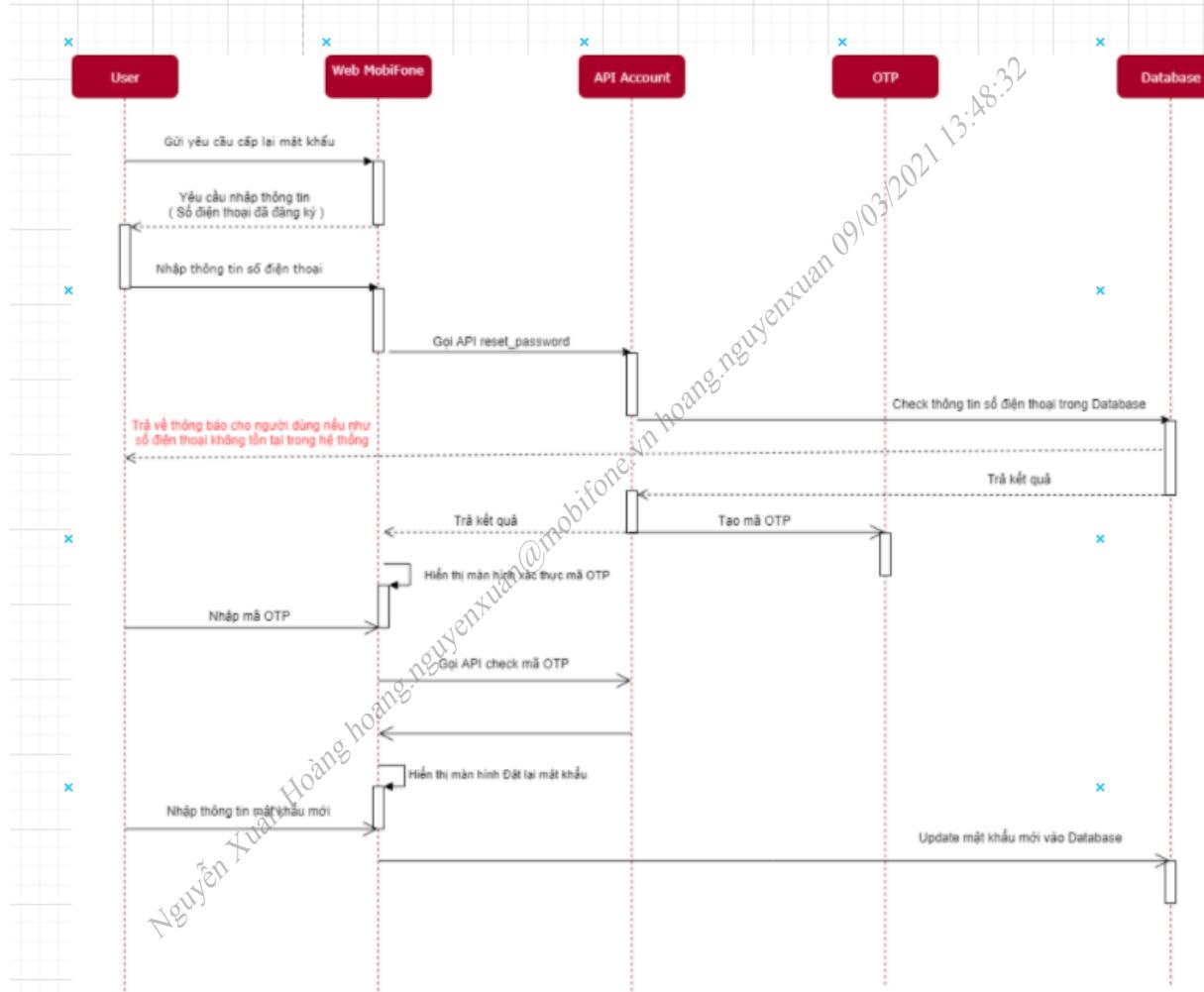
Hình 14. Flow đăng nhập

Trong sơ đồ trên có 4 đối tượng là : User, Web MobiFone SipTrunk, API Account và Database. Luồng xử lý của chức năng đăng nhập có thể diễn giải như sau

- User gửi yêu cầu đăng nhập đến hệ thống MobiFone SipTrunk.
- Hệ thống yêu cầu người dùng nhập tài khoản và mật khẩu.
- Người dùng nhập tài khoản và mật khẩu.
- Hệ thống gọi API đăng nhập

- API Account check thông tin trong database xem tài khoản và mật khẩu có đúng hay không.
- Nếu như dữ liệu đầu vào khớp với dữ liệu trong database thì người dùng sẽ đăng nhập thành công. Ngược lại, hệ thống sẽ trả về thông báo cho người dùng

2.5.5. Cập nhật mật khẩu



Hình 15. Flow cập nhật mật khẩu

Trong sơ đồ trên có 5 đối tượng là : User, Web MobiFone Siptrunk, API Account, OTP và Database. Luồng xử lý của chức năng đăng ký có thể diễn giải như sau :

- User gửi yêu cầu cấp lại mật khẩu đến hệ thống MobiFone Siptrunk.
- Hệ thống yêu cầu người dùng nhập thông tin số điện thoại mà người dùng đã sử dụng khi đăng ký.
- Người dùng nhập thông tin số điện thoại vào Form đặt lại mật khẩu.
- Hệ thống sẽ gọi tới API reset_password, kiểm tra thông tin số điện thoại nhập vào đã tồn tại trong database hay chưa, nếu chưa tồn tại thì sẽ tạo mã OTP và gửi về số điện thoại đã đăng ký của người dùng, ngược lại nếu số điện thoại nhập vào chưa tồn tại trong database thì hệ thống sẽ trả về thông báo cho người dùng.
- Người dùng thực hiện nhập vào mã OTP đã nhận được, hệ thống check mã OTP, nếu mã OTP chính xác thì hệ thống sẽ hiển thị màn hình Đặt lại mật khẩu.

- Người dùng thực hiện nhập vào thông tin mật khẩu mới, hệ thống thực hiện check lại thông tin vừa nhập vào và những ràng buộc thông tin cần thiết, nếu tất cả mọi điều kiện được thỏa mãn thì mật khẩu mới của người dùng sẽ được cập nhập và database, ngược lại hệ thống sẽ trả về thông báo cho người dùng.

3. CÁC GIẢI PHÁP KIẾN TRÚC KHÁC

3.1. Kiến trúc bảo mật

- Authentication (xác thực): cho phép hệ thống nhận dạng người dùng cũng như nhận dạng các hệ thống khác khi hệ thống đó muốn sử dụng dịch vụ hoặc lấy dữ liệu. Dịch vụ xác thực là điều kiện tiên quyết cho rất nhiều các dịch vụ an ninh khác bao gồm quản trị quyền truy cập, cấp phép và quản lý người dùng.
- Authorization (cấp quyền): cho phép hệ thống xác định quyền mà người dùng hoặc hệ thống khác có để truy xuất vào các tài nguyên của hệ thống đó.
- Access Control (quản lý quyền truy cập): đảm bảo rằng hệ thống gán quyền truy xuất đến các tài nguyên tuân thủ đúng chính sách bảo mật đã được định nghĩa cho những tài nguyên này.
- Data Protection (bảo mật dữ liệu): bảo vệ những dữ liệu nhạy cảm trước khả năng truy xuất của những người dùng không đủ thẩm quyền. Ví dụ, cơ chế mã hóa có thể bảo vệ dữ liệu được truyền trên mạng khỏi bị đánh cắp. Mã hóa cũng có thể bảo vệ được các dữ liệu nhạy cảm (như mật khẩu) được lưu trữ trên đĩa khỏi sự truy xuất của người dùng ngay cả trong trường hợp đã vượt qua được hệ thống bảo vệ quyền truy cập
- Các thông tin về user, mật khẩu, xâu kết nối DataBase, trong các file config phải được mã hóa.



Hình 16. Mô tả các tầng bảo mật

Nội dung	Mô tả
Bảo mật mức lớp mạng	<p>Các hệ thống khác nhau, muốn kết nối được với nhau cần được hệ thống tường lửa (firewall) cho phép.</p> <p>Trường hợp server web nằm bên ngoài tường lửa sẽ làm những nhiệm vụ đặc thù của lớp Presentation (giao diện) mà không hề có xử lý nghiệp vụ. Nếu server này bị chiếm quyền từ bên ngoài thì hacker cũng không tác động được vào hệ thống.</p>
Bảo mật mức hệ điều hành	<p>Mỗi một server đều cấp một account và mật khẩu ở các mức quyền hạn khác nhau. Account root chỉ người quản trị hệ thống mới được biết. Account ứng dụng dùng để vận hành start/stop và cài đặt hệ thống chỉ người quản trị vận hành được biết. Còn account support chỉ có quyền view mà không có quyền sửa xóa chỉ người hỗ trợ hệ thống được biết.</p>
Bảo mật cơ sở dữ liệu	<p>Hệ thống cơ sở dữ liệu có các account system và account schema dùng cho ứng dụng. Hai account này chỉ có người quản trị và bên đối tác được biết. Việc khai báo sử dụng mật khẩu của hệ thống sẽ được mã hóa 2 chiều ở các file config và chỉ người quản trị hệ thống mới truy nhập được.</p>
Bảo mật mức ứng dụng	<p>Hệ thống được bảo mật đến từng user, mỗi user được cấp một account vào chương trình và phân quyền tới từng chức năng của phân hệ. Việc sử dụng các chức năng của hệ thống sẽ được hệ thống lưu lại trên CSDL tập trung.</p> <p>Đối với hệ thống ngoài tích hợp, mỗi một hệ thống sẽ được cấp một account, mật khẩu và một ID kênh kết nối để được quyền truy nhập và sử dụng các chức năng của hệ thống.</p>
Cơ chế mã hóa mật khẩu	<p>Các mật khẩu của tài khoản được lưu trong CSDL dưới dạng mã hóa một chiều SHA/RSA đảm bảo không thể tìm được mật khẩu dù biết được mật khẩu dạng mã hóa.</p>

Bảo mật truy nhập API	<p>Các API hệ thống cung cấp cho đối tác khác đều cần phải có tài khoản và mật khẩu mới truy nhập được. Ngoài ra để quản lý các kênh ngoài, hệ thống sẽ cung cấp cho mỗi kênh một định danh Channel ID được tạo ra bên trong hệ thống, và được cung cấp cho mỗi đối tác ngoài.</p> <p>Các đối tác không có tài khoản, ChannelID sẽ không thể nào sử dụng được API của hệ thống.</p> <p>Trường hợp server web bị chiếm quyền truy nhập, hacker cũng sẽ không sử dụng được các API do hệ thống cung cấp nếu không biết account và mật khẩu.</p>
Bảo mật truy nhập hệ thống	<p>Mỗi một user đều được cấp một account và tài khoản để sử dụng trong hệ thống. Khi user sử dụng mật khẩu mới có quyền truy nhập vào hệ thống.</p>
Bảo mật truy nhập chức năng	<p>Sau khi truy nhập hệ thống, tùy vào phân quyền trên tài khoản, user mới được sử dụng từng chức năng xác định theo vai trò của mình.</p>
Bảo mật, Chống giả lập số A	<ul style="list-style-type: none"> - Hệ thống kiểm tra xác thực việc khởi tạo cuộc gọi khi đáp ứng đầy đủ các sau: <ul style="list-style-type: none"> + Số A number + IP yêu cầu đã được khai báo trên hệ thống. + Số A và Khách hàng khai báo vẫn còn hoạt động trên hệ thống. + Số A và thông tin khách hàng đáp ứng các yêu cầu hạn mức cước + Số A Gọi đi và Số B nhận không nằm trong danh sách blacklist + Số B phải là thuê bao trong nước, nội, ngoại mạng.

3.2. Kiến trúc sao lưu và phục hồi dữ liệu

- Sao lưu theo định kỳ: Chương trình được thiết kế và cấu hình để có thể vận hành tự động mà không cần sự can thiệp của quản trị hệ thống.
- Hàng tuần vào các khoảng thời gian nhất định nào đó được setup (ví dụ: 0h00 sáng chủ nhật) chương trình sẽ tự động chạy chức năng Backup Full dữ liệu ra thiết bị lưu trữ, thiết bị này phải đảm bảo được dung lượng lưu trữ cũng như thời gian lưu trữ. Hệ thống backup toàn bộ cơ sở dữ liệu ra thiết bị lưu trữ, và xóa toàn bộ dữ liệu backup cũ để đảm bảo tối ưu dung lượng lưu trữ.

- Hàng ngày vào các khoảng thời gian nhất định nào đó được setup (ví dụ: 0h00 sáng) chương trình sẽ tự động chạy chức năng Backup dữ liệu ra thiết bị lưu trữ, thiết bị này phải đảm bảo được dung lượng lưu trữ cũng như thời gian lưu trữ. Hệ thống chỉ backup những thông tin mới thay đổi trong ngày.
- Một server backup dữ liệu hàng tháng theo cơ chế full backup.
- Hệ thống hỗ trợ cơ chế sao lưu phục hồi dữ liệu: backup online, cool backup và full backup
 - ✓ Phương án backup online: Sử dụng cơ chế backup online của hệ quản trị cơ sở dữ liệu Mysql cho các trường quan trọng như User, số dư tài khoản,...
 - ✓ Phương án cool backup: Thực hiện sao lưu CSDL file dump toàn bộ CSDL hệ thống theo hàng ngày vào 24h.
 - ✓ Phương án full backup: Thực thi backup toàn bộ hệ thống ghi ra bên ngoài cụm máy chủ, thực hiện theo định kỳ hoặc đột xuất.

3.3. Kiến trúc phân tải (Loadbalancing Architecture)

- Hệ thống kiến trúc được chia thành các cụm server có cùng chức năng: Web/app, Database, PBX, StoreMedia, API, ... Điều này cho phép mở rộng các cụm một cách đơn giản khi nhu cầu sử dụng của người dùng tăng lên cao
- Các cụm là được xây dựng với tối thiểu 02 server riêng biệt, chạy song song, hoặc các máy chủ ảo hoá ở các Zone vật lý riêng biệt. Trên các máy chủ được cài HA services, sử dụng một IP khai báo với hệ thống MobiFone, dùng chế độ Proxy để tiếp nhận yêu cầu xử lý và chuyển vào bên trong tới máy chủ phục vụ. Nếu có bất kỳ lỗi nào với máy chủ phục vụ, hệ thống Proxy tự loại máy chủ khỏi danh sách và điều hướng tới máy chủ bình thường khác. Nếu máy chủ chứa VIP IP bị lỗi, hệ thống HA tự động gán VIP IP đó cho máy chủ vận hành bình thường khác, và dữ liệu được xử lý liên tục không gián đoạn.
- Một số các máy chủ sẽ chạy ở chế độ tự động phân phối việc, sẽ kết nối nhau song song dự phòng thành các nhóm, các truy vấn xử lý sẽ được xoay vòng tuần tự gửi đến lần lượt các cặp máy chủ. Điều này cho phép mọi máy chủ là luôn bận rộn xử lý, và khi có bất kỳ máy chủ nào gặp sự cố, các truy vấn xử lý sẽ được ghi nhận bởi các máy chủ khác, tự động điều hướng toàn bộ sang máy chủ cùng cấp mà không cần thực hiện các công việc khai báo hay cấu hình lại hệ thống.

3.3.1. Kiến trúc phân tải cho hệ thống DataBase

- Hệ thống DB được cài đặt theo dạng cluster, không cần dùng ổ đĩa SAN share
 - ✓ Auto recovery/restart.
 - ✓ Các node là đồng bộ tức thời khi có dữ liệu được sinh ra trong hệ thống
 - ✓ Khi node stop, node còn lại vẫn hoạt động bình thường với đầy đủ dữ liệu.
 - ✓ Các ứng dụng trong hệ thống tự điều hướng xử lý vào server còn lại
 - ✓ Khi một máy chủ mới tham gia vào cụm Cluster, sẽ có 1 máy chủ phụ trách khởi tạo dữ liệu ban đầu, và đồng bộ phân đoạn cho tới khi máy chủ mới là tương tự các máy chủ khác trong cụm cluster.

- ✓ Các ứng dụng phần mềm sử dụng danh sách IP các máy chủ database và tự thực hiện các việc tái kết nối tới cụm các máy chủ Database cho tới khi chạy được.

3.3.2. Kiến trúc phân tải cho nghiệp vụ trên các hệ thống web

- Web, App Server
 - ✓ KeepAlive Server: để quản lý IP ảo dùng chung cho các server.
 - ✓ Nginx Proxy: sử dụng để phân tải cho các web service.
 - ✓ Web Service: các service nodejs hiển thị giao diện đáp ứng yêu cầu chức năng nghiệp vụ

3.3.3. Kiến trúc phân tải cho hệ PBX/ SIP Proxy

- Các tổng đài dạng tối giản PBX có nhiệm vụ tiếp nhận các yêu cầu thực hiện cuộc gọi từ hệ thống
- Các cuộc gọi là được đăng ký info trong API hệ thống, từ đó phân bổ tới các server PBX
- Với bất kỳ server PBX nào gặp sự cố, trong khoảng thời gian timeout chỉ định, sẽ được loại khỏi danh sách server hoạt động, công việc được chỉ định cho server khác trong cụm
- Quá trình hoạt động là liên tục, chia đều, tự loại bỏ server lỗi, cho phép thêm mới server khác.
- Hệ thống có thể mở rộng hay loại bỏ các máy chủ PBX nhanh chóng mà không cần dừng hoặc bảo trì
- Với các cuộc gọi Call-In được chỉ định tới VIP IP trên SIP Proxy, hệ thống HA đảm bảo dịch vụ luôn được tiếp nhận bởi máy chủ bình thường, máy chủ Lỗi sẽ được loại khỏi danh sách đáp ứng.

3.3.4. Kiến trúc song song cho kho chứa dữ liệu (File Storage)

- Các server lưu trữ chỉ đáp ứng công việc đơn giản lưu trữ file.
- Các file được sao chép 2 lần lưu ở 2 server khác nhau, khi có dữ liệu mới, hệ thống tự sao chép 2 bản sang 2 sever.
- Việc sao chép này là tự động mỗi khi có dữ liệu, cũng như tái kiểm tra theo lịch định kỳ. Mỗi khi có máy chủ bị lỗi, máy chủ dự phòng cùng với nó sẽ đáp ứng các yêu cầu truy xuất dữ liệu cho tới khi máy chủ bị lỗi được sửa chữa thành công

3.4. Kiến trúc dự phòng (Redundant Architecture)

- Trong giai đoạn thử nghiệm hệ thống dự phòng trên mức ứng dụng, chưa hỗ trợ dự phòng ở mức phần cứng. Các nội dung này sẽ được thực hiện trong giai đoạn triển khai chính thức.
- Hệ thống áp dụng kiến trúc dự phòng Active-Active cho khối xử lý nghiệp vụ nạp dữ liệu từ cơ sở dữ liệu.

- Tại một thời điểm bất kỳ, các yêu cầu gửi tới hệ thống, với giải thuật Round-Robin được phân phối đều tới các server. Nếu có một server bị lỗi, hệ thống xác định sau khoảng thời gian time-out, sẽ loại server đó khỏi danh sách hàng đợi, và chuyển tiếp các yêu cầu xử lý tới các máy chủ đang hoạt động bình thường khác.
- Hệ thống áp dụng kiến trúc dự phòng Active-Active cho các khối xử lý online để đảm bảo dịch vụ của thuê bao không bị gián đoạn: khối web, và các dịch vụ online.
- Với khối đặc biệt được khai báo VIP IP như các cuộc gọi đi/đến GMSC, hệ thống sử dụng HA services để theo dõi các máy chủ, tự động chuyển đổi và gán VIP IP vào máy chủ khác khi máy chủ vận hành đó bị lỗi, quá trình này là tự động và nhanh chóng để đảm bảo không bị gián đoạn dịch vụ.

3.5. Các yêu cầu ảnh hưởng đến kiến trúc

- ❖ Các yêu tố tối quan trọng có thể làm ảnh hưởng đến kiến trúc hệ thống như:
 - Độ lớn và độ tăng trưởng dữ liệu: khả năng lưu trữ được lịch sử trong vòng 7 ngày cho tới 6 tháng hoặc lâu hơn với các dữ liệu file ghi âm và nhật ký cuộc gọi.
 - Số lượng concurrent connection: hệ thống thực hiện 1000 cuộc gọi đồng thời, có thể mở rộng dễ dàng khi cần tăng khả năng hệ thống.
 - Yêu cầu xử lý online / offline: Khi xảy ra các sự cố làm ngừng vận hành hệ thống, hệ thống phải đảm bảo phục hồi tối thiểu 90% trong vòng 24h.
 - Yêu cầu môi trường: Hệ điều hành Linux 64 bit.
 - Yêu cầu bảo mật: Phần mềm phải đảm bảo những người không có quyền không thể đọc các thông tin không được phép.
 - Yêu cầu về độ sẵn sàng: Để hệ thống hoạt động đảm bảo ổn định với độ sẵn sàng cao, các máy chủ ứng dụng, máy chủ cơ sở dữ liệu phải cài đặt chế độ cluster, các máy chủ ứng dụng phải cài đặt chế độ backup active/standby hoặc active/active.
 - Yêu cầu backup/ sao lưu dữ liệu: Dữ liệu lưu trong hệ thống được sao lưu dự phòng tự động. Dữ liệu hệ thống có thể kết xuất ra các thiết bị lưu trữ ngoài để phục hồi khi cần thiết.
 - Yêu cầu về giao diện: ngôn ngữ Tiếng Việt,
 - Yêu cầu về triển khai: không làm gián đoạn các dịch vụ khác của MobiFone.
 - Yêu cầu về ngôn ngữ lập trình: Java, Nodejs
 - An toàn dữ liệu: RAID6.

4. KPI vận hành hệ thống

- ❖ KPI vận hành hệ thống

STT	Danh sách các KPI	Các thông số trong KPI	Mục tiêu chất lượng
1	KPI cho máy chủ hệ thống SIP TRUNK	Trạng thái sever	ON/OFF
		Sử dụng đĩa cứng	<85%
		Sử dụng bộ nhớ vật lý	<85%
		Sử dụng bộ nhớ vật lý và swap	<85%
		Sử dụng CPU	<85%
		Kết nối cơ sở dữ liệu MySQL	ON/OFF
		Sử dụng bộ nhớ MySQL	<85%
		Sử dụng CPU MySQL	<85%
		Trạng thái NGINX	ON/OFF
		Sử dụng bộ nhớ NGINX	<85%
		Sử dụng CPU NGINX	<85%
		Trạng thái Nodejs API	ON/OFF
		Sử dụng bộ nhớ Nodejs API	<85%
		Sử dụng CPU nodejs API	<85%
		Trạng thái PBX	ON/OFF
		Sử dụng bộ nhớ PBX	<85%
		Sử dụng CPU PBX	<85%
		Trạng thái Proxy	ON/OFF
		Sử dụng bộ nhớ Proxy	<85%
		Sử dụng CPU Proxy	<85%

❖ KPI dịch vụ

Tên KPI	Giá trị	Mục tiêu chất lượng
Tỷ lệ cuộc gọi thành công	$K1 = (\text{Số lượng cuộc gọi thiết lập thành công}) / (\text{Tổng số cuộc gọi})$	>99%

KPI Provisioning	Giá trị	Mục tiêu chất lượng
1. Báo cáo tổng thể số lượng thuê bao <ul style="list-style-type: none"> Ngày/tháng/năm của số liệu thống kê Tổng số thuê bao đang hoạt động (N) 		
2. Báo cáo số lượng thuê bao đăng ký/hủy dịch vụ		
2.1 Số lượng thuê bao đăng ký thành công qua các kênh <ul style="list-style-type: none"> $N0 = \text{Số lượng thuê bao đăng ký thành công}$ $N1 = \text{Tổng số thuê bao đăng ký}$ 	Tỷ lệ đăng ký thành công: $R = N0/N1$	>99%

KPI Provisioning	Giá trị	Mục tiêu chất lượng
<p>2.2 Số lượng thuê bao huỷ thành công qua các kênh</p> <ul style="list-style-type: none"> • $N0$=Số lượng thuê bao hủy thành công • $N1$=Tổng số thuê bao hủy 	Tỷ lệ hủy thành công: $R=N0/N1$	>99%
3. Báo cáo gia hạn		
<ul style="list-style-type: none"> • Số lượng gia hạn thành công ($N0$) • Số lượng gia hạn không thành công ($N1$) • Tổng $S=N0 + N1$ 	Tỷ lệ gia hạn thành công $R=N0/S$	>99%

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	24/03/2023 08:37:27	-
2	Đỗ Xuân Thắng	Trưởng ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	23/03/2023 16:39:44	Kính trình

Lai Thị Vân van.laithi@mobi.vn van.laithi@mobi.vn 27/03/2023 08:27:01

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 1075/MOBIFONE-KHDN
V/v điều chỉnh chính sách kinh doanh dịch vụ
MobiFone Invoice năm 2023

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 24 tháng 3 năm 2023

Kính gửi:

- Ban Khách hàng doanh nghiệp;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Kế hoạch – Chiến lược;
- Ban Tài chính – Kế toán;
- Ban Tuyên giáo – Truyền thông;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1,2,3,4,5,6,7,8,9.

Căn cứ Nghị định số 123/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Thủ tướng Chính phủ về việc quy định hóa đơn, chứng từ;

Căn cứ Thông tư số 78/2011/TT-BTC ngày 17/09/2021 của Bộ Tài chính về việc hướng dẫn thực hiện một số điều luật của Luật quản lý thuế ngày 13/06/2019, Nghị định số 123/2020/NĐ-CP ngày 19/10/2020 của Chính phủ về quy định hóa đơn, chứng từ;

Xét đề xuất số 11/TTr-TT.CNTT-KD ngày 20/03/2023 của Giám đốc Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone về việc đề xuất điều chỉnh chính sách kinh doanh dịch vụ MobiFone Invoice.

Nhằm mục tiêu gia tăng doanh thu dịch vụ MobiFone Invoice nói riêng và sản phẩm, dịch vụ công nghệ thông tin tự triển khai của MobiFone nói chung, Tổng công ty hướng dẫn các đơn vị triển khai các nội dung cụ thể như sau:

I. NỘI DUNG

1. Điều chỉnh thời hạn sử dụng dịch vụ MobiFone Invoice:

Gói cước	Chính sách hiện tại	Chính sách điều chỉnh
Tất cả các gói cước của dịch vụ MobiFone Invoice	Thời gian sử dụng gói cước: Không giới hạn.	Thời gian sử dụng gói cước: Trong vòng 03 năm kể từ ngày kích hoạt gói cước.

- Phạm vi áp dụng:** Toàn quốc.
- Thời gian áp dụng:** Chỉ áp dụng cho các gói cước phát sinh (phát triển mới/gia hạn) từ 01/04/2023 cho đến khi có thông báo mới.
- Đối với các gói cước đã kích hoạt trước 01/04/2023:** Khách hàng vẫn được sử dụng với thời gian không giới hạn.
- Quy định khác:** Theo quy định hiện hành của dịch vụ MobiFone Invoice.

2. Triển khai gói cước dịch vụ MobiFone Invoice áp dụng cho tem/vé/thẻ điện tử:

Tên gói	Số lượng tem/vé/thẻ điện tử trong gói	Giá gói (VNĐ)	Đơn giá/tem/vé/thẻ điện tử (VNĐ)
Gói tem/vé/thẻ điện tử 25.000	25.000	4.875.000	195
Gói tem/vé/thẻ điện tử 60.000	60.000	10.500.000	175
Gói tem/vé/thẻ điện tử 130.000	130.000	20.800.000	160
Gói tem/vé/thẻ điện tử 300.000	300.000	46.500.000	155
Gói tem/vé/thẻ điện tử 400.000	400.000	62.000.000	155
Gói tem/vé/thẻ điện tử 500.000	500.000	77.500.000	155
Gói tem/vé/thẻ điện tử với sản lượng trên 500.000	CTKV và TT.CNTT trình lãnh đạo Tổng công ty phê duyệt theo nhu cầu thực tế của khách hàng.		

Ghi chú: Đối với các sản phẩm khác (hóa đơn giá trị gia tăng, hóa đơn bán hàng, biên lai điện tử, chứng từ khấu trừ thuế TNCN...), vẫn áp dụng theo chính sách giá cước hiện hành của dịch vụ MobiFone Invoice.

- Phạm vi áp dụng:** Toàn quốc.
- Thời gian áp dụng:** Từ 01/04/2023 cho đến khi có thông báo mới.
- Quy định khác:** Theo quy định hiện hành của dịch vụ MobiFone Invoice.

3. Điều chỉnh chính sách khuyến mại dùng thử:

- Nội dung:** Dừng áp dụng chính sách dùng thử miễn phí dịch vụ MobiFone Invoice cho tất cả khách hàng doanh nghiệp, hộ kinh doanh và cá nhân kinh doanh.
- Phạm vi áp dụng:** Toàn quốc.
- Thời gian áp dụng:** Từ 01/06/2023 cho đến khi có thông báo mới.
- Quy định cho các khách hàng đã kích hoạt gói dùng thử trên hệ thống dịch vụ:**
 - ✓ Đối với các khách hàng đã kích hoạt gói dùng thử (300 hóa đơn/1.000 hóa đơn) và **chưa phát sinh sử dụng hóa đơn** trong 6 tháng gần nhất (từ 01/12/2022 đến 31/05/2023): Cho phép khách hàng sử dụng số hóa đơn trong gói đến 30/06/2023.
 - ✓ Đối với các khách hàng đã kích hoạt gói dùng thử (300 hóa đơn/1.000 hóa đơn) và **có phát sinh sử dụng hóa đơn** trong 6 tháng gần nhất (từ 01/12/2022 đến 31/05/2023): Cho phép khách hàng sử dụng số hóa đơn còn lại đến 31/12/2023.
- Quy định khác:** theo quy định hiện hành của dịch vụ MobiFone Invoice.

4. Điều chỉnh gói cước khởi tạo – hòa mạng, gói cước nâng cao 1 và nâng cao 2 dịch vụ MobiFone Invoice:

STT	Gói cước	Chính sách hiện tại			Chính sách điều chỉnh		
		Mô tả	Giá dịch vụ (VND)	Ghi chú	Mô tả	Giá dịch vụ (VND)	Ghi chú
1	Gói cước khởi tạo – hòa mạng	<ul style="list-style-type: none"> - Khách hàng được hỗ trợ thực hiện các thủ tục lập hồ sơ thông báo phát hành với cơ quan thuế. - Khách hàng được hỗ trợ cấu hình thông tin doanh nghiệp trên tài khoản hóa đơn. - Khách hàng được thiết kế mẫu hóa đơn dựa trên các trường thông tin cung cấp theo thực tế. 	500.000	Không bắt buộc thu khách hàng.	<ul style="list-style-type: none"> - Khách hàng được hỗ trợ thực hiện các thủ tục lập hồ sơ thông báo phát hành với cơ quan thuế. - Khách hàng được hỗ trợ cấu hình thông tin doanh nghiệp trên tài khoản hóa đơn. - Khách hàng dùng mẫu mặc định, chỉ hỗ trợ thay đổi logo/ vị trí hiển thị các trường dữ liệu có sẵn, không thêm trường mới. 	500.000	Bắt buộc thu khách hàng.

2	Gói cước nâng cao 1	<ul style="list-style-type: none"> Thay đổi thứ tự các trường thông tin trên mẫu hóa đơn, bổ sung thêm bớt trường thông tin không có trong quy định kỹ thuật của Cơ quan Thuế trên mẫu hóa đơn (thường áp dụng cho những ngành nghề đặc thù như xăng dầu, điện, nước, ...) 	1.000.000	Giám đốc các CTKV và TT. CNTT chủ động áp dụng/ không áp dụng cho khách hàng tại địa bàn	<ul style="list-style-type: none"> Thay đổi thứ tự các trường thông tin trên mẫu hóa đơn, bổ sung thêm bớt trường thông tin không có trong quy định kỹ thuật của Cơ quan Thuế trên mẫu hóa đơn (thường áp dụng cho những ngành nghề đặc thù như xăng dầu, điện, nước, ...) 	1.000.000	Bắt buộc thu khách hàng.
3	Gói cước nâng cao 2	<ul style="list-style-type: none"> Tích hợp API, cấu hình cá nhân hóa website phức tạp theo nhu cầu của khách hàng. 	Thương lượng	Giám đốc các CTKV và TT. CNTT chủ động áp dụng/ không áp dụng cho khách hàng tại địa bàn	<ul style="list-style-type: none"> Tích hợp API, cấu hình cá nhân hóa website phức tạp theo nhu cầu của khách hàng. Tạo các mẫu báo cáo theo yêu cầu đặc thù của khách hàng. 	Thương lượng	<ul style="list-style-type: none"> Bắt buộc thu khách hàng. Giám đốc các CTKV và TT. CNTT chủ động tính toán, chào giá và ký kết hợp đồng với khách hàng, đảm bảo quyền lợi của MobiFone và quy định của nhà nước.

- Phạm vi áp dụng:** Toàn quốc.
- Thời gian áp dụng:** Chỉ áp dụng cho khách hàng mới phát sinh từ 01/04/2023 cho đến khi có thông báo mới.
- Quy định khác:** Theo quy định hiện hành của dịch vụ MobiFone Invoice.

II. TÔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Khách hàng doanh nghiệp

- Hướng dẫn các đơn vị, giải quyết vướng mắc trong quá trình triển khai.

2. Ban Công nghệ thông tin

- Hướng dẫn các đơn vị triển khai phát triển sản phẩm, kỹ thuật, hệ thống liên quan nhằm đảm bảo đáp ứng nhu cầu kinh doanh dịch vụ MobiFone Invoice.

3. Ban Kế hoạch - Chiến lược, Ban Tài chính – Kế toán

- Phối hợp các đơn vị liên quan để hướng dẫn, chỉ đạo về công tác phân bổ chi phí, ghi nhận doanh thu hạch toán kế toán cho các đơn vị theo quy định.

4. Ban Tuyên giáo – Truyền thông

- Phối hợp với Ban Khách hàng doanh nghiệp và Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone để xây dựng kế hoạch truyền thông cho dịch vụ MobiFone Invoice.

5. Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9

- Chủ trì đẩy mạnh kinh doanh dịch vụ MobiFone Invoice tại địa bàn;
- Phối hợp Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone xây dựng phương án kinh doanh dịch vụ MobiFone Invoice phù hợp với địa bàn và đề xuất Tổng công ty phê duyệt.

6. Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone

- Hoàn thiện các hệ thống kỹ thuật liên quan dịch vụ MobiFone Invoice và hướng dẫn, đào tạo các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực triển khai. Hoàn thành trước 01/04/2023;
- Phối hợp các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực trong việc đẩy mạnh kinh doanh dịch vụ MobiFone Invoice;
- Chủ trì cải tiến các tính năng, chất lượng sản phẩm, dịch vụ MobiFone Invoice nói riêng và các dịch vụ công nghệ thông tin trong nhóm lĩnh vực liên quan nói chung (công dịch vụ công, phần mềm bán hàng, phần mềm kế toán, chứng thực chữ ký số...) nhằm đáp ứng nhu cầu thực tế của khách hàng.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị khẩn trương thực hiện. Trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc, đề nghị liên hệ Tổng công ty - Ban Khách hàng doanh nghiệp, Ban Công nghệ thông tin để phối hợp giải quyết./.

Noti nhận:

- Nhu trên;
- A.Cường – TGĐ (để b/c);
- A.Nam – PTGĐ;
- Lưu VT, KHDN (khang.bachduy).

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Bùi Sơn Nam

Phụ lục

NGHIÊN CỨU THỊ TRƯỜNG VÀ SO SÁNH GIÁ CUỐC DỊCH VỤ TEM/VÉ/THẺ ĐIỆN TỬ VỚI CÁC NHÀ CUNG CẤP KHÁC

(Kèm theo Công văn số 1075/MOBIFONE-KHDN ngày 24 tháng 3 năm 2023 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

TT	Gói tem/vé/thẻ điện tử	Số lượng	Giá gói theo từng Nhà cung cấp (VND)				
			MOBIFONE	VIETTEL	VNPT	MISA	M-INVOICE
1	Gói 5.000	5.000	-	-	1.500.000	-	1.500.000
2	Gói 10.000	10.000	-	-	2.500.000	3.500.000	2.700.000
3	Gói 20.000	20.000	-	4.000.000	4.000.000	-	5.000.000
4	Gói 25.000	25.000	4.875.000	-	-	-	-
5	Gói 30.000	30.000	-	-	-	9.900.000	-
6	Gói 50.000	50.000	-	9.000.000	9.000.000	-	11.000.000
7	Gói 60.000	60.000	10.500.000	-	-	-	-
8	Gói 70.000	70.000	-	-	-	20.300.000	-
9	Gói 100.000	100.000	-	15.000.000	15.500.000	27.000.000	20.000.000
10	Gói 130.000	130.000	20.800.000	-	-	-	-
11	Gói 200.000	200.000	-	Liên hệ	31.000.000	40.000.000	36.000.000
12	Gói 300.000	300.000	46.500.000	Liên hệ	46.500.000	-	-
13	Gói 400.000	400.000	62.000.000	Liên hệ	62.000.000	-	-
14	Gói 500.000	500.000	77.500.000	Liên hệ	Liên hệ	80.000.000	75.000.000
15	Gói trên 500.000	>500.000	Liên hệ	Liên hệ	Liên hệ	Liên hệ	Liên hệ

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	28/03/2023 14:11:48	-
2	Đỗ Xuân Thắng	Trưởng ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	28/03/2023 13:47:40	Kính trình

Lai Thị Vân van.laithi@mobi.vn van.laithi@mobi.vn 29/03/2023 13:31:55

Số: 1164/MOBIFONE-KHDN
V/v chương trình khuyến khích KHDN
hiện hữu sử dụng thêm các SPDV khác
nhân dịp 30 năm thành lập MobiFone

Hà Nội, ngày 28 tháng 3 năm 2023

Kính gửi:

- Ban Khách hàng doanh nghiệp;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Chăm sóc khách hàng;
- Ban Tuyên giáo – Truyền thông;
- Trung tâm Tính cước và Thanh toán MobiFone (TCTK);
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone (CNTT);
- Trung tâm Dịch vụ số MobiFone (MDS);
- Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực.

Căn cứ phê duyệt của Lãnh đạo Tổng công ty tại tờ trình số 80/TTr-KHDN ngày 28/3/2023 về việc triển khai chương trình khuyến khích KHDN hiện hữu sử dụng thêm các SPDV khác của MobiFone nhân dịp 30 năm thành lập TCT,

Nhân kỷ niệm 30 năm thành lập Tổng công ty Viễn thông MobiFone, để tri ân và khuyến khích các khách hàng doanh nghiệp (KHDN) hiện hữu sử dụng thêm các sản phẩm dịch vụ (SPDV) khác của MobiFone nhằm tăng doanh thu cross-sell, Tổng công ty yêu cầu các đơn vị phối hợp triển khai các nội dung, cụ thể như sau:

I. Nội dung triển khai

1. Mục tiêu:

- Nhân dịp kỷ niệm 30 năm thành lập Tổng công ty, MobiFone triển khai chương trình tri ân, tăng ưu đãi cho các khách hàng hiện hữu.
- Nhằm triển khai các chính sách ưu đãi cho các KHDN hiện hữu sử dụng thêm các SPDV khác của MobiFone.
- Đẩy mạnh công tác bán hàng, phấn đấu hoàn thành kế hoạch SXKD lĩnh vực KHDN năm 2023.

2. Đối tượng khách hàng áp dụng:

- Tất cả các KHDN đang tham gia một trong các sản phẩm dịch vụ của MobiFone có nhu cầu sử dụng thêm các SPDV khác của MobiFone.

3. Hình thức triển khai:

Các doanh nghiệp thuộc đối tượng tại mục 2 các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực (CTKV) thực hiện như sau:

- Đối với các khách hàng doanh nghiệp đang tham gia sử dụng dịch vụ CNTT hoặc nội dung số các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực gửi văn bản về Trung tâm TCTK để khai ưu đãi dịch vụ viễn thông, MobiFiber, cụ thể chi tiết tại mục 4.2/a và 4.2/b.
- Đối với các khách hàng doanh nghiệp đang tham gia sử dụng dịch vụ viễn thông, MobiFiber, nội dung số các CTKV gửi văn bản về Trung tâm CNTT để khai ưu đãi dịch vụ CNTT, cụ thể tại mục 4.2/c.
- Đối với các khách hàng doanh nghiệp đang tham gia sử dụng dịch vụ viễn thông, MobiFiber, CNTT các CTKV gửi văn bản về Trung tâm MDS để khai ưu đãi dịch vụ Nội dung số, cụ thể theo mục 4.2/d.
- Thông tin cụ thể bao gồm:

TT	Tên Doanh nghiệp	Mã số thuế/ GPKD	Mã hợp đồng SPDV hiện hữu	Tên SPDV DN đang sử dụng	SPDV khác DN đăng ký sử dụng thêm

4. Nội dung chính sách:

- Chương trình này chỉ áp dụng cho các doanh nghiệp thuộc đối tượng quy định tại mục (I.2,3), cụ thể như sau:

4.1. *Quy định chính sách bán hàng:*

- Chính sách bán hàng: Thực theo quy định hiện hành của Tổng công ty đối với từng SPDV/lĩnh vực kinh doanh.

4.2. *Các SPDV khác được cung cấp thêm cho khách hàng*

a) *Đối với lĩnh vực Hạ tầng số di động*

Đối tượng thuê bao áp dụng

- Áp dụng thuê bao trả sau KHDN, đấu nối đúng tên các Doanh nghiệp thuộc đối tượng tại mục (I.2,3) được đăng ký các gói cước tại mục (I.4) khi thỏa mãn một trong các điều kiện sau:

- ✓ Thuê bao trả sau phát triển mới, thuê bao MNP chuyển đến mạng MobiFone.
- ✓ Thuê bao trả sau hiện hữu, có tổng doanh thu tài khoản chính mỗi chu kỳ n-1, n-2, n-3 ≤ giá gói cước quy định tại mục (I/4.2/a*) (n là tháng lấy dữ liệu).
- ✓ Thuê bao là trả trước chuyển sang thuê bao trả sau, đồng thời có tổng doanh thu tài khoản chính (trước khi chuyển đổi) mỗi chu kỳ n-1, n-2, n-3 ≤ giá gói cước quy định tại mục (I/4.2/4*) (n là tháng lấy dữ liệu).

Các gói cước triển khai:

STT	Gói cước	Giá gói cước (đồng, đã gồm VAT)		Thời gian ưu đãi (**)	Cách thức đăng ký gói cước
		Quy định cũ	Quy định mới (*)		
1	2MF150	300.000	210.000	06 chu kỳ	Đăng ký qua tin nhắn, cũ pháp: CBO_Tên gói cước gửi 789.
2	MF200	200.000	140.000	06 chu kỳ	
3	MF300	300.000	210.000	06 chu kỳ	
4	6MF150	900.000	630.000	06 chu kỳ	
5	12MF150	1.800.000	1.300.000	12 chu kỳ	
6	12MF200	2.400.000	1.700.000	12 chu kỳ	

- Quy định gia hạn: Khi hết thời gian hưởng ưu đãi (**) các gói cước trên được gia hạn về gói đơn kỳ hoặc dài kỳ với giá gói cước theo quy định hiện hành.
- Quy định về SMS phản hồi: Cập nhật giá gói theo quy định mới trong thời gian hưởng ưu đãi của chương trình, các kịch bản SMS khác theo quy định hiện hành.

b) Đối với dịch vụ MobiFiber:

- Các gói cước sử dụng 12 tháng:

TT	Tên gói	Tốc độ trong nước (Mbps)	Tốc độ quốc tế tối thiểu (Mbps)	Giá gói (Gồm VAT, VNĐ)	Số lượng IP	Số chu kỳ sử dụng
1	FDN150combo	150	1	1,800,000		12 tháng
2	FDN250combo	200	2	2,500,000	1	12 tháng
3	FDN350combo	300	3	4,100,000	1	12 tháng

- Chính sách phát triển thuê bao áp dụng theo quy định hiện hành.

c) Đối với lĩnh vực Giải pháp số:

Sản phẩm, Dịch vụ	Gói cước ưu đãi	Số lượng	Giá gói (VNĐ)	Giá bán hiện hành (VNĐ)
MobiCA	<ul style="list-style-type: none"> - Giá 03 SIM PKI (mua mới và đổi, làm lại SIM): 50.000VND/SIM. - Gói cước chứng thư số đăng ký mới sử dụng trong 01 năm: 399.000VND/SIM. 	3	1.347.000	1.494.000
MobiFone Invoice	Gói E-300: 300 hóa đơn	300	240.000	270.000
MobiFone eContract	Gói eContract_100: 100 tài liệu	100	540.000	550.000

- Quy định khác: áp dụng theo quy định hiện hành của các sản phẩm, dịch vụ.

d) Đối với lĩnh vực Nội dung số:

Sản phẩm, Dịch vụ	Gói cước ưu đãi
SMS Brandname	<ul style="list-style-type: none"> - Giảm 30% giá cước SMS Brandname CSKH nội mạng - Cước SMS Brandname ngoại mạng, Phí khai báo, duy trì brandname giữ nguyên theo quy định hiện hành của dịch vụ

- Điều kiện: Ngoài các điều kiện nêu trên thì KHDN chưa sử dụng dịch vụ SMS Brandname

5. Thời gian triển khai: 6 tháng kể từ 01/4/2023.

6. Phạm vi triển khai: Toàn quốc

II.Tổ chức thực hiện

1. Ban Khách hàng doanh nghiệp:

- Chủ trì điều hành các đơn vị thực hiện.

2. Ban Công nghệ thông tin:

- Chủ trì điều hành các đơn vị kỹ thuật thực hiện và triển khai các chương trình theo quy định tại công văn này.

3. Ban Tuyên giáo – Truyền thông:

- Chủ trì công tác truyền thông, hướng dẫn đơn vị thực hiện triển khai các chương trình truyền thông bán hàng.

4. Trung tâm Tính cước và Thanh toán MobiFone, Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone, Trung tâm Dịch vụ số MobiFone:

- Chủ trì khai báo, thực hiện các nội dung trên khác hệ thống có liên quan đảm bảo theo quy định tại mục (I).
- Hướng dẫn các Công ty Khu vực thực hiện đấu nối.
- Cập nhật danh sách đối tượng tập thuê bao được đăng ký các gói cước quy định tại mục (I) cho các Công ty khu vực để thực hiện truyền thông, tiếp cận bán hàng trước ngày 25 hàng tháng.
- Cập nhật số liệu trên các hệ thống báo cáo có liên quan và thực hiện báo cáo số liệu theo yêu cầu của Tổng công ty.

5. Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực:

- Giao Giám đốc các Công ty Khu vực chịu trách nhiệm trước Lãnh đạo Tổng công ty về việc rà soát tập KHDN đủ điều kiện tham gia chương trình quy định tại mục (I). Trường hợp triển khai không đúng đối tượng của chương trình yêu cầu Công ty Khu vực truy thu toàn bộ chi phí phát triển thuê bao và chi phí bán hàng khác (nếu có).
- Chủ trì triển khai, xây dựng các chương trình bán hàng, tiếp cận các doanh nghiệp trên địa bàn đảm bảo đúng quy định của Tổng công ty.

- Chịu trách nhiệm quản lý, triển khai gói cước đúng địa bàn, ban hành quy định triển khai nội bộ tại địa bàn để đảm bảo triển khai đúng đối tượng, không làm ảnh hưởng đến sản xuất kinh doanh của đơn vị khác trên toàn Tổng công ty.
- Chủ trì chăm sóc khách hàng và giải quyết khiếu nại tại địa bàn.
- Báo cáo kết quả thực hiện theo yêu cầu của Tổng công ty.

6. Các đơn vị khác:

- Phối hợp trong quá trình triển khai thực hiện theo chức năng nhiệm vụ.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị triển khai theo nội dung quy định nêu trên. Trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc đề nghị phản ánh về Tổng công ty (Ban Khách hàng doanh nghiệp) để kịp thời phối hợp giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Cường – TGĐ (để b/c);
- A. Nam – PTGĐ;
- Lưu: VT, KHDN.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Bùi Sơn Nam

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	07/04/2022 13:09:45	-
2	Đỗ Xuân Thắng	Trưởng ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	07/04/2022 13:08:45	Kính trình
3	Nguyễn Thành Công	Trưởng ban - Ban Khách hàng cá nhân	07/04/2022 13:02:11	-

Doãn Văn Hướng hướng.doanvan@mobifone.vn huong.doanvan@mobifone.vn 29/04/2022 15:29:19

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 1471/MOBIFONE-KHDN-KHCN

V/v điều chỉnh chính sách kinh doanh dịch vụ
MobiCA trên USB Token

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 7 tháng 4 năm 2022

Kính gửi:

- Ban Khách hàng doanh nghiệp;
- Ban Khách hàng cá nhân;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Kế hoạch – Chiến lược;
- Ban Tài chính – Kế toán;
- Ban Chăm sóc khách hàng;
- Ban Tuyên giáo – Truyền thông;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1,2,3,4,5,6,7,8,9.

Căn cứ Quyết định số 1493/QĐ-MOBIFONE ngày 03/10/2019 của Lãnh đạo Tổng công ty về việc cung cấp Dịch vụ Xác thực và Cung cấp chứng thư số (MobiCA);

Căn cứ phê duyệt của lãnh đạo Tổng công ty tại văn bản số 66/TTr-KHDN-KHCN ngày 06/04/2022 về việc đề xuất điều chỉnh chính sách kinh doanh dịch vụ Xác thực và Cung cấp chứng thư số (MobiCA) trên USB Token;

Nhằm đẩy mạnh sản xuất kinh doanh dịch vụ MobiCA trên USB Token và tăng sự cạnh tranh của MobiFone trong lĩnh vực Xác thực và Cung cấp chứng thư số, Tổng công ty yêu cầu các đơn vị triển khai các nội dung, cụ thể như sau:

I. NỘI DUNG

1. Điều chỉnh chính sách kinh doanh dịch vụ MobiCA trên USB Token:

1.1 Đối với khách hàng tổ chức/doanh nghiệp

Giá dịch vụ (đã bao gồm VAT)				Giá dịch vụ điều chỉnh với mức chiết khấu thương mại 15% (đã bao gồm VAT)			
Thời gian sử dụng	1 năm	2 năm	3 năm	Thời gian sử dụng	1 năm	2 năm	3 năm
Giá đăng ký mới dịch vụ (VNĐ)	1.826.000	2.741.000	3.109.000	Giá đăng ký mới dịch vụ (VNĐ)	1.552.100	2.329.850	2.642.650
Giá gia hạn dịch vụ (VNĐ)	1.276.000	2.191.000	2.909.000	Giá gia hạn dịch vụ (VNĐ)	1.084.600	1.862.350	2.472.650
Quy định chủ động áp dụng giá cước hiện hành: Phí hòa mạng và phí gia hạn dịch vụ Chứng thực chữ ký số MobiCA trên USB Token có biên độ thay đổi 15% so với bảng giá trên. Các đơn vị có thể linh hoạt điều chỉnh giá gói trong khoảng 15% tùy tình hình thực tế triển khai tại địa bàn và khác hàng.				Quy định áp dụng giá cước điều chỉnh: Các đơn vị triển khai cung cấp theo giá cước bảng giá trên tại địa bàn cả nước.			

- Quy định khác: theo quy định hiện hành của dịch vụ.

1.2 Đối với khách hàng cá nhân, cá nhân thuộc tổ chức doanh nghiệp

Giá dịch vụ (đã bao gồm VAT)				Giá dịch vụ điều chỉnh với mức chiết khấu thương mại 15% (đã bao gồm VAT)			
Thời gian sử dụng	1 năm	2 năm	3 năm	Thời gian sử dụng	1 năm	2 năm	3 năm
Giá đăng ký mới dịch vụ (VNĐ)	880.000	1.210.000	1.540.000	Giá đăng ký mới dịch vụ (VNĐ)	748.000	1.028.500	1.309.000
Giá gia hạn dịch vụ (VNĐ)	550.000	880.000	1.210.000	Giá gia hạn dịch vụ (VNĐ)	467.500	748.000	1.028.500

- Quy định khác: theo quy định hiện hành của dịch vụ.

2. Thời gian áp dụng: Từ 15/04/2022.

3. Phạm vi áp dụng: toàn quốc.

II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Khách hàng doanh nghiệp

- Điều hành các đơn vị thống nhất triển khai kinh doanh dịch vụ;
- Chủ trì đề xuất các cơ chế, chính sách kinh doanh phù hợp theo tình hình kinh doanh, thị trường.

2. Ban Khách hàng cá nhân

- Hướng dẫn các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực đẩy mạnh kinh doanh theo chính sách ban hành;
- Phối hợp Ban Khách hàng doanh nghiệp đề xuất các cơ chế, chính sách kinh doanh phù hợp theo tình hình kinh doanh, thị trường.

3. Ban Công nghệ thông tin

- Chủ trì chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị triển khai công tác kỹ thuật, xử lý sự cố, bảo hành/sửa chữa các tính năng giải pháp cho phù hợp với tình hình thực tế và nhu cầu kinh doanh;
- Chủ trì quản lý kỹ thuật, bảo mật, an toàn thông tin hệ thống dịch vụ;
- Theo dõi kết quả triển khai, nghiên cứu và định hướng phát triển công nghệ cho sản phẩm.

4. Ban Tài chính – Kế toán

- Chủ trì chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị về công tác hạch toán kế toán.

5. Ban Kế hoạch – Chiến lược

- Chủ trì chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị về công tác ghi nhận doanh thu, chi phí theo quy định.

6. Ban Chăm sóc khách hàng

- Chủ trì chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị tiếp nhận, xử lý khiếu nại từ khách hàng trong quá trình triển khai (nếu có).

7. Ban Tuyên giáo – Truyền thông

- Chủ trì truyền thông cho dịch vụ MobiCA trên USB Token trên các kênh sẵn có, mua ngoài.

8. Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone

- Thực hiện điều chỉnh thỏa thuận hợp tác cung cấp dịch vụ (nếu có) với đối tác NewTel theo chính sách ban hành. Hoàn thành trước ngày 15/04/2022;
- Thực hiện điều chỉnh hệ thống Market Place và các hệ thống dịch vụ MobiCA liên quan (nếu có) phục vụ kinh doanh theo chính sách ban hành. Hoàn thành trước ngày 15/04/2022;
- Chủ trì hướng dẫn các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực thực hiện khai báo trên hệ thống. Hoàn thành trước ngày 15/04/2022;

- Phối hợp với đối tác vận hành hệ thống, giám sát chất lượng dịch vụ đảm bảo cung cấp hệ thống hoạt động ổn định 24/7.
- Là đầu mối giám sát hiệu quả kinh doanh, chênh lệch thu-chi của dịch vụ và tiếp nhận, điều phối, quản lý tiến độ và xử lý các công việc phát sinh theo quy định khi có thông báo, phản ánh từ các đơn vị;
- Phối hợp với Ban Tuyên giáo – Truyền thông thực hiện truyền thông, quảng bá dịch vụ trên các kênh sẵn có, mua ngoài;
- Xây dựng, đề xuất điều chỉnh cơ chế, chính sách kinh doanh phù hợp với thực tế, đảm bảo tuân thủ quy định của Tổng công ty và tối đa lợi ích cho MobiFone;
- Định kỳ đối soát, tổng hợp, báo cáo Tổng công ty (Ban Kế hoạch chiến lược) chi tiết về phần doanh thu tương ứng tại từng đơn vị để ghi nhận doanh thu cho các đơn vị theo quy định.

9. Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9

- Triển khai đầy mạnh kinh doanh dịch vụ MobiCA trên USB Token tại địa bàn;
- Chủ trì đàm phán, ký kết hợp đồng với khách hàng tại địa bàn, thực hiện các thủ tục đối soát, thanh quyết toán và khai báo thông tin khách hàng, hợp đồng lên hệ thống Market Place theo quy định;
- Là đầu mối trực tiếp tiếp nhận phản ánh, khiếu nại trực tiếp từ khách hàng và thông báo, chuyển về cho Trung tâm CNTT xử lý theo quy định.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị khẩn trương thực hiện. Trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc, đề nghị liên hệ Tổng công ty - Ban Khách hàng doanh nghiệp, Ban Khách hàng cá nhân và Ban Công nghệ thông tin để phối hợp giải quyết./.

Noi nhận:

- Như trên;
- A.Cường – TGĐ (để b/c);
- A.Nam – PTGĐ;
- Lưu: VT, KHDN, KHCN.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Bùi Sơn Nam

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Vĩnh Tuấn Bảo	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	23/09/2022 15:23:05	-
2	Trần Minh Cường	Phó Ban - Ban Công nghệ thông tin	23/09/2022 15:19:48	Kính trình A.Bảo đã bổ sung thêm nội dung phần mềm eContract Version 1.0 vào văn bản

Số: 1553/QĐ-MOBIFONE

Hà Nội, ngày 23 tháng 9 năm 2022

QUYẾT ĐỊNH

Về việc đưa Giải pháp MobiFone eContract (version 1.0) vào khai thác chính thức

TỔNG GIÁM ĐỐC TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG MOBIFONE

Căn cứ Quyết định số 1798/QĐ-BTTTT ngày 01/12/2014 của Bộ trưởng Bộ Thông tin và Truyền thông về việc thành lập Tổng công ty Viễn thông MobiFone trên cơ sở tổ chức lại Công ty TNHH một thành viên Thông tin di động;

Căn cứ Quyết định số 45/QĐ-UBQLV ngày 22/02/2021 của Chủ tịch Ủy ban Quản lý vốn nhà nước tại Doanh nghiệp về việc Ban hành Điều lệ tổ chức và hoạt động của Tổng công ty Viễn thông MobiFone;

Căn cứ Quyết định số 1155/QĐ-MOBIFONE ngày 07/07/2021 của Tổng giám đốc Tổng công ty ban hành phân công nhiệm vụ giữa Tổng giám đốc và các Phó Tổng giám đốc Tổng công ty viễn thông MobiFone;

Xét đề nghị của Trưởng Ban Công nghệ thông tin.

QUYẾT ĐỊNH:

Điều 1. Chính thức đưa Giải pháp MobiFone eContract (version 1.0) vào khai thác chính thức. Nội dung chi tiết tại Phụ lục kèm theo.

Điều 2. Thời gian cung cấp dịch vụ: kể từ khi Quyết định này có hiệu lực.

Điều 3. Trưởng các Ban, Văn phòng, Phòng chức năng Tổng công ty, các đơn vị trực thuộc Tổng công ty chịu trách nhiệm thi hành Quyết định này./.

Noi nhận:

- Nhu Điều 3;
- HĐTV (để b/c);
- Ban TGĐ;
- Lưu: VT, CNTT.



Vinh Tuấn Bảo

Phụ lục

DANH SÁCH CÁC TÍNH NĂNG CỦA GIẢI PHÁP MOBIFONE ECONTRACT VERSION 1.0

(Kèm theo Quyết định số 1553/QĐ-MOBIFONE ngày 23 tháng 9 năm 2022
của Tổng giám đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

1. Tên giải pháp: MobiFone eContract
2. Link hệ thống: <https://econtract.mobifone.vn/>
3. Các tính năng của giải pháp MobiFone eContract:

STT	Tên tính năng
1	Quản lý xác thực người dùng
2	Quản lý tổ chức sử dụng dịch vụ
3	Quản lý khai gói dịch vụ cho tổ chức
4	Quản lý gói dịch vụ
5	Quản lý thông báo
6	Quản lý hợp đồng đơn lẻ
7	Quản lý hợp đồng theo lô
8	Thiết lập luồng ký kết hợp đồng
9	Chia sẻ, Sao chép, huỷ hợp đồng
10	Quản lý hợp đồng liên quan
11	Quản lý người dùng
12	Quản lý cây tổ chức của khách hàng
13	Quản lý vai trò
14	Quản lý loại hợp đồng
15	Quản lý mẫu hợp đồng
16	Quản lý phát hành và chia sẻ mẫu hợp đồng
17	Chức năng cho người xem xét hợp đồng
18	Chức năng cho người điều phối hợp đồng
19	Chức năng cho người ký hợp đồng
20	Chức năng cho văn thư

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	10/05/2022 15:12:58	-
2	Nguyễn Quang Thông	Phó Ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	09/05/2022 20:44:47	Ban KHDN, Ban CNQLM, Ban CNTT đồng kính trình Anh!
3	Lã Thành Trung	Trưởng ban - Ban Công nghệ và quản lý mạng	09/05/2022 20:34:11	-
4	Trần Minh Cường	Phó Ban - Ban Công nghệ thông tin	09/05/2022 14:03:55	-

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 1969/MOBIFONE-KHDN-CNTT-CNQLM

Hà Nội, ngày 10 tháng 5 năm 2022

V/v hướng dẫn triển khai kinh doanh dịch vụ Cloud
cho khách hàng doanh nghiệp

Kính gửi:

- Ban Khách hàng doanh nghiệp;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Công nghệ & quản lý mạng;
- Ban Kế hoạch – chiến lược;
- Trung tâm Quản lý, điều hành mạng (NOC);
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Trung tâm Viễn thông quốc tế MobiFone;
- Trung tâm Dịch vụ số MobiFone;
- Các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực 1,2,3,4,5,6,7,8,9.

Căn cứ Quyết định số 458/QĐ-HĐTV ngày 14/03/2022 của Hội đồng thành viên
Tổng công ty về việc bổ sung chức năng, nhiệm vụ của các đơn vị thuộc Tổng công ty trong
lĩnh vực Cloud;

Căn cứ văn bản số 997/MOBIFONE-TCCB ngày 15/03/2022 của Lãnh đạo Tổng
công ty về việc giao nhiệm vụ cho các đơn vị triển khai chức năng, nhiệm vụ trong lĩnh vực
Cloud;

Căn cứ văn bản số 1106/MOBIFONE-KHDN-KHCN-CNTT-CNQLM ngày
21/03/2022 của Lãnh đạo Tổng công ty về việc giao nhiệm vụ triển khai kinh doanh Cloud
IaaS trong 6 tháng đầu năm 2022;

Căn cứ chỉ đạo của Lãnh đạo Tổng công ty tại thông báo số 1820/TB-MOBIFONE
ngày 28/04/2022 về việc kết luận cuộc họp Báo cáo phương án kinh doanh dịch vụ Cloud;

Nhằm đẩy mạnh thực hiện kế hoạch sản xuất kinh doanh dịch vụ Cloud IaaS cho
khách hàng doanh nghiệp năm 2022, Tổng công ty hướng dẫn, chỉ đạo các đơn vị triển khai
các nội dung cụ thể như sau:

I. QUY ĐỊNH TRIỂN KHAI

- Đơn vị triển khai:** Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone, Trung tâm Viễn thông
quốc tế MobiFone và Trung tâm Dịch vụ số MobiFone.
- Đối tượng khách hàng:** Khách hàng doanh nghiệp cả nước.

3. Nhóm dịch vụ Cloud triển khai: Hạ tầng như một dịch vụ (IaaS), Nền tảng như một dịch vụ (PaaS) và Phần mềm như một dịch vụ (SaaS).

4. Khái niệm các nhóm dịch vụ Cloud:

Nhóm dịch vụ Cloud	IaaS	PaaS	SaaS
Định nghĩa	Hạ tầng như một dịch vụ (tiếng Anh: Infrastructure as a service), gọi tắt là IaaS , là một dịch vụ điện toán đám mây trong đó MobiFone thông qua Internet cung cấp cơ sở hạ tầng CNTT (mạng, máy chủ, hệ điều hành, lưu trữ) một cách linh hoạt cho khách hàng sử dụng để phát triển các phần mềm, nền tảng của khách hàng trên đó.	Nền tảng như một dịch vụ (tiếng Anh: Platform as a service), gọi tắt là PaaS , là một dịch vụ điện toán đám mây trong đó MobiFone sẽ cung cấp các nền tảng, môi trường hoàn chỉnh cho phép khách hàng thông qua Internet phát triển, quản lý các ứng dụng, sản phẩm phần mềm theo nhu cầu. Khách hàng có thể nhanh chóng và dễ dàng phát triển ứng dụng, phần mềm mà không cần quan tâm tới việc dựng, cài đặt hạ tầng phần cứng như máy chủ, hệ điều hành, lưu trữ, mạng, CSDL hay môi trường cần thiết cho việc phát triển sản phẩm.	Phần mềm như một dịch vụ (tiếng Anh: Software as a service), gọi tắt là SaaS , là một dịch vụ điện toán đám mây trong đó MobiFone sẽ cung cấp các sản phẩm phần mềm hoặc ứng dụng hoàn chỉnh, được quản lý và vận hành bởi MobiFone. Khách hàng có thể truy cập, sử dụng phần mềm hoặc ứng dụng trực tiếp trên Internet.
Thành phần	Ứng dụng (Applications)	Ứng dụng (Applications)	Ứng dụng (Applications)
	Dữ liệu (Data)	Dữ liệu (Data)	Dữ liệu (Data)
	Thời gian chạy, hoạt động (Runtime)	Thời gian chạy, hoạt động (Runtime)	Thời gian chạy, hoạt động (Runtime)
	Phần mềm trung gian (Middleware)	Phần mềm trung gian (Middleware)	Phần mềm trung gian (Middleware)
	Hệ điều hành (O/S)	Hệ điều hành (O/S)	Hệ điều hành (O/S)
	Ảo hóa (Virtualization)	Ảo hóa (Virtualization)	Ảo hóa (Virtualization)
	Máy chủ (Servers)	Máy chủ (Servers)	Máy chủ (Servers)
	Lưu trữ (Storage)	Lưu trữ (Storage)	Lưu trữ (Storage)
	Kết nối mạng (Networking)	Kết nối mạng (Networking)	Kết nối mạng (Networking)
	Ghi chú:		
<ul style="list-style-type: none"> Thành phần MobiFone cung cấp, vận hành và quản lý. Thành phần khách hàng tự phát triển, vận hành và quản lý. 			

5. Quy định triển khai:

- Trung tâm VTQT quản lý, phát triển và kinh doanh các sản phẩm, dịch vụ, giải pháp Cloud IaaS.
- Trung tâm CNTT quản lý, phát triển và kinh doanh các sản phẩm, dịch vụ, giải pháp Cloud PaaS và SaaS của Trung tâm CNTT.
- Trung tâm MDS quản lý, phát triển và kinh doanh các sản phẩm, dịch vụ, giải pháp Cloud PaaS và SaaS của Trung tâm MDS.

6. Kênh bán hàng:

- Nhân viên Bán hàng /Đại lý của Trung tâm VTQT/CNTT/MDS.
- Nhân viên Bán hàng /Đại lý của các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực.

7. Ghi nhận doanh thu:

- Giao Ban KH-CL chủ trì điều chỉnh cây doanh thu – chi phí của dịch vụ Cloud nói riêng và các dịch vụ của Tổng công ty Viễn thông MobiFone nói chung theo quy định.
- Ban KH-CL chủ trì, các đơn vị liên quan phối hợp để báo cáo Lãnh đạo Tổng công ty phê duyệt, ban hành trước 31/05/2022.

II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Khách hàng doanh nghiệp

- Hướng dẫn các đơn vị, giải quyết vướng mắc trong quá trình triển khai.
- Theo dõi công tác triển khai tại các đơn vị và đề xuất các chính sách điều chỉnh phù hợp theo tình hình thực tế kinh doanh dịch vụ Cloud.

2. Ban Công nghệ thông tin, Ban Công nghệ và quản lý mạng

- Hướng dẫn các đơn vị phát triển sản phẩm, kỹ thuật, hệ thống liên quan nhằm đáp ứng nhu cầu kinh doanh dịch vụ Cloud.
- Phối hợp với các đơn vị liên quan để thẩm định phương án kỹ thuật, công nghệ triển khai cung cấp dịch vụ Cloud.

3. Ban Kế hoạch – chiến lược

- Chủ trì điều chỉnh cây doanh thu – chi phí của dịch vụ Cloud nói riêng và các dịch vụ của Tổng công ty Viễn thông MobiFone nói chung theo nội dung tại mục I.7 nói trên.
- Chủ trì hướng dẫn các đơn vị công tác ghi nhận doanh thu, chi phí liên quan đến dịch vụ Cloud nhóm IaaS thời điểm trước và sau bàn giao theo quy định.

- Chủ trì xây dựng, đề xuất cơ chế giao kê hoạch, chỉ tiêu công nghệ, phát triển sản phẩm và sản xuất kinh doanh...đối với lĩnh vực Cloud cho các đơn vị phù hợp với chức năng, nhiệm vụ các đơn vị và thúc đẩy kinh doanh dịch vụ Cloud của MobiFone.

4. Trung tâm Quản lý, điều hành mạng (NOC) và các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực 1,2,3,4,5,6,7,8,9.

- Phối hợp các đơn vị triển khai các nội dung tại mục I.

5. Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone, Trung tâm Viễn thông quốc tế MobiFone và Trung tâm Dịch vụ số MobiFone

- Chủ trì triển khai các nội dung tại mục I.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị khẩn trương thực hiện. Trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc, đề nghị liên hệ Tổng công ty để phối hợp giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
 - A.Cường – TGĐ (để b/c);
 - A.Bảo – PTGĐ (để p/h c/d);
 - Lưu: VT, KHDN, CNTT, CNQLM.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Bùi Sơn Nam

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	02/06/2020 10:37:22	-
2	Đỗ Xuân Thắng	Trưởng ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	02/06/2020 10:34:56	Ban KHDN và KHCN đồng trình
3	Nguyễn Thành Công	Trưởng ban - Ban Khách hàng cá nhân	02/06/2020 09:57:20	-

Trần Minh Đạt dat.tranminh@mobifone.vn dat.tranminh 03/06/2020 17:27:55

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 2673/MOBIFONE-KHDN-KHCN

V/v giao nhiệm vụ triển khai thử nghiệm Sim PKI và xây dựng quy trình đổi SIM PKI của Ban Cơ yếu Chính phủ

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 2 tháng 6 năm 2020

Kính gửi:

- Ban Khách hàng doanh nghiệp;
- Ban Công nghệ và quản lý mạng;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Khách hàng cá nhân;
- Trung tâm Tính cước và Thanh toán MobiFone;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Trung tâm Quản lý, điều hành mạng (NOC);
- Trung tâm Dịch vụ Đa phương tiện và Giá trị Gia tăng MobiFone;
- Trung tâm Viễn thông quốc tế MobiFone;
- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1.

Căn cứ Công văn số 1368/MOBIFONE-KHDN ngày 27/03/2020 của Lãnh đạo Tổng công ty về việc cung cấp thông số kỹ thuật 3000 SIM kết nối với Ban Cơ yếu Chính phủ (đợt 1);

Nhằm nhanh chóng cung cấp dịch vụ viễn thông và ký số trên SIM PKI của Ban Cơ yếu Chính phủ cho các khách hàng sử dụng mạng MobiFone, Tổng Công ty có ý kiến chỉ đạo các đơn vị thực hiện nội dung sau:

I. Định nghĩa SIM PKI của Ban Cơ yếu Chính phủ (BCYCP):

- SIM PKI là loại SIM tích hợp chữ ký số dùng để xác thực trong các công việc, nhiệm vụ liên quan.
- SIM PKI của BCYCP sẽ được BCYCP nhập và quản lý dựa theo các thông số kỹ thuật do MobiFone cung cấp. Trong quá trình cung cấp dịch vụ cho khách hàng:
 - BCYCP sẽ thực hiện các thủ tục theo quy định của nhà nước để quản lý người sử dụng SIM PKI, đồng thời chuyển trực tiếp SIM PKI cho khách hàng và cung cấp dịch vụ chữ ký số.

- MobiFone hỗ trợ các thủ tục theo quy định của Tổng công ty và thực hiện đấu nối, thay sim để cung cấp dịch vụ viễn thông cho khách hàng.

II. Nội dung triển khai:

1. Thủ nghiệm kỹ thuật khả năng đáp ứng các dịch vụ viễn thông của SIM PKI theo kịch bản tại Phụ lục I kèm theo và báo cáo kết quả.
2. Xây dựng quy trình phối hợp đấu nối, đổi SIM PKI và quản lý thuê bao sử dụng SIM PKI dựa trên Serial SIM do BCYCP cung cấp cho khách hàng.
3. Thời gian hoàn thành: **11/06/2020**.

III. Phân công nhiệm vụ các đơn vị:

1. Ban Khách hàng doanh nghiệp (Ban KHDN):

- Là đầu mối làm việc với BCYCP tiếp nhận file dữ liệu gồm 10 SIM PKI để thực hiện thử nghiệm.
- Chủ trì bàn giao SIM PKI cho các đơn vị triển khai thử nghiệm và thu hồi sau quá trình thử nghiệm.
- Tổng hợp kết quả thử nghiệm và báo cáo Lãnh đạo Tổng công ty trước ngày **13/06/2020**.
- Chủ trì xây dựng quy trình phối hợp Ban Cơ yếu Chính phủ để cung cấp dịch vụ qua các kênh của MobiFone.
- Chủ trì hướng dẫn các đơn vị trong quá trình triển khai cung cấp dịch vụ.

2. Ban Khách hàng cá nhân:

- Phối hợp Ban KHDN xây dựng quy trình phối hợp Ban Cơ yếu Chính phủ.
- Phối hợp Ban KHDN hướng dẫn các đơn vị trong quá trình triển khai cung cấp dịch vụ.

3. Ban Công nghệ và quản lý mạng:

- Chủ trì chỉ đạo các đơn vị triển khai các nội dung kỹ thuật để thử nghiệm SIM PKI tại Mục II.1, và báo cáo Lãnh đạo Tổng công ty trước ngày **11/06/2020**.

4. Ban Công nghệ thông tin:

- Hướng dẫn Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone các nội dung thử nghiệm về mặt tính cước.

5. Trung tâm Tính cước và thanh khoản MobiFone (TT TC&TK):

- Tiếp nhận bàn giao file dữ liệu SIM từ Ban KHDN để thực hiện đấu nối trên hệ thống đấu SIM tập trung.
- Chủ trì triển khai các nội dung thử nghiệm về mặt tính cước.
- Gửi báo cáo về Ban KHDN để tổng hợp trước ngày **11/06/2020**.

6. Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone (TT CNTT):

- Là đầu mối phối hợp giữa MobiFone và BCYCP về các dịch vụ ký số sử dụng SIM PKI.
- Chủ trì thực hiện thử nghiệm dịch vụ ký số trên SIM PKI theo nội dung tại Mục II.1, gửi báo cáo về Ban KHDN để tổng hợp trước ngày **11/06/2020**.

7. Trung tâm Quản lý, điều hành mạng (NOC):

- Chủ trì thử nghiệm các tính năng kỹ thuật của SIM PKI và các dịch vụ viễn thông theo nội dung tại Mục II.1 và báo cáo kết quả, đảm bảo SIM PKI sử dụng các dịch vụ của MobiFone như SIM hiện hành.
- Gửi báo cáo về Ban KHDN để tổng hợp trước ngày **11/06/2020**.

8. Trung tâm Dịch vụ Đa phương tiện và Giá trị Gia tăng MobiFone (TT VAS):

- Chủ trì thử nghiệm các dịch vụ giá trị gia tăng trên SIM PKI theo nội dung tại Mục II.1 và báo cáo kết quả về Ban KHDN trước ngày **11/06/2020**.

9. Trung tâm Viễn thông quốc tế MobiFone (TT VTQT):

- Chủ trì thử nghiệm các dịch vụ viễn thông quốc tế, chuyển vùng quốc tế trên SIM PKI theo nội dung tại Mục II.1 và báo cáo kết quả về Ban KHDN trước ngày **11/06/2020**.

10. Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1 (CTKV1):

- Thực hiện cấp số MSISDN cho 10 SIM PKI và 10 thẻ cào (mệnh giá mỗi thẻ 100.000 VNĐ) cho các đơn vị để triển khai thử nghiệm theo phân bổ tại Phụ lục 1 kèm theo. Thời gian hoàn thành: trước ngày **03/06/2020**.

- Triển khai các nhiệm vụ theo nội dung tại Mục II.1 và báo cáo kết quả.

Lãnh đạo Tổng Công ty yêu cầu các đơn vị nhanh chóng triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai nếu có vướng mắc, đề nghị liên hệ Ban Khách hàng doanh nghiệp, Ban Khách hàng cá nhân để phối hợp giải quyết./.

№i nhn:

- Như trên;
- A.Cường – TGĐ (để b/c);
- A.Bảo – PTGĐ (để b/c);
- A.Nam – PTGD;
- Lưu: KHDN (linh.nt).

KT. TNG GIÁM ĐỐC

PH TNG GIM ĐC



Bu Sn Nam

Ký bởi: Tổng công ty Viễn thông MobiFone
Ngày Ký: 02/06/2020 11:31:53

Phụ lục I
Kịch bản thử nghiệm SIM PKI

(Kèm theo văn bản số 2673/MOBIFONE-KHDN-KHCN ngày 2/6/2020)

1. Kế hoạch thử nghiệm

- Số lượng SIM thử nghiệm: 10 SIM trả trước, tài khoản 0 đồng (10 SIM vật lý do BCYCP cung cấp, CTKV1 cung cấp số MSISDN và thẻ cào).
- Thời hạn sử dụng: 01/06/2020 – 31/07/2020.
- Chi tiết phân bổ:

STT	Đơn vị	SIM	Serial	Thẻ cào 100.000 đ
1	Ban KHDN	1	8401200412000741	1 thẻ
2	TT NOC	2	8401200412000640 8401200412000888	2 thẻ
3	TT VTQT	2	8401200412001212 8401200412001075	2 thẻ
4	TT CNTT	2	8401200412000195 8401200412001411	2 thẻ
5	TT VAS	1	8401200412001666	1 thẻ
6	TT TC&TK	1	8401200412001825	1 thẻ
7	CTKV1	1	8401200412000340	1 thẻ
Tổng		10		10 thẻ

2. Kịch bản thử nghiệm

a. Thử nghiệm với thuê bao mới

STT	Kịch bản thử nghiệm	Kết quả thử nghiệm	Đánh giá (Đạt/Không đạt)
1	Khả năng nhập mạng MobiFone		
2	Khả năng thực hiện và nhận cuộc gọi		

STT	Kịch bản thử nghiệm	Kết quả thử nghiệm	Đánh giá (Đạt/Không đạt)
3	Khả năng nhắn tin và nhận tin nhắn		
4	Khả năng truy cập data qua GPRS/3G/4G		
5	Khả năng trả cứu USSD		
6	Khả năng kích hoạt, đăng ký/hủy các tiện ích trên Liveinfo		
7	Khả năng sử dụng các dịch vụ VTQT		
8	Khả năng tính cước		
9	Khả năng triển khai chữ ký số trên SIM		

b. Thử nghiệm với thuê bao đang sử dụng

STT	Kịch bản thử nghiệm	Kết quả thử nghiệm	Đánh giá (Đạt/Không đạt)
1	Khả năng nhập mạng MobiFone		
2	Khả năng thực hiện và nhận cuộc gọi		
3	Khả năng nhắn tin và nhận tin nhắn		
4	Khả năng truy cập data qua GPRS/3G/4G		

STT	Kịch bản thử nghiệm	Kết quả thử nghiệm	Đánh giá (Đạt/Không đạt)
5	Khả năng trả cứu USSD		
6	Khả năng kích hoạt, đăng ký/hủy các tiện ích trên Liveinfo		
7	Khả năng sử dụng các dịch vụ VTQT		
8	Khả năng tính cước		
9	Khả năng triển khai chữ ký số trên SIM		

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	09/06/2021 11:13:59	-
2	Nguyễn Thành Công	Trưởng ban - Ban Khách hàng cá nhân	08/06/2021 15:09:54	Kính trình anh

Trần Minh Đạt dat.tranminh@mobi.vn dat.tranminh@mobi.vn 08/08/2021 15:23:24

Số: 3004/MOBIFONE-KHCN
V/v triển khai thử nghiệm dịch vụ
mobiDrive trên mạng MobiFone

Hà Nội, ngày 9 tháng 6 năm 2021

Kính gửi:

- Ban Khách hàng cá nhân;
- Ban Công nghệ và quản lý mạng;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Kế hoạch - Chiến lược;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Trung tâm Quản lý, điều hành mạng (NOC);
- Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Trung tâm Dịch vụ số MobiFone.

Căn cứ phê duyệt của Lãnh đạo Tổng công ty tại tờ trình số 683/TTr-KHCN ngày 27/05/2021 về việc phê duyệt chủ trương triển khai thử nghiệm dịch vụ mobiDrive trên mạng MobiFone;

Tổng giám đốc chỉ đạo các đơn vị phối hợp triển khai thử nghiệm dịch vụ mobiDrive trên mạng MobiFone, cụ thể như sau:

I. NỘI DUNG PHÊ DUY:

1. Nội dung công việc: triển khai thử nghiệm dịch vụ mobiDrive trên mạng MobiFone

2. Mô hình hợp tác

- Tên công ty: **Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC**
- Địa chỉ: Tòa CMC, 11 Duy Tân, Phường Dịch Vọng Hậu, Quận Cầu Giấy, Thành phố Hà Nội

3. Tỷ lệ phân chia doanh thu

- Căn cứ Quyết định số 1525/QĐ-MOBIFONE ngày 09/10/2019 về việc ban hành quy định về hợp tác kinh doanh dịch vụ đa phương tiện và giá trị gia tăng trên mạng thông tin di động MobiFone;
- MobiDrive là dịch vụ đóng về kênh phân phối, theo đó MobiFone tham gia dưới vai trò là đơn vị phân phối, truyền thông, bán hàng và chăm sóc khách hàng.

- Theo mục 7.2.2. Dịch vụ đóng góp về kênh phân phối, thuộc Quyết định số 1525/QĐ-MOBIFONE ngày 09/10/2019, tỷ lệ phân chia doanh thu thực thu từ khách hàng như sau:

Tỷ lệ phân chia doanh thu thực thu	MobiFone	Đối tác
Kể từ khi chính thức cung cấp	30%	70%

4. Trách nhiệm hai bên:

Nội dung triển khai	Trách nhiệm các bên	
	MOBIFONE	CMC
SẢN PHẨM		
Phát triển giải pháp		x
Chịu trách nhiệm cung cấp nội dung cho sản phẩm dịch vụ (phần mềm, phần cứng)		x
HẠ TẦNG		
Cung cấp hạ tầng lưu trữ điện toán đám mây		x
Đảm bảo hạ tầng kết nối cho sản phẩm dịch vụ	x	x
PHÂN PHỐI BÁN HÀNG & PR MARKETING		
Thực hiện triển khai công tác kinh doanh, PR & Marketing cho sản phẩm dịch vụ	x	
THANH TOÁN		
Thực hiện thu hồi thanh toán từ khách hàng sau khi ký kết hợp đồng và cung cấp sản phẩm dịch vụ	x	
CHĂM SÓC KHÁCH HÀNG VÀ HẬU MÃI		
Hỗ trợ, tư vấn, giải quyết phản ánh của khách hàng	x	x
Quản lý vận hành khai thác sản phẩm dịch vụ	x	x
BẢO HÀNH		
Tối ưu, nâng cấp dịch vụ sản phẩm		x

5. Bảng giá cước dự kiến:

STT	Tên gói	Dung lượng lưu trữ	Đơn giá/GB	Thời gian sử dụng	Giá gói
1	MD5	5GB	600	1 tháng	3.000
2	MD20	20GB	585		11.700
3	MD50	50GB	565		28.250
4	MD100	100GB	540		54.000
5	MD200	200GB	510		102.000
6	MD500	500GB	470		235.000
7	MD1000	1000GB	420		420.000

- Quy định khác: Không tính cước data khi khách hàng upload/download lên phần lưu trữ của khách hàng.

- Đầu số đăng ký dịch vụ: 999
- **Ghi chú:** Trong quá trình kinh doanh điều chỉnh giá cước để phù hợp với thị trường

6. Thời gian thử nghiệm: Đến hết 31/10/2021.

II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Ban Khách hàng cá nhân:

- Chủ trì hướng dẫn các đơn vị trong quá trình triển khai.
- Báo cáo Lãnh đạo Tổng công ty kết quả triển khai và đề xuất điều chỉnh nếu cần.

2. Ban Công nghệ thông tin, Ban Công nghệ và quản lý mạng:

- Chỉ đạo các đơn vị khôi phục hợp đồng triển khai thử nghiệm dịch vụ.

3. Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone:

- Chủ trì triển khai thử nghiệm dịch vụ và đánh giá hiệu quả kinh doanh. Báo cáo Lãnh đạo Tổng công ty kết quả triển khai sau khi kết thúc thời gian thử nghiệm dịch vụ.
- Hoàn thiệp hợp đồng với đối tác về việc triển khai cung cấp dịch vụ.

4. Trung tâm Dịch vụ số MobiFone, Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone, Trung tâm Quản lý, điều hành mạng (NOC):

- Phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone và đối tác để thực hiện khai báo, nghiệm thu kết nối, tính cước, đối soát giữa hệ thống dịch vụ mobiDrive và các hệ thống do Trung tâm Dịch vụ số MobiFone, Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone vận hành khai thác

- Hỗ trợ cung cấp, bổ sung các kết nối cho Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone và đối tác nhằm phục vụ hoàn thiện hệ thống dịch vụ mobiDrive trong quá trình triển khai thử nghiệm dịch vụ.

5. Các đơn vị khác: Phối hợp theo chức năng nhiệm vụ.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị khẩn trương thực hiện theo chỉ đạo trên. Trong quá trình triển khai nếu có vướng mắc đề nghị phản ánh về Ban Khách hàng cá nhân, Tổng công ty (ĐT: 024.37831768, E-mail: huy.van@mobi.com.vn) để kịp thời bổ sung điều chỉnh./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Chiến – TV HĐTV (để b/c);
- A. Cường – TGĐ (để b/c);
- A. Nam - P. TGĐ;
- Lưu: VT, KHCN (huy.van).



Ký bởi: Tổng công ty Viễn thông MobiFone
Ngày Ký: 09/06/2021 13:59:33

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	14/08/2023 15:51:19	-
2	Nguyễn Đức Quỳnh	Phụ trách - Ban Giải pháp và dịch vụ số	14/08/2023 15:48:07	Kính trình

Phạm Thị Thu thu.phamthi@mobifone.vn thu.phamthi@mobifone.vn 17/08/2023 09:35:13

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 3242/MOBIFONE-GPDVS

V/v bổ sung gói SMS cho giải pháp
Hợp đồng điện tử MobiFone eContract

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 14 tháng 8 năm 2023

Kính gửi:

- Ban Giải pháp và dịch vụ số;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Trung tâm Dịch vụ số MobiFone;
- Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực.

Căn cứ Công văn số 4110/MOBIFONE-KHDN ngày 23/9/2022 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone về việc hướng dẫn triển khai kinh doanh dịch vụ MobiFone eContract version 1;

Xét đề xuất của Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 9 tại Công văn số 1672/MOBIFONE 9 – TTKDCNS ngày 8/8/2023 về việc đề xuất bổ sung gói SMS cho giải pháp Hợp đồng điện tử MobiFone eContract.

Nhằm hỗ trợ nhu cầu thực tế khi triển khai kinh doanh giải pháp MobiFone eContract tại các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, Tổng công ty hướng dẫn bổ sung gói SMS cho giải pháp Hợp đồng điện tử MobiFone eContract, cụ thể như sau:

1. Gói cước bổ sung:

Gói	Số lượng tin nhắn	Đơn giá (VNĐ, đã gồm VAT)	Thành tiền (VNĐ, đã gồm VAT)
Gói SMS 50 tin nhắn	50	1.100	55.000
Gói SMS 100 tin nhắn	100	1.100	110.000

2. Triển khai thực hiện:

2.1. Ban Giải pháp và dịch vụ số:

- Chủ trì hướng dẫn các đơn vị triển khai kinh doanh dịch vụ.

2.2. Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone:

- Chủ trì thực hiện khai báo các gói cước tại mục 1 trên các hệ thống kỹ thuật có liên quan theo quy định, hoàn thành trước ngày **15/08/2023**.

2.3. Trung tâm Dịch vụ số MobiFone:

- Phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone khai báo các gói cước tại mục 1 nêu trên.

2.4. Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực:

- Chủ trì triển khai kinh doanh dịch vụ và đề xuất điều chỉnh chính sách theo tình hình thực tế tại địa bàn (nếu cần) để nâng cao hiệu quả kinh doanh.

Lãnh đạo Tổng công ty yêu cầu các đơn vị khẩn trương triển khai thực hiện. Trong quá trình triển khai nếu có vướng mắc đề nghị phản ánh về Tổng công ty (Ban Giải pháp và dịch vụ số) để kịp thời phối hợp giải quyết./.

Noi nhận:

- Như trên;
- A. Cường - TGĐ (để b/c);
- A. Nam – PTGĐ;
- Lưu: VT, GPDVS (thu.phamthi).



Phạm Thị Thu thu.phamthi@mobi.vn thu.phamthi@mobifone.vn

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	20/07/2021 14:20:13	-
2	Nguyễn Thành Công	Trưởng ban - Ban Khách hàng cá nhân	20/07/2021 11:00:59	Kính trình

Trần Minh Đạt dat.tranminh@mobi.vn dat.tranminh@mobi.vn 08/08/2021 15:22:41

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
MOBIFONE**
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Số: 3859/MOBIFONE-KHCN
V/v phê duyệt phương án triển khai
hợp đồng dịch vụ mobiDrive trên
mạng MobiFone

Hà Nội, ngày 20 tháng 7 năm 2021

Kính gửi:

- Ban Khách hàng cá nhân;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone.

Căn cứ công văn số 3004/MOBIFONE-KHCN ngày 09/06/2021 về việc triển khai thử nghiệm dịch vụ mobiDrive trên mạng MobiFone;

Căn cứ công văn số 447/TT.CNTT-GPTH ngày 16/7/2021 của Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone về việc đề xuất phương án triển khai hợp đồng hợp tác dịch vụ mobiDrive.

Nay Tổng công ty phê duyệt các nội dung về phương án triển khai hợp đồng hợp tác dịch vụ mobiDrive, cụ thể như sau:

1. Nội dung phê duyệt: đồng ý chủ trương các đề xuất của Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone tại văn bản 447/TT.CNTT-GPTH ngày 16/7/2021 nêu trên.

2. Nhiệm vụ các đơn vị:

- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone:

- Chủ trì triển khai thử nghiệm dịch vụ và đánh giá hiệu quả kinh doanh. Báo cáo Lãnh đạo Tổng công ty kết quả triển khai sau khi kết thúc thời gian thử nghiệm dịch vụ.
- Hoàn thiện hợp đồng với đối tác về việc triển khai cung cấp dịch vụ.

- Các đơn vị khác: Phối hợp theo chức năng nhiệm vụ.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị khẩn trương thực hiện theo chỉ đạo trên. Trong quá trình triển khai nếu có vướng mắc đề nghị phản ánh về Ban Khách hàng cá nhân, Tổng công ty (ĐT: 024.37831768, E-mail: huy.van@mobifone.vn) để kịp thời bổ sung điều chỉnh./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Chiến – TV HĐTV (để b/c);
- A. Nam - P. TGĐ;
- Lưu: VT, KHCN (huy.van).



STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	23/09/2022 13:20:28	-
2	Đỗ Xuân Thắng	Trưởng ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	23/09/2022 09:38:18	Kính trình

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 4110/MOBIFONE-KHDN
V/v hướng dẫn triển khai kinh doanh dịch vụ
MobiFone eContract version 1

Hà Nội, ngày 23 tháng 9 năm 2022

Kính gửi:

- Ban Khách hàng doanh nghiệp;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Chăm sóc khách hàng;
- Ban Kế hoạch – Chiến lược;
- Ban Tài chính – Kế toán;
- Ban Tuyên giáo – Truyền thông;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Trung tâm Dịch vụ số MobiFone;
- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1,2,3,4,5,6,7,8,9.

Căn cứ công văn số 51/2005/QH11 ngày 29/11/2005 về Luật giao dịch điện tử 2005;

Căn cứ nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/05/2013 về Nghị định về Thương mại điện tử;

Căn cứ nghị định số 85/2021/NĐ-CP ngày 25/09/2021 về Nghị định sửa đổi, bổ sung một số điều của nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16 tháng 5 năm 2013 của Chính phủ về thương mại điện tử;

Căn cứ phê duyệt của Lãnh đạo Tổng công ty tại Công văn số 223/TTr-KHDN-CNTT ngày 31/08/2022 về việc đề xuất triển khai kinh doanh dịch MobiFone eContract version 1;

Nhằm đẩy mạnh triển khai sản phẩm, dịch vụ CNTT MobiFone tự triển khai (Make in MobiFone) và thực hiện kế hoạch sản xuất kinh doanh năm 2022, Tổng công ty yêu cầu các đơn vị đẩy mạnh kinh doanh dịch vụ MobiFone eContract version 1, nội dung cụ thể như sau:

I. NỘI DUNG

1. Mô tả dịch vụ MobiFone eContract version 1

- Tên dịch vụ: MobiFone eContract.
- Dịch vụ MobiFone eContract là dịch vụ hợp đồng điện tử được xây dựng và phát triển nhằm đáp ứng được nhu cầu của khách hàng tổ chức, doanh nghiệp và cá nhân trong quá trình ký kết các tài liệu, văn bản, hợp đồng thông qua hình thức online. Hợp đồng điện tử MobiFone eContract bao gồm các tính năng nổi bật như:

- + Ứng dụng đa nền tảng trên Website và Mobile App.
- + Cho phép người dùng tạo luồng hợp đồng theo nhu cầu và chủ động chọn lựa danh sách người xử lý, ký duyệt hợp đồng.
- + Sử dụng các phương thức ký điện tử nhanh và tiện lợi nhất trên thị trường hiện nay (USB Token, SIM PKI, eKYC, SMS OTP kèm chữ ký ản).
- + Tài liệu bao gồm các loại giấy tờ, văn bản như: các loại Hợp đồng (Hợp đồng cung cấp dịch vụ, Hợp đồng hợp tác, Hợp đồng đại lý, Hợp đồng mẫu...), Phụ lục Hợp đồng, Đơn đặt hàng, Biên bản nghiệm thu, Biên bản đối soát, Biên bản đối chiếu và các văn bản, giấy tờ qua hình thức điện tử để thực hiện các thủ tục đối chiếu, đối soát, xác nhận, tín dụng, thương mại điện tử.

2. Quy định pháp lý của dịch vụ

(Chi tiết các tính năng của dịch vụ tại Phụ lục I kèm theo)

3. Đối tượng khách hàng

- Tất cả các tổ chức, doanh nghiệp đang hoạt động, có nhu cầu sử dụng dịch vụ MobiFone eContract để tiến hành ký kết các văn bản, hợp đồng bằng hình thức online, không chạm.
- Các tổ chức, doanh nghiệp hoạt động trong lĩnh vực đặc thù, cần một dịch vụ để giảm thiểu chi phí, thời gian trong quá trình ký kết văn bản, hợp đồng như: công ty bảo hiểm, chứng khoán, ngân hàng...
- Các doanh nghiệp có vốn đầu tư từ nước ngoài – FDI, khu công nghiệp, nơi cần đến thủ tục nhanh gọn, linh hoạt trong việc ký kết hợp đồng, đặc biệt là các hợp đồng lao động với công nhân lao động.
- Các doanh nghiệp khác, hoạt động trong các lĩnh vực sản xuất, thương mại v.v...
- Các hộ kinh doanh, cá nhân kinh doanh có nhu cầu ký hợp đồng điện tử.

4. Phạm vi và thời gian áp dụng

- Phạm vi áp dụng: cả nước.
- Thời gian áp dụng: kể từ ngày Tổng công ty ban hành Quyết định chính thức nghiệm thu các tính năng, thành phần dịch vụ MobiFone eContract version 1 như nội dung đã phê duyệt tại tờ trình số 223/TTr-KHDN-CNTT ngày 31/08/2022.

5. Tính năng dịch vụ

5.1. Các tính năng chính của dịch vụ như sau:

TT	Tên tính năng	Mô tả
1	Quản lý xác thực người dùng	Cho phép người dùng đăng ký/ đăng nhập/ quên mật khẩu/ đổi mật khẩu sử dụng phần mềm
2	Quản lý tổ chức sử dụng dịch vụ	Cho phép người dùng là quản trị thêm, sửa, xóa các tổ chức đăng ký sử dụng phần mềm
3	Quản lý thông báo	Cho phép người dùng khách hàng sử dụng xem được các thông báo trên hệ thống và thực hiện các tác vụ hợp đồng từ thông báo
4	Quản lý hợp đồng đơn lẻ	Cho phép người dùng thêm, sửa, hủy các hợp đồng đơn lẻ, xem chi tiết hợp đồng
5	Quản lý hợp đồng theo lô	Cho phép người dùng thêm, sửa, hủy các hợp đồng theo lô, xem chi tiết hợp đồng
6	Thiết lập luồng ký kết hợp đồng	Thiết lập luồng ký hợp đồng theo các chủ thể tham gia ký kết hợp đồng
7	Chia sẻ, Sao chép, huỷ hợp đồng	Chia sẻ, sao chép, huỷ hợp đồng
8	Quản lý hợp đồng liên quan	Cho phép người dùng tạo và xem lại các hợp đồng liên quan với hợp đồng đã có trên phần mềm
9	Quản lý người dùng	Cho phép người dùng thêm, sửa, xóa những người dùng khác vào tổ chức của mình
10	Quản lý cây tổ chức của khách hàng	Cho phép người dùng thêm, sửa, xóa các tổ chức con của mình lên hệ thống
11	Quản lý vai trò	Cho phép người dùng thêm, sửa, xóa các vai trò trên hệ thống
12	Quản lý loại hợp đồng	Cho phép người dùng thêm, sửa, xóa thông tin các loại hợp đồng
13	Quản lý mẫu hợp đồng	Cho phép người dùng thêm, sửa, xóa mẫu hợp đồng trên hệ thống
14	Quản lý phát hành và chia sẻ mẫu hợp đồng	Cho phép người dùng chia sẻ hợp đồng để người khác xem thông tin hợp đồng được chia sẻ.
15	Chức năng cho người xem xét hợp đồng	Thực hiện chức năng xem xét để xác nhận hợp đồng
16	Chức năng cho người điều phối hợp đồng	Thực hiện chức năng điều phối luồng ký cho hợp đồng
17	Chức năng cho người ký hợp đồng	Thực hiện chức năng ký số của người ký hợp đồng
18	Chức năng cho văn thư	Thực hiện chức năng ký số trong hợp đồng của văn thư

5.2. So sánh tính năng của các sản phẩm đang có trên thị trường

STT	Danh sách tính năng	FPT eContract	Misa WeSign	VNPT eContract	MobiFone eContract
1	Quản lý hợp đồng đơn lẻ	x	x	x	x
2	Quản lý hợp đồng theo lô	x	x	x	x
3	Thiết lập luồng ký kết hợp đồng	x	x	x	x
4	Chia sẻ, sao chép, huỷ hợp đồng	x	x	x	x

STT	Danh sách tính năng	FPT eContract	Misa WeSign	VNPT eContract	MobiFone eContract
5	Quản lý hợp đồng liên quan	x	x	x	
6	Quản lý loại hợp đồng	x	x	x	x
7	Quản lý mẫu hợp đồng	x	x	x	x
8	Quản lý chia sẻ hợp đồng	x	x	x	x
9	Ký số trên USB Token	x	x	x	x
10	Ký số sim PKI				x

6. Phương án giá dịch vụ

6.1. Phiên bản On-Cloud (Bảng giá áp dụng cho khách hàng):

TT	Hạng mục	ĐVT	Số lượng	Đơn giá (VNĐ)	Thành tiền (VNĐ)	Ghi chú
1 Gói cước chung – bắt buộc khi khởi tạo, mua hàng và ký kết hợp đồng dịch vụ						
1.1	Khởi tạo phần mềm	Trọn gói	1			Miễn phí
1.2	Phí duy trì dịch vụ	Năm	1		1.000.000	<ul style="list-style-type: none"> - Chi phí hàng năm (năm dương lịch). - Khách hàng chịu phí duy trì từ năm thứ 2 trở đi. - Phí duy trì dịch vụ không chịu thuế VAT.
1.3	Phí lưu trữ	Trọn gói	1			Miễn phí
2 Gói cước tài liệu* - bắt buộc khi khởi tạo, mua hàng và ký kết hợp đồng dịch vụ						
2.1	eContract_demo	Tài liệu	50	0	0	<ul style="list-style-type: none"> - Phục vụ khách hàng dùng thử dịch vụ với thời hạn: 2 tháng kể từ ngày đăng ký. - Chỉ áp dụng 1 lần/1 khách hàng.
2.2	eContract_100	Tài liệu	100	5500	550.000	<ul style="list-style-type: none"> - Phần mềm không chịu thuế VAT. - Các gói tài liệu không giới hạn thời gian sử dụng.
2.3	eContract_200	Tài liệu	200	5300	1.060.000	
2.4	eContract_500	Tài liệu	500	5100	2.550.000	

2.5	eContract_1000	Tài liệu	1.000	4700	4.700.000	
2.6	eContract_2000	Tài liệu	2.000	4500	9.000.000	
2.7	eContract_5000	Tài liệu	5.000	4000	20.000.000	
2.8	Số lượng >5.000 tài liệu	Tài liệu	>5.000	-	Liên hệ	
3	Gói cước tích hợp với SPDV CNTT của khách hàng – không bắt buộc, MobiFone cung cấp theo nhu cầu thực tế của khách hàng					
3.1	Tích hợp với giải pháp MobiFone eContract với các sản phẩm, dịch vụ/hệ thống CNTT của khách hàng	Trọn gói	1			Liên hệ khảo sát và báo giá, cung cấp theo khả năng thực tế của hệ thống kỹ thuật tại thời điểm bán hàng.
4	Gói cước ký eKYC – không bắt buộc, MobiFone cung cấp theo nhu cầu thực tế của khách hàng					
Mô tả	Mã gói	Số lần xác thực	Đơn giá (VNĐ/lần xác thực)	Thành tiền (VNĐ)	Ghi chú	
Hình thức ký eKYC do MobiFone tự phát triển và cung cấp	eKYC0	50	0	0	<ul style="list-style-type: none"> Phần mềm không chịu thuế VAT. Gói ký eKYC phục vụ khách hàng dùng thử dịch vụ với thời hạn: cùng thời hạn của gói eContract_demo đã đăng ký. Chỉ áp dụng 1 lần/1 khách hàng. 	
	eKYC1	200	1.000	200.000	<ul style="list-style-type: none"> Phần mềm không chịu thuế VAT. Các gói tài liệu không giới hạn thời gian sử dụng. 	
	eKYC2	500	950	475.000		
	eKYC3	1.000	900	900.000		
	eKYC4	2.000	850	1.700.000		
	eKYC5	5.000	800	4.000.000		
5	Gói cước ký SMS kèm chữ ký ảnh – không bắt buộc, MobiFone cung cấp theo nhu cầu thực tế của khách hàng					
Mô tả	Gói	Số lượng tin nhắn	Đơn giá (VNĐ)	Thành tiền (VNĐ)	Ghi chú	
5.1	SMS1	200	1.100	220.000	<ul style="list-style-type: none"> Phần mềm không chịu thuế VAT. 	

Gói tin nhắn SMS sử dụng cho các trường hợp: <ul style="list-style-type: none"> Gửi mã xác thực OTP với trường hợp khách hàng sử dụng chữ ký ảnh. Tin nhắn thông báo có hợp đồng cần ký. Tin nhắn về trạng thái của hợp đồng. 	SMS2	500	1.100	550.000	<ul style="list-style-type: none"> Giá tin nhắn đã bao gồm thuế VAT.
	SMS3	1.000	1.100	1.100.000	
	SMS4	2.000	1.100	2.200.000	
	SMS5	5.000	1.100	5.500.000	
5.2	Ký SMS OTP kèm chữ ký ảnh từ Brandname riêng của khách hàng				Liên hệ khảo sát và báo giá, cung cấp theo khả năng thực tế của hệ thống kỹ thuật tại thời điểm bán hàng.

Ghi chú:

- + Tài liệu * bao gồm các loại giấy tờ, văn bản như: các loại Hợp đồng (Hợp đồng cung cấp dịch vụ, Hợp đồng hợp tác, Hợp đồng đại lý, Hợp đồng mẫu...), Phụ lục Hợp đồng, Đơn đặt hàng, Biên bản nghiệm thu, Biên bản đối soát, Biên bản đối chiếu và các văn bản, giấy tờ qua hình thức điện tử để thực hiện các thủ tục đối chiếu, đối soát, xác nhận, tín dụng, thương mại điện tử.
- + Đơn giá những gói > 5.000 tài liệu sẽ được CTKV và/hoặc TT.CNTT thỏa thuận đơn giá với khách hàng trong quá trình bán hàng trên cơ sở tính toán giá thành của dịch vụ và đồng thời/trình lãnh đạo Tổng công ty phê duyệt trước khi cung cấp cho khách hàng.
- + Đối với gói eContract_demo: khách hàng được miễn phí chi phí gói tài liệu eContract_demo (50 tài liệu) và chi phí gói cước eKYC0 (50 lần ký eKYC). Ngoài ra, khách hàng trả phí gói tin nhắn SMS nếu có nhu cầu dùng thử phương thức ký này.
- + Với hình thức ký số qua USB Token: hiện tại giải pháp đang hỗ trợ ký số đa nhà mạng, đã thực hiện kiểm thử trên các thiết bị token MobiCA, Viettel và Bkav.
- + Với hình thức ký số qua SIM PKI: Giải pháp đã hoàn thiện ký số qua SIM của Viettel và MobiFone (MobiCA). Nhà mạng Vinaphone chưa chính thức kinh doanh dịch vụ xác thực, chữ ký số qua SIM PKI và hỗ trợ tích hợp các sản phẩm với SIM PKI.
- + Trường hợp khách hàng mua chữ ký số (USB token, Sim PKI) của MobiFone thì áp dụng theo chính sách hiện hành của dịch vụ MobiCA.
- + Dịch vụ MobiFone eContract của MobiFone không chịu thuế VAT (nên khách hàng không phải trả thêm thuế VAT).
- + Hình thức thanh toán: Trả trước.
- + Các gói dịch vụ không giới hạn thời gian sử dụng.

6.2. Phiên bản On-Premises (Bảng giá áp dụng cho khách hàng)

- Áp dụng trong trường hợp khách hàng có nhu cầu triển khai dịch vụ trên hệ thống máy chủ của chính khách hàng, phát triển thêm tính năng chưa có sẵn hoặc thay đổi các tính năng có sẵn.
- Giá dịch vụ phụ thuộc vào sự đàm phán giữa MobiFone với khách hàng, phụ thuộc vào quy mô doanh nghiệp, nhu cầu sử dụng và độ phức tạp trong việc tích hợp với các hệ thống, sản phẩm hiện có của khách hàng...đảm bảo lợi nhuận theo quy định của Tổng công ty.

7. Chi phí phát triển và duy trì dịch vụ

- Đối tượng áp dụng: Đại lý, AM kinh doanh dịch vụ MobiFone eContract – Phiên bản On-Cloud.
- Chính sách áp dụng:

Đối tượng	Chi phí phát triển và duy trì các gói cước của dịch vụ (không bao gồm gói cước ký SMS OTP kèm chữ ký ảnh)	Chi phí phát triển và duy trì gói cước ký SMS OTP kèm chữ ký ảnh
Đại lý	40%	10%
AM/KAM	35%	10%

Ghi chú:

- + Doanh thu thực thu được tính trên thực thu từ khách hàng phát triển mới và khách hàng tiếp tục sử dụng dịch vụ trong tháng đó.
- + Thời gian hưởng chính sách phát triển: trong vòng 12 tháng đầu kể từ ngày hợp đồng được ký.
- + Thời gian hưởng chính sách duy trì dịch vụ: từ tháng 13 trở đi.

8. Kênh bán hàng, phân phối và ghi nhận doanh thu quản trị nội bộ dịch vụ MobiFone eContract

8.1. Kênh bán hàng, phân phối và ghi nhận doanh thu quản trị nội bộ các gói cước của dịch vụ (không bao gồm gói cước ký SMS OTP kèm chữ ký ảnh):

- Kênh của Trung tâm CNTT:
 - + Nhân viên Bán hàng /Đại lý.
 - + Doanh thu được ghi nhận 100% cho Trung tâm CNTT.
- Kênh của các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực:
 - + Nhân viên bán hàng/Đại lý.
 - + Doanh thu được ghi nhận 60% cho các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, đồng thời ghi nhận 40% cho Trung tâm CNTT.

8.2. Kênh bán hàng, phân phối và ghi nhận doanh thu quản trị nội bộ các gói cước ký SMS OTP kèm chữ ký ảnh:

a) Đối với tin nhắn nội mạng

- Kênh của Trung tâm CNTT:
 - + Nhân viên bán hàng/Đại lý.
 - + Doanh thu được ghi nhận 90% cho Trung tâm CNTT, 10% cho Trung tâm MDS.
- Kênh của các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực:
 - + Nhân viên bán hàng/Đại lý.
 - + Doanh thu được ghi nhận 30% cho Trung tâm CNTT, 10% cho Trung tâm MDS và 60% cho các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực.

b) Đối với tin nhắn liên mạng

- Kênh của Trung tâm CNTT:
 - + Nhân viên bán hàng/Đại lý.
 - + Doanh thu được ghi nhận 20% cho Trung tâm CNTT, 80% cho Trung tâm MDS.
- Kênh của các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực:
 - + Nhân viên bán hàng/Đại lý.
 - + Doanh thu được ghi nhận 10% cho Trung tâm CNTT, 80% cho Trung tâm MDS và 10% cho các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực.

9. Phương án Truyền thông

- Truyền thông online:
 - + Tổ chức webinar giới thiệu sản phẩm.
 - + PR ra mắt sản phẩm trên các trang báo điện tử.
 - + Quảng cáo google search, GDN, youtube.
 - + Quảng cáo Facebook.
 - + Quảng cáo trên các fanpage lớn, forum, diễn đàn công nghệ, doanh nghiệp.
 - + Quảng cáo LCD/frame.
 - + Quảng cáo web banner.
 - + Sử dụng KOL/người ảnh hưởng để review sản phẩm.
 - + Đăng tin website/fanpage MobiFone.
- Truyền thông offline:
 - + Tham gia các sự kiện, triển lãm, giải thưởng để quảng bá sản phẩm.
 - + Đặt tờ rơi, standee, phát clip tại các cửa hàng MobiFone.

10. Quy trình phối hợp triển khai kinh doanh dịch vụ

Các đơn vị thực hiện theo quy định tại văn bản số 3842/MOBIFONE-KHDN-CNTT ngày 10/08/2020 của lãnh đạo Tổng công ty về việc quy định phối hợp triển khai kinh doanh các dịch vụ Công nghệ thông tin.

II. GIAO KẾ HOẠCH QUẢN TRỊ TRIỂN KHAI KINH DOANH DỊCH VỤ MOBIFONE ECONTRACT NĂM 2022

1. Căn cứ giao kế hoạch quản trị dịch vụ MobiFone eContract năm 2022

- Kết quả triển khai kinh doanh các giải pháp CNTT trong năm 2021 và 3 Quý đầu năm 2022.
- Tiềm năng, cơ hội thị trường trong lĩnh vực CNTT đối với các giải pháp trong hệ sinh thái: Chữ ký điện tử - Hóa đơn điện tử - Hợp đồng điện tử - Phần mềm kế toán.
- Trên 811.700 doanh nghiệp đang hoạt động trên toàn quốc phân chia theo từng CTKV tính đến thời điểm 31/12/2020 (theo Sách trắng doanh nghiệp Việt Nam năm 2021 của Bộ Kế hoạch và Đầu tư).

STT	Đơn vị	Quy mô Doanh nghiệp (DN) tại địa bàn
1	CTKV1	165.875
2	CTKV2	254.699
3	CTKV3	54.161
4	CTKV4	39.332
5	CTKV5	82.489
6	CTKV6	34.091
7	CTKV7	26.554
8	CTKV8	105.601
9	CTKV9	48.976
TỔNG		811.778

2. Các chỉ tiêu kế hoạch quản trị dịch vụ MobiFone eContract năm 2022

- Chi tiết tại Phụ lục II kèm theo.

3. Các nội dung triển khai

- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone (Trung tâm CNTT) và CTKV phối hợp thực hiện đồng bộ, cập nhật danh sách tập khách hàng tiềm năng của dịch vụ MobiFone eContract lên hệ thống hệ thống quản lý khách hàng do Trung tâm CNTT xây dựng, quản lý đảm bảo tính chính xác, đầy đủ, bao gồm nhưng không giới hạn thông tin về tập khách hàng là các đối tác, nhà cung cấp của MobiFone, các khách hàng doanh nghiệp (KHDN) hiện hữu sử dụng dịch vụ Viễn thông của MobiFone.
- CTKV tổng hợp thông tin khách hàng, lập kế hoạch tiếp cận khách hàng (ưu tiên tập khách hàng là các đối tác, nhà cung cấp của MobiFone, các khách hàng doanh nghiệp (KHDN) hiện hữu sử dụng dịch vụ Viễn thông của MobiFone) để trao đổi, giới thiệu về các dịch vụ mới nhóm Giải pháp số/Nền tảng số năm 2022 của MobiFone và tìm

hiểu thực trạng, nhu cầu của khách hàng. Các hình thức tiếp cận gồm có: gặp gỡ trực tiếp (đảm bảo quy định về phòng, chống Covid tại từng thời điểm), điện thoại/Email, tổ chức hội nghị/hội thảo, Webminar,...

- Kết quả của việc tiếp cận: CTKV hiểu được thực trạng sử dụng các giải pháp CNTT của khách hàng, nhu cầu khách hàng; thu thập ý kiến phản hồi của khách hàng về sản phẩm, khả năng ký kết hợp đồng, dùng thử dịch vụ MobiFone eContract.
- CTKV thực hiện cập nhật thông tin làm việc với khách hàng lên trên hệ thống quản lý khách hàng do Trung tâm CNTT quản lý để phục vụ công tác theo dõi, tổng hợp báo cáo.
- Công tác tổng hợp, báo cáo:
 - + Trung tâm CNTT cấp Account, đào tạo hướng dẫn các đơn vị chủ động theo dõi, tổng hợp, chiết xuất báo cáo đáp ứng yêu cầu theo dõi, quản trị kế hoạch được giao.
 - + Các CTKV không báo cáo chung chung (ví dụ: khách hàng không có nhu cầu) mà không có giải trình lý do hợp lý.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Công nghệ thông tin

- Chủ trì đôn đốc Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone hoàn thiện xây dựng dịch vụ MobiFone eContract, đồng thời, rà soát, điều chỉnh, nghiệm thu và trình lãnh đạo Tổng công ty ban hành Quyết định chính thức triển khai các tính năng, thành phần trong dịch vụ MobiFone eContract khi đã đủ điều kiện cung cấp cho khách hàng. **Hoàn thành trước 1/10/2022.**
- Chủ trì điều hành, hướng dẫn các đơn vị xây dựng các công cụ, hệ thống kỹ thuật để đáp ứng yêu cầu kinh doanh theo các nội dung nêu tại Mục I, II.
- Điều hành các đơn vị xử lý lỗi, hiệu chỉnh, bổ sung tính năng sản phẩm để phù hợp với tình hình kinh doanh thực tế.

2. Ban Khách hàng doanh nghiệp

- Chủ trì hướng dẫn các đơn vị triển khai kinh doanh sau khi có Quyết định của Tổng công ty ban hành chính thức nghiệm thu các tính năng, thành phần trong dịch vụ MobiFone eContract version 1.
- Đề xuất điều chỉnh, bổ sung chính sách kinh doanh (nếu cần) để phù hợp với tình hình kinh doanh thực tế.

3. Ban Chăm sóc khách hàng

- Chủ trì điều hành, hướng dẫn các đơn vị tiếp nhận, xử lý các phản ánh, khiếu nại của khách hàng.

4. Ban Kế hoạch-Chiến lược, Ban Tài chính-Kế toán

- Chủ trì hướng dẫn các đơn vị công tác hạch toán kế toán, phương án kế hoạch chi phí, ghi nhận doanh thu giữa hai đơn vị theo quy định tại mục I, II.

5. Ban Tuyên giáo-Truyền thông

- Chủ trì, phối hợp với các Ban Khách hàng doanh nghiệp và Công nghệ thông tin truyền thông, quảng cáo dịch vụ tới các khách hàng mục tiêu.

6. Trung tâm Dịch vụ số MobiFone

- Phối hợp Trung tâm CNTT triển khai các nội dung như tại mục I.

7. Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone

- Chủ trì triển khai kinh doanh và xây dựng các công cụ, hệ thống kỹ thuật đáp ứng yêu cầu tại Mục I, II.
- Chủ trì vận hành hệ thống, giám sát chất lượng dịch vụ và bổ sung, hiệu chỉnh các tính năng sản phẩm đáp ứng nhu cầu khách hàng, tạo sự khác biệt, lợi thế cạnh tranh so với các doanh nghiệp đối thủ trên thị trường. Yêu cầu Trung tâm cử đầu mối phụ trách hỗ trợ xử lý phản ánh, khiếu nại của khách hàng và thông báo cho các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực để phối hợp triển khai theo quy định.
- Chủ trì hướng dẫn các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực thực hiện khai báo (gói cước, thông tin khách hàng, dịch vụ....) trên các hệ thống kỹ thuật liên quan và xây dựng, ban hành các Mẫu hợp đồng cung cấp dịch vụ, đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật, của Tổng công ty.
- Chủ trì cấp Account, đào tạo hướng dẫn các đơn vị chủ động theo dõi, tổng hợp, chiết xuất báo cáo đáp ứng yêu cầu theo dõi, quản trị kế hoạch được giao. Hoàn thành trong tháng 09/2022.
- Tổ chức đào tạo cho các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực và xây dựng bộ tài liệu đào tạo, hướng dẫn sử dụng cho nhân viên bán hàng và cho khách hàng. Hoàn thành trong tháng 9/2022.

8. Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực 1,2,3,4,5,6,7,8,9

- Chủ trì tiếp cận khách hàng, triển khai theo các nội dung quy định tại mục I, II và để xuất điều chỉnh chính sách kinh doanh theo tình hình thực tế (nếu cần).

- Chủ trì tổng hợp nhu cầu khách hàng, thông tin thị trường/đối thủ và các phản ánh, khiếu nại của khách hàng về tính năng, chất lượng sản phẩm trong quá trình kinh doanh để các đơn vị tạo sản phẩm nghiên cứu nâng cấp, hiệu chỉnh sản phẩm đáp ứng nhu cầu kinh doanh.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị khẩn trương thực hiện. Trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc, đề nghị liên hệ Tổng công ty - Ban Khách hàng doanh nghiệp (khang.bachduy@mobifone.vn), Ban Công nghệ thông tin (mai.nguyen@mobifone.vn) để phối hợp giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A.Cường – TGĐ (để b/c);
- A.Nam – PTGĐ;
- Lưu VT, KHDN (khang.bachduy).

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Bùi Sơn Nam

Phụ lục I

QUY ĐỊNH PHÁP LÝ VÀ THÔNG TIN THỊ TRƯỜNG DỊCH VỤ HỢP ĐỒNG ĐIỆN TỬ

(Kèm theo Công văn số 4110/MOBIFONE-KHDN ngày 23 tháng 9 năm 2022
của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

I. NHU CẦU CẦN THIẾT PHẢI KINH DOANH

Trong thời đại công nghiệp 4.0, việc ứng dụng các giải pháp công nghệ thông tin vào các hoạt động, quy trình vận hành trong doanh nghiệp là vô cùng cần thiết và là điều kiện gần như bắt buộc để giúp doanh nghiệp có thể vượt qua thời kỳ dịch bệnh như hiện nay, cùng với đó là tăng tốc, bứt phá trong sản xuất kinh doanh. Cụm từ “Chuyển đổi số” là cụm từ được nhắc đến nhiều nhất trong thời điểm hiện nay, thời điểm cần các doanh nghiệp, tổ chức phải có sự thay đổi trong tư duy, vận hành và các quy trình doanh nghiệp, quy trình kinh doanh. Đặc biệt là trong khâu ký kết văn bản, hợp đồng, việc triển khai sử dụng các ứng dụng, phần mềm có thể thực hiện việc ký kết dưới hình thức online, không chạm sẽ giúp cho doanh nghiệp tiết kiệm được rất nhiều chi phí, thời gian.

Hiện nay, xu hướng cạnh tranh gay gắt về chất lượng, dịch vụ trên thị trường ngày càng thôi thúc các doanh nghiệp đầu tư xây dựng các ứng dụng, giải pháp phần mềm chất lượng cao, đáp ứng được đúng theo nhu cầu khách hàng đề ra. Việc các doanh nghiệp, tổ chức trên thị trường nhận thức được tính cấp thiết trong việc “Chuyển đổi số” và thay đổi tư duy truyền thống sang tư duy số, được coi là một điểm nhấn quan trọng trong văn hóa doanh nghiệp trong bối cảnh toàn cầu hóa.

Theo Cục quản lý Đăng ký kinh doanh:

- Số doanh nghiệp đăng ký thành lập mới trong tháng 11/2020 là 13.092 doanh nghiệp với số vốn đăng ký là 284.722 tỷ đồng, tăng 7,3% về số doanh nghiệp và tăng 72,0% về vốn đăng ký so với tháng 10/2020, tăng 6,7% về số doanh nghiệp và tăng 103,5% về vốn đăng ký so với cùng kỳ năm 2019.
- Tình hình đăng ký doanh nghiệp trong 11 tháng đầu năm 2020 có sự giảm sút nhẹ về số lượng doanh nghiệp thành lập mới. Mặc dù vậy, đà giảm đã được hâm lại trong những tháng gần đây. Trong 11 tháng đầu năm 2020, cả nước có 124.252 doanh nghiệp thành lập mới, giảm 1,9% so với cùng kỳ năm 2019 (doanh nghiệp thành lập mới trong 7 tháng đầu năm 2020 giảm 5,1%; 8 tháng giảm 2%; 9 tháng giảm 3,2% và 10 tháng giảm 2,9% so với cùng kỳ năm 2019).

(Nguồn: <https://dangkykinhdoanh.gov.vn/vn/tin-tuc/598/5263/tinh-hinh-dang-ky-doanh-nghiep-thang-11-va-11-thang-nam-2020-.aspx>)

Theo Cổng thông tin quốc gia về đăng ký doanh nghiệp, Top 4 ngành nghề kinh doanh (được cập nhật tại 15:30 ngày 14/12/2020) là Bán buôn và bán lẻ, sửa chữa ô tô, mô tô xe máy; Công nghiệp chế biến, chế tạo; Xây dựng và Hoạt động chuyên môn, khoa học và công nghệ. Đây cũng là những ngành nghề có nhu cầu chăm sóc/liên hệ với khách hàng rất cao.

(*Nguồn: <https://dangkykinhdoanh.gov.vn/vn/Pages/Trangchu.aspx>*)

Từ các số liệu thống kê trên, có thể thấy được số lượng các doanh nghiệp tổ chức đăng ký thành lập mới đang trên đà tăng trưởng sau khi dịch bệnh Covid-19 đã tạm lắng xuống, đồng nghĩa với việc nhu cầu chuyển đổi số, ứng dụng các giải pháp công nghệ thông tin, phần mềm có thể giúp họ tăng tốc, bứt phá trong các doanh nghiệp sẽ rất lớn. Hiện nay, dịch vụ hợp đồng điện tử đang là dịch vụ phần mềm được rất nhiều doanh nghiệp, tổ chức quan tâm và mong muốn được sử dụng. Với nhu cầu rất lớn đó, cùng với việc dịch vụ hợp đồng điện tử mới chỉ được phát triển bởi 1 số đơn vị như FPT, CMC, Viettel, thì việc MobiFone nghiên cứu, phát triển sản phẩm hợp đồng điện tử eContract là vô cùng cần thiết. MobiFone là đơn vị lớn, có uy tín trên thị trường và đã đạt được sự tin tưởng ở khách hàng với các sản phẩm, dịch vụ công nghệ thông tin, viễn thông, nay triển khai kinh doanh thêm dịch vụ MobiFone eContract để làm đa dạng cây dịch vụ CNTT hiện có, tăng trải nghiệm cho khách hàng với tiềm năng đem lại doanh thu lớn, bù đắp cho mảng doanh thu viễn thông đang suy giảm.

Thông tin một số nhà cung cấp sản phẩm hợp đồng điện tử trên thị trường như sau:

STT	Tên nhà cung cấp/Sản phẩm	Thị phần trên thị trường	Số lượng khách hàng thực tế đang triển khai
1	FPT	40%	>600
2	CMC	10%	>200
3	EFY	5%	>100
4	VNPT	5%	>100
5	Viettel	5%	>100

(*Nguồn: nghiên cứu thị trường từ Trung tâm Tin học và Công nghệ số - Cục Thương mại điện tử và khảo sát thị trường trực tiếp của Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone*)

Với nhu cầu thị trường ngày càng tăng, MobiFone - với chiến lược triển khai đầy mạnh các sản phẩm dịch vụ Công nghệ thông tin - không thể đứng ngoài cuộc. Việc kinh doanh dịch vụ hợp đồng điện tử MobiFone eContract không chỉ giúp MobiFone tiết kiệm các nguồn chi phí hợp tác mà còn đem lại tiềm năng doanh thu lớn, có thể bù đắp cho doanh thu viễn thông đang có xu hướng giảm hiện nay.

II. QUY ĐỊNH PHÁP LÝ VỀ HỢP ĐỒNG ĐIỆN TỬ

1. Các văn bản quy định của nhà nước về dịch vụ Hợp đồng điện tử

- Nghị định số 52/2013/NĐ-CP về thương mại điện tử.
- Nghị định sửa đổi bổ sung nghị định số 52 (85/2021/NĐ-CP ngày 25/09/2021): bổ sung hoạt động cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử.
- Luật giao dịch điện tử số 51/2005/QH11.
- Nghị định số 30/2020/NĐ-CP về công tác văn thư.
- Luật thương mại số 36/2005/QH11.
- Bộ luật dân sự số 91/2015/QH13.
- Nghị định số 130/2018/NĐ-CP quy định chi tiết thi hành Luật giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số.
- Nghị định 165/2018/NĐ-CP ngày 24/12/2018 về giao dịch vụ điện tử trong hoạt động tài chính.

2. Tính pháp lý của hợp đồng điện tử

➤ **Luật mẫu của UNCITRAL (Ủy ban Luật Thương mại quốc tế của Liên hợp quốc) về Thương mại điện tử năm 1996 (sửa đổi năm 1998):**

- Thuật ngữ “thông điệp dữ liệu” - yếu tố quan trọng trong giao kết hợp đồng điện tử, cụ thể theo Điều 2.a: “Thông điệp dữ liệu” là thông tin được tạo ra, được gửi, được nhận, được lưu giữ bằng phương tiện điện tử, quang điện hoặc các phương tiện tương tự bao gồm nhưng không giới hạn ở việc trao đổi dữ liệu điện tử (EDI), thư điện tử, điện tín, telex và telefax”.
- Công nhận giá trị pháp lý của thông điệp dữ liệu (Điều 5).
- Công nhận giá trị pháp lý của chữ ký điện tử (Điều 7).
- Công nhận các giá trị như văn bản, giá trị bản gốc, giá trị chứng cứ và khả năng lưu giữ được của thông điệp dữ liệu (Điều 6, Điều 8, Điều 9 và Điều 10).
- Quy định về sự sở hữu của người khởi tạo đối với thông điệp dữ liệu (Điều 13).
- Quy định về thời điểm và địa điểm gửi và nhận thông điệp dữ liệu (Điều 15).
- Quy định về sự hình thành và hiệu lực của hợp đồng điện tử: “Trong khuôn khổ hình thành hợp đồng, trừ trường hợp các bên có thoả thuận khác, một chào hàng và chấp nhận một chào hàng được phép thể hiện bằng phương tiện các thông điệp dữ liệu. Khi một thông điệp dữ liệu được sử dụng trong việc hình thành một hợp đồng, thì giá trị và hiệu lực thi hành của hợp đồng đó không thể bị phủ nhận chỉ với lý do rằng một thông điệp dữ liệu đã được dùng vào mục đích ấy” (Điều 11).

➤ **Luật Giao dịch điện tử số 51/2005/QH11**

* *Định nghĩa về Hợp đồng điện tử:*

- Điều 33. Hợp đồng điện tử:
 - + Hợp đồng điện tử là hợp đồng được thiết lập dưới dạng thông điệp dữ liệu theo quy định của Luật này.

* *Thùa nhận tính pháp lý của Hợp đồng điện tử*

- Điều 34. Thùa nhận giá trị pháp lý của hợp đồng điện tử:

- + Giá trị pháp lý của hợp đồng điện tử không thể bị phủ nhận chỉ vì hợp đồng đó được thể hiện dưới dạng thông điệp dữ liệu.

* *Nguyên tắc giao kết và thực hiện hợp đồng điện tử*

- Điều 35. Nguyên tắc giao kết và thực hiện hợp đồng điện tử:

- + 1. Các bên tham gia có quyền thỏa thuận sử dụng phương tiện điện tử trong giao kết và thực hiện hợp đồng.
- + 2. Việc giao kết và thực hiện hợp đồng điện tử phải tuân thủ các quy định của Luật này và pháp luật về hợp đồng.
- + 3. Khi giao kết và thực hiện hợp đồng điện tử, các bên có quyền thỏa thuận về yêu cầu kỹ thuật, chứng thực, các điều kiện bảo đảm tính toàn vẹn, bảo mật có liên quan đến hợp đồng điện tử đó.

* *Giao kết hợp đồng điện tử*

- Điều 36. Giao kết hợp đồng điện tử:

- + 1. Giao kết hợp đồng điện tử là việc sử dụng thông điệp dữ liệu để tiến hành một phần hoặc toàn bộ giao dịch trong quá trình giao kết hợp đồng.
- + 2. Trong giao kết hợp đồng, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận khác, để nghị giao kết hợp đồng và chấp nhận giao kết hợp đồng có thể được thực hiện thông qua thông điệp dữ liệu.

* *Gửi nhận thông điệp dữ liệu*

- Điều 37. Việc nhận, gửi, thời điểm, địa điểm nhận, gửi thông điệp dữ liệu trong giao kết và thực hiện hợp đồng điện tử:

- + Việc nhận, gửi, thời điểm, địa điểm nhận, gửi thông điệp dữ liệu trong giao kết và thực hiện hợp đồng điện tử được thực hiện theo quy định tại các điều 17, 18, 19 và 20 của Luật này.

* *Giá trị pháp lý của thông báo trong giao kết và thực hiện hợp đồng điện tử*

- Điều 38. Giá trị pháp lý của thông báo trong giao kết và thực hiện hợp đồng điện tử:

- + Trong giao kết và thực hiện hợp đồng điện tử, thông báo dưới dạng thông điệp dữ liệu có giá trị pháp lý như thông báo bằng phương pháp truyền thống.”

➤ **Nghị định 30/2020/NĐ-CP về công tác văn thư:**

- Điều 5. Giá trị pháp lý của văn bản điện tử:

- + 1. Văn bản điện tử được ký số bởi người có thẩm quyền và ký số của cơ quan, tổ chức theo quy định của pháp luật có giá trị pháp lý như bản gốc văn bản giấy.

➤ **Nghị định 130/2018/NĐ-CP Quy định chi tiết thi hành Luật giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số:**

- Giá trị của chữ ký số trên thông điệp dữ liệu là tương đương với chữ ký trên văn bản giấy. Giá trị của chữ ký số của cơ quan/tổ chức trên thông điệp dữ liệu là tương đương với con dấu.
- Điều 8. Giá trị pháp lý của chữ ký số:
 - + 1. Trong trường hợp pháp luật quy định văn bản cần có chữ ký thì yêu cầu đối với một thông điệp dữ liệu được xem là đáp ứng nếu thông điệp dữ liệu đó được ký bằng chữ ký số và chữ ký số đó được đảm bảo an toàn theo quy định tại Điều 9 Nghị định này.
 - + 2. Trong trường hợp pháp luật quy định văn bản cần được đóng dấu của cơ quan tổ chức thì yêu cầu đó đối với một thông điệp dữ liệu được xem là đáp ứng nếu thông điệp dữ liệu đó được ký bởi chữ ký số cơ quan, tổ chức và chữ ký số đó được đảm bảo an toàn theo quy định tại Điều 9 Nghị định này.
 - + 3. Chữ ký số và chứng thư số nước ngoài được cấp giấy phép sử dụng tại Việt Nam theo quy định tại Chương V Nghị định này có giá trị pháp lý và hiệu lực như chữ ký số và chứng thư số do tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng của Việt Nam cấp.

➤ **Nghị định 165/2018/NĐ-CP ngày 24/12/2018 về giao dịch vụ điện tử trong hoạt động tài chính.**

- Điều 5. Giá trị pháp lý của chứng từ điện tử
 - + 1. Chứng từ điện tử phải đáp ứng đầy đủ các yêu cầu về quản lý nhà nước, phù hợp với quy định của pháp luật chuyên ngành. Hình thức thể hiện, việc khởi tạo, gửi, nhận chứng từ điện tử và giá trị pháp lý của chứng từ điện tử được thực hiện theo Luật giao dịch điện tử.
 - + 2. Chứng từ điện tử có giá trị là bản gốc khi được thực hiện một trong các biện pháp sau:
 - a) Chứng từ điện tử được ký số bởi cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân khởi tạo chứng từ điện tử và cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân có trách nhiệm liên quan theo quy định của pháp luật chuyên ngành.
 - b) Hệ thống thông tin có biện pháp bảo đảm toàn vẹn chứng từ điện tử trong quá trình truyền gửi, nhận, lưu trữ trên hệ thống; ghi nhận cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân đã khởi tạo chứng từ điện tử và cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân có trách

nhiệm liên quan đã tham gia xử lý chứng từ điện tử và áp dụng một trong các biện pháp sau để xác thực cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân khởi tạo chứng từ điện tử và cơ quan, tổ chức hoặc cá nhân có trách nhiệm liên quan tham gia xử lý chứng từ điện tử: xác thực bằng chứng thư số, xác thực bằng sinh trắc học, xác thực từ hai yếu tố trở lên trong đó có yếu tố là mã xác thực dùng một lần hoặc mã xác thực ngẫu nhiên.

c) Biện pháp khác mà các bên tham gia giao dịch thống nhất lựa chọn, bảo đảm tính toàn vẹn của dữ liệu, tính xác thực, tính chống chối bỏ, phù hợp với quy định của Luật giao dịch điện tử.

➤ **Hợp đồng điện tử áp dụng trong từng lĩnh vực**

* *Áp dụng hợp đồng điện tử trong giao dịch thương mại: theo Luật thương mại số 36/2005/QH11:*

- Điều 15. Nguyên tắc thừa nhận giá trị pháp lý của thông điệp dữ liệu trong hoạt động thương mại. Trong hoạt động thương mại, các thông điệp dữ liệu đáp ứng các điều kiện, tiêu chuẩn kỹ thuật theo quy định của pháp luật thì được thừa nhận có giá trị pháp lý tương đương văn bản.

* *Áp dụng Hợp đồng điện tử trong hợp đồng lao động: theo Bộ luật lao động số 45/2019/QH14:*

- Điều 14. Hình thức hợp đồng lao động:
 - + Hợp đồng lao động phải được giao kết bằng văn bản và được làm thành 02 bản, người lao động giữ 01 bản, người sử dụng lao động giữ 01 bản, trừ trường hợp quy định tại khoản 2 Điều này. Hợp đồng lao động được giao kết thông qua phương tiện điện tử dưới hình thức thông điệp dữ liệu theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử có giá trị như hợp đồng lao động bằng văn bản.
- Điều 220. Hiệu lực thi hành:
 - + Bộ luật này có hiệu lực thi hành từ ngày 01 tháng 01 năm 2021. Bộ luật Lao động số 10/2012/QH13 hết hiệu lực thi hành kể từ ngày Bộ luật này có hiệu lực.
 - + Kể từ ngày Bộ luật này có hiệu lực thi hành, hợp đồng lao động, thỏa ước lao động tập thể, các thỏa thuận hợp pháp đã giao kết có nội dung không trái hoặc bảo đảm cho người lao động có quyền và điều kiện thuận lợi hơn so với quy định của Bộ luật này được tiếp tục thực hiện, trừ trường hợp các bên có thỏa thuận về việc sửa đổi, bổ sung để phù hợp và để áp dụng quy định của Bộ luật này.

- + Chế độ lao động đối với cán bộ, công chức, viên chức, người thuộc lực lượng Quân đội nhân dân, Công an nhân dân, tổ chức xã hội, xã viên hợp tác xã, người làm việc không có quan hệ lao động do các văn bản pháp luật khác quy định nhưng tùy từng đối tượng mà được áp dụng một số quy định trong Bộ luật này.

* *Áp dụng Hợp đồng điện tử trong giao dịch dân sự: theo Bộ luật dân sự số 91/2015/QH13:*

- Điều 119. Hình thức giao dịch dân sự: Giao dịch dân sự thông qua phương tiện điện tử dưới hình thức thông điệp dữ liệu theo quy định của pháp luật về giao dịch điện tử được coi là giao dịch bằng văn bản.

* *Áp dụng “Chứng từ điện tử trong hoạt động tài chính” (gọi tắt là “chứng từ điện tử”): theo Nghị định 165/2018/NĐ-CP.*

- Mục 3, Điều 3. “Chứng từ điện tử trong hoạt động tài chính” (gọi tắt là “chứng từ điện tử”) là thông tin được tạo ra, gửi đi, nhận và lưu trữ bằng phương tiện điện tử khi thực hiện giao dịch điện tử trong hoạt động tài chính; bao gồm chứng từ, báo cáo, hợp đồng, thỏa thuận, thông tin giao dịch, thông tin thực hiện thủ tục hành chính và các loại thông tin, dữ liệu khác theo quy định của pháp luật chuyên ngành.

3. Một số quy định chính của Luật giao dịch điện tử về hợp đồng điện tử:

- Hợp đồng điện tử là hợp đồng được thiết lập dưới dạng thông điệp điện tử theo điều 33 của Luật giao dịch điện tử 2005.
- Giá trị pháp lý của hợp đồng điện tử không thể bị phủ nhận vì hợp đồng đó được thể hiện dưới dạng thông điệp điện tử (điều 34 Luật giao dịch điện tử 2005).
- Không áp dụng giao dịch điện tử trong những trường hợp sau:
 - + Cấp giấy chứng nhận quyền sử dụng đất, quyền sở hữu nhà và các giấy chứng nhận bất động sản khác.
 - + Văn bản về thừa kế.
 - + Giấy đăng ký kết hôn.
 - + Quyết định ly hôn.
 - + Giấy khai sinh.
 - + Giấy khai tử.
 - + Hối phiếu và các giấy tờ có giá khác.

(Nguồn: Luật giao dịch điện tử 2005)

4. Nguyên tắc giao kết và thực hiện hợp đồng điện tử (Điều 35 Luật giao dịch điện tử 2005)

- Các bên tham gia có quyền thỏa thuận sử dụng phương tiện điện tử trong giao kết và thực hiện hợp đồng.
- Việc giao kết và thực hiện hợp đồng điện tử phải tuân thủ các quy định của Luật này và pháp luật về hợp đồng.
- Khi giao kết và thực hiện hợp đồng điện tử, các bên có quyền thỏa thuận về yêu cầu kỹ thuật, chứng thực, các điều kiện đảm bảo tính toàn vẹn, bảo mật có liên quan đến hợp đồng điện tử đó.
 - Thùa nhận giá trị pháp lý của hợp đồng điện tử: giá trị pháp lý của hợp đồng điện tử không thể bị phủ nhận chì vì hợp đồng đó được thể hiện dưới dạng thông điệp dữ liệu.
 - Nguyên tắc giao kết và thực hiện hợp đồng điện tử

- Các bên tham gia có quyền thỏa thuận sử dụng phương tiện điện tử trong giao kết và thực hiện hợp đồng.
- Việc giao kết và thực hiện hợp đồng điện tử phải tuân thủ các quy định về pháp luật về hợp đồng.
- Khi giao kết và thực hiện hợp đồng điện tử, các bên có quyền thỏa thuận về yêu cầu kỹ thuật, chứng thực, các điều kiện đảm bảo tính toàn vẹn, bảo mật có liên quan đến hợp đồng điện tử đó.

5. Các loại hình chữ ký điện tử áp dụng trong hợp đồng điện tử

- Chữ ký số: chữ ký số trên USB Token, chữ ký số trên sim PKI và chữ ký số từ xa remote siging.
- Chữ ký scan: hợp đồng được người ký in ra từ tệp dữ liệu điện tử và người ký từ mỗi bên ký trực tiếp trên văn bản giấy của hợp đồng bằng chữ ký số. Thông dụng trong các hợp đồng đa quốc gia và có yếu tố nước ngoài về mặt chủ thể.
- Chữ ký hình ảnh: chèn hình ảnh chữ ký của người ký vào ô chữ ký của tệp dữ liệu điện tử của hợp đồng. Thường áp dụng nhiều trong hợp đồng có giá trị không lớn nhưng được ký nhiều lần và lặp đi lặp lại, đồng thời người ký không ở cùng một địa điểm mà hợp đồng có thể in và ký bằng chữ ký số. Ngoài ra, chữ ký hình ảnh được người dùng sử dụng ký trực tiếp dưới hình thức vẽ hình ảnh chữ ký trên các thiết bị sử dụng để ký eContract (máy tính, mobile).
- Loại hình chữ ký scan và chữ ký hình ảnh chưa có hành lang pháp lý quy định rõ ràng
 - để đảm bảo về mặt pháp lý, doanh nghiệp/tổ chức sử dụng các loại hình chữ ký số của các nhà cung cấp được Bộ Thông tin Truyền thông cấp phép.

III. THÔNG TIN CÁC NHÀ CUNG CẤP DỊCH VỤ HỢP ĐỒNG ĐIỆN TỬ TRÊN THỊ TRƯỜNG

STT	Nội dung	FPT	VNPT	VIETTEL	MISA	EFY
1	Chi phí khởi tạo/ duy trì/ bản quyền	1.000.000 (Thanh toán theo năm)		1.000.000 (Thanh toán 1 lần)		3.000.000- 15.000.000 (tùy thuộc vào thực tế yêu cầu)
2	Gói dùng thử	Không	Không	Có	Có	Không
3	Sản lượng gói tài liệu nhỏ nhất:	50		120	200	100
4	Sản lượng gói tài liệu lớn nhất:	5.000		12.000	5.000	1000
5	Đơn giá/tài liệu	16.000-28.000 VNĐ/tài liệu	5.500 VNĐ/tài liệu	5.500-16.500 VNĐ/tài liệu	12.000-14.000 VNĐ/tài liệu	900-5.000 VNĐ/tài liệu
6	Chi phí tích hợp	50.000.000 (với bộ API sẵn có)	Liên hệ		Liên hệ	Liên hệ
7	Phương thức ký số hỗ trợ	USB token, HSM, OTP, chữ ký ảnh kèm xác thực OTP	USB token, Smart CA, OTP	USB Token, Cloud CA, Mobile CA) /OTP/eKYC/ ký ảnh	USB token, chữ ký ảnh	USB token và remote signing, chữ ký ảnh
8	Hỗ trợ xác thực eKYC	Có	Có (mỗi lần ký cần 12 request)	Có		
9	Chi phí gói eKYC		800 VNĐ/request			
10	Chi phí tin nhắn OTP		1.760 VNĐ/hợp đồng	Nội mạng: 150đ/SMS Ngoại mạng: 850đ/SMS		1.100 VNĐ/OTP
11	OTP riêng theo Brandname của doanh nghiệp		Hỗ trợ			Hỗ trợ

12	Thông tin khác trong báo giá		Thanh toán tối thiểu 12 tháng		<ul style="list-style-type: none"> - Gói dịch vụ thêm người dùng và tài liệu - Dịch vụ đào tạo - Thanh toán tối thiểu 12 tháng 	
13	Chi phí lưu trữ	Miễn phí	3.245.000 VNĐ/GB/tháng	<ul style="list-style-type: none"> + Không giới hạn thời gian sử dụng gói; Hỗ trợ lưu trữ hợp đồng đến khi khách hàng còn sử dụng dịch vụ, tối đa 10 năm kể từ thời điểm ký kết. + Hết thời gian lưu trữ, khách hàng có tối đa 90 ngày để backup dữ liệu 		Miễn phí lưu trữ 10 năm trên Cloud

Nguồn:

Trung tâm CNTT liên hệ trực tiếp các nhà cung cấp để trao đổi và tham khảo online tại các đường dẫn, cụ thể như sau:

<https://econtract.fpt.com.vn/en/>

<https://amis.misa.vn/amis-wesign/>

<https://econtract.efy.com.vn/hddt/cap-nhat-bao-gia-hop-dong-dien-tu.html#/>

<https://viettel.vn/v-contract>

https://viettelnet.vn/hop-dong-dien-tu-viettel/#1_Hop_dong_dien_tu_la_gi

<https://ehoadonbkav.com/bang-gia-hop-dong-dien-tu-bkav-econtract-j2452/>

Phụ lục II

GIAO CHỈ TIÊU KẾ HOẠCH QUẢN TRỊ NĂM 2022 DỊCH VỤ HỢP ĐỒNG ĐIỆN TỬ
MOBIFONE ECONTRACT VERSION 1

(Kèm theo Công văn số 4110/MOBIFONE-KHDN ngày 23 tháng 9 năm 2022
 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

Đơn vị	MOBIFONE ECONTRACT										
	QUY MÔ THỊ TRƯỜNG			CHỈ TIÊU TIẾP CẬN/QUY MÔ				CHỈ TIÊU KÝ HỢP ĐỒNG/TIẾP CẬN			
	Đối tác/NCC của MobiFone	KHDN hiện hữu sử dụng dịch vụ Viễn thông	Tổng số DN tại địa bàn	Đối tác/NCC của MobiFone	KHDN hiện hữu sử dụng dịch vụ Viễn thông	Các DN khác	TỔNG TIẾP CẬN (KHÁCH HÀNG)	Đối tác/NCC của MobiFone	KHDN hiện hữu sử dụng dịch vụ Viễn thông	Các DN khác	TỔNG KÝ HỢP ĐỒNG (KHÁCH HÀNG)
CT1	730	18.276	165.875	730	3.655	1.659	6.044	37	183	17	236
CT2	325	37.531	254.699	325	7.506	2.547	10.378	16	375	25	417
CT3	134	16.741	54.161	134	3.348	542	4.024	7	167	5	180
CT4	60	3.255	39.332	60	651	393	1.104	3	33	4	39
CT5	32	12.191	82.489	32	2.438	825	3.295	2	122	8	132
CT6	78	6.221	34.091	78	1.244	341	1.663	4	62	3	70
CT7	97	6.686	26.554	97	1.337	266	1.700	5	67	3	74
CT8	236	17.118	105.601	236	3.424	1.056	4.716	12	171	11	194
CT9	34	20.686	48.976	34	4.137	490	4.661	2	207	5	213
TỔNG	1.726	138.705	811.778	1.726	27.741	8.118	37.585	86	1.387	81	1.555

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	28/09/2022 07:32:22	-
2	Lâm Thị Thu Hà	Phó Ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	27/09/2022 16:54:19	Ban KHDN kính trình!

V/v bổ sung quy định về việc cung cấp các cuộc gọi thoại/ tin nhắn từ các dịch vụ tổng đài

Hà Nội, ngày 28 tháng 9 năm 2022

Kính gửi:

- Ban Khách hàng doanh nghiệp;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Công nghệ và Quản lý mạng;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone;
- Trung tâm Dịch vụ số MobiFone;
- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1,2,3,4,5,6,7,8,9.

Căn cứ công văn số 2862/MOBIFONE-KHDN-CNTT ngày 12/6/2020 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone về việc bổ sung quy định về nội dung tin nhắn gửi đi từ các dịch vụ tổng đài;

Căn cứ công văn số 3814/MOBIFONE-CNTT-CNQLM-KHDN ngày 07/8/2020 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone về việc bổ sung quy định về thoại và SMS đối với các dịch vụ tổng đài;

Căn cứ Nghị định số 91/2020/NĐ-CP của Chính phủ ngày 14/8/2020 về việc Chống tin nhắn rác, thư điện tử rác, cuộc gọi rác”;

Căn cứ công văn số 5431/MOBIFONE-KHDN-CNTT ngày 26/10/2020 về việc bổ sung quy định về việc cung cấp các cuộc gọi thoại từ các dịch vụ tổng đài trên nền viễn thông của MobiFone;

Căn cứ Biên bản thỏa thuận thống nhất triển khai kế hoạch ngăn chặn và xử lý cuộc gọi rác ký ngày 29/8/2022 giữa các nhà mạng viễn thông;

Căn cứ quyết định số 1504/QĐ-MOBIFONE ngày 19/9/2022 về việc ban hành Quy định phối hợp xử lý cuộc gọi rác trên mạng MobiFone (Ban hành lần 3);

Căn cứ tình hình triển khai hiện nay.

Để đảm bảo MobiFone cung cấp các cuộc gọi thoại, tin nhắn từ các dịch vụ tổng đài tuân thủ đúng các quy định của pháp luật, Tổng giám đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone bổ sung các quy định triển khai về việc cung cấp các cuộc gọi thoại, tin nhắn từ các dịch vụ tổng đài của MobiFone. Nội dung như sau:

I. NỘI DUNG QUY ĐỊNH BỔ SUNG:

1. Dịch vụ áp dụng:

Các giải pháp, dịch vụ tổng đài của MobiFone như Proconnect, mbiz360, 3C, SIP Trunk, ...

2. Các quy định về tin nhắn, cuộc gọi:

Không cung cấp tin nhắn quảng cáo, gọi điện thoại quảng cáo, tin nhắn rác, cuộc gọi rác theo quy định về tin nhắn, cuộc gọi tại Điều 3, Nghị định số 91/2020/NĐ-CP của Chính phủ ngày 14/8/2020 về việc Chống tin nhắn rác, thư điện tử rác, cuộc gọi rác. Cụ thể như sau:

- **Tin nhắn quảng cáo, thư điện tử quảng cáo, gọi điện thoại quảng cáo:** là tin nhắn, thư điện tử, gọi điện thoại nhằm giới thiệu đến công chúng sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ có mục đích sinh lợi; sản phẩm, dịch vụ không có mục đích sinh lợi; tổ chức, cá nhân kinh doanh sản phẩm, hàng hóa, dịch vụ

được giới thiệu, trừ tin thời sự; chính sách xã hội; thông tin cá nhân; tin nhắn chăm sóc khách hàng của doanh nghiệp viễn thông.

- **Tin nhắn rác bao gồm các loại sau:**
 - + Tin nhắn quảng cáo mà không được sự đồng ý trước của Người sử dụng hoặc tin nhắn quảng cáo vi phạm các quy định về gửi tin nhắn quảng cáo tại Nghị định số 91/2020/NĐ-CP của Chính phủ ngày 14/8/2020.
 - + Tin nhắn vi phạm các nội dung bị cấm theo quy định tại Điều 9 Luật Giao dịch điện tử, Điều 12 Luật Công nghệ thông tin, Điều 12 Luật Viễn thông, Điều 8 Luật Quảng cáo, Điều 7 Luật An toàn thông tin mạng, Điều 8 Luật An ninh mạng.
- **Cuộc gọi rác bao gồm các loại sau:**
 - + Gọi điện thoại quảng cáo mà không được sự đồng ý trước của Người sử dụng hoặc gọi điện thoại quảng cáo vi phạm các quy định về gọi điện thoại quảng cáo tại Nghị định số 91/2020/NĐ-CP của Chính phủ ngày 14/8/2020;
 - + Gọi điện thoại vi phạm các nội dung bị cấm theo quy định tại Điều 9 Luật Giao dịch điện tử, Điều 12 Luật Công nghệ thông tin, Điều 12 Luật Viễn thông, Điều 8 Luật Quảng cáo, Điều 7 Luật An toàn thông tin mạng, Điều 8 Luật An ninh mạng.

3. Quy định phối hợp xử lý cuộc gọi rác trên mạng MobiFone:

Việc phối hợp xử lý cuộc gọi rác, tin nhắn rác từ các thuê bao sử dụng dịch vụ tổng đài của MobiFone được thực hiện như đối với các thuê bao di động MobiFone thông thường. Cụ thể: thực hiện theo Quyết định số 1504/QĐ-MOBIFONE ngày 19/9/2022 của Tổng công ty và các văn bản khác có liên quan.

4. Các quy định khác có liên quan: áp dụng theo quy định hiện hành của pháp luật và Tổng công ty.

II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN:

1. Ban Khách hàng doanh nghiệp:

- Chủ trì theo dõi, đánh giá việc triển khai các quy định nêu trên, đề xuất Lãnh đạo Tổng công ty điều chỉnh các chính sách (nếu cần) để đảm bảo hiệu quả triển khai.
- Phối hợp với các đơn vị xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình triển khai các quy định nêu trên (nếu có).

2. Ban Công nghệ thông tin, Ban Công nghệ và quản lý mạng:

- Chủ trì hướng dẫn, theo dõi các đơn vị triển khai quy định tại Mục I đảm bảo việc cung cấp các dịch vụ tổng đài tuân thủ quy định của pháp luật và Tổng công ty.
- Phối hợp với Ban Khách hàng doanh nghiệp theo dõi, đánh giá việc triển khai cung cấp dịch vụ và xử lý các vấn đề phát sinh (nếu có).
- Báo cáo Lãnh đạo Tổng công ty các vấn đề phát sinh bất thường trong quá trình triển khai các quy định về chính sách cung cấp dịch vụ tổng đài (nếu có) để kịp thời chỉ đạo xử lý.

3. Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone, Trung tâm Dịch vụ số MobiFone:

- Rà soát, điều chỉnh kịch bản, quy trình cung cấp dịch vụ, các hệ thống kỹ thuật liên quan và tổ chức kiểm tra, giám sát, quản lý để đảm bảo cung cấp các dịch vụ theo đúng quy định tại Mục I, đảm bảo cung cấp dịch vụ tổng đài đúng quy định của pháp luật và Tổng công ty.

- Bổ sung các quy định tại Mục I vào Hợp đồng hợp tác cung cấp dịch vụ với đại lý, khách hàng doanh nghiệp (đối với các đại lý, khách hàng doanh nghiệp ký mới), và ký Phụ lục Hợp đồng bổ sung cam kết theo quy định tại Mục I (đối với các đại lý, khách hàng doanh nghiệp hiện tại). **Hoàn thành trước ngày 30/10/2022.**
- Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện Hợp đồng để kịp thời phát hiện vi phạm và xử lý, đảm bảo dịch vụ được cung cấp đúng quy định, tối ưu quyền lợi của MobiFone.
- Báo cáo Lãnh đạo Tổng công ty các vấn đề phát sinh bất thường trong quá trình triển khai các quy định về chính sách cung cấp dịch vụ tổng đài (nếu có) để kịp thời chỉ đạo xử lý.

4. Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone:

- Chủ trì triển khai quy định về theo dõi, giám sát, lọc và chặn cuộc gọi rác phát sinh từ các dịch vụ tổng đài theo quy định hiện hành của Tổng công ty như đối với các thuê bao di động MobiFone thông thường.
- Thông báo cho Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone, Trung tâm Dịch vụ số MobiFone danh sách khách hàng bị chặn cuộc gọi rác để phối hợp xử lý trên các hệ thống dịch vụ và làm việc với khách hàng.
- Báo cáo Lãnh đạo Tổng công ty các vấn đề phát sinh bất thường trong quá trình triển khai các quy định về chính sách cung cấp dịch vụ tổng đài (nếu có) để kịp thời chỉ đạo xử lý.

5. Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1,2,3,4,5,6,7,8,9:

- Thông báo cho tất cả các đại lý, khách hàng doanh nghiệp về chính sách bổ sung tại Mục I nêu trên. Yêu cầu khách hàng tuân thủ quy định trong quá trình sử dụng dịch vụ của MobiFone.
- Bổ sung các quy định tại Mục I vào Hợp đồng hợp tác cung cấp dịch vụ với các đại lý, khách hàng doanh nghiệp (đối với các đại lý, khách hàng doanh nghiệp ký mới), và ký Phụ lục Hợp đồng bổ sung quy định tại mục 2 (đối với các đại lý, khách hàng doanh nghiệp hiện tại). **Hoàn thành trước ngày 30/10/2022.**
- Thường xuyên kiểm tra, giám sát việc thực hiện Hợp đồng để kịp thời phát hiện vi phạm và xử lý để đảm bảo dịch vụ được cung cấp đúng quy định, tối ưu quyền lợi của MobiFone.

Tổng giám đốc Tổng công ty yêu cầu các đơn vị thực hiện theo các nội dung chỉ đạo nêu trên. Trong quá trình triển khai, mọi vướng mắc liên hệ Tổng công ty (Ban Khách hàng doanh nghiệp) để phối hợp giải quyết./.

№i nhn:

- Như trên;
- A. Nam – PTGD;
- B.CSKH (để p/h);
- TT. NOC (để p/h);
- Lưu: VT, KHDN (ha.nguyenmai).



Bùi Sơn Nam

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Vĩnh Tuấn Bảo	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	07/10/2020 11:47:55	-
2	Đồng Văn Quỳnh	Trưởng ban - Ban Công nghệ và quản lý mạng	07/10/2020 10:18:12	-
3	Trần Minh Cường	Phó Ban - Ban Công nghệ thông tin	06/10/2020 10:47:54	-
4	Đỗ Xuân Thắng	Trưởng ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	06/10/2020 10:46:01	-

anh	Trưởng ban - Ban Công nghệ và quản lý mạng	07/10/2020 10:18:12	-
inh	Phó Ban - Ban Công nghệ thông tin	06/10/2020 10:47:54	-
àn	Trưởng ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	06/10/2020 10:46:01	-

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 5061/MOBIFONE-CNTT-CNQLM-
KHDN

V/v phê duyệt thiết kế HLD và triển khai thử
nghiệm tổng đài SIP Trunk

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 7 tháng 10 năm 2020

Kính gửi:

- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Công nghệ và quản lý mạng;
- Ban Khách hàng doanh nghiệp;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone;
- Trung tâm Quản lý, điều hành mạng (NOC).

Căn cứ phê duyệt của Tổng giám đốc tại tờ trình số 47/TTr-TT.CNTT-PMKH ngày 06/8/2020 của Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone về việc "phê duyệt chủ trương tự phát triển sản phẩm dịch vụ mới phục vụ kinh doanh CNTT";

Xét đề xuất của Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone tại văn bản số 463/TT.CNTT-PMKH ngày 18/09/2020 về việc "phê duyệt tài liệu HLD và đề xuất triển khai thử nghiệm giải pháp SIP Trunk",

Tổng giám đốc phê duyệt cho phép thử nghiệm dịch vụ tổng đài SIP Trunk với các nội dung cụ thể như sau:

I. Nội dung phê duyệt:

1. Tài liệu HLD thử nghiệm:

- Theo cấu hình kỹ thuật ghi trong tài liệu thiết kế tổng thể HLD do Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone đề xuất tại văn bản số 463/TT.CNTT-PMKH ngày 18/9/2020 về việc phê duyệt tài liệu HLD và đề xuất triển khai thử nghiệm giải pháp SIP Trunk.

2. Kịch bản thử nghiệm:

- Theo kịch bản của dịch vụ Cloud Contact Center quy định tại Quyết định số 920/QĐ-MOBIFONE-CNTT ngày 24/5/2017 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone về việc cung cấp dịch vụ Cloud Contact Center (3C).

3. Thời gian thử nghiệm:

- Hoàn thành trước ngày **01/12/2020** (sau thời gian thử nghiệm thu hồi toàn bộ tài nguyên đã cấp).

II. Tổ chức thực hiện:

1. Ban Công nghệ thông tin:

- Chủ trì chỉ đạo cấp phát tài nguyên Private Cloud để triển khai thử nghiệm dịch vụ SIP Trunk.
- Chủ trì điều hành công tác triển khai, khai báo kỹ thuật, cấp phát tài nguyên để kết nối hệ thống Sip Trunk tới các hệ thống kỹ thuật do Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone quản lý.

2. Ban Công nghệ và quản lý mạng:

- Chủ trì điều hành công tác triển khai, khai báo kỹ thuật, cấp phát tài nguyên để kết nối hệ thống Sip Trunk tới các hệ thống kỹ thuật do Trung tâm NOC quản lý.
- Chủ trì triển khai và xử lý các vấn đề phát sinh khác trong quá trình triển khai thử nghiệm.

3. Ban Khách hàng doanh nghiệp:

- Phối hợp hướng dẫn các đơn vị thử nghiệm theo kịch bản của dịch vụ.

4. Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone:

- Chủ trì triển khai xây dựng hệ thống, chủ trì tiếp nhận, quản lý các tài nguyên, tài khoản được cấp, đảm bảo bảo mật các tài khoản kết nối.
- Chủ trì xây dựng phương án kiểm soát kết nối, an toàn bảo mật khi thực hiện kết nối từ Sip Trunk đến các hệ thống Core của MobiFone.
- Theo dõi, giám sát mức độ sử dụng tài nguyên và đề xuất Lãnh đạo Tổng công ty điều chỉnh mức tài nguyên cấp cho hệ thống (nếu cần).
- Chủ trì thử nghiệm và báo cáo Tổng giám đốc kết quả thử nghiệm sau khi hoàn thành.

5. Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone:

- Chủ trì cung cấp, khai báo các thông tin kết nối, tài khoản kết nối từ hệ thống Sip Trunk đến các hệ thống kỹ thuật do đơn vị quản lý.
- Chủ trì triển khai tính cước và đối soát cước dịch vụ trong quá trình thử nghiệm.

- Phối hợp Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone xây dựng phương án kiểm soát kết nối, an toàn bảo mật khi thực hiện kết nối từ Sip Trunk đến các hệ thống do đơn vị quản lý.
- Khai báo, giám sát, đảm bảo an toàn các kết nối, phối hợp các đơn vị liên quan kịp để xử lý các vấn đề phát sinh (nếu có).

6. Trung tâm Quản lý, điều hành mạng (NOC):

- Cung cấp, khai báo các thông tin kết nối, tài khoản kết nối từ hệ thống Sip Trunk đến các hệ thống kỹ thuật do Trung tâm NOC quản lý.
- Phối hợp Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone xây dựng phương án kiểm soát kết nối, an toàn bảo mật khi thực hiện kết nối từ Sip Trunk đến các hệ thống do đơn vị quản lý.

Tổng giám đốc yêu cầu các đơn vị thực hiện các nội dung công việc nêu trên để đảm bảo tiến độ triển khai dự án. Trong quá trình thực hiện có vướng mắc, liên lạc Ban Công nghệ và quản lý mạng (dong.phung@mobifone.vn), Ban Công nghệ thông tin (dong.caothai@mobifone.vn), Ban Khách hàng doanh nghiệp (ha.nguyenmai@mobifone.vn) để chỉ đạo giải quyết./.

Noi nhận:

- Như trên;
- A.Cường – TGĐ (để b/c);
- A.Nam – PTGĐ (để p/h chỉ đạo);
- A.Bảo – PTGĐ;
- Lưu: VT, CNTT (dong.caothai), CNQLM (dong.phung), KHDN (ha.nguyenmai).

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
THƯ TỔNG GIÁM ĐỐC



Vinh Tuân Bảo

Ký bởi: [Tổng công ty Viễn thông MobiFone](#)
Ngày Ký: 07/10/2020 13:52:28

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	12/10/2020 10:16:27	-
2	Đỗ Xuân Thắng	Trưởng ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	12/10/2020 09:36:26	Ban KHDN kính trình

Ngô Tuấn Linh linh.nt@mobifone.vn linh.nt 12/10/2020 13:51:03

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 5146/MOBIFONE-KHDN
V/v điều chỉnh chi phí khuyến khích bán
hàng cho dịch vụ MobiCA

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 12 tháng 10 năm 2020

Kính gửi:

- Ban Khách hàng doanh nghiệp;
- Ban Kế hoạch – Chiến lược;
- Ban Kế toán;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1,2,3,4,5,6,7,8,9.

Căn cứ Quyết định số 1493/QĐ-MOBIFONE ngày 03/10/2019 của Lãnh đạo
Tổng công ty về việc cung cấp Dịch vụ Xác thực và Cung cấp chứng thư số (MobiCA);

Căn cứ Công văn số 4778/MOBIFONE-KHDN&KHCN&CNTT ngày
03/10/2019 của Lãnh đạo Tổng công ty về việc “Hướng dẫn kinh doanh dịch vụ Xác
thực và Cung cấp chứng thư số (MobiCA);

Căn cứ Công văn số 58/2020/CV-NewTel ngày 08/10/2020 của Công ty Cổ phần
viễn thông New-Telecom về việc “Chương trình bán hàng bán hàng dịch vụ MobiCA”;

Xét đề xuất của Giám đốc Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone tại văn bản
số 53/TTr-TT.CNTT-KD ngày 26/08/2020 về việc “Thay đổi chi phí khuyến khích bán
hàng cho dịch vụ MobiCA”;

Căn cứ ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Tổng công ty tại tờ trình số 205/TTr-KHDN
ngày 12/10/2020 về việc “Đề xuất thay đổi tỷ lệ hợp tác và chi phí khuyến khích bán
hàng cho dịch vụ Xác thực và cung cấp chứng thư số (MobiCA)”;

Để đẩy mạnh kinh doanh dịch vụ MobiCA, góp phần hoàn thành kế hoạch SXKD
năm 2020, Tổng công ty yêu cầu các đơn vị triển khai các nội dung cụ thể như sau:

I. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

- Điều chỉnh chi phí MobiFone chi trả cho đối tác Newtel:

	Hiện tại	Điều chỉnh
Dịch vụ MobiCA trên di động	50%	Không thay đổi
Dịch vụ MobiCA trên Token	50%	38%

- Điều chỉnh chi phí phát triển và duy trì dịch vụ MobiCA trên Token:

	Hiện tại	Điều chỉnh
Chi phí phát triển dịch vụ		
Đại lý	20%	40%
AM	10%	35%
Chi phí duy trì dịch vụ		
Đại lý	15%	35%
AM	8%	30%

- Thời gian áp dụng: **từ ngày 15/10/2020**.

II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Khách hàng doanh nghiệp

- Hướng dẫn các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực đẩy mạnh kinh doanh theo chính sách sau khi điều chỉnh;
- Đề xuất các cơ chế, chính sách kinh doanh phù hợp theo tình hình kinh doanh, thị trường.

2. Ban Kế hoạch – Chiến lược, Ban Kế toán

- Hướng dẫn các đơn vị trong công tác kế toán, hạch toán, ghi nhận doanh thu, chi phí đúng quy định.

3. Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9

- Phổ biến chính sách sau khi điều chỉnh của Dịch vụ Xác thực và cung cấp chứng thư số (MobiCA) đến các chi nhánh;
- Đẩy mạnh kinh doanh dịch vụ trên địa bàn;
- Đề xuất các vướng mắc, khó khăn, tình hình đối thủ cạnh tranh.

4. Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone

- Thực hiện điều chỉnh thỏa thuận hợp tác cung cấp dịch vụ **trước ngày 15/10/2020**;
- Thực hiện đối soát và ghi nhận doanh thu, chi phí theo chính sách sau khi điều chỉnh;

- Phối hợp với đối tác vận hành hệ thống, giám sát chất lượng dịch vụ đảm bảo cung cấp hệ thống hoạt động ổn định 24/7.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị khẩn trương thực hiện. Trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc, đề nghị liên hệ Ban Khách hàng doanh nghiệp (linh.nt@mobifone.vn – 0907855678) để phối hợp giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A.Cường – TGĐ (để b/c);
- A.Nam – PTGĐ;
- Lưu: VT, KHDN (linh.nt)

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Bùi Sơn Nam

Ký bởi: Tổng công ty Viễn thông MobiFone
Ngày Ký: 12/10/2020 10:47:10

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	12/10/2020 10:16:27	-
2	Đỗ Xuân Thắng	Trưởng ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	12/10/2020 09:36:26	Ban KHDN kính trình

Trần Minh Đạt dat.tranminh@mobifone.vn dat.tranminh 08/01/2021 11:25:10

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 5146/MOBIFONE-KHDN
V/v điều chỉnh chi phí khuyến khích bán hàng cho dịch vụ MobiCA

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 12 tháng 10 năm 2020

Kính gửi:

- Ban Khách hàng doanh nghiệp;
- Ban Kế hoạch – Chiến lược;
- Ban Kế toán;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1,2,3,4,5,6,7,8,9.

Căn cứ Quyết định số 1493/QĐ-MOBIFONE ngày 03/10/2019 của Lãnh đạo Tổng công ty về việc cung cấp Dịch vụ Xác thực và Cung cấp chứng thư số (MobiCA);

Căn cứ Công văn số 4778/MOBIFONE-KHDN&KHCN&CNTT ngày 03/10/2019 của Lãnh đạo Tổng công ty về việc “Hướng dẫn kinh doanh dịch vụ Xác thực và Cung cấp chứng thư số (MobiCA);

Căn cứ Công văn số 58/2020/CV-NewTel ngày 08/10/2020 của Công ty Cổ phần viễn thông New-Telecom về việc “Chương trình bán hàng bán hàng dịch vụ MobiCA”;

Xét đề xuất của Giám đốc Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone tại văn bản số 53/TTr-TT.CNTT-KD ngày 26/08/2020 về việc “Thay đổi chi phí khuyến khích bán hàng cho dịch vụ MobiCA”;

Căn cứ ý kiến chỉ đạo của Lãnh đạo Tổng công ty tại tờ trình số 205/TTr-KHDN ngày 12/10/2020 về việc “Đề xuất thay đổi tỷ lệ hợp tác và chi phí khuyến khích bán hàng cho dịch vụ Xác thực và cung cấp chứng thư số (MobiCA)”;

Để đẩy mạnh kinh doanh dịch vụ MobiCA, góp phần hoàn thành kế hoạch SXKD năm 2020, Tổng công ty yêu cầu các đơn vị triển khai các nội dung cụ thể như sau:

I. NỘI DUNG TRIỂN KHAI

- Điều chỉnh chi phí MobiFone chi trả cho đối tác Newtel:

	Hiện tại	Điều chỉnh
Dịch vụ MobiCA trên di động	50%	Không thay đổi
Dịch vụ MobiCA trên Token	50%	38%

- Điều chỉnh chi phí phát triển và duy trì dịch vụ MobiCA trên Token:

	Hiện tại	Điều chỉnh
Chi phí phát triển dịch vụ		
Đại lý	20%	40%
AM	10%	35%
Chi phí duy trì dịch vụ		
Đại lý	15%	35%
AM	8%	30%

- Thời gian áp dụng: **từ ngày 15/10/2020**.

II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Khách hàng doanh nghiệp

- Hướng dẫn các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực đẩy mạnh kinh doanh theo chính sách sau khi điều chỉnh;
- Đề xuất các cơ chế, chính sách kinh doanh phù hợp theo tình hình kinh doanh, thị trường.

2. Ban Kế hoạch – Chiến lược, Ban Kế toán

- Hướng dẫn các đơn vị trong công tác kế toán, hạch toán, ghi nhận doanh thu, chi phí đúng quy định.

3. Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9

- Phổ biến chính sách sau khi điều chỉnh của Dịch vụ Xác thực và cung cấp chứng thư số (MobiCA) đến các chi nhánh;
- Đẩy mạnh kinh doanh dịch vụ trên địa bàn;
- Đề xuất các vướng mắc, khó khăn, tình hình đối thủ cạnh tranh.

4. Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone

- Thực hiện điều chỉnh thỏa thuận hợp tác cung cấp dịch vụ **trước ngày 15/10/2020**;
- Thực hiện đối soát và ghi nhận doanh thu, chi phí theo chính sách sau khi điều chỉnh;

- Phối hợp với đối tác vận hành hệ thống, giám sát chất lượng dịch vụ đảm bảo cung cấp hệ thống hoạt động ổn định 24/7.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị khẩn trương thực hiện. Trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc, đề nghị liên hệ Ban Khách hàng doanh nghiệp (linh.nt@mobifone.vn – 0907855678) để phối hợp giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A.Cường – TGĐ (để b/c);
- A.Nam – PTGĐ;
- Lưu: VT, KHDN (linh.nt)

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Bùi Sơn Nam

Ký bởi: Tổng công ty Viễn thông MobiFone
Ngày Ký: 12/10/2020 10:47:10

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	09/11/2021 12:39:31	-
2	Đỗ Xuân Thắng	Trưởng ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	09/11/2021 11:17:41	Kính trình

Phạm Mạnh Hùng hung.pm@mobifone.vn hung.pm@mobifone.vn 15/12/2021 15:15:44

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 6017/MOBIFONE-KHDN

V/v điều chỉnh phương án kinh doanh dịch vụ
chứng thực chữ ký số MobiCA trên SIM PKI

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 9 tháng 11 năm 2021

Kính gửi:

- Ban Khách hàng doanh nghiệp;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Kế hoạch – Chiến lược;
- Ban Tài chính – Kế toán;
- Ban Tuyên giáo – Truyền thông;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1,2,3,4,5,6,7,8,9.

Căn cứ Quyết định số 1203/QĐ-MOBIFONE ngày 31/07/2019 của lãnh đạo Tổng công ty về việc áp dụng hóa đơn điện tử tại Tổng công ty Viễn thông MobiFone;

Căn cứ Quyết định số 1493/QĐ-MOBIFONE ngày 03/10/2019 của lãnh đạo Tổng công ty về việc cung cấp Dịch vụ Xác thực và Cung cấp chứng thư số (MobiCA);

Căn cứ văn bản số 4778/MOBIFONE-KHDN&KHCN&CNTT ngày 03/10/2019 của lãnh đạo Tổng công ty về việc hướng dẫn kinh doanh dịch vụ Xác thực và Cung cấp chứng thư số (MobiCA);

Căn cứ văn bản số 988/MOBIFONE-KHCN ngày 10/03/2020 của lãnh đạo Tổng công ty về việc điều chuyển SIM PKI giữa các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực;

Căn cứ văn bản số 5146/MOBIFONE-KHDN ngày 12/10/2020 của lãnh đạo Tổng công ty về việc điều chỉnh chi phí khuyến khích bán hàng cho dịch vụ MobiCA;

Căn cứ Quyết định số 2358/QĐ-MOBIFONE ngày 10/12/2020 của lãnh đạo Tổng công ty về việc giao kế hoạch sản xuất kinh doanh năm 2021 cho Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;

Căn cứ văn bản số 4435/MOBIFONE-KHDN ngày 17/08/2021 của lãnh đạo Tổng công ty về việc xây dựng phương án kinh doanh chứng thực chữ ký số MobiCA trên SIM PKI;

Căn cứ giấy phép số 516/GP-BTTTT ngày 10/08/2021 của Bộ trưởng Bộ Thông tin truyền thông về việc ban hành giấy phép cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng cho Công ty cổ phần viễn thông NEWTEL;

Căn cứ văn bản số 218/TTr-KHDN ngày 08/11/2021 của lãnh đạo Tổng công ty về việc điều chỉnh phương án kinh doanh dịch vụ chứng thực chữ ký số MobiCA trên SIM PKI;

Nhằm đẩy mạnh sản xuất kinh doanh dịch vụ MobiCA trên SIM PKI và tăng sự cạnh tranh của MobiFone trong lĩnh vực chứng thực, chữ ký số, Tổng công ty yêu cầu các đơn vị triển khai các nội dung, cụ thể như sau:

I. NỘI DUNG

1. Điều chỉnh chính sách bán hàng

- Điều chỉnh chi phí phát triển mới/ duy trì dịch vụ MobiCA trên SIM PKI cho kênh phân phối cả nước, cụ thể tại bảng sau:

Đối tượng	Chính sách hiện hành		Chính sách điều chỉnh	
	Cấp mới dịch vụ	Gia hạn dịch vụ	Cấp mới dịch vụ	Gia hạn dịch vụ
Đại lý	20%	15%	30%	25%
AM/KAM	15%	8%	30%	25%

- Thời gian áp dụng: từ ngày 10/11/2021.

2. Điều chỉnh kênh phân phối

- Giao Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone quyền chủ động lưu kho SIM PKI, cấp mới và đổi SIM PKI cho khách hàng;
- Giao Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone quyền chủ động xuất hóa đơn điện tử cho khách hàng trên phần mềm Hóa đơn điện tử minvoice của Tổng công ty theo quy định tại Quyết định số 1828/QĐ-MOBIFONE ngày 06/12/2019 đối với các loại hóa đơn cụ thể như sau:
 - ✓ Giá SIM PKI và giá dịch vụ xác thực, chứng thư số MobiCA trên SIM PKI theo quy định hiện hành của dịch vụ;
 - ✓ Hóa đơn cung cấp giải pháp CNTT theo dự án có dịch vụ xác thực, chứng thư số MobiCA trên SIM PKI và không bao gồm dịch vụ viễn thông di động khác.
- Thời gian áp dụng: từ ngày 10/11/2021.

3. Quy định khác: Các đơn vị triển khai theo quy định hiện hành của dịch vụ MobiCA trên SIM PKI.

II. TRIỂN KHAI TIẾP THEO

Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone chủ trì đánh giá, báo cáo Tổng công ty và thông báo tới các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực các nội dung như sau:

1. Hoàn thiện giải pháp cung cấp plugin và giao diện ký số của dịch vụ MobiCA trên SIM PKI với đối tác Công ty cổ phần viễn thông NEWTEL. Hoàn thành và báo cáo Tổng công ty trước ngày 31/12/2021;

2. Phương án bổ sung/thay thế (nếu cần), nâng cao chất lượng SIM PKI cho các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực theo quy định tại Nghị định số 43/2017/NĐ-CP ngày 14/04/2017 về nhãn hàng hóa. Hoàn thành và thông báo tới các đơn vị bán hàng trước 30/11/2021;
3. Phương án hợp tác cung cấp dịch vụ MobiCA trên SIM PKI với các dịch vụ công nghệ thông tin trong lĩnh vực mở rộng liên quan. Hoàn thành và thông báo tới các đơn vị bán hàng trước 31/12/2021, các lĩnh vực cụ thể như sau:
 - ✓ Phần mềm kế toán: Ít nhất 05 phần mềm thịnh hành trên thị trường;
 - ✓ Phần mềm bán hàng: Ít nhất 03 phần mềm thịnh hành trên thị trường;
 - ✓ Phần mềm văn phòng điện tử: Ít nhất 05 phần mềm thịnh hành trên thị trường.
4. Phương án combo ưu đãi dịch vụ MobiCA trên SIM PKI với các dịch vụ Make in MobiFone (MobiFone Invoice, MobiFone E-Office...) và chính sách thi đua bán hàng cho kênh phân phối, đảm bảo lợi nhuận tối thiểu theo quy định hiện hành của Tổng công ty. Hoàn thành và báo cáo Tổng công ty phê duyệt trước ngày 30/11/2021;
5. Đẩy nhanh tiến độ kết nối sử dụng dịch vụ MobiCA trên SIM PKI cho các hệ thống nhóm đối tượng tiềm năng. Hoàn thành và báo cáo Tổng công ty kết quả trước ngày 30/11/2021, các nhóm đối tượng tiềm năng cụ thể như sau:
 - ✓ Nhóm dịch vụ công: Tổng cục thuế, Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Hải quan, Kho bạc nhà nước, Cục xuất nhập khẩu, Bộ Y tế, Cổng thông tin Quốc gia về đăng ký doanh nghiệp, Cục quản lý đầu thầu, Cục quản lý xuất nhập cảnh;
 - ✓ Nhóm ngân hàng, tài chính: Công ty Cổ phần Chứng khoán VPS (VPS), Công ty Cổ phần Chứng khoán VNDIRECT (VND), Công ty Cổ phần Chứng khoán FPT (FPTS), Công ty TNHH Chứng khoán Ngân hàng TMCP Ngoại Thương VN (VCBS), Công ty Cổ phần Chứng khoán Bảo Việt (BVSC), Công ty Cổ phần Chứng khoán MB (MBS).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Khách hàng doanh nghiệp

- Hướng dẫn các đơn vị, giải quyết vướng mắc trong quá trình triển khai;
- Theo dõi công tác triển khai tại các đơn vị và đề xuất các cơ chế, chính sách điều chỉnh phù hợp theo tình hình triển khai kinh doanh dịch vụ MobiCA trên SIM PKI.

2. Ban Công nghệ thông tin

- Chủ trì đánh giá, điều hành các đơn vị liên quan hoàn thiện phần mềm Hóa đơn điện tử minvoice của Tổng công ty nhằm đáp ứng kinh doanh nhu nội dung tại mục I;
- Chủ trì đánh giá phương án kỹ thuật dịch vụ MobiCA trên SIM PKI kết nối với các nhóm đối tượng, dịch vụ nhu nội dung tại mục II;
- Hướng dẫn các đơn vị triển khai phát triển sản phẩm, kỹ thuật, hệ thống liên quan nhằm đáp ứng nhu cầu kinh doanh dịch vụ MobiCA trên SIM PKI.

3. Ban Kế hoạch - Chiến lược

- Phối hợp các đơn vị liên quan để hướng dẫn, chỉ đạo về công tác phân bổ chi phí phát triển sản phẩm dịch vụ MobiCA trên SIM PKI và ghi nhận doanh thu cho các đơn vị theo quy định.

4. Ban Tài chính - Kế toán

- Hướng dẫn, chỉ đạo về công tác hạch toán kế toán, phối hợp Ban Kế hoạch – Chiến lược ghi nhận doanh thu, chi phí cho các đơn vị theo quy định.

5. Ban Tuyên giáo – Truyền thông

- Chủ trì truyền thông cho dịch vụ trên các kênh săn cờ/mua ngoài;
- Phối hợp TT.CNTT xây dựng bộ nhận diện thương hiệu cho dịch vụ và cung cấp cho các đơn vị bán hàng sử dụng.

6. Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9

- Phối hợp Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone đẩy mạnh triển khai kinh doanh dịch vụ MobiCA trên SIM PKI tại địa bàn;
- Đề xuất các cơ chế, chính sách kinh doanh phù hợp với tình hình triển khai thực tế.

7. Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone

- Chủ trì hướng dẫn các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực trong công tác đánh giá hiện trạng SIM PKI và tổng hợp, báo cáo Tổng công ty phương án nâng cao chất lượng, điều chuyển, bổ sung/thay thế các SIM PKI hiện tại;
- Phối hợp Ban Tuyên giáo – Truyền thông để truyền thông cho dịch vụ;
- Chủ trì báo cáo Tổng công ty các nội dung tại mục II;
- Chủ trì cài tiến các tính năng, chất lượng sản phẩm, dịch vụ MobiCA nói riêng và các dịch vụ công nghệ thông tin MobiFone nói chung nhằm đáp ứng nhu cầu thực tế của khách hàng.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị khẩn trương thực hiện. Trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc, đề nghị liên hệ Tổng công ty - Ban Khách hàng doanh nghiệp để phối hợp giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A.Cường – TGĐ (để b/c);
- A.Nam – PTGĐ;
- Lưu VT, KHDN (khang.bachduy).

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Bùi Sơn Nam

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	09/11/2021 12:39:31	-
2	Đỗ Xuân Thắng	Trưởng ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	09/11/2021 11:17:41	Kính trình

Trần Minh Đạt dat.tranminh@mobi.vn dat.tranminh@mobi.vn 23/05/2022 16:34:23

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 6017/MOBIFONE-KHDN

V/v điều chỉnh phương án kinh doanh dịch vụ
chứng thực chữ ký số MobiCA trên SIM PKI

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 9 tháng 11 năm 2021

Kính gửi:

- Ban Khách hàng doanh nghiệp;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Kế hoạch – Chiến lược;
- Ban Tài chính – Kế toán;
- Ban Tuyên giáo – Truyền thông;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1,2,3,4,5,6,7,8,9.

Căn cứ Quyết định số 1203/QĐ-MOBIFONE ngày 31/07/2019 của lãnh đạo Tổng công ty về việc áp dụng hóa đơn điện tử tại Tổng công ty Viễn thông MobiFone;

Căn cứ Quyết định số 1493/QĐ-MOBIFONE ngày 03/10/2019 của lãnh đạo Tổng công ty về việc cung cấp Dịch vụ Xác thực và Cung cấp chứng thư số (MobiCA);

Căn cứ văn bản số 4778/MOBIFONE-KHDN&KHCN&CNTT ngày 03/10/2019 của lãnh đạo Tổng công ty về việc hướng dẫn kinh doanh dịch vụ Xác thực và Cung cấp chứng thư số (MobiCA);

Căn cứ văn bản số 988/MOBIFONE-KHCN ngày 10/03/2020 của lãnh đạo Tổng công ty về việc điều chuyển SIM PKI giữa các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực;

Căn cứ văn bản số 5146/MOBIFONE-KHDN ngày 12/10/2020 của lãnh đạo Tổng công ty về việc điều chỉnh chi phí khuyến khích bán hàng cho dịch vụ MobiCA;

Căn cứ Quyết định số 2358/QĐ-MOBIFONE ngày 10/12/2020 của lãnh đạo Tổng công ty về việc giao kế hoạch sản xuất kinh doanh năm 2021 cho Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;

Căn cứ văn bản số 4435/MOBIFONE-KHDN ngày 17/08/2021 của lãnh đạo Tổng công ty về việc xây dựng phương án kinh doanh chứng thực chữ ký số MobiCA trên SIM PKI;

Căn cứ giấy phép số 516/GP-BTTTT ngày 10/08/2021 của Bộ trưởng Bộ Thông tin truyền thông về việc ban hành giấy phép cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng cho Công ty cổ phần viễn thông NEWTEL;

Căn cứ văn bản số 218/TTr-KHDN ngày 08/11/2021 của lãnh đạo Tổng công ty về việc điều chỉnh phương án kinh doanh dịch vụ chứng thực chữ ký số MobiCA trên SIM PKI;

Nhằm đẩy mạnh sản xuất kinh doanh dịch vụ MobiCA trên SIM PKI và tăng sự cạnh tranh của MobiFone trong lĩnh vực chứng thực, chữ ký số, Tổng công ty yêu cầu các đơn vị triển khai các nội dung, cụ thể như sau:

I. NỘI DUNG

1. Điều chỉnh chính sách bán hàng

- Điều chỉnh chi phí phát triển mới/ duy trì dịch vụ MobiCA trên SIM PKI cho kênh phân phối cả nước, cụ thể tại bảng sau:

Đối tượng	Chính sách hiện hành		Chính sách điều chỉnh	
	Cấp mới dịch vụ	Gia hạn dịch vụ	Cấp mới dịch vụ	Gia hạn dịch vụ
Đại lý	20%	15%	30%	25%
AM/KAM	15%	8%	30%	25%

- Thời gian áp dụng: từ ngày 10/11/2021.

2. Điều chỉnh kênh phân phối

- Giao Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone quyền chủ động lưu kho SIM PKI, cấp mới và đổi SIM PKI cho khách hàng;
- Giao Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone quyền chủ động xuất hóa đơn điện tử cho khách hàng trên phần mềm Hóa đơn điện tử minvoice của Tổng công ty theo quy định tại Quyết định số 1828/QĐ-MOBIFONE ngày 06/12/2019 đối với các loại hóa đơn cụ thể như sau:
 - ✓ Giá SIM PKI và giá dịch vụ xác thực, chứng thư số MobiCA trên SIM PKI theo quy định hiện hành của dịch vụ;
 - ✓ Hóa đơn cung cấp giải pháp CNTT theo dự án có dịch vụ xác thực, chứng thư số MobiCA trên SIM PKI và không bao gồm dịch vụ viễn thông di động khác.
- Thời gian áp dụng: từ ngày 10/11/2021.

3. Quy định khác: Các đơn vị triển khai theo quy định hiện hành của dịch vụ MobiCA trên SIM PKI.

II. TRIỂN KHAI TIẾP THEO

Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone chủ trì đánh giá, báo cáo Tổng công ty và thông báo tới các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực các nội dung như sau:

1. Hoàn thiện giải pháp cung cấp plugin và giao diện ký số của dịch vụ MobiCA trên SIM PKI với đối tác Công ty cổ phần viễn thông NEWTEL. Hoàn thành và báo cáo Tổng công ty trước ngày 31/12/2021;

2. Phương án bổ sung/thay thế (nếu cần), nâng cao chất lượng SIM PKI cho các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực theo quy định tại Nghị định số 43/2017/NĐ-CP ngày 14/04/2017 về nhãn hàng hóa. Hoàn thành và thông báo tới các đơn vị bán hàng trước 30/11/2021;
3. Phương án hợp tác cung cấp dịch vụ MobiCA trên SIM PKI với các dịch vụ công nghệ thông tin trong lĩnh vực mở rộng liên quan. Hoàn thành và thông báo tới các đơn vị bán hàng trước 31/12/2021, các lĩnh vực cụ thể như sau:
 - ✓ Phần mềm kế toán: Ít nhất 05 phần mềm thịnh hành trên thị trường;
 - ✓ Phần mềm bán hàng: Ít nhất 03 phần mềm thịnh hành trên thị trường;
 - ✓ Phần mềm văn phòng điện tử: Ít nhất 05 phần mềm thịnh hành trên thị trường.
4. Phương án combo ưu đãi dịch vụ MobiCA trên SIM PKI với các dịch vụ Make in MobiFone (MobiFone Invoice, MobiFone E-Office...) và chính sách thi đua bán hàng cho kênh phân phối, đảm bảo lợi nhuận tối thiểu theo quy định hiện hành của Tổng công ty. Hoàn thành và báo cáo Tổng công ty phê duyệt trước ngày 30/11/2021;
5. Đẩy nhanh tiến độ kết nối sử dụng dịch vụ MobiCA trên SIM PKI cho các hệ thống nhóm đối tượng tiềm năng. Hoàn thành và báo cáo Tổng công ty kết quả trước ngày 30/11/2021, các nhóm đối tượng tiềm năng cụ thể như sau:
 - ✓ Nhóm dịch vụ công: Tổng cục thuế, Bảo hiểm xã hội Việt Nam, Hải quan, Kho bạc nhà nước, Cục xuất nhập khẩu, Bộ Y tế, Cổng thông tin Quốc gia về đăng ký doanh nghiệp, Cục quản lý đầu thầu, Cục quản lý xuất nhập cảnh;
 - ✓ Nhóm ngân hàng, tài chính: Công ty Cổ phần Chứng khoán VPS (VPS), Công ty Cổ phần Chứng khoán VNDIRECT (VND), Công ty Cổ phần Chứng khoán FPT (FPTS), Công ty TNHH Chứng khoán Ngân hàng TMCP Ngoại Thương VN(VCBS), Công ty Cổ phần Chứng khoán Bảo Việt (BVSC), Công ty Cổ phần Chứng khoán MB (MBS).

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Khách hàng doanh nghiệp

- Hướng dẫn các đơn vị, giải quyết vướng mắc trong quá trình triển khai;
- Theo dõi công tác triển khai tại các đơn vị và đề xuất các cơ chế, chính sách điều chỉnh phù hợp theo tình hình triển khai kinh doanh dịch vụ MobiCA trên SIM PKI.

2. Ban Công nghệ thông tin

- Chủ trì đánh giá, điều hành các đơn vị liên quan hoàn thiện phần mềm Hóa đơn điện tử minvoice của Tổng công ty nhằm đáp ứng kinh doanh nhu nội dung tại mục I;
- Chủ trì đánh giá phương án kỹ thuật dịch vụ MobiCA trên SIM PKI kết nối với các nhóm đối tượng, dịch vụ nhu nội dung tại mục II;
- Hướng dẫn các đơn vị triển khai phát triển sản phẩm, kỹ thuật, hệ thống liên quan nhằm đáp ứng nhu cầu kinh doanh dịch vụ MobiCA trên SIM PKI.

3. Ban Kế hoạch - Chiến lược

- Phối hợp các đơn vị liên quan để hướng dẫn, chỉ đạo về công tác phân bổ chi phí phát triển sản phẩm dịch vụ MobiCA trên SIM PKI và ghi nhận doanh thu cho các đơn vị theo quy định.

4. Ban Tài chính - Kế toán

- Hướng dẫn, chỉ đạo về công tác hạch toán kế toán, phối hợp Ban Kế hoạch – Chiến lược ghi nhận doanh thu, chi phí cho các đơn vị theo quy định.

5. Ban Tuyên giáo – Truyền thông

- Chủ trì truyền thông cho dịch vụ trên các kênh sẵn có/mua ngoài;
- Phối hợp TT.CNTT xây dựng bộ nhận diện thương hiệu cho dịch vụ và cung cấp cho các đơn vị bán hàng sử dụng.

6. Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1,2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9

- Phối hợp Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone đẩy mạnh triển khai kinh doanh dịch vụ MobiCA trên SIM PKI tại địa bàn;
- Đề xuất các cơ chế, chính sách kinh doanh phù hợp với tình hình triển khai thực tế.

7. Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone

- Chủ trì hướng dẫn các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực trong công tác đánh giá hiện trạng SIM PKI và tổng hợp, báo cáo Tổng công ty phương án nâng cao chất lượng, điều chuyển, bổ sung/thay thế các SIM PKI hiện tại;
- Phối hợp Ban Tuyên giáo – Truyền thông để truyền thông cho dịch vụ;
- Chủ trì báo cáo Tổng công ty các nội dung tại mục II;
- Chủ trì cài tiến các tính năng, chất lượng sản phẩm, dịch vụ MobiCA nói riêng và các dịch vụ công nghệ thông tin MobiFone nói chung nhằm đáp ứng nhu cầu thực tế của khách hàng.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị khẩn trương thực hiện. Trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc, đề nghị liên hệ Tổng công ty - Ban Khách hàng doanh nghiệp để phối hợp giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A.Cường – TGĐ (để b/c);
- A.Nam – PTGD;
- Lưu VT, KHDN (khang.bachduy).

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Bùi Sơn Nam

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	19/11/2021 16:11:36	-
2	Đỗ Xuân Thắng	Trưởng ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	19/11/2021 15:15:18	Kính trình

Số: 6246/MOBIFONE-KHDN

Hà Nội, ngày 19 tháng 11 năm 2021

V/v tiếp tục triển khai cung cấp thử nghiệm dịch vụ MobiFone SIP Trunk

Kính gửi:

- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Công nghệ và quản lý mạng;
- Ban Khách hàng doanh nghiệp;
- Ban Chăm sóc khách hàng;
- Ban Kế hoạch – Chiến lược;
- Ban Tuyên giáo – Truyền thông;
- Ban Tài chính – Kế toán;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Trung tâm Quản lý, điều hành mạng (NOC);
- Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone;
- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1,2,3,4,5,6,7,8,9.

Căn cứ công văn số 1072/MOBIFONE-CNQLM-CNTT-KHDN ngày 09/03/2021 về việc phê duyệt chủ trương chính thức cung cấp thử nghiệm dịch vụ MobiFone SIP Trunk;

Căn cứ công văn số 1428/MOBIFONE- KHDN ngày 23/03/2021 về việc hướng dẫn chính sách kinh doanh dịch vụ MobiFone SIP Trunk trong thời gian cung cấp thử nghiệm dịch vụ;

Xét công văn số 865/TT.CNTT-KD-GPTH ngày 15/11/2021 của Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone về việc báo cáo kết quả triển khai và đề xuất phương án triển khai chính thức dịch vụ MobiFone SIP Trunk;

Căn cứ Tờ trình số 227/TTr-KHDN-CNTT ngày 19/11/2021 đã được Lãnh đạo Tổng công ty phê duyệt về việc triển khai cung cấp dịch vụ MobiFone SIP Trunk;

Căn cứ tình hình triển khai hiện nay.

Tổng giám đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone quyết định tiếp tục cung cấp thử nghiệm dịch vụ MobiFone SIP Trunk. Nội dung cụ thể như sau:

1. Nội dung quy định:

- Tiếp tục triển khai cung cấp thử nghiệm dịch vụ MobiFone SIP Trunk cho đến khi hệ thống kỹ thuật hoàn thiện, đảm bảo chất lượng triển khai.
- Các nội dung được thực hiện theo quy định của Tổng công ty tại công văn số 1072/MOBIFONE-CNQLM-CNTT-KHDN ngày 09/03/2021 và công văn số 1428/MOBIFONE- KHDN ngày 23/03/2021.

2. Thực hiện:

- Yêu cầu các đơn vị tiếp tục thực hiện theo quy định của Tổng công ty tại công văn số 1072/MOBIFONE-CNQLM-CNTT-KHDN ngày 09/03/2021 và công văn số 1428/MOBIFONE- KHDN ngày 23/03/2021.
- Yêu cầu Ban Công nghệ thông tin, Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone và các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực thực hiện thêm các nội dung sau:

+ Ban Công nghệ thông tin:

- Khẩn trương lên kế hoạch bổ sung tài nguyên của Tổng công ty.

- Trình Lãnh đạo Tổng công ty phê duyệt bổ sung tài nguyên cho hệ thống MobiFone SIP Trunk ngay khi Tổng công ty có đủ tài nguyên.
 - + **Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone:**
 - Chủ trì triển khai, vận hành dịch vụ.
 - Đề xuất phương án chính thức cung cấp dịch vụ sau khi hệ thống kỹ thuật hoàn thiện, đảm bảo đáp ứng tải cuộc gọi, chất lượng mạng lưới.
 - Chủ trì nghiên cứu, đề xuất các tính năng mới nhằm đa dạng hóa tính năng sản phẩm, tăng tính cạnh tranh và góp phần đẩy mạnh kinh doanh dịch vụ.
 - + **Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực:**
 - Phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone nghiên cứu, phát triển các tính năng sản phẩm phù hợp với nhu cầu của khách hàng, tăng tính cạnh tranh và góp phần đẩy mạnh kinh doanh dịch vụ.

Noi nhận:

- Như trên;
 - A. Cường – TGĐ (đã b/c);
 - A. Nam – PTGĐ;
 - Lưu: VT, KHDN (ha.nguyenmai).



STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	25/11/2021 16:17:57	-
2	Đỗ Xuân Thắng	Trưởng ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	25/11/2021 14:21:33	Kính trình

Trần Minh Đạt dat.tranminh@mobi.vn dat.tranminh@mobifone.vn 05/01/2022 10:25:56

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 6357/MOBIFONE-KHDN
V/v điều chỉnh chi phí khuyến khích bán
hàng dịch vụ MobiCA trên USB Token

Kính gửi:

- Ban Khách hàng doanh nghiệp;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Kế hoạch – Chiến lược;
- Ban Tài chính – Kế toán;
- Ban Chăm sóc khách hàng;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1,2,3,4,5,6,7,8,9.

Căn cứ Quyết định số 1493/QĐ-MOBIFONE ngày 03/10/2019 của Lãnh đạo Tổng công ty về việc cung cấp Dịch vụ Xác thực và Cung cấp chứng thư số (MobiCA);

Căn cứ văn bản số 4778/MOBIFONE-KHDN&KHCN&CNTT ngày 03/10/2019 của Lãnh đạo Tổng công ty về việc “Hướng dẫn kinh doanh dịch vụ Xác thực và Cung cấp chứng thư số (MobiCA);

Căn cứ văn bản số 5146/MOBIFONE-KHDN ngày 12/10/2020 về việc điều chỉnh chi phí khuyến khích bán hàng cho dịch vụ MobiCA;

Căn cứ chỉ đạo của lãnh đạo Tổng công ty tại cuộc họp giao ban CNTT tuần 47;

Nhằm đẩy mạnh sản xuất kinh doanh dịch vụ MobiCA trên USB Token và tăng sự cạnh tranh của MobiFone trong lĩnh vực Chứng thực chứng thư số, Tổng công ty yêu cầu các đơn vị triển khai các nội dung cụ thể như sau:

**I. ĐIỀU CHỈNH CHI PHÍ KHUYẾN KHÍCH BÁN HÀNG DỊCH VỤ MOBICA
TRÊN USB TOKEN:**

1. Tỷ lệ điều chỉnh

Chi phí phát triển dịch vụ		
Kênh	Hiện tại	Điều chỉnh
Đại lý	40%	40%
AM	35%	
Chi phí duy trì dịch vụ		
Kênh	Hiện tại	Điều chỉnh
Đại lý	35%	35%
AM	30%	

2. **Thời gian áp dụng:** từ ngày 29/11/2021 cho đến khi có thông báo mới.
3. **Phạm vi áp dụng:** toàn quốc.

II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Khách hàng doanh nghiệp

- Hướng dẫn các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực đẩy mạnh kinh doanh theo chính sách sau khi điều chỉnh;
- Đề xuất các cơ chế, chính sách kinh doanh phù hợp theo tình hình kinh doanh, thị trường.

2. Ban Công nghệ thông tin

- Chủ trì quản lý kỹ thuật, bảo mật, an toàn thông tin hệ thống dịch vụ;
- Theo dõi kết quả triển khai, nghiên cứu và định hướng phát triển công nghệ cho sản phẩm.

3. Ban Tài chính - Kế toán

- Chủ trì chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị về công tác hạch toán kế toán.

4. Ban Kế hoạch - Chiến lược

- Chủ trì chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị về công tác ghi nhận doanh thu, chi phí theo quy định.

5. Ban Chăm sóc khách hàng

- Chủ trì chỉ đạo, hướng dẫn các đơn vị tiếp nhận, xử lý khiếu nại từ khách hàng trong quá trình triển khai (nếu có).

6. Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.

- Phổ biến chính sách sau khi điều chỉnh của Dịch vụ Xác thực và cung cấp chứng thư số (MobiCA) trên USB Token đến các kênh phân phối tại địa bàn;
- Đẩy mạnh kinh doanh dịch vụ trên địa bàn;
- Đề xuất các vướng mắc, khó khăn, tình hình đối thủ cạnh tranh.

7. Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone

- Thực hiện điều chỉnh các hệ thống kỹ thuật liên quan dịch vụ MobiCA trên USB Token và hướng dẫn, đào tạo các CTKV khai báo. Hoàn thành trước 29/11/2021;
- Thực hiện đối soát và ghi nhận doanh thu, chi phí theo chính sách sau khi điều chỉnh;

- Phối hợp với đối tác vận hành hệ thống, giám sát chất lượng dịch vụ đảm bảo cung cấp hệ thống hoạt động ổn định 24/7.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị khẩn trương thực hiện. Trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc, đề nghị liên hệ Ban Khách hàng doanh nghiệp để phối hợp giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Cường-TGĐ;
- A. Nam-PTGĐ;
- Lưu: VT, KHDN (khang.bachduy).

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Bùi Sơn Nam

Trần Minh Đạt dat.tranminh@mobifone.vn dat.tranminh@mobifone.vn

-----oo-----

-----oo-----

Số: 58 /2020/CV-NewTel

V/v: Chương trình bán hàng
bán hàng dịch vụ MobiCA

Hà Nội, ngày 08 tháng 10 năm 2020

Kính gửi:

- Tổng công ty viễn thông Mobifone
- Trung tâm công nghệ thông tin Mobifone

Công ty cổ phần viễn thông New-Telecom (NewTel) xin gửi lời chào trân trọng và lời chúc sức khỏe đến Quý Tổng công ty và Quý Trung tâm.

Chúng tôi làm công văn này thông báo về việc điều chỉnh tỷ lệ chiết khấu kinh doanh dịch vụ như sau:

- Căn cứ theo Công văn số 49/2020/CV-Newtel ký ngày 01 tháng 09 năm 2020, hai bên đã thống nhất nâng thêm 05% tỷ lệ chiết khấu phí cung cấp dịch vụ cho Mobifone kéo dài từ 01/09/2020 tới 31/12/2020. Tỷ lệ chiết khấu sau khi nâng là 62% cho các gói dịch vụ Chứng thư số được cung cấp trên thiết bị Token.
- Thông qua việc trao đổi và đồng thuận giữa hai bên, để giúp đẩy mạnh việc kinh doanh dịch vụ, Newtel thống nhất sẽ giữ nguyên tỷ lệ chiết khấu này và không hạn chế thời gian áp dụng. Như vậy, tỷ lệ chiết khấu 62% sẽ tiếp tục được duy trì và kéo dài kể cả sau thời gian 31/12/2020 như thông báo trước đây, cho tới khi có các thỏa thuận mới được ký kết giữa hai bên.

Đề nghị Quý Trung tâm thực hiện các công việc cần thiết để hai bên có thể chính thức hoá thỏa thuận này.

Trân trọng./.

CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG
NEW-TELECOM

Nơi nhận:

- Như trên;
- Lưu VT.



TỔNG GIÁM ĐỐC
· Nguyễn Việt Lý

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Dư Thái Hùng	Giám đốc - Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone	15/04/2020 14:48:46	-
2	Đặng Triều Dương	Trưởng phòng - Phòng Kinh doanh	15/04/2020 14:40:50	Kính trình Anh hướng dẫn CTKV bảng giá mới!

Nguyễn Khả Anh anh.nguyenkha.kd@mobiFone.vn anh.nguyenkha.kd 15/04/2020 16:31:17

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE
TRUNG TÂM
CÔNG NGHỆ THÔNG TIN MOBIFONE

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Hà Nội, ngày 15 tháng 4 năm 2020

Số: 146/TT.CNTT-KD

V/v Bổ sung gói cước Hội nghị truyền hình
trực tuyến MegaMeeting dành cho giáo dục,
y tế, chính phủ

Kính gửi: Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1,2,3,4,5,6,7,8,9

Căn cứ công văn số 3607/MOBIFONE-CNTT ngày 15/06/2017 của Tổng Công ty
Viễn thông MobiFone về việc Triển khai cung cấp dịch vụ Hội nghị truyền hình trực
tuyến MegaMeeting;

Căn cứ công văn số 2915/MOBIFONE-KHDN ngày 20/06/2019 của Tổng Công ty
Viễn thông MobiFone về việc giao quyền chủ động cho Trung tâm Công nghệ thông
tin MobiFone trong hoạt động sản xuất kinh doanh;

Căn cứ Quyết định số 173/QĐ-TTg ngày 01/02/2020 của Thủ tướng Chính phủ về
việc công bố dịch viêm đường hô hấp cấp do chủng mới của virus Corona (nCoV) gây
ra;

Căn cứ Chỉ thị số 05/CT-BTTTT ngày 02/02/2020 của Bộ trưởng Bộ TT&TT về việc
thực hiện công tác phòng, chống dịch bệnh viêm đường hô hấp cấp do chủng mới của
vi rút Corona (nCoV) gây ra;

Căn cứ Chỉ thị số 11/CT-TTg ngày 04/03/2020 của Thủ tướng Chính phủ về các
nhiệm vụ, giải pháp cấp bách tháo gỡ khó khăn cho sản xuất kinh doanh, bảo đảm an
sinh xã hội ứng phó với dịch Covid-19;

Căn cứ quyết định số 38/QĐ-TT.CNTT ngày 17/03/2020 của Trung tâm Công nghệ
thông tin MobiFone về việc cung cấp bảng giá dịch vụ Hội nghị truyền hình trực tuyến
MegaMeeting dành cho giáo dục, y tế, chính phủ

Trên tình hình dịch bệnh Covid-19 diễn biến phức tạp, thực hiện lời kêu gọi của Thủ
tướng Chính phủ, Trung tâm Công nghệ Thông tin MobiFone - Chi nhánh Tổng Công
ty Viễn thông MobiFone (Trung tâm CNTT MobiFone) chung tay cùng cả nước đẩy lùi
dịch bệnh.

Vì vậy, Trung tâm CNTT MobiFone quyết định điều chỉnh mức phí dịch vụ Hội nghị truyền hình trực tuyến MegaMeeting dành cho khách hàng lĩnh vực giáo dục, y tế, chính phủ như sau:

1. Đối tượng sử dụng dịch vụ

- Đối tượng áp dụng bảng giá trên là khối chính phủ, tổ chức y tế, giáo dục (dựa trên ngành nghề kinh doanh trong giấy phép kinh doanh).
- Đối với đối tượng áp dụng là khách hàng khối chính phủ. Khách hàng đăng ký sẽ được áp dụng bảng giá và sử dụng trong thời gian kể từ ngày văn bản có hiệu lực đến ngày 30/06/2020.
- Đối với đối tượng áp dụng là khách hàng tổ chức y tế, giáo dục. Khách hàng đăng ký sẽ được áp dụng bảng giá và sử dụng trong thời gian kể từ ngày văn bản có hiệu lực đến ngày 31/12/2020.

2. Thời gian áp dụng

- Từ ngày ban hành quyết định số 38/QĐ-TT.CNT đến hết ngày 31/12/2020.
- Khách hàng chỉ được sử dụng gói đã đăng ký và hết hạn vào 24h00 ngày 31/12/2020.

3. Bảng giá dịch vụ dành cho tổ chức giáo dục, y tế, chính phủ

Tên gói	Số phòng họp	Số điểm cầu/phòng họp	Đơn giá 01 phòng/tháng (VNĐ)		
			Trả trước 1 tháng	Trả trước 3 tháng	Trả trước 6 tháng
GY15	1	15	1.500.000	1.425.000	1.350.000
GY35	1	35	3.150.000	2.992.500	2.835.000
GY55	1	55	4.400.000	4.180.000	3.960.000
GY100	1	100	7.000.000	6.650.000	6.300.000
GY200	1	200	13.000.000	12.350.000	11.700.000
GY300	1	300	18.000.000	17.100.000	16.200.000

Ghi chú:

- ✓ *Đơn giá đã bao gồm VAT*
- ✓ *Không giới hạn thời gian hợp, không giới hạn số buổi họp.*

4. Chi phí khuyến khích bán hàng

Đối tượng	Chi phí phát triển và duy trì dịch vụ
Đại lý	20%
AM/KAM	15%

Trung tâm CNTT kính gửi các Công ty Khu vực bảng giá dịch vụ Megameeting cho tổ chức y tế, giáo dục, chính phủ.

Trân trọng!

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Cường – TGĐ TCT (để b/c);
- A. Nam – PTGĐ TCT (để b/c);
- Ban KHDN, CNTT (để b/c);
- Lưu: VT, P.KD.



Đứa Hùng

Ký bởi: Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone
Ngày Ký: 15/04/2020 15:11:05

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 2256 / MOBIFONE-CNTT

V/v cấp dài số và quyền đầu nối số cho
dịch vụ 3C

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 08 tháng 5 năm 2018

Kính gửi:

- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Khách hàng doanh nghiệp và Kinh doanh quốc tế;
- Ban Khách hàng cá nhân;
- Ban Chăm sóc khách hàng;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone;
- Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực 1 đến 9.

Căn cứ đề xuất của đơn vị tại văn bản số 129/TT.CNTT-KHGD ngày 26 tháng 4 năm 2018 về việc “Xin cấp dài số và cấp quyền đầu nối cho dịch vụ tổng đài 3C”,

Nhằm tăng cường hỗ trợ sản xuất kinh doanh và tập trung đẩy mạnh kinh doanh Công nghệ thông tin mang lại nguồn doanh thu mới cho Tổng công ty, đặc biệt là dịch vụ Cloud Contact Center (3C) hiện đã được triển khai trên toàn Tổng công ty, Tổng giám đốc yêu cầu các đơn vị thực hiện việc cấp dài số và cấp quyền đầu nối cho dịch vụ 3C, cụ thể như sau:

- Ban Công nghệ thông tin chủ trì thực hiện điều hành việc cấp dài số và cấp quyền đầu nối dịch vụ 3C.
- Ban Khách hàng doanh nghiệp và kinh doanh quốc tế, Ban Khách hàng cá nhân chủ trì phối hợp cấp dài số cho dịch vụ 3C, phân chia dài số theo tỷ lệ phân chia doanh thu Công nghệ thông tin giao các đơn vị và hướng dẫn Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone, Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực tiếp nhận và quản lý các dài số đã được cấp.
- Ban Chăm sóc khách hàng chủ trì việc hướng dẫn phân quyền đầu nối cho Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone và quản lý tập khách hàng thuộc dài số dành cho dịch vụ 3C, đồng thời chủ trì hướng dẫn đào tạo nghiệp vụ đầu nối và chăm sóc khách hàng thuộc dài số 3C cho Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone.
- Trung tâm Tính cước và thanh khoản chủ trì việc phân quyền đầu nối trên hệ thống Tính cước và Quản lý khách hàng, yêu cầu báo cáo phương án và thời gian thực

Huy L

hiện lên Tổng công ty, phối hợp Ban Chăm sóc khách hàng đào tạo thực hiện đào tạo thao tác đấu nối cho Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone. Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone chủ trì đối soát số liệu dịch vụ 3C theo đúng quy trình đối soát, thời gian bắt đầu thực hiện từ tháng 1/6/2018.

- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone chủ động thực hiện đào tạo nội bộ, phân công nhiệm vụ các phòng tại Trung tâm để thực hiện quản lý dải số, đấu nối dịch vụ 3C theo đúng quy định của Tổng công ty. Đồng thời, phối hợp với Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone thực hiện đối soát số liệu dịch vụ 3C.

- Các công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực thực hiện tiếp nhận, quản lý dải số, đấu nối dịch vụ 3C đúng theo quy định của Tổng công ty, đồng thời đẩy mạnh việc triển khai bán sản phẩm dịch vụ 3C và các sản phẩm dịch vụ Công nghệ thông tin khác.

Yêu cầu các đơn vị thực hiện đúng các nội dung trên và báo cáo về Tổng công ty trước ngày 10/5/2018./. Phụ L

Nơi nhận:

- Như trên;
 - A. Hùng – PTGD;
 - A. Nam – PTGD (đè b/c);
 - Lưu: VT, CNTT (03).

KT.TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

Nguyễn Mạnh Hùng

Số: 68 /MOBIFONE-KD
V/v triển khai điều chỉnh chính sách
giá dịch vụ 3C

Hà Nội, ngày 05 tháng 01 năm 2018

Kính gửi:

- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.

Căn cứ công văn 4530/MOBIFONE-KD ngày 28/7/2017 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone về việc điều chỉnh chính sách giá các dịch vụ CNTT;

Căn cứ tình hình thực tế,

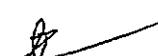
Nhằm tạo điều kiện cho khách hàng doanh nghiệp (KHDN) trải nghiệm dịch vụ 3C của MobiFone, Tổng công ty yêu cầu các đơn vị triển khai nội dung cụ thể như sau:

1. Đối tượng và thời gian áp dụng:

- Các KHDN, tổ chức theo quy định của MobiFone đăng ký sử dụng lần đầu dịch vụ 3C từ ngày 10/01/2018.
- Các KHDN, tổ chức theo quy định của MobiFone đã ký hợp đồng sử dụng dịch vụ 3C trước 10/01/2018: được áp dụng chính sách này từ ngày 10/01/2018.
- Không bao gồm đối tượng tại công văn 7029/MOBIFONE-KD và 7410/MOBIFONE-KD.

2. Nội dung:

- Bổ sung gói Basic: Gói dịch vụ áp dụng cho KHDN có nhu cầu tích hợp kênh thoại 3C với hệ thống tổng đài sẵn có của KHDN, gói Basic chỉ cung cấp số hotline cho KHDN. Thuê bao hotline dành cho gói Basic sẽ được đấu nối loại thuê bao 3CB.
- Áp dụng các mức phí bậc thang cho:
 - Phí thuê bao tổng đài cho gói Basic (bắt buộc cho gói Basic)
 - Phí thuê bao tháng cho tổng đài gói Call Center/ Contact Center (bắt buộc cho gói Call Center/ Contact Center).
 - Phí thuê bao cho người dùng (tùy chọn).
 - Phí thuê bao cho máy nhánh (tùy chọn).
 - Phí ứng dụng 3C cho máy nhánh di động (tùy chọn).
(Chi tiết tại Phụ lục đính kèm).
- Miễn phí khai báo thuê bao quản trị hotline: Thuê bao được dùng để cấu hình dịch vụ và theo dõi báo cáo, không được sử dụng các tính năng khác của dịch vụ.
- Tất cả các hạng mục phí điều chỉnh trên và các phí tại công văn 4530/MOBIFONE-KD ngày 28/7/2017 đều đã bao gồm 10% VAT.



3. Tố chức triển khai:

- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone:
 - o Chủ trì khai báo các nội dung trên các hệ thống kỹ thuật.
- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9:
 - o Chủ trì triển khai chính sách đảm bảo hiệu quả của Tổng công ty.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị thực hiện các nội dung công việc nêu trên. Trong quá trình triển khai nếu có vướng mắc, đề nghị phản ánh về Ban Kinh doanh để kịp thời bổ sung, điều chỉnh./.

№i nhận:

- Như trên;
- A.Chiến – TV HĐTV (để b/c);
- A.Nam – PTGD;
- Lưu: VT, KD (tra.truong).



Bùi Sơn Nam

PHỤ LỤC
CÁC LOẠI PHÍ ĐIỀU CHỈNH
(Kèm theo văn bản số 68./MOBIFONE-KD ngày 05 tháng 01 năm 2018)

1. Phí thuê bao cho số hotline tổng đài		
Phí thuê bao tháng cho tổng đài gói Basic	< 5 thuê bao	49.000/ thuê bao/ tháng
	5 – 19 thuê bao	39.000/ thuê bao/ tháng
	20 – 49 thuê bao	29.000/ thuê bao/ tháng
	>=50 thuê bao	19.000/ thuê bao/ tháng
Phí thuê bao tháng cho tổng đài gói Call Center/ Contact Center	< 5 thuê bao	299.000/ thuê bao/ tháng
	5 – 19 thuê bao	199.000/ thuê bao/ tháng
	20 – 49 thuê bao	149.000/ thuê bao/ tháng
	>=50 thuê bao	99.000/ thuê bao/ tháng
2. Phí thuê bao cho người dùng		
2.1 Gói Call Center		
3C_CALLCENTER	<10 người dùng	400.000/ người dùng/ tháng
	10 – 49 người dùng	320.000/ người dùng/ tháng
	50 – 99 người dùng	260.000/ người dùng/ tháng
	>=100 người dùng	200.000/ người dùng/ tháng
2.2 Gói Contact Center		
3C_CONTACTCENTER	<10 người dùng	800.000/ người dùng/ tháng
	10 – 49 người dùng	640.000/ người dùng/ tháng
	50 – 99 người dùng	520.000/ người dùng/ tháng
	>=100 người dùng	400.000/ người dùng/ tháng
3. Phí thuê bao cho máy nhánh		
Máy nhánh cố định / di động cho gói Basic/ Call Center / Contact Center	<100 máy nhánh	49.000đ/1 máy nhánh /1 tháng
	100 – 399 máy nhánh	39.000đ/1 máy nhánh /1 tháng
	400 – 699 máy nhánh	29.000đ/1 máy nhánh /1 tháng
	700 – 999 máy nhánh	19.000đ/1 máy nhánh /1 tháng
	>= 1000 máy nhánh	15.000đ/1 máy nhánh /1 tháng
4. Ứng dụng 3C cho máy nhánh di động		
	<100 máy nhánh	20.000/ 1 license/ 1 tháng
	100 – 399 máy nhánh	16.000/ 1 license / 1 tháng
	400 – 699 máy nhánh	13.000/ 1 license / 1 tháng
	700 – 999 máy nhánh	10.000/ 1 license / 1 tháng
	>= 1000 máy nhánh	6.000/ 1 license / 1 tháng

Lưu ý:

- Các phí trên đã bao gồm 10% VAT.
- Các phí khác áp dụng theo công văn 4530/MOBIFONE-KD ngày 28/7/2017

Số: 3607/MOBIFONE-CNTT
V/v triển khai cung cấp dịch vụ Hội
nghị truyền hình trực tuyến
MegaMeeting

Hà Nội, ngày 15 tháng 6 năm 2017

Kính gửi:

- Ban Kinh doanh;
- Ban Truyền thông;
- Ban Chăm sóc khách hàng;
- Ban Kế toán;
- Ban Kế hoạch chiến lược;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực.

Căn cứ quyết định số 1030/QĐ-MOBIFONE-CNTT ngày 15/6/2017 về việc
cung cấp giải pháp Hội nghị truyền hình trực tuyến MegaMeeting;

Nay Tổng Công ty giao nhiệm vụ cho các đơn vị triển khai giải pháp Hội nghị
truyền hình MegaMeeting, cụ thể như sau:

1. Mô tả giải pháp:

- Tên sản phẩm: Hội nghị truyền hình trực tuyến MegaMeeting
- Mô tả dịch vụ: Dịch vụ MegaMeeting là giải pháp Hội nghị truyền hình trực
tuyến của MobiFone, dựa trên công nghệ truyền hình trực tuyến hàng đầu thế
giới với chất lượng họp vượt trội, băng thông yêu cầu thấp và hỗ trợ tối đa các
tính năng họp hội nghị.
- Địa chỉ website dịch vụ: <http://megameeting.mobifone.vn>

2. Tính năng chính của dịch vụ: Chi tiết trong Phụ lục đính kèm.

3. Đối tượng sử dụng:

- Khối giáo dục: Đào tạo từ xa cho khối Đại học, Cao đẳng, Trung cấp; Họp trực
tuyến cho khối Bộ GD&ĐT xuống các Sở; Dự giờ từ xa trong các khối từ cấp 1
đến cấp 3...
- Khối cơ quan nhà nước: Ứng dụng triển khai Hội nghị trực tuyến (HNTT) cấp
quận/huyện xuống phường/xã, từ thành phố tới miền núi, hải đảo

- Khối doanh nghiệp: Các doanh nghiệp, tổ chức có nhiều trụ sở, chi nhánh cần tiết kiệm chi phí đi lại, họp hành. Các công ty có nhiều nhân viên thị trường, phải họp thường xuyên trong khi nhân viên đang di chuyển trên đường
- Khối y tế: Tư vấn, đào tạo, khám bệnh từ xa TeleMedicine/ TeleMedicare

4. Thời gian cung cấp giải pháp: Từ ngày 15/06/2017.

5. Nội dung giải pháp: Trong phụ lục (đính kèm).

6. Công cụ hỗ trợ kinh doanh dịch vụ

- Kịch bản đăng ký/hủy dịch vụ: Các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực (CTKV) ký hợp đồng, đăng ký/cập nhật/tạm dừng/kích hoạt/hủy dịch vụ qua hệ thống Quản lý các sản phẩm CNTT của Trung tâm CNTT.
- Quy trình thanh toán, xuất hóa đơn: Hàng tháng hệ thống Quản lý các sản phẩm CNTT sẽ tổng hợp cước sử dụng của khách hàng đầy sang hệ thống Bán hàng tập trung (BHTT) của Tổng Công ty, để hỗ trợ các CTKV thực hiện thanh toán, xuất hóa đơn qua hệ thống BHTT.
- Quy trình chi trả chi phí phát triển dịch vụ: Quy trình thanh toán chi phí phát triển dịch vụ cho các Đại lý/ nhân viên AM được thực hiện qua hệ thống Chi trả hoa hồng tập trung.

7. Tổ chức thực hiện:

- **Ban Kế hoạch chiến lược – Ban Kế toán**
 - + Hỗ trợ công tác kế toán, hoạch toán, ghi nhận doanh thu, chi phí đúng quy định
- **Ban Truyền thông**
 - + Phối hợp với Trung tâm CNTT để truyền thông dịch vụ
 - + Xây dựng trang chuyên mục giới dịch vụ MegaMeeting trên website MobiFone Portal
- **Ban CSKH**
 - + Điều hành công tác CSKH, chỉ đạo tổ thông tin 1090 phối hợp với Trung tâm CNTT thực hiện công tác CSKH và GQKN khách hàng
- **Ban Kinh doanh**
 - + Chủ trì giao doanh thu và hướng dẫn các CTKV trong quá trình kinh doanh sản phẩm
 - + Ban hành hướng dẫn các Quy trình Kinh doanh dịch vụ MegaMeeting được nêu tại mục 6
 - + Theo dõi kết quả triển khai, nghiên cứu phương án điều chỉnh bổ sung nếu cần thiết
 - + Phối hợp Ban CSKH, Trung tâm CNTT tổ chức hướng dẫn dịch vụ, xử lý phản ánh, GQKN khách hàng
- **Ban CNTT**

- + Chủ trì phê duyệt phương án kỹ thuật do Trung tâm CNTT đề xuất đảm bảo an toàn chất lượng cung cấp dịch vụ.
- **Trung tâm CNTT**
 - + Phối hợp với Ban KD xây dựng các chính sách và CTKM cho khách hàng
 - + Phối hợp với Ban Truyền thông xây dựng chương trình quảng bá dịch vụ tới khách hàng
 - + Chủ trì hướng dẫn đào tạo các CTKV trực tiếp kinh doanh sản phẩm
 - + Chủ trì triển khai kinh doanh sản phẩm qua kênh của Trung tâm
 - + Chủ trì xây dựng các chính sách hoa hồng cho nhân viên đại lý các CTKV, kết xuất thống kê báo cáo hỗ trợ các CTKV trả lương cho nhân viên AM
 - + Chủ trì vận hành hệ thống, giám sát chất lượng dịch vụ đảm bảo cung cấp hệ thống hoạt động ổn định 24/7.
- **Các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực**
 - + Chủ trì kinh doanh sản phẩm tại địa bàn khu vực của đơn vị, chủ động tìm kiếm khách hàng và ký kết hợp đồng
 - + Phối hợp với Ban KD, Ban CNTT và Trung tâm CNTT triển khai kinh doanh sản phẩm
 - + Hướng dẫn, đào tạo nhân viên đại lý, đội ngũ bán hàng thực hiện kinh doanh hiệu quả
 - + Trong quá trình triển khai kinh doanh giải pháp, chủ động nghiên cứu đề xuất TCT điều chỉnh các gói cước phù hợp với thực tế, nhằm thu hút khách hàng đăng ký tham gia sử dụng dịch vụ

Tổng Công ty yêu cầu các đơn vị nghiêm túc thực hiện các nội dung công việc nêu trên. Trong quá trình triển khai nếu có vướng mắc, đề nghị phản ánh về Ban Công nghệ thông tin để kịp thời bổ sung, điều chỉnh./. ν

Nơi nhận:

- Như trên;
- Tổng Giám đốc (để b/c);
- A. Nam – PTGD (để p/h chỉ đạo);
- A. Long – PTGD;
- Lưu: VT, CNTT, thanh.tt.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Bảo Long



1. Mô tả giải pháp

- Tên sản phẩm: MegaMeeting
- Logo giải pháp:



- Địa chỉ website: <http://megameeting.mobifone.vn>
- Mô tả giải pháp: MegaMeeting là hệ thống Họp hội nghị truyền hình trực tuyến với các ưu điểm sau:
 - + MegaMeeting là dịch vụ hội nghị truyền hình thời gian thực qua mạng Internet, ứng dụng cho các mô hình đào tạo từ xa (Distance training); Hội nghị từ xa (Teleconference); Tư vấn từ xa (Distance Consultance) và Y tế từ xa (TeleMedicine), theo đó Khách hàng có thể sử dụng thiết bị kết nối mạng (điện thoại, máy tính, máy tính bảng,...) với băng thông tối thiểu 128K, để truy cập dịch vụ.
 - + Khác với các dịch vụ họp hội nghị khác yêu cầu phải có các thiết bị đắt tiền đi kèm (như Polycom, Cisco) hay chỉ là công cụ thoại có hình (Skype, Facetime), MegaMeeting hướng tới phục vụ các khách hàng mang đặc thù của thị trường Việt Nam (doanh nghiệp vừa và nhỏ, các cơ quan đoàn thể nhà nước, vùng sâu vùng xa, miền núi, hải đảo), nơi sẽ phát huy tối đa khả năng của mạng không dây Mobifone 3G/4G.
 - + Một số tính năng chính của sản phẩm
 - Tính năng cầu truyền hình
 - Thiết lập cầu truyền hình điểm điểm hoặc đa điểm
 - Hỗ trợ tối đa 50 điểm cho 1 phiên làm việc
 - Audio/Video up to HD1080p (Point2Point hoặc Point2Multipoints)
 - Yêu cầu băng thông rất thấp (tối thiểu 128kbps)
 - Tính năng họp hội nghị
 - Thiết lập phòng họp đa điểm
 - AnyShare: Hỗ trợ chia sẻ bất cứ điều gì bạn muốn gồm Whiteboard, Presentation, MsOffice, Video, Images ...
 - Meeting tools: đầy đủ công cụ để thuyết trình cho một buổi họp
 - Chat: Chat theo nhóm hoặc riêng tư
 - Record: Ghi lại clip buổi conference (cần được phép của Admin)

- WebShare: Hỗ trợ chia sẻ thông tin từ một URL bất kỳ
- Hỗ trợ đa thiết bị: desktop, tablet, mobilephone

2. Đối tượng sử dụng

- Khối giáo dục: Đào tạo từ xa cho khối Đại học, Cao đẳng, Trung cấp; Họp trực tuyến cho khối Bộ GDĐT xuống các Sở; Dự giờ từ xa trong các khối từ cấp 1 đến cấp 3...
- Khối cơ quan nhà nước: Ứng dụng triển khai Hội nghị trực tuyến (HNTT) cấp quận/huyện xuống phường/xã, từ thành phố tới miền núi, hải đảo
- Khối doanh nghiệp: Các doanh nghiệp, tổ chức có nhiều trụ sở, chi nhánh cần tiết kiệm chi phí di lại, họp hành. Các công ty có nhiều nhân viên thị trường, phải họp thường xuyên trong khi nhân viên đang di chuyển trên đường
- Khối y tế: Tư vấn, đào tạo, khám bệnh từ xa TeleMedicine/ TeleMedicare

3. Thông số kỹ thuật và tính năng của giải pháp

TT		Thông số kỹ thuật, tính năng	Thông số
1		Quy mô hệ thống	
1.1	Số điểm kết nối khởi tạo của MCU		Không giới hạn.
1.2	Khả năng mở rộng của MCU		Không giới hạn
1.3	Cuộc họp điểm - điểm		Không giới hạn
1.4	Cuộc họp đa điểm có điều khiển		Không giới hạn
2		MegaMeeting Server (MCU mềm)	
2.1	Nền tảng công nghệ		MCC (Multipoint Conference Control)
2.2	Giao thức		TCP/IP
2.3	Môi trường triển khai		Internet/WAN/LAN/3G/4G
2.4	Hỗ trợ môi trường ảo hóa		Hỗ trợ
2.5	Giao thức hỗ trợ.		H323/SIP
2.6	Phương thức kết nối.		Server/Client/http/https
3		Giao diện và tính năng	
3.1	Phương thức tham gia conference		Desktop client Web (hỗ trợ tích hợp miễn phí) Mobile app cho thiết bị cầm tay
3.2	Ngôn ngữ hỗ trợ.		Tiếng Việt (trên web) Tiếng Anh (web, app)

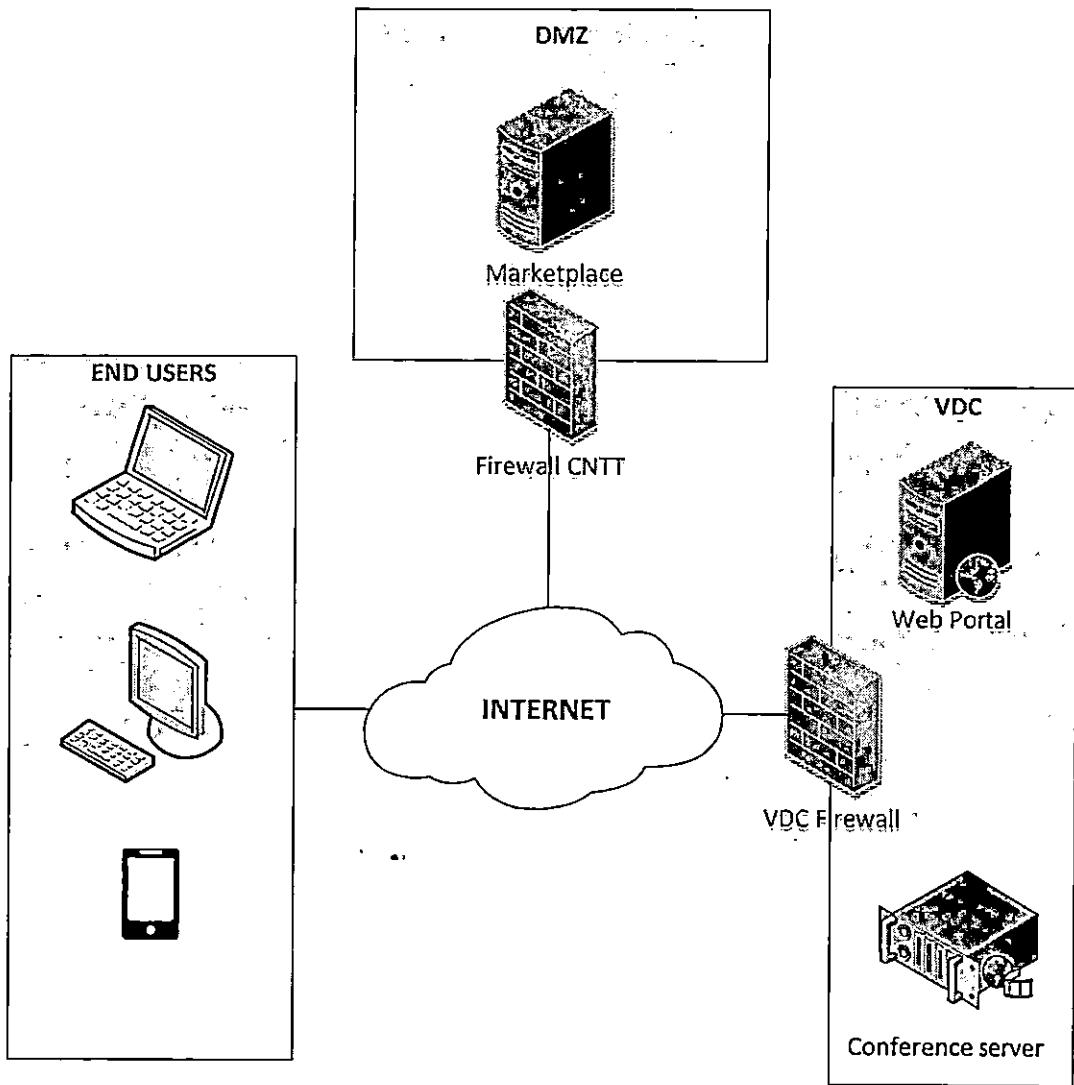
3.3	Khả năng nâng cấp bản quyền server MCU để mở rộng hệ thống.	Không giới hạn
3.4	Hỗ trợ kết nối với các hệ thống Polycom, Standberg, Sony ...	Dễ dàng qua kết nối qua giao tiếp Port-to-Port (tùy chọn)
3.5	Mở rộng hệ thống với các kết nối Di động / Máy tính bảng.	Theo bản quyền
3.6	Sẵn sàng tích hợp với các hệ thống truyền thông.	Webinar Streaming E-learning Telemedicine
4 Chuẩn hình ảnh MegaMeeting		
4.1	Hỗ trợ các chế độ hình ảnh: <ul style="list-style-type: none">- 160x120 (QCIF) / 30fps.- 320x240 (CIF) / 30fps.- 640x480 (VGA) / 30fps.- 1280x720 (720P) / 30fps.- 480x270 (1/4HD) / 30fps.- 960x540 (1/2HD) / 30fps.- 1920x1080 (Full HD) / 30fps.- 1280x720 (720P) / 30fps- 1920x1080 (Full HD) / 30fps	Hỗ trợ tất cả. Tự động adapt theo băng thông
4.2	Hỗ trợ chuẩn hình ảnh (Video Codec).	MPEG4, H263, H264 SFDV, SVC
4.3	Sẵn sàng cập nhật H265.	Có
4.4	Số hình trên giây (fps) mặc định.	10 hình/s
4.5	Dài điều chỉnh fps cho phép.	5 đến 30 fps
4.6	Độ trễ hình ảnh cho phép.	≤ 200ms
4.7	Băng thông mạng tối thiểu cho tín hiệu Video còn có thể nhìn thấy và hình ảnh không bị nhiễu.	128Kbps
5 Chuẩn âm thanh MegaMeeting		
5.1	Giao thức truyền tải: Theo giao thức thời gian thực của Internet (RFC 1889) cho dữ liệu theo thời gian thực RTP.	Hỗ trợ
5.2	Codec âm thanh.	Gips-GSM

		Gips-G.723, G.729, G711, M, NEOSOFT, ISACC, Opus 16K, Opus 48K
5.2	Độ trễ tín hiệu âm thanh tối đa cho phép.	≤ 200ms
5.3	Có cơ chế nén nhiễu nền, triệt tiếng vọng.	Có
5.4	Nén tiếng ồn tự động.	Có
5.5	Băng thông tối thiểu để nghe âm thanh thông suốt không đứt đoạn.	16Kbps.
6	Đường truyền và giao thức mạng MegaMeeting.	
6.1	Môi trường hoạt động	IP/WAN/LAN/VPN
6.2	Khai thác và tích hợp tốt hạ tầng mạng truyền thông hiện có.	ISDN, DSL, T1, ADSL, LeaseLine, FTTH, FTTX, 3G, METRONET
6.3	Hỗ trợ khôi phục mất gói tin.	Có
6.4	Giao thức truyền tải.	TCP/UDP
6.5	Hỗ trợ các kết nối qua Proxy.	Có
6.7	% mất gói tin cho phép (packet lost)	< 7%
6.8	Băng thông tối thiểu.	128Kbps
6.9	Băng thông theo chuẩn hình ảnh	Upload
	QCIF (160x120) / 24fps	80 Kbps
	CIF (320x240) / 24fps	128 Kbps
	VGA (640x480) / 24fps	256 Kbps
	HD 720P (1280x720) / 24fps	850 Kbps
	¼ HD (480x270) / 24fps	300 Kbps
	½ HD (960x540) / 24fps	600 Kbps
	Full HD (1920x1080) / 24fps	1200 Kbps
7	Bảo mật	
7.1	Bảo mật mã hóa.	AES 256bit/ Blowfish
7.2	Bảo mật đăng nhập.	PKI/RSA
7.3	Sử dụng mã hóa dữ liệu trên đường truyền.	Có
7.4	Mã hóa tài khoản người dùng (username, password).	Có
7.5	Các phiên họp được bảo mật bằng mã pin.	Có
7.6	Bảo mật giao diện Web quản trị hệ thống	Có

	qua giao thức HTTP/HTTPS.	
7.7	Bảo mật cơ chế Password với nhiều mức khác nhau cho người quản trị, người sử dụng và người điều phối	Có
7.8	Cho phép record tại server	Không
7.9	Cho phép tài khoản Invisible supervisor để giám sát ngầm phiên họp	Không
8	Năng lực đáp ứng của hệ thống MegaMeeting.	
8.1	Kích thước phòng họp (số điểm cầu) tối đa.	Mặc định 50 điểm Khả năng tối đa 500 điểm.
8.2	Kích thước (số điểm cầu) từng phòng họp.	Cho phép đặt tùy ý.
8.3	Số phòng họp có thể tạo trên một MCU.	Không hạn chế.
8.4	Số truy cập đồng thời tối đa trên mỗi MCU.	500 concurrent.
8.5	Số điểm HD 720P tối đa trong một cuộc họp	500
9	Khả năng mở rộng của MegaMeeting.	
9.1	Mở rộng số lượng MCU.	Không hạn chế.
9.2	Mở rộng số lượng Concurrent User.	Không hạn chế.
10	Giao diện và ngôn ngữ trong MegaMeeting.	
10.1	Giao diện hỗ trợ. (Graphic User Interface – GUI)	Meeting Interface Mobile Interface Web interface
10.2	Ngôn ngữ hỗ trợ.	Tiếng Việt (trên web) Tiếng Anh (web, app)
11	Tính năng MegaMeeting cơ bản	
11.1	Tổ chức hội nghị đa điểm có chủ tọa sử dụng MCU	Có
11.2	Audio/Video upto HD	Có
11.3	Trình chiếu tài liệu Presentation	Có
11.4	Chia sẻ file tài liệu	Có
11.5	Chia sẻ ứng dụng, Desktop	Có
11.6	Gửi tin nhắn chat text	Có
11.7	Bảng viết vẽ Whiteboard	Có
11.8	Chia sẻ Web/URL	Có

11.9	Ghi video cuộc họp	Có
11.10	Hỗ trợ nhiều kiểu hiển thị Video đồng thời	Có
11.11	Hỗ trợ Dual screen	Có
11.12	Hỗ trợ chế độ Picture In picture cho video mode	Có
11.13	Hỗ trợ Full màn hình Video/Whiteboard/Presentation	Có
12	Điều khiển hội nghị truyền hình đa điểm	
12.1	Hội nghị truyền hình đa điểm có chủ tọa chủ trì, điều khiển toàn hội nghị	Có
13	Quyền thao tác điều khiển của chủ tọa.	
13.1	Trao quyền chủ tọa cho một điểm cầu khác tham dự hội nghị	Có
13.2	Trao quyền thao tác dữ liệu cho đầu cầu xin cấp quyền (quay video)	Có
13.3	Quyền yêu cầu điểm cầu phát biểu.	Có
13.4	Quyền điều khiển tín hiệu Audio/Video của tất cả các điểm cầu.	Có
13.5	Quyền cấu hình layout mặc định cho toàn hội nghị.	Có
14	Quyền của các thành viên tham dự hội nghị	
14.1	Chức năng xin quyền phát biểu	Có
14.2	Chức năng xin cấp quyền thao tác dữ liệu (xin quay video)	Có
14.3	Thao tác quyền tại các điểm cầu khi được chủ tọa cho phép: <ul style="list-style-type: none"> - Trình diễn dữ liệu. - Chia sẻ file - Phát biểu thuyết trình - Chat - Cấu hình layout hiển thị - Chia sẻ ứng dụng / media 	Có

4. Sơ đồ hệ thống:



Hình 1. Sơ đồ hệ thống

Các thành phần của hệ thống:

- Conference Server: là máy chủ cung cấp dịch vụ MegaMeeting đặt tại Data Center của Mobifone. Tất cả các phiên họp đều được quản lý và tổ chức bởi server này
- Web Server: Là máy chủ quản lý người dùng (users) đồng thời dùng xác thực user và yêu cầu máy chủ MegaMeeting khởi tạo phiên, cũng đặt tại Mobifone
- Marketplace:
 - + Kết nối đến hệ thống Marketplace (Hệ thống Quản lý sản phẩm CNTT) để thực hiện các nghiệp vụ liên quan tới đăng ký, tạm dừng, hủy, tính cước dịch vụ.
 - + Sử dụng giao thức webservice, FTP

Quy trình kết nối dịch vụ:

- (1): Các thuê bao MegaMeeting (gọi chung là User) sử dụng tài khoản được cấp đăng nhập <http://megameeting.mobifone.vn>. Lúc đó hệ thống sẽ thực hiện xác thực khi người dùng đăng nhập qua máy chủ web server. Máy chủ này xác nhận rằng thuê bao User đúng là thuê bao MegaMeeting
- (2): Khởi tạo phiên: Web server sẽ chuyển yêu cầu khởi tạo phiên cho máy chủ Conference Server quản lý. Máy chủ Conference sẽ tiến hành khởi tạo phòng họp cho các Users.
- (3): Sau khi tạo phiên, các luồng dữ liệu live streaming sẽ lưu chuyển riêng trong nội bộ của conference giữa các Users tham gia cuộc họp.

5. Thông tin kết nối hệ thống

STT	Hệ thống MegaMeeting		Hệ thống nội bộ của MobiFone				
	Thiết bị	IP nguồn	Thiết bị	IP đích	Port	Giao thức	Ghi chú
1	Webserver	203.162.238.3	Marketplace	103.199.78.59	9090 21 22	Web service; FTP	Nhận thông tin đăng ký, tạm dừng, chỉnh sửa, kích hoạt và hủy dịch vụ của KHDN; Gửi file tổng hợp phí dịch vụ của các KHDN hàng tháng.
2	Conference Server	203.162.238.8					

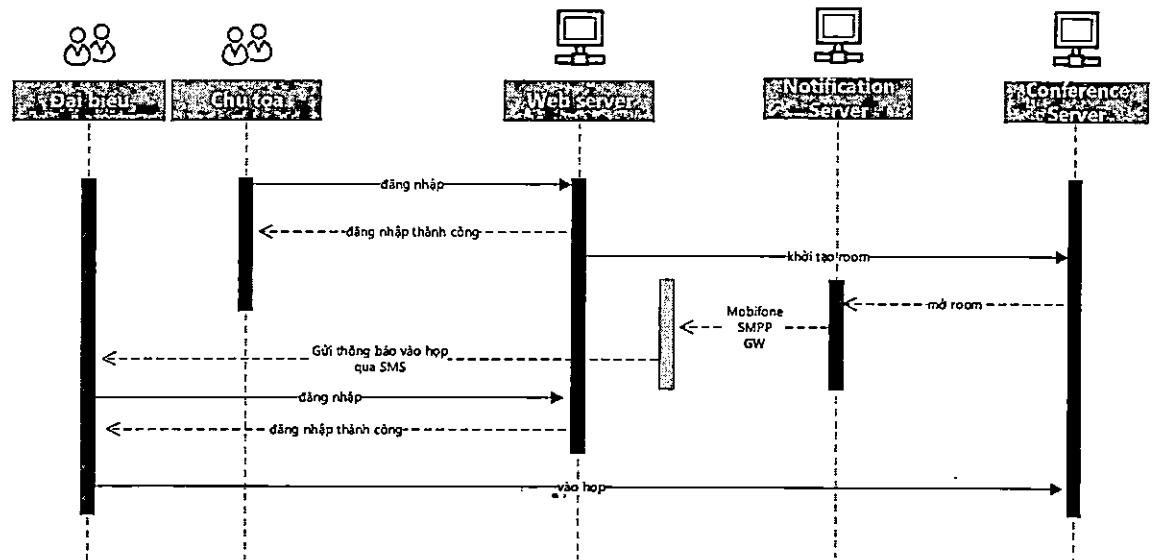
6. Cấu hình server

- Năng lực xử lý của hệ thống: Hệ thống cung cấp dịch vụ đáp ứng tối đa tới 500 điểm cầu đồng thời/phòng họp; Không giới hạn số phòng họp và số điểm cầu.
- Khả năng mở rộng: Hệ thống được kiến trúc, thiết kế với khả năng mở rộng theo nhu cầu (scalable), có khả năng mở rộng không giới hạn bởi kiến trúc hệ thống là cloud và cluster.
- Cấu hình máy chủ:
 - + Web server:
 - o Processor: Intel Quadcore 3.1GHz
 - o RAM: 4GB
 - o HDD: 80GB

- Connection: 01 k1 port 100/1000
- + Conference Server:
 - Processor: Intel Quadcore 3.1GHz
 - RAM: 8GB
 - HDD: 120GB
 - Port opening: TCP/UDP 443, 8801 và TCP dài port từ 8802-8804

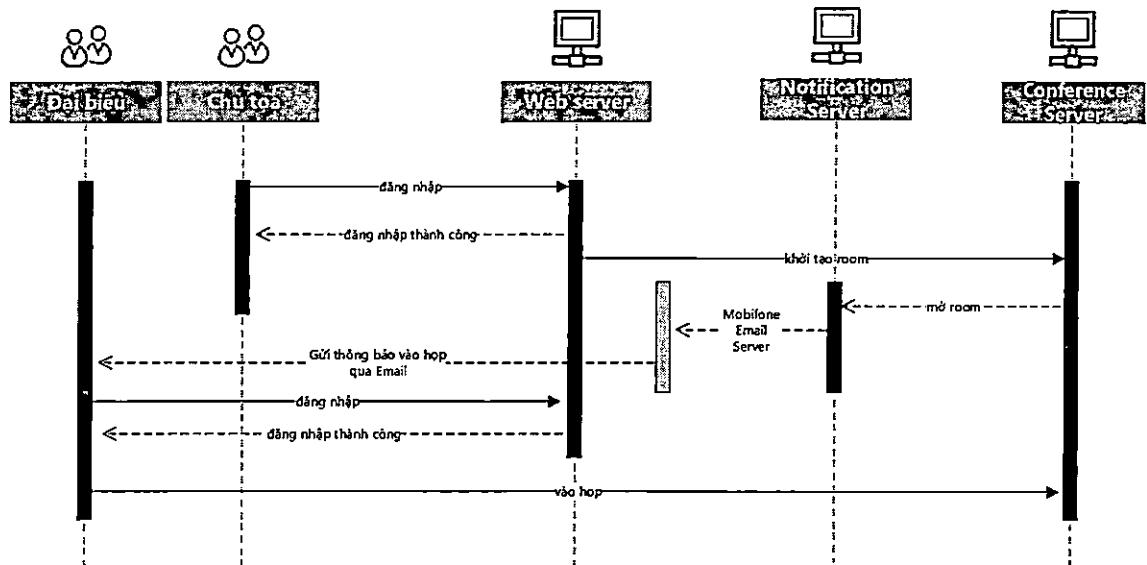
Cơ chế hoạt động

7.1. Tạo phòng họp và gửi tin nhắn thông báo



- Bước 1: Chủ tọa đăng nhập vào website dịch vụ
- Bước 2: Chủ tọa tiến hành lựa chọn đại biểu tham gia họp, lựa chọn phương thức thông báo qua SMS và khởi tạo room
- Bước 3: Conference Server nhận request khởi tạo room và gửi request nhắn tin thông báo tới Notification Server
- Bước 4: Notification Server gửi request nhắn tin tới SMPPGW
- Bước 5: SMPPGW gửi tin nhắn thông báo phòng họp đã được khởi tạo tới thuê bao của các đại biểu đã đăng ký trong thông tin tài khoản.
- Bước 6: Các đại biểu đăng nhập hệ thống và tham gia buổi họp

7.2. Tạo phòng họp và gửi email thông báo



- Bước 1: Chủ tọa đăng nhập vào website dịch vụ
- Bước 2: Chủ tọa tiến hành lựa chọn đại biểu tham gia họp, lựa chọn phương thức thông báo qua Email và khởi tạo room
- Bước 3: Conference Server nhận request khởi tạo room và gửi request nhắn tin thông báo tới Notification Server
- Bước 4: Notification Server gửi request nhắn tin tới Email Server
- Bước 5: Email Server gửi email thông báo phòng họp đã được khởi tạo tới email của các đại biểu đã đăng ký trong thông tin tài khoản.
- Bước 6: Các đại biểu đăng nhập hệ thống và tham gia buổi họp

TỜ TRÌNH

Về việc phê duyệt chính thức cung cấp dịch vụ Cloud Contact Center (3C)

Kính trình: Ông Lê Nam Trà – Chủ tịch HĐTV Tổng Công ty

Căn cứ phê duyệt của Chủ tịch Hội đồng thành viên tại tờ trình số 4219/TTr-MOBIFONE ngày 06/7/2016 về việc “Phê duyệt kế hoạch phát triển, kinh doanh CNTT năm 2016”;

Căn cứ công văn số 690/MOBIFONE-CNTT&QLĐH ngày 15/02/2017 về việc “Thử nghiệm giải pháp Cloud Contact Center – 3C”;

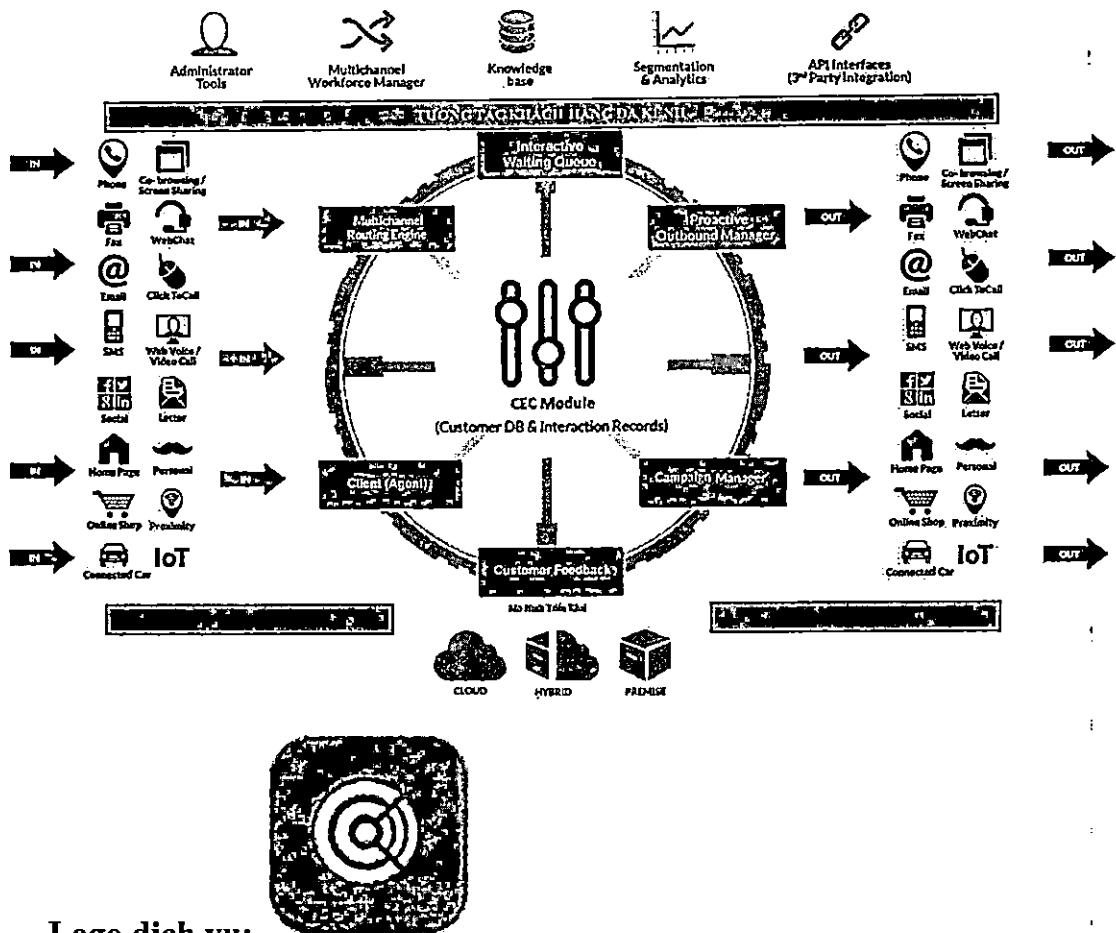
Xét báo cáo và đề xuất của Trung tâm Công nghệ thông tin tại văn bản số 146/TT.CNTT-KHGD về việc “Báo cáo hoàn thành thử nghiệm giải pháp Cloud Contact Center (3C) và xin đề xuất hợp tác cung cấp dịch vụ 3C”.

Tổng Giám đốc kính trình Chủ tịch Hội đồng thành viên phê duyệt chính thức cung cấp giải pháp Cloud Contact Center (3C) với các nội dung cụ thể như sau:

I. GIỚI THIỆU GIẢI PHÁP

1. Mô tả giải pháp

- **Tên sản phẩm:** Trung tâm liên lạc 3C
- **Tên tiếng anh:** Cloud Contact Center. Tên viết tắt: 3C
- **Mô tả dịch vụ:** Dịch vụ Trung tâm liên lạc 3C là một giải pháp toàn diện của MobiFone, dựa trên nền tảng mạng di động và điện toán đám mây để cung cấp dịch vụ liên lạc chăm sóc khách hàng trên đa kênh. Giải pháp cung cấp công cụ liên lạc mạnh mẽ cho các doanh nghiệp tận dụng hạ tầng viễn thông của nhà mạng MobiFone, cụ thể:
 - ✓ Kết nối với khách hàng theo kênh mong muốn. Quản lý tất cả các liên hệ bằng Thoại, Email, Chat SMS và Facebook cho cả hai chiều tương tác vào ra.
 - ✓ Cho phép định tuyến các liên hệ đến tổng đài viên phù hợp nhất. Tổng đài viên tiếp nhận cuộc gọi với đầy đủ thông tin và nội dung khi khách hàng gọi đến, cả real-time và lịch sử giao dịch. Khách hàng sẽ có một trải nghiệm khác biệt.
 - ✓ Đảm bảo luôn cung cấp trải nghiệm khách hàng đồng nhất, liền mạch và có tính cá nhân hóa cao từ đó tạo điều kiện tốt để xây dựng thương hiệu và gắn kết khách hàng trung thành.



- **Logo dịch vụ:** 
- **Đầu số tắt cho dịch vụ:** 139/138
- **Địa chỉ website dịch vụ:** (truy cập cả 2 tên miền như nhau)
 - ✓ <http://3c-web.mobifone.vn>,
 - ✓ <http://3c.mobifone.vn>
- **Tính năng chính của dịch vụ:** Chi tiết trong Phụ lục 02 đính kèm.
- **Đối tượng sử dụng:** Tất cả các tổ chức, doanh nghiệp không giới hạn quy mô, ngành nghề, vị trí địa lý, có nhu cầu một hệ thống CSKH với tính năng
 - ✓ Tương tác thường xuyên với khách hàng qua điện thoại
 - ✓ Có các nghiệp vụ chăm sóc khách hàng, bán hàng, tư vấn cho khách hàng
 - ✓ Có nhu cầu phân tích, khai thác thông tin khách hàng để upsell, crosssell
 - ✓ Kiểm soát số lượng, nội dung cuộc gọi nhằm nâng cao chất lượng CSKH

Một số nhóm khách hàng như: Phòng khám, Bệnh viện; Trung tâm đào tạo; Bán lẻ, Bán hàng trực tuyến; Spa, Làm đẹp; Nhà hàng, Khách sạn, Du lịch, Bất Động Sản; Ngân hàng, Tổ chức tín dụng, Bảo hiểm; Marketing, truyền thông, khảo sát thông tin thị trường,....

2. Nhu cầu cần thiết phải kinh doanh

MobiFone hợp tác cung cấp dịch vụ Trung tâm liên lạc 3C là rất cần thiết trong giai đoạn này vì hội tụ các lý do sau:

- Thị trường Việt Nam được đánh giá là một thị trường đầy tiềm năng để xây dựng các hệ thống Contact Center, đặc biệt trong xu thế hội nhập, ngoài việc đảm bảo cung cấp chất lượng sản phẩm tốt nhất cho khách hàng, một trong những chiến lược để dành ưu thế cạnh tranh đó là các doanh nghiệp đẩy mạnh đầu tư xây dựng trung tâm chăm sóc khách hàng (Contact Center) chuyên nghiệp, để phục vụ hỗ trợ khách hàng tốt hơn.
- Có 2 dòng xu hướng hội tụ: Xu hướng các dịch vụ được triển khai trên hạ tầng Cloud để tăng sự tiện lợi và giảm thiểu chi phí. Một xu hướng mới nữa trong những năm gần đây có thể thấy rõ đó là sự phát triển bùng nổ của mạng xã hội như facebook, Google+ thì con người được kết nối với nhau dễ hơn. Chính sự hội tụ của 2 dòng xu hướng này dẫn tới các dòng sản phẩm Call center, Contact center được cải tiến nâng tầm lên một khái niệm mới đó là Cloud Contact Center, tập trung cung cấp sản phẩm trên hạ tầng Cloud và tập trung khai thác chăm sóc khách hàng qua các kênh mạng xã hội facebook, Google+. Đặc biệt điều này đúng với thị trường Việt nam khi theo thống kê wearesocial.com vào tháng 1 năm 2017, Người Việt Nam đứng top 10 thế giới về số thời gian trung bình dành cho mạng xã hội là 3,1 giờ mỗi ngày; đứng thứ 22 trên thế giới tính theo dân số về số người sử dụng mạng xã hội là 46 triệu người, trong đó facebook là mạng xã hội được sử dụng thông dụng nhất.
- MobiFone có một lợi thế mà không có đối thủ nào có, đó là sở hữu hạ tầng viễn thông trải dài từ Bắc vào Nam, có kinh nghiệm triển khai kết nối vào các hệ thống core viễn thông.
- Tập khách hàng dịch vụ 3C hướng tới là những Doanh nghiệp có nhu cầu liên lạc chăm sóc khách hàng trên nhiều kênh phù hợp với thực tế và xu hướng, không trùng với tập khách hàng các sản phẩm dịch vụ hiện tại đang kinh doanh của MobiFone như hệ thống One Contact. So với hệ thống One Contact, các tính năng của hệ thống 3C hướng về các tính năng chăm sóc khách hàng.

(Chi tiết so sánh các tính năng của giải pháp 3C và giải pháp OneContact được trình bày tại Phụ lục 04)

- Chính các yếu tố trên dẫn tới việc MobiFone hợp tác cung cấp dịch vụ Trung tâm liên lạc (Cloud Contact Center) trong giai đoạn này hết sức cần thiết nhằm mang lại doanh thu cho MobiFone trong điều kiện thuê bao đang bão hòa. Hơn nữa thị trường Call Center, Contact Center tại Việt Nam sẽ dịch chuyển sang Cloud Contact Center theo

dòng xoáy của 2 xu hướng trên. Đây chính là cơ hội, là tiềm năng cho MobiFone khi một nhà mạng viễn thông có thương hiệu cung cấp giải pháp Cloud Contact Center Chi tiết Phân tích đánh giá thị trường theo mô hình 5C

- Thị trường (Context)
- Khách hàng (Customer)
- Nội tại Công ty (Company)
- Đối thủ (Competitors)
- Hợp tác (Collaboration)

Được trình bày chi tiết phụ lục 01 đính kèm

II. GIẢI PHÁP KỸ THUẬT & MÔ HÌNH KẾT NỐI

- Triển khai hệ thống: Hệ thống được triển khai trên hạ tầng cloud của MobiFone, tuân thủ các quy định về an toàn bảo mật thông tin của MobiFone.
- Năng lực xử lý của hệ thống: Hệ thống cung cấp dịch vụ đáp ứng tối đa tới 5000 người sử dụng đồng thời; Không giới hạn số tổng đài, số cuộc gọi đồng thời.
- Khả năng mở rộng: Hệ thống được kiến trúc, thiết kế với khả năng mở rộng theo nhu cầu (scalable), có khả năng mở rộng không giới hạn bởi kiến trúc hệ thống là cloud và cluster.

Chi tiết về giải pháp kỹ thuật như mô tả trong **Phụ lục 02: Phương án kỹ thuật của tờ trình.**

III. TÍNH PHÁP LÝ CỦA DỊCH VỤ

Sản phẩm Trung tâm liên lạc 3C thuộc lĩnh vực dịch vụ phần mềm là lĩnh vực Trung tâm CNTT đã đăng ký trong giấy phép kinh doanh

Sản phẩm Trung tâm liên lạc 3C hoàn toàn phù hợp pháp Việt Nam, tuân thủ các Nghị định, thông tư về hoạt động kinh doanh sản xuất phần mềm của Bộ Thông tin và Truyền thông

Sản phẩm Trung tâm liên lạc 3C không vi phạm bản quyền, luật sở hữu trí tuệ. Đối tác cam kết quyền sở hữu bản quyền của giải pháp và chịu mọi vấn đề liên quan tới pháp lý, chi tiết sẽ được nêu trong Hợp đồng hợp tác với đối tác.

Sản phẩm Trung tâm liên lạc 3C không vi phạm Quy định nào của Tổng Công ty viễn thông MobiFone và phù hợp với chiến lược CNTT của Tổng Công ty

IV. PHƯƠNG ÁN KINH DOANH

1. Phương án Truyền thông

- Truyền thông online: Email, SMS Marketing; Viết bài PR giới thiệu sản phẩm.
- Truyền thông offline: Tổ chức họp báo ra mắt sản phẩm; Tổ chức hội thảo để giới thiệu dịch vụ.

2. Mô hình bán hàng, phân phối và ghi nhận doanh thu

- Kênh bán hàng:

- ✓ Kênh của Trung tâm CNTT:

- Trung tâm CNTT và các Đối tác đại lý phân phối.
 - Doanh thu được ghi nhận 100% cho Trung tâm CNTT.

- ✓ Kênh của các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực:

- Nhân viên Khách hàng Doanh nghiệp; AM/KAM/Đại lý
 - Doanh thu được ghi nhận 100% cho các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, đồng thời ghi nhận 100% cho Trung tâm CNTT.

- Chi phí phát triển dịch vụ:

Kênh phân phối	Đại lý phân phối	Nhân viên AM
KHDN phát triển mới (tháng đầu tiên)	20%	Từ 3% đến 5%
KHDN duy trì sử dụng dịch vụ tính từ tháng thứ 2	20%	Từ 2% đến 4%

(Tỷ lệ được tính trên tổng doanh thu, tỷ lệ nằm trong khoảng tùy thuộc tình hình thực tế
Lý do tính tỷ lệ % chi phí phát triển và duy trì được trình bày Mục 3 Phụ lục 03: Đối tác
và tỷ lệ phân chia doanh thu)

3. Mô hình hợp tác

- TTCNTT MobiFone ký thỏa thuận với đối tác để kinh doanh sản phẩm của đối tác
với thương hiệu Cloud Contact Center - 3C của MobiFone.
- Tên đối tác: Công ty CP Dịch vụ viễn thông và CNTT Việt Nam (VTIS).
Địa chỉ: Số 22N8B - KĐT Trung Hòa - Nhân Chính - Thanh Xuân - Hà Nội
- Đối tác VTIS được ưu tiên làm đại lý phân phối sản phẩm (Chính sách giá của tất cả
các đại lý như nhau)

*Chi tiết Năng lực đối tác được trình bày tại Mục 1 Phụ lục 03: Đối tác và tỷ lệ
phân chia doanh thu*

4. Tỷ lệ phân chia doanh thu

Hai bên thống nhất hợp tác cung cấp Dịch vụ trên mạng di động MobiFone theo mô
hình chia sẻ doanh thu với tỷ lệ phân chia như sau:

✓

TT	Doanh thu phân chia	MOBIFONE	ĐỐI TÁC
1	Dịch vụ mang thương hiệu	<input checked="" type="checkbox"/>	
2	Tỷ lệ phân chia doanh thu thuê bao	55%	45%
3	Doanh thu cước thoại, SMS qua Tổng đài	90%	10%
4	Doanh thu phí tùy chỉnh giải pháp	30%	70%

Cước phí đăng ký, Giá cước thuê bao, Cước thoại, SMS, các Cước phí khác căn cứ theo chính sách bán hàng của dịch vụ được MobiFone thông báo và ban hành.

Trong quá trình thực hiện Hợp đồng, các đơn giá và tỷ lệ phân chia doanh thu này có thể được điều chỉnh theo yêu cầu của cơ quan quản lý cấp trên của Bên A hoặc sự thống nhất giữa các Bên.

Cơ sở phân chia doanh thu được trình bày tại Mục 2 Phụ lục 03: Đối tác và tỷ lệ phân chia doanh thu

5. Bảng giá dịch vụ

Chi tiết bảng giá dịch vụ và cơ sở đưa ra bảng giá được trình bày tại Phụ lục 05

Bảng giá dịch vụ

V. THỜI GIAN DỰ KIẾN TRIỂN KHAI:

- Thời gian chuẩn bị: sẵn sàng cung cấp giải pháp sau 2 tuần kể từ khi được Lãnh đạo Công ty phê duyệt chủ trương cung cấp giải pháp.
- Ngày cung cấp dự kiến 05/2017

	Ngày	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
Tiến độ triển khai giải pháp kể từ khi có phê duyệt chủ trương		Ngày										
Thay đổi giao diện nhận diện thương hiệu MobiFone	3	Ngày										
Cài đặt và chạy thử nghiệm hệ thống	2	Ngày										
Đào tạo và hướng dẫn sử dụng dịch vụ	3	Ngày										
Đưa vào vận hành	1	Ngày										

✓

VI. TÀI CHÍNH VÀ DỰ KIẾN DOANH THU

a. Chi phí kinh doanh

Hạng mục	MobiFone	Đối tác
Chi phí license: Phí license platform Core LG hàng năm		<input checked="" type="checkbox"/>
Chi phí chất xám và nguồn lực phát triển phần mềm dựa trên nền tảng Core LG.		<input checked="" type="checkbox"/>
Chi phí triển khai, kết nối tới các hệ thống core của MobiFone		
Chi phí nguồn lực hỗ trợ trong quá trình kinh doanh sản phẩm.	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Chi phí phần cứng, hạ tầng cloud.	<input checked="" type="checkbox"/>	
Chi phí truyền thông quảng bá dịch vụ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
Chi phí tìm kiếm khách hàng, bán hàng và CSKH	<input checked="" type="checkbox"/>	

b. Dự kiến doanh thu

- Dự kiến doanh thu năm 2017 (Đơn vị VNĐ):

Loại doanh thu	Quý 2	Quý 3	Quý 4	Tổng 2017
Dự kiến số lượng thuê bao	1000	2000	3000	6.000
Doanh thu thuê bao	280.000.000	4.240.000.000	13.600.000.000	18.120.000.000
Doanh thu lưu lượng (thoại, sms)	420.000.000	6.360.000.000	20.400.000.000	27.180.000.000
Tổng doanh thu	700.000.000	10.600.000.000	34.000.000.000	45.300.000.000

c. Nguồn chi phí: Sử dụng từ nguồn chi phí Kinh doanh được Tổng Công ty giao cho Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone.

VII. CÁC TỐ RỦI RO

- Rủi ro từ sản phẩm cạnh tranh

+ Các sản phẩm cạnh tranh được phân tích tại Mục 2 Phần I “Nhu cầu cần thiết phải kinh doanh” trong phương án này, tuy nhiên vẫn phải liệt kê một số rủi ro tiềm ẩn từ các sản phẩm cạnh tranh, đặc biệt là các sản phẩm mới có thể sẽ xuất hiện gây

ảnh hưởng doanh thu sản phẩm Trung tâm liên lạc 3C. Tuy nhiên, điều này một phần được hạn chế khi mà sản phẩm 3C được xây dựng trên cơ sở xu hướng mới gắn liền với khái niệm Cloud Contact Center với các tính năng nổi trội hơn như Quản lý quan hệ khách hàng CRM, hỗ trợ các kênh phổ biến như Facebook để tăng sự tương tác với khách hàng.

- Rủi ro từ giải pháp kỹ thuật

+ Chất lượng một sản phẩm phụ thuộc nhiều vào giải kỹ thuật của sản phẩm. Có thể nói đây là yếu tố quan trọng nhất gây nên sự khác biệt giữa các sản phẩm trên thị trường. Hệ thống Trung tâm liên lạc 3C được đội ngũ chuyên gia nhiều kinh nghiệm trong lĩnh vực Call center phát triển trên nền tảng core của nước ngoài (Core LG) đảm bảo chất lượng có thể xử lý 5000 users truy cập đồng thời, không giới hạn số hotline. Đặc biệt hệ thống 3C được cài đặt trên hạ tầng Cloud của MobiFone với cấu hình tài nguyên máy chủ mạnh, với độ sẵn sang, tin cậy, an toàn cao. Các máy chủ được cấu hình cân bằng tải đảm bảo dịch vụ hoạt động liên tục 24/7 không bị gián đoạn. Nếu một máy chủ bị gián đoạn, sẽ có một máy chủ dự phòng tự động thay thế. Đội ngũ nhân viên Trung tâm CNTT chịu trách nhiệm vận hành hệ thống, sẽ đảm bảo công tác làm chủ, chủ động hỗ trợ khách hàng, bảo vệ thương hiệu MobiFone.

VIII. CÁC ĐƠN VỊ LIÊN QUAN

- Ban Kế hoạch chiến lược – Ban Kế toán

+ Hỗ trợ công tác kế toán, hoạch toán, ghi nhận doanh thu, chi phí đúng quy định

- Ban Truyền thông

+ Phối hợp với Trung tâm CNTT để truyền thông dịch vụ

+ Xây dựng trang chuyên mục giới dịch vụ 3C trên website Portal của MobiFone

- Ban CSKH

+ Điều hành công tác CSKH, chỉ đạo tổ thông tin 1090 phối hợp với Trung tâm CNTT thực hiện công tác CSKH và GQKN khách hàng

- Ban Kinh doanh

+ Chủ trì giao doanh thu và hướng dẫn Các CTKV trong quá trình kinh doanh sản phẩm

+ Theo dõi kết quả triển khai, nghiên cứu phương án điều chỉnh bổ sung nếu cần thiết

+ Phối hợp Ban CSKH, Trung tâm CNTT tổ chức hướng dẫn dịch vụ, xử lý phản ánh, GQKN khách hàng

- Ban CNTT

- + Chủ trì phê duyệt phương án kỹ thuật do Trung tâm CNTT đề xuất đảm bảo an toàn chất lượng dịch vụ và chỉ đạo điều hành hướng dẫn các đơn vị phối hợp triển khai cung cấp dịch vụ và giải quyết các vấn đề phát sinh (nếu có)
- **Ban Quản lý điều hành mạng**
 - + Phối hợp với Ban Công nghệ thông tin chỉ đạo công tác triển khai tích hợp với các hệ thống mạng lưới theo cấu hình của dịch vụ
- **Trung tâm CNTT**
 - + Phối hợp với Ban KD xây dựng các chính sách và CTKM cho khách hàng
 - + Phối hợp với Ban Truyền thông xây dựng chương trình quảng bá dịch vụ tới khách hàng
 - + Chủ trì hướng dẫn đào tạo các CTKV trực tiếp kinh doanh sản phẩm
 - + Chủ trì triển khai kinh doanh sản phẩm qua kênh của Trung tâm
 - + Phối hợp với Trung tâm TC & TK về việc đối soát doanh thu, thanh toán cho đối tác
 - + Chủ trì xây dựng các chính sách hoa hồng cho nhân viên đại lý các CTKV, kết xuất thống kê báo cáo hỗ trợ các CTKV trả lương cho nhân viên AM
 - + Chủ trì vận hành hệ thống, giám sát chất lượng dịch vụ đảm bảo cung cấp hệ thống hoạt động ổn định 24/7.
- **Trung tâm Quản lý và điều hành mạng**
 - + Hỗ trợ khai báo các yêu cầu cần thiết cho giải pháp, chi tiết tại mục 8 trong Phụ lục 02 đính kèm.
 - + Triển khai và đảm bảo các kết nối từ dịch vụ tới các hệ thống của đơn vị theo đúng cấu hình của dịch vụ.
 - + Phối hợp với Trung tâm CNTT xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình triển khai dịch vụ.
- **Các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực**
 - + Chủ trì kinh doanh sản phẩm tại địa bàn khu vực của đơn vị, chủ động tìm kiếm khách hàng và ký kết hợp đồng
 - + Phối hợp với Ban KD, Ban CNTT và Trung tâm CNTT triển khai kinh doanh sản phẩm
 - + Hướng dẫn, đào tạo nhân viên đại lý, đội ngũ bán hàng thực hiện kinh doanh hiệu quả

- + Trong quá trình triển khai kinh doanh giải pháp, chủ động nghiên cứu đề xuất TCT điều chỉnh các gói cước phù hợp với thực tế, nhằm thu hút khách hàng đăng ký tham gia sử dụng dịch vụ
- **Trung tâm TC&TK**
 - + Hỗ trợ khai báo các yêu cầu cần thiết cho giải pháp, chi tiết tại mục 8 trong Phụ lục 02 đính kèm.
 - + Thực hiện đối soát số liệu của dịch vụ theo đúng quy trình
 - + Phối hợp với Ban CSKH, Trung tâm CNTT trong việc cung cấp số liệu thực hiện giải quyết khiếu nại khách hàng
 - + Phối hợp với Trung tâm CNTT triển khai kỹ thuật và trong quá trình vận hành hệ thống.

Tổng Giám đốc kính trình Chủ tịch Hội đồng thành viên phê duyệt chủ trương cung cấp dịch vụ Cloud Contact Center (3C)./.

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Nguyễn Bảo Long

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Bùi Sơn Nam

TỔNG GIÁM ĐỐC



Đào Duy Hải

Noi nhận:

- Như trên;
- Ban KD, CNTT;
- Lưu VT, CNTT (thanh.tt), KD(trả.trưởng)

Các đơn vị trình ký

Trưởng ban CNTT



Nguyễn Vũ

Người soạn thảo



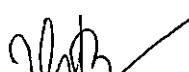
Trần Trung Thành

Trưởng ban KD



Nguyễn Thành Công

Người soạn thảo



Trương Thanh Trà

PHỤ LỤC 01: NHU CẦU CÀN THIẾT PHẢI KINH DOANH TRUNG TÂM LIÊN LẠC 3C

(Kèm theo tờ trình số: 2853/TTr-MOBIFONE-CNTT&KD ngày 11/5/2017)

1. Thị trường và khách hàng (Context & Customer)

a. Lịch sử hình thành và phát triển Cloud Contact Center trên thế giới

Trung tâm liên lạc – Cloud Contact Center hình thành và phát triển qua ba giai đoạn

- **Giai đoạn 1 (Call Center – Trung tâm cuộc gọi)** Là trung tâm sử dụng hình thức giao tiếp qua điện thoại là chủ yếu, sử dụng nhiều nhân viên (Call Agent) ngồi bên điện thoại để trả lời các cuộc gọi của khách hàng.

Lần đầu tiên xuất hiện hệ thống Call center sơ khai dưới cái tên hệ thống phân phối cuộc gọi tại Birmingham – Anh vào những năm 1965

Dịch vụ Call center vẫn tiếp tục tăng trưởng. Vào năm 2003 ngành công nghiệp có tới 5320 trung tâm cuộc gọi và có tới 800000 nhân sự ở Anh tham gia vào làm việc trong ngành này, trong đó 500.000 làm việc ở vị trí agent. Ngành công nghiệp call center đã tăng trưởng 250% từ năm 1995 và vẫn tiếp tục phát triển.

- **Giai đoạn 2: Contact center (Trung tâm liên lạc):** Là sự kết hợp thống nhất các phương thức tương tác giữa khách hàng với doanh nghiệp từ điện thoại, e-mail, website cho đến hình thức chat (đối thoại trực tiếp) hay gửi tin nhắn tức thời (instant messaging). Một CC giúp kiểm soát quá trình khách hàng truy cập website, tìm kiếm thông tin, từ đó có những giải pháp cải thiện nâng cao chất lượng của trang web phục vụ độc giả, hay các cuộc gọi, e-mail, các phiên chat tới trung tâm cũng được quản lý chặt chẽ và được điều phối trả lời kịp thời. Điều này không chỉ làm đa dạng hóa hình thức giao tiếp với KH mà còn làm tăng chất lượng dịch vụ.

- **Giai đoạn 3: Cloud Contact Center** là một tầm cao mới của giai đoạn 2 khi triển khai hệ thống Contact center trên hạ tầng cloud giúp các doanh nghiệp giảm thiểu chi phí, tối đa hóa lợi nhuận. Cộng thêm việc chú trọng phát triển liên lạc chăm sóc khách hàng qua kenh mạng xã hội facebook.

b. Thị trường Cloud Contact Center tại Việt Nam

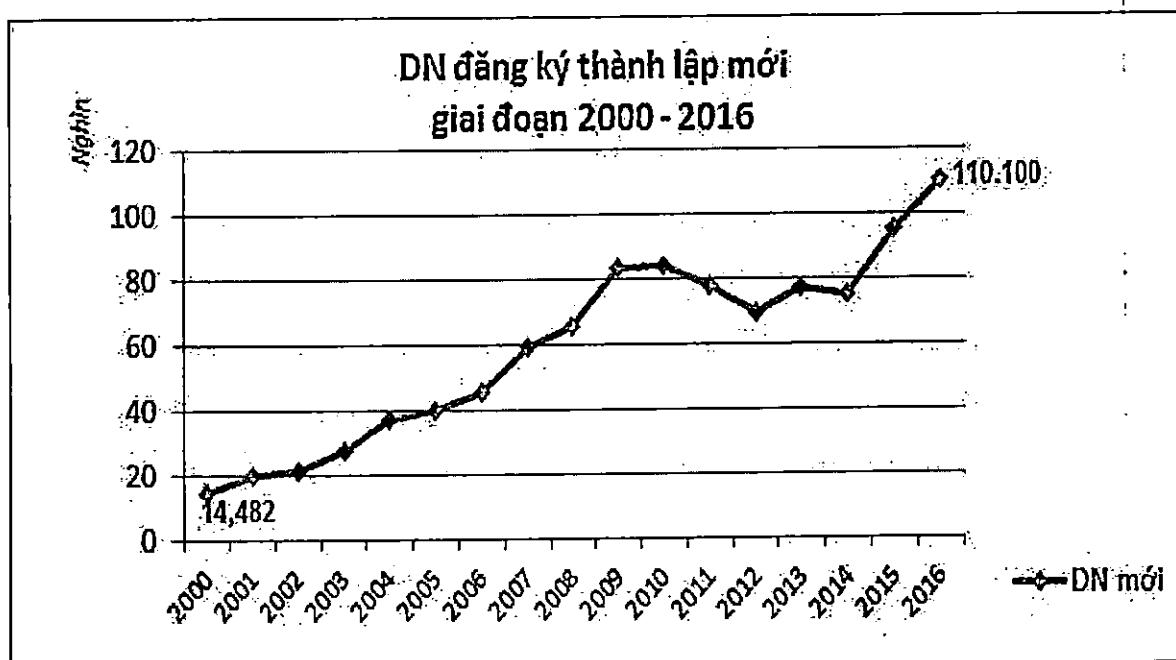
Với dân số khoảng 90 triệu người, Việt Nam được đánh giá là một thị trường đầy tiềm năng để xây dựng các hệ thống Contact Center. Tất nhiên xu hướng cạnh tranh gay gắt về chất lượng, dịch vụ trên thị trường ngày càng thôi thúc các doanh nghiệp đầu tư xây dựng trung tâm chăm sóc khách hàng (Contact Center) chuyên nghiệp. Đây được coi là

một điểm nhấn quan trọng trong văn hoá doanh nghiệp và văn hoá chăm sóc khách hàng trong bối cảnh toàn cầu hoá.

Theo Cục quản lý Đăng ký Kinh doanh, Bộ Kế hoạch và Đầu tư thì số doanh nghiệp đăng ký thành lập năm 2016 (tính đến 12/2016) trên cả nước đạt kỷ lục cao chưa từng có là 110.100 đơn vị, tăng 16,2% so với năm ngoái, theo số liệu thống kê từ Cơ sở Dữ liệu quốc gia về đăng ký doanh nghiệp (Cục Quản lý đăng ký kinh doanh, Bộ Kế hoạch và Đầu tư).

Theo đó số lượng doanh nghiệp có nhu cầu chăm sóc khách hàng hay liên hệ với khách hàng tăng cao so với cùng kỳ năm ngoái như Doanh nghiệp kinh doanh bất động sản (tăng 83,9%), y tế (tăng 52%), và giáo dục đào tạo (tăng 43,1%).

Ngược lại, một số ngành nghề kinh doanh ít có nhu cầu chăm sóc khách hàng có số lượng đăng ký giảm so với cùng kỳ là nghệ thuật, nông nghiệp, lâm nghiệp và thủy sản (giảm 15%).



Một khảo sát mới đây với 15 định chế tài chính lớn ở Hà Nội cho biết, hầu hết các doanh nghiệp đều có kế hoạch đầu tư Hệ thống chăm sóc khách hàng chuyên nghiệp. Trong đó, có tới 60% doanh nghiệp có kế hoạch xây dựng trong vòng 6 tháng tới, 30% đặt kế hoạch thực hiện trong vòng 1 năm tới và khoảng 10% còn lại cũng lên kế hoạch đầu tư trong 2 năm tới. Khảo sát này còn đưa ra thông tin đáng chú ý là có khoảng 70% các định chế tài chính có dự kiến sẽ thuê ngoài (Outsourcing) dịch vụ chăm sóc khách hàng

Qua đây có thể thấy được số lượng các doanh nghiệp tổ chức có nhu cầu chăm sóc khách hàng hoặc liên hệ khách hàng rất lớn. Cộng thêm chính sách mở cửa và hội nhập kinh tế, các công nghệ tiên tiến về viễn thông, Internet, băng thông, truyền hình, liên tục phát triển, Việt Nam được đánh giá là thị trường tiềm năng để triển khai hệ thống Cloud Contact Center. Cộng thêm với thị trường Call Center, Contact Center tại Việt Nam sẽ dịch chuyên sang Cloud Contact Center theo dòng xoáy của 2 xu hướng cloud hóa và xã hội hóa. Đây chính là cơ hội, là tiềm năng cho MobiFone khi một nhà mạng viễn thông có thương hiệu cung cấp giải pháp Cloud Contact Center. Chính vì vậy hợp tác kinh doanh dịch vụ Trung tâm liên lạc 3C trở nên rất cần thiết cho MobiFone trong giai đoạn hiện nay nhằm góp phần tăng doanh thu sản phẩm CNTT, khi mà doanh thu phát triển thuê bao đang có xu hướng giảm. Tập khách hàng hướng tới là tất cả các tổ chức, doanh nghiệp không giới hạn quy mô, ngành nghề, vị trí địa lý, có nhu cầu một hệ thống CSKH với tính năng

- ✓ Tương tác thường xuyên với khách hàng qua điện thoại
- ✓ Có các nghiệp vụ chăm sóc khách hàng, bán hàng, tư vấn cho khách hàng
- ✓ Có nhu cầu phân tích, khai thác thông tin khách hàng để upsell, crosssell
- ✓ Kiểm soát số lượng, nội dung cuộc gọi nhằm nâng cao chất lượng CSKH
- ✓ Một số nhóm khách hàng như: Phòng khám, Bệnh viện; Trung tâm đào tạo; Bán lẻ, Bất động sản, Bán hàng trực tuyến; Spa, Làm đẹp; Nhà hàng, Khách sạn, Du lịch, Ngân hàng, Tổ chức tín dụng, Bảo hiểm; Marketing, truyền thông, khảo sát thông tin thị trường

2. Nội tại Công ty (Company)

Tổng Công ty viễn thông MobiFone là một trong những nhà mạng tốt nhất Việt Nam với lợi thế là có tập dữ liệu khách hàng lớn và chất lượng, với hơn 15 triệu active có chỉ số ARPU cao. Tuy nhiên cùng với sự phát triển xã hội, lượng thuê bao đang tiến tới bão hòa vì vậy doanh thu mang lại từ việc phát triển thuê bao mới đang có xu thế giảm. Một trong những chiến lược được Lãnh đạo Tổng Công ty chỉ đạo là phải giữ chân khách hàng, tăng doanh thu từ việc cung cấp các dịch vụ ứng dụng CNTT tới khách hàng.

Dịch vụ Trung tâm liên lạc 3C được định hướng nhằm vào tập khách Doanh nghiệp có nhu cầu chăm sóc khách hàng, nhu cầu liên lạc, hỗ trợ khách hàng. Tập này không chồng chéo, không trùng lặp với bất kỳ tập khách hàng nào từ các sản phẩm đang kinh doanh của MobiFone

Việc Kinh doanh dịch vụ Trung tâm liên lạc 3C, MobiFone có lợi thế rất lớn so với các đối thủ khác trên thị trường là có sẵn hạ tầng viễn thông trải dài từ Bắc vào Nam, nhiều kinh nghiệm triển khai kết nối vào các hệ thống Core của mạng viễn thông; dễ dàng cung cấp số hotline đẹp cho các Doanh nghiệp. Đây là lợi thế mà các đối thủ không thể có. Vì vậy việc MobiFone triển khai xây dựng hệ thống 3C sẽ tận dụng được tối đa các lợi thế để cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho khách hàng.

3. Đối thủ (Competitors)

Đến thời điểm này, hầu hết các “tên tuổi” lớn trên thế giới về lĩnh vực VoIP (Voice over Internet Protocol - Truyền giọng nói trên giao thức IP), Call Center hay Contact Center đều đã có mặt tại Việt Nam, như Cisco, Avaya, Nortel, 3 Com, Alcatel-Lucent, Siemens, frafos... Các hệ thống công nghệ của họ có những đặc thù khác nhau, nhưng nhìn chung đều cho phép tương tác với hầu hết các phần mềm quản lý quan hệ khách hàng (CRM). Các lĩnh vực mà hệ thống Contact Center sẽ được ứng dụng và phát triển mạnh là ngân hàng với sự phát triển của các loại thẻ ATM, bảo hiểm, các nhà cung cấp dịch vụ viễn thông với gần 54 triệu thuê bao di động... Việt Nam hiện có nhiều doanh nghiệp lớn có Hệ thống chăm sóc khách hàng tốt như VASC với tổng đài 18001255, Ngân hàng Á châu (ACB) với tổng đài Call Center 247, VinaPhone 18001091, MobiFone 18001090, Bưu điện TP. Hà Nội, Công ty Dịch vụ viễn thông Sài Gòn... đã mang lại những trải nghiệm thú vị cho khách hàng và giành lợi thế lớn trên thị trường.

Các đối thủ Ở trong nước, chẳng hạn như: Công ty NTC cung cấp giải pháp của Siemens, Công ty Hệ thống Thông tin FPT cung cấp giải pháp của Cisco; CMC là đối tác của 3Com; Sao Bắc Đẩu là đối tác của Avaya; One JSC cung cấp giải pháp của Nortel và Alcatel-Lucent... Những công cụ liên lạc hiện đại cơ bản gồm các kết hợp giữa công nghệ SIP – dựa trên nền tảng giao thức Internet; hội nghị thông qua video (video conference) và audio (audio conference) trên nền IP; kiểm tra và thông báo hiện trạng; phương thức liên lạc đa kênh (thoại, web, thư điện tử, fax, hay gửi tin nhắn tức thời);

Hiện trên thị trường nhà mạng Telco như Vinaphone, Viettel, Gtel chưa có đơn vị nào cung cấp giải pháp Contactcenter đầy đủ cho khách hàng.

Thị trường không phải nhà mạng có một vài doanh nghiệp nhỏ cung cấp các giải pháp tổng đài nhỏ lẻ, họ hạn chế việc không có đầu số, phụ thuộc chính sách cước nhà mạng...

Hiện Vinaphone có giải pháp Meg mới cung cấp ra thị trường nhưng có rất nhiều hạn chế ở giải pháp như: tốn tài nguyên đầu nối, hạn chế việc mở rộng, hệ thống đơn giản chỉ là forwol cuộc gọi không có tương tác với khách hàng qua mạng xã hội, đơn giản Calcenter.

Việc Kinh doanh dịch vụ Trung tâm liên lạc 3C, MobiFone có lợi thế rất lớn so với các đối thủ khác trên thị trường là có sẵn hạ tầng viễn thông trải dài từ Bắc vào Nam, nhiều kinh nghiệm triển khai kết nối vào các hệ thống Core của mạng viễn thông, dễ dàng cung cấp số hotline đẹp cho các Doanh nghiệp. Đây là lợi thế mà các đối thủ không thể có. Vì vậy việc MobiFone triển khai hợp tác xây dựng hệ thống 3C sẽ tận dụng được tối đa các lợi thế để cung cấp chất lượng dịch vụ tốt nhất cho khách hàng, với chi phí thấp nhất, đơn giản tiện lợi, không cần đầu tư về con người và máy móc thiết bị cũng như chi phí nâng cấp bảo trì hệ thống.

4. Cộng tác (Collaboration)

Với yêu cầu thời gian cung cấp dịch vụ ra thị trường (time to market) phải nhanh để đáp ứng nhu cầu thị trường, thì hướng hợp tác và cộng tác với đối tác chuyên trách dưới hình thức phân chia doanh thu là một trong những ưu tiên của MobiFone, vì lý do:

- MobiFone là một nhà mạng viễn thông, vừa mới bước chân vào lĩnh vực kinh doanh sản phẩm dịch vụ CNTT, vì vậy để phát triển một sản phẩm CNTT cần phải có thời gian và nguồn lực.
- Các đối tác có kinh nghiệm chuyên sâu một lĩnh vực CNTT đã dành thời gian, nguồn lực hoàn thành đóng gói sản phẩm dựa trên nền tảng Contact center nổi tiếng của LG
- Từ khóa “Hợp tác” được Lãnh đạo Tổng Công ty MobiFone chỉ đạo năm 2017 là kim chỉ nam cho mọi hoạt động kinh doanh của MobiFone nhằm tận dụng lợi thế của nhau, cùng nhau kinh doanh, cùng nhau hưởng lợi
- Đối tác cam kết sản phẩm thuộc sở hữu và không chuyển giao, không hợp tác với các Doanh nghiệp đối thủ hoặc kinh doanh trong cùng lĩnh vực (Viettel, Vinaphone, Vietnamobile, Gmobile).

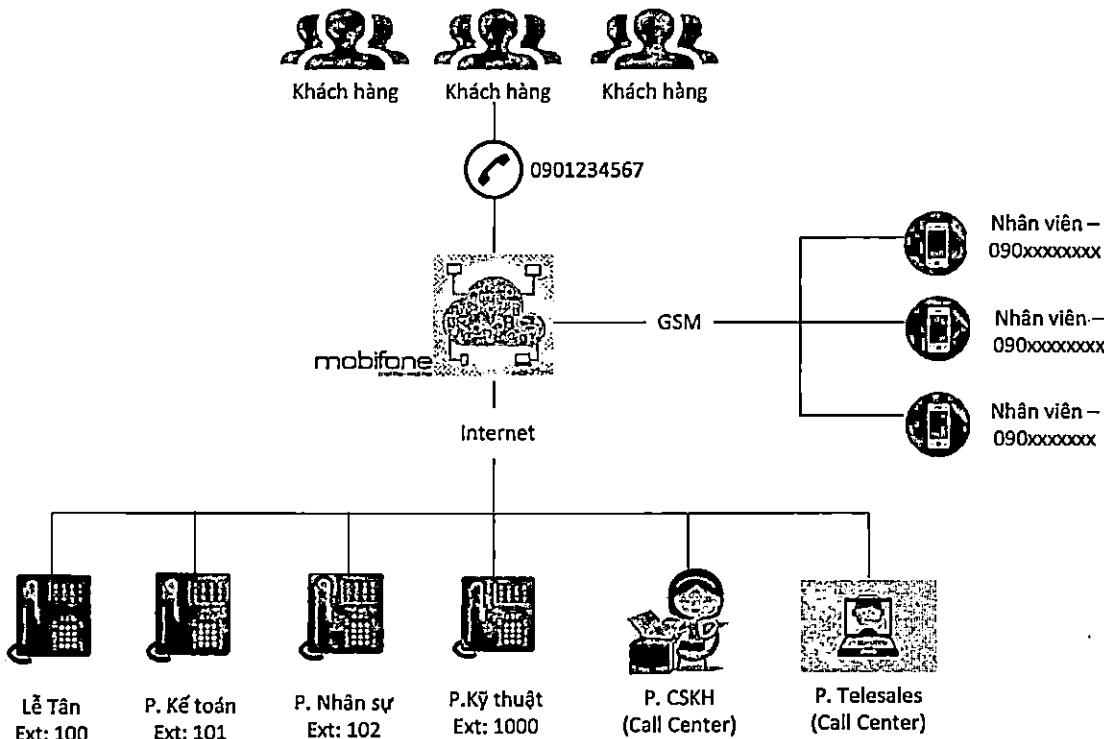
5. Kết luận

Từ những phân tích tiềm năng thị trường khách hàng, đối thủ và lợi thế trong chính nội tại của MobiFone, thì đây là thời điểm và cơ hội cho MobiFone thu được doanh thu lớn từ việc hợp tác triển khai cung cấp dịch vụ Cloud Contact Center.

PHỤ LỤC 02: PHƯƠNG ÁN KỸ THUẬT

(Kèm theo tờ trình số 2853/TTr-MOBIFONE-CNTT&KD ngày 16/5/2017)

1. Tính năng giải pháp:



Phân loại 3C có các nhóm tính năng sau:

a. Nhóm chức năng Call Center

- Bao gồm các chức năng tổng đài cơ bản
- CRM quản lý lịch sử tương tác, phản ánh, khiếu nại, tư vấn sản phẩm
- Giao diện Web tương tác khách hàng
- Popup thông tin cuộc gọi
- Popup thông tin khách hàng gọi đến
- Popup ghi chú cuộc gọi
- Hỗ trợ thiết bị đầu cuối trình duyệt (WebRTC)
- Tìm kiếm thông tin khách hàng
- Định tuyến cuộc gọi vào theo kỹ năng nhân viên
- Định tuyến khách hàng gọi vào gấp nhân viên gọi ra gần nhất
- Định tuyến theo lịch
- Hold cuộc gọi
- Mute cuộc gọi
- Chuyển cuộc gọi ra tới nhân viên khác hoặc ra ngoài số di động
- Tổng đài phân nhánh IVR
- Giám sát trạng thái làm việc các nhân viên

- Giám sát hàng chờ cuộc gọi
- Giám sát năng suất nhân viên
- Giám sát cuộc gọi: nghe lén, cướp cuộc gọi, đàm thoại nhóm, ngắt cuộc gọi
- Campaign – quản lý chiến dịch tương tác (gọi điện, gửi SMS)
- Gửi SMS cho từng khách hàng bằng số hotline đại diện
- SLA (thiết lập cam kết xử lý cho doanh nghiệp)
- Giao diện admin quản trị nhân viên, quản trị máy nhánh
- Thời gian lưu trữ dữ liệu: 60 ngày

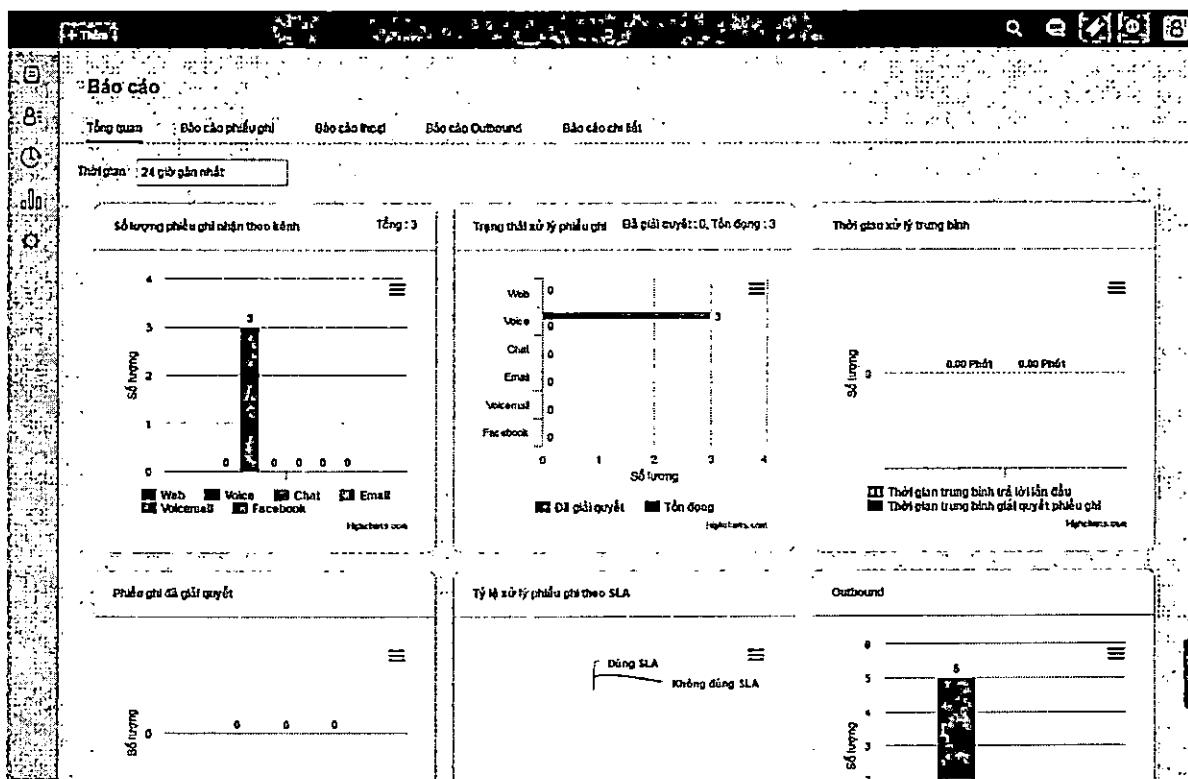
Chức năng giám sát người dùng

Chức năng giám sát cuộc gọi

b. Nhóm chức năng Contact Center:

- Bao gồm các chức năng của tổng đài cơ bản, tổng đài Call Center

- Giao diện All-In-One tích hợp Tổng đài, Live Chat, Email, SMS, CRM, Facebook
- Tích hợp Email (ví dụ cskh@doanhnghiep.com.vn)
- Tự động nhận Email và chia email cho nhân viên xử lý trả lời
- Tích hợp Facebook Page
- Tự động nhận các comment từ Facebook Page và chia cho nhân viên xử lý trả lời
- Tự động nhận các messenger từ Facebook Page và chia cho nhân viên xử lý trả lời
- Tích hợp Box Chat vào website doanh nghiệp (Live Chat)
- Tự động nhận Chat và chia cho nhân viên xử lý
- Gửi Bulk SMS chăm sóc khách hàng bằng số hotline đại diện
- CRM quản lý thông tin khách hàng
- CRM quản lý lịch sử tương tác, phản ánh, khiếu nại, tư vấn sản phẩm từ Tổng đài, Chat, Email, SMS, Facebook
- Template mẫu trả lời sẵn
- Campaign – quản lý chiến dịch tương tác đa kênh Outbound (gọi điện, gửi sms, gửi email)
- Giao diện admin quản trị Box Chat, Email, Nhân viên, Chiến dịch, Facebook
- Thời gian lưu trữ dữ liệu: 90 ngày



Màn hình báo cáo tổng quan

Danh sách khách hàng		Khách hàng được tạo trong 30 ngày gần nhất				
Danh sách khách hàng		Khách hàng được tạo trong 30 ngày gần nhất				
Danh sách chuyên viên		Khách hàng được tạo trong 30 ngày gần nhất				
Tên	Email	Số điện thoại	IP Phone	Thời điểm tạo		
18006068	18006068	18006068		2017-03-07 16:56:38		
0933964280	0933964280	0933964280		2017-03-07 16:20:38		
0902046777	0902046777	0902046777		2017-03-07 10:19:17		
0913541001	0913541001	0913541001		2017-03-03 11:16:35		
0909583639	0909583639	0909583639		2017-03-02 15:51:21		
0983051858	0983051858	0983051858		2017-03-01 18:36:39		
0982292944	0982292944	0982292944		2017-03-01 16:37:37		
0901305968	0901305968	0901305968		2017-03-01 16:08:11		
0933298594	0933298594	0933298594		2017-03-01 15:42:10		
0901876939	0901876939	0901876939		2017-02-28 13:23:41		

Chức năng quản lý khách hàng

Chức năng Live Chat

Chức năng Facebook

Chức năng ticket

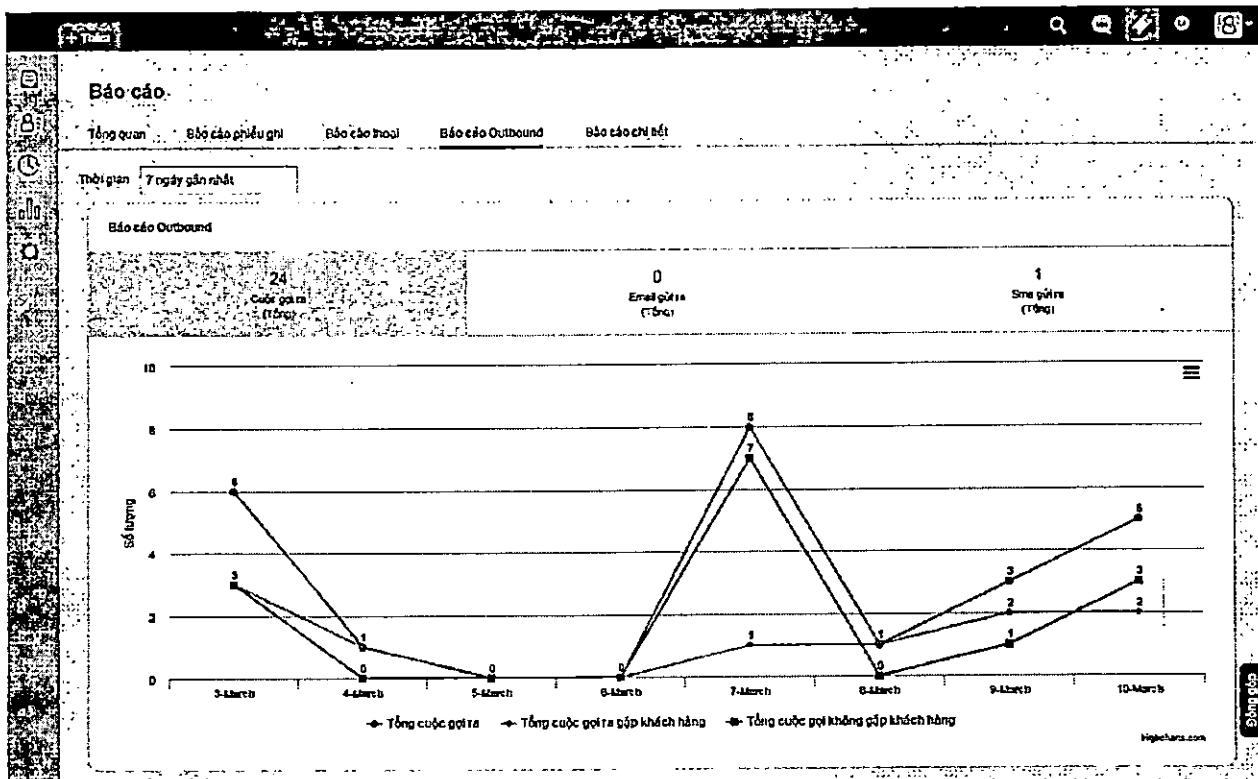
c. Nhóm tính năng hỗ trợ khai thác dịch vụ

- Giao diện Web cho người dùng tự quản lý, cấu hình và khai thác
- Cung cấp tổng đài ảo cho các tổ chức/doanh nghiệp với qui mô khác nhau với nhiều mức ứng dụng tính năng dịch vụ khác nhau
- Hệ thống cho phép thiết lập các gói dịch vụ khác nhau với mức cước khác nhau cho từng doanh nghiệp
- Cho phép quản trị các gói dịch vụ, tính năng hệ thống và phân cấp đến từng user
- Hệ thống hỗ trợ giao diện quản trị cho mọi thành phần gồm: giao diện, quản lý cuộc gọi, quản lý khách hàng
- Hỗ trợ mô hình kinh doanh dịch vụ một cách linh hoạt:
 - + Đa kênh cung cấp theo nhiều mức dịch vụ khác nhau
 - + Quản trị và cung cấp các gói dịch vụ khác nhau theo kênh
 - + Giải pháp end-to-end cloud telephony
- Back end Portal: cho phép MobiFone/đại lý cấp 1 thiết lập và quản lý các tùy chọn cung cấp dịch vụ gồm: ngôn ngữ, gói dịch vụ, quản lý ứng dụng cộng thêm, dải số cung cấp, cách thức lưu cuộc gọi chi tiết
- Front end Portal: User quản trị của doanh nghiệp tự thiết lập cấu hình các thông tin như: đăng ký user, cấu hình ứng dụng và quản lý cuộc gọi, hiển thị thông tin về Call log, báo cáo, cấu hình trạng thái...
- Kiến trúc Cloud cho phép dễ dàng nâng cấp mở rộng hệ thống từ cấu hình cơ sở
- Hệ thống được thiết kế đảm bảo mức bảo mật an toàn:
 - + HTTPS cho Web Access
 - + Bảo mật trên giao diện SIP: Danh sách truy cập; tùy chọn mã hoá và xác thực bằng TLS, SRTP;

- Tính năng phân tích, báo cáo kết quả kinh doanh;
- Tính năng hỗ trợ CSKH.

d. Nhóm chức năng phụ trợ

- Đầu số hotline nhận cuộc gọi là số thuê bao di động duy nhất
- Gọi ra ngoài bằng số hotline đại diện duy nhất
- Không giới hạn cuộc gọi đồng thời trên số hotline
- Hỗ trợ thiết bị đầu cuối SIP Phone sử dụng Internet
- Hỗ trợ thiết bị đầu cuối IP Phone sử dụng Internet
- Hỗ trợ thiết bị đầu cuối số là số di động Mobifone
- Nhận cuộc gọi hiển thị số khách hàng (không hiển thị số tổng đài)
- Gọi nội bộ doanh nghiệp từ SIP Phone, IP Phone, số di động Mobifone
- Gọi ra ngoài doanh nghiệp từ SIP Phone, IP Phone, số di động Mobifone
- Ghi âm cuộc gọi
- Định tuyến cuộc gọi vào theo bộ phận
- Định tuyến cuộc gọi vào xoay vòng nhân viên
- Thiết lập lời chào tương tác thoại
- Chuyển cuộc gọi
- Pick up Group: Thiết lập các nhóm chỉ nhận cuộc gọi
- Nhật ký cuộc gọi
- Báo cáo số lượng cuộc gọi đến (báo cáo tổng hợp doanh nghiệp, báo cáo từng nhân viên)
- Báo cáo số lượng cuộc gọi trả lời, cuộc gọi nhỡ (báo cáo tổng hợp doanh nghiệp, báo cáo từng nhân viên)
- Báo cáo số lượng cuộc gọi ra (báo cáo tổng hợp, báo cáo từng nhân viên)
- Tìm kiếm và nghe lại cuộc gọi ghi âm (theo ngày, theo nhân viên, theo số khách hàng ...)
- Giao diện admin quản trị máy nhánh
- Tải file ghi âm



Chức năng báo cáo cuộc gọi ra

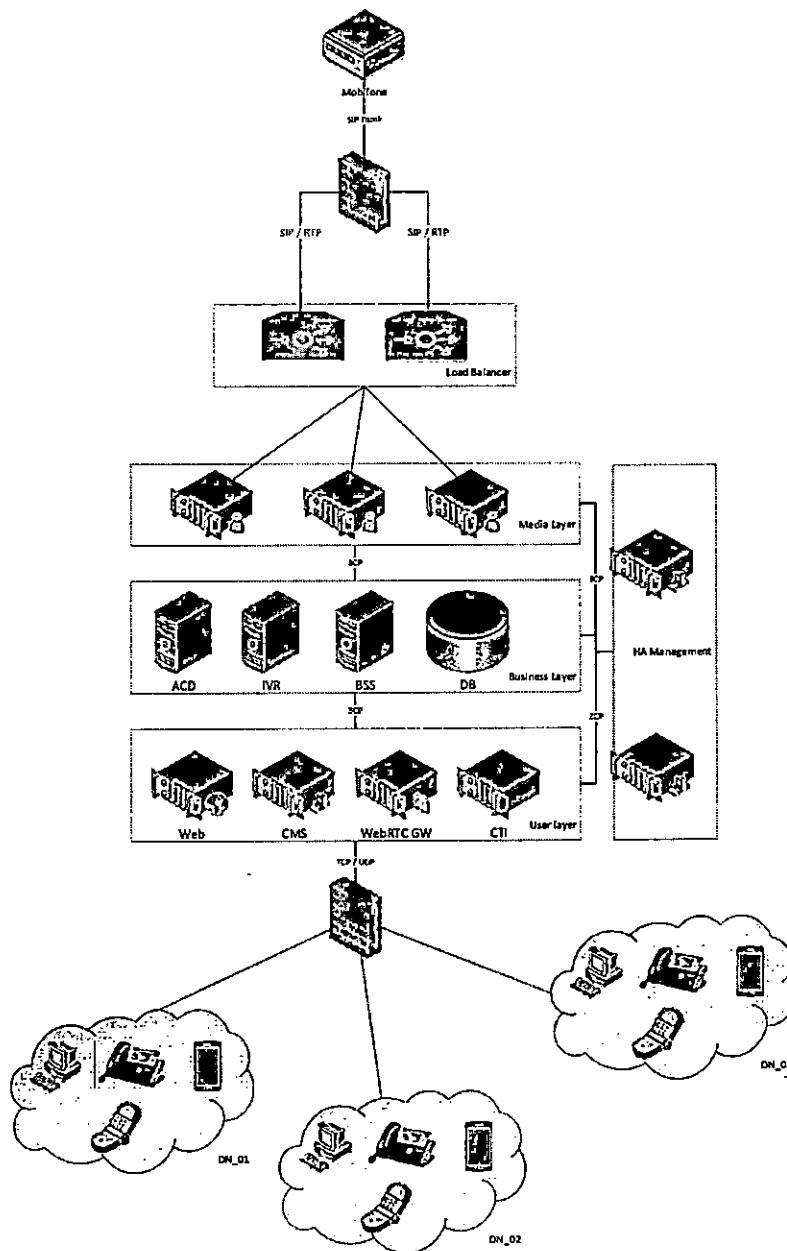
e. 3C SDK

- Tích hợp tổng đài hotline vào CRM / ERP có sẵn của doanh nghiệp
- Tích hợp Ticket API

2. Bảng thuật ngữ viết tắt

- **Hotline:** Là số điện thoại di động Mobifone được hệ thống 3C cấp cho doanh nghiệp sử dụng làm số đại diện nhận cuộc gọi và gọi tới khách hàng.
- **User:** đầu cuối sử dụng bởi nhân viên của doanh nghiệp, user có thể sử dụng số điện thoại Mobifone, SIP Phone, IP phone, WEB client hoặc có thể là các di động mạng khác
- **Khách hàng (Client):** Khách hàng của các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ 3C. Khách hàng có thể là các số điện thoại MobiFone, hay các mạng di động khác hoặc điện thoại cố định.

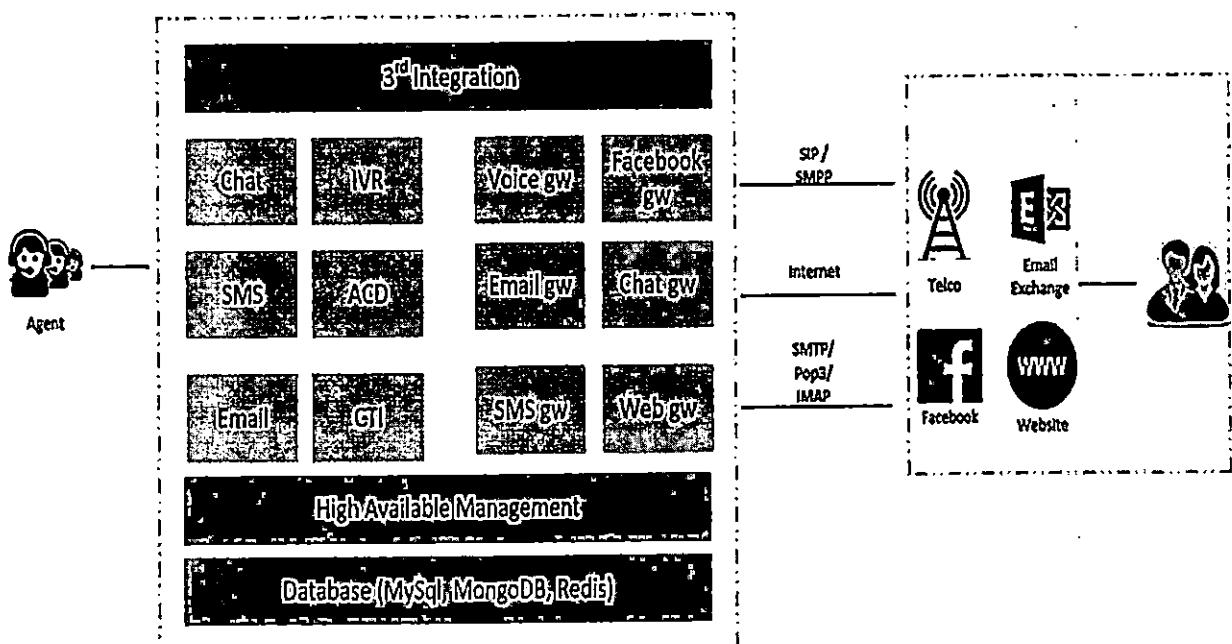
3. Mô hình logic hệ thống



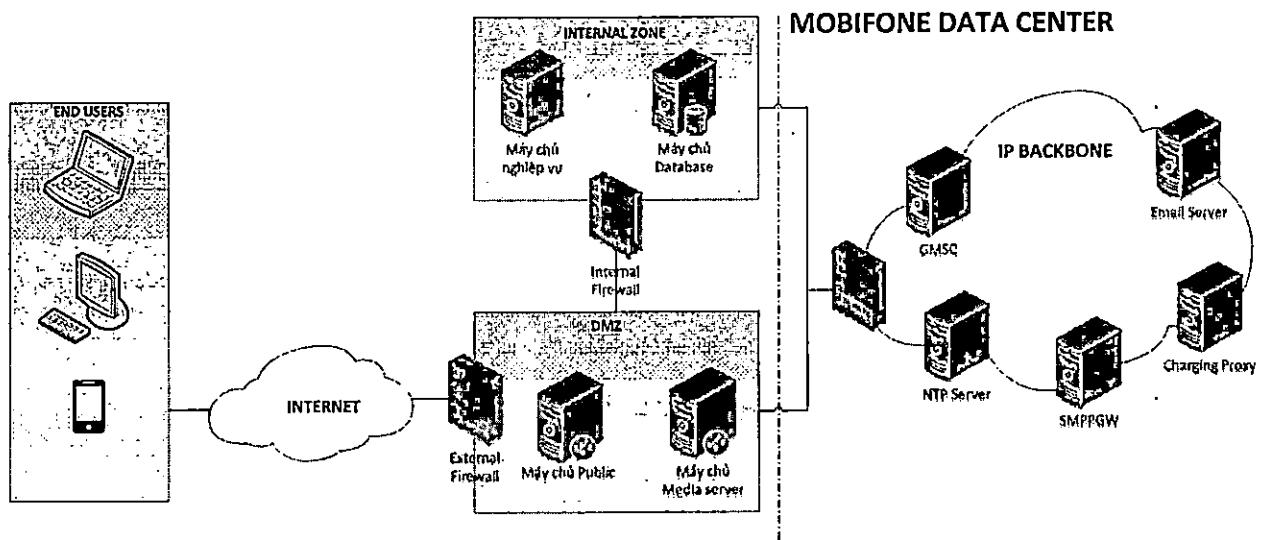
Hệ thống được chia thành các khối với chức năng nghiệp vụ độc lập, dễ dàng cho việc mở rộng hệ thống. Các khối chính gồm:

- Khối Load Balancer: nhận lưu lượng đầu vào từ SIP Trunk của MobiTone và chia về các khối Media Server xử lý.
- Khối Media Layer: trực tiếp xử lý tín hiệu thoại
- Khối Business Layer: xử lý các nghiệp vụ hệ thống, điều khiển hoạt động của khối Media Layer; là cầu nối giữa User Layer và Media Layer:
 - + ACD: khối phân phối cuộc gọi tự động
 - + IVR: khối trả lời tự động theo kịch bản
 - + BSS: khối xử lý nghiệp vụ hệ thống, điều khiển cuộc gọi vào / ra, xử lý dữ liệu trao đổi giữa các layer với nhau.

- + DB: khối cơ sở dữ liệu gồm MySql Cluster, NoSQL, Cache
- Khối User Layer: xử lý các yêu cầu chức năng từ người dùng cuối (doanh nghiệp thuê dịch vụ):
 - + Web: khối quản lý giao diện người dùng; quản lý phiên và xử lý các yêu cầu từ trình duyệt của nhân viên doanh nghiệp.
 - + CMS: khối quản lý dữ liệu lịch sử, dữ liệu thông tin khách hàng.
 - + WebRTC GW: cổng giao tiếp thoại (WebRTC) với trình duyệt người dùng, là cầu nối thoại giữa trình duyệt người dùng và hệ thống mạng lõi của 3C.
 - + CTI: khối kết nối các thiết bị IP Phone, phần mềm trên di động với hệ gióng giao diện Web; CTI giúp đồng bộ thông tin tức trên Web trong quá trình kết nối với khách hàng qua điện thoại.
- HA Management: kiểm soát toàn bộ các tầng (layer) của dịch vụ, điều phối hoạt động trao đổi giữa các tầng ứng dụng với nhau.



4. Mô hình kết nối vật lý



Các thành phần của hệ thống Cloud Contact Center - 3C:

- **Máy chủ Media server:** Xử lý tín hiệu thoại.
- **Máy chủ nghiệp vụ:** Xử lý các nghiệp vụ logic của hệ thống.
- **Máy chủ Database:** Lưu trữ và phân tán dữ liệu (MySQL, NoSQL, Cache).
- **Máy chủ Public:** Máy chủ giao tiếp với người dùng internet (WebRTC, VoIP, Web).

Các thành phần cần kết nối tới của mạng MobiFone:

- SMPPGW:
 - + Cho phép Chat server kết nối để gửi tin nhắn SMS kích hoạt tài khoản/ thông báo/... đến số điện thoại thật của user.
 - + Luồng nghiệp vụ liên quan được trình bày tại mục I.1. Luồng gửi tin nhắn tới khách hàng của doanh nghiệp trong Phụ lục 2 đính kèm.
 - + Sử dụng giao thức SMPP (SMPP v3.4).
- GMSC:
 - + Kết nối hệ thống GMSC để tạo và chuyển tiếp các cuộc giữa mạng GSM và Internet client.
 - + GMSC trigger IN để ghi nhận thông tin các cuộc gọi phát sinh từ hệ thống, phục vụ công tác đối soát lưu lượng thoại. Luồng nghiệp vụ liên quan được trình bày tại mục I.2. Luồng thoại và ghi cước trong Phụ lục 2 đính kèm.
 - + Sử dụng giao thức SIP.
- Charging proxy:
 - + Có thể 3C sẽ kết nối Charging Proxy thực hiện trừ cước cho thuê bao hotline tổng đài

- + Sử dụng giao thức Diameter.
- Email Server:
 - + Kết nối hệ thống Email server để gửi email kích hoạt tài khoản, thông báo, báo cáo,... tới khách hàng.
 - + Sử dụng giao thức SMTP.
- CDR Server:
 - + Có thể kết nối CDR Server để truyền file tính cước phục vụ công tác đối soát.
 - + Giao thức FTP.
- NTP Server:
 - + Kết nối NTP Server để đồng bộ về mặt thời gian.
 - + Giao thức NTP.
- TCQLKH:
 - + Có thể kết nối đến hệ thống TCQLKH để nhận thông tin doanh nghiệp sử dụng các giải pháp CNTT.
 - + Sử dụng webservice

5. Cấu hình hệ thống

5.1. Cấu hình thiết bị đáp ứng

Thiết bị	Mô tả	Số lượng
Máy chủ media	Processor (16 core, 25M Cache, 2.20 GHz) (hoặc tương đương) - RAM: ≥ 32 GB - HDD: ≥ 600GB SAS 15Krpm - OS Support : Cent OS 6.8	5
Máy chủ nghiệp vụ	Processor (10 core, 25M Cache, 2.20 GHz) (hoặc tương đương) - RAM: ≥ 32 GB - HDD: ≥ 600GB SAS 15Krpm - OS Support : Cent OS 6.8	3
Máy chủ Database 01	Processor (10 core, 25M Cache, 2.20 GHz) (hoặc tương đương) - RAM: ≥ 32 GB - HDD01: ≥ 1TB SSD - OS Support : Cent OS 6.8	1
Máy chủ Database 02, 03	Processor (10 core, 25M Cache, 2.20 GHz) (hoặc tương đương) - RAM: ≥ 48 GB - HDD: ≥ 4TB SSD - OS Support : Cent OS 6.8	3

Máy chủ Public	Processor (10 core, 25M Cache, 2.20 GHz) (hoặc tương đương) - RAM: ≥ 32 GB - HDD: ≥ 600GB SAS 15Krpm - OS Support : Cent OS 6.8	3
----------------	--	---

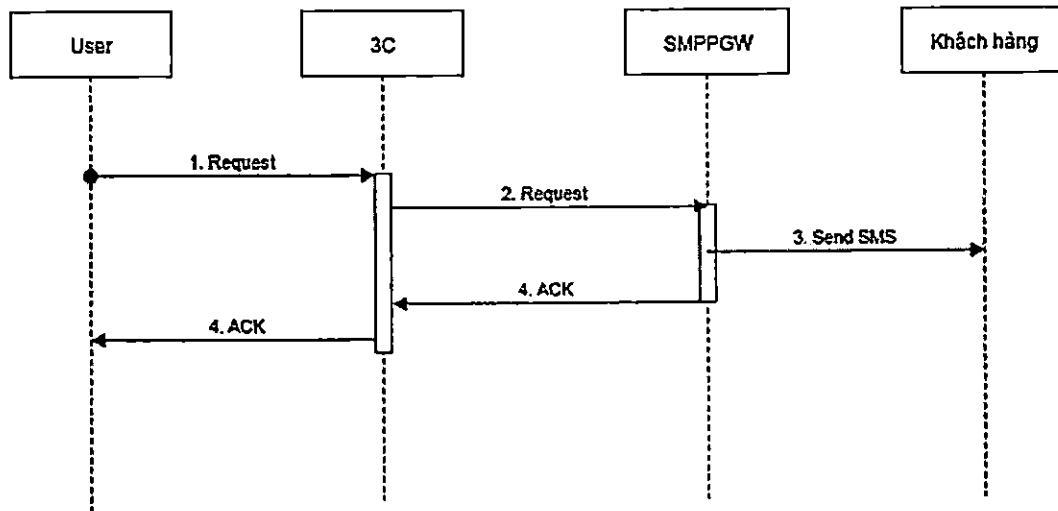
5.2. Địa chỉ IP hệ thống

TT	Hệ thống Cloud Cloud Contact Center – 3C		Hệ thống nội bộ của MobiFone				
	Thiết bị	IP nguồn	Thiết bị	IP đích	Port	Giao thức	Ghi chú
1	Máy chủ Media Server	10.3.60.239 10.3.60.166 10.3.60.167 10.3.60.168 10.3.60.169	GMSC	10.151.212.82 10.151.212.90	5060	SIP UDP	Kết nối điều khiển tín hiệu thoại
				10.151.213.34 10.151.213.38 10.151.213.42 10.151.213.46 10.151.213.122 10.151.213.126 10.151.213.138 10.151.213.142	0 đến 65535	RTP UDP	Kết nối trao đổi tín hiệu thoại
				NTP Server	123	NTP	Đồng bộ thời gian
				10.151.6.33			
				10.151.6.33	123	NTP	Đồng bộ thời gian
				10.151.6.33			
				10.151.6.111	25	SMTP	Gửi mail kích hoạt tài khoản, email thông báo, báo cáo,...
				10.151.183.154	6200	SMPP	Gửi SMS từ số hotline tổng đài tới khách hàng của
				10.151.183.154			
				10.151.183.154			

						doanh nghiệp	
		Charging Proxy	10.50.9.60	3868	Diameter	Kết nối Charging Proxy thực hiện trừ cước cho thuê bao hotline tổng đài	
		CDR Server	10.50.9.248	21 22	FTP	Kết nối CDR Server để truyền file tính cước phục vụ công tác đối soát	
		TC& QLKH	10.50.8.205 10.50.8.207 10.50.9.114 10.50.9.115 10.50.9.116 10.50.9.117 10.50.11.131 10.50.11.132 10.50.11.133 10.50.11.134 10.50.8.40	9090	Web service	Nhận thông tin doanh nghiệp sử dụng các giải pháp CNTT.	
		NTP Server	10.151.6.33	123	NTP	Đồng bộ thời gian	
4	Máy chủ Database	10.3.11.119 10.3.11.13 10.3.11.14 10.3.11.15	NTP Server	10.151.6.33	123	NTP	Đồng bộ thời gian

6. Luồng nghiệp vụ của hệ thống:

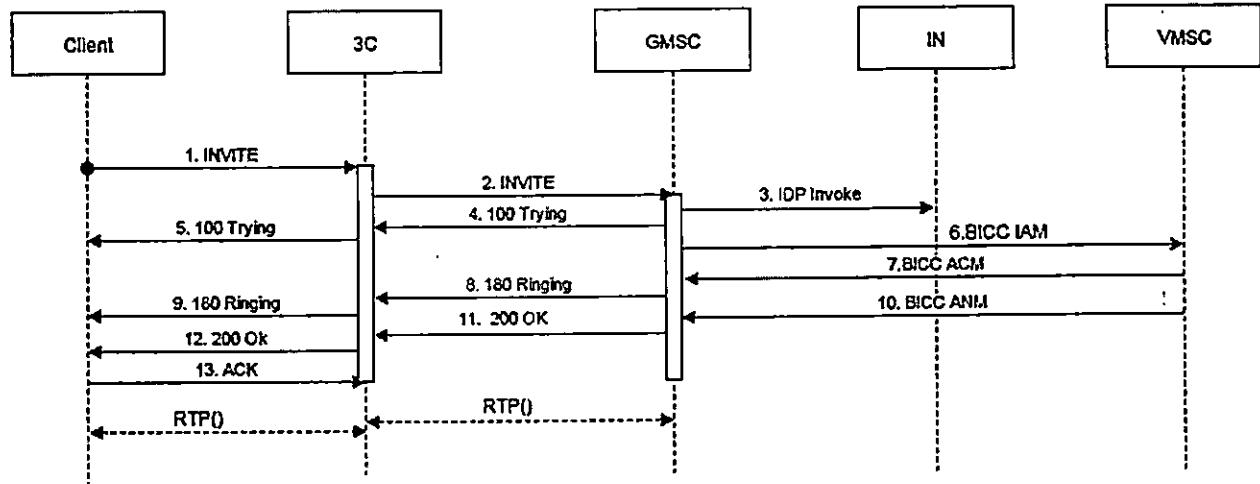
6.1. Luồng gửi tin nhắn tới khách hàng của doanh nghiệp



1. Người dùng hệ thống (User) truy cập và tạo yêu cầu gửi tin nhắn chăm sóc khách hàng từ doanh nghiệp.
2. Hệ thống 3C tạo yêu cầu gửi tin nhắn tới hệ thống SMPPGW
3. SMPPGW gửi tin nhắn tới thuê bao khách hàng của doanh nghiệp
4. SMPPGW gửi trả xác nhận gửi SMS tới 3C để 3C hiển thị thông báo gửi thành công tới người dùng.

6.2. Luồng thoại

6.2.1. Luồng gọi ra từ App và Web

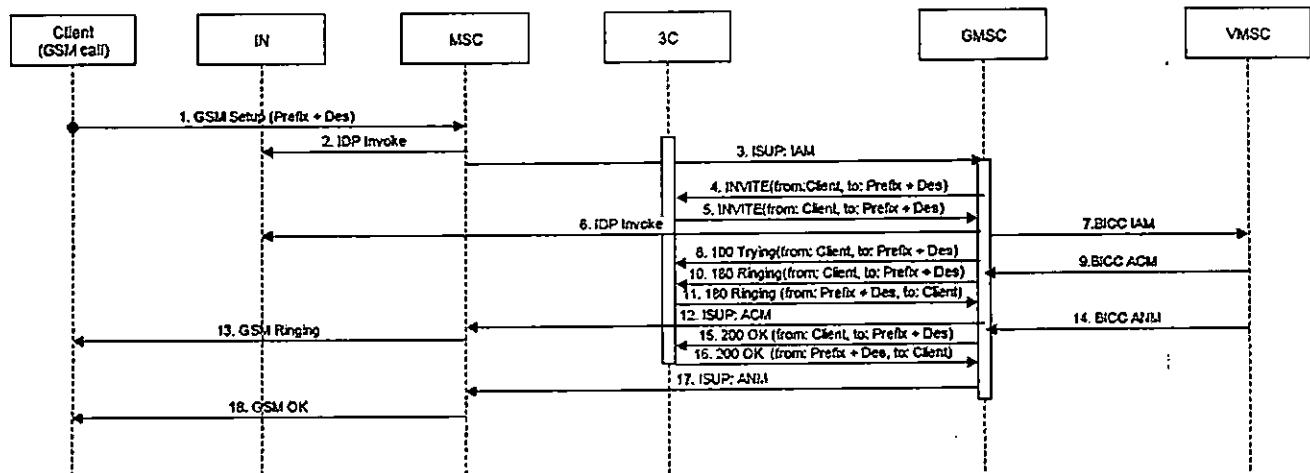


1. Client của ứng dụng thực hiện cuộc gọi tới thuê bao đích.
2. 3C gửi bản tin SIP INVITE thiết lập cuộc gọi tới GMSC (số gọi là số đại diện doanh nghiệp, số này được đăng ký trên GMSC phục vụ kích hoạt ghi bản tin tính cước trên IN).
3. GMSC gửi bản tin IDP Invoke tới IN phục vụ việc ghi nhận bản ghi cuộc gọi trên IN.

4. GMSC gửi bản tin thông báo đang thiết lập cuộc gọi 100 Trying tới 3C
5. 3C gửi 100 Trying tới Client
6. GMSC gửi bản tin BICC IAM thiết lập gọi tới VMSC
7. VMSC trả về bản tin BICC ACM báo đã chạm tới thuê bao đích
8. GMSC gửi thông báo 180 Ringing tới 3C
9. 3C gửi về bản tin thông báo đang đổ chuông cho Client
10. VMSC gửi thông báo tới GMSC thuê bao đã nhắc máy (ANM)
11. GMSC gửi thông báo tới 3C thuê bao đã nhắc máy (200 OK).
12. 3C gửi thông báo tới Client thuê bao đã nhắc máy
13. Client gửi ACK tới 3C thông báo đã nhận được bản tin

Sau thời điểm này, các gói tin RTP sẽ được Client và thuê bao đích gửi qua lại nhau thông qua 3C, theo giao thức UDP. Cuộc gọi được ghi âm và lưu trữ CDR cho doanh nghiệp quản lý.

6.2.2. *Luồng gọi GSM nội bộ từ thuê bao MobiFone tới thuê bao nội mạng*

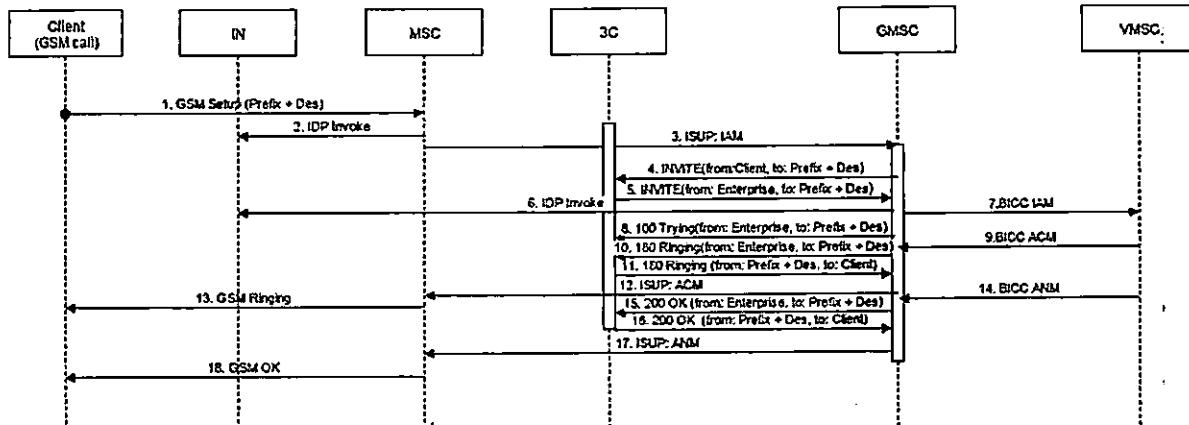


1. Client (thuê bao MobiFone) gọi tới thuê bao đích là thuê bao nội bộ doanh nghiệp (mạng MobiFone) thông qua mạng GSM, sử dụng số Prefix của giải pháp 3C.
2. MSC trigger tới IN; IN khai báo miễn cước khi gọi qua Prefix.
3. MSC tạo cuộc gọi tới GMSC (bản tin ISUP IAM)
4. GMSC gửi lại bản tin INVITE(From: Client, To: Prefix + Des), trong đó Client là số điện thoại người gọi, Des là số điện thoại nhận cuộc gọi, tới hệ thống 3C.
5. 3C tiến hành đối chiếu số thuê bao của Client trong CSDL để tìm được số đại diện của doanh nghiệp. Sau đó, 3C gửi đến GMSC bản tin INVITE(From: Client, To: Prefix + Des) để kích hoạt cuộc gọi.

6. GMSC trigger tới IN; IN khai báo miễn cước khi gọi từ 3C tới số Prefix. CDR này sẽ được sử dụng khi thực hiện đối soát lưu lượng thoại trên IN.
7. GMSC gửi bản tin BICC IAM kích hoạt cuộc gọi tới VMSC.
8. GMSC gửi bản tin thông báo đang thiết lập cuộc gọi tới 3C (100 Trying).
9. VMSC trả về bản tin BICC ACM thông báo đã chạm tới thuê bao đích.
10. GMSC gửi bản tin thông báo thuê bao đích đang đỗ chuông tới 3C (180 Ringing).
11. 3C gửi bản tin thông báo đang đỗ chuông tới thuê bao gọi thông qua GMSC (180 Ringing(from: Prefix + Des, to: Client)).
12. GMSC chuyển tiếp bản tin tới MSC thông báo đã chạm tới thuê bao đích (ISUP ACM)
13. MSC báo đang đỗ chuông tới Client.
14. VMSC thông báo thuê bao đích đã nhắc máy tới GMSC (BICC ANM)
15. GMSC gửi bản tin thông báo thuê bao đích đã nhắc máy tới 3C (200 OK). 3C sẽ thực hiện ghi CDR thông tin cuộc gọi để tính cước.
16. 3C gửi bản tin thông báo thuê bao đích đã nhắc máy tới thuê bao gọi thông qua GMSC (200 OK(from: Prefix + Des, to: Client)).
17. GMSC chuyển tiếp bản tin tới MSC thông báo thuê bao đích đã nhắc máy (ISUP ANM)
18. MSC thông báo cuộc gọi đã được thiết lập tới Client.

Sau thời điểm này, các gói tin RTP sẽ được Client và thuê bao đích gửi qua lại nhau thông qua 3C, theo giao thức UDP. Cuộc gọi được ghi âm và lưu trữ CDR cho doanh nghiệp quản lý.

6.2.3. *Luồng gọi GSM nội bộ từ thuê bao MobiFone tới thuê bao ngoại mạng*

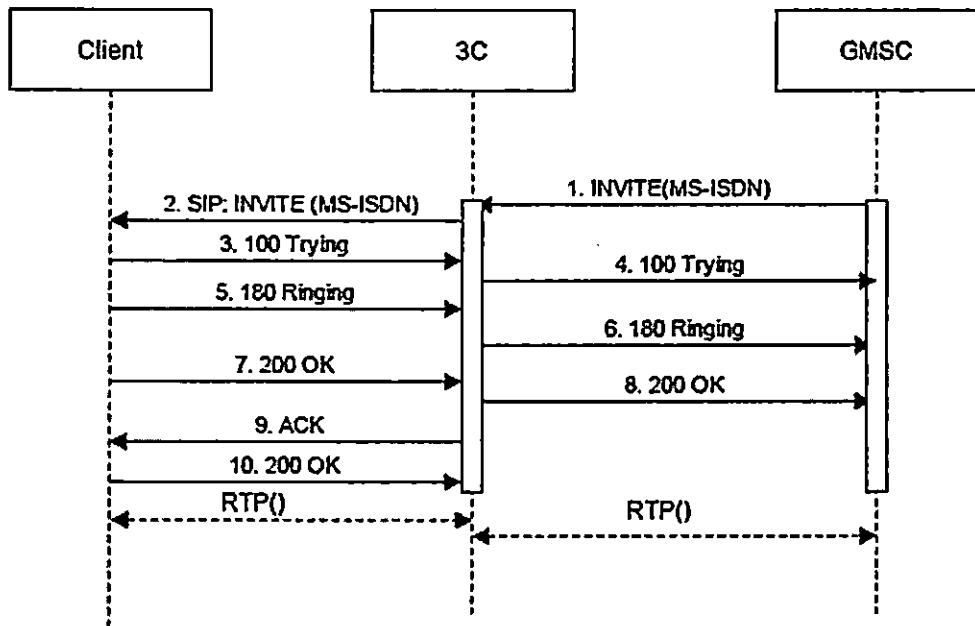


1. Client (thuê bao MobiFone) gọi tới thuê bao nội bộ doanh nghiệp (ngoại mạng MobiFone) thông qua mạng GSM, sử dụng số Prefix của giải pháp 3C.

2. MSC trigger tới IN; IN khai báo miễn cước khi gọi qua Prefix. CDR này sẽ được lược bỏ khi thực hiện đối soát lưu lượng thoại trên IN.
3. MSC tạo cuộc gọi tới GMSC (bản tin ISUP IAM)
4. GMSC gửi lại bản tin INVITE(From: Client, To: Prefix + Des), trong đó Client là số điện thoại người gọi, Des là số điện thoại nhận cuộc gọi, tới hệ thống 3C.
5. 3C tiến hành đối chiếu số thuê bao của Des trong CSDL để nhận diện cuộc gọi nội bộ. Sau đó, 3C gửi đến GMSC bản tin INVITE(From: Enterprise, To: Prefix + Des) để kích hoạt cuộc gọi.
6. GMSC trigger tới IN; IN khai báo miễn cước khi gọi từ 3C tới số Prefix.
7. GMSC gửi bản tin BICC IAM kích hoạt cuộc gọi tới VMSC.
8. GMSC gửi bản tin thông báo đang thiết lập cuộc gọi tới 3C (100 Trying).
9. VMSC trả về bản tin BICC ACM thông báo đã chạm tới thuê bao đích.
10. GMSC gửi bản tin thông báo thuê bao đích đang đổ chuông tới 3C (180 Ringing).
11. 3C gửi bản tin thông báo đang đổ chuông tới thuê bao gọi thông qua GMSC (180 Ringing(from: Prefix + Des, to: Client)).
12. GMSC chuyển tiếp bản tin tới MSC thông báo đã chạm tới thuê bao đích (ISUP ACM)
13. MSC báo đang đổ chuông tới Client.
14. VMSC thông báo thuê bao đích đã nhắc máy tới GMSC (BICC ANM)
15. GMSC gửi bản tin thông báo thuê bao đích đã nhắc máy tới 3C (200 OK). 3C sẽ thực hiện ghi CDR thông tin cuộc gọi để tính cước.
16. 3C gửi bản tin thông báo thuê bao đích đã nhắc máy tới thuê bao gọi thông qua GMSC (200 OK(from: Prefix + Des, to: Client)).
17. GMSC chuyển tiếp bản tin tới MSC thông báo thuê bao đích đã nhắc máy (ISUP ANM)
18. MSC thông báo cuộc gọi đã được thiết lập tới Client.

Sau thời điểm này, các gói tin RTP sẽ được Client và thuê bao đích gửi qua lại nhau thông qua 3C, theo giao thức UDP.

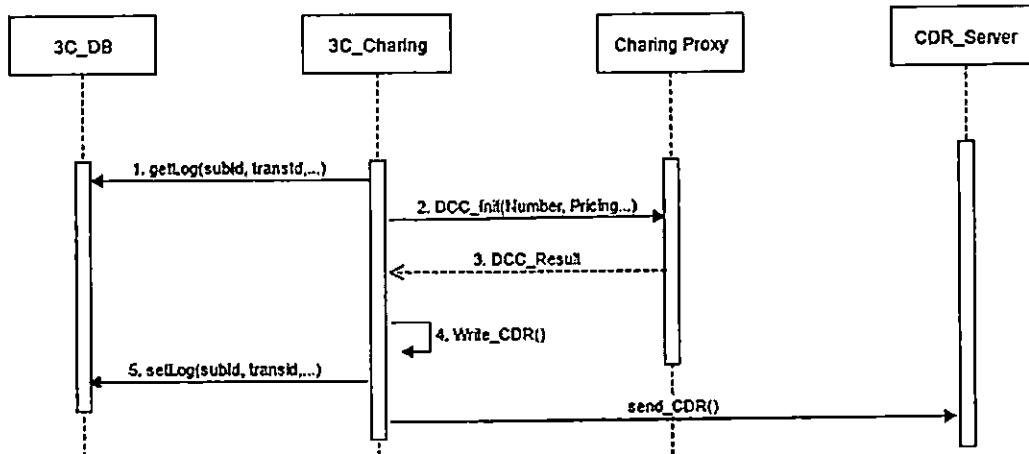
6.2.4. *Luồng gọi tới*



1. Khi có thuê bao gọi tới Client của 3C, GMSC sẽ gửi bản tin SIP INVITE chứa số gọi tới tới 3C.
2. 3C gửi SIP INVITE tới Client, hiển thị số gọi tới
3. Client báo thiết lập cuộc gọi tới 3C (100 Trying)
4. 3C báo đang thiết lập cuộc gọi tới GMSC (100 Trying)
5. Client báo đang đỗ chuông tới 3C (180 Ringing)
6. 3C gửi bản tin 180 Ringing báo Client đang đỗ chuông tới GMSC
7. Client nhắc máy, gửi 200 OK tới 3C
8. 3C gửi bản tin 200 OK báo Client đã nhắc máy tới GMSC
9. 3C báo đã nhận được bản tin cho Client (ACK)
10. Client báo 200 OK đã nhận được xác thực của 3C

Sau thời điểm này, các gói tin RTP sẽ được Client và thuê bao đích gửi qua lại nhau thông qua 3C, theo giao thức UDP. Cuộc gọi được ghi âm và lưu trữ CDR cho doanh nghiệp quản lý.

6.3. Luồng ghi cước qua Charging Proxy



1. Định kỳ hệ thống Charging của 3C (3C_Charging) sẽ đọc dữ liệu lịch sử cuộc gọi, tin nhắn, thuê bao 3C mới phát sinh từ hệ thống CSDL của 3C để xử lý trừ cước.
2. 3C_Charging thực hiện gọi lệnh trừ tiền sang hệ thống Charging Proxy
3. Charging Proxy trả lại kết quả trừ tiền cho 3C_Charging
4. 3C_Charging lưu CDR các lệnh trừ tiền thành công để phục vụ đối soát dịch vụ
5. 3C_Charging lưu lại kết quả trừ tiền vào CSDL (thành công/ thất bại)

Đồng thời, 3C_Charging cũng gửi file tổng hợp CDR sang CDR CP Server để lưu trữ phục vụ việc đối soát cước.

7. Các tiêu chuẩn kỹ thuật của hệ thống

7.1. Đảm bảo tính sẵn sàng cao (High Availability)

- Đường truyền kết nối đảm bảo dự phòng 1+1.
- Mô tả cơ chế dự phòng:
 - + Hệ thống vận hành theo cơ chế Active-Standby. Khi một server Active dừng hoạt động dịch vụ chuyển sang server Backup bằng cách chuyển IP manual
 - + Đồng bộ dữ liệu: Dữ liệu được đồng bộ tự động giữa server Active và Standby
 - + Khi một server Active hoạt động trở lại sẽ thực hiện việc chuyển lại IP và sử dụng dịch vụ trên server Active.
- Hệ thống được bảo vệ bởi hệ thống Firewall và các chương trình diệt virus.
- Hệ thống có cơ chế Backup và Recovery.
- Hệ thống có khả năng hoạt động liên tục 24x7.
- Dung lượng ổ cứng của hệ thống đáp ứng khả năng lưu trữ tương ứng với lưu lượng của hệ thống và số user hệ thống cam kết phục vụ.

7.2. Bảo mật

- Tuân thủ theo đúng quy định các kết nối tới các hệ thống Core của MobiFone

- Hệ thống 3C được đặt trong lớp mạng riêng, được bảo vệ bởi hệ thống Firewall, IPS và phải được cài đặt các chương trình diệt virus do MobiFone qui định.
- Hệ thống có cơ chế Backup và Recovery: hàng tháng hệ admin sẽ tự export dữ liệu oracle DB ra file dmp và được lưu trữ trên DB server, khi DB xảy ra sự cố thì sẽ tiến hành recovery lại dữ liệu từ file dmp backup đó. Đối với các cấu hình switch và firewall cũng được tự động export để backup cấu hình. Với các module phần mềm, admin sẽ thực hiện backup định kỳ theo lịch.
- Không cài các phần mềm không hợp pháp, các phần mềm backdoor trên hệ thống nhằm tránh các nguy cơ mất an toàn bảo mật (OpenVPN, TeamViewer, Hotspot Shield, LogMeIn, UltraVPN, Free VPN, ...).
- Chỉ mở các port TCP/UDP liên quan cần thiết để chạy dịch vụ, các port không cần thiết được chặn lại.
- Phần mềm hệ thống phải đảm bảo tránh các lỗi như SQL injection, tràn bộ đệm, cross site scripting, Và phải được dò quét thường xuyên nhằm phát hiện và phòng ngừa các nguy cơ mất an toàn, bảo mật toàn hệ thống.
- Hệ thống phải có cơ chế ghi log các tác động lên hệ thống bao gồm:
 - + File log lưu trữ ghi lại tác động của người vận hành khai thác, quản trị hệ thống như là: read, write, modify, delete.
 - + File log phải được gửi cho MobiFone theo định kỳ.
- Chống gian lận cuộc tế chiêu về: Trung tâm CNTT sẽ kiểm soát việc kết nối từ các ứng dụng Internet vào hệ thống 3C bằng cách sử dụng hệ thống Firewall. Vì vậy sẽ kiểm soát tối đa việc các doanh nghiệp lợi dụng dịch vụ 3C để gian lận cuộc quốc tế chiêu về.

7.3. Các thay đổi cập nhật hệ thống

- Khi có bất kỳ cập nhật nào lên hệ thống mà không sử dụng công cụ cập nhật có sẵn, làm ảnh hưởng đến hệ thống cần phải được xác nhận bởi Trung tâm CNTT trước khi được thực hiện.
- Các thay đổi, cập nhật ảnh hưởng tới an toàn hệ thống, khách hàng, chất lượng dịch vụ phải được xác nhận bởi Trung tâm CNTT mới được thực hiện

7.4. Khả năng mở rộng của hệ thống

- Hệ thống có khả năng mở rộng tuyến tính (scale out) về phần cứng, phần mềm để đáp ứng yêu cầu khi số lượng thuê bao, nội dung và số lần truy nhập đồng thời tăng.
- Việc mở rộng, do được triển khai trên nền tảng điện toán đám mây nên khi thực hiện nâng cấp hệ thống không làm gián đoạn dịch vụ cung cấp cho khách hàng.

7.5. Công tác vận hành khai thác hệ thống

- Toàn bộ hệ thống 3C sẽ được triển khai trên hệ thống điện toán đám mây Private Cloud của MobiFone, tuân thủ nghiêm ngặt các quy trình về vận hành khai thác, bảo mật và an toàn thông tin của hệ thống.
- Hệ thống 3C do Trung tâm CNTT MobiFone trực tiếp vận hành khai thác.

8. Các khai báo cần thiết của các đơn vị liên quan

- Cập nhật cấu hình account SMPP

STT	Dịch vụ	Đơn vị phụ trách	Thông tin
1	3C	TT NOC	<ul style="list-style-type: none"> - Cập nhật cấu hình cho tài khoản “3C_CNTT” cho phép gửi tin từ sender bất kỳ.

- Cập nhật cấu hình kết nối SIP trunk giữa 3C và GMSC

STT	Dịch vụ	Đơn vị phụ trách	Thông tin
1	3C	TT NOC	<ul style="list-style-type: none"> - Cập nhật cấu hình cho phép SIP trunk từ 3C tới GMSC tạo cuộc gọi với số thuê bao gọi bất kỳ.

- Khai báo sub_type cho giải pháp

STT	Dịch vụ	Đơn vị phụ trách	Thông tin
1	3C	TT TC&TK	<ul style="list-style-type: none"> - Khai báo sub_type 3CL, miễn cước thoại, SMS, cấm roaming và đấu cờ call forward trên HLR tới số +84 900001001 - Khai báo sub_type 3CB, miễn cước thoại, SMS, cấm roaming và đấu cờ call forward trên HLR tới số +84 900001002

PHỤ LỤC 03: ĐỐI TÁC VÀ TỶ LỆ PHÂN CHIA DOANH THU
(Kèm theo tờ trình số: 2853/TTr-MOBIFONE-CNTT&KD ngày 16/5/2017)

1 Đối tác hợp tác triển khai cung cấp dịch vụ

- ✓ Tên đối tác: Công ty CP Dịch vụ viễn thông và CNTT Việt Nam (VTIS).
- ✓ Địa chỉ: Số 22N8B - KĐT Trung Hòa - Nhân Chính - Thanh Xuân - Hà Nội
- ✓ Cơ sở để lựa chọn đối tác triển khai dịch vụ

Nội dung	Tiêu chí đánh giá
Năng lực pháp lý	<ul style="list-style-type: none">Có giấy phép kinh doanh số 0101868378 do Sở KHĐT Hà Nội cấp ngày 07/2/2006
Năng lực kinh nghiệm	<ul style="list-style-type: none">Công ty VTIS là một trong những công ty tiên phong hàng đầu trong lĩnh vực nghiên cứu và ứng dụng công nghệ xây dựng hệ thống tổng đài Callcenter 1900. Với gần 10 năm kinh nghiệm trong lĩnh vực này, Công ty VTIS cung cấp các bộ giải pháp toàn diện cho các doanh nghiệp nhằm mục đích giúp các doanh nghiệp có chi phí ít nhất để có một hệ thống tổng đài Hotline để CSKH.Đối tác đã và đang triển khai dịch vụ cho các tổ chức và doanh nghiệp lớn như: VIETTEL, VNPT, VKX, GTEL...
Bản quyền cung cấp giải pháp hệ thống	<ul style="list-style-type: none">Đối tác cung cấp đầy đủ bản quyền đảm bảo cho việc cung cấp sản phẩm dịch vụ ứng dụng.
Phương án kinh doanh	<ul style="list-style-type: none">Có phương án kinh doanh khả thi và phù hợp với qui định của MobiFone

Chi tiết hồ sơ năng lực của đối tác được kèm theo tờ trình này là một phần không tách rời

2 Tỷ lệ phân chia doanh thu

2.1. Nguyên tắc thực hiện phân chia doanh thu

- MobiFone (Bên A) và Đối tác (Bên B) chỉ thực hiện phân chia doanh thu cước Dịch vụ kể từ ngày chính thức khai thác dịch vụ trên mạng di động Bên A căn cứ theo Quyết định cung cấp dịch vụ do Bên A ban hành.
- Bên A chỉ thực hiện phân chia doanh thu cho Bên B khi cung cấp Dịch vụ đảm bảo chất lượng, đúng qui định, đúng với nội dung đã đăng ký với Bên A và không thực hiện phân chia doanh thu cho Bên B đối với các trường hợp sau:
 - o Các trường hợp không thu được cước của khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở các trường hợp sau:

- Không tính được cước hoặc không trừ được cước của khách hàng do tính cước offline, do lỗi hệ thống phía MobiFone;
 - Hệ thống tính cước đã ghi cước đối với thuê bao trả sau nhưng Bên A không thu được cước của khách hàng sau 90 ngày kể từ ngày phát hành thông báo cước;
 - Hệ thống trừ tiền thành công vào tài khoản của khách hàng nhưng sau đó khách hàng lợi dụng lỗi kỹ thuật của hệ thống làm cho số tiền đã bị trừ được cộng lại vào tài khoản của khách hàng;
 - Các hình thức lợi dụng khác làm cho Bên A không thu được số tiền mà khách hàng đã sử dụng Dịch vụ.
- Các trường hợp hoàn cước do khiếu nại, cụ thể:
- Dịch vụ đã được cung cấp. Hệ thống đã trừ được tiền vào tài khoản của thuê bao trả trước hoặc đã thu cước của thuê bao trả sau, nhưng sau đó khách hàng khiếu nại về chất lượng dịch vụ và MobiFone thực hiện hoàn tiền vào tài khoản cho thuê bao trả trước hoặc ghi giảm cước trong thông báo cước hàng tháng;

2.2. Tỷ lệ phân chia doanh thu giữa Bên A và Bên B:

- Mức cước Dịch vụ:

Cước sử dụng dịch vụ = Phí đăng ký + Cước thuê bao + Cước thoại + Cước SMS
Lưu ý: Các mức cước khác phát sinh sẽ được hai Bên thống nhất bằng văn bản.

- Bên A và Bên B thống nhất hợp tác cung cấp Dịch vụ trên mạng di động Bên A theo mô hình chia sẻ doanh thu với tỷ lệ phân chia như sau:

TT	Doanh thu phân chia	MOBIFONE	ĐỐI TÁC
1	Dịch vụ mang thương hiệu	☒	
2	Tỷ lệ phân chia doanh thu thuê bao	55%	45%
3	Doanh thu cước thoại, SMS qua Tổng đài	90%	10%
4	Doanh thu phí tùy chỉnh giải pháp	30%	70%

- Cước phí đăng ký, Giá cước thuê bao, Cước thoại, SMS, các Cước phí khác căn cứ theo chính sách bán hàng của dịch vụ được Bên A thông báo và ban hành.
- Bên A được hưởng toàn bộ phần doanh thu Cước phí đăng ký dịch vụ, bao gồm Phí đăng ký số Tổng đài (Hotline) và Phí đăng ký số máy lẻ cho Doanh nghiệp.

- Trong quá trình thực hiện Hợp đồng, các đơn giá và tỷ lệ phân chia doanh thu này có thể được điều chỉnh theo yêu cầu của cơ quan quản lý cấp trên của Bên A hoặc sự thống nhất giữa các Bên.

2.3. Cơ sở phân chia tỷ lệ doanh thu

a. Chi phí đầu tư

Cơ sở phân chia tỷ lệ doanh thu dựa trên chi phí và mức độ đóng góp của 2 bên cụ thể như sau: (ước tính năm thứ nhất Doanh thu đạt 45.3 tỷ đồng)

Hạng mục	MobiFone	Đối tác	Tỷ lệ / doanh thu
Chi phí license: Phí license hàng năm, ước tính khoảng 5,9 tỷ Phần core platform sản phẩm của LG	<input checked="" type="checkbox"/>		13%
Chi phí chất xám và nguồn lực phát triển phần mềm: Xây dựng sản phẩm trên nền tảng LG. Chi phí nguồn lực hỗ trợ trong quá trình kinh doanh sản phẩm.	<input checked="" type="checkbox"/>		5%
Chi phí phần cứng, hạ tầng cloud. Hệ thống phần cứng đầu tư với hơn 10 server, hệ thống lưu trữ, load balancer, switch, rack, nguồn điện với tổng mức đầu tư khoảng 11.3 tỷ đồng. Kháu hao trong 5 năm. Năm thứ nhất chi phí khoảng 2.26 tỷ đồng	<input checked="" type="checkbox"/>		5%
Chi phí quảng bá dịch vụ	<input checked="" type="checkbox"/>		5%
Chi phí tìm kiếm khách hàng, bán hàng và CSKH	<input checked="" type="checkbox"/>		20%
Tổng	30%	18%	

b. Phương pháp xác định tỷ lệ

Cơ sở phân chia doanh thu giữa MobiFone và đối tác được tính trên nguyên tắc:

- Đây là sản phẩm hàm chứa nhiều chất xám, tính công nghệ cao, đối tác đầu tư nhiều công sức vì vậy năm đầu tiên đối tác có lãi từ 5-6% Tổng Doanh thu. Còn lại thuộc về MobiFone
- Về phần doanh thu đã chia 3 mảng lớn (Doanh thu thuê bao; doanh thu cước; doanh thu phát triển sản phẩm theo yêu cầu). Việc doanh thu phát triển sản phẩm theo yêu cầu mang tính chất tùy thuộc vào khách hàng, không bắt buộc và ít xảy ra nên không đưa vào phương pháp tính.

Việc tính tỷ lệ phân chia mang tính chất tương đối. Để đạt được chính xác cao, phương pháp như sau:

- o Dồn chi phí đối tác đầu tư cho dịch vụ vào phần doanh thu thuê bao, và để lợi nhuận đối tác đạt được trong phần này của năm đầu bằng 0. Như vậy sẽ tính được tỷ lệ trong phần doanh thu này
- o Phần doanh thu cước thoại, SMS, tổng đài. Chi phí đối tác =0 (vì tất cả chi phí dồn vào phần doanh thu thuê bao). Như vậy lợi nhuận của đối tác đạt được trong phần này chính là doanh thu đạt được. Lợi nhuận của đối tác đạt được trong phần này tính toán sao cho tổng lợi nhuận đối tác đạt được trong năm đầu tiên là 6%. Từ đó tính được tỷ lệ đối tác được hưởng.

Cụ thể tính toán như sau:

c. Cơ sở phân chia doanh thu thuê bao

Gọi Tổng Doanh thu của Dịch vụ là TDT

Chi phí MobiFone = $30\% * TDT$

Chi phí đối tác = $18\% * TDT$

Gọi Tổng doanh thu thuê bao là: TDT_TB ; Ướng tính tỷ trọng doanh thu thuê bao khoảng 40% tổng doanh thu $TDT_TB = 40\% * TDT$

Chi phí đối tác bỏ ra = $18\% * TDT = 18\% * TDT_TB / 40\% = 45\% * TDT_TB$

TT	Doanh thu	Tỷ trọng doanh thu	Chi phí Đối tác
1	Tổng doanh thu thuê bao	$40\% * TDT$	$(18\% * TDT) / 40\% = 45\% * TDT$

Gọi tỷ lệ phân chia doanh thu cho đối tác là TL; Lợi nhuận đối tác LN

$LN = (Doanh thu đối tác - Chi phí đối tác) / Doanh thu đối tác$

$$= (TL * TDT_TB - 0.45 * TDT_TB) / (TL * TDT_TB) = (TL - 0.45) / TL$$

$$\Rightarrow LN * TL = TL - 0.45$$

$$\Rightarrow TL * (1 - LN) = 0.45$$

Năm đầu tiên trong phần doanh thu thuê bao, lợi nhuận của đối tác $LN=0$, vì vậy

Tỷ lệ phân chia doanh thu cho đối tác là

$$TL = 0.45 / (1 - LN) = 0.45 / (1 - 0) = 45\%$$

Vậy tỷ lệ phân chia cho đối tác 45%; cho MobiFone là 55%

d. Doanh thu cước thoại, SMS qua Tổng đài

TT	Doanh thu	Tỷ trọng doanh thu	Chi phí Đối tác
1	Doanh thu cước thoại, SMS qua Tổng đài	60% * TDT	=0 (Chi phí đã hết ở mục a)

Gọi Tổng doanh thu cước thoại, SMS qua Tổng đài là: TDTC ; Ướng tính tỷ trọng doanh thu thuê bao khoảng 60% tổng doanh thu nên $TDTC = 60\% * TDT$

Chi phí đối tác bỏ ra =0; Doanh thu đối tác chính là lợi nhuận (Xem phần b, phương pháp xác định)

Gọi tỷ lệ phân chia doanh thu cho đối tác là TL ;

$$\text{Lợi nhuận đối tác về phần cước, thoại} = TL * 60\% * TDT$$

Vì phần Doanh thu thuê bao (mục c), đối tác lợi nhuận=0, nên đây chính là lợi nhuận trên tổng doanh thu

$$\text{Để đối tác lợi nhuận trong năm đầu tiên là } 6\% \text{ thì } 6\% = (TL * 60\% * TDT) / TDT = 60\% * TL \\ \Rightarrow TL = 6\% / 60\% = 10\%$$

Vậy tỷ lệ doanh thu cước thoại, SMS, hotline của đối tác là 10%. Của MobiFone sẽ là $100\% - 10\% = 90\%$

e. Doanh thu phí tùy chỉnh giải pháp

Đây là doanh thu cộng thêm trong trường hợp khách hàng yêu cầu chỉnh sửa giải pháp kết nối tới các hệ thống nội bộ khách hàng, hay chỉnh sửa đáp ứng yêu cầu nghiệp vụ khách hàng

Những công việc này đối tác chịu trách nhiệm thực hiện, chịu chi phí nguồn lực thực hiện. MobiFone chỉ đóng vai trò đầu mối, PM dự án vì vậy phần doanh thu đối tác được hưởng 70% phí cộng thêm này. MobiFone hưởng 30%.

2.4. Các quy định khác:

- Giá cước dịch vụ do Bên A quy định và Bên B có quyền đề xuất.
- Hai Bên sẽ thông báo kịp thời cho nhau các vấn đề liên quan đến giá cước Dịch vụ để kịp xử lý các vấn đề này sinh và tổ chức tốt công tác phục vụ, chăm sóc khách hàng.

3 Chi phí phát triển dịch vụ

Kênh phân phối	Đại lý phân phối	Nhân viên AM
KHDN phát triển mới (tháng đầu tiên)	20%	Từ 3% đến 5%
KHDN duy trì sử dụng dịch vụ tính từ tháng thứ 2	20%	Từ 2% đến 4%

Các chi phí phát triển khách hàng mới và duy trì sử dụng bao gồm:

- Chi phí tìm kiếm khách hàng tiềm năng (số lượng khách hàng tiềm năng thường gấp nhiều lần số lượng khách hàng ký hợp đồng, tỷ lệ có thể lên tới 5:1 ~ 10:1 tùy từng tập khách hàng, gói dịch vụ, v.v.)
- Chi phí gặp gỡ, tiếp xúc khách hàng (xăng xe, điện thoại, chi phí tiếp khách, v.v.)
- Chi phí Tư vấn, chăm sóc, hỗ trợ sau bán hàng (contact point, level 1 trong việc trả lời giải đáp các thắc mắc trong quá trình sử dụng dịch vụ, v.v.)
- Đối với các Đại lý: Cần có thêm các chi phí duy trì và phát triển kênh, các chi phí hoạt động, thuế; trả lương cho nhân viên kinh doanh, nhân viên hỗ trợ, nhân viên phát triển thị trường, v.v.
- Các chi phí khác khi làm việc với khách hàng (tùy thuộc yêu cầu khách hàng)

4 Trách nhiệm 2 bên

STT	Nội dung triển khai	Trách nhiệm các bên	
		MOBIFONE	Đối tác
1	Đầu tư giải pháp		<input checked="" type="checkbox"/>
2	Cung cấp tài nguyên phần cứng cho dịch vụ	<input checked="" type="checkbox"/>	
3	Chịu trách nhiệm cung cấp nội dung cho sản phẩm dịch vụ (Bao gồm trách nhiệm bản quyền)		<input checked="" type="checkbox"/>
4	Đảm bảo hạ tầng kết nối cho sản phẩm dịch vụ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
5	Triển khai kết nối sản phẩm dịch vụ đến khách hàng	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
6	Thực hiện triển khai kinh doanh sản phẩm dịch vụ	<input checked="" type="checkbox"/>	
7	Truyền thông cho dịch vụ sau khi cung cấp	<input checked="" type="checkbox"/>	
8	Quản lý vận hành khai thác sản phẩm dịch vụ	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
9	Thực hiện thu hồi thanh toán từ khách hàng sau khi ký kết hợp đồng và cung cấp sản phẩm dịch vụ	<input checked="" type="checkbox"/>	
10	Hỗ trợ, tư vấn, giải quyết phản ánh của khách hàng	<input checked="" type="checkbox"/>	<input checked="" type="checkbox"/>
11	Tối ưu, nâng cấp dịch vụ sản phẩm		<input checked="" type="checkbox"/>

PHỤ LỤC 04: SO SÁNH GIẢI PHÁP 3C VỚI GIẢI PHÁP ONECONTACT

(Kèm theo tờ trình số 283/TTr-MOBIFONE-CNTT&KD ngày 16/5/2017)

STT	Tính năng	3C	OneContact	Ghi chú
1	Hotline di động	x	x	
2	Lời chào cho tổng đài	x	x	
3	Cây thoại IVR	x	x	
4	Danh bạ điện thoại		x	
5	Chuyển tiếp cuộc gọi	x	x	
6	Kiểm soát chi phí	x	x	
7	Quản lý danh sách đen		x	
8	Gọi lại		x	
9	Kết nối tự động tới cuộc gọi nhỡ		x	
10	Tính năng điện đàm hội nghị		x	
11	Tính năng đàm thoại nhóm với khách hàng	x		
12	Gửi tin nhắn SMS	x	x	
13	Tin nhắn SMS nhóm	x	x	
14	Gọi thoại nội bộ nội mạng MobiFone	x (tính phí 200đ/phút với cuộc gọi giữa các thuê bao MobiFone)	x (miễn phí với cuộc gọi giữa các thuê bao MobiFone)	Tính phí cho doanh nghiệp
15	Gọi thoại nội bộ ngoại mạng	x (780-900VNĐ/phút)	x (700-900VNĐ/phút)	Tính phí cho doanh nghiệp
16	Gọi thoại với khách hàng	x	x	
17	Tích hợp Facebook	x		
18	Tích hợp Livechat	x		
19	Tích hợp Email	x		
20	CRM thông tin khách hàng đồng nhất	x		

21	Ticket quản lý công việc	x		
22	Hệ thống báo cáo	x		
23	API tích hợp các hệ thống khác	x		
24	Hàng chờ cuộc gọi	x		
25	Kiểm soát cuộc gọi (Chuyển, Ghi âm, Hold, Mute cuộc gọi)	x		
26	Cơ chế định tuyến thông minh (theo bộ phận, xoay vòng nhân viên, theo kỹ năng nhân viên hoặc gấp nhân viên gọi ra gần nhất)	x		
27	Trượt cuộc gọi	x		
28	Giám sát cuộc gọi: nghe lén, cướp cuộc gọi, đàm thoại nhóm, ngắt cuộc gọi	x		
29	SLA (thiết lập cam kết xử lý cho doanh nghiệp), Template mẫu trả lời sẵn	x		
30	Campaign – quản lý chiến dịch tương tác Outbound (gọi điện, gửi sms, gửi email)	x		
31	Hỗ trợ đầu cuối	IP phone, SIP phone, Di động	Di động	
32	Phí tổng đài	299.000VNĐ/ tháng/đầu số	299.000VNĐ/ tháng/đầu số	Tính phí cho doanh nghiệp
33	Phí máy lẻ	30.000VNĐ - 49.000VNĐ/ tháng	12.000VNĐ- 30.000VNĐ/ tháng	Tính phí cho doanh nghiệp
34	Cước thoại nội mạng ra ngoài doanh nghiệp	440VNĐ - 500VNĐ/phút	200VNĐ - 440VNĐ/phút	Tính phí cho doanh nghiệp
35	Cước thoại ngoại mạng ra ngoài doanh nghiệp	780 – 900 VNĐ/phút	700VNĐ- 900VNĐ/phút	Tính phí cho doanh nghiệp
36	Hỗ trợ roaming		x	Tuân theo cước của MobiFone

PHỤ LỤC 05: BẢNG GIÁ DỊCH VỤ

(Kèm theo tờ trình số: 2759/TTr-MOBIFONE-CNTT&KD ngày 16/1/2017)

1. Bảng giá dịch vụ

Bảng sau mô tả khung giá của dịch vụ:

Hạng mục	Tính năng	Đơn giá
I. Phí đăng ký		
Phí khởi tạo tổng đài DN		Miễn phí
Phí chọn số đẹp		Theo chính sách của Công ty khu vực
Phí khai báo user		Miễn phí
II. Cước thuê bao		
II.1. Cước thuê bao cho tổng đài (số hotline)		
Cước thuê bao tháng cho tổng đài	Tính theo số đầu số hotline	299.000đ/tháng/đầu số (chưa bao gồm VAT)
II.2. Cước thuê bao cho người dùng (chưa bao gồm VAT)		
1. Gói tổng đài Call Center		
3C_CALLCENTER	Tính theo số lượng user thực tế. Tối thiểu 03 user	Từ 340.000đ đến 600.000đ cho 1 user/1 tháng
2. Gói Contact Center		
3C_CONTACTCENTER	Tính theo số lượng user thực tế. Tối thiểu 03 user	Từ 799.000đ đến 1.500.000đ cho 1 user/1 tháng
III. Cước cuộc gọi		
Cước các cuộc gọi thoại ra ngoài doanh nghiệp qua đầu số hotline	Cước gọi đi nội mạng - Gọi đi từ số hotline đến thuê bao Mobifone	Giảm giá cước trên tổng số phút gọi ra nội mạng Mobifone trên đầu số hotline
		Phút gọi
		Đơn giá (Đã bao gồm VAT)
		< 1000 phút
		500đ/phút
		1001-5000 phút
		480đ/phút
		5001-10000 phút
		460đ/phút

		10001 trở lên	440đ/phút
	Cước gọi ngoại mạng: Gọi đi từ số hotline đến thuê bao mạng ngoài	Giảm giá cước trên tổng số phút gọi ra ngoại mạng Mobifone trên đầu số hotline	
		Phút gọi	Đơn giá (Đã bao gồm VAT)
	< 1000 phút	900đ/phút	
	1001-5000 phút	850đ/phút	
	5001-10000 phút	800đ/phút	
	10001 trở lên	780đ/phút	
Cước tin nhắn	Tin nhắn nội mạng từ số tổng đài đến user là thuê bao Mobifone	Miễn phí	
	Tin nhắn từ Hotline đến khách hàng là thuê bao Mobifone	290đ/SMS	
	Tin nhắn từ Hotline đến khách hàng của doanh nghiệp là thuê bao ngoại mạng	350đ/SMS	
	Tin nhắn SMS từ khách hàng của doanh nghiệp	Theo đơn giá hiện hành của Mobifone	
Cước gọi nội bộ trong doanh nghiệp	Giữa các user là thuê bao IP Phone (thiết bị nghe gọi qua Internet)	Miễn phí	
	Giữa các user là thuê bao IP Phone và thuê bao Mobifone	200đ/phút	
	Giữa các user là thuê bao Mobifone	200đ/phút	

	Gọi từ user là thuê bao ngoại mạng đến user là thuê bao MobiFone hoặc IP phone khác	Tính cước theo quy định hiện hành các nhà mạng của thuê bao gọi
	Gọi từ user là thuê bao MobiFone đến thuê bao ngoại mạng	Tính cước cuộc gọi đi từ số máy hotline tới thuê bao ngoại mạng
	Giữa các user là thuê bao ngoại mạng	Tính cước theo quy định hiện hành các nhà mạng cho thuê bao gọi Tính cước cuộc gọi đi từ hotline tới thuê bao nhận cho thuê bao hotline
Cước Data 3G truy cập các trang web/ứng dụng dịch vụ	Cước Data của các user thực hiện cuộc gọi IP, truy cập trên các trang web/ứng dụng của hệ thống	Miễn phí (user là thuê bao MobiFone)
Cước Roaming	User roaming quốc tế nhận cuộc gọi	Tính cước roaming theo quy định hiện hành của các nhà mạng
IV. Các tùy chọn cộng thêm		
Máy nhánh cố định / di động cho Call Center / Contact Center	Tính theo số lượng máy nhánh thực tế. Tối thiểu 05 máy	Từ 30.000đ đến 50.000đ/1 máy nhánh /1 tháng (chưa bao gồm VAT)
Mở rộng call recording	Bổ sung thời gian lưu trữ file ghi âm trên hệ thống	5.000 / 1 user / 1 tháng (chưa bao gồm VAT)
Mở rộng lưu trữ dữ liệu	Bổ sung thời gian lưu trữ dữ liệu trên hệ thống	10.000 / 1 user / 1 tháng
SDK	Tích hợp hệ thống	100.000đ đến 400.000đ / 1 bộ API / 1 tháng
Tùy chỉnh giải pháp	Chỉnh sửa giải pháp theo yêu cầu cụ thể của khách hàng	Theo thực tế triển khai

Cơ sở đưa ra bảng giá dựa trên phân tích bảng giá các giải pháp tương đương trên thị trường.

2. So sánh giá 1 số giải pháp

Bảng sau so sánh giá với một số giải pháp

Nội dung	3C	vclooudec	Cloud XCS
Nhà cung cấp	MobiFone	MITEK SERVICES J.S.C	CLOUDPBX
Tính năng	Đầy đủ tính năng của giải pháp Call Center và Contact Center kèm CRM, tích hợp đa kênh hợp nhất (facebook, livechat, Email, thoại, SMS, ticket)	Tương tự 3C, không có Livechat, Email, Facebook.	Tương tự 3C, không có Livechat, Email, Facebook.
Sử dụng đầu số	Di động (MobiFone)	Số cố định, 1900/1800	Số cố định, 1900/1800
Số lượng gói	2	4	2
Phí duy trì tổng đài	299.000 VNĐ/tháng	Miễn phí	Miễn phí
Phí agent	Từ 399.000 – 799.000 VNĐ/ tháng	Từ 1.385.000 – 1.950.000 VNĐ/ tháng	Từ 759.000 – 1.839.000 VNĐ/ tháng
Phí máy nhánh	49.000 VNĐ/ tháng	Từ 62.000 – 87.500 VNĐ/ tháng	Từ 33.000 – 54.000 VNĐ/ tháng
Phí thiết lập ban đầu	Miễn phí	Từ 1.500.000 – 2.900.000 VNĐ/lần	Miễn phí
Cước thoại, SMS	Ưu đãi	Cao, tuân theo cước gọi của FPT và CMC	Cao, tuân theo cước gọi của FPT và CMC
Hỗ trợ đầu cuối	IP phone/SIP phone, di động, website	IP phone/SIP phone, di động, website	Website, ứng dụng desktop
Đối tượng KH	Có các gói dành cho cả DN vừa và nhỏ và DN lớn	DN vừa và lớn, do chi phí đầu tư ban đầu cao.	Có các gói dành cho cả DN vừa và nhỏ và DN lớn

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 4278/MOBIFONE-CNTT-KHDN&KDQT

V/v quy định tạm thời về chính sách bán các sản phẩm, dịch vụ CNTT của MobiFone

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 17 tháng 8 năm 2018

Kính gửi:

- Ban Kế toán;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Kế hoạch-Chiến lược;
- Ban Khách hàng doanh nghiệp và kinh doanh quốc tế;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.

Căn cứ ý kiến chỉ đạo của Chủ tịch Hội đồng thành viên tại Tờ trình số 3559/TTr-MOBIFONE ngày 09/7/2018 về việc phê duyệt khung chi phí khuyến khích kinh doanh các sản phẩm Công nghệ thông tin (CNTT);

Căn cứ phê duyệt của Chủ tịch Hội đồng thành viên tại Báo cáo số 796/BC-TC ngày 30/7/2018 của Ban Tài chính về việc Phê duyệt khung chi phí khuyến khích kinh doanh các sản phẩm CNTT;

Căn cứ phê duyệt của Lãnh đạo Tổng công ty tại Tờ trình số 142/CNTT-KHDN&KDQT ngày 10/8/2018 về việc phê duyệt quy định tạm thời về chính sách bán các sản phẩm, dịch vụ CNTT của MobiFone,

Tổng công ty ban hành quy định tạm thời về chính sách bán các sản phẩm, dịch vụ CNTT của MobiFone, cụ thể như sau:

I. NỘI DUNG QUY ĐỊNH

1. **Quy định tạm thời về chính sách bán các sản phẩm, dịch vụ CNTT của MobiFone:** Chi tiết tại Phụ lục I kèm theo.
2. **Thời gian triển khai:** Từ ngày 01/9/2018.

II. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. **Ban Khách hàng doanh nghiệp và kinh doanh quốc tế, Ban Công nghệ thông tin:**
 - Chủ trì hướng dẫn các đơn vị triển khai thực hiện.
 - Theo dõi và đề xuất Lãnh đạo Tổng công ty thay đổi khi cần thiết.
2. **Ban Kế toán, Ban Kế hoạch-Chiến lược:**
 - Hướng dẫn các đơn vị ghi nhận, hạch toán, chi trả cho đại lý, nhân viên bán hàng (AM/KAM) chi phí khuyến khích kinh doanh tại đơn vị.

μ

ε

3. Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực và Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone:

- Triển khai theo đúng các nội dung tại mục I.
- Nghiên cứu thị trường, báo cáo, đề xuất Tổng công ty điều chỉnh tỷ lệ chi phí khuyến khích kinh doanh các sản phẩm CNTT khi cần thiết.
- Đẩy mạnh công tác bán hàng theo chỉ tiêu doanh thu được giao và báo cáo Tổng công ty kết quả triển khai.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị khẩn trương thực hiện. Trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc, đề nghị liên hệ Ban Khách hàng doanh nghiệp và kinh doanh quốc tế, Ban Công nghệ thông tin Tổng công ty để phối hợp giải quyết./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A.Nam, A.Hùng - PTGĐ;
- Lưu: VT, KHDN&KDQT, CNTT.

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Bùi Sơn Nam

68620
CÔNG
N THÔI
BIFON

ẤY - T.P



Phụ lục I

**VIỆN THÔNG
MOBIFONE ĐỊNH TẠM THỜI VỀ CHÍNH SÁCH BÁN
SẢN PHẨM, DỊCH VỤ CNTT CỦA MOBIFONE**

(Ban hành kèm theo công văn số 4278/MOBIFONE-CNTT-KHDN&KDOT ngày 17/8/2018)

1. **Phạm vi áp dụng:** Dịch vụ Công nghệ thông tin của MobiFone
 2. **Công thức xác định chi phí khuyến khích bán hàng:**

Chi phí KKBH = Tỷ lệ KKBH x Doanh thu thực thu từ dịch vụ CNTT

- ### 3. Tỷ lệ khuyến khích bán hàng

3.1 Phiên bản *On Cloud*

Tên sản phẩm	Tỷ lệ khuyến khích bán hàng		
	Nội dung áp dụng	Đại lý	Nhân viên bán hàng (AM/KAM)
3C	Phát triển mới trong 12 tháng đầu	20%	10%
	Duy trì từ tháng thứ 13	20%	5%
MobiCRM	Phát triển mới trong 12 tháng đầu	30%	15%
	Duy trì từ tháng thứ 13	30%	10%
mBill	Phát triển mới trong 12 tháng đầu	30%	15%
	Duy trì từ tháng thứ 13	30%	10%
mSale	Phát triển mới trong 12 tháng đầu	30%	15%
	Duy trì từ tháng thứ 13	30%	10%
mTracker	Phát triển mới trong 12 tháng đầu	30%	15%
	Duy trì từ tháng thứ 13	30%	10%
Docless	Phát triển mới trong 12 tháng đầu	20%	15%
	Duy trì từ tháng thứ 13	20%	10%
MegaMeeting	Phát triển mới trong 12 tháng đầu	20%	15%
	Duy trì từ tháng thứ 13	20%	10%
SocialME	Phát triển mới trong 12 tháng đầu	20%	15%
	Duy trì từ tháng thứ 13	20%	10%
Truyền thông cơ sở	Thiết bị Mira	10%	5%
	mGateway	5%	2%

3.2 Phiên bản On Premise

Tỷ lệ khuyến khích bán hàng	Đại lý	Nhân viên KAM, AM
	20%	15%

Số: 1376 /MOBIFONE-CNTT
V/v Giao nhiệm vụ triển khai
phương án kỹ thuật giải pháp
MegaMeeting

Hà Nội, ngày 20.. tháng 3 năm 2017

Kính gửi:

- Ban Quản lý và điều hành mạng;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Trung tâm Công nghệ thông tin;
- Trung tâm Tính cước và thanh toán;
- Trung tâm Quản lý và điều hành mạng.

Căn cứ phê duyệt của Lãnh đạo Tổng Công ty tại tờ trình số 46/TTr-MOBIFONE-CNTT&KD ngày 08/03/2017 về việc “Phê duyệt chủ trương cung cấp giải pháp MegaMeeting”.

Nay Tổng Công ty giao nhiệm vụ cho các đơn vị triển khai phương án kỹ thuật cho giải pháp MegaMeeting, cụ thể như sau:

I. Mô tả giải pháp:

1. Nội dung giải pháp:

- Tên giải pháp: MegaMeeting.
- Mô tả giải pháp: MegaMeeting là hệ thống Họp hội nghị truyền hình trực tuyến với các tính năng sau:
 - + MegaMeeting là dịch vụ hội nghị truyền hình thời gian thực qua mạng Internet, ứng dụng cho các mô hình đào tạo từ xa (Distance training); Hội nghị từ xa (Teleconference); Tư vấn từ xa (Distance Consultance) và Y tế từ xa (TeleMedicine), theo đó KH có thể sử dụng thiết bị kết nối mạng (điện thoại, máy tính, máy tính bảng,...) với băng thông tối thiểu 128K, để truy cập dịch vụ.
 - + Khác với các dịch vụ họp hội nghị khác yêu cầu phải có các thiết bị đắt tiền đi kèm (như Polycom, Cisco) hay chỉ là công cụ thoại có hình (Skype, Facetime), MegaMeeting hướng tới phục vụ các khách hàng mang đặc thù của thị trường Việt Nam (doanh nghiệp vừa và nhỏ, các cơ quan đoàn thể nhà nước, vùng sâu vùng xa, miền núi, hải đảo), nơi sẽ phát huy tối đa khả năng của mạng không dây Mobifone 3G/4G.

- Đối tượng cung cấp:

- + Khối giáo dục: Đào tạo từ xa cho khối Đại học, Cao đẳng, Trung cấp; Họp trực tuyến cho khối Bộ GD&ĐT xuống các Sở; Dự giờ từ xa trong các khối từ cấp 1 đến cấp 3...
- + Khối cơ quan nhà nước: Ứng dụng triển khai Hội nghị trực tuyến (HNTT) cấp quận/huyện xuống phường/xã, từ thành phố tới miền núi, hải đảo
- + Khối doanh nghiệp: Các doanh nghiệp, tổ chức có nhiều trụ sở, chi nhánh cần tiết kiệm chi phí đi lại, họp hành. Các công ty có nhiều nhân viên thị trường, phải họp thường xuyên trong khi nhân viên đang di chuyển trên đường
- + Khối y tế: Tư vấn, đào tạo, khám bệnh từ xa TeleMedicine/ TeleMedicare

2. Đối tác hợp tác triển khai:

- Tên đối tác: Công ty Cổ phần Dịch vụ Công nghệ Thời Đại Số
- Địa chỉ: Số 41 ngõ 24 đường Kim Đồng, phường Giáp Bát, quận Hoàng Mai, Hà Nội

3. Giải pháp kỹ thuật: trong Phụ lục kèm theo.

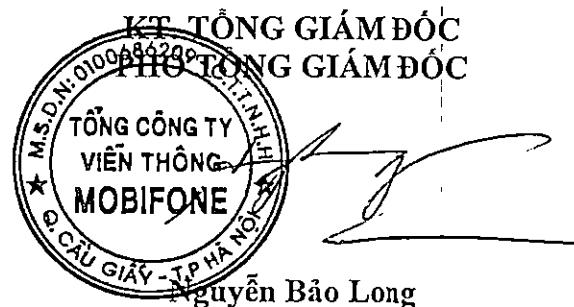
II. Tổ chức thực hiện:

1. Ban Công nghệ thông tin, Ban Quản lý và điều hành mạng
 - Điều hành các công tác kỹ thuật để triển khai giải pháp.
2. Trung tâm Công nghệ thông tin
 - Chủ trì trực tiếp làm việc với đối tác về mặt kỹ thuật để triển khai giải pháp.
3. Trung tâm Tính cước và thanh khoản, Trung tâm Quản lý và điều hành mạng
 - Phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin triển khai giải pháp.

Tổng Công ty yêu cầu các đơn vị nghiêm túc thực hiện các nội dung công việc nêu trên. Trong quá trình triển khai nếu có vướng mắc, đề nghị phản ánh về Ban Công nghệ thông tin để kịp thời bổ sung, điều chỉnh./.S

Nơi nhận:

- Như trên;
- Tổng Giám đốc (đề b/c);
- A. Long – PTGD;
- Lưu: VT, CNTT. thanh.tt.



PHỤ LỤC
GIẢI PHÁP KỸ THUẬT
(Kèm theo công văn số 1376/MOBIFONE-CNTT ngày 20/03/2017)

1. Thông số kỹ thuật và tính năng MegaMeeting

TT	Thông số kỹ thuật, tính năng MegaMeeting	Thông số
1	Quy mô hệ thống	
1.1	Số điểm kết nối khởi tạo của MCU	Không giới hạn.
1.2	Khả năng mở rộng của MCU	Không giới hạn
1.3	Cuộc họp điểm - điểm	Không giới hạn
1.4	Cuộc họp đa điểm có điều khiển	Không giới hạn
2	MegaMeeting Server (MCU mềm)	
2.1	Nền tảng công nghệ	MCC (Multipoint Conference Control)
2.2	Giao thức	TCP/IP
2.3	Môi trường triển khai	Internet/WAN/LAN/3G/4G
2.4	Hỗ trợ môi trường ảo hóa	Hỗ trợ
2.5	Giao thức hỗ trợ.	H323/SIP
2.6	Phương thức kết nối.	Server/Client/http/https
3	Giao diện và tính năng	
3.1	Phương thức tham gia conference	Desktop client Web (hỗ trợ tích hợp miễn phí) Mobile app cho thiết bị cầm tay
3.2	Ngôn ngữ hỗ trợ.	Tiếng Việt (trên web) Tiếng Anh (web, app)
3.3	Khả năng nâng cấp bản quyền server MCU để mở rộng hệ thống.	Không giới hạn
3.4	Hỗ trợ kết nối với các hệ thống Polycom, Standberg, Sony ...	Dễ dàng qua kết nối qua giao tiếp Port-to-Port (tùy chọn)
3.5	Mở rộng hệ thống với các kết nối Di động / Máy tính bảng.	Theo bản quyền
3.6	Sẵn sàng tích hợp với các hệ thống truyền thông.	Webinar Streaming E-learning Telemedicine
4	Chuẩn hình ảnh MegaMeeting	
4.1	Hỗ trợ các chế độ hình ảnh:	Hỗ trợ tất cả.

	<ul style="list-style-type: none"> - 160x120 (QCIF) / 30fps. - 320x240 (CIF) / 30fps. - 640x480 (VGA) / 30fps. - 1280x720 (720P) / 30fps. - 480x270 (1/4HD) / 30fps. - 960x540 (1/2HD) / 30fps. - 1920x1080 (Full HD) / 30fps. - 1280x720 (720P) / 30fps - 1920x1080 (Full HD) / 30fps 	Tự động adapt theo băng thông
4.2	Hỗ trợ chuẩn hình ảnh (Video Codec).	MPEG4, H263, H264, SFDV, SVC
4.3	Sẵn sàng cập nhật H265.	Có
4.4	Số hình trên giây (fps) mặc định.	10 hình/s
4.5	Dài điều chỉnh fps cho phép.	5 đến 30 fps
4.6	Độ trễ hình ảnh cho phép.	$\leq 200\text{ms}$
4.7	Băng thông mạng tối thiểu cho tín hiệu Video còn có thể nhìn thấy và hình ảnh không bị nhiễu.	128Kbps
5	Chuẩn âm thanh MegaMeeting	
5.1	Giao thức truyền tải: Theo giao thức thời gian thực của Internet (RFC 1889) cho dữ liệu theo thời gian thực RTP.	Hỗ trợ
5.2	Codec âm thanh.	Gips-GSM Gips-G.723, G.729, G711, M, NEOSOFT, ISACC, Opus 16K, Opus 48K
5.2	Độ trễ tín hiệu âm thanh tối đa cho phép.	$\leq 200\text{ms}$
5.3	Có cơ chế nén nhiễu nền, triệt tiếng vọng.	Có
5.4	Nén tiếng ồn tự động.	Có
5.5	Băng thông tối thiểu để nghe âm thanh thông suốt không đứt đoạn.	16Kbps.
6	Đường truyền và giao thức mạng MegaMeeting.	
6.1	Môi trường hoạt động	IP/WAN/LAN/VPN
6.2	Khai thác và tích hợp tốt hạ tầng mạng truyền thông hiện có.	ISDN, DSL, T1, ADSL, LeaseLine, FTTH, FTTX, 3G, METRONET
6.3	Hỗ trợ khôi phục mất gói tin.	Có

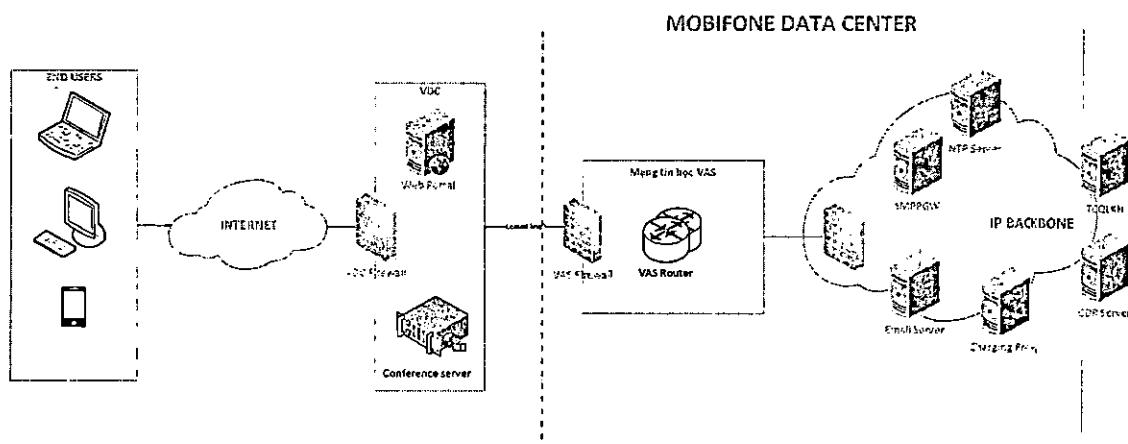
6.4	Giao thức truyền tải.	TCP/UDP
6.5	Hỗ trợ các kết nối qua Proxy.	Có
6.7	% mất gói tin cho phép (packet lost)	< 7%
6.8	Băng thông tối thiểu.	128Kbps
6.9	Băng thông theo chuẩn hình ảnh	Upload
	QCIF (160x120) / 24fps	80 Kbps
	CIF (320x240) /24fps	128 Kbps
	VGA (640x480) /24fps	256 Kbps
	HD 720P (1280x720) / 24fps	850 Kbps
	¼ HD (480x270) / 24fps	300 Kbps
	½ HD (960x540) / 24fps	600 Kbps
	Full HD (1920x1080) / 24fps	1200 Kbps
7	Bảo mật	
7.1	Bảo mật mã hóa.	AES 256bit/ Blowfish
7.2	Bảo mật đăng nhập.	PKI/RSA
7.3	Sử dụng mã hóa dữ liệu trên đường truyền.	Có
7.4	Mã hóa tài khoản người dùng (username, password).	Có
7.5	Các phiên họp được bảo mật bằng mã pin.	Có
7.6	Bảo mật giao diện Web quản trị hệ thống qua giao thức HTTP/HTTPS.	Có
7.7	Bảo mật cơ chế Password với nhiều mức khác nhau cho người quản trị, người sử dụng và người điều phối	Có
7.8	Cho phép record tại server	Không
7.9	Cho phép tài khoản Invisible supervisor để giám sát ngầm phiên họp	Không
8	Năng lực đáp ứng của hệ thống MegaMeeting.	
8.1	Kích thước phòng họp (số điểm cầu) tối đa.	Mặc định 50 điểm Khả năng tối đa 500 điểm.
8.2	Kích thước (số điểm cầu) từng phòng họp.	Cho phép đặt tùy ý.
8.3	Số phòng họp có thể tạo trên một MCU.	Không hạn chế.
8.4	Số truy cập đồng thời tối đa trên mỗi MCU.	500 concurrent.
8.5	Số điểm HD 720P tối đa trong một cuộc họp	500
9	Khả năng mở rộng của MegaMeeting.	

9.1	Mở rộng số lượng MCU.	Không hạn chế.
9.2	Mở rộng số lượng Concurrent User.	Không hạn chế.
10	Giao diện và ngôn ngữ trong MegaMeeting.	
10.1	Giao diện hỗ trợ. (Graphic User Interface – GUI)	Meeting Interface Mobile Interface Web interface
10.2	Ngôn ngữ hỗ trợ.	Tiếng Việt (trên web) Tiếng Anh (web, app)
11	Tính năng MegaMeeting cơ bản	
11.1	Tổ chức hội nghị đa điểm có chủ tọa sử dụng MCU	Có
11.2	Audio/Video upto HD	Có
11.3	Trình chiếu tài liệu Presentation	Có
11.4	Chia sẻ file tài liệu	Có
11.5	Chia sẻ ứng dụng, Desktop	Có
11.6	Gửi tin nhắn chat text	Có
11.7	Bảng viết vẽ Whiteboard	Có
11.8	Chia sẻ Web/URL	Có
11.9	Ghi video cuộc họp	Có
11.10	Hỗ trợ nhiều kiểu hiển thị Video đồng thời	Có
11.11	Hỗ trợ Dual screen	Có
11.12	Hỗ trợ chế độ Picture In picture cho video mode	Có
11.13	Hỗ trợ Full màn hình Video/Whiteboard/Presentation	Có
12	Điều khiển hội nghị truyền hình đa điểm	
	Hội nghị truyền hình đa điểm có chủ tọa chủ trì, điều khiển toàn hội nghị	Có
13	Quyền thao tác điều khiển của chủ tọa.	
13.1	Trao quyền chủ tọa cho một điểm cầu khác tham dự hội nghị	Có
13.2	Trao quyền thao tác dữ liệu cho đầu cầu xin cấp quyền (quay video)	Có
13.3	Quyền yêu cầu điểm cầu phát biểu.	Có
13.4	Quyền điều khiển tín hiệu Audio/Video của tất cả các điểm cầu.	Có

13.5	Quyền cấu hình layout mặc định cho toàn hội nghị.	Có
14	Quyền của các thành viên tham dự hội nghị	
14.1	Chức năng xin quyền phát biểu	Có
14.2	Chức năng xin cấp quyền thao tác dữ liệu (xin quay video)	Có
14.3	Thao tác quyền tại các điểm cầu khi được chủ tọa cho phép: - Trình diễn dữ liệu. - Chia sẻ file - Phát biểu thuyết trình - Chat - Cấu hình layout hiển thị - Chia sẻ ứng dụng / media	Có

2. Sơ đồ hệ thống:

- **Giai đoạn 1: Hệ thống được đặt tại Cloud của VDC và Amazon.**
- **Giai đoạn 2: Kéo đường leased line**



Hình 1. Sơ đồ kết nối trong giai đoạn 2 của giải pháp

2.1. Các thành phần của hệ thống

- Conference Server: là máy chủ cung cấp dịch vụ MegaMeeting đặt tại Data Center của Mobifone. Tất cả các phiên họp đều được quản lý và tổ chức bởi server này
- Web Server: Là máy chủ quản lý người dùng (users) đồng thời dùng xác thực user và yêu cầu máy chủ MegaMeeting khởi tạo phiên, cũng đặt tại Mobifone
- NTP server: Hệ thống kết nối đến NTP server để đồng bộ thời gian.

- Email Server:
 - + Kết nối với hệ thống Email để gửi email tới khách hàng. Sử dụng giao thức SMTP.
 - + Mục đích: Gửi Email thông báo tới khách hàng.
- SMPPGW:
 - + Kết nối với hệ thống SMPPGW để gửi tin nhắn thông báo tới khách hàng. Sử dụng giao thức SMPP. (SMPP v3.4).
 - + Mục đích: Gửi SMS thông báo tới khách hàng.
- Charging proxy:
 - + Kết nối đến hệ thống Charging Proxy để trigger trừ tiền thuê bao đại diện hàng tháng.
 - + Sử dụng giao thức Diameter.
- CDR Server:
 - + Kết nối đến hệ thống CDR Server để gửi file cước phục vụ công tác đối soát cước.
 - + Sử dụng giao thức FTP
- TCQLKH:
 - + Kết nối đến hệ thống TCQLKH để nhận thông tin doanh nghiệp sử dụng các giải pháp CNTT.
 - + Sử dụng webservice

2.2. *Quy trình kết nối dịch vụ:*

- (1): Các thuê bao MegaMeeting (gọi chung là User) sử dụng tài khoản được cấp đăng nhập <http://megameeting.mobifone.vn>. Lúc đó hệ thống sẽ thực hiện xác thực khi người dùng đăng nhập qua máy chủ web server. Máy chủ này xác nhận rằng thuê bao User đúng là thuê bao MegaMeeting
- (2): Khởi tạo phiên: Web server sẽ chuyển yêu cầu khởi tạo phiên cho máy chủ Conference Server quản lý. Máy chủ Conference sẽ tiến hành khởi tạo phòng họp cho các Users.
- (3): Sau khi tạo phiên, các luồng dữ liệu live streaming sẽ lưu chuyển riêng trong nội bộ của conference giữa các Users tham gia cuộc họp.

3. Cấu hình server

3.1. *Web server:*

- Processor: Intel Quadcore 3.1GHz, RAM: 4GB, HDD: 80GB

3.2. Conference Server:

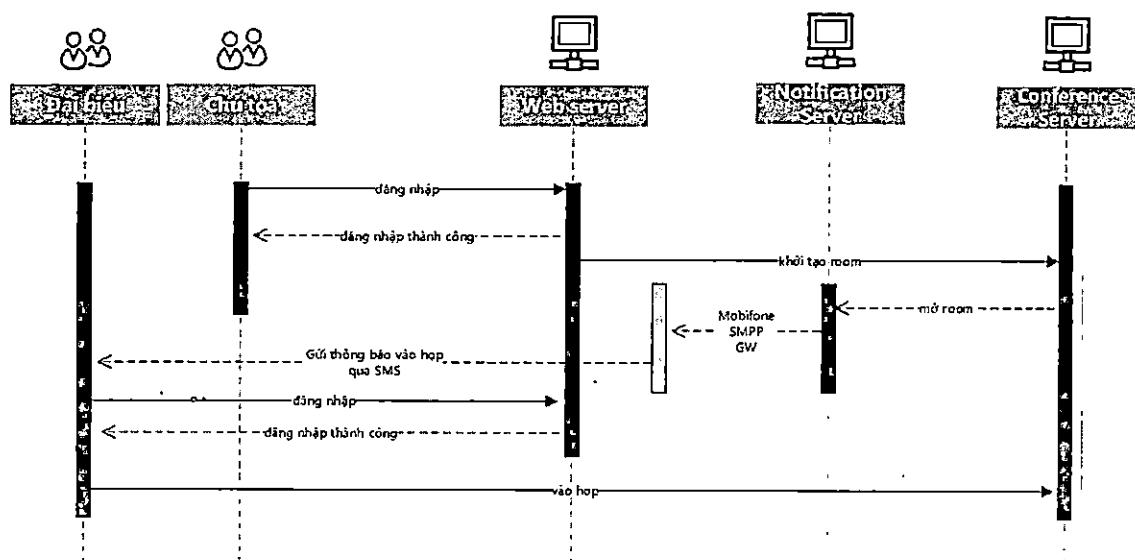
- Processor: Intel Quadcore 3.1GHz, RAM: 8GB, HDD: 120GB
- Port opening: TCP/UDP 443, 8801 và TCP dài port từ 8802-8804

3.3. Notification Server:

- Processor: Intel Quadcore 3.1GHz, RAM: 4GB, HDD: 80GB

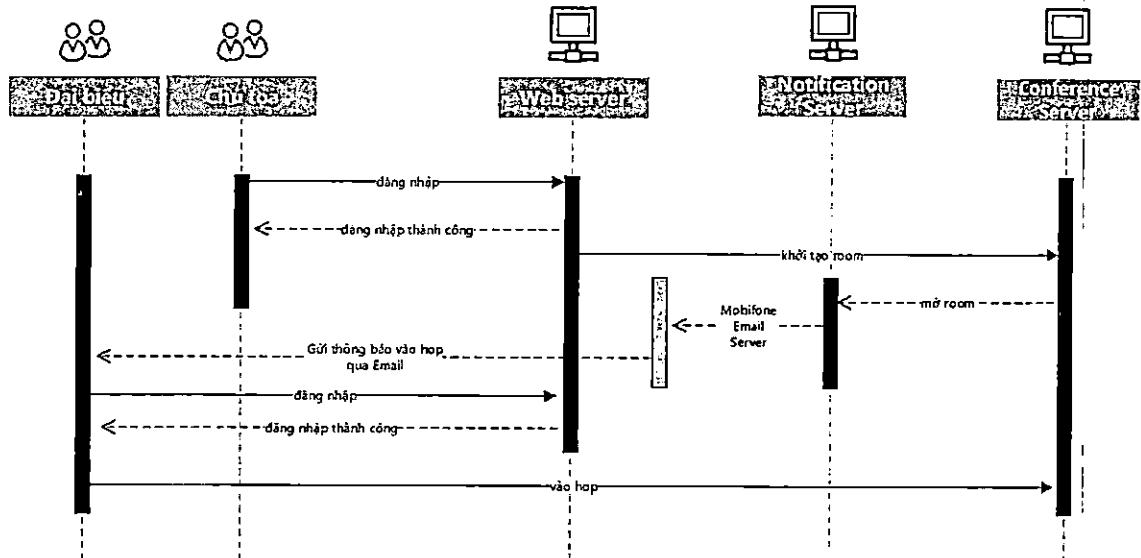
4. Cơ chế hoạt động

4.1. Tạo phòng họp và gửi tin nhắn thông báo



- Bước 1: Chủ tọa đăng nhập vào website dịch vụ
- Bước 2: Chủ tọa tiến hành lựa chọn đại biểu tham gia họp, lựa chọn phương thức thông báo qua SMS và khởi tạo room
- Bước 3: Conference Server nhận request khởi tạo room và gửi request nhắn tin thông báo tới Notification Server
- Bước 4: Notification Server gửi request nhắn tin tới SMPPGW
- Bước 5: SMPPGW gửi tin nhắn thông báo phòng họp đã được khởi tạo tới thuê bao của các đại biểu đã đăng ký trong thông tin tài khoản.
- Bước 6: Các đại biểu đăng nhập hệ thống và tham gia buổi họp

4.2. Tạo phòng họp và gửi email thông báo



- Bước 1: Chủ tọa đăng nhập vào website dịch vụ
- Bước 2: Chủ tọa tiến hành lựa chọn đại biểu tham gia họp, lựa chọn phương thức thông báo qua Email và khởi tạo room
- Bước 3: Conference Server nhận request khởi tạo room và gửi request nhắn tin thông báo tới Notification Server
- Bước 4: Notification Server gửi request nhắn tin tới Email Server
- Bước 5: Email Server gửi email thông báo phòng họp đã được khởi tạo tới email của các đại biểu đã đăng ký trong thông tin tài khoản.
- Bước 6: Các đại biểu đăng nhập hệ thống và tham gia buổi họp

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 7029 /MOBIFONE-KD

V/v triển khai ưu đãi cho dịch vụ 3C
đối với KHDN đang sử dụng dịch vụ
có mô hình tổng đài của MobiFone

Hà Nội, ngày 20. tháng 11. năm 2017

Kính gửi:

- Ban Chăm sóc Khách hàng;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.

Căn cứ tình hình thực tế,

Nhằm tạo điều kiện cho khách hàng được trải nghiệm tốt hơn các dịch vụ của MobiFone, Tổng công ty hướng dẫn các đơn vị triển khai nội dung sau:

- Đối tượng:** Tất cả các doanh nghiệp, tổ chức trên toàn quốc đang sử dụng dịch vụ khác có mô hình tổng đài của MobiFone có nhu cầu đăng ký mới lần đầu tiên dịch vụ 3C.
- Thời gian áp dụng:** Từ tháng 11/2017.
- Nội dung ưu đãi:**

3.1 Điều chỉnh giá dịch vụ 3C ở những nội dung:

Phí thuê bao cho số hotline tổng đài		
Phí thuê bao tháng cho hotline	<10 thuê bao	299.000/ thuê bao/ tháng
	10 - 49 thuê bao	239.000/ thuê bao/ tháng
	50 - 99 thuê bao	199.000/ thuê bao/ tháng
	>=100 thuê bao	149.000/ thuê bao/ tháng
Phí thuê bao cho máy nhánh		
Phí thuê bao cho máy nhánh	< 100 máy nhánh	20.000đ/ 1 máy nhánh /1 tháng
	> 100 máy nhánh	15.000đ/ 1 máy nhánh/ 1 tháng
Phí các cuộc gọi ra ngoài doanh nghiệp qua đầu số hotline	Nội mạng	440đ/ phút
	Ngoại mạng	780đ/ phút
Ứng dụng 3C cho máy nhánh di động	-	10.000đ/ ứng dụng/ tháng

Lưu ý:

- Các phí trên đã bao gồm 10% VAT
- Phí thuê bao cho người dùng dành cho gói Call Center/ Contact Center (tại văn bản 4530/MOBIFONE-KD ngày 28/7/2017 về việc điều chỉnh chính sách giá các dịch vụ CNTT) là phí tùy chọn. Lưu ý này áp dụng cho tất cả các khách hàng



doanh nghiệp, tổ chức theo quy định của MobiFone, không giới hạn đối tượng tại mục 1.2

- *Ưu đãi này được áp dụng tối đa trong 03 năm kể từ khi đăng ký sử dụng dịch vụ 3C*
 - *Các phí khác áp dụng theo quy định hiện hành của dịch vụ 3C.*

3.2 Ưu đãi khác

- Đối với những Doanh nghiệp đã tham gia chương trình Kết Nối Dài Lâu (KNDL), đặc cách nâng hạng thêm:
 - o 01 thuê bao Lãnh đạo được đặc cách là hội viên Vàng của chương trình KNDL.
 - o 01 thuê bao Lãnh đạo được đặc cách là hội viên Kim Cương của chương trình KNDL.
 - Đối với những Doanh nghiệp có Lãnh đạo chưa tham gia chương trình KNDL, khi tham gia chương trình sẽ được đặc cách 01 thuê bao Lãnh đạo trở thành hội viên Vàng KNDL.
 - Ưu đãi trên chi dành cho những KHDN có hợp đồng cam kết sử dụng dịch vụ 3C tối thiểu 12 tháng.

3.3 Các Doanh nghiệp khi tham gia chương trình ưu đãi trên được áp dụng đồng thời các chính sách ưu đãi hiện hành khác.

4 Tổ chức triển khai:

4.1 Ban Chăm sóc Khách hàng:

- Chủ trì thực hiện các công tác liên quan đến chương trình KNDL

4.2 Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone:

- Chủ trì khai báo chương trình trên các hệ thống kỹ thuật có liên quan
 - Phối hợp các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực trong việc triển khai nội dung trên

4.3 Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9

- Chủ trì triển khai giới thiệu chính sách đến khách hàng doanh nghiệp
 - Tổng hợp kết quả thực hiện và báo cáo, đề xuất Tổng công ty định kỳ ngày 10 hàng tháng.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị thực hiện các nội dung công việc nêu trên. Trong quá trình triển khai nếu có vướng mắc, đề nghị phản ánh về Ban Kinh doanh để kịp thời bổ sung, điều chỉnh./.

Noi nhâñ:

- Như trên;
 - A.Chiến – TV HDTV (đè b/c);
 - A.Nam – PTGE;
 - Lưu: VT, KD (tra.truong).



**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 3074 /MOBIFONE-CNTT
V/v triển khai cung cấp dịch vụ
Cloud Contact Center (3C)

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 24 tháng 5 năm 2017

Kính gửi:

- Ban Kinh doanh;
- Ban Truyền thông;
- Ban Chăm sóc khách hàng;
- Ban Kế toán;
- Ban Quản lý và điều hành mạng;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Trung tâm Công nghệ thông tin;
- Trung tâm Tính cước và thanh toán;
- Trung tâm Quản lý và điều hành mạng;
- Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực.

Căn cứ quyết định số 920/QĐ-MOBIFONE-CNTT ngày 24/5/2017 về việc
Cung cấp dịch vụ Cloud Contact Center (3C)

Nay Tổng Công ty giao nhiệm vụ cho các đơn vị triển khai dịch vụ Cloud Contact Center (3C), cụ thể như sau:

1. Mô tả giải pháp:

- **Tên sản phẩm:** Cloud Contact Center
- **Tên viết tắt:** 3C
- **Mô tả dịch vụ:** Dịch vụ Cloud Contact Center (3C) là một giải pháp toàn diện của MobiFone, dựa trên nền tảng mạng di động và điện toán đám mây để cung cấp dịch vụ liên lạc chăm sóc khách hàng trên đa kênh. Giải pháp cung cấp công cụ liên lạc mạnh mẽ cho các doanh nghiệp tận dụng hạ tầng viễn thông của nhà mạng MobiFone

- Địa chỉ website dịch vụ:

<http://3c.mobifone.vn>

<http://3c-web.mobifone.vn>,

2. Tính năng chính của dịch vụ: Chi tiết trong Phụ lục đính kèm.

3. Đối tượng sử dụng: Tất cả các tổ chức, doanh nghiệp không giới hạn quy mô, ngành nghề, vị trí địa lý, có nhu cầu một hệ thống CSKH với tính năng

4. **Thời gian cung cấp giải pháp:** Từ ngày 29/05/2017
5. **Nội dung giải pháp:** Trong phụ lục (đính kèm)
6. **Công cụ hỗ trợ kinh doanh dịch vụ**
 - Kịch bản đăng ký/hủy dịch vụ: Các Công ty Khu vực ký hợp đồng, đăng ký/hủy dịch vụ qua phân hệ KHDN hệ thống TC&QLKH
 - Quy trình thanh toán, xuất hóa đơn: Hàng tháng hệ thống Quản lý các sản phẩm Công nghệ thông tin sẽ tổng hợp cước sử dụng của khách hàng đầy sang hệ thống Bán hàng tập trung (BHTT) của Tổng Công ty, để hỗ trợ các Công ty Khu vực thực hiện thanh toán, xuất hóa đơn qua hệ thống BHTT.
 - Quy trình chi trả chi phí phát triển dịch vụ: Quy trình thanh toán chi phí phát triển dịch vụ cho các Đại lý/ nhân viên AM được thực hiện qua hệ thống Chi trả hoa hồng tập trung.
7. **Tổ chức thực hiện:**
 - **Ban Kế hoạch chiến lược – Ban Kế toán**
 - + Hỗ trợ công tác kế toán, hoạch toán, ghi nhận doanh thu, chi phí đúng quy định
 - **Ban Truyền thông**
 - + Phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin để truyền thông dịch vụ
 - + Xây dựng trang chuyên mục giới dịch vụ 3C trên website Portal của MobiFone
 - **Ban Chăm sóc khách hàng**
 - + Điều hành công tác CSKH, chỉ đạo tổ thông tin 1090 phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin thực hiện công tác CSKH và GQKN khách hàng
 - **Ban Kinh doanh**
 - + Chủ trì giao doanh thu và hướng dẫn các Công ty Khu vực trong quá trình kinh doanh sản phẩm
 - + Ban hành hướng dẫn các Quy trình Kinh doanh dịch vụ 3C được nêu tại mục 6
 - + Theo dõi kết quả triển khai, nghiên cứu phương án điều chỉnh bổ sung nếu cần thiết
 - + Phối hợp Ban Chăm sóc khách hàng, Trung tâm Công nghệ thông tin tổ chức hướng dẫn dịch vụ, xử lý phản ánh, GQKN khách hàng
 - **Ban Công nghệ thông tin**

- + Chủ trì phê duyệt phương án kỹ thuật do Trung tâm Công nghệ thông tin đề xuất đảm bảo an toàn chất lượng dịch vụ và chỉ đạo điều hành hướng dẫn các đơn vị phối hợp triển khai cung cấp dịch vụ và giải quyết các vấn đề phát sinh (nếu có)
- **Ban Quản lý điều hành mạng**
 - + Phối hợp với Ban Công nghệ thông tin chỉ đạo công tác triển khai tích hợp với các hệ thống mạng lưới theo cấu hình của dịch vụ
- **Trung tâm Công nghệ thông tin**
 - + Phối hợp với Ban Kinh doanh xây dựng các chính sách và CTKM cho khách hàng
 - + Phối hợp với Ban Truyền thông xây dựng chương trình quảng bá dịch vụ tới khách hàng
 - + Chủ trì hướng dẫn đào tạo các Công ty Khu vực trực tiếp kinh doanh sản phẩm
 - + Chủ trì triển khai kinh doanh sản phẩm qua kênh của Trung tâm
 - + Phối hợp với Trung tâm Tính cước và thanh toán về việc đối soát doanh thu, thanh toán cho đối tác
 - + Chủ trì xây dựng các chính sách hoa hồng cho nhân viên đại lý các Công ty Khu vực, kết xuất thông kê báo cáo hỗ trợ các Công ty Khu vực trả lương cho nhân viên AM
 - + Chủ trì vận hành hệ thống, giám sát chất lượng dịch vụ đảm bảo cung cấp hệ thống hoạt động ổn định 24/7.
- **Trung tâm Quản lý và điều hành mạng**
 - + Triển khai và đảm bảo các kết nối từ dịch vụ tới các hệ thống của đơn vị theo đúng cấu hình của dịch vụ.
 - + Phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin xử lý các vấn đề phát sinh trong quá trình triển khai dịch vụ.
- **Trung tâm Tính cước và thanh toán**
 - + Thực hiện đối soát dịch vụ theo quy định;
 - + Hỗ trợ khai báo các yêu cầu cần thiết cho dịch vụ kết nối tới các hệ thống đơn vị quản lý.
 - + Phối hợp với Ban Chăm sóc khách hàng, Trung tâm Công nghệ thông tin trong việc cung cấp số liệu thực hiện giải quyết khiếu nại khách hàng

- + Phối hợp với Trung tâm Công nghệ thông tin triển khai kỹ thuật và trong quá trình kinh doanh dịch vụ.
- Các Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực
 - + Chủ trì kinh doanh sản phẩm tại địa bàn khu vực của đơn vị, chủ động tìm kiếm khách hàng và ký kết hợp đồng
 - + Phối hợp với Ban Kinh doanh, Ban Công nghệ thông tin và Trung tâm Công nghệ thông tin triển khai kinh doanh sản phẩm
 - + Hướng dẫn, đào tạo nhân viên đại lý, đội ngũ bán hàng thực hiện kinh doanh hiệu quả
 - + Trong quá trình triển khai kinh doanh giải pháp, chủ động nghiên cứu đề xuất Tổng Công ty điều chỉnh các gói cước phù hợp với thực tế, nhằm thu hút khách hàng đăng ký tham gia sử dụng dịch vụ

Tổng Công ty yêu cầu các đơn vị nghiêm túc thực hiện các nội dung công việc nêu trên. Trong quá trình triển khai nếu có vướng mắc, đề nghị phản ánh về Ban Công nghệ thông tin để kịp thời bổ sung, điều chỉnh./. u

Nơi nhận:

- Như trên;
- Tổng Giám đốc (để b/c);
- A. Hùng – PTGD (để p/h chỉ đạo);
- A. Nam – PTGD (để p/h chỉ đạo);
- Lưu: VT, CNTT, thanh.tt.

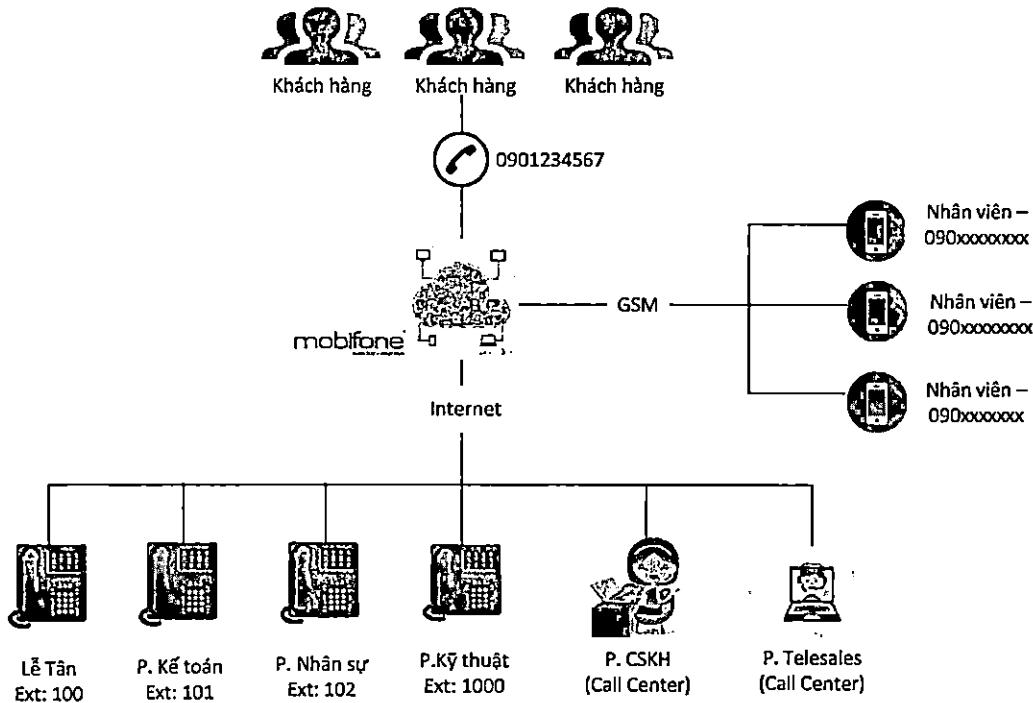
KT. TỔNG GIÁM ĐỐC



PHỤ LỤC – TỔNG QUAN DỊCH VỤ VÀ PHƯƠNG ÁN KỸ THUẬT DỊCH VỤ CLOUD CONTACT CENTER (3C)

(Kèm theo công văn số só: 3014/ MOBIFONE-CNTT ngày 24/5/2017)

1. Tính năng giải pháp:



Phân loại 3C có các nhóm tính năng sau:

a. Nhóm chức năng Call Center

- Bao gồm các chức năng tổng đài cơ bản
- CRM quản lý lịch sử tương tác, phản ánh, khiếu nại, tư vấn sản phẩm
- Giao diện Web tương tác khách hàng
- Popup thông tin cuộc gọi
- Popup thông tin khách hàng gọi đến
- Popup ghi chú cuộc gọi
- Hỗ trợ thiết bị đầu cuối trình duyệt (WebRTC)
- Tìm kiếm thông tin khách hàng
- Định tuyến cuộc gọi vào theo kỹ năng nhân viên
- Định tuyến khách hàng gọi vào gấp nhân viên gọi ra gần nhất
- Định tuyến theo lịch
- Hold cuộc gọi
- Mute cuộc gọi
- Chuyển cuộc gọi ra tới nhân viên khác hoặc ra ngoài số di động

- Tổng đài phân nhánh IVR
- Giám sát trạng thái làm việc các nhân viên
- Giám sát hàng chờ cuộc gọi
- Giám sát năng suất nhân viên
- Giám sát cuộc gọi: nghe lén, cướp cuộc gọi, đàm thoại nhóm, ngắt cuộc gọi
- Campaign – quản lý chiến dịch tương tác (gọi điện, gửi SMS)
- Gửi SMS cho từng khách hàng bằng số hotline đại diện
- SLA (thiết lập cam kết xử lý cho doanh nghiệp)
- Giao diện admin quản trị nhân viên, quản trị máy nhánh
- Thời gian lưu trữ dữ liệu: 60 ngày

Tên Agent	Trạng thái	Số cuộc gọi nhận	Số cuộc gọi trả	Thời gian tiếp nhận trung bình	Thời gian trả lời trung bình
0903655152@agent.com.vn	Trống	0	0	00:00:00	00:00:00
0903511211@agent.com.vn	Trống	0	0	00:00:00	00:00:00
0902305003@agent.com.vn	Trống	0	0	00:00:00	00:00:00
0934441939@agent.com.vn	Trống	0	0	00:00:00	00:00:00
0931805668@agent.com.vn	Trống	0	0	00:00:00	00:00:00
0932378693@agent.com.vn	Trống	0	0	00:00:00	00:00:00
0902420024@agent.com.vn	Trống	0	0	00:00:00	00:00:00
0904924179@agent.com.vn	Trống	0	0	00:00:00	00:00:00
0906531811@agent.com.vn	Trống	0	0	00:00:00	00:00:00
0908465672@agent.com.vn	Trống	0	0	00:00:00	00:00:00

Tên Agent	Trạng thái	Số cuộc gọi nhận	Số thời gian	Thời gian tiếp nhận trung bình	Thời gian trả lời trung bình
0903655152@agent.com.vn	Trống	0	0	00:00:00	00:00:00
0903511211@agent.com.vn	Trống	0	0	00:00:00	00:00:00
0902305003@agent.com.vn	Trống	0	0	00:00:00	00:00:00
0934441939@agent.com.vn	Trống	0	0	00:00:00	00:00:00
0931805668@agent.com.vn	Trống	0	0	00:00:00	00:00:00
0932378693@agent.com.vn	Trống	0	0	00:00:00	00:00:00
0902420024@agent.com.vn	Trống	0	0	00:00:00	00:00:00
0904924179@agent.com.vn	Trống	0	0	00:00:00	00:00:00
0906531811@agent.com.vn	Trống	0	0	00:00:00	00:00:00
0908465672@agent.com.vn	Trống	0	0	00:00:00	00:00:00

Chức năng giám sát người dùng

Calls received	Calls made	Số lượng Agent đang nr/p	Số lượng Agent Online
0	0	1	1

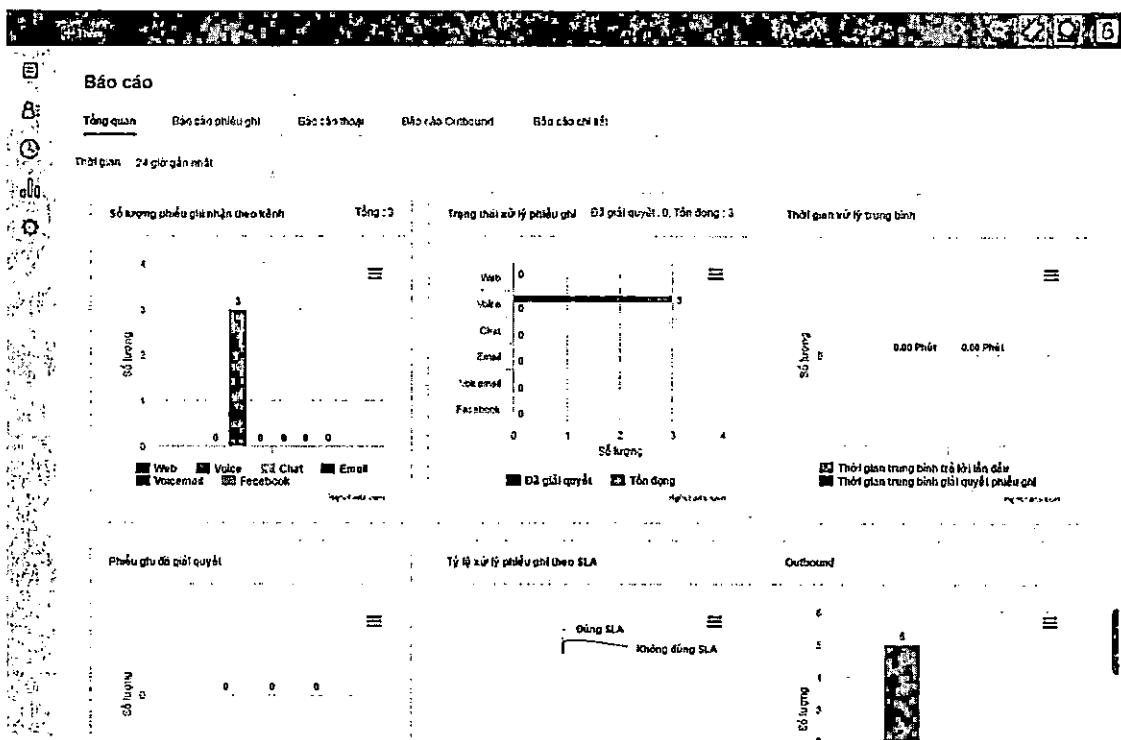
Tổng số cuộc gọi	Tổng thời gian cuộc gọi	Số cuộc gọi chờ	Số lần trả lời cuộc gọi	Thời gian chờ trung bình	Thời gian trả lời trung bình
3	0 (0)	3	1	00:00:09	00:00:00

Số cuộc gọi trong tích 1s	Số lần trả lời	Thời gian chờ trung bình	Thời gian trả lời trung bình
3.0	0	00:00:00	00:00:00

Chức năng giám sát cuộc gọi

b. Nhóm chức năng Contact Center:

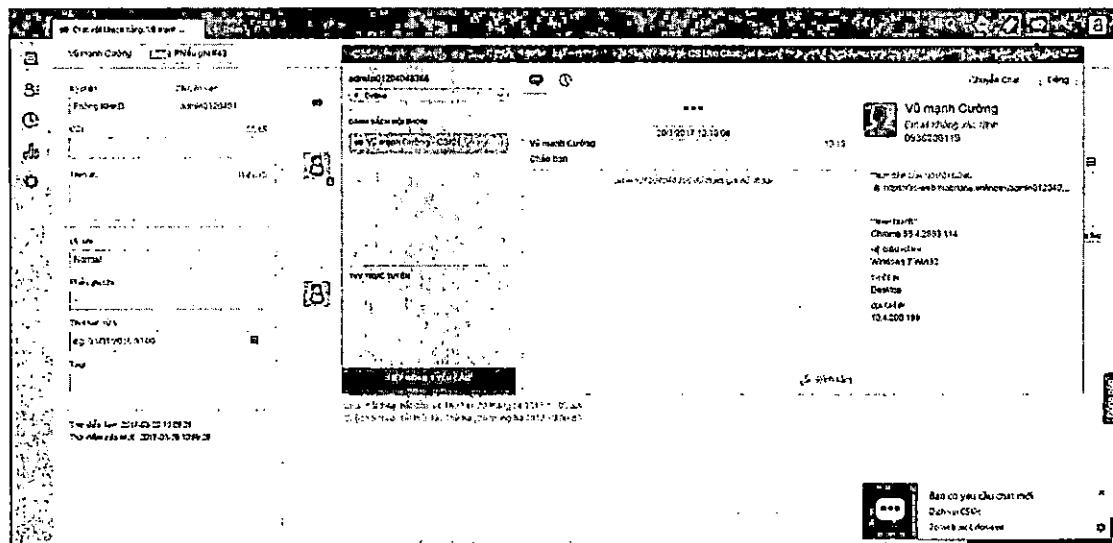
- Bao gồm các chức năng của tổng đài cơ bản, tổng đài Call Center
- Giao diện All-In-One tích hợp Tổng đài, Live Chat, Email, SMS, CRM, Facebook
- Tích hợp Email (ví dụ cskh@doanhnghiep.com.vn)
- Tự động nhận Email và chia email cho nhân viên xử lý trả lời
- Tích hợp Facebook Page
- Tự động nhận các comment từ Facebook Page và chia cho nhân viên xử lý trả lời
- Tự động nhận các messenger từ Facebook Page và chỉ cho nhân viên xử lý trả lời
- Tích hợp Box Chat vào website doanh nghiệp (Live Chat)
- Tự động nhận Chat và chia cho nhân viên xử lý
- Gửi Bulk SMS chăm sóc khách hàng bằng số hotline đại diện
- CRM quản lý thông tin khách hàng
- CRM quản lý lịch sử tương tác, phản ánh, khiếu nại, tư vấn sản phẩm từ Tổng đài, Chat, Email, SMS, Facebook
- Template mẫu trả lời sẵn
- Campaign – quản lý chiến dịch tương tác đa kênh Outbound (gọi điện, gửi sms, gửi email)
- Giao diện admin quản trị Box Chat, Email, Nhân viên, Chiến dịch, Facebook
- Thời gian lưu trữ dữ liệu: 90 ngày



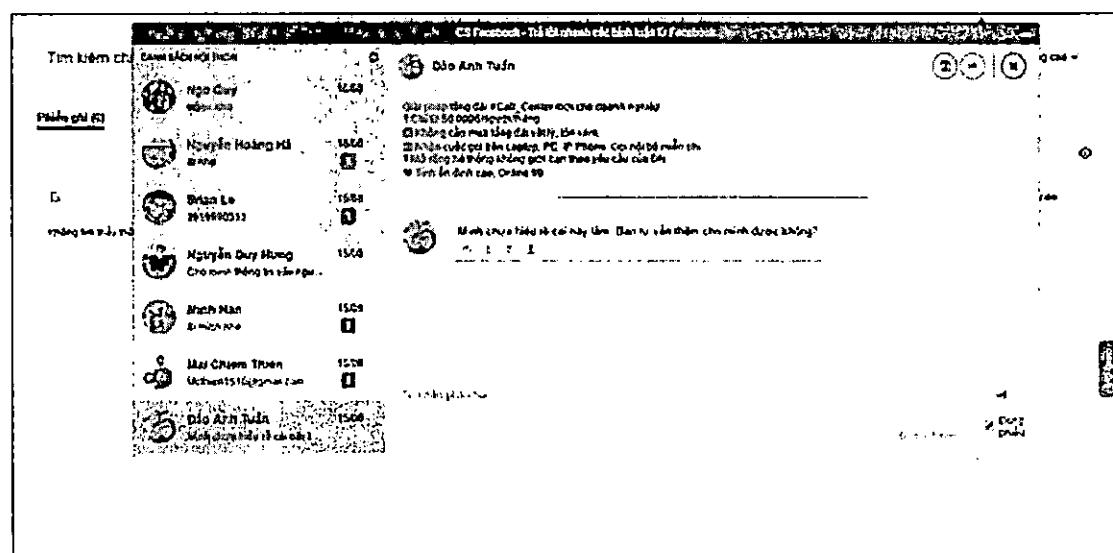
Màn hình báo cáo tổng quan

Danh sách khách hàng						Khách hàng được tạo trong 30 ngày gần nhất					
Khách hàng được tạo trong 30 ngày gần nhất						Tạo					
Danh sách chươn vị						Tên	Trạng	Số điện thoại	IP Phone	Thời gian tạo	
38						(3) 1600606		1600606		2017-03-07 16:56:35	
						(3) 0936624303		0936624303		2017-03-07 16:24:36	
						(3) 0902045777		0902045777		2017-03-07 10:19:17	
						(3) 0912541001		0912541001		2017-03-03 11:16:35	
						(3) 0909505820		0909505820		2017-03-02 15:51:21	
						(3) 0993061855		0993061855		2017-03-01 18:35:39	
						(3) 0992202844		0992202844		2017-03-01 16:37:37	
						(3) 0931306950		0931306950		2017-03-01 16:05:1	
						(3) 0953300504		0953300504		2017-03-01 15:42:10	
						(3) 0901676969		0901676969		2017-02-28 12:23:41	

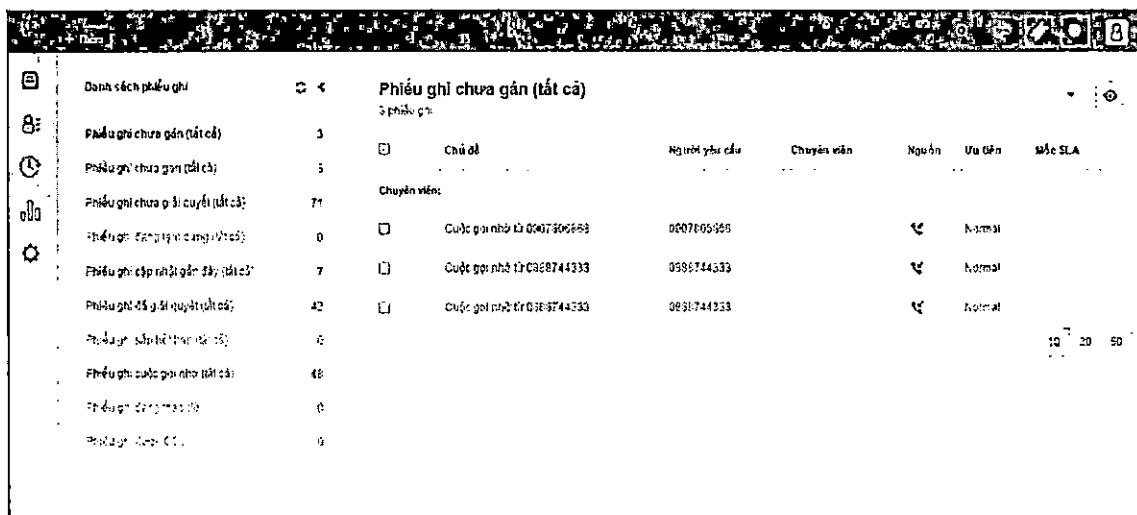
Chức năng quản lý khách hàng



Chức năng Live Chat



Chức năng Facebook



Chức năng ticket

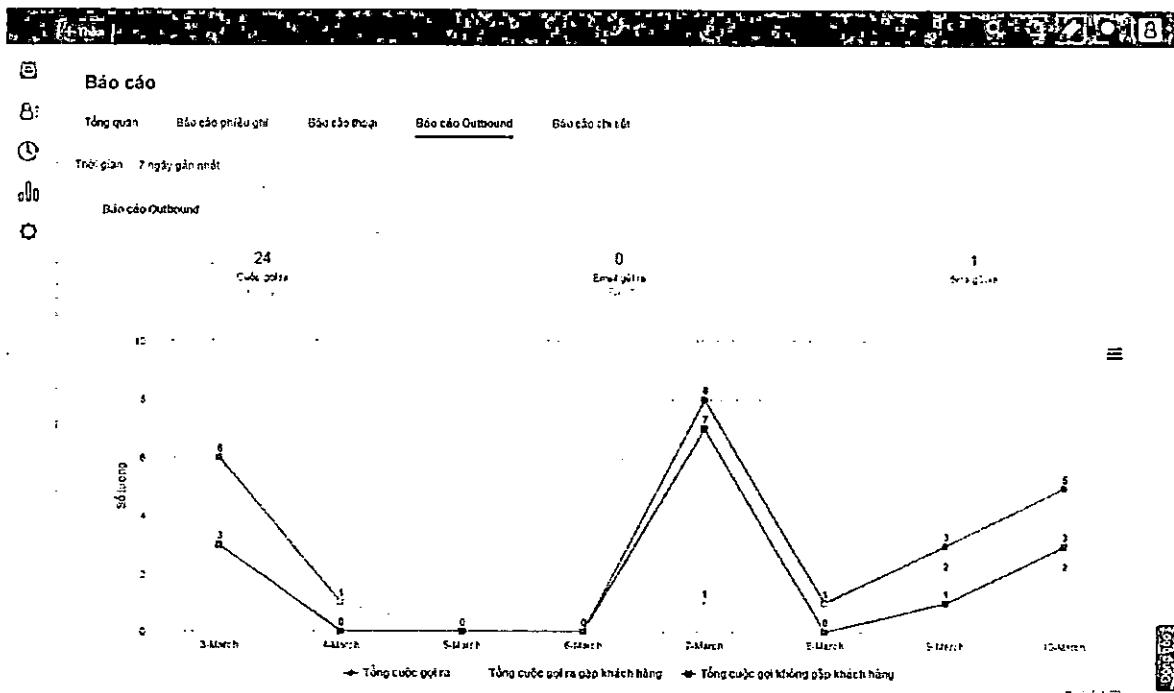
c. Nhóm tính năng hỗ trợ khai thác dịch vụ

- Giao diện Web cho người dùng tự quản lý, cấu hình và khai thác
- Cung cấp tổng đài ảo cho các tổ chức/doanh nghiệp với qui mô khác nhau với nhiều mức ứng dụng tính năng dịch vụ khác nhau
- Hệ thống cho phép thiết lập các gói dịch vụ khác nhau với mức cước khác nhau cho từng doanh nghiệp
- Cho phép quản trị các gói dịch vụ, tính năng hệ thống và phân cấp đến từng user
- Hệ thống hỗ trợ giao diện quản trị cho mọi thành phần gồm: giao diện, quản lý cuộc gọi, quản lý khách hàng
- Hỗ trợ mô hình kinh doanh dịch vụ một cách linh hoạt:
 - + Đa kênh cung cấp theo nhiều mức dịch vụ khác nhau
 - + Quản trị và cung cấp các gói dịch vụ khác nhau theo kênh
 - + Giải pháp end-to-end cloud telephony
- Back end Portal: cho phép MobiFone/đại lý cấp 1 thiết lập và quản lý các tùy chọn cung cấp dịch vụ gồm: ngôn ngữ, gói dịch vụ, quản lý ứng dụng cộng thêm, dải số cung cấp, cách thức lưu cuộc gọi chi tiết
- Front end Portal: User quản trị của doanh nghiệp tự thiết lập cấu hình các thông tin như: đăng ký user, cấu hình ứng dụng và quản lý cuộc gọi, hiển thị thông tin về Call log, báo cáo, cấu hình trạng thái...
- Kiến trúc Cloud cho phép dễ dàng nâng cấp mở rộng hệ thống từ cấu hình cơ sở
- Hệ thống được thiết kế đảm bảo mức bảo mật an toàn:
 - + HTTPS cho Web Access
 - + Bảo mật trên giao diện SIP: Danh sách truy cập; tùy chọn mã hoá và xác thực bằng TLS, SRTP;
- Tính năng phân tích, báo cáo kết quả kinh doanh;
- Tính năng hỗ trợ CSKH.

d. Nhóm chức năng phụ trợ

- Đầu số hotline nhận cuộc gọi là số thuê bao di động duy nhất
- Gọi ra ngoài bằng số hotline đại diện duy nhất
- Không giới hạn cuộc gọi đồng thời trên số hotline
- Hỗ trợ thiết bị đầu cuối SIP Phone sử dụng Internet
- Hỗ trợ thiết bị đầu cuối IP Phone sử dụng Internet
- Hỗ trợ thiết bị đầu cuối số là số di động Mobifone

- Nhận cuộc gọi hiển thị số khách hàng (không hiển thị số tổng đài)
- Gọi nội bộ doanh nghiệp từ SIP Phone, IP Phone, số di động MobiFone
- Gọi ra ngoài doanh nghiệp từ SIP Phone, IP Phone, số di động MobiFone
- Ghi âm cuộc gọi
- Định tuyến cuộc gọi vào theo bộ phận
- Định tuyến cuộc gọi vào xoay vòng nhân viên
- Thiết lập lời chào tương tác thoại
- Chuyển cuộc gọi
- Pick up Group: Thiết lập các nhóm chỉ nhận cuộc gọi
- Nhật ký cuộc gọi
- Báo cáo số lượng cuộc gọi đến (báo cáo tổng hợp doanh nghiệp, báo cáo từng nhân viên)
- Báo cáo số lượng cuộc gọi trả lời, cuộc gọi nhỡ (báo cáo tổng hợp doanh nghiệp, báo cáo từng nhân viên)
- Báo cáo số lượng cuộc gọi ra (báo cáo tổng hợp, báo cáo từng nhân viên)
- Tìm kiếm và nghe lại cuộc gọi ghi âm (theo ngày, theo nhân viên, theo số khách hàng ...)
- Giao diện admin quản trị máy nhánh
- Tải file ghi âm



Chức năng báo cáo cuộc gọi ra

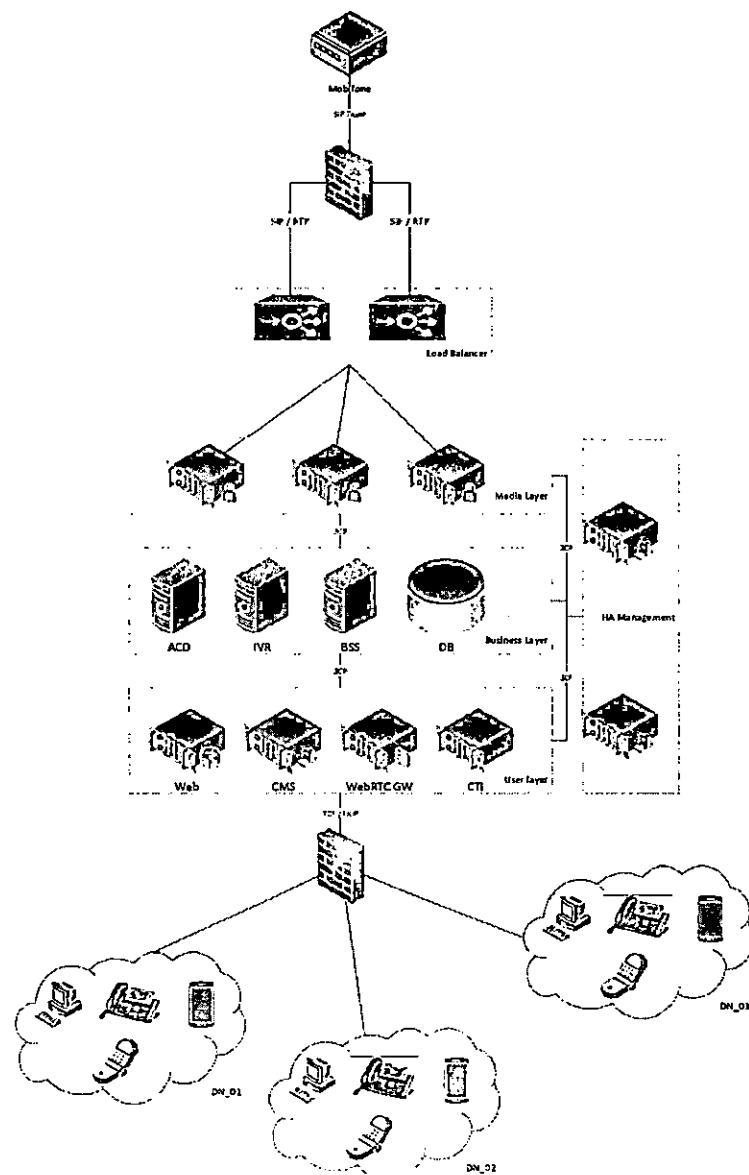
e. 3C SDK

- Tích hợp tổng đài hotline vào CRM / ERP có sẵn của doanh nghiệp
- Tích hợp Ticket API

2. Bảng thuật ngữ viết tắt

- **Hotline:** Là số điện thoại di động MobiFone được hệ thống 3C cấp cho doanh nghiệp sử dụng làm số đại diện nhận cuộc gọi và gọi tới khách hàng.
- **User:** Đầu cuối sử dụng bởi nhân viên của doanh nghiệp, user có thể sử dụng số điện thoại MobiFone, SIP Phone, IP phone, WEB client hoặc có thể là các di động mạng khác
- **Khách hàng (Client):** Khách hàng của các doanh nghiệp sử dụng dịch vụ 3C. Khách hàng có thể là các số điện thoại MobiFone, hay các mạng di động khác hoặc điện thoại cố định.

3. Mô hình logic hệ thống

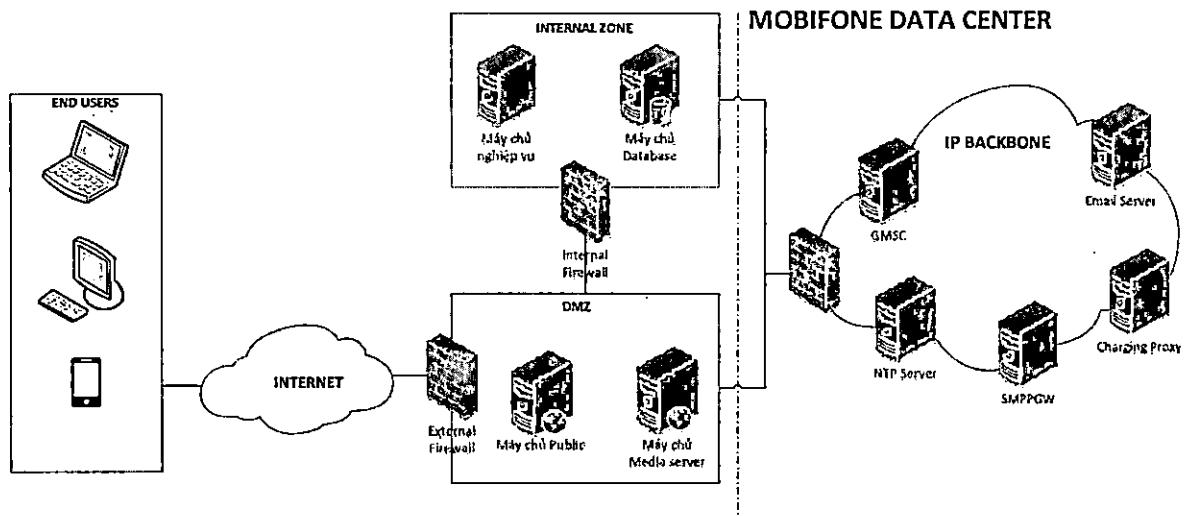


Hệ thống được chia thành các khối với chức năng nghiệp vụ độc lập, dễ dàng cho việc mở rộng hệ thống. Các khối chính gồm:

- Khối Load Balancer: nhận lưu lượng đầu vào từ SIP Trunk của Mobifone và chia về các khối Media Server xử lý.
- Khối Media Layer: trực tiếp xử lý tín hiệu thoại
- Khối Business Layer: xử lý các nghiệp vụ hệ thống, điều khiển hoạt động của khối Media Layer; là cầu nối giữa User Layer và Media Layer:
 - + ACD: khối phân phối cuộc gọi tự động
 - + IVR: khối trả lời tự động theo kịch bản
 - + BSS: khối xử lý nghiệp vụ hệ thống, điều khiển cuộc gọi vào / ra, xử lý dữ liệu trao đổi giữa các layer với nhau.
 - + DB: khối cơ sở dữ liệu gồm MySql Cluster, NoSQL, Cache
- Khối User Layer: xử lý các yêu cầu chức năng từ người dùng cuối (doanh nghiệp thuê dịch vụ):
 - + Web: khối quản lý giao diện người dùng; quản lý phiên và xử lý các yêu cầu từ trình duyệt của nhân viên doanh nghiệp.
 - + CMS: khối quản lý dữ liệu lịch sử, dữ liệu thông tin khách hàng.
 - + WebRTC GW: cổng giao tiếp thoại (WebRTC) với trình duyệt người dùng, là cầu nối thoại giữa trình duyệt người dùng và hệ thống mạng lõi của 3C.
 - + CTI: khối kết nối các thiết bị IP Phone, phần mềm trên di động với hệ thống giao diện Web; CTI giúp đồng bộ thông tin tức trên Web trong quá trình kết nối với khách hàng qua điện thoại.

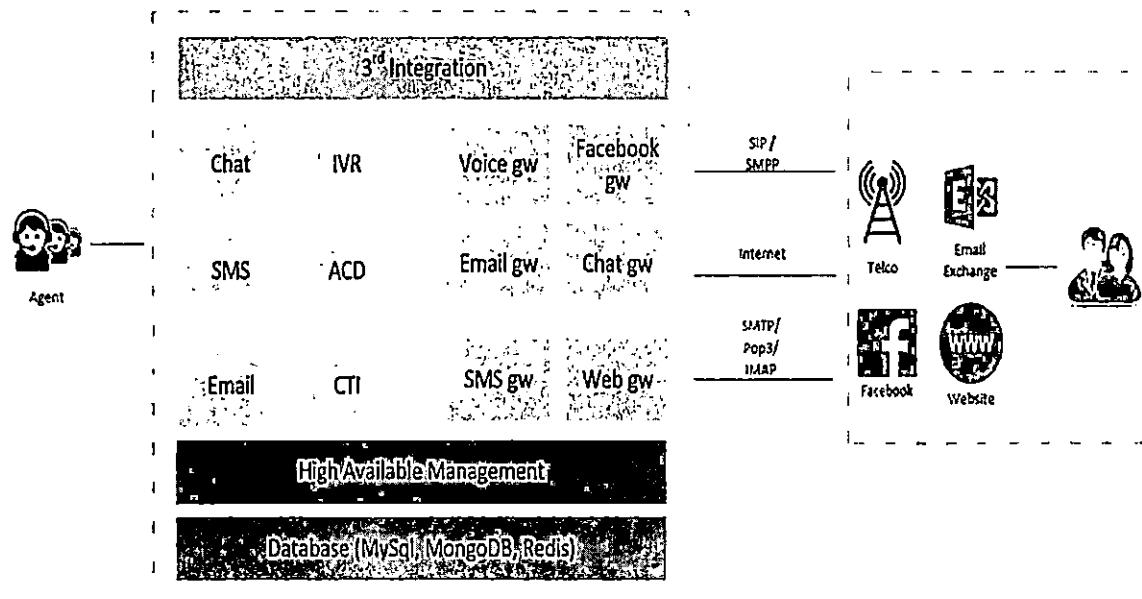
- HA Management: kiểm soát toàn bộ các tầng (layer) của dịch vụ, điều phối hoạt động trao đổi giữa các tầng ứng dụng với nhau.

4. Mô hình kết nối vật lý



Các thành phần của hệ thống Cloud Contact Center - 3C:

- **Máy chủ Media server:** Xử lý tín hiệu thoại.



- **Máy chủ nghiệp vụ:** Xử lý các nghiệp vụ logic của hệ thống.
- **Máy chủ Database:** Lưu trữ và phân tán dữ liệu (MySQL, NoSQL, Cache).
- **Máy chủ Public:** Máy chủ giao tiếp với người dùng internet (WebRTC, VoIP, Web).

Các thành phần cần kết nối tới của mạng MobiFone:

- SMPPGW:
 - + Cho phép Chat server kết nối đến để gửi tin nhắn SMS kích hoạt tài khoản/ thông báo/... đến số điện thoại thật của user.
 - + Luồng nghiệp vụ liên quan được trình bày tại mục I.1. Luồng gửi tin nhắn tới khách hàng của doanh nghiệp trong Phụ lục đính kèm.
 - + Sử dụng giao thức SMPP (SMPP v3.4).
- GMSC:
 - + Kết nối hệ thống GMSC để tạo và chuyển tiếp các cuộc giữa mạng GSM và Internet client.
 - + GMSC trigger IN để ghi nhận thông tin các cuộc gọi phát sinh từ hệ thống, phục vụ công tác đối soát lưu lượng thoại. Luồng nghiệp vụ liên quan được trình bày tại mục I.2. Luồng thoại và ghi cước trong Phụ lục đính kèm.
 - + Sử dụng giao thức SIP.
- Email Server:
 - + Kết nối hệ thống Email server để gửi email kích hoạt tài khoản, thông báo, báo cáo,... tới khách hàng.
 - + Sử dụng giao thức SMTP.
- CDR Server:
 - + Có thể kết nối CDR Server để truyền file tính cước phục vụ công tác đối soát.
 - + Giao thức FTP.
- NTP Server:
 - + Kết nối NTP Server để đồng bộ về mặt thời gian.
 - + Giao thức NTP.
- TCQLKH:
 - + Có thể kết nối đến hệ thống TCQLKH để nhận thông tin doanh nghiệp sử dụng các giải pháp Công nghệ thông tin.
 - + Sử dụng webservice

5. Cấu hình hệ thống

5.1. Cấu hình thiết bị đáp ứng

Thiết bị	Mô tả	Số lượng
Máy chủ media	Processor (16 core, 25M Cache, 2.20 GHz) (hoặc tương đương)	5

	<ul style="list-style-type: none"> - RAM: ≥ 32 GB - HDD: ≥ 600GB SAS 15Krpm - OS Support : Cent OS 6.8 	
Máy chủ nghiệp vụ	Processor (10 core, 25M Cache, 2.20 GHz) (hoặc tương đương) <ul style="list-style-type: none"> - RAM: ≥ 32 GB - HDD: ≥ 600GB SAS 15Krpm - OS Support : Cent OS 6.8 	3
Máy chủ Database 01	Processor (10 core, 25M Cache, 2.20 GHz) (hoặc tương đương) <ul style="list-style-type: none"> - RAM: ≥ 32 GB - HDD01: ≥ 1TB SSD - OS Support : Cent OS 6.8 	1
Máy chủ Database 02, 03	Processor (10 core, 25M Cache, 2.20 GHz) (hoặc tương đương) <ul style="list-style-type: none"> - RAM: ≥ 48 GB - HDD: ≥ 4TB SSD - OS Support : Cent OS 6.8 	3
Máy chủ Public	Processor (10 core, 25M Cache, 2.20 GHz) (hoặc tương đương) <ul style="list-style-type: none"> - RAM: ≥ 32 GB - HDD: ≥ 600GB SAS 15Krpm - OS Support : Cent OS 6.8 	3

5.2. Địa chỉ IP hệ thống

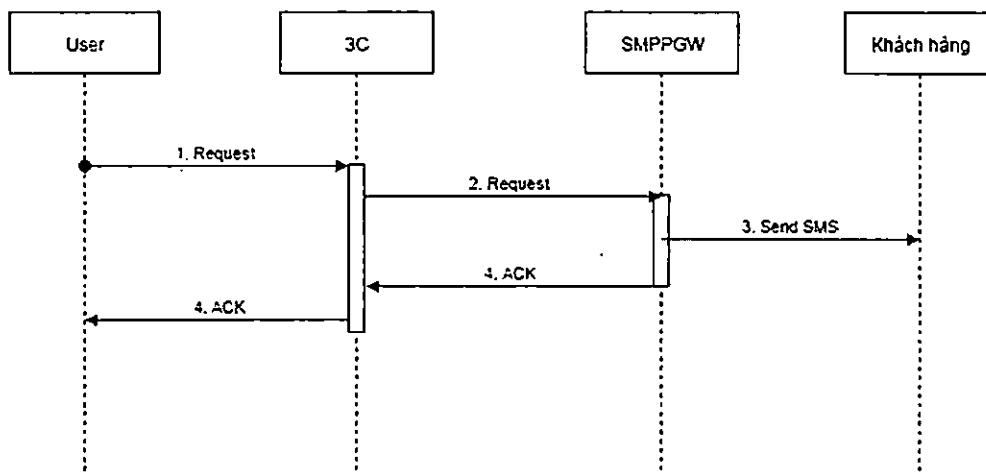
TT	Hệ thống Cloud Cloud Contact Center – 3C		Hệ thống nội bộ của MobiFone				
	Thiết bị	IP nguồn	Thiết bị	IP đích	Port	Giao thức	Ghi chú
1	Máy chủ Media Server	10.3.60.239 10.3.60.166 10.3.60.167 10.3.60.168 10.3.60.169	GMSC	10.151.212.82 10.151.212.90	5060	SIP / UDP	Kết nối điều khiển tín hiệu thoại
				10.151.213.34	0 đến 65535	RTP / UDP	Kết nối trao đổi tín hiệu thoại
				10.151.213.38			
				10.151.213.42			
				10.151.213.46			
				10.151.213.122			
				10.151.213.126			
				10.151.213.138			
				10.151.213.142			
		NTP Server		10.151.6.33	123	NTP	Đồng bộ thời gian

2	Máy chủ Public	10.3.60.240 10.3.60.170 10.3.60.171	NTP Server	10.151.6.33	123	NTP	Đồng bộ thời gian
3	Máy chủ nghiệp vụ	10.3.11.104 10.3.11.11 10.3.11.12	Email Server	10.151.6.111	25	SMTP	Gửi mail kích hoạt tài khoản, email thông báo, báo cáo,...
			SMPP GW	10.151.183.154	6200	SMPP	Gửi SMS từ số hotline tổng đài tới khách hàng của doanh nghiệp
			Charging Proxy	10.50.9.60	3868	Diameter	Kết nối Charging Proxy thực hiện trừ cước cho thuê bao hotline tổng đài
			CDR Server	10.50.9.248	21 22	FTP	Kết nối CDR Server để truyền file tính cước phục vụ công tác đối soát
			TC& QLKH	10.50.8.205 10.50.8.207 10.50.9.114 10.50.9.115 10.50.9.116	9090	Web service	Nhận thông tin doanh nghiệp sử dụng các giải pháp Công nghệ thông tin.

				10.50.9.117 10.50.11.131 10.50.11.132 10.50.11.133 10.50.11.134 10.50.8.40			
			NTP Server	10.151.6.33	123	NTP	Đồng bộ thời gian
4	Máy chủ Database	10.3.11.119 10.3.11.13 10.3.11.14 10.3.11.15	NTP Server	10.151.6.33	123	NTP	Đồng bộ thời gian

6. Luồng nghiệp vụ của hệ thống:

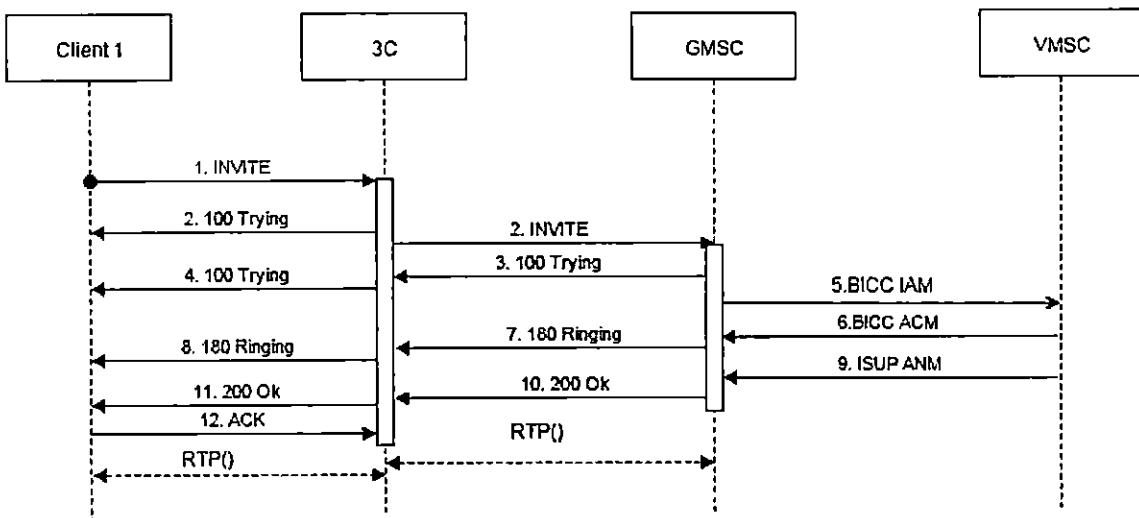
6.1. Luồng gửi tin nhắn tới khách hàng của doanh nghiệp



1. Người dùng hệ thống (User) truy cập và tạo yêu cầu gửi tin nhắn chăm sóc khách hàng từ doanh nghiệp.
2. Hệ thống 3C tạo yêu cầu gửi tin nhắn tới hệ thống SMPPGW
3. SMPPGW gửi tin nhắn tới thuê bao khách hàng của doanh nghiệp
4. SMPPGW gửi trả xác nhận gửi SMS tới 3C để 3C hiển thị thông báo gửi thành công tới người dùng.

6.2. Luồng thoại

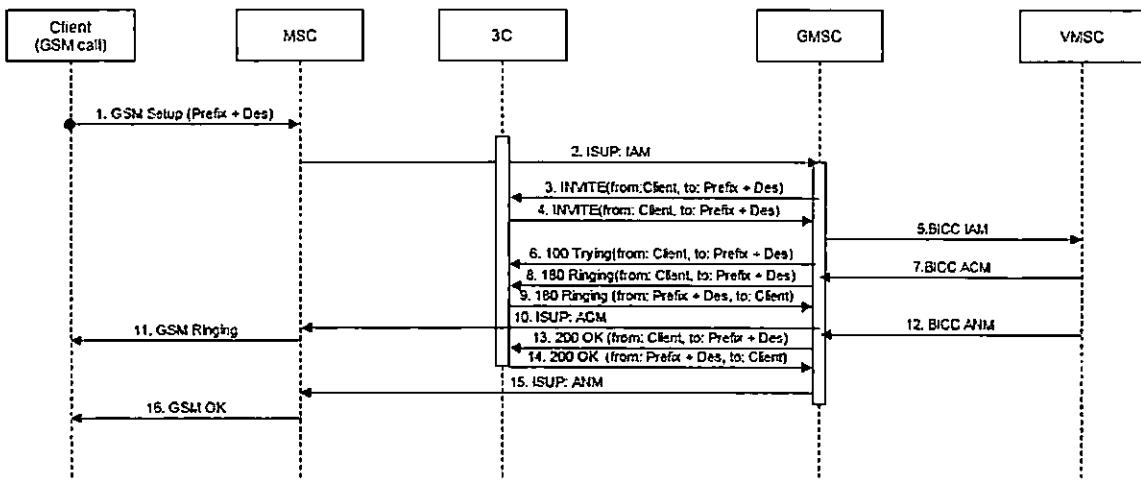
6.2.1. Luồng gọi ra từ App và Web



1. Client của ứng dụng thực hiện cuộc gọi tới thuê bao đích.
2. 3C gửi bản tin SIP INVITE thiết lập cuộc gọi tới GMSC (số gọi là số đại diện doanh nghiệp)
3. GMSC gửi bản tin thông báo đang thiết lập cuộc gọi 100 Trying tới 3C
4. 3C gửi 100 Trying tới Client
5. GMSC gửi bản tin BICC IAM thiết lập gọi tới VMSC
6. VMSC trả về bản tin BICC ACM báo đã chạm tới thuê bao đích
7. GMSC gửi thông báo 180 Ringing tới 3C
8. 3C gửi về bản tin thông báo đang đỗ chuông cho Client
9. VMSC gửi thông báo tới GMSC thuê bao đã nhắc máy (ANM)
10. GMSC gửi thông báo tới 3C thuê bao đã nhắc máy (200 OK).
11. 3C gửi thông báo tới Client thuê bao đã nhắc máy
12. Client gửi ACK tới 3C thông báo đã nhận được bản tin

Sau thời điểm này, các gói tin RTP sẽ được Client và thuê bao đích gửi qua lại nhau thông qua 3C, theo giao thức UDP. Cuộc gọi được ghi âm và lưu trữ CDR cho doanh nghiệp quản lý.

6.2.2. *Luồng gọi GSM nội bộ từ thuê bao MobiFone tới thuê bao nội mạng*



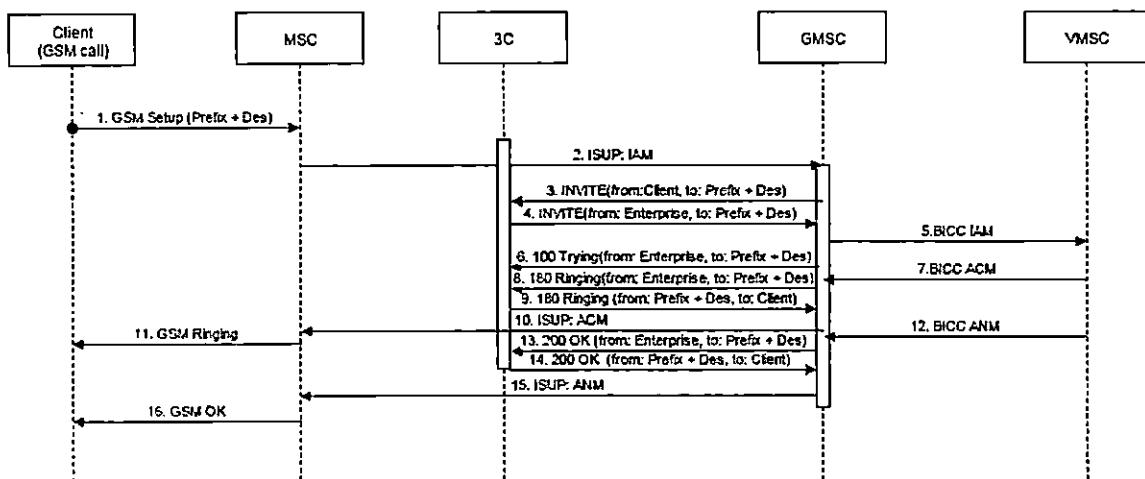
1. Client (thuê bao MobiFone) gọi tới thuê bao đích là thuê bao nội bộ doanh nghiệp (mạng MobiFone) thông qua mạng GSM, sử dụng số Prefix của giải pháp 3C.
2. MSC tạo cuộc gọi tới GMSC (bản tin ISUP IAM)
3. GMSC gửi lại bản tin INVITE(From: Client, To: Prefix + Des), trong đó Client là số điện thoại người gọi, Des là số điện thoại nhận cuộc gọi, tới hệ thống 3C.
4. 3C tiến hành đổi chiều số thuê bao của Client trong CSDL để tìm được số đại diện của doanh nghiệp. Sau đó, 3C gửi đến GMSC bản tin INVITE(From: Client, To: Prefix + Des) để kích hoạt cuộc gọi.
5. GMSC gửi bản tin BICC IAM kích hoạt cuộc gọi tới VMSC.
6. GMSC gửi bản tin thông báo đang thiết lập cuộc gọi tới 3C (100 Trying).
7. VMSC trả về bản tin BICC ACM thông báo đã chạm tới thuê bao đích.
8. GMSC gửi bản tin thông báo thuê bao đích đang đỗ chuông tới 3C (180 Ringing).
9. 3C gửi bản tin thông báo đang đỗ chuông tới thuê bao gọi thông qua GMSC (180 Ringing(from: Prefix + Des, to: Client)).
10. GMSC chuyển tiếp bản tin tới MSC thông báo đã chạm tới thuê bao đích (ISUP ACM)
11. MSC báo đang đỗ chuông tới Client.
12. VMSC thông báo thuê bao đích đã nhắc máy tới GMSC (BICC ANM)
13. GMSC gửi bản tin thông báo thuê bao đích đã nhắc máy tới 3C (200 OK).
14. 3C gửi bản tin thông báo thuê bao đích đã nhắc máy tới thuê bao gọi thông qua GMSC (200 OK(from: Prefix + Des, to: Client)).

15. GMSC chuyên tiếp bản tin tới MSC thông báo thuê bao đích đã nhắc máy (ISUP ANM)

16. MSC thông báo cuộc gọi đã được thiết lập tới Client.

Sau thời điểm này, các gói tin RTP sẽ được Client và thuê bao đích gửi qua lại nhau thông qua 3C, theo giao thức UDP. Cuộc gọi được ghi âm và lưu trữ CDR cho doanh nghiệp quản lý.

6.2.3. Luồng gọi GSM nội bộ từ thuê bao MobiFone tới thuê bao ngoại mạng

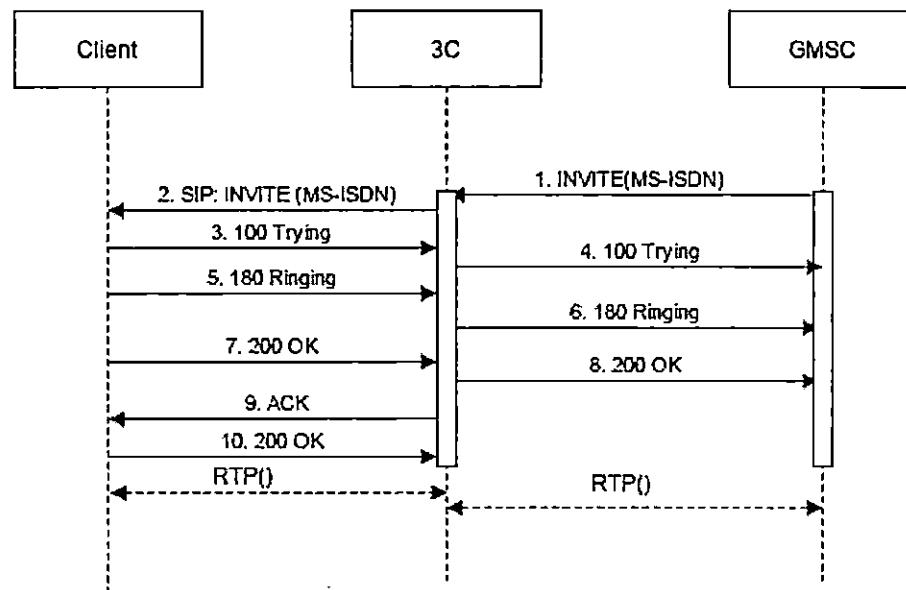


- Client (thuê bao MobiFone) gọi tới thuê bao nội bộ doanh nghiệp (ngoại mạng MobiFone) thông qua mạng GSM, sử dụng số Prefix của giải pháp 3C.
- MSC tạo cuộc gọi tới GMSC (bản tin ISUP IAM)
- GMSC gửi lại bản tin INVITE(From: Client, To: Prefix + Des), trong đó Client là số điện thoại người gọi, Des là số điện thoại nhận cuộc gọi, tới hệ thống 3C.
- 3C tiến hành đổi chiều số thuê bao của Des trong CSDL để nhận diện cuộc gọi nội bộ. Sau đó, 3C gửi đến GMSC bản tin INVITE(From: Enterprise, To: Prefix + Des) để kích hoạt cuộc gọi.
- GMSC gửi bản tin BICC IAM kích hoạt cuộc gọi tới VMSC.
- GMSC gửi bản tin thông báo đang thiết lập cuộc gọi tới 3C (100 Trying).
- VMSC trả về bản tin BICC ACM thông báo đã chạm tới thuê bao đích.
- GMSC gửi bản tin thông báo thuê bao đích đang đỗ chuông tới 3C (180 Ringing).
- 3C gửi bản tin thông báo đang đỗ chuông tới thuê bao gọi thông qua GMSC (180 Ringing(from: Prefix + Des, to: Client)).

10. GMSC chuyển tiếp bản tin tới MSC thông báo đã chạm tới thuê bao đích (ISUP ACM)
11. MSC báo đang đỗ chuông tới Client.
12. VMSC thông báo thuê bao đích đã nhắc máy tới GMSC (BICC ANM)
13. GMSC gửi bản tin thông báo thuê bao đích đã nhắc máy tới 3C (200 OK).
14. 3C gửi bản tin thông báo thuê bao đích đã nhắc máy tới thuê bao gọi thông qua GMSC (200 OK(from: Prefix + Des, to: Client)).
15. GMSC chuyển tiếp bản tin tới MSC thông báo thuê bao đích đã nhắc máy (ISUP ANM)
16. MSC thông báo cuộc gọi đã được thiết lập tới Client.

Sau thời điểm này, các gói tin RTP sẽ được Client và thuê bao đích gửi qua lại nhau thông qua 3C, theo giao thức UDP.

6.2.4. *Luồng gọi tới*



1. Khi có thuê bao gọi tới Client của 3C, GMSC sẽ gửi bản tin SIP INVITE chứa số gọi tới 3C.
2. 3C gửi SIP INVITE tới Client, hiển thị số gọi tới
3. Client báo thiết lập cuộc gọi tới 3C (100 Trying)
4. 3C báo đang thiết lập cuộc gọi tới GMSC (100 Trying)
5. Client báo đang đỗ chuông tới 3C (180 Ringing)
6. 3C gửi bản tin 180 Ringing báo Client đang đỗ chuông tới GMSC

7. Client nhắc máy, gửi 200 OK tới 3C
8. 3C gửi bản tin 200 OK báo Client đã nhắc máy tới GMSC
9. 3C báo đã nhận được bản tin cho Client (ACK)
10. Client báo 200 OK đã nhận được xác thực của 3C

Sau thời điểm này, các gói tin RTP sẽ được Client và thuê bao đích gửi qua lại nhau thông qua 3C, theo giao thức UDP. Cuộc gọi được ghi âm và lưu trữ CDR cho doanh nghiệp quản lý.

7. Các tiêu chuẩn kỹ thuật của hệ thống

7.1. Đảm bảo tính sẵn sàng cao (High Availability)

- Đường truyền kết nối đảm bảo dự phòng 1+1,
- Mô tả cơ chế dự phòng:
 - + Hệ thống vận hành theo cơ chế Active-Standby. Khi một server Active dừng hoạt động dịch vụ chuyển sang server Backup bằng cách chuyển IP manual
 - + Đồng bộ dữ liệu: Dữ liệu được đồng bộ tự động giữa server Active và Standby
 - + Khi một server Active hoạt động trở lại sẽ thực hiện việc chuyển lại IP và sử dụng dịch vụ trên server Active.
- Hệ thống được bảo vệ bởi hệ thống Firewall và các chương trình diệt virus.
- Hệ thống có cơ chế Backup và Recovery.
- Hệ thống có khả năng hoạt động liên tục 24x7.
- Dung lượng ổ cứng của hệ thống đáp ứng khả năng lưu trữ tương ứng với lưu lượng của hệ thống và số user hệ thống cam kết phục vụ.

7.2. Bảo mật

- Tuân thủ theo đúng quy định các kết nối tới các hệ thống Core của MobiFone
- Hệ thống 3C được đặt trong lớp mạng riêng, được bảo vệ bởi hệ thống Firewall, IPS và phải được cài đặt các chương trình diệt virus do MobiFone qui định.
- Hệ thống có cơ chế Backup và Recovery: hàng tháng hệ admin sẽ tự export dữ liệu oracle DB ra file dmp và được lưu trữ trên DB server, khi DB xảy ra sự cố thì sẽ tiến hành recovery lại dữ liệu từ file dmp backup đó. Đối với các cấu hình switch và firewall cũng được tự động export để backup cấu hình. Với các module phần mềm, admin sẽ thực hiện backup định kỳ theo lịch.

- Không cài các phần mềm không hợp pháp, các phần mềm backdoor trên hệ thống nhằm tránh các nguy cơ mất an toàn bảo mật (OpenVPN, TeamViewer, Hotspot Shield, LogMeIn, UltraVPN, Free VPN, ...).
- Chỉ mở các port TCP/UDP liên quan cần thiết để chạy dịch vụ, các port không cần thiết được chặn lại.
- Phần mềm hệ thống phải đảm bảo tránh các lỗi như SQL injection, tràn bộ đệm, cross site scripting, Và phải được dò quét thường xuyên nhằm phát hiện và phòng ngừa các nguy cơ mất an toàn, bảo mật toàn hệ thống.
- Hệ thống phải có cơ chế ghi log các tác động lên hệ thống bao gồm:
 - + File log lưu trữ ghi lại tác động của người vận hành khai thác, quản trị hệ thống như là: read, write, modify, delete.
 - + File log phải được gửi cho MobiFone theo định kỳ.
- Chống gian lận cước tế chiêu về: Trung tâm Công nghệ thông tin sẽ kiểm soát việc kết nối từ các ứng dụng Internet vào hệ thống 3C bằng cách sử dụng hệ thống Firewall. Vì vậy sẽ kiểm soát tối đa việc các doanh nghiệp lợi dụng dịch vụ 3C để gian lận cước quốc tế chiêu về.

7.3. Các thay đổi cập nhật hệ thống

- Khi có bất kỳ cập nhật nào lên hệ thống mà không sử dụng công cụ cập nhật có sẵn, làm ảnh hưởng đến hệ thống cần phải được xác nhận bởi Trung tâm Công nghệ thông tin trước khi được thực hiện.
- Các thay đổi, cập nhật ảnh hưởng tới an toàn hệ thống, khách hàng, chất lượng dịch vụ phải được xác nhận bởi Trung tâm Công nghệ thông tin mới được thực hiện

7.4. Khả năng mở rộng của hệ thống

- Hệ thống có khả năng mở rộng tuyến tính (scale out) về phần cứng, phần mềm để đáp ứng yêu cầu khi số lượng thuê bao, nội dung và số lần truy nhập đồng thời tăng.
- Việc mở rộng, do được triển khai trên nền tảng điện toán đám mây nên khi thực hiện nâng cấp hệ thống không làm gián đoạn dịch vụ cung cấp cho khách hàng.

7.5. Công tác vận hành khai thác hệ thống

- Toàn bộ hệ thống 3C sẽ được triển khai trên hệ thống điện toán đám mây Private Cloud của MobiFone, tuân thủ nghiêm ngặt các quy trình về vận hành khai thác, bảo mật và an toàn thông tin của hệ thống.
- Hệ thống 3C do Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone trực tiếp vận hành khai thác.

8. Các khai báo khác cần thiết của các đơn vị liên quan

- Cập nhật cấu hình account SMPP

STT	Dịch vụ	Đơn vị phụ trách	Thông tin
1	3C	TT NOC	- Cập nhật cấu hình cho tài khoản “3C_Công nghệ thông tin” cho phép gửi tin từ sender bất kỳ.

- Cập nhật cấu hình kết nối SIP trunk giữa 3C và GMSC

STT	Dịch vụ	Đơn vị phụ trách	Thông tin
1	3C	TT NOC	- Cập nhật cấu hình cho phép SIP trunk từ 3C tới GMSC tạo cuộc gọi với số thuê bao gọi bất kỳ.

- Khai báo sub_type cho giải pháp

STT	Dịch vụ	Đơn vị phụ trách	Thông tin
1	3C	TT TC&TK	<ul style="list-style-type: none"> - Khai báo sub_type 3CL, miễn cước thoại, SMS, cấm roaming và đấu cò call forward trên HLR tới số +84 900001001 - Khai báo sub_type 3CB, miễn cước thoại, SMS, cấm roaming và đấu cò call forward trên HLR tới số +84 900001002

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 4941/MOBIFONE-KHDN&KDQT
V/v cung cấp gói cước cho dịch vụ tổng
đài 3C

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 24 tháng 9 năm 2018

Kính gửi: Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.

Căn cứ Quyết định số 920/QĐ-MOBIFONE-CNTT ngày 24/5/2017 của Tổng giám đốc về việc cung cấp dịch vụ Cloud Contact Center (3C);

Căn cứ văn bản số 68/MOBIFONE-KD ngày 05/01/2018 của Tổng giám đốc về việc triển khai điều chỉnh chính sách giá dịch vụ 3C;

Căn cứ vào Quyết định số 1465/QĐ-MOBIFONE ngày 30/07/2018 của Tổng giám đốc về việc triển khai gói cước sản lượng dịch vụ thoại cho khách hàng doanh nghiệp và thông báo giá cước số 3939/TB-MOBIFONE ngày 30/7/2018;

Căn cứ văn bản số 341/TT.CNTT-KHDK ngày 19/9/2018 của Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone về việc báo cáo bổ sung gói cước cho dịch vụ tổng đài 3C.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị triển khai kinh doanh các gói cước sản lượng cho dịch vụ 3C theo nội dung sau:

1. Các gói cước cung cấp:

Tên gói	Số phút nội mạng (phút)	Giá gói (đồng, đã bao gồm VAT)	Thời hạn sử dụng	Tên gói	Số phút ngoại mạng (phút)	Giá gói (đồng, đã bao gồm VAT)	Thời gian sử dụng
Gói 1	10.000	4.600.000	31 ngày	Gói 8	10.000	8.000.000	31 ngày
Gói 2	20.000	8.800.000	31 ngày	Gói 9	20.000	15.600.000	31 ngày
Gói 3	50.000	21.100.000	31 ngày	Gói 10	50.000	38.500.000	31 ngày
Gói 4	100.000	40.000.000	31 ngày	Gói 11	100.000	76.500.000	31 ngày
Gói 5	200.000	76.000.000	31 ngày	Gói 12	200.000	152.000.000	31 ngày
Gói 6	500.000	180.000.000	31 ngày	Gói 13	500.000	375.000.000	31 ngày
Gói 7	1.000.000	330.000.000	31 ngày	Gói 14	1.000.000	730.000.000	31 ngày

- Các gói cước được tự động gia hạn.
- Ưu đãi gói cước chỉ sử dụng trong thời hạn sử dụng của gói, không bảo lưu, không cộng dồn.
- Giá cước thoại nội mạng khi khách hàng mua gói thoại ngoại mạng và giá cước thoại ngoại mạng khi khách hàng mua gói thoại nội mạng được tính theo giá cước bậc thang hiện hành của dịch vụ 3C.



- Trong trường hợp gói cước hết dung lượng dịch vụ cho sẵn nhưng vẫn còn thời hạn sử dụng, khách hàng có thể lựa chọn 1 trong 2 cách sau (lưu ý thỏa thuận trước trong hợp đồng/phụ lục hợp đồng):

✓ Tự động gia hạn gói cước từ thời điểm gói cước hết dung lượng dịch vụ cho sẵn.

✓ Tính cước dịch vụ ngoài gói theo giá cước bậc thang hiện hành của dịch vụ 3C.

- Thanh toán gói cước theo quy định hiện hành của dịch vụ 3C.

2. Phí thuê bao:

Phí thuê bao tháng cho dịch vụ 3CB (gói Basic) và 3CL (Gói Call Center/Cont ct Center)	Hotline đại diện doanh nghiệp	299.000/ thuê bao/ tháng
	Từ thuê bao thứ 2 - 4	49.000/ thuê bao/ tháng
	Từ thuê bao thứ 5 - 19	39.000/ thuê bao/ tháng
	Từ thuê bao thứ 20 - 49	29.000/ thuê bao/ tháng
	Từ thuê bao thứ 50	19.000/ thuê bao/ tháng

3. Thời gian triển khai: Áp dụng từ ngày 1/8/2018.

Người nhận:

- Như trên;
- A.Nam - PTGD;
- TT.CNTT (để p/h t/h);
- Lưu VT, KHDN&KDQT (tin.nguyenphan).



**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 2734 / MOBIFONE-CNTT

V/v Triển khai cấp dài số và quyền đầu
nối số cho dịch vụ 3C

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 29 tháng 5 năm 2018

Kính gửi:

- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Khách hàng doanh nghiệp và Kinh doanh quốc tế;
- Ban Khách hàng cá nhân;
- Ban Chăm sóc khách hàng;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone;
- Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực 1 đến 9.

Căn cứ văn bản số 2256/MOBIFONE-CNTT ngày 8/5/2018 của Tổng giám đốc về việc “cấp dài số và quyền đầu nối số cho dịch vụ 3C”;

Căn cứ vào văn bản 1828/MOBIFONE-KD ngày 13/4/2018 của Tổng giám đốc về việc “phân bổ đầu số 0896”, mục cấp 100.000 số cho kho số giải pháp khách hàng doanh nghiệp;

Xét văn bản số 615/TT.TCTK-KT ngày 15/5/2018 Giám đốc TT.TC&TK về việc “Báo cáo triển khai đầu nối và đối soát dịch vụ 3C”,

Nhằm tăng cường hỗ trợ sản xuất kinh doanh và tập trung đẩy mạnh kinh doanh Công nghệ thông tin mang lại nguồn doanh thu mới cho Tổng công ty, đặc biệt là dịch vụ Cloud Contact Center (3C) hiện đã được triển khai trên toàn Tổng công ty, Tổng giám đốc yêu cầu các đơn vị tiếp tục thực hiện việc cấp dài số và cấp quyền đầu nối cho dịch vụ 3C, cụ thể như sau:

- Ban Công nghệ thông tin chủ trì thực hiện điều hành việc cấp dài số và cấp quyền đầu nối dịch vụ 3C.
- Ban Khách hàng doanh nghiệp và kinh doanh quốc tế, Ban Khách hàng cá nhân chủ trì hướng dẫn Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone, Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực tiếp nhận và quản lý các dài số đã được cấp (phân chia dài số 3C tại phụ lục kèm theo).
- Ban Chăm sóc khách hàng chủ trì việc hướng dẫn phân quyền đầu nối cho Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone và quản lý tập khách hàng thuộc dài số dành cho dịch vụ 3C, đồng thời chủ trì hướng dẫn đào tạo nghiệp vụ đầu nối và chăm sóc khách hàng thuộc dài số 3C cho Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone. Ban Chăm



X^u

Huy

sóc khách hàng và Ban Công nghệ thông tin phối hợp điều chỉnh quy trình thực hiện dịch vụ/ gói cước 3C để phù hợp với tình hình thực tế.

- Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực 1 chủ trì tạo tại khoản đầu nối cho Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone như một đại lý của Công ty Dịch vụ MobiFone khu vực 1.

- Trung tâm Tính cước và Thanh khoản phối hợp Ban Chăm sóc khách hàng đào tạo thực hiện đào tạo thao tác đầu nối cho Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone. Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone chủ trì đối soát số liệu dịch vụ 3C theo đúng quy trình đối soát, thời gian bắt đầu thực hiện từ tháng 1/6/2018.

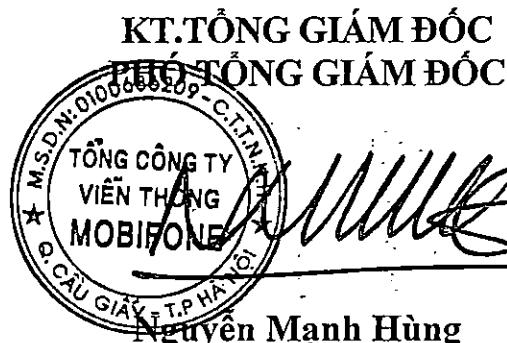
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone chủ động thực hiện đào tạo nội bộ, phân công nhiệm vụ các phòng tại Trung tâm để thực hiện quản lý dải số, đầu nối dịch vụ 3C theo đúng quy định của Tổng công ty. Đồng thời, phối hợp với Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone thực hiện đối soát số liệu dịch vụ 3C.

- Các công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực thực hiện tiếp nhận, quản lý dải số, đầu nối dịch vụ 3C đúng theo quy định của Tổng công ty, đồng thời đẩy mạnh việc triển khai bán sản phẩm dịch vụ 3C và các sản phẩm dịch vụ Công nghệ thông tin khác.

Yêu cầu các đơn vị thực hiện đúng các nội dung trên và báo cáo về Tổng công ty trước ngày 31/5/2018./. Hùng X

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Hùng – PTGD;
- A. Nam – PTGD (để b/c);
- Lưu: VT, CNTT (03).





Phụ lục

Cung cấp dải số dịch vụ 3C cho các đơn vị
Kiem theo văn bản số 2734 ngày 29 tháng 5 năm 2018

1. Dải số phân bổ sung cho dịch vụ
- Dải số bổ sung cho dịch vụ 3C theo chủ trương tại công văn 2256/MOBIFONE-CNTT ngày 8/5/2018 về việc “cấp dải số và quyền đấu nối cho dịch vụ 3C”: 0896.15.0000 đến 0896.16.9999 (20.000 số).

2. Nguyên tắc phân bổ sung

- Phân bổ sung kho số mới cho các đơn vị dựa trên các tiêu chí:
 - o Kế hoạch doanh thu năm 2018.
 - o Số lượng khách hàng tại các đơn vị.
- Số lượng: 20 nghìn số từ 0896.15.0000 đến 0896.16.9999 được phân bổ sung bao gồm:
 - o 10.000 số cho 9 Công ty Khu vực.
 - o 10.000 số cho Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone.

3. Công thức tính phân bổ sung kho số

- Bước 1: Xác định số lượng thuê bao được phân bổ sung

SIRF	Tên giải pháp	MobiFone	DOANH THU 2018	TT. CNTT	CTY KV	CTY 1	CTY 2	CTY 3	CTY 4	CTY 5	CTY 6	CTY 7	CTY 8	CTY 9
1	3C (Cloud Contact Center)	Giải pháp Call Center và Contact Center trên Cloud của MobiFone	48.975	30.000	18.975	4.200	7.350	1.680	420	1.680	840	840	285	1.680
2	Tỷ lệ % theo doanh thu		100,00%	61,26%	38,74%	8,58%	15,01%	3,43%	0,86%	3,43%	1,72%	1,72%	0,58%	3,43%
3	Thực hiện từ tháng 01/2018 đến tháng 4/2018		5.253	3.572	1.681	513	1.027	10	5	28	8	12	56	23
4	Tỷ lệ thực hiện theo kế hoạch 2018		10,73%	11,91%	8,86%	12,20%	13,97%	0,60%	1,19%	1,67%	0,95%	1,43%	19,65%	1,36%



Huy

STT	Tên giải pháp	Mô tả	DOANH THU 2018	TT. CNTT	CTY KV	CTY 1	CTY 2	CTY 3	CTY 4	CTY 5	CTY 6	CTY 7	CTY 8	CTY 9
5	Số thuê bao bổ sung cho các đơn vị	Dài số 0896150000 --> 0896169999	20.000	12.251	7.749	1.715	3.002	686	172	686	343	343	116	686
6	Tỷ lệ làm tròn		100,00%	50,00%	50,00%	10,00%	15,00%	5,00%	2,50%	5,00%	2,50%	2,50%	2,50%	5,00%
7	Làm tròn số thuê bao		20.000	10.000	10.000	2.000	3.000	1.000	500	1.000	500	500	500	1.000

- Bước 2: Phân bổ bổ sung chi tiết các đầu số cho các đơn vị

STT	Đơn vị	Số lượng	Tù số	Đến số
1	TT. CNTT	10.000	0896150000	0896159999
2	CTKV1	2.000	0896160000	0896161999
3	CTKV2	3.000	0896162000	0896164999
4	CTKV3	1.000	0896165000	0896165999
5	CTKV4	500	0896166000	0896166499
6	CTKV5	1.000	0896166500	0896167499
7	CTKV6	500	0896167500	0896167999
8	CTKV7	500	0896168000	0896168499
9	CTKV8	500	0896168500	0896168999
10	CTKV9	1.000	0896169000	0896169999
Tổng		20.000	0896150000	0896169999

4. Quy định sử dụng kho số

- Các số đặc biệt thuộc Tổng công ty quản lý được quy định chi tiết trong Thông báo số 81/TB-MOBIFONE-HĐTV ngày 23/10/2015 về việc quản lý kho số ngoại giao cấp Tổng công ty.
- Các quy định khác về quản lý và sử dụng kho số thực hiện theo đúng các quy định hiện hành của Tổng công ty.

Huy

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	24/11/2023 12:05:53	-
2	Hoàng Sinh Trường	Trưởng ban - Ban Dịch vụ viễn thông	24/11/2023 10:44:26	Kính trình

Hà Thị Tuyết tuyet.ha@mobi.vn tuyet.ha@mobi.vn 24/11/2023 14:05:21

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 4848/MOBIFONE-DVVT
V/v điều chỉnh chính sách phát triển thuê
bao trả sau khách hàng doanh nghiệp

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 24 tháng 11 năm 2023

Kính gửi:

- Ban Dịch vụ viễn thông;
- Ban Công nghệ;
- Ban Tài chính - Kế toán;
- Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone;
- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.

Căn cứ công văn số 5014/MOBIFONE -KHCN ngày 05/10/2020 của Tổng công ty
về việc định hướng điều chỉnh chính sách phát triển thuê bao;

Căn cứ công văn số 6329/MOBIFONE-KHDN ngày 25/11/2021 của Tổng công ty
về việc định hướng điều chỉnh chính sách phát triển thuê bao trả sau Khách hàng doanh
nghiệp;

Nhằm đồng nhất chính sách phát triển thuê bao trả sau trên toàn Tổng công ty đồng
thời tạo động lực cho kênh phân phối bán hàng mang lại doanh thu cho MobiFone, Tổng
công ty yêu cầu các đơn vị triển khai thực hiện các nội dung sau:

I. Nội dung triển khai:

1. Quy định điều chỉnh:

- Điều chỉnh chính sách phân phối gói lần đầu áp dụng đối với thuê bao trả sau
khách hàng doanh nghiệp đăng ký gói cước. *Chi tiết mức chi phí phân phối
gói cước lần đầu tại phụ lục đính kèm.*

2. Đối tượng thụ hưởng áp dụng khi điều chỉnh:

- Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh khôi Khách hàng doanh nghiệp
bao gồm: Nhân viên bán hàng KHDN KAM/AM; Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh
(nhân viên bán hàng, Giao dịch viên tại cửa hàng); Đại lý (Đại lý ủy quyền,
đại lý chuyên MobiFone).

3. Quy định khác:

- Các quy định khác thực hiện theo công văn số 6329/MOBIFONE-KHDN
ngày 25/11/2021 và các quy định hiện hành của Tổng công ty.

4. Nguồn chi phí:

- Chi phí đã giao về Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực và các đơn vị.

5. Thời gian áp dụng:

- Áp dụng cho các thuê bao trả sau KHDN phát triển mới từ 01/12/2023.

II. Phân công nhiệm vụ

1. Ban Dịch vụ viễn thông:

- Chủ trì hướng dẫn các đơn vị triển khai thực hiện.

2. Ban Công nghệ:

- Chủ trì điều hành các đơn vị kĩ thuật có liên quan triển khai thực hiện theo các quy định của Tổng công ty.

3. Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone:

- Chủ trì khai báo, thực hiện trên các hệ thống kĩ thuật có liên quan đảm bảo đúng các quy định tị công văn này và công văn của Tổng công ty.

4. Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9:

- Giao Công ty 1 cung cấp thẻ cào cho Trung tâm Tính cước và Thanh Khoản MobiFone, cụ thể: 50 thẻ cào mệnh giá 50.000 đồng và 50 thẻ cào mệnh giá 100.000 đồng cho đầu mối: Trần Thị Hải Yến – Phòng KTMB (yen.tranhai@mobi.com.vn) để thử nghiệm các nghiệp vụ có liên quan trong quá trình triển khai dịch vụ.
- Chủ trì triển khai theo quy định của Tổng công ty.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị phối hợp thực hiện theo chỉ đạo nêu trên./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Cường – TGĐ (để b/c);
- A. Nam – PTGĐ;
- Lưu: VT, DVVT(tuyet.ha).

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Bùi Sơn Nam

Phụ lục
CHÍNH SÁCH PHÂN PHỐI GÓI SẢN PHẨM ĐÓI VỚI THUÊ BAO TRẢ SAU
*(Kèm theo Công văn số 4848/MOBIFONE-DVVT ngày 24 tháng 11 năm 2023
 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)*

1. Mức chi phân phối gói lần đầu đổi với thuê bao trả sau MobiGold KHDN đăng ký gói:

- Lưu ý: *Đối với các gói cước trả sau hiện hành (không bao gồm các gói cước của KHDN tại mục (*) dưới đây) áp dụng cho cả thuê bao KHCN và thuê bao KHDN: Mức chi phân phối gói cước lần đầu áp dụng cho cả KHCN và KHDN, bao gồm các gói đã quy định trước đó cho KHCN.*

STT	Mã gói cước (*)	Giá gói (đồng, gồm VAT)	Thời gian sử dụng (01 chu kỳ 31 ngày)	Mức chi (đồng)		
				Trước VAT	VAT	Sau VAT
1.	ESave	110.000	01 chu kỳ	25.000	2.500	27.500
2.	CL150	150.000	01 chu kỳ	34.091	3.409	37.500
3.	EMid	166.000	01 chu kỳ	54.327	5.433	59.760
4.	Ehigh	188.000	01 chu kỳ	61.527	6.153	67.680
5.	Nclass	189.000	01 chu kỳ	61.855	6.185	68.040
6.	12Nclass	2.268.000	12 chu kỳ	742.255	74.225	816.480
7.	CL200	200.000	01 chu kỳ	65.455	6.545	72.000
8.	SHIP200	200.000	01 chu kỳ	65.455	6.545	72.000
9.	E229	229.000	01 chu kỳ	74.945	7.495	82.440
10.	TXCN	249.000	01 chu kỳ	81.491	8.149	89.640
11.	CL250	250.000	01 chu kỳ	81.818	8.182	90.000
12.	CL300	300.000	01 chu kỳ	98.182	9.818	108.000
13.	GM_CL	300.000	01 chu kỳ	98.182	9.818	108.000
14.	E329	329.000	01 chu kỳ	107.673	10.767	118.440
15.	E379	379.000	01 chu kỳ	124.036	12.404	136.440
16.	EClass_1	389.000	01 chu kỳ	127.309	12.731	140.040
17.	12EClass_1	4.668.000	12 chu kỳ	1.527.709	152.771	1.680.480
18.	E429	429.000	01 chu kỳ	140.400	14.040	154.440
19.	SClass	451.000	01 chu kỳ	147.600	14.760	162.360
20.	Bclass	469.000	01 chu kỳ	153.491	15.349	168.840
21.	12Bclass	5.628.000	12 chu kỳ	1.841.891	184.189	2.026.080
22.	E529	529.000	01 chu kỳ	173.127	17.313	190.440
23.	E729	729.000	01 chu kỳ	238.582	23.858	262.440
24.	E929	929.000	01 chu kỳ	304.036	30.404	334.440
25.	Fclass	999.000	01 chu kỳ	326.945	32.695	359.640
26.	12Fclass	11.988.000	12 chu kỳ	3.923.345	392.335	4.315.680
27.	DNTV1	1.440.000	06 chu kỳ	471.273	47.127	518.400
28.	DNTV2	1.440.000	06 chu kỳ	471.273	47.127	518.400
29.	DNTV3	5.136.000	12 chu kỳ	1.680.873	168.087	1.848.960
30.	DNTV4	6.000.000	12 chu kỳ	1.963.636	196.364	2.160.000
31.	DNTV5	12.576.000	12 chu kỳ	4.115.782	411.578	4.527.360

STT	Mã gói cước (*)	Giá gói (đồng, gồm VAT)	Thời gian sử dụng (01 chu kỳ 31 ngày)	Mức chi (đồng)		
				Trước VAT	VAT	Sau VAT
32.	VPB100	100.000	01 chu kỳ	22.727	2.273	25.000
33.	VPB150	150.000	01 chu kỳ	34.091	3.409	37.500
34.	VPB200	200.000	01 chu kỳ	65.455	6.545	72.000
35.	VPB1	94.000	01 chu kỳ	21.364	2.136	23.500
36.	VPB2	194.000	01 chu kỳ	63.491	6.349	69.840
37.	TCB1	99.000	01 chu kỳ	22.500	2.250	24.750
38.	TCB2	162.000	01 chu kỳ	53.018	5.302	58.320
39.	TCB3	189.000	01 chu kỳ	61.855	6.185	68.040
40.	TCB4	118.000	01 chu kỳ	26.818	2.682	29.500
41.	QNS100	100.000	01 chu kỳ	22.727	2.273	25.000
42.	QNS150	150.000	01 chu kỳ	34.091	3.409	37.500
43.	VTVCAB3	300.000	01 chu kỳ	98.182	9.818	108.000
44.	TQT150	150.000	01 chu kỳ	34.091	3.409	37.500
45.	TQT_HQ1	150.000	01 chu kỳ	81.818	8.182	90.000
46.	TQT_HQ2	250.000	01 chu kỳ	34.091	3.409	37.500
47.	VTVCAB5	500.000	01 chu kỳ	163.636	16.364	180.000
48.	VCB120	120.000	01 chu kỳ	27.273	2.727	30.000
49.	6VCB120	720.000	06 chu kỳ	163.636	16.364	180.000
50.	12VCB120	1.440.000	12 chu kỳ	327.273	32.727	360.000

2. Mức chi phân phối lần đầu đối với thuê trả sau M2M KHDN đăng ký gói:

STT	Mã gói cước	Giá gói (đồng, gồm VAT)	Thời gian sử dụng (01 chu kỳ 31 ngày)	Mức chi (đồng)		
				Trước VAT	VAT	Sau VAT
1.	MDT5A	5.000	01 chu kỳ	1.818	182	2.000
2.	6MDT5A	30.000	06 chu kỳ	9.091	909	10.000
3.	12MDT5A	60.000	12 chu kỳ	15.000	1.500	16.500
4.	MDT_GO	10.000	01 chu kỳ	6.364	636	7.000
5.	MDT10A	10.000	01 chu kỳ	6.364	636	7.000
6.	3MDT10AN	30.000	03 chu kỳ	9.091	909	10.000
7.	6MDT10AN	60.000	06 chu kỳ	15.000	1.500	16.500
8.	12MDT10AN	120.000	12 chu kỳ	45.455	4.545	50.000
9.	MDT20A	20.000	01 chu kỳ	15.000	1.500	16.500
10.	MDT25A	25.000	01 chu kỳ	14.545	1.455	16.000
11.	MDT_5WF	100.000	01 chu kỳ	45.455	4.545	50.000
12.	MDT8	8.000	01 chu kỳ	4.545	455	5.000
13.	6MDT8	48.000	06 chu kỳ	15.000	1.500	16.500
14.	12MDT8	96.000	12 chu kỳ	27.273	2.727	30.000
15.	MDT255	255.000	12 chu kỳ	72.727	7.273	80.000
16.	MDT350	350.000	12 chu kỳ	90.909	9.091	100.000
17.	MDT50N	50.000	01 chu kỳ	15.000	1.500	16.500

STT	Mã gói cước	Giá gói (đồng, gồm VAT)	Thời gian sử dụng (01 chu kỳ 31 ngày)	Mức chi (đồng)		
				Trước VAT	VAT	Sau VAT
18.	12MDT50N	600.000	12 chu kỳ	136.364	13.636	150.000
19.	MDT70	70.000	01 chu kỳ	27.273	2.727	30.000
20.	6MDT70	420.000	06 chu kỳ	136.364	13.636	150.000
21.	12MDT70	840.000	12 chu kỳ	245.455	24.545	270.000
22.	MDT90	90.000	01 chu kỳ	27.273	2.727	30.000
23.	6MDT90	540.000	06 chu kỳ	136.364	13.636	150.000
24.	12MDT90	1.080.000	12 chu kỳ	327.273	32.727	360.000
25.	MDT120	120.000	01 chu kỳ	45.455	4.545	50.000
26.	6MDT120	720.000	06 chu kỳ	245.455	24.545	270.000
27.	12MDT120	1.440.000	12 chu kỳ	454.545	45.455	500.000
28.	MDT150	150.000	01 chu kỳ	45.455	4.545	50.000
29.	3MDT150	450.000	03 chu kỳ	90.909	9.091	100.000
30.	6MDT150	750.000	06 chu kỳ	245.455	24.545	270.000
31.	12MDT150	1.500.000	12 chu kỳ	490.909	49.091	540.000
32.	MXH80	80.000	01 chu kỳ	27.273	2.727	30.000
33.	6MXH80	480.000	06 chu kỳ	136.364	13.636	150.000
34.	12MXH80	960.000	12 chu kỳ	245.455	24.545	270.000
35.	MXH100	100.000	01 chu kỳ	45.455	4.545	50.000
36.	6MXH100	600.000	06 chu kỳ	272.727	27.273	300.000
37.	12MXH100	1.200.000	12 chu kỳ	454.545	45.455	500.000
38.	MDT50IP	50.000	01 chu kỳ	15.000	1.500	16.500
39.	3MDT50IP	150.000	03 chu kỳ	45.455	4.545	50.000
40.	6MDT50IP	300.000	06 chu kỳ	90.909	9.091	100.000
41.	12MDT50IP	600.000	12 chu kỳ	136.364	13.636	150.000
42.	MDT70IP	70.000	01 chu kỳ	27.273	2.727	30.000
43.	6MDT70IP	420.000	06 chu kỳ	136.364	13.636	150.000
44.	12MDT70IP	840.000	12 chu kỳ	245.455	24.545	270.000
45.	MDT100IP	100.000	01 chu kỳ	45.455	4.545	50.000
46.	MDT200IP	200.000	01 chu kỳ	72.727	7.273	80.000
47.	M2M30IP	30.000	01 chu kỳ	9.091	909	10.000
48.	6M2M30IP	180.000	06 chu kỳ	45.455	4.545	50.000
49.	12M2M30IP	360.000	12 chu kỳ	136.364	13.636	150.000
50.	MDT50IPNA	50.000	01 chu kỳ	15.000	1.500	16.500
51.	MDT_DL	10.000	01 chu kỳ	6.364	636	7.000
52.	MDT10DL	10.000	01 chu kỳ	6.364	636	7.000
53.	M2M50IP	50.000	01 chu kỳ	15.000	1.500	16.500
54.	6M2M50IP	300.000	06 chu kỳ	136.364	13.636	150.000
55.	12M2M50IP	600.000	12 chu kỳ	272.727	27.273	300.000
56.	M2M5	5.000	01 chu kỳ	1.818	182	2.000
57.	6M2M5	30.000	06 chu kỳ	9.091	909	10.000

STT	Mã gói cước	Giá gói (đồng, gồm VAT)	Thời gian sử dụng (01 chu kỳ 31 ngày)	Mức chi (đồng)		
				Trước VAT	VAT	Sau VAT
58.	12M2M5	60.000	12 chu kỳ	15.000	1.500	16.500
59.	M2M10	10.000	01 chu kỳ	6.364	636	7.000
60.	6M2M10	30.000	06 chu kỳ	9.091	909	10.000
61.	12M2M10	120.000	12 chu kỳ	45.455	4.545	50.000
62.	MDTPAYOO	100.000	12 chu kỳ	45.455	4.545	50.000
63.	MDT_200D	200.000	01 chu kỳ	72.727	7.273	80.000
64.	MDT_500D	500.000	01 chu kỳ	90.909	9.091	100.000
65.	MDT_WF10	200.000	01 chu kỳ	65.455	6.545	72.000
66.	MDT_FIS	55.000	01 chu kỳ	15.000	1.500	16.500
67.	MDT_135A	135.000	06 chu kỳ	45.455	4.545	50.000
68.	GSM300	300.000	12 chu kỳ	90.909	9.091	100.000

Hà Thị Tuyết tuyet.ha@mobiFone.vn tuyet.ha@mobifone.vn 14/05/2013

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	24/11/2021 21:01:11	-
2	Đỗ Xuân Thắng	Trưởng ban - Ban Khách hàng doanh nghiệp	24/11/2021 16:59:36	Kính trình

Lại Thị Cẩm Tú tu.lc@mobiFone.vn tu.lc@mobiFone.vn 25/11/2021 09:56:13

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 6329/MOBIFONE-KHDN

V/v điều chỉnh chính sách phát triển thuê
bao trả sau khách hàng doanh nghiệp

**CỘNG HOÀ XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 25 tháng 11 năm 2021

Kính gửi:

Ban Khách hàng cá nhân;
Ban Tài chính – Kế toán;
Ban Công nghệ thông tin;
Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone;
Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.

Căn cứ Tờ trình số 228/TTr-KHDN ngày 19/11/2021 về việc điều chỉnh chính sách phát triển thuê bao trả sau khách hàng doanh nghiệp đã được Lãnh đạo Tổng công ty phê duyệt.

Nhằm đảm bảo công tác phát triển thuê bao hiệu quả, chất lượng, đồng nhất giữa khách hàng cá nhân và khách hàng doanh nghiệp, đồng thời tránh bị lợi dụng, trục lợi chính sách phát triển thuê bao, chính sách kinh doanh của MobiFone, Tổng Giám đốc yêu cầu các đơn vị nghiêm túc thực hiện nội dung sau:

1. Chính sách phát triển thuê bao trả sau khách hàng doanh nghiệp:

1.1 Thuê bao phát triển mới:

- Thuê bao trả sau phát triển mới: thuê bao MobiGold, thuê bao Fastconnect (FDN), thuê bao Mobidata (loại thuê bao MDT, MD1, MDE).
- Thuê bao trả trước có thời gian hoạt động từ 04 tháng trở lên (tối thiểu 120 ngày kể từ ngày kích hoạt) chuyển sang trả sau: thuê bao MobiGold, thuê bao Fastconnect (FDN).
- Thuê bao MNP đến mạng MobiFone.
- Không áp dụng cho thuê bao cắt chuyển trả trước sang trả sau có thời gian hoạt động dưới 120 ngày; Thuê bao chuyển chủ quyền; Thuê bao khôi phục; Thuê bao sub_type VAS, LMV; Thuê bao cắt chuyển trả trước sang trả sau đấu loại thuê bao Mobidata (loại thuê bao MDT, MD1, MDE).

1.2 Quy định về mức chi phí cho thuê bao phát triển mới: đồng, đã bao gồm thuế GTGT

Loại	Nội dung	Giới thiệu	Đầu nối	Phân phối gói lần đầu
Loại 1	Thuê bao không đăng ký gói cước hoặc có đăng ký gói cước có giá gói cước < 70.000 đồng.			
	- Đối với thuê bao MobiGold thông thường	80.000	20.000	0
	- Đối với thuê bao HOT, SIP.			
	- Đối với thuê bao data (MDT, MDE, MD1, FDN):			
	Từ 5.000 đồng trở xuống	27.800	2.200	2.000
	Từ 5.001 đồng đến dưới 10.000 đồng	27.800	2.200	5.000
	Từ 10.000 đồng đến dưới 20.000 đồng	27.800	2.200	7.000
	Từ 20.000 đồng đến dưới 50.000 đồng	27.800	2.200	10.000
	Từ 50.000 đồng đến dưới 70.000 đồng	27.800	2.200	16.500

Loại	Nội dung	Giới thiệu	Đầu nối	Phân phối gói lần đầu
Loại 2	Thuê bao đăng ký gói cước có giá gói cước ≥ 70.000 đồng và < 200.000 đồng			
	- Đối với thuê bao MobiGold:			
	Từ 70.000 đồng đến dưới 120.000 đồng	80.000	20.000	20.000
	Từ 120.000 đồng đến dưới 150.000 đồng	80.000	20.000	45.000
	Từ 150.000 đồng đến dưới 200.000 đồng	80.000	20.000	75.000
	- Đối với thuê bao data (MDT, MDE, MD1, FDN):			
	Từ 70.000 đồng đến dưới 100.000 đồng	27.800	2.200	30.000
	Từ 100.000 đồng đến dưới 200.000 đồng	27.800	2.200	50.000
	Thuê bao đăng ký gói cước có giá gói cước ≥ 200.000 đồng trở lên			
	- Đối với thuê bao MobiGold:			
Loại 3	Từ 200.000 đồng đến dưới 300.000 đồng	80.000	20.000	108.000
	Từ 300.000 đồng đến dưới 500.000 đồng	80.000	20.000	150.000
	Từ 500.000 đồng đến dưới 600.000 đồng	80.000	20.000	200.000
	Từ 600.000 đồng đến dưới 800.000 đồng	80.000	20.000	300.000
	Từ 800.000 đồng đến dưới 1.200.000 đồng	80.000	20.000	350.000
	Từ 1.200.000 đồng đến dưới 2.500.000 đồng	80.000	20.000	480.000
	Từ 2.500.000 đồng đến dưới 5.000.000 đồng	80.000	20.000	750.000
	Từ 5.000.000 đồng đến dưới 10.000.000 đồng	80.000	20.000	850.000
	Từ 10.000.000 đồng trở lên	80.000	20.000	1.750.000
	- Đối với thuê bao data (MDT, MDE, MD1, FDN):			
	Từ 200.000 đồng đến dưới 300.000 đồng	27.800	2.200	80.000
	Từ 300.000 đồng đến dưới 500.000 đồng	27.800	2.200	100.000
	Từ 500.000 đồng đến dưới 700.000 đồng	27.800	2.200	150.000
	Từ 700.000 đồng đến dưới 1.000.000 đồng	27.800	2.200	270.000
	Từ 1.000.000 đồng đến dưới 1.200.000 đồng	27.800	2.200	360.000
	Từ 1.200.000 đồng đến dưới 1.500.000 đồng	27.800	2.200	500.000
	Từ 1.500.000 đồng trở lên	27.800	2.200	540.000

- Giá gói cước được tính là giá gói sau chiết khấu thương mại hoặc giá gói sau chiết khấu giảm giá, không bao gồm cước thuê bao và đã bao gồm thuế GTGT. Thời điểm xét gói cước để phân loại thuê bao: tại chu kỳ hòa mạng.
- **Lưu ý:** Đối với Khách hàng đặc thù có loại thuê bao VPB chính sách chi trả phát triển thuê bao giữ nguyên theo các quy định hiện hành (thuê bao phát triển mới chỉ qua kênh đại lý).

1.3 Chi phí khuyến khích duy trì thuê bao hoạt động:

- 18% * Doanh thu TKC / chu kỳ * 06 chu kỳ (từ chu kỳ thứ 2 đến hết chu kỳ thứ 7).
- 10% * Doanh thu TKC / chu kỳ * 06 chu kỳ (từ chu kỳ thứ 8 đến hết chu kỳ thứ 13).
- Nguyên tắc tính doanh thu tài khoản chính các gói dài kỳ: Theo quy định hiện hành của Tổng công ty về các gói cước dài kỳ.

1.4 Điều kiện chi trả kênh đại lý, kênh AM :

- Chỉ chi trả chi phí cho thuê bao phát triển mới, chi phí khuyến khích duy trì thuê bao hoạt động đối với các gói cước đăng ký qua form đầu nối trên hệ thống quản lý khách hàng, trên phân hệ khách hàng doanh nghiệp, trên mSale; Không chi trả đối với các

gói cước đăng ký không qua form đấu nối trên hệ thống quản lý khách hàng, trên phân hệ khách hàng doanh nghiệp, trên mSale.

1.4.1 Đối với chi phí giới thiệu, đấu nối thuê bao mới:

- Thanh toán đợt 1
 - o Thanh toán 100% chi phí nếu thuê bao đảm bảo đồng thời các điều kiện:
 - Thuê bao hoàn tất hồ sơ theo quy định và có xác nhận của bộ phận CSKH về việc đã có đủ hồ sơ khách hàng.
 - Thuê bao không cắt hủy, không chuyển đổi sang thuê bao trả trước, không bị chặn khóa do nợ cước và không bị tạm khóa 2 chiều.
 - Khách hàng đã thanh toán cước phát sinh chu kỳ đầu tiên của thuê bao hoặc có số tiền nợ cước phát sinh chu kỳ đầu tiên < 5.000 đồng.
 - Thuê bao có địa chỉ thanh toán cước đăng ký trên Hợp đồng thuộc tỉnh – thành phố nơi đại lý kinh doanh. Trường hợp khác, mức chi phí phát triển thuê bao bằng 50% mức chi phí giới thiệu tại bảng trên.
 - Thời điểm tổng hợp số liệu chi trả: 0h ngày đầu tiên của tháng (n+2)
- Thanh toán đợt 2:
 - o Đối tượng: Thuê bao phát triển trong tháng (n) nhưng không đủ điều kiện thanh toán đợt 1 vì các lý do:
 - Thuê bao chưa nộp đầy đủ hồ sơ theo quy định.
 - Chủ thuê bao chưa thanh toán cước phát sinh chu kỳ đầu tiên.
 - Thuê bao data chưa thanh toán chi phí tại đợt 1.
 - o Điều kiện để được thanh toán 100% Chi phí phát triển thuê bao:
 - Thuê bao hoàn tất hồ sơ theo quy định và có xác nhận của bộ phận CSKH về việc đã có đủ hồ sơ khách hàng.
 - Thuê bao không cắt hủy, không chuyển đổi sang thuê bao trả trước, không bị chặn khóa do nợ cước và không bị tạm khóa 2 chiều.
 - Khách hàng đã thanh toán cước phát sinh chu kỳ đầu tiên của thuê bao hoặc có số tiền nợ cước phát sinh chu kỳ đầu tiên < 5.000 đồng.
 - o Thời điểm tổng hợp số liệu chi trả: Từ 0h ngày đầu tiên của tháng (n+3)
- Thanh toán đợt 3:
 - o Đối tượng: Thuê bao phát triển trong tháng (n) nhưng không đủ điều kiện thanh toán đợt 2 do thiếu hồ sơ nhưng nay đã hoàn thiện đủ và thuê bao không cắt hủy, không chuyển đổi sang thuê bao trả trước, không bị chặn khóa do nợ cước và không bị tạm khóa 2 chiều tính đến thời điểm tổng hợp số liệu.
 - o Thời điểm tổng hợp số liệu chi trả: 24h ngày cuối cùng của tháng (n+3).

1.4.2 Đối với chi phí phân phối gói lần đầu:

Thanh toán 100% chi phí nếu thuê bao đảm bảo các điều kiện:

- Có xác nhận của bộ phận Chăm sóc khách hàng (CSKH) về việc đã có đủ hồ sơ khách hàng theo quy định.
- Thuê bao đang hoạt động 2 chiều, không bị cắt hủy, không chuyển đổi sang thuê bao trả trước, không bị chặn khóa do nợ cước và không bị tạm khóa 1, 2 chiều.

1.4.3 Đối với chi phí khuyến khích phát triển thuê bao thực:

- Thanh toán 100% chi phí nếu thuê bao đảm bảo các điều kiện:
 - o Có xác nhận của bộ phận CSKH về việc đã có đủ hồ sơ khách hàng theo quy định.
 - o Thuê bao đang hoạt động 2 chiều, không bị cắt hủy, không chuyển đổi sang thuê bao trả trước, không bị chặn khóa do nợ cước và không bị tạm khóa 1, 2 chiều.

- Thời điểm tổng hợp số liệu chi trả: Từ 0h ngày đầu tiên của tháng (n+3) và các tháng kế tiếp cho những thuê bao đủ điều kiện đối với chi phí chia sẻ doanh thu thuê bao.
- Trường hợp các thuê bao không đủ điều kiện thanh toán chi phí phát triển thuê bao nhưng các thuê bao vẫn hoạt động và thanh toán đầy đủ cước các tháng tiếp theo thì đại lý vẫn được hưởng 100% chi phí chia sẻ doanh thu thuê bao.

1.5 Thời gian áp dụng: Áp dụng đối với các thuê bao phát triển mới từ ngày 01/01/2022 trở đi trên toàn quốc.

1.6 Kênh phân phối áp dụng: Nhân viên bán hàng khách hàng doanh nghiệp (AM/KAM); Đại lý; Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh tại cửa hàng (giao dịch viên); Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh Đại lý (nhân viên bán hàng).

2. Triển khai thực hiện :

2.1 Ban Khách hàng cá nhân:

- Phối hợp triển khai theo chức năng nhiệm vụ.

2.2 Ban Tài chính – Kế toán:

- Chủ trì điều hành, hướng dẫn các thủ tục thanh toán, ghi nhận các khoản chi phí, hạch toán kế toán.

2.3 Ban Công nghệ thông tin:

- Chủ trì điều hành kỹ thuật nhằm đáp ứng nội dung khai báo.

2.4 Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone:

- Chủ trì triển khai báo chính sách mới trên hệ thống Bán hàng tập trung, Hệ thống Tính cước và quản lý khách hàng, hệ thống mSale theo nội dung yêu cầu trên.
- Hỗ trợ các đơn vị trong quá trình triển khai.

2.5 Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9:

- Giám đốc Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực:
 - Chủ trì triển khai chính sách phát triển thuê bao theo quy định của Tổng công ty.
 - Chủ trì cân đối nguồn lực để xây dựng các chương trình khuyến khích phát triển thuê bao cho phù hợp và hiệu quả.
 - Chịu trách nhiệm trước Tổng giám đốc về việc tuân thủ đúng quy định hiện hành đối với công tác phát triển thuê bao.
- Chủ trì triển khai hiệu quả tại địa bàn.

Công văn này sẽ thay thế cho các Công văn đã ban hành về chính sách phát triển thuê bao trả sau khách hàng doanh nghiệp theo Phụ lục I; Các chương trình khuyến khích phát triển thuê bao tại các Công văn tại Phụ lục II vẫn tiếp tục áp dụng theo quy định tại từng Công văn, Tổng công ty yêu cầu các đơn vị khẩn trương thực hiện theo chỉ đạo trên./.

Đối tượng:

- Như trên;
- A. Cường - TGĐ (để b/c);
- A. Nam - P. TGĐ;
- Lưu: VT, KHDN (tu.lc).



Bùi Sơn Nam

Phụ lục I

CÁC CÔNG VĂN THAY THẾ VỀ NỘI DUNG CHÍNH SÁCH PHÁT TRIỂN THUÊ BAO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

*(Kèm theo Công văn số 6329/MOBIFONE-KHDN ngày 25 tháng 11 năm 2021
của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)*

TT	Số công văn	Trích yếu	Ngày ban hành
1	1950/MOBIFONE-KD	Điều chỉnh chi phí duy trì thuê bao HOT trong giai đoạn thử nghiệm dịch vụ	11/4/2017
2	146/ MOBIFONE-KHDN & KDQT	Triển khai phân phối dịch vụ quản lý tiêu dùng viễn thông cho khách hàng doanh nghiệp (mbiz360) qua đại lý	09/01/2019
3	2789/MOBIFONE-KHCN-KHDN&KDQT	Triển khai chính sách phát triển thuê bao trả sau	31/05/2018
4	369/MOBIFFONE5-KHDN	Bỏ điều kiện hệ số thuê bao hoạt động khi tính chi phí duy trì trả sau của AM	16/04/2021
5	2022/MOBIFONE-KHCN-KHDN-CNTT	Bổ sung các gói cước đăng ký cho thuê bao trả sau phát triển mới (lần 1)	20/04/2021
6	2232/MOBIFONE-KHDN	Định hướng điều chỉnh chính sách phát triển thuê bao data KHDN	4/5/2021
7	2231/MOBIFONE-KHDN	Triển khai chương trình khuyến khích phát triển thuê bao data gói nhỏ trên địa bàn Công ty 2, 9	4/5/2021
8	2265/MOBIFONE-KHDN	triển khai gói cước MDT_120D dài kỳ cho KHDN tại Công ty 9	6/5/2021
9	2586/MOBIFONE-KHDN	Triển khai gói cước data chung tài khoản cho Công ty Cổ phần Truyền thông VMG	19/05/2021
10	2651/MOBIFONE-KHDN	Triển khai chương trình gia tăng thuê bao hiện hữu tham gia gói cước dài kỳ cho thuê bao trả sau khách hàng doanh nghiệp	21/05/2021
11	2748/MOBIFONE-KHDN	Bổ sung chính sách khuyến khích phát triển thuê bao data gói nhỏ trên địa bàn Công ty 1, 8	27/05/2021
12	1223/MOBIFONE-KHDN	Bổ sung chính sách mới phát triển thuê bao MDT qua kênh đại lý	11/3/2021
13	3232/MOBIFONE-KHDN	Điều chỉnh chính sách phát triển thuê bao trả trước qua kênh AM/KAM	18/06/2021
14	3249/MOBIFONE-KHDN	Triển khai chương trình bán hàng cho doanh nghiệp đặc thù trên địa bàn Công ty 1	18/06/2021

TT	Số công văn	Trích yếu	Ngày ban hành
15	3826/MOBIFONE-KHDN	Triển khai chương trình “Sát cánh cùng Công ty Dịch vụ Khu vực 2 thực hiện mục tiêu kép” trong công tác KHDN	19/07/2021
16	2187/MOBIFONE-KHDN	Khuyến khích phát triển thuê bao mới đăng ký các gói Class cho thuê bao trả sau Khách hàng doanh nghiệp	28/04/2021
17	2715/MOBIFONE-KHDN	Triển khai gói cước Data MDT120A dài kỳ	26/05/2021
18	4377/MOBIFONE-KHDN	Triển khai các gói cước dataIP dài kỳ dành cho doanh nghiệp/tổ chức	16/08/2021
19	4671/MOBIFONE-KHDN	Bổ sung điều kiện xét chi trả đổi với thuê bao trả sau KHDN phát triển mới qua kênh AM/KAM	30/08/2021
20	4734/MOBIFONE-KHDN	Bổ sung 09 gói cước đổi với thuê bao trả sau KHDN phát triển mới qua kênh đại lý	1/9/2021
21	4867/MOBIFONE-KHDN	Triển khai gói cước dài kỳ cho thuê bao trả sau khách hàng doanh nghiệp	10/9/2021
22	4982/MOBIFONE-KHDN	Điều chỉnh công văn số 4671/MOBIFONE-KHDN	16/09/2021
23	1696/MOBIFONE-KHDN	Triển khai gói cước dài kỳ cho thuê bao trả sau khách hàng doanh nghiệp	2/4/2021
24	5270/MOBIFONE-KHDN	Triển khai gói cước dataIP cho Ngân hàng Nam Á	1/10/2021
25	5556/MOBIFONE-KHDN	Triển khai gói cước dài kỳ trên địa bàn Công ty 1	14/10/2021
26	5754/MOBIFONE-KHDN	Triển khai gói cước data đặc thù áp dụng cho Khách hàng doanh nghiệp	26/10/2021
27	5755/MOBIFONE-KHDN	Triển khai gói cước data dài kỳ áp dụng cho Khách hàng doanh nghiệp	26/10/2021

Phụ lục II

CÁC CÔNG VĂN TIẾP TỤC NỘI DUNG VỀ KHUYẾN KHÍCH PHÁT TRIỂN THUÊ BAO KHÁCH HÀNG DOANH NGHIỆP

(Kèm theo Công văn số 6329/MOBIFONE-KHDN ngày 25 tháng 11 năm 2021 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

TT	Số công văn	Trích yếu	Ngày ban hành
1	2187/MOBIFONE-KHDN	Khuyến khích phát triển thuê bao mới đăng ký các gói Class cho thuê bao trả sau Khách hàng doanh nghiệp	28/04/2021
2	2231/MOBIFONE-KHDN	Triển khai chương trình khuyến khích phát triển thuê bao data gói nhỏ trên địa bàn Công ty 2, 9	04/05/2021
3	2265/MOBIFONE-KHDN	Triển khai gói cước MDT_120D dài kỳ cho KHDN tại Công ty 9	06/05/2021
4	2586/MOBIFONE-KHDN	Triển khai gói cước data chung tài khoản cho Công ty Cổ phần Truyền thông VMG	19/05/2021
5	2748/MOBIFONE-KHDN	Bổ sung chính sách khuyến khích phát triển thuê bao data gói nhỏ trên địa bàn Công ty 1, 8	27/05/2021
6	3249/MOBIFONE-KHDN	Triển khai chương trình bán hàng cho doanh nghiệp đặc thù trên địa bàn Công ty 1	18/06/2021
7	4483/MOBIFONE-KHDN	Triển khai gói data MDT_150A dài kỳ cho KHDN	26/10/2020

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Nguyễn Đình Dũng	Giám đốc - Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 7	31/08/2023 16:43:47	-
2	Nguyễn Ngọc Minh	Trưởng phòng - Phòng Khách hàng Doanh nghiệp	31/08/2023 16:22:52	Kính trình anh!
3	Lương Văn Hiệu	Phó phòng - Phòng Khách hàng cá nhân	31/08/2023 16:19:32	Đồng trình P.KHDN./.

Y Luet Niê nie.y@mobiFone.vn nie.y@mobiFone.vn 23/11/2023 15:30:27

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE
CÔNG TY DỊCH VỤ MOBIFONE KHU VỰC 7
Số: 386/MOBIFONE 7-KHCN-KHDN
V/v bô sung quy định của gói cước
MFY/MFY200

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Đăk Lăk, ngày 31 tháng 8 năm 2023

Kính gửi: Các đơn vị trực thuộc Công ty.

Căn cứ Công văn số 3530/MOBIFONE-DVVT ngày 31/08/2023 của Tổng Công ty Viễn thông MobiFone về việc bô sung quy định của gói cước MFY, MFY200.

Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 7 (Công ty 7) hướng dẫn bô sung quy định của gói cước MFY/MFY200 tại địa bàn Công ty 7, cụ thể như sau:

1. Điều chỉnh đối tượng thuê bao hiện hữu đăng ký gói cước MFY/MFY200:

- Quy định cũ:** Thuê bao trả trước, trả sau hiện hữu đang không sử dụng gói cước ≥ 200.000 đồng/tháng.
- Quy định mới:** Thuê bao trả trước, trả sau hiện hữu có doanh thu TKC các tháng n-1, n-2, n-3 đều < 200.000 đồng/tháng (với thuê bao đang sử dụng gói cước dài kỳ thì tính Doanh thu TKC bao gồm giá gói chia số kỳ).

2. Mở rộng loại hình thuê bao được đăng ký gói cước MFY/MFY200:

- Cho phép thuê bao trả sau MobiF phát triển mới, thuê bao trả sau khách hàng doanh nghiệp LME/LMA phát triển mới được đấu nối gói cước MFY/MFY200 đơn kỳ, dài kỳ.

(Thuê bao trả sau MobiF khi đấu nối gói cước MFY/MFY200 dài kỳ là gói cước nền sẽ không cần sử dụng kèm với gói cước nền MobiF MFx khác).

3. Chi phí phân phối gói cước lần đầu áp dụng cho thuê bao trả sau khách hàng cá nhân:

- Loại thuê bao: Thuê bao trả sau cá nhân phát triển qua hệ thống TC&QLKH (B9), đăng ký gói MFY/MFY200 đơn kỳ/dài kỳ.
- Mức chi phân phối gói lần đầu:

Tên/Mã gói	Giá gói cước (VNĐ - Đã bao gồm VAT)	Khoản chi	Mức chi (VNĐ)		
			Tỷ lệ	Chi phí (trước VAT)	Chi phí (sau VAT)
MFY200 MFY	200.000	Chi phí phát triển lần đầu	30%	54.545	60.000
6MFY200 6MFY	1.200.000		36%	392.727	432.000
12MFY200 12MFY	2.400.000		36%	785.455	864.000
24MFY200 24MFY	4.800.000		36%	1.570.909	1.728.000

- Nguồn chi phí: Chi phí đã giao về Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực và các đơn vị.

- Các quy định khác: Thực hiện theo hướng dẫn tại Công văn số 5014/MOBIFONE-KHCN ngày 05/10/2020 về việc định hướng điều chỉnh chính sách phát triển thuê bao và các văn bản liên quan.

4. Chi phí phân phối gói cước lần đầu áp dụng cho thuê bao trả sau KHDN:

- Loại thuê bao: Thuê bao trả sau KHDN phát triển qua hệ thống TC&QLKH (B9, phân hệ KHDN) đăng ký gói MFY/MFY200 đơn kỳ/dài kỳ.

- Áp dụng theo quy định tại công văn số 6329/MOBIFONE-KHDN ngày 25/11/2021 về việc điều chỉnh chính sách phát triển thuê bao trả sau khách hàng doanh nghiệp và các văn bản liên quan.

5. Thời gian áp dụng: Các thuê bao trả sau đầu tiên gói cước MFY/MFY200 (đơn kỳ/dài kỳ) từ tháng 8/2023.

6. Tổ chức thực hiện:

6.1 Phòng Khách hàng cá nhân, Phòng Khách hàng doanh nghiệp:

- Triển khai hướng dẫn các MobiFone Tỉnh về việc bổ sung quy định của gói cước MFY/MFY200.

- Tổn hợp các vướng mắc phát sinh trong quá trình triển khai báo cáo Lãnh đạo công ty.

6.2 Phòng Chăm sóc khách hàng:

- Hướng dẫn các MobiFone Tỉnh đầu tiên gói cước theo đúng quy định hiện hành của Tổng công ty.

- Chủ trì công tác chăm sóc khách hàng và giải quyết các khiếu nại (nếu có) liên quan đến gói cước MFY/MFY200.

6.3 Các MobiFone Tỉnh:

- MobiFone Tỉnh triển khai hướng dẫn bổ sung quy định của gói cước MFY/MFY200 đến các đơn vị trực thuộc.

- Đẩy mạnh công tác phát triển gói cước MFY/MFY200 đến khách hàng trên địa bàn.

- Báo cáo vướng mắc trong quá trình triển khai (nếu có) về P.KHCN để tổng hợp báo cáo Lãnh đạo Công ty.

Lãnh đạo Công ty yêu cầu các đơn vị nghiêm túc thực hiện./.

Noi nhận:

- Nhu trên;
- Lưu: VT, P.KHCN (nie.y).

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Đình Dũng

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	24/11/2023 12:05:53	-
2	Hoàng Sinh Trường	Trưởng ban - Ban Dịch vụ viễn thông	24/11/2023 10:44:26	Kính trình

Ngô Thị Thu Thủy thuyngothu@mobifone.vn thuy.ngothu@mobifone.vn 04/01/2024 16:54:52

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 4848/MOBIFONE-DVVT
V/v điều chỉnh chính sách phát triển thuê
bao trả sau khách hàng doanh nghiệp

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 24 tháng 11 năm 2023

Kính gửi:

- Ban Dịch vụ viễn thông;
- Ban Công nghệ;
- Ban Tài chính - Kế toán;
- Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone;
- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.

Căn cứ công văn số 5014/MOBIFONE -KHCN ngày 05/10/2020 của Tổng công ty
về việc định hướng điều chỉnh chính sách phát triển thuê bao;

Căn cứ công văn số 6329/MOBIFONE-KHDN ngày 25/11/2021 của Tổng công ty
về việc định hướng điều chỉnh chính sách phát triển thuê bao trả sau Khách hàng doanh
nghiệp;

Nhằm đồng nhất chính sách phát triển thuê bao trả sau trên toàn Tổng công ty đồng
thời tạo động lực cho kênh phân phối bán hàng mang lại doanh thu cho MobiFone, Tổng
công ty yêu cầu các đơn vị triển khai thực hiện các nội dung sau:

I. Nội dung triển khai:

1. Quy định điều chỉnh:

- Điều chỉnh chính sách phân phối gói lần đầu áp dụng đối với thuê bao trả sau
khách hàng doanh nghiệp đăng ký gói cước. *Chi tiết mức chi phí phân phối
gói cước lần đầu tại phụ lục đính kèm.*

2. Đối tượng thụ hưởng áp dụng khi điều chỉnh:

- Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh khôi Khách hàng doanh nghiệp
bao gồm: Nhân viên bán hàng KHDN KAM/AM; Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh
(nhân viên bán hàng, Giao dịch viên tại cửa hàng); Đại lý (Đại lý ủy quyền,
đại lý chuyên MobiFone).

3. Quy định khác:

- Các quy định khác thực hiện theo công văn số 6329/MOBIFONE-KHDN
ngày 25/11/2021 và các quy định hiện hành của Tổng công ty.

4. Nguồn chi phí:

- Chi phí đã giao về Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực và các đơn vị.

5. Thời gian áp dụng:

- Áp dụng cho các thuê bao trả sau KHDN phát triển mới từ 01/12/2023.

II. Phân công nhiệm vụ

1. Ban Dịch vụ viễn thông:

- Chủ trì hướng dẫn các đơn vị triển khai thực hiện.

2. Ban Công nghệ:

- Chủ trì điều hành các đơn vị kĩ thuật có liên quan triển khai thực hiện theo các quy định của Tổng công ty.

3. Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone:

- Chủ trì khai báo, thực hiện trên các hệ thống kĩ thuật có liên quan đảm bảo đúng các quy định tị công văn này và công văn của Tổng công ty.

4. Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực: 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9:

- Giao Công ty 1 cung cấp thẻ cào cho Trung tâm Tính cước và Thanh Khoản MobiFone, cụ thể: 50 thẻ cào mệnh giá 50.000 đồng và 50 thẻ cào mệnh giá 100.000 đồng cho đầu mối: Trần Thị Hải Yến – Phòng KTMB (yen.tranhai@mobi.com.vn) để thử nghiệm các nghiệp vụ có liên quan trong quá trình triển khai dịch vụ.
- Chủ trì triển khai theo quy định của Tổng công ty.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị phối hợp thực hiện theo chỉ đạo nêu trên./.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A. Cường – TGĐ (để b/c);
- A. Nam – PTGĐ;
- Lưu: VT, DVVT(tuyet.ha).

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Bùi Sơn Nam

Phụ lục
CHÍNH SÁCH PHÂN PHỐI GÓI SẢN PHẨM ĐÓI VỚI THUÊ BAO TRẢ SAU
*(Kèm theo Công văn số 4848/MOBIFONE-DVVT ngày 24 tháng 11 năm 2023
 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)*

1. Mức chi phân phối gói lần đầu đổi với thuê bao trả sau MobiGold KHDN đăng ký gói:

- Lưu ý: Đối với các gói cước trả sau hiện hành (không bao gồm các gói cước của KHDN tại mục (*) dưới đây) áp dụng cho cả thuê bao KHCN và thuê bao KHDN: Mức chi phân phối gói cước lần đầu áp dụng cho cả KHCN và KHDN, bao gồm các gói đã quy định trước đó cho KHCN.

STT	Mã gói cước (*)	Giá gói (đồng, gồm VAT)	Thời gian sử dụng (01 chu kỳ 31 ngày)	Mức chi (đồng)		
				Trước VAT	VAT	Sau VAT
1.	ESave	110.000	01 chu kỳ	25.000	2.500	27.500
2.	CL150	150.000	01 chu kỳ	34.091	3.409	37.500
3.	EMid	166.000	01 chu kỳ	54.327	5.433	59.760
4.	Ehigh	188.000	01 chu kỳ	61.527	6.153	67.680
5.	Nclass	189.000	01 chu kỳ	61.855	6.185	68.040
6.	12Nclass	2.268.000	12 chu kỳ	742.255	74.225	816.480
7.	CL200	200.000	01 chu kỳ	65.455	6.545	72.000
8.	SHIP200	200.000	01 chu kỳ	65.455	6.545	72.000
9.	E229	229.000	01 chu kỳ	74.945	7.495	82.440
10.	TXCN	249.000	01 chu kỳ	81.491	8.149	89.640
11.	CL250	250.000	01 chu kỳ	81.818	8.182	90.000
12.	CL300	300.000	01 chu kỳ	98.182	9.818	108.000
13.	GM_CL	300.000	01 chu kỳ	98.182	9.818	108.000
14.	E329	329.000	01 chu kỳ	107.673	10.767	118.440
15.	E379	379.000	01 chu kỳ	124.036	12.404	136.440
16.	EClass_1	389.000	01 chu kỳ	127.309	12.731	140.040
17.	12EClass_1	4.668.000	12 chu kỳ	1.527.709	152.771	1.680.480
18.	E429	429.000	01 chu kỳ	140.400	14.040	154.440
19.	SClass	451.000	01 chu kỳ	147.600	14.760	162.360
20.	Bclass	469.000	01 chu kỳ	153.491	15.349	168.840
21.	12Bclass	5.628.000	12 chu kỳ	1.841.891	184.189	2.026.080
22.	E529	529.000	01 chu kỳ	173.127	17.313	190.440
23.	E729	729.000	01 chu kỳ	238.582	23.858	262.440
24.	E929	929.000	01 chu kỳ	304.036	30.404	334.440
25.	Fclass	999.000	01 chu kỳ	326.945	32.695	359.640
26.	12Fclass	11.988.000	12 chu kỳ	3.923.345	392.335	4.315.680
27.	DNTV1	1.440.000	06 chu kỳ	471.273	47.127	518.400
28.	DNTV2	1.440.000	06 chu kỳ	471.273	47.127	518.400
29.	DNTV3	5.136.000	12 chu kỳ	1.680.873	168.087	1.848.960
30.	DNTV4	6.000.000	12 chu kỳ	1.963.636	196.364	2.160.000
31.	DNTV5	12.576.000	12 chu kỳ	4.115.782	411.578	4.527.360

STT	Mã gói cước (*)	Giá gói (đồng, gồm VAT)	Thời gian sử dụng (01 chu kỳ 31 ngày)	Mức chi (đồng)		
				Trước VAT	VAT	Sau VAT
32.	VPB100	100.000	01 chu kỳ	22.727	2.273	25.000
33.	VPB150	150.000	01 chu kỳ	34.091	3.409	37.500
34.	VPB200	200.000	01 chu kỳ	65.455	6.545	72.000
35.	VPB1	94.000	01 chu kỳ	21.364	2.136	23.500
36.	VPB2	194.000	01 chu kỳ	63.491	6.349	69.840
37.	TCB1	99.000	01 chu kỳ	22.500	2.250	24.750
38.	TCB2	162.000	01 chu kỳ	53.018	5.302	58.320
39.	TCB3	189.000	01 chu kỳ	61.855	6.185	68.040
40.	TCB4	118.000	01 chu kỳ	26.818	2.682	29.500
41.	QNS100	100.000	01 chu kỳ	22.727	2.273	25.000
42.	QNS150	150.000	01 chu kỳ	34.091	3.409	37.500
43.	VTVCAB3	300.000	01 chu kỳ	98.182	9.818	108.000
44.	TQT150	150.000	01 chu kỳ	34.091	3.409	37.500
45.	TQT_HQ1	150.000	01 chu kỳ	81.818	8.182	90.000
46.	TQT_HQ2	250.000	01 chu kỳ	34.091	3.409	37.500
47.	VTVCAB5	500.000	01 chu kỳ	163.636	16.364	180.000
48.	VCB120	120.000	01 chu kỳ	27.273	2.727	30.000
49.	6VCB120	720.000	06 chu kỳ	163.636	16.364	180.000
50.	12VCB120	1.440.000	12 chu kỳ	327.273	32.727	360.000

2. Mức chi phân phối lần đầu đối với thuê trả sau M2M KHDN đăng ký gói:

STT	Mã gói cước	Giá gói (đồng, gồm VAT)	Thời gian sử dụng (01 chu kỳ 31 ngày)	Mức chi (đồng)		
				Trước VAT	VAT	Sau VAT
1.	MDT5A	5.000	01 chu kỳ	1.818	182	2.000
2.	6MDT5A	30.000	06 chu kỳ	9.091	909	10.000
3.	12MDT5A	60.000	12 chu kỳ	15.000	1.500	16.500
4.	MDT_GO	10.000	01 chu kỳ	6.364	636	7.000
5.	MDT10A	10.000	01 chu kỳ	6.364	636	7.000
6.	3MDT10AN	30.000	03 chu kỳ	9.091	909	10.000
7.	6MDT10AN	60.000	06 chu kỳ	15.000	1.500	16.500
8.	12MDT10AN	120.000	12 chu kỳ	45.455	4.545	50.000
9.	MDT20A	20.000	01 chu kỳ	15.000	1.500	16.500
10.	MDT25A	25.000	01 chu kỳ	14.545	1.455	16.000
11.	MDT_5WF	100.000	01 chu kỳ	45.455	4.545	50.000
12.	MDT8	8.000	01 chu kỳ	4.545	455	5.000
13.	6MDT8	48.000	06 chu kỳ	15.000	1.500	16.500
14.	12MDT8	96.000	12 chu kỳ	27.273	2.727	30.000
15.	MDT255	255.000	12 chu kỳ	72.727	7.273	80.000
16.	MDT350	350.000	12 chu kỳ	90.909	9.091	100.000
17.	MDT50N	50.000	01 chu kỳ	15.000	1.500	16.500

STT	Mã gói cước	Giá gói (đồng, gồm VAT)	Thời gian sử dụng (01 chu kỳ 31 ngày)	Mức chi (đồng)		
				Trước VAT	VAT	Sau VAT
18.	12MDT50N	600.000	12 chu kỳ	136.364	13.636	150.000
19.	MDT70	70.000	01 chu kỳ	27.273	2.727	30.000
20.	6MDT70	420.000	06 chu kỳ	136.364	13.636	150.000
21.	12MDT70	840.000	12 chu kỳ	245.455	24.545	270.000
22.	MDT90	90.000	01 chu kỳ	27.273	2.727	30.000
23.	6MDT90	540.000	06 chu kỳ	136.364	13.636	150.000
24.	12MDT90	1.080.000	12 chu kỳ	327.273	32.727	360.000
25.	MDT120	120.000	01 chu kỳ	45.455	4.545	50.000
26.	6MDT120	720.000	06 chu kỳ	245.455	24.545	270.000
27.	12MDT120	1.440.000	12 chu kỳ	454.545	45.455	500.000
28.	MDT150	150.000	01 chu kỳ	45.455	4.545	50.000
29.	3MDT150	450.000	03 chu kỳ	90.909	9.091	100.000
30.	6MDT150	750.000	06 chu kỳ	245.455	24.545	270.000
31.	12MDT150	1.500.000	12 chu kỳ	490.909	49.091	540.000
32.	MXH80	80.000	01 chu kỳ	27.273	2.727	30.000
33.	6MXH80	480.000	06 chu kỳ	136.364	13.636	150.000
34.	12MXH80	960.000	12 chu kỳ	245.455	24.545	270.000
35.	MXH100	100.000	01 chu kỳ	45.455	4.545	50.000
36.	6MXH100	600.000	06 chu kỳ	272.727	27.273	300.000
37.	12MXH100	1.200.000	12 chu kỳ	454.545	45.455	500.000
38.	MDT50IP	50.000	01 chu kỳ	15.000	1.500	16.500
39.	3MDT50IP	150.000	03 chu kỳ	45.455	4.545	50.000
40.	6MDT50IP	300.000	06 chu kỳ	90.909	9.091	100.000
41.	12MDT50IP	600.000	12 chu kỳ	136.364	13.636	150.000
42.	MDT70IP	70.000	01 chu kỳ	27.273	2.727	30.000
43.	6MDT70IP	420.000	06 chu kỳ	136.364	13.636	150.000
44.	12MDT70IP	840.000	12 chu kỳ	245.455	24.545	270.000
45.	MDT100IP	100.000	01 chu kỳ	45.455	4.545	50.000
46.	MDT200IP	200.000	01 chu kỳ	72.727	7.273	80.000
47.	M2M30IP	30.000	01 chu kỳ	9.091	909	10.000
48.	6M2M30IP	180.000	06 chu kỳ	45.455	4.545	50.000
49.	12M2M30IP	360.000	12 chu kỳ	136.364	13.636	150.000
50.	MDT50IPNA	50.000	01 chu kỳ	15.000	1.500	16.500
51.	MDT_DL	10.000	01 chu kỳ	6.364	636	7.000
52.	MDT10DL	10.000	01 chu kỳ	6.364	636	7.000
53.	M2M50IP	50.000	01 chu kỳ	15.000	1.500	16.500
54.	6M2M50IP	300.000	06 chu kỳ	136.364	13.636	150.000
55.	12M2M50IP	600.000	12 chu kỳ	272.727	27.273	300.000
56.	M2M5	5.000	01 chu kỳ	1.818	182	2.000
57.	6M2M5	30.000	06 chu kỳ	9.091	909	10.000

STT	Mã gói cước	Giá gói (đồng, gồm VAT)	Thời gian sử dụng (01 chu kỳ 31 ngày)	Mức chi (đồng)		
				Trước VAT	VAT	Sau VAT
58.	12M2M5	60.000	12 chu kỳ	15.000	1.500	16.500
59.	M2M10	10.000	01 chu kỳ	6.364	636	7.000
60.	6M2M10	30.000	06 chu kỳ	9.091	909	10.000
61.	12M2M10	120.000	12 chu kỳ	45.455	4.545	50.000
62.	MDTPAYOO	100.000	12 chu kỳ	45.455	4.545	50.000
63.	MDT_200D	200.000	01 chu kỳ	72.727	7.273	80.000
64.	MDT_500D	500.000	01 chu kỳ	90.909	9.091	100.000
65.	MDT_WF10	200.000	01 chu kỳ	65.455	6.545	72.000
66.	MDT_FIS	55.000	01 chu kỳ	15.000	1.500	16.500
67.	MDT_135A	135.000	06 chu kỳ	45.455	4.545	50.000
68.	GSM300	300.000	12 chu kỳ	90.909	9.091	100.000

Ngô Thị Thu Thủy thuy.ngothu@mobiFone.vn thuy.ngothu@viettel.vn 04/01/2024 16:55

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Nguyễn Đình Dũng	Giám đốc - Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 7	03/02/2023 10:22:24	-
2	Nguyễn Hữu Phương	Phó phòng - Phòng Khách hàng cá nhân	03/02/2023 10:20:24	Kính trình anh

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE
CÔNG TY DỊCH VỤ MOBIFONE KHU VỰC 7

Số 30/MOBIFONE 7-KHCN
V/v hướng dẫn triển khai chương trình phát triển
thuê bao thực khối KHCN

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Đăk Lăk, ngày 3 tháng 2 năm 2023

Kính gửi: Các đơn vị trực thuộc Công ty

Căn cứ Công văn số 5938/MOBIFONE-KHCN ngày 30/12/2022 của Tổng Công ty Viễn thông MobiFone về việc quy định mới trong việc triển khai chính sách phát triển thuê bao;

Căn cứ Công văn số 04/MOBIFONE 7-KHCN-KHDN ngày 04/01/2023 của Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 7 về việc hướng dẫn quy định mới trong việc triển khai chính sách phát triển thuê bao;

Căn cứ Công văn số 55/MOBIFONE7-KHCN ngày 11/01/2023 của Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 7 về việc đề xuất chính sách phát triển thuê bao;

Căn cứ Công văn số 301/MOBIFONE-KHCN ngày 01/02/2023 của Tổng Công ty Viễn thông MobiFone về việc trả lời đề xuất chương trình phát triển thuê bao thực tại Công ty 7;

Căn cứ Công văn số 28/MOBIFONE7-KHCN ngày 02/02/2023 của Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 7 về việc quy hoạch sản phẩm chủ lực và sản phẩm kết hợp cho từng vùng thị trường khối KHCN;

Căn cứ thực tế công tác phát triển thuê bao, nhằm đảm bảo khuyến khích phát triển thuê bao chất lượng và tuân thủ đúng các quy định về quản lý thông tin thuê bao.

Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 7 (Công ty 7) hướng dẫn triển khai chương trình phát triển thuê bao thực, cụ thể như sau:

I. Nội dung chương trình

1. Nâng mức chi phí giới thiệu thông tin khách hàng từ 20.000đ/1TB (trước VAT) lên 40.000đ/1TB (trước VAT) và không áp dụng chi phí chia sẻ doanh thu đối với thuê bao trả trước phát triển mới qua kênh online. Trong đó, mức chi phí 40.000đ/1TB sẽ được chi trả làm 2 đợt, cụ thể:

- **Đợt 1:** chi trả 20.000đ/1TB

o **Thời gian chi trả:** ngay khi thuê bao đủ điều kiện

o **Điều kiện chi trả:**

- Chỉ phát triển khách hàng có CCCD/ Hộ chiếu (đảm bảo 1 thuê bao/ CCCD/ Hộ chiếu)
- Thông tin thuê bao đã đổi chiếu CSDL quốc gia
- Thuê bao kích hoạt, đăng ký thông tin đúng quy định theo Nghị định 49
- Xác minh trong vòng 5 ngày kể từ ngày kích hoạt

- Đăng ký gói cước từ 60.000đ (đã có VAT) (*) trả lên trong tháng kích hoạt và ghi nhận Doanh thu TKC cho Công ty 7

(*) Đổi với một số gói cước đặc thù, để được chi trả cần đạt thêm điều kiện cụ thể như sau:

- + **Gói Y60:** CCCD/ Hộ chiếu có năm sinh từ năm 1980 trở lên.
- + **Gói ED60:** CCCD/ Hộ chiếu có năm sinh từ năm 2004 trở lên.
- + **Các gói cước thương hiệu giới trẻ:** CCCD/ Hộ chiếu có năm sinh từ năm 1990 trở lên.

(Áp dụng cho tất cả các gói cước đơn kỳ và dài kỳ)

Lưu ý: Giữ nguyên mức chi trả Phí cập nhật thông tin khách hàng, bao gồm cả duyệt videocall 2.000đ/1TB (trước VAT) khi thuê bao đầu nói/DKTT thành công và đảm bảo tuân thủ đúng các quy định của Tổng công ty về quản lý thông tin thuê bao.

- **Đợt 2: chi trả 20.000đ/1TB**

- **Thời gian chi trả:** tháng N+2
- **Điều kiện chi trả:**

- TB đủ điều kiện hưởng chi trả đợt 1
- TB có gia hạn gói cước tháng N+1 (hoặc đăng ký gói cước mới có doanh thu \geq gói cước cũ) và ghi nhận doanh thu cho Công ty 7. Đổi với các trường hợp TB đăng ký gói cước dài kỳ thì được tính là thoả điều kiện chi trả

2. Chi trả chi phí phát triển thuê bao chất lượng: mức chi trả: 30.000đ/1TB (trước VAT) đối với thuê bao trả trước phát triển mới qua kênh online. Thuê bao được hưởng phải thoả mãn các điều kiện cụ thể sau:

- TB đủ điều kiện hưởng mức chi phí giới thiệu thông tin 40.000đ/1TB như ở mục I.1.
- TB đạt 10K10D theo VLR tại Tỉnh/Huyện trong vòng 30 ngày kể từ ngày kích hoạt. Trong đó:
 - Đổi với TB đăng ký gói AG60: xét theo Huyện kích hoạt
 - Đổi với TB đăng ký các gói cước khác (C120, C90N, Y60, ED60...): xét theo Tỉnh kích hoạt
- ARPU của TB được hưởng khuyến khích phải đạt tối thiểu 60.000 đồng/tháng tại các vùng thị trường phát triển, thị trường tiềm năng và tối thiểu 70.000 đồng/tháng tại các vùng thị trường trọng điểm. Chi tiết phân vùng thị trường tại công văn số 28/MOBIFONE7 -KHCN ngày 02/02/2023 v/v quy hoạch sản phẩm chủ lực và sản phẩm kết hợp cho từng vùng thị trường khối KHCN.
- TB còn hoạt động 02 chiều tại thời điểm chạy dữ liệu báo cáo chi trả
- **Thời gian chi trả:** tháng N+2

3. Đối tượng và thời gian áp dụng:

- **Đối tượng:** Thuê bao trả trước khách hàng cá nhân phát triển mới qua kênh online.

- **Thời gian áp dụng:** áp dụng cho thuê bao kích hoạt từ ngày 01/02/2023 đến hết 30/06/2023.

4. Áp dụng truy thu toàn bộ phần chi trả chi phí phát triển thuê bao đối với các thuê bao cháy vùng sang các vùng thị trường khác ngoài Công ty 7 và chính sách khuyến khích phát triển thuê bao theo nội dung này sẽ dừng khi tỷ lệ cháy hàng sang vùng thị trường Công ty khác vượt quá 3% (căn cứ theo VLR thuê bao phát triển mới trong 3 tháng liên tiếp)

II. Tổ chức thực hiện

1. Phòng KHCN

- Triển khai nội dung hướng dẫn quy định mới trong việc triển khai chương trình phát triển thuê bao thực đến các đơn vị trực thuộc Công ty 7.

2. Trung tâm Kinh doanh Công nghệ số

- Thực hiện cung cấp số liệu phục vụ thanh toán các khoản khuyến khích theo đúng quy định hiện hành.

3. Phòng Tổng hợp

- Triển khai thông báo việc triển khai chương trình phát triển thuê bao thực đến Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh và người lao động nắm thông tin.

4. Phòng CSKH

- Chủ trì hướng dẫn các MobiFone Tỉnh thực hiện việc phát triển thuê bao theo đúng các quy định, nghị định hiện hành của Nhà nước, Tổng Công ty và Công ty 7.

5. Các MobiFone Tỉnh trực thuộc

- Triển khai nội dung chương trình phát triển thuê bao thực đến các đơn vị trực thuộc MobiFone Tỉnh.

- Thông báo quy định mới trong việc chương trình phát triển thuê bao thực đến đội ngũ Nhân viên bán hàng, Giao dịch viên tại địa bàn tỉnh.

- Chủ trì theo dõi việc phát triển thuê bao theo đúng quy định, nghị định hiện hành của Nhà nước, Tổng Công ty và Công ty 7.

- Phối hợp các đơn vị liên quan để xử lý các phản hồi, khiếu nại liên quan đến quá trình kinh doanh phát triển thuê bao và dịch vụ MobiFone trên địa bàn.

Công ty 7 đề nghị các đơn vị phối hợp triển khai thực hiện theo các nội dung trên./.

Trân trọng./.

Noi nhận:

- Như Kính gửi;
- Lưu: VT, P.KHCN (hang.hathi)



Nguyễn Đình Dũng

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Nguyễn Đình Dũng	Giám đốc - Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 7	04/07/2023 15:38:50	-
2	Nguyễn Hữu Phương	Phó phòng - Phòng Khách hàng cá nhân	04/07/2023 14:36:50	Kính trình anh

Trần Văn Dương dương.tranvan@mobi.vn dương.tranvan@mobi.vn 04/07/2023 16:36:31

Số 286/MOBIFONE 7-KHCN

Đăk Lăk, ngày 4 tháng 7 năm 2023

V/v hướng dẫn tiếp tục triển khai chương trình
phát triển thuê bao thực khói KHCN

Kính gửi: Các đơn vị trực thuộc Công ty

Căn cứ Công văn số 30/MOBIFONE 7-KHCN ngày 03/02/2023 của Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 7 về việc hướng dẫn triển khai chương trình phát triển thuê bao thực khói KHCN;

Căn cứ Công văn số 608/MOBIFONE 7-KHCN ngày 30/06/2023 của Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 7 về việc báo cáo kết quả thực hiện và đề xuất gia hạn, điều chỉnh chính sách phát triển thuê bao tại Công ty 7;

Căn cứ Công văn số 2645/MOBIFONE-DVVT ngày 04/07/2023 của Tổng Công ty Viễn thông MobiFone về việc đồng ý tiếp tục triển khai chương trình khuyến khích PTTB tại CTKV7;

Căn cứ thực tế công tác phát triển thuê bao, nhằm đảm bảo khuyến khích phát triển thuê bao chất lượng và tuân thủ đúng các quy định về quản lý thông tin thuê bao.

Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 7 (Công ty 7) hướng dẫn tiếp tục triển khai chương trình phát triển thuê bao thực khói KHCN, cụ thể như sau:

I. Nội dung chương trình:

1. Chi phí giới thiệu thông tin khách hàng: 40.000đ/1TB (trước VAT) - không áp dụng chi phí chia sẻ doanh thu đối với thuê bao trả trước phát triển mới qua kênh online.

Trong đó, mức chi phí 40.000đ/1TB sẽ được chi trả làm 2 đợt, cụ thể:

- **Đợt 1:** chi trả 20.000đ/1TB (Chi phí phát triển mới)

o **Thời gian chi trả:** ngay khi thuê bao đủ điều kiện

o **Điều kiện chi trả:**

- Chỉ phát triển khách hàng có CCCD/ Hộ chiếu (đảm bảo 1 thuê bao/ CCCD/ Hộ chiếu)
- Thông tin thuê bao đã đối chiếu CSDL quốc gia
- Thuê bao kích hoạt, đăng ký thông tin đúng quy định theo Nghị định 49

- Xác minh trong vòng 5 ngày kể từ ngày kích hoạt
- Đăng ký gói cước từ 70.000đ (đã có VAT) trở lên trong tháng kích hoạt và ghi nhận Doanh thu TKC cho Công ty 7

Lưu ý: Giữ nguyên mức chi trả Phí cập nhật thông tin khách hàng, bao gồm cả duyệt videocall 2.000đ/1TB (trước VAT) khi thuê bao đầu nối/ĐKTT thành công và đảm bảo tuân thủ đúng các quy định của Tổng công ty về quản lý thông tin thuê bao.

- **Đợt 2:** chi trả 20.000đ/1TB (Chi phí gia hạn gói)

o **Thời gian chi trả:** tháng N+2

o **Điều kiện chi trả:**

- TB đủ điều kiện hưởng chi trả đợt 1
- TB có gia hạn gói cước tháng N+1 (hoặc đăng ký gói cước mới có doanh thu \geq gói cước cũ) và ghi nhận doanh thu cho Công ty 7. Đối với các trường hợp TB đăng ký gói cước dài kỳ thì được tính là thoả điều kiện chi trả

2. Chi phí phát triển thuê bao chất lượng: 30.000đ/1TB (trước VAT) đối với thuê bao trả trước phát triển mới trong các chương trình bán hàng trọng điểm mà Công ty 7 đăng ký với Tổng Công ty. Thuê bao được hưởng phải thoả mãn các điều kiện cụ thể sau:

- TB đủ điều kiện hưởng mức chi phí giới thiệu thông tin 40.000đ/1TB như ở mục I.1.

- TB đạt 10K10D theo VLR tại Tỉnh trong vòng 30 ngày kể từ ngày kích hoạt.
- TB còn hoạt động 02 chiều tại thời điểm chạy dữ liệu báo cáo chi trả

- **Thời gian chi trả:** tháng N+2

3. Đối tượng và thời gian áp dụng:

- **Đối tượng áp dụng:** Thuê bao trả trước phát triển mới qua kênh online.
- **Thời gian áp dụng:** áp dụng cho thuê bao kích hoạt từ ngày 01/07/2023 đến hết 31/12/2023.

4. Áp dụng truy thu toàn bộ phần chi trả chi phí phát triển thuê bao đối với các thuê bao chảy vùng sang các vùng thị trường khác ngoài Công ty 7 và chính sách khuyến khích phát triển thuê bao theo nội dung này sẽ dừng khi tỷ lệ chảy hàng sang vùng thị trường Công ty khác vượt quá 3% (căn cứ theo VLR thuê bao phát triển mới trong 3 tháng liên tiếp).

II. Tổ chức thực hiện:

1. Phòng Khách hàng cá nhân:

- Triển khai nội dung hướng dẫn tiếp tục triển khai chương trình phát triển thuê bao thực khói KHCN đến các đơn vị trực thuộc Công ty 7.

2. Trung tâm Kinh doanh Công nghệ số:

- Thực hiện cung cấp số liệu phục vụ thanh toán các khoản khuyến khích theo đúng quy định hiện hành.

3. Phòng Tổng hợp:

- Triển khai thông báo việc tiếp tục triển khai chương trình phát triển thuê bao thực khói KHCN đến Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh và người lao động nắm thông tin.

4. Phòng CSKH:

- Chủ trì hướng dẫn các MobiFone Tỉnh thực hiện việc phát triển thuê bao theo đúng các quy định, nghị định hiện hành của Nhà nước, Tổng Công ty và Công ty 7.

5. Các MobiFone Tỉnh trực thuộc:

- Triển khai nội dung chương trình phát triển thuê bao thực đến các đơn vị trực thuộc MobiFone Tỉnh.

- Thông báo quy định mới trong việc chương trình phát triển thuê bao thực đến đội ngũ Nhân viên bán hàng, Giao dịch viên tại địa bàn tỉnh.

- Chủ trì theo dõi việc phát triển thuê bao theo đúng quy định, nghị định hiện hành của Nhà nước, Tổng Công ty và Công ty 7.

- Phối hợp các đơn vị liên quan để xử lý các phản hồi, khiếu nại liên quan đến quá trình kinh doanh phát triển thuê bao và dịch vụ MobiFone trên địa bàn.

Công ty 7 đề nghị các đơn vị phối hợp triển khai thực hiện theo các nội dung trên./.

Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như Kính gửi;
- Lưu: VT, P.KHCN (vy.nguyentuong)

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Đình Dũng

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Nguyễn Đình Dũng	Giám đốc - Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 7	04/01/2023 09:58:03	-
2	Nguyễn Ngọc Minh	Phó phòng - Phòng Khách hàng Doanh nghiệp	04/01/2023 09:51:02	Kính trình anh!
3	Nguyễn Hữu Phương	Phó phòng - Phòng Khách hàng cá nhân	04/01/2023 09:48:22	đồng trình KHDN

V/v hướng dẫn quy định mới trong việc triển khai chính sách phát triển thuê bao

Đăk Lăk, ngày 4 tháng 1 năm 2023

Kính gửi: Các đơn vị trực thuộc Công ty

Căn cứ Công văn số 5014/MOBIFONE-KHCN ngày 05/10/2020 của Tổng công ty viễn thông MobiFone về việc định hướng điều chỉnh chính sách phát triển thuê bao;

Căn cứ Công văn số 6329/MOBIFONE-KHCN ngày 25/11/2021 của Tổng công ty viễn thông MobiFone về việc điều chỉnh chính sách phát triển thuê bao trả sau khách hàng doanh nghiệp;

Căn cứ Công văn số 551/MOBIFONE 7-KHCN-KHDN ngày 22/12/2022 của Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 7 về việc hướng dẫn chính sách phát triển thuê bao trả trước;

Căn cứ Công văn số 5938/MOBIFONE-KHCN ngày 30/12/2022 của Tổng công ty viễn thông MobiFone về việc quy định mới trong việc triển khai chính sách phát triển thuê bao;

Căn cứ thực tế công tác phát triển thuê bao tại địa bàn Công ty 7.

Nhằm đảm bảo khuyến khích phát triển thuê bao chất lượng và tuân thủ đúng các quy định về quản lý thông tin thuê bao, Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 7 (Công ty 7) hướng dẫn quy định mới trong việc triển khai chính sách phát triển thuê bao, cụ thể như sau:

I. QUY ĐỊNH CHÍNH SÁCH PHÁT TRIỂN THUÊ BAO TRẢ TRƯỚC

1. Đối tượng áp dụng

- Thuê bao trả trước phát triển mới (thuê bao đầu nối mới, bộ hòa mạng đăng ký thông tin mới).

2. Chính sách phát triển thuê bao trả trước

2.1. Chiết khấu bộ hòa mạng (BHM) không kèm gói cước

Nội dung	Mức chiết khấu áp dụng (đã có VAT)/BHM	
Mức chiết khấu thương mại bán bộ hòa mạng trả trước (áp dụng cho tất cả các loại bộ hòa mạng)	BHM Simcard vật lý	10.000 đồng
	BHM eSim	14.500 đồng

2.2. Chính sách chi trả cho việc đăng ký thông tin, cụ thể :

TT	Khoản mục chi	Đối tượng thu hưởng	Mức chi trả (đồng-chưa có VAT)	Điều kiện chi trả
1	Chi phí đăng ký thông tin và kích hoạt hợp lệ (Chi phí phát triển thuê bao)			
1.1	Phí giới thiệu thông tin khách hàng	Đại lý/ Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh	20.000	<p>Chỉ phát triển khách hàng có CCCD/Hộ chiếu (đảm bảo 1 thuê bao/ CCCD/Hộ chiếu)</p> <ul style="list-style-type: none"> - Thông tin thuê bao đã đổi chiếu CSDL quốc gia - Thuê bao kích hoạt, đăng ký thông tin đúng quy định theo Nghị định 49 - Xác minh trong vòng 5 ngày kể từ ngày kích hoạt - Đăng ký gói cước từ 60.000đ (đã có VAT) (*) trở lên trong tháng kích hoạt và ghi nhận Doanh thu TKC cho Công ty 7 - Thời gian xét: đến hết ngày 6 tháng N+1 (N là tháng kích hoạt)
1.2	Phí cập nhật thông tin khách hàng, bao gồm cả duyệt video call	Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh	2.000	<ul style="list-style-type: none"> - Thuê bao đầu nối/ĐKTT thành công phải đảm bảo tuân thủ đúng các quy định của Tổng công ty về quản lý thông tin thuê bao. - Thông tin thuê bao đã đổi chiếu CSDL quốc gia
2	Chi phí khuyến khích phát triển thuê bao thực (chi phí duy trì)			
2.1	Chi phí phân phối gói lần đầu	Đại lý/ Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh	Chi phí phân phối gói sản phẩm, dịch vụ ban hành theo đặc thù thị trường, loại gói	<ul style="list-style-type: none"> - TB đủ điều kiện và được hưởng chi phí ĐKTT. - Thông tin thuê bao đã đổi chiếu CSDL quốc gia - DT TKC phát sinh tối thiểu 60.000đ và ghi nhận cho CT7 - TB còn hoạt động 02 chiều tại thời điểm chạy dữ liệu báo cáo chi trả

TT	Khoản mục chi	Đối tượng thụ hưởng	Mức chi trả (đồng-chưa có VAT)	Điều kiện chi trả
2.2	Chi phí chia sẻ doanh thu	Đại lý/ Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh	15%*DT TKC/chu kỳ x 04 chu kỳ (kể từ chu kỳ đầu tiên)	

(*) Đối với một số gói cước đặc thù, để được chi trả cần đạt thêm điều kiện cụ thể như sau:

- + **Gói Y60:** CCCD/ Hộ chiếu có năm sinh từ năm 1980 trở lên.
 - + **Gói ED60:** CCCD/ Hộ chiếu có năm sinh từ năm 2004 trở lên.
 - + **Các gói cước thương hiệu giới trẻ:** CCCD/ Hộ chiếu có năm sinh từ năm 1990 trở lên.
- (Áp dụng cho tất cả các gói cước đơn kỳ và dài kỳ)*

3. Thời gian áp dụng: Từ 01/01/2023 cho đến khi có quy định mới

II. QUY ĐỊNH CHÍNH SÁCH PHÁT TRIỂN THUÊ BAO TRẢ SAU

1. Bổ sung điều kiện chi trả các chi phí phát triển thuê bao: thuê bao đã đổi chiếu CSDL quốc gia.

2. Các quy định khác áp dụng theo quy định hiện hành về chính sách thuê bao trả sau tại **văn bản 5014/MOBIFONE-KHCN ngày 05/10/2020 về việc định hướng điều chỉnh chính sách phát triển thuê bao và **văn bản 6329/MOBIFONE-KHDN ngày 25/11/2021** về việc điều chỉnh chính sách phát triển thuê bao trả sau khách hàng doanh nghiệp**

3. Thời gian áp dụng: Từ 01/01/2023 đến khi có quy định mới

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Phòng Khách hàng cá nhân và phòng Khách hàng doanh nghiệp

- Triển khai nội dung hướng dẫn quy định mới trong việc triển khai chính sách phát triển thuê bao đến các đơn vị trực thuộc Công ty 7.

2. Trung tâm Kinh doanh Công nghệ số

- Thực hiện cung cấp số liệu phục vụ thanh toán các khoản khuyến khích theo đúng quy định hiện hành.

3. Phòng Tổng hợp

- Triển khai thông báo quy định mới trong việc triển khai chính sách phát triển thuê bao đến Đơn vị dịch vụ hỗ trợ kinh doanh và người lao động nắm thông tin.

4. Phòng Chăm sóc khách hàng

- Chủ trì hướng dẫn các MobiFone Tỉnh thực hiện việc phát triển thuê bao theo đúng các quy định, nghị định hiện hành của Nhà nước, Tổng Công ty và Công ty 7.

5. Các MobiFone Tỉnh

- Triển khai nội dung quy định mới trong việc triển khai chính sách phát triển thuê bao đến các đơn vị trực thuộc MobiFone Tỉnh.
- Thông báo quy định mới trong việc triển khai chính sách phát triển thuê bao đến đội ngũ Nhân viên bán hàng, Giao dịch viên và AM tại địa bàn tỉnh.
- Chủ trì theo dõi việc phát triển thuê bao theo đúng quy định, nghị định hiện hành của Nhà nước, Tổng Công ty và Công ty 7.
- Phối hợp các đơn vị liên quan để xử lý các phản hồi, khiếu nại liên quan đến quá trình kinh doanh phát triển thuê bao và dịch vụ MobiFone trên địa bàn.

Công ty 7 đề nghị các đơn vị phối hợp triển khai thực hiện theo các nội dung trên./.

Нơi nhận:

- Như trên;
- Lưu: VT, P.KHĐN, P.KHCN.



Nguyễn Đình Dũng

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Nguyễn Đình Dũng	Giám đốc - Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 7	29/04/2022 09:04:34	-
2	Phạm Hoàng Nam	Trưởng phòng - Phòng Khách hàng cá nhân	29/04/2022 09:02:18	Kính trình LĐCT

Ngô Thị Thu Thủy thuyngothu@mobi.vn thuy.ngothu@mobi.vn 03/11/2023 16:10:25

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE
CÔNG TY DỊCH VỤ MOBIFONE KHU VỰC 7

Số: 188/MOBIFONE7-KHCN
V/v hướng dẫn điều chỉnh giá simcard và
chi trả chi phí thay simcard4G

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

Đăk Lăk, ngày 29 tháng 4 năm 2022

Kính gửi: Các đơn vị trực thuộc Công ty.

Căn cứ Công văn số 351/MOBIFONE 7-KHCN ngày 08/06/2020 của Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 7 về việc hướng dẫn điều chỉnh cách ghi nhận và chi trả chi phí thay simcard4G;

Căn cứ Công văn số 1690/MOBIFONE-KHCN ngày 21/04/2022 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone về việc điều chỉnh giá simcard và chi trả chi phí thay simcard4G.

Nhằm tối ưu hóa các phương thức tiếp cận khách hàng, khuyến khích kênh phân phối phục vụ khách hàng thay simcard 4G, đồng thời đảm bảo hiệu quả kinh doanh, Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 7 hướng dẫn điều chỉnh giá simcard và chi trả chi phí thay simcard4G, cụ thể như sau:

I. Giá simcard áp dụng trong các nghiệp vụ bán hàng

- Quy định giá simcard theo từng đối tượng khách hàng

Khách hàng		Giá simcard áp dụng (đã có VAT)
Là thuê bao MobiFone	Khi thực hiện thay simcard	15.000 đồng
	Đầu nối thuê bao trả trước/trả sau hay các hình thức, dịch vụ khác sử dụng simcard	25.000 đồng

- Đối với thuê bao MobiFone chưa sử dụng simcard 4G; chiết khấu bộ hòa mạng: áp dụng theo quy định hiện hành.

II. Chi phí thay simcard

- Đối tượng được hưởng chi phí thay simcard4G (sau đây gọi tắt là Đại lý) bao gồm:
 - ✓ Đại lý chuyên MobiFone; Đại lý ủy quyền được cấp quyền
 - ✓ Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh khôi phục khách hàng cá nhân (NVBH, GDV..).
 - ✓ Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh khôi phục khách hàng doanh nghiệp.

- Quy định về chi phí thay simcard

TT	Đối tượng	Lý do thay simcard ghi nhận trên hệ thống	Chi phí Khách hàng phải trả (đã có VAT)	Chi phí thay simcard (đã có VAT)	Công nợ tiền simcard ghi nhận cho Đại lý	Ghi chú
1	Khách hàng thông thường	TS, lý do khác (không phải lý do MP4G, TS0K, bảo hành)	15.000 đồng	15.000 đồng	15.000 đồng	
2	Khách hàng thuộc đối tượng chưa sử dụng simcard 4G (*) được Đại lý thay simcard	MP4G		15.000 đồng		
3	Khách hàng (*) được Đại lý cấp simcard và Khách hàng thay sim qua phương thức USSD, SMS	TS0K	0 đồng	0	0 đồng	(hiện đang tạm dừng cung cấp phương thức thay simcard qua USSD, SMS), khi nào mở lại các phương thức này quy định chi phí này được áp dụng

Các quy định khác về thủ tục thay simcard, nghiệp vụ liên quan đến simcard áp dụng theo quy định hiện hành.

III. Thời gian áp dụng: Áp dụng cho các giao dịch từ 01/5/2022.

IV. Tổ chức thực hiện:

1. Phòng Khách hàng cá nhân:

- Triển khai văn bản hướng dẫn điều chỉnh giá simcard và chi trả chi phí thay simcard4G đến các đơn vị trực thuộc Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 7.

2. Phòng Chăm sóc khách hàng:

- Hướng dẫn các MobiFone Tỉnh trong công tác chuẩn hóa thông tin đối với các giao dịch thay simcard.

- Chủ trì trong công tác chăm sóc khách hàng và giải quyết khiếu nại các vấn đề phát sinh liên quan (nếu có).

3. Các MobiFone Tỉnh:

- Triển khai văn bản điều chỉnh giá simcard và chi trả chi phí thay simcard4G đến các địa điểm giao dịch và toàn bộ các kênh phân phối địa bàn.
- Đẩy mạnh triển khai công tác thay sim 4G tại địa bàn Tỉnh theo đúng quy định.
- Chủ trì triển khai, kiểm soát các địa điểm giao dịch và các kênh phân phối yêu cầu chuẩn hóa thông tin thuê bao đầy đủ trước khi thay sim để đủ điều kiện được thanh toán chi phí thay simcard theo đúng quy định.
- Chủ trì việc chi trả chi phí thay simcard cho các kênh phân phối theo đúng quy định.

Lãnh đạo Công ty yêu cầu các đơn vị nghiêm túc triển khai thực hiện./.

№i nhn:

- Như trên;
- Lưu: VT, P.KHCN (vy.nguyentuong).



GIÁM ĐỐC

Nguyễn Đình Dũng

TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE
CÔNG TY DỊCH VỤ MOBIFONE KHU VỰC 7

Số: 431/MOBIFONE 7-KHCN
V/v hướng dẫn chương trình phát triển thuê bao
thực trong quý 4 năm 2023

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc

Đăk Lăk, ngày 05 tháng 10 năm 2023

Kính gửi: Các đơn vị trực thuộc Công ty

Căn cứ Công văn số 2645/MOBIFONE-DVVT ngày 04/07/2023 của Tổng Công ty Viễn thông MobiFone về việc đồng ý tiếp tục triển khai chương trình khuyến khích PTTB tại CTKV7;

Căn cứ Công văn số 286/MOBIFONE 7-KHCN ngày 04/07/2023 của Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 7 về việc hướng dẫn tiếp tục triển khai chương trình phát triển thuê bao thực khối KHCN;

Căn cứ Công văn số 3690/MOBIFONE-CN-DVVT ngày 15/09/2023 của Tổng Công ty Viễn thông MobiFone về việc chuẩn bị đáp ứng yêu cầu phát triển thuê bao trong điều kiện mới;

Căn cứ Công văn số 3760/MOBIFONE-DVVT-TNKH ngày 21/09/2023 của Tổng Công ty Viễn thông MobiFone về việc quy định về thời gian cam kết sử dụng dịch vụ của MobiFone đối với khách hàng đăng ký gói cước ưu đãi;

Căn cứ Công văn số 4015/MOBIFONE-DVVT ngày 05/10/2023 của Tổng Công ty Viễn thông MobiFone về việc yêu cầu triển khai chương trình khuyến khích PTTB tại CTKV7.

Nhằm nâng cao chất lượng công tác phát triển thuê bao và tuân thủ đúng các quy định mới về quản lý thông tin thuê bao áp dụng từ ngày 01/10/2023, Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 7 hướng dẫn chương trình phát triển thuê bao thực trong quý 4 năm 2023, cụ thể như sau:

I. Nội dung chương trình:

1. Chi phí giới thiệu thông tin khách hàng: 40.000đ/1TB (trước VAT) - không hưởng thụ chi phí phát triển thuê bao thực (15% DT TKC x 4 chu kỳ kể từ chu kỳ đầu tiên). Trong đó, mức chi phí 40.000đ/1TB sẽ được chi trả làm 2 đợt, cụ thể:

- **Đợt 1:** chi trả 20.000đ/1TB (Chi phí phát triển mới)

o **Thời gian chi trả:** ngay khi thuê bao đủ điều kiện.

o **Điều kiện chi trả:**

- Chỉ phát triển khách hàng có CCCD/ Hộ chiếu (đảm bảo 1 thuê bao/ CCCD/ Hộ chiếu)
- Thông tin thuê bao đã đổi chiểu CSDL quốc gia
- Thuê bao kích hoạt, đăng ký thông tin đúng quy định theo Nghị định 49

- Xác minh trong vòng 5 ngày kể từ ngày kích hoạt.
- Đăng ký gói cước từ 70.000đ (đã có VAT) trở lên trong tháng kích hoạt và ghi nhận Doanh thu TKC cho Công ty 7.

Lưu ý: Giữ nguyên mức chi trả Phí cấp nhật thông tin khách hàng, bao gồm cả duyệt videocall 2.000đ/1TB (trước VAT) khi thuê bao đấu nối/ĐKTT thành công và đảm bảo tuân thủ đúng các quy định của Tổng công ty về quản lý thông tin thuê bao.

- **Đợt 2:** chi trả 20.000đ/1TB (Chi phí gia hạn gói)
 - **Thời gian chi trả:** tháng N+2
 - **Điều kiện chi trả:**
 - TB đủ điều kiện hưởng chi trả đợt 1
 - **Đối với TB đăng ký gói từ 70.000 đồng đến dưới 100.000 đồng (đã có VAT):** TB có gia hạn gói cước tháng N+1 (hoặc đăng ký gói cước mới có doanh thu ≥ gói cước cũ) và ghi nhận doanh thu cho Công ty 7. Đối với các trường hợp TB đăng ký gói cước dài kỳ thì được tính là thoả điều kiện chi trả
 - **Đối với TB đăng ký gói từ 100.000 đồng trở lên (đã có VAT):** Tổng tiêu dùng tài khoản chính tháng N+1 tối thiểu 100.000 đồng (đã có VAT).

2. Chi phí phát triển thuê bao chất lượng:

- **Thời gian chi trả:** tháng N+2
- **Đối với TB đăng ký gói từ 70.000 đồng đến dưới 100.000 đồng (đã có VAT):** Mức chi trả: 30.000đ/1TB (trước VAT).
- **Đối với TB đăng ký gói từ 100.000 đồng trở lên (đã có VAT):** Mức chi trả: 50.000đ/1TB (trước VAT).
- **Thuê bao được hưởng phải thoả mãn các điều kiện cụ thể sau:**
 - TB đủ điều kiện hưởng mức chi phí giới thiệu thông tin 40.000đ/1TB như ở mục I.1
 - TB đạt 10K10D theo VLR tại Tỉnh trong vòng 30 ngày kể từ ngày kích hoạt.
 - TB còn hoạt động 02 chiều tại thời điểm chạy dữ liệu báo cáo chi trả

3. Đối tượng và thời gian áp dụng:

- **Đối tượng áp dụng:** TBTT PTM qua kênh online. Đối với thuê bao đăng ký gói từ 100.000 đồng trở lên chỉ áp dụng các gói cước lĩnh vực viễn thông, không áp dụng đối với các gói cước lĩnh vực nội dung số.
 - **Đối tượng thụ hưởng:** Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh (NVBH, GDV).
 - **Thời gian áp dụng:** áp dụng cho thuê bao kích hoạt từ ngày 01/10/2023 đến hết 31/12/2023.

4. Áp dụng truy thu toàn bộ phần chi trả chi phí phát triển thuê bao đối với các thuê bao chảy vùng sang các vùng thị trường khác ngoài Công ty 7 và chính sách khuyến khích phát triển thuê bao theo nội dung này sẽ dừng khi tỷ lệ chảy hàng sang vùng thị trường Công ty khác vượt quá 3% (căn cứ theo VLR thuê bao phát triển mới trong 3 tháng liên tiếp).

5. Các quy định mới về quản lý thông tin thuê bao áp dụng từ ngày 01/10/2023:

5.1. Yêu cầu quản lý giấy tờ tùy thân của khách hàng sử dụng để đấu nối/ đăng ký thông tin thuê bao:

- Đối với thuê bao khách hàng cá nhân/cá nhân trong doanh nghiệp – có quốc tịch Việt Nam: chỉ chấp nhận căn cước công dân với điều kiện đối chiếu khớp với dữ liệu quản lý cư dân tập trung, không chấp nhận đối với các loại giấy tờ khác chứng minh nhân dân, hộ chiếu.
- Các khách hàng khác: áp dụng theo quy định hiện hành.
- Thời gian áp dụng: chính thức áp dụng từ 01/10/2023.

5.2. Yêu cầu quản lý số lượng thuê bao/ giấy tờ của khách hàng cá nhân/ cá nhân trong doanh nghiệp:

- Đối tượng áp dụng: Thuê bao trả trước phát triển mới từ ngày 01/10/2023.
- Áp dụng theo quy định 01 thuê bao/ 1 giấy tờ (chỉ đếm số thuê bao trả trước phát triển mới/ giấy tờ tính từ thời điểm 01/10/2023 - các thuê bao đã phát triển trước ngày 01/10/2023 không nằm trong danh sách đếm của quy định và chỉ đếm thuê bao trả trước MobiFone – không đếm thuê bao trả sau, không đếm thuê bao MVNO).
- Lực lượng Nhân viên bán hàng, giao dịch viên, AM lưu ý không cho phép phát triển thuê bao thứ 2 trở lên/ 1 khách hàng (giấy tờ).

II. Tổ chức thực hiện:

1. Phòng Khách hàng cá nhân:

- Triển khai nội dung hướng dẫn quy định mới trong việc triển khai chương trình phát triển thuê bao thực đến các đơn vị trực thuộc Công ty 7.
- Phối hợp với Trung tâm Kinh doanh Công nghệ số, Phòng Chăm sóc khách hàng đối soát số liệu phục vụ thanh toán các khoản khuyến khích theo đúng quy định hiện hành.
- Chủ trì theo dõi, đánh giá, báo cáo kết quả triển khai chương trình.

2. Trung tâm Kinh doanh Công nghệ số:

- Thực hiện cung cấp số liệu phục vụ thanh toán các khoản khuyến khích theo đúng quy định hiện hành.

3. Phòng Tổng hợp:

- Triển khai thông báo việc triển khai chương trình phát triển thuê bao thực đến Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh và người lao động nắm thông tin.

4. Phòng Chăm sóc khách hàng:

- Chủ trì hướng dẫn các MobiFone Tỉnh thực hiện việc phát triển thuê bao theo đúng các quy định, nghị định hiện hành của Nhà nước, Tổng Công ty và Công ty 7.

5. Các MobiFone Tỉnh trực thuộc:

- Triển khai nội dung chương trình phát triển thuê bao thực đến các đơn vị trực thuộc MobiFone Tỉnh.
- Thông báo quy định mới trong việc chương trình phát triển thuê bao thực đến đội ngũ Nhân viên bán hàng, Giao dịch viên tại địa bàn tỉnh.

- Chủ trì theo dõi việc phát triển thuê bao theo đúng quy định, nghị định hiện hành của Nhà nước, Tổng Công ty và Công ty 7.
 - Phối hợp các đơn vị liên quan để xử lý các phản hồi, khiếu nại liên quan đến quá trình kinh doanh phát triển thuê bao và dịch vụ MobiFone trên địa bàn.
- Công ty 7 đề nghị các đơn vị phối hợp triển khai thực hiện theo các nội dung trên./.
- Trân trọng./.

Nơi nhận:

- Như Kính gửi;
- Lưu: VT, P.KHCN (nie.y)

GIÁM ĐỐC



Nguyễn Đình Dũng

Trần Văn Dương duong.tranvan@mobi.com.vn duong.tranvan@mobi.com.vn
Trần Văn Dương duong.tranvan@mobi.com.vn duong.tranvan@mobi.com.vn

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Nguyễn Đình Dũng	Giám đốc - Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 7	25/10/2023 15:57:13	-
2	Nguyễn Hữu Phương	Phó phòng - Phòng Khách hàng cá nhân	25/10/2023 15:55:10	Kính trình anh

Trần Văn Dương dương.tranvan@mobi.vn dương.tranvan@mobi.vn 26/10/2023 10:05:23

Số: 452/MOBIFONE 7-KHCN

V/v hướng dẫn triển khai quy định trong công tác
phát triển thuê bao Saymee

Đăk Lăk, ngày 25 tháng 10 năm 2023

Kính gửi: Các đơn vị trực thuộc Công ty

Căn cứ Công văn số 3674/MOBIFONE-BTKKDTHGT ngày 14 tháng 09 năm 2023 của Tổng Công ty Viễn Thông MobiFone về việc triển khai quy định trong công tác phát triển thuê bao Saymee;

Căn cứ Công văn số 3845/MOBIFONE-BTKKDTHGT ngày 26 tháng 09 năm 2023 của Tổng Công ty Viễn Thông MobiFone về việc hướng dẫn triển khai quy định trong công tác phát triển thuê bao Saymee;

Căn cứ Công văn số 4129/MOBIFONE-BTKKDTTHGT ngày 13 tháng 10 năm 2023 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone về việc điều chỉnh, bổ sung hướng dẫn triển khai quy định trong công tác phát triển thuê bao Saymee.

Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 7 hướng dẫn các đơn vị triển khai quy định trong công tác phát triển thuê bao Saymee, cụ thể như sau:

I. Quy định chính sách phát triển thuê bao trả trước Saymee:

1. Đối tượng áp dụng:

- Thuê bao trả trước phát triển mới (thuê bao đầu nối mới, bộ hòa mạng đăng ký thông tin mới) của Saymee.

2. Chính sách phát triển thuê bao trả trước Saymee:

2.1. Quy định giá bán Bộ hòa mạng (BHM) Saymee trả trước:

- Bổ sung quy định về giá bán SIM trắng (vật lý, eSIM) tại cửa hàng MobiFone/Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh (DV KTKD): **10.500 đồng/SIM** (đã bao gồm VAT), giá bán BHM (SIM vật lý, eSIM) tại cửa hàng MobiFone/DV KTKD: **35.500 đồng/BHM** (đã bao gồm VAT).

- **KHÔNG** áp dụng chiết khấu thương mại hàng hoá đối với SIM Saymee.

Lưu ý:

- Giá này chỉ áp dụng đối với trường hợp xuất SIM Saymee để đầu nối phát triển thuê bao mới, các trường hợp khác áp dụng theo quy định hiện hành của MobiFone.

- Cửa hàng MobiFone (hoặc tương đương) thực hiện xuất hoá đơn (nếu yêu cầu) theo giá thực thu khách hàng.

2.2. Chính sách chi trả cho việc đăng ký thông tin các Bộ hòa mạng Saymee:

a) Mức chi và điều kiện chi:

Luồng Offline:

TT	Tên khoản chi		Đối tượng thụ hưởng	Mức chi (đồng - chưa có VAT)	Điều kiện chi trả
	Tên khoản chi	Khoản mục chi			
1	Chi phí đăng ký thông tin và kích hoạt hợp lệ (Chi phí phát triển thuê bao)	Phí giới thiệu thông tin khách hàng	Đại lý/Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh	20.000	Thông tin thuê bao đã đổi chiểu CSDL quốc gia và đấu nối thành công; đồng thời thuê bao phải phát sinh cước TKC hoặc có gói cước đăng ký bằng cách gán mã khuyến mãi khi đấu nối thuê bao tối thiểu 50.000 đồng (đã có VAT)
2		Phí cập nhật thông tin khách hàng, bao gồm cả duyệt video call	Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh	2.000	Thông tin thuê bao đã đổi chiểu CSDL quốc gia và đấu nối/ĐKTT thành công

(*) Điều kiện chi trả

- Quy định đổi chiểu CSDL quốc gia theo hướng dẫn của Tổng công ty về việc đổi soát online/offline/hậu kiểm (trong các trường hợp ngoài giờ hành chính, timeout, lỗi hệ thống...) & rà soát thuê bao của Tổng công ty;
- Trong trường hợp thời gian đổi chiểu do các yếu tố khách quan (timeout, lỗi hệ thống, hệ thống tạm dừng...) vượt quá 60 ngày xét điều kiện chi trả, các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực chủ trì rà soát thông tin thuê bao và thực hiện chi trả để đảm bảo tính cạnh tranh, sau khi có kết quả hậu kiểm Giám đốc Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực chủ trì điều hành việc chuẩn hóa thông tin thuê bao/rà soát thông tin thuê bao đảm bảo đúng quy định, đúng thông tin thuê bao.

3	Chi phí khuyến khích phát triển thuê bao thực (chi phí duy trì)	Chi phí phân phối gói SPDV	Đại lý/Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh	Chi phí phân phối gói sản phẩm, dịch vụ ban hành theo đặc thù thị trường, loại gói	Thuê bao đấu nối thành công và đăng ký gói SPDV thành công
3.1		Chi phí phân phối gói lần đầu	Đại lý/Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh		
3.2		Chi phí chia sẻ doanh thu	Đại lý/Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh	15%/DT TKC x 04	Thuê bao phải phát sinh cước TKC hoặc có gói cước

TT	Tên khoản chi		Đối tượng thu hưởng	Mức chi (đồng - chưa có VAT)	Điều kiện chi trả
	Tên khoản chi	Khoản mục chi			
			doanh (theo user nhập liệu, đấu nối)	chu kỳ kể từ chu kỳ đầu	đăng ký bằng cách gán mã khuyến mãi khi đấu nối thuê bao tối thiểu 50.000 đồng (đã bao gồm VAT)

Luồng Online-to-Offline:

TT	Tên khoản chi		Đối tượng thu hưởng	Mức chi (đồng - chưa có VAT)	Điều kiện chi trả
	Tên khoản chi	Khoản mục chi			
1	Chi phí đăng ký thông tin và kích hoạt hợp lệ (Chi phí phát triển thuê bao)	Phí giới thiệu thông tin khách hàng	Đại lý/Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh	20.000	Thông tin thuê bao đã đổi chiều CSDL quốc gia và đấu nối thành công; đồng thời thuê bao phải phát sinh cước TKC hoặc có gói cước đăng ký bằng cách gán mã khuyến mãi khi đấu nối thuê bao tối thiểu 50.000 đồng (đã có VAT)
		Phí cập nhật thông tin khách hàng, bao gồm cả duyệt video call	Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh		

(*) Điều kiện chi trả

- Quy định đổi chiều CSDL quốc gia theo hướng dẫn của Tổng công ty về việc đổi soát online/offline/hậu kiểm (trong các trường hợp ngoài giờ hành chính, timeout, lỗi hệ thống...) & rà soát thuê bao của Tổng công ty;
- Trong trường hợp thời gian đổi chiều do các yếu tố khách quan (timeout, lỗi hệ thống, hệ thống tạm dừng...) vượt quá 60 ngày xét điều kiện chi trả, các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực chủ trì rà soát thông tin thuê bao và thực hiện chi trả để đảm bảo tính cạnh tranh, sau khi có kết quả hậu kiểm Giám đốc Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực chủ trì điều hành việc chuẩn hóa thông tin thuê bao/rà soát thông tin thuê bao đảm bảo đúng quy định, đúng thông tin thuê bao.

TT	Tên khoản chi		Đối tượng thu hưởng	Mức chi (đồng - chưa có VAT)	Điều kiện chi trả
	Tên khoản chi	Khoản mục chi			
3	Chi phí khuyến khích phát triển thuê bao thực (chi phí duy trì)	Chi phí phân phối gói SPDV	Đại lý/Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh	Không chi trả	Thuê bao đầu nối thành công và đăng ký gói SPDV thành công
3.1		Chi phí phân phối gói lần đầu			
3.2		Chi phí chia sẻ doanh thu	Đại lý/Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh (theo user nhập liệu, đầu nối)	15%/DT TKC x 04 chu kỳ kể từ chu kỳ đầu	Thuê bao phải phát sinh cước TKC hoặc có gói cước đăng ký bằng cách gán mã khuyến mãi khi đầu nối thuê bao tối thiểu 50.000 đồng (đã bao gồm VAT)

b) Thời gian chi trả:

Khoản mục chi			Thời gian xét điều kiện chi	Quy định chi
1	Chi phí đăng ký thông tin và kích hoạt hợp lệ (Chi phí phát triển thuê bao)	Phí giới thiệu thông tin khách hàng	Tối đa 60 ngày kể từ ngày ĐKTT/đầu nối thuê bao	Chi ngay khi đủ điều kiện
2		Phí cập nhật thông tin khách hàng, bao gồm cả duyệt video call		Chi ngay khi ĐKTT/đầu nối thành công và thuê bao đã đổi chiều CSDL quốc gia
3	Chi phí khuyến khích phát triển thuê bao thực (chi phí duy trì)	Chi phí phân phối gói SPDV	Chi ngay khi thuê bao đủ điều kiện	
3.1		Chi phí phân phối gói lần đầu		
3.2		Chi phí chia sẻ doanh thu		

- Các quy định khác áp dụng theo quy định hiện hành của Tổng công ty Viễn thông MobiFone.

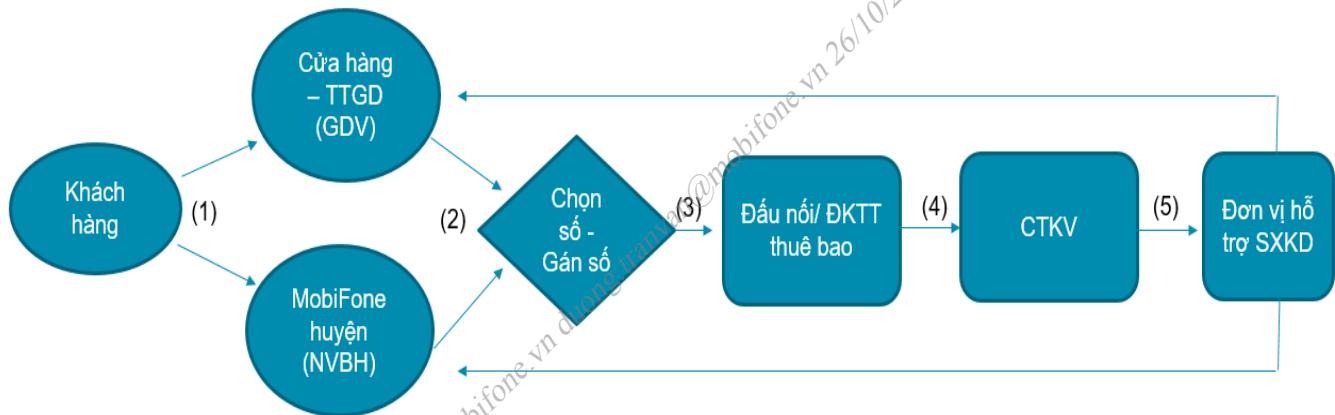
3. Thời gian triển khai: từ ngày 26/09/2023 (ngày hiệu lực của Công văn số 3845/MOBIFONE-BTKKDTHGT ngày 26/09/2023)

II. Quy định luồng nghiệp vụ đối với công tác phát triển thuê bao Saymee:

1. Kênh Offline:

- Áp dụng phát triển thuê bao qua kênh **Giao dịch viên, Nhân viên bán hàng (KHÔNG triển khai qua kênh AM/KAM)**.

- Ngừng triển khai phát triển thuê bao Saymee theo luồng gián tiếp qua kênh đại lý/ điểm bán, đảm bảo đúng quy định của pháp luật về công tác phát triển thuê bao;
- Các nội dung khác không vi phạm quy định nói trên vẫn tiếp tục áp dụng theo quy định hiện hành. Trong đó, lưu ý các quy định tại Công văn số 3617/MOBIFONE-DVVT ngày 08/09/2023 KHÔNG áp dụng đối với Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh (bao gồm nhưng không giới hạn việc xuất nhận hàng hóa đối với cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh theo hợp đồng Đại lý);
- Bổ sung luồng đấu nối trực tiếp qua kênh cửa hàng MobiFone và DV HTKD, cụ thể:



(1) Khách hàng gặp và được tư vấn dùng sim bởi NVBH tại các điểm trường, xã, huyện; được giới thiệu, tư vấn bởi GDV tại cửa hàng, TTGD

(2) NVBH, GDV thực hiện chọn số, gán số qua cms Saymee shop.saymee.vn

(3) Đầu nối Thuê bao Saymee qua hệ thống đấu nối mSale pro – đấu nối thuê bao trả trước trực tiếp

(4) Sau khi đấu nối, giao sim cho khách hàng thành công, số liệu thực hiện dịch vụ được ghi nhận và tổng hợp trên hệ thống của MobiFone.

(5) CTKV thực hiện đối soát dữ liệu với đơn vị hỗ trợ SXKD và chi trả chi phí cho GDV, NVBH theo lương.

Lưu ý:

- Chi phí chi trả sẽ được loại trừ khi đánh giá kết quả thực hiện chi phí của từng đơn vị và ghi nhận vào chi phí PTTB của THGT

- Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone chủ trì bóc tách chi phí trên giao dịch BHTT theo luồng đấu nối hàng hóa Saymee (mã hàng hóa STU7BHM)

- **Các quy định khác áp dụng theo quy định hiện hành của Tổng công ty Viễn thông MobiFone.**

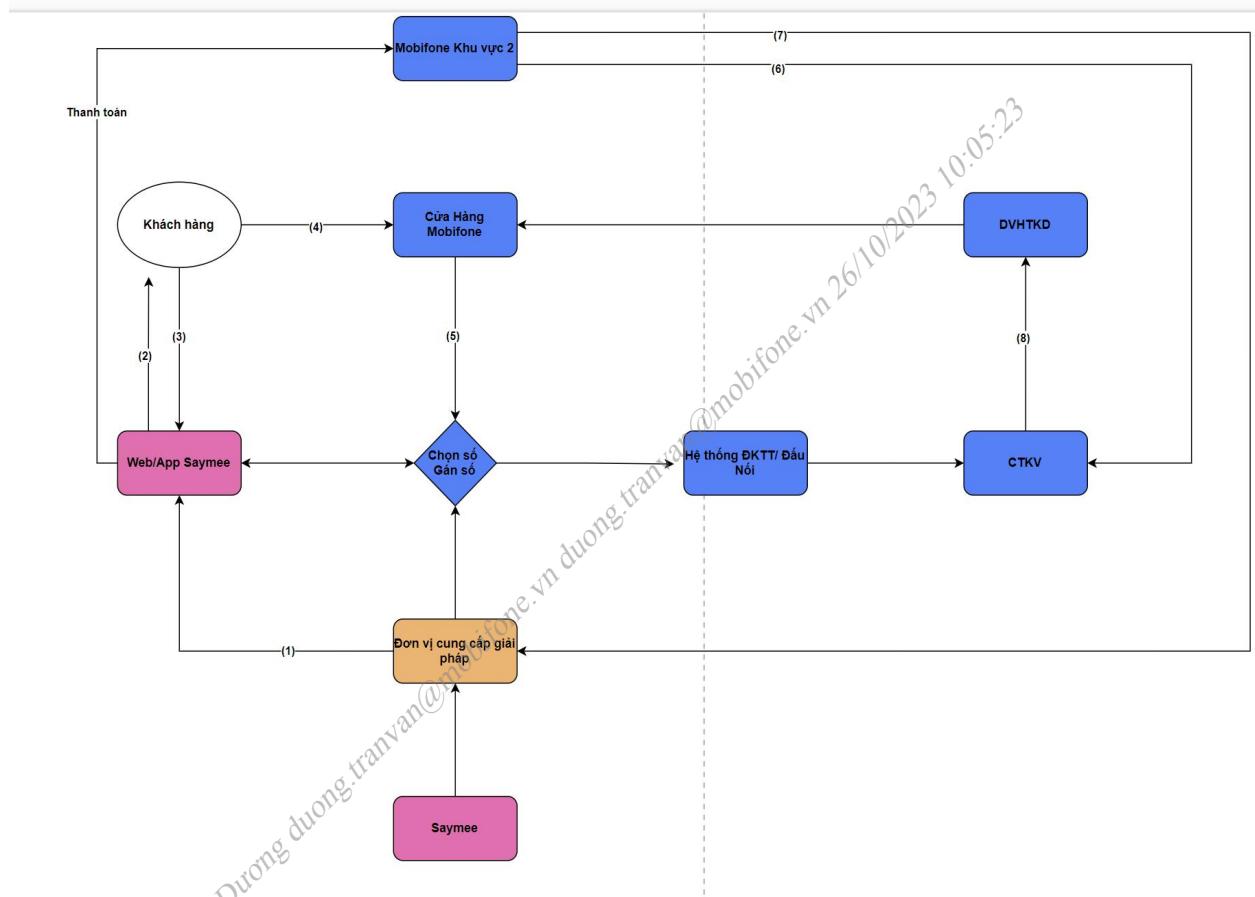
2. Kênh Online-to-Offline (thanh toán Online):

- Không áp dụng phương thức thanh toán COD – chỉ dùng phương thức thanh toán Online qua app/web Saymee;

- Không giới hạn về độ tuổi khi phát triển thuê bao Saymee;

- Chỉ áp dụng qua kênh **Giao dịch viên (KHÔNG** triển khai qua kênh **Nhân viên bán hàng, AM/KAM)**

- Triển khai luồng Online-to-Offline thông qua mô hình nhận SIM và kích hoạt tại Cửa hàng MobiFone, cụ thể như sau:



Sơ đồ luồng nghiệp vụ bán hàng Online-to-Offline của thương hiệu Saymee

(1) Đơn vị cung cấp giải pháp phát triển công cụ bán hàng online (web/app Saymee) nhằm:

- + Tìm kiếm, thu hút khách hàng, chịu trách nhiệm kéo traffic về kênh web/app Saymee thông qua các công cụ marketing do Đơn vị cung cấp giải pháp chủ trì triển khai;
 - + Xây dựng và phát triển “điểm chạm” với khách hàng thông qua môi trường số (chọn số, chọn gói cước, xác nhận đơn hàng).

(2) Khách hàng tiếp cận web/app Saymee, lựa chọn và mua hàng (SIM, số, gói cước) và hình thức thanh toán (thanh toán trực tuyến, **KHÔNG** áp dụng phương thức thanh toán COD). Trong đó, tài khoản nhận thanh toán của khách hàng là tài khoản thuộc sở hữu của Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực (CTKV) 2, cụ thể:

- + Giao nhiệm vụ CTKV 2 chủ động đề xuất Ban Tài chính – Kế toán tạo tài khoản ngân hàng mới, dành riêng cho các giao dịch thanh toán của thương hiệu Saymee;
 - + Trong thời gian chưa tạo xong tài khoản ngân hàng new trên, nhằm đảm bảo việc kinh doanh thương hiệu Saymee vận hành đúng tiến độ, CTKV 2 chủ động sử dụng

các tài khoản có sẵn của CTKV 2 và đảm bảo việc hoạch toán doanh thu, công nợ của thương hiệu Saymee.

(3) Sau khi khách hàng hoàn thành thanh toán đơn hàng, hệ thống chọn số trả Mã đơn hàng (Mã giữ số) cho Web/app → gửi Mã đơn hàng cho Khách hàng.

Lưu ý: Thời hạn để Khách hàng đăng ký thông tin thuê bao và kích hoạt SIM là 30 ngày kể từ thời điểm hoàn thành giao dịch thanh toán khi mua hàng trên web/app Saymee. Quá thời hạn trên, Saymee sẽ thu hồi số thuê bao và không hoàn lại giá trị đơn hàng đã thanh toán.

(4) Khách hàng ra cửa hàng MobiFone, xuất trình Mã đơn hàng (nêu tại **Bước 3**) và các giấy tờ cần thiết để nhận và kích hoạt SIM, gói cước;

(5) Vị trí HTKD tại cửa hàng (hoặc tương đương) tiếp nhận Mã đơn hàng, vào trang shop.saymee.vn thực hiện tra cứu Mã đơn hàng và gán số về shopcode của Cửa hàng, chọn Mã hàng hóa quy định, gán Mã KM (áp dụng cho Cửa hàng (hoặc tương đương), chi tiết tại **Phụ lục** đính kèm) để đấu nối, kích hoạt SIM và gói cước cho Khách hàng theo Mã đơn hàng và giao SIM sau khi kích hoạt cho Khách hàng.

Lưu ý: Chỉ sử dụng mã KM áp dụng cho Cửa hàng (hoặc tương đương) để gán gói cho các giao dịch phát sinh trên luồng Online-to-Offline.

(6) CTKV 2 thực hiện đối soát và thanh toán công nợ phát sinh giao dịch theo luồng Online-to-Offline tại các cửa hàng MobiFone trên toàn quốc theo quy định như sau:

+ CTKV 2 chủ trì xây dựng mẫu biểu xác nhận số liệu giữa các CTKV, Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone cập nhật mẫu báo cáo vào hệ thống BHTT. BTKKDTHGT gửi văn bản cung cấp số liệu xác nhận hàng tháng để CTKV 2 có cơ sở đối soát xác nhận với các CTKV liên quan;

+ Hàng ngày, thực hiện đối soát tạm tính các giao dịch phát sinh theo luồng Online-to-Offline tại cửa hàng MobiFone trên toàn quốc;

+ Hàng tháng, thực hiện ký biên bản đối chiếu công nợ với các CTKV liên quan đến nghiệp vụ thu hộ nêu trên;

+ Cấp độ triển khai: Đầu mối CTKV (Các CTKV có trách nhiệm tổng hợp các giao dịch phát sinh theo luồng Online-to-Offline tại cửa hàng MobiFone thuộc địa bàn CTKV tương ứng để đối soát với CTKV theo các kỳ đối soát nêu trên).

(7) Hàng tháng, CTKV 2 thực hiện đối soát dữ liệu (PTTB, gói cước, công nợ,...) với đơn vị Đối tác cung cấp giải pháp.

(8) CTKV thực hiện đối soát và thanh toán cho DV HTKD theo quy định nêu tại **Mục I**.

III. Quy định về chính sách chi trả chi phí PTTB Saymee:

- CTKV thực hiện hạch toán hộ chi phí PTTB Saymee theo luồng đấu nối trực tiếp để chi cho vị trí KTKD tại cửa hàng (hoặc tương đương cửa hàng)/ DV HTKD theo quy định hiện hành. Chi phí này sẽ được loại trừ khi đánh giá kết quả thực hiện kế hoạch chi phí của từng đơn vị và ghi nhận vào chi phí PTTB của BTKKDTHGT (Nguồn chi phí: Chi phí PTTB Saymee của BTKKDTHGT);

- Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone chủ trì thực hiện bóc tách báo cáo các giao dịch PTTB Saymee trên BHTT theo luồng đấu nối trực tiếp nêu tại Mục II;

- Thời gian áp dụng: Từ ngày 14/09/2023 (theo thời điểm hiệu lực của Công văn số 3674/MOBIFONE-BTKKDTHTG ngày 14/09/2023).

IV. Tổ chức thực hiện

1. Phòng Khách hàng cá nhân:

- Phối hợp với các MobiFone Tỉnh truyền thông tới khách hàng tại địa bàn về chính sách mới của THGT Saymee.

- Chủ trì đào tạo, hướng dẫn đấu nối thuê bao Saymee theo quy định mới.

- Phối hợp theo dõi tình hình triển khai các chương trình, hoạt động bán hàng, kiểm soát việc cung cấp thuê bao và gói cước để phát hiện kịp thời các hiện tượng trực lợi chính sách kinh doanh của MobiFone.

- Thực hiện báo cáo định kỳ hàng tháng kết quả kinh doanh gói bao gồm: Số lượng thuê bao phát triển mới, doanh thu gói cước.

- Tổng hợp các vướng mắc phát sinh trong quá trình triển khai báo cáo Lãnh đạo công ty.

2. Phòng Chăm sóc khách hàng:

- Chủ trì công tác chăm sóc khách hàng và xử lý các trường hợp phản ánh khiếu nại của khách hàng (nếu có).

3. Trung tâm Kinh doanh công nghệ số:

- Chủ trì cung cấp số liệu thanh toán, chi phí liên quan đến hoạt động phát triển thuê bao Saymee.

4. Phòng Kế toán:

- Chủ trì hướng dẫn các MobiFone Tỉnh trong việc đối soát công nợ, xuất hóa đơn theo đúng quy định.

5. Phòng Tổng hợp:

- Chủ trì thông báo thông tin phát triển thuê bao Saymee, đặc biệt về các khoản chi phí, chi trả đến các đơn vị hỗ trợ sản xuất kinh doanh..

6. Các MobiFone Tỉnh trực thuộc

- Chủ trì thông báo tới giao dịch viên, nhân viên bán hàng tại địa bàn về quy định mới trong công tác phát triển thuê bao Saymee;

- Chủ trì truyền thông, bán hàng tại các điểm trường, điểm giao dịch, cửa hàng MobiFone - trang bị đầy đủ công cụ dụng cụ về thông tin chương trình kinh doanh thuê bao và các gói cước đi kèm.

- Chủ trì theo dõi phản ứng của khách hàng tại địa bàn về chương trình phát triển thuê bao Saymee, đề xuất các giải pháp để gia tăng hiệu quả của chương trình (nếu cần thiết).

- Chủ trì theo dõi tình hình triển khai kinh doanh thuê bao Saymee theo quy định mới tại cửa hàng, điểm giao dịch, kiểm soát việc truyền thông bán hàng qua cửa hàng, để phát hiện kịp thời các hiện tượng trực lợi chính sách kinh doanh của MobiFone.

- Báo cáo vướng mắc trong quá trình triển khai (nếu có) về P.KHCN để tổng hợp báo cáo Lãnh đạo công ty.

Lãnh đạo Công ty yêu cầu các đơn vị nghiêm túc thực hiện./.

№i nhn:

- Như trên;
- Lưu: VT, KHCN (mai.nguyenthanh)

GIÁM ĐỐC



NGUYỄN ĐÌNH DŨNG

Trần Văn Dương dương.tranvan@mobifone.vn dương.tranvan@mobifone.vn 26/10/2023 10:05:23

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	22/03/2023 08:15:18	-
2	Nguyễn Thành Công	Trưởng ban - Ban Khách hàng cá nhân	21/03/2023 16:56:46	Kính trình

Trần Văn Dương dương.tranvan@mobi.vn dương.tranvan@mobi.vn 06/04/2023 11:05:53

Số: 1025/MOBIFONE-KHCN

Hà Nội, ngày 22 tháng 3 năm 2023

V/v làm rõ quy định chi phí dịch vụ
sau bán hàng đối với thuê bao sai thông
tin khi đổi chiêu CSDL quốc gia

Kính gửi:

- Ban Tài chính- Kế toán;
- Ban Khách hàng doanh nghiệp;
- Ban Chăm sóc khách hàng;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9;
- Trung tâm Tính cước và Thanh toán MobiFone.

Căn cứ Quyết định số 448/QĐ-MOBIFONE ngày 06/3/2018 của Tổng giám đốc
Tổng công ty

Căn cứ Công văn số 781/MOBIFONE-CSKH-KHCN-KHDN-CNTT ngày
6/3/2023 của Tổng giám đốc Tổng công ty Viễn thông MobiFone về việc hướng dẫn bổ
sung triển khai rà soát thông tin thuê bao với cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư (CSDL
QGDC);

Căn cứ thực tế trong công tác quản lý thông tin thuê bao;

Để đảm bảo việc tuân thủ các chỉ đạo, quy định của Bộ Thông tin và Truyền
thông, đảm bảo thực hiện đúng các nguồn chi phí, Tổng giám đốc yêu cầu các đơn vị
thực hiện quy định chi phí dịch vụ sau bán hàng, cụ thể như sau:

I. XÁC ĐỊNH TẬP ĐỐI TƯỢNG ÁP DỤNG

**Trung tâm Tính cước và Thanh toán MobiFone chủ trì xác định: Tập
thuê bao thuộc đối tượng rà soát lại thông tin thuê bao do sai/lệch với cơ sở dữ liệu
cư dân quốc gia xác định được từ Công văn số 4622/MOBIFONE-KHCN-CSKH-
KHDN-CNTT ngày 20/10/2022 và các Công văn hướng dẫn liên quan.**

Danh sách tập thuê bao thuộc đối tượng áp dụng do Trung tâm Tính cước và
Thanh toán MobiFone cập nhật theo điều hành của Tổng công ty, theo quy định:

- ✓ Đổi với tập thuê bao thuộc tập đối tượng và là thuê bao phát triển mới trước
ngày 01/3/2023 cung cấp trước ngày 02/4/2023

- ✓ Đổi tượng tập thuê bao phát triển mới từ ngày 01/4/2023 sai lệch với cơ sở dữ liệu cư dân quốc gia sẽ được cung cấp định kỳ hàng tháng trước ngày 02 tháng N+1 (tháng N là tháng phát triển).

II. NỘI DUNG XỬ LÝ

1. Không thực hiện chi các khoản chi phí sau bán hàng cho các nghiệp vụ phát sinh đối với tập thuê bao thuộc đổi tượng quy định tại mục I, cụ thể như sau:

Số thứ tự	Dịch vụ	Mức chi phí / dịch vụ (Đã bao gồm VAT)	
		Quy định chung	Đối với tập thuê bao thuộc tập đổi tượng mục I
1	Chuyển chủ quyền	25.000 đồng	
4	Tạm khóa, hủy, nới lại thông tin, chuyển Fone-Card		
5	Khôi phục thuê bao trả sau do nợ cước, tạm khóa	10.000 đồng	
6	Thay đổi chu kỳ cước, hình thức thanh toán cước, địa chỉ thu cước		
7	Thay đổi thông tin		0 đồng
	Thay đổi thông tin, hoàn thiện đủ thông tin thuê bao theo Nghị định 49 đối với tập thuê bao phát triển mới từ ngày 24/7/2017 trở về trước (*)	5.000 đồng	
	Thay đổi thông tin đối với tập thuê bao phát triển mới từ ngày 25/7/2017.	15.000 đồng	

2. Đổi tượng áp dụng chi trả: Đại lý chuyên MobiFone, Đại lý ủy quyền, đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh.

3. Thời gian thực hiện: cho các giao dịch phát sinh từ 01/3/2023

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Khách hàng cá nhân, Khách hàng doanh nghiệp: chủ trì hướng dẫn nội dung quy định.

2. Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone: chủ trì thực hiện việc cập nhật danh sách thuộc đối tượng áp dụng và thực hiện tính toán các nội dung chi phí trên hệ thống bán hàng tập trung theo đúng quy định.

3. Các đơn vị khác thực hiện theo đúng chức năng, nhiệm vụ.

Tổng giám đốc yêu cầu các đơn vị nghiêm túc thực hiện theo các nội dung trên./.

Noi nhận:

- Như trên;
 - A.Nam – PTGD;
 - Lãnh đạo Ban KHCN;
 - Lưu: VT, KHCN (huong.dinh).



~~Bùi Sơn Nam~~

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	20/04/2022 17:55:31	-
2	Nguyễn Thành Công	Trưởng ban - Ban Khách hàng cá nhân	20/04/2022 17:23:09	Kính trình

Ngô Thị Thu Thủy thuyngothu@mobifone.vn thuyngothu@mobifone.vn 06/11/2023 09:51:57

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 1690/MOBIFONE-KHCN

V/v điều chỉnh giá simcard và chi
trả chi phí thay simcard4G

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 21 tháng 4 năm 2022

Kính gửi:

- Ban Khách hàng cá nhân;
- Ban Khách hàng doanh nghiệp;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Tài chính- Kế toán;
- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9;
- Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone.

Căn cứ Công văn số 1903/MOBIFONE-KHCN ngày 25/4/2019 của Tổng giám đốc Tổng công ty về việc làm rõ các nội dung thay simcard 4G;

Căn cứ Công văn 2723/MOBIFONE-KHCN ngày 05/6/2020 của Tổng giám đốc Tổng công ty về việc điều chỉnh cách ghi nhận và chi phí chi trả chi phí thay simcard 4G;

Căn cứ các văn bản điều hành công tác thay simcard4G;

Căn cứ thực tế giá mua sim trắng tại các đơn vị;

Nhằm tối ưu hóa các phương thức tiếp cận khách hàng, khuyến khích kênh phân phối phục vụ khách hàng thay simcard 4G, đồng thời đảm bảo hiệu quả kinh doanh, Tổng công ty quy định các nội dung cụ thể như sau:

I. Giá simcard áp dụng trong các nghiệp vụ bán hàng

- Quy định giá simcard theo từng đối tượng khách hàng

Khách hàng		Giá simcard áp dụng (đã có VAT)
Là thuê bao MobiFone	Khi thực hiện thay simcard	15.000 đồng
	Đầu nối thuê bao trả trước/trả sau hay các hình thức, dịch vụ khác sử dụng simcard	25.000 đồng

- Đối với thuê bao MobiFone chưa sử dụng simcard 4G; chiết khấu bộ hòa mạng: áp dụng theo quy định hiện hành.

II. Chi phí thay simcard

- Đối tượng được hưởng chi phí thay simcard4G (sau đây gọi tắt là Đại lý) bao gồm:
 - ✓ Đại lý chuyên MobiFone; Đại lý ủy quyền được cấp quyền
 - ✓ Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh khói khách hàng cá nhân (NVBH, GDV..).
 - ✓ Dịch vụ hỗ trợ kinh doanh khói khách hàng doanh nghiệp.
- Quy định về chi phí thay simcard

TT	Đối tượng	Lý do thay simcard ghi nhận trên hệ thống	Chi phí Khách hàng phải trả (đã có VAT)	Chi phí thay simcard (đã có VAT)	Công nợ tiền simcard ghi nhận cho Đại lý	Ghi chú
1	Khách hàng thông thường	TS, lý do khác (không phải lý do MP4G, TS0K, bảo hành)	15.000 đồng	15.000 đồng	15.000 đồng	
2	Khách hàng thuộc đối tượng chưa sử dụng simcard 4G (*) được Đại lý thay simcard	MP4G		15.000 đồng		
3	Khách hàng (*) được Đại lý cấp simcard và Khách hàng thay sim qua phương thức USSD, SMS	TS0K	0 đồng	0	0 đồng	(hiện đang tạm dừng cung cấp phương thức thay simcard qua USSD, SMS), khi nào mở lại các phương thức này quy định chi phí này được áp dụng

Các quy định khác về thủ tục thay simcard, nghiệp vụ liên quan đến simcard áp dụng theo quy định hiện hành.

III. Thời gian áp dụng: Áp dụng cho các giao dịch từ 01/5/2022

IV. Tổ chức thực hiện

1. **Ban Khách hàng cá nhân:** Chủ trì hướng dẫn các đơn vị triển khai.
2. **Ban Công nghệ thông tin:** Chủ trì điều hành các nội dung ghi nhận trên hệ thống Tính cước và Quản lý khách hàng, hệ thống bán hàng tập trung
3. **Trung tâm Tính cước và Thanh toán MobiFone**
 - Chủ trì triển khai các nội dung trên hệ thống TC&QLKH, hệ thống BHTT đáp ứng yêu cầu trên.
 - Chủ trì chạy lại danh sách thuê bao chưa sử dụng simcard4G tính đến ngày 10/8/2020 theo từng Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, hỗ trợ phân chia danh sách thuê bao theo từng tỉnh căn cứ theo địa chỉ gửi thông báo cước (đối với thuê bao trả sau) và vị trí lưu trú tháng 7 (đối với thuê bao trả trước). Cung cấp dữ liệu trước ngày 15/8/2020.
4. **Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực:**
 - Chủ trì triển khai các nội dung tại địa bàn
 - Chủ trì quyết định việc áp dụng các điều kiện chi trả bổ sung (nếu có) nhằm đảm bảo hiệu quả chi phí chi trả.
5. **Các đơn vị khác triển khai theo đúng chức năng, nhiệm vụ.**

Tổng giám đốc yêu cầu các đơn vị KHẨN TRƯỞNG triển khai thực hiện các nội dung trên, đảm bảo hiệu quả của chương trình. Quá trình triển khai nếu có vướng mắc liên hệ Tổng công ty (Ban Khách hàng cá nhân) để phôi hợp giải quyết./.

Нơi nhận:

- Như trên;
- A. Cường – TGD (để b/c);
- A. Nam PTGĐ;
- Lưu: VT, KHCN (huong.dinh).



Bùi Sơn Nam

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	14/07/2023 15:22:17	-
2	Đỗ Thị Kim Chi	Phó Ban - Ban Dịch vụ viễn thông	14/07/2023 14:43:20	Kính trình anh

Ngô Thị Thu Thủy thuyngothu@mobifone.vn thuy.ngothu@mobifone.vn 24/11/2023 14:28:34

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 2805/MOBIFONE-DVVT
V/v chi phí phân phối gói cước đăng ký cho thuê bao trả sau

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 14 tháng 7 năm 2023

Kính gửi:

- Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9.

Căn cứ Công văn số 5014/MOBIFONE-KHCN ngày 05/10/2020 về việc định hướng điều chỉnh chính sách phát triển thuê bao;

Căn cứ Công văn số 2625/MOBIFONE-DVVT ngày 03/7/2023 của Tổng giám đốc Tổng công ty về việc triển khai các gói cước MobiF Quý III/2023,

Nhằm đảm bảo tính kịp thời trong việc bổ sung các gói cước đặc thù, gói cước trọng tâm tại các đơn vị lén các hệ thống để phát triển thuê bao đồng thời đảm bảo tính hiệu quả trong công tác phát triển thuê bao, Tổng Giám đốc giao nhiệm vụ cho đơn vị nhiệm vụ cụ thể như sau:

1. Bổ sung danh mục các gói sản phẩm, dịch vụ dành cho thuê bao trả sau:

- Danh mục gói sản phẩm, dịch vụ và chi phí phân phối gói tương ứng được quy định tại Phụ lục đính kèm.
- Các quy định về đổi tượng đăng ký gói theo Công văn số 2625/MOBIFONE-DVVT ngày 03/7/2023 của Tổng giám đốc Tổng công ty về việc triển khai các gói cước MobiF Quý III/2023.
- Các quy định thực hiện theo hướng dẫn tại Công văn số 5014/MOBIFONE-KHCN ngày 05/10/2020 về việc định hướng điều chỉnh chính sách phát triển thuê bao và các văn bản liên quan.

2. Thời gian áp dụng: cho các thuê bao thuộc đổi tượng đăng ký gói từ tháng 14/7/2023 cho đến khi có quy định mới.

3. Tổ chức thực hiện :

- Ban Dịch vụ Viễn thông: Chủ trì hướng dẫn các đơn vị triển khai
- Ban Công nghệ: Chủ trì điều hành kỹ thuật

- Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone:
 - ✓ Chủ trì khai báo, thực hiện trên các hệ thống kỹ thuật có liên quan..
 - ✓ Triển khai tính chi phí phân phối gói trên hệ thống bán hàng tập trung theo đúng quy định.
 - Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone: Chủ trì triển khai các nghiệp vụ liên quan đến đăng ký gói cước cho thuê bao trả sau trên hệ thống mSale-Pro.
 - Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực: Chủ trì thực hiện tại đơn vị. đảm bảo hiệu quả.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị khẩn trương thực hiện theo chỉ đạo trên./.

Nơi nhận:

- Nhu trên;
 - A. Cường - TGĐ (đã b/c);
 - A. Nam - P. TGĐ;
 - Lưu: VT, DVVT (huong.dinh).

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC
PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC



Bùi Sơn Nam

Phụ lục
CHÍNH SÁCH PHÂN PHỐI GÓI SẢN PHẨM ĐỐI VỚI THUÊ BAO TRẢ SAU
(Kèm theo Công văn số 2805/MOBIFONE-DVVT ngày 14 tháng 7 năm 2023
của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

1. Đối tượng áp dụng:

- Đối tượng được đăng ký gói sản phẩm, dịch vụ: tại Công văn số 2625/MOBIFONE-DVVT ngày 03/7/2023 của Tổng giám đốc Tổng công ty về việc triển khai các gói cước MobiF Quý III/2023 và các văn bản hướng dẫn;
- Đối tượng thu hưởng: quy định tại Công văn số 5014/MOBIFONE-KHCN ngày 05/10/2020 và các văn bản có liên quan.

2. Chi phí phân phối gói đối với thuê trả sau đăng ký gói :

- Mức chi phân phối gói lần đầu:

Tên gói	Giá gói (VNĐ, đã có VAT)	Hạn sử dụng	Khoản chi	Mức chi (VNĐ)		
				Sau VAT	Trước VAT	VAT
MF159	159,000	31 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	57,240	52,036	5,204
MF219	219,000	31 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	78,840	71,673	7,167
MF329	329,000	31 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	118,440	107,673	10,767
6MF159	954,000	6 chu kỳ * 31 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	343,440	312,218	31,222
12MF159	1,908,000	12 chu kỳ * 31 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	686,880	624,436	62,444
6MF219	1,314,000	6 chu kỳ * 31 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	473,040	430,036	43,004
12MF219	2,628,000	12 chu kỳ * 31 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	946,080	860,073	86,007
6MF329	1,974,000	6 chu kỳ * 31 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	710,640	646,036	64,604
12MF329	3,948,000	12 chu kỳ * 31 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	1,421,280	1,292,073	129,207

- Điều kiện chi trả: áp dụng theo Công văn số 5014/MOBIFONE-KHCN ngày 05/10/2020 về việc định hướng điều chỉnh chính sách phát triển thuê bao và các văn bản liên quan.

3. Nguồn chi phí:

- Chi phí đã giao về Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực và các đơn vị.

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	20/07/2023 09:32:26	-
2	Đỗ Thị Kim Chi	Phó Ban - Ban Dịch vụ viễn thông	19/07/2023 16:03:57	Kính trình anh

Hà Thị Hằng hang.hathi@mobi.vn hang.hathi@mobi.vn 23/11/2023 15:32:26

Số: 2872/MOBIFONE-DVVT

Hà Nội, ngày 20 tháng 7 năm 2023

V/v phê duyệt triển khai gói cước
mFamily MFY200, MFY

Kính gửi:

- Ban Dịch vụ viễn thông;
- Ban Trải nghiệm khách hàng;
- Ban Kế hoạch – Chiến lược;
- Ban Truyền thông;
- Ban Công nghệ;
- Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone;
- Trung tâm Quản lý, điều hành mạng (NOC);
- Trung tâm Dịch vụ số MobiFone (TT MDS);
- Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực (CTKV).

Với mục tiêu phát triển thuê bao, tăng doanh thu dịch vụ viễn thông di động, Tổng công ty phê duyệt triển khai các gói cước mFamily MFY200, MFY.

Tổng công ty hướng dẫn và yêu cầu các đơn vị phối hợp triển khai các nội dung cụ thể như sau:

I. NỘI DUNG PHÊ DUYỆT

1. Gói cước mFamily MFY200, MFY

1.1. Đối tượng áp dụng:

Các thuê bao đại diện hộ gia đình/nhóm (thuê bao trưởng nhóm) và thuê bao thành viên đáp ứng điều kiện dưới đây.

- Thuê bao trả trước, trả sau phát triển mới từ 01/6/2023. Hoặc,
- Thuê bao trả trước, trả sau hiện hữu có ARPU < 200.000 đồng/tháng (trong 3 tháng liền trước đó).

1.2. Nội dung gói cước

- **Gói cước cho phép chia sẻ tối 05 thuê bao** (bao gồm 01 thuê bao trưởng nhóm và 04 thuê bao thành viên khác)

- Giá cước:

Stt	Tên gói cước	Giá gói (VNĐ - Đã bao gồm thuế GTGT)	Quyền lợi/1 chu kỳ (30 ngày)			Thời hạn
			Data	Thoại nội mạng	Thoại liên mạng	
1	MFY200	200.000	100 GB + Miễn phí truy cập Facebook, YouTube cho thuê bao trưởng nhóm	500 phút	250 phút	1 chu kỳ
2	6MFY200	1.200.000	100 GB + Miễn phí truy cập Facebook, YouTube cho thuê bao trưởng nhóm	2.000 phút	250 phút	6 chu kỳ
3	12MFY200	2.400.000	100 GB + Miễn phí truy cập Facebook, YouTube cho thuê bao trưởng nhóm	2.500 phút	250 phút	12 chu kỳ
4	24MFY200	4.800.000	100 GB + Miễn phí truy cập Facebook, YouTube cho thuê bao trưởng nhóm	3.000 phút	250 phút	24 chu kỳ
5	MFY	200.000	200 GB + Miễn phí truy cập Facebook, YouTube cho thuê bao trưởng nhóm			1 chu kỳ
6	6MFY	1.200.000	250 GB + Miễn phí truy cập Facebook, YouTube cho thuê bao trưởng nhóm			6 chu kỳ
7	12MFY	2.400.000	300 GB + Miễn phí truy cập Facebook, YouTube cho thuê bao trưởng nhóm			12 chu kỳ
8	24MFY	4.800.000	400 GB + Miễn phí truy cập Facebook, YouTube cho thuê bao trưởng nhóm			24 chu kỳ

1.3. Các quy định chung của gói cước:

- Phí thành viên 15.000 đồng/30 ngày trừ vào TKC của chủ nhóm, chủ nhóm đăng ký gói cước được miễn phí thành viên. Chu kỳ phí thuê bao thành viên độc lập với chu kỳ gói chính.
- Gói MFY200/MFY đơn kỳ, dài kỳ được sử dụng song song với các gói data nền khác theo quy định hiện hành.
- Cước phát sinh ngoài gói từ dịch vụ thoại, SMS được tính theo loại thuê bao khách hàng đang sử dụng theo quy định hiện hành, hoặc theo gói cước khác mà khách hàng đăng ký (nếu có).

- Chính sách cước nội nhóm, SMS,...: Theo quy định hiện hành của dịch vụ mFamily.

- Gói cước tự động gia hạn.

- Gói MFY200 dài kỳ, MFY dài kỳ khi hết chu kỳ mà khách hàng không chủ động soạn tin nhắn gia hạn, hoặc không hủy gói thì hệ thống sẽ tự động gia hạn về gói đơn kỳ MFY200, MFY.

- Gói cước được áp dụng retry gia hạn trong 30 ngày.

- Quy định cộng ngày sử dụng cho các gói MFY200 dài kỳ, MFY dài kỳ: Mỗi chu kỳ gói cước gia hạn hệ thống cộng 30 ngày sử dụng (ngày sử dụng của sim) để đảm bảo thuê bao đủ 60 ngày sử dụng kể từ thời điểm gia hạn.

- Quy định mua thêm dung lượng dùng chung

- Thuê bao có gói cước MFY200, MFY đơn kỳ, dài kỳ được mua thêm tất cả các gói mua thêm dùng chung hiện hành của dịch vụ.
- Dung lượng mua thêm được dùng chung cho cả nhóm.
- Thời gian sử dụng của gói mua thêm theo hạn sử dụng của gói chính.
- Khi gia hạn gói chính, gói mua thêm không được gia hạn.

1.4. Cách thức đăng ký, gia hạn, hủy gói cước

STT	Yêu cầu	Cú pháp nhắn tin	Số tắt để nhận yêu cầu
1	Đăng ký gói cước	DK_<MÃ GÓI> Hoặc<MÃ GÓI>	999
2	Hủy gói cước	HUY_<MÃ GÓI>	
3	Không gia hạn gói cước	KGH_<MÃ GÓI>	

- Ghi chú: Ký tự “_” là khoảng trắng.
- Các cú pháp khác liên quan đến mua thêm gói cước phụ, add thành viên: Theo quy định hiện hành của dịch vụ mFamily.

2. Quy định về tỷ lệ phân chia doanh thu gói cước

- Quy định cấu trúc các gói cước để phân chia doanh thu cho đối tác mFamily:

- Cước thuê bao 15.000 đ/tháng (cố định).
- Cước viễn thông = Giá gói cước – Cước thuê bao

Tên/Mã gói	Giá gói (VNĐ - Đã bao gồm thuế GTGT)	Cấu trúc cước của các gói cước (VNĐ - Đã bao gồm thuế GTGT)			
		Cước Viễn thông	Tỷ lệ	Cước thuê bao	Tỷ lệ
MFY200 MFY	200.000	185.000	92,5%	15.000	7,5%
6MFY200 6MFY	1.200.000	1.110.000	92,5%	90.000	7,5%
12MFY200 12MFY	2.400.000	2.220.000	92,5%	180.000	7,5%
24MFY200 24MFY	4.800.000	4.440.000	92,50%	360.000	7,50%

- Tỉ lệ phân chia doanh thu theo các thành phần gói cước cho đối tác mFamily: Theo quy định hiện hành của các gói cước mFamily.

Nội dung	MobiFone hưởng	Đối tác cung cấp mFamily hưởng
Cước Viễn thông	85%	15%
Cước thuê bao	60%	40%

- Không phân chia doanh thu đối với phần IP Facebook, YouTube.

3. Quy định ghi nhận doanh thu

- Nguyên tắc ghi nhận doanh thu:
 - Ghi nhận 100% cho Công ty khu vực.
 - Doanh thu quản trị nội bộ ghi nhận cho Trung tâm MDS = Chi phí phải trả đối tác vận hành hệ thống (tương ứng tỷ lệ phân chia doanh thu) + Chi phí quản lý (10%)

Tên gói cước	Ghi nhận doanh thu quản trị nội bộ cho MDS	
	Chi phí trả đối tác	Chi phí quản lý
MFY200, MFY (đơn kỳ, dài kỳ)		
Cước viễn thông	15%	10%
Cước thuê bao	40%	

4. Chính sách bán hàng:

4.1. Chi phí phân phối trên kênh xã hội hóa mSocial, VAS online

- Bảng chi phí phân phối: Chi tiết tại Phụ lục gửi kèm theo.

- Khai báo và chi trả chi phí phân phói được thực hiện theo quy định hiện hành của kênh mSocial, VasOnline.

- Trách nhiệm các bên:

▪ Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực và Trung tâm MDS: Chi trả toàn bộ chi phí trên các kênh do đơn vị được giao chi trả.

▪ Trách nhiệm về chi trả chi phí phân phói mSocial, VAS online giữa MobiFone và đối tác: Trung tâm MDS triển khai và áp dụng theo tỷ lệ phân chia doanh thu giữa đối tác và MobiFone.

Tên gói cước	Chi phí phân phói gói cước trên mSocial, VAS online	
	Chi phí MobiFone chi trả	Chi phí đối tác chi trả
MFY200, MFY MFY200 dài kỳ, MFY dài kỳ	Theo tỷ lệ phân chia doanh thu MobiFone được hưởng	Theo tỷ lệ phân chia doanh thu đối tác được hưởng

4.2. Chương trình hỗ trợ add thành viên của gói cước:

- **Gói cước áp dụng:** MFY200 dài kỳ, MFY dài kỳ.

(Không áp dụng cho gói MFY200 và MFY đơn kỳ).

- **Phí hỗ trợ (bao gồm thuế GTGT):** 15.000 đồng/1 thuê bao thành viên được add vào nhóm.

- **Đối tượng được hỗ trợ:** Đại lý/NVBH.

- **Điều kiện áp dụng:** Đại lý/NVBH sẽ được hưởng phí hỗ trợ nếu thuê bao trưởng nhóm thỏa mãn đồng thời các điều kiện sau:

▪ Thuê bao trưởng nhóm đăng ký thành công gói cước MFY200 dài kỳ, MFY dài kỳ qua mSocial/VAS online trong vòng 30 ngày sau khi kích hoạt. Và,

▪ Thuê bao trưởng nhóm phát sinh giao dịch add thành viên thành công, trong vòng 30 ngày sau khi kích hoạt.

- **Trách nhiệm chia sẻ phí hỗ trợ:** MobiFone và đối tác vận hành hệ thống mFamily cùng chi trả chi phí hỗ trợ theo theo tỷ lệ phân chia cước thuê bao.

Tên gói cước	Tỷ lệ phân chia cước thuê bao		Phí hỗ trợ: 15.000 đồng/thuê bao thành viên	
	MobiFone hưởng	Đối tác hưởng	MobiFone chi	Đối tác chi
MFY200 dài kỳ MFY dài kỳ	60%	40%	60% (9.000 đ)	40% (6.000 đ)

II. THỜI GIAN TRIỂN KHAI: Trung tâm Dịch vụ số MobiFone chủ trì thực hiện, hoàn thành trước ngày 15/8/2023.

III. TỔ CHỨC THỰC HIỆN

1. Ban Dịch vụ viễn thông

- Chủ trì hướng dẫn các đơn vị có liên quan triển khai gói cước.
- Theo dõi kết quả triển khai, đề xuất phương án điều chỉnh (nếu cần thiết).

2. Ban Kế hoạch – Chiến lược

- Hướng dẫn các đơn vị thực hiện ghi nhận doanh thu cho Trung tâm MDS và Công ty Khu vực đúng quy định.

3. Ban Công nghệ

- Chủ trì chỉ đạo các đơn vị có liên quan tiến hành các công tác kỹ thuật cần thiết để triển khai gói cước.

4. Ban Truyền thông

- Phối hợp Trung tâm MDS và các đơn vị thực hiện truyền thông gói cước.

5. Trung tâm Quản lý, điều hành mạng (NOC)

- Thực hiện khai báo gói cước trên PCRF theo quy định của Tổng công ty và kịch bản chi tiết do MDS cung cấp.

6. Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone

- Thực hiện khai báo kỹ thuật để triển khai gói cước đúng quy định.
- Cập nhật gói cước lên các hệ thống báo cáo liên quan.
- Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone và Trung tâm Dịch vụ số MobiFone thực hiện công việc tính toán, xác nhận và thông báo tới các đơn vị liên quan để ghi nhận số liệu doanh thu quản trị đúng kỳ theo quy định.

- Thực hiện đối soát các dịch vụ, xây dựng phương án đối soát cho chương trình hỗ trợ add thành viên và phối hợp với Trung tâm Dịch vụ số MobiFone thanh toán cho các đối tác.

- Định kỳ hàng tháng, thực hiện rà soát và đánh giá hiện tượng dịch chuyển doanh thu, khả năng giảm doanh thu của tập thuê bao ARPU cao chuyển sang đăng ký gói cước và báo cáo Tổng công ty.

7. Trung tâm Dịch vụ số MobiFone:

- Thực hiện thông báo giá cước viễn thông trước khi cung cấp gói cước.

- Chủ trì triển khai cung cấp gói cước theo các nội dung phê duyệt tại mục I, xây dựng kịch bản chi tiết, kịch bản phản hồi SMS của gói cước.
 - Chủ trì đàm phán với đối tác về các tỷ lệ phân chia doanh thu, chia sẻ chi phí phân phối, ký kết các Phụ lục bổ sung Hợp đồng, phân chia doanh thu cho đối tác theo quy định.
 - Chủ trì làm việc với các đơn vị (Trung tâm NOC, Trung tâm TC&TK MobiFone) và đối tác về mặt kỹ thuật để triển khai gói cước và các chính sách liên quan đúng quy định.
 - Phối hợp với Trung tâm TC&TK MobiFone và đối tác xây dựng phương án đối soát để triển khai chương trình hỗ trợ add thành viên đúng quy định.
 - Chủ trì khai báo gói cước trên VAS Online.
 - Theo dõi tình hình triển khai gói cước, kiểm soát việc cung cấp gói cước để phát hiện kịp thời các hiện tượng trực lợi chính sách kinh doanh của MobiFone.
 - Sau khi chính thức triển khai 03 tháng, Trung tâm thực hiện báo cáo bao gồm nhưng không giới hạn với các nội dung sau (hoàn thành **trước 31/10/2023**):

8. Các đơn vị khác: Phối hợp thực hiện các công việc theo chức năng nhiệm vụ.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị triển khai theo nội dung quy định trong văn bản. Trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc đề nghị phản ánh về Tổng công ty (Ban Dịch vụ viễn thông) để kịp thời phối hợp./.

Nơi nhân:

- Như trên;
 - A. Bảo – PTGD (đề p/h cd);
 - A.Nam – PTGD;
 - Lưu: VT, DVVT (huyen.hoang).

KT. TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC

TỔNG CÔNG TY
VIỄN THÔNG
MOBIFONE

~~GIẤY TRÀI~~ Sơn Nam

Phụ lục

BẢNG CHI PHÍ PHÂN PHỐI GÓI CUỚC TRÊN KÊNH MSOCIAL, VASONLINE

(Kèm theo Công văn số 2872/MOBIFONE-DVVT ngày 20 tháng 7 năm 2023 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

Tên/Mã gói	Giá gói cước (VND - Đã bao gồm VAT)	Chi phí phân phối gói cước trên mSocial, VAS online					
		Đại lý			Điểm bán/ĐTV hưởng tối thiểu		
		Tỷ lệ	Chi phí (trước VAT)	Chi phí (sau VAT)	Tỷ lệ	Chi phí (trước VAT)	Chi phí (sau VAT)
MFY200 MFY	200.000	30%	54.545	60.000	21%	38.182	42.000
6MFY200 6MFY	1.200.000	36%	327.273	360.000	25%	229.091	252.000
12MFY200 12MFY	2.400.000	36%	654.545	720.000	25%	458.182	504.000
24MFY200 24MFY	4.800.000	36%	1.309.091	1.440.000	25%	916.364	1.008.000

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	20/07/2023 17:02:11	-
2	Hoàng Sinh Trường	Trưởng ban - Ban Dịch vụ viễn thông	20/07/2023 15:49:09	Kính trình

Ngô Thị Thu Thủy thuyngothu@mobifone.vn thuy.ngothu@mobifone.vn 24/11/2023 15:51:04

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 2878/MOBIFONE-DVVT

Hà Nội, ngày 20 tháng 7 năm 2023

V/v triển khai các gói cước hạ tầng số data only trên khung giá 120.000 đồng và data combo trên 150.000 đồng

Kính gửi:

- Ban Dịch vụ viễn thông;
- Ban Giải pháp và dịch vụ số;
- Ban Công nghệ;
- Ban Trải nghiệm khách hàng;
- Ban Truyền thông;
- BU Triển khai kinh doanh Thương hiệu giới trẻ;
- Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Trung tâm Quản lý, điều hành mạng (NOC);
- Trung tâm Dịch vụ số MobiFone;
- Trung tâm Viễn thông quốc tế MobiFone;
- Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực.

Căn cứ công văn số 2143/MOBIFONE-KHCN ngày 31/5/2023 của Tổng giám đốc về việc triển khai điều chỉnh quy định các gói cước data di động;

Căn cứ công văn số 2625/MOBIFONE-DVVT ngày 3/7/2023 của Tổng giám đốc về việc triển khai các gói cước MobiFone quý 3/2023;

Căn cứ tình hình thị trường thực tế.

Nhằm thúc đẩy kinh doanh các gói cước data hạ tầng số, Tổng công ty triển khai kinh doanh các gói cước mới, cụ thể như sau:

I. Nội dung triển khai

1. Các gói cước triển khai

STT	Tên gói	Giá gói (đồng, gồm VAT)	Thời hạn gói	Ưu đãi gói / chu kỳ	Đối tượng đăng ký
1	TK135	135.000	1 chu kỳ x 30 ngày/ chu kỳ	7GB/ngày	<ul style="list-style-type: none">- Thuê bao trả trước, trả sau phát triển mới từ ngày 1/7/2023.- Thuê bao trả trước, trả sau phát triển mới trước ngày 1/7/2023 theo điều kiện tiêu dùng (ARPU data trung bình tháng n-1, n-2, n-3 < giá gói): xét điều kiện với cả thuê
2	3TK135	405.000	3 chu kỳ x 30 ngày/ chu kỳ		
3	6TK135	810.000	6 chu kỳ x 30 ngày/ chu kỳ		
4	12TK135	1.620.000	12 chu kỳ x 30 ngày/ chu kỳ		

STT	Tên gói	Giá gói (đồng, gồm VAT)	Thời hạn gói	Ưu đãi gói / chu kỳ	Đối tượng đăng ký
					bao chuyển từ trả trước sang trả sau và ngược lại. - Áp dụng cho cả thuê bao MNP đến và thuê bao M2M. - Thêm các gói cước vào công cụ hỗ trợ đăng ký cho thuê bao MNP đi.
5	TK159	159.000	1 chu kỳ x 30 ngày/ chu kỳ	- Data: 6 GB/ngày - Miễn phí cuộc gọi nội mạng dưới 10 phút (tối đa 1.500 phút) - 200 phút thoại mạng	- Thuê bao trả trước, trả sau phát triển mới từ ngày 1/7/2023 (áp dụng cho cả thuê bao MNP đến và thuê bao M2M). - Thuê bao trả trước, trả sau phát triển mới trước ngày 1/7/2023 theo điều kiện tiêu dùng (ARPU data + thoại trung bình tháng n-1, n-2, n-3 < giá gói): xét điều kiện với cả thuê bao chuyển từ trả trước sang trả sau và ngược lại.
6	3TK159	477.000	3 chu kỳ x 30 ngày/ chu kỳ	- Miễn phí truy cập Facebook, Youtube trong vòng 6 tháng (*)	- Áp dụng cho cả thuê bao MNP đến.
7	6TK159	954.000	6 chu kỳ x 30 ngày/ chu kỳ		- Thêm các gói cước vào công cụ hỗ trợ đăng ký cho thuê bao MNP đi.
8	12TK159	1.908.000	12 chu kỳ x 30 ngày/ chu kỳ		- Không áp dụng cho thuê bao trả sau MobiF, thuê bao M2M.
9	TK219	219.000	1 chu kỳ x 30 ngày/ chu kỳ		
10	3TK219	657.000	3 chu kỳ x 30 ngày/ chu kỳ		
11	6TK219	1.314.000	6 chu kỳ x 30 ngày/ chu kỳ		
12	12TK219	2.628.000	12 chu kỳ x 30 ngày/ chu kỳ		

- Giá gói được trừ tại thời điểm đăng ký gói.
- Dung lượng của gói không được bảo lưu giữa các chu kỳ.
- Giá gói dài kỳ không tính vào hạn mức sử dụng của thuê bao MobiF và hạn mức báo đỏ của thuê bao trả sau.
 - Hết dung lượng tốc độ cao truy cập không giới hạn, hệ thống dừng kết nối internet (hạ băng thông xuống 1kbps/1kbps)
 - Số phút thoại nội mạng và dung lượng data không được dùng khi thuê bao chuyển vùng trong nước, quốc tế.

- Phương thức tính cước data: 1 KB + 1 KB; phương thức tính cước thoại: 6s + 1s.
- (*) Mỗi thuê bao chỉ được hưởng ưu đãi 01 lần duy nhất. Trường hợp khách hàng hủy gói và thực hiện đăng ký lại đúng gói đó sẽ không được hưởng ưu đãi miễn phí truy cập Facebook, YouTube nữa.
 - Trường hợp khách hàng có các tài khoản sản lượng miễn phí, cước cuộc gọi sẽ được trừ vào các TK thoại nội mạng → TK thoại trong nước → TK tiền theo thứ tự trừ tiền, theo giá cước của Bộ hòa mạng.
 - Kịch bản SMS phản hồi: Chi tiết tại Phụ lục I kèm theo.
 - Quy định gia hạn gói dài kỳ:
 - ✓ Tại thời điểm gia hạn các chu kỳ con thành công, thuê bao trả trước được cộng thêm ngày sử dụng để bảo đảm có đủ 60 ngày sử dụng.
 - ✓ Khách hàng sau khi sử dụng hết toàn bộ các chu kỳ đơn lẻ của gói dài kỳ sẽ được lựa chọn gia hạn theo 2 cách:
 - Hệ thống tự động gia hạn: Gia hạn thành gói dài kỳ mới tương tự. Nếu gia hạn gói không thành công, hệ thống tiếp tục retry 30 ngày về gói dài kỳ mới tương tự.
 - Khách hàng chủ động gia hạn thành gói đơn kỳ (tin nhắn chỉ có hiệu lực trong chu kỳ cuối cùng): **TGH_Tên gói dài kỳ** gửi 789. Nếu gia hạn gói không thành công, hệ thống tiếp tục retry 30 ngày về gói đơn kỳ mới tương ứng.
 - Cách thức đăng ký, gia hạn, hủy gói cước:

STT	Yêu cầu	Cách thức
1	Đăng ký gói cước	<ul style="list-style-type: none"> - Kênh SMS (789, mSocial, VAS online). - Form đấu nối trên các phân hệ thuộc hệ thống TCQLKH (B9, phân hệ KHDN): chỉ áp dụng cho thuê bao trả sau đăng ký gói cước
2	Hủy gói cước qua SMS	HUY_Mã gói gửi 789
3	Kiểm tra ưu đãi gói cước	KT_ALL gửi 999
4	Không gia hạn gói cước (nhắn tin trong chu kỳ cuối của gói dài kỳ hoặc trong thời gian 30 ngày chờ retry)	KGH_Mã gói gửi 789
5	Gia hạn chủ động gói cước dài kỳ thành gói đơn kỳ tương ứng (gửi tin nhắn trong chu kỳ cuối và trước khi hết hạn gói dài kỳ)	TGH_Tên gói dài kỳ gửi 789

- Tính năng tặng gói cước từ thuê bao trả trước:

- ✓ Cú pháp tặng gói cước qua SMS: Thuê bao tặng nhắn tin SMS với cú pháp: **TANG_Mã gói_Số thuê bao nhận** gửi 789.
- ✓ Thuê bao tặng là thuê bao trả trước MobiFone. Giá gói tặng được trừ vào tài khoản chính của thuê bao tặng, không giới hạn số lần tặng gói của thuê bao tặng. Thuê bao được tặng cần nhắn tin xác nhận đồng ý để nhận gói cước được tặng.
- ✓ Kích bản SMS phản hồi khi tặng gói: Chi tiết tại Phụ lục II kèm theo.

2. Quy định về đăng ký/hủy gói cước qua hệ thống mSocial, Vas online, form đấu nối trên các phân hệ thuộc hệ thống TCQLKH: theo quy định hiện hành.

3. Chi phí phân phối gói trên kênh

3.1. Đại lý (đại lý thông thường và đại lý điện thoại viên), Điểm bán lẻ/Điện thoại viên: kênh mSocial, VAS online

- Chỉ được hưởng chi phí phân phối đăng ký, không áp dụng chi phí duy trì.
- Điều kiện hưởng phí dịch vụ: Đại lý (đại lý thông thường và đại lý điện thoại viên), Điểm bán lẻ/Điện thoại viên chỉ được hưởng phí dịch vụ đăng ký gói khi thỏa mãn đồng thời các điều kiện sau:
 - ✓ Dịch vụ được đăng ký đúng đối tượng khách hàng đủ điều kiện.
 - ✓ Tài khoản đăng ký gói phải đảm bảo duy nhất đối với 01 Điểm bán lẻ/Điện thoại viên.
- Đại lý thụ hưởng: Đại lý phân phối dịch vụ giá trị gia tăng có ký hợp đồng với các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực, Trung tâm Dịch vụ số MobiFone, Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone theo quy định của Tổng công ty.
- Mức chi phí phân phối gói (36%):

STT	Tên gói	Giá gói (đồng)	Kênh phân phối	Mức chi phí phân phối (đồng)		
				Sau VAT	Trước VAT	VAT
1	TK135	135.000	Đại lý	48.600	44.182	4.418
			ĐBH/NV	34.020	30.927	3.093
2	3TK135	405.000	Đại lý	145.800	132.545	13.255
			ĐBH/NV	102.060	92.782	9.278
3	6TK135	810.000	Đại lý	291.600	265.091	26.509
			ĐBH/NV	204.120	185.564	18.556
4	12TK135	1.620.000	Đại lý	583.200	530.182	53.018
			ĐBH/NV	408.240	371.127	37.113
5	TK159	159.000	Đại lý	57.240	52.036	5.204
			ĐBH/NV	40.068	36.425	3.643

STT	Tên gói	Giá gói (đồng)	Kênh phân phối	Mức chi phí phân phối (đồng)		
				Sau VAT	Trước VAT	VAT
6	3TK159	477.000	Đại lý	171.720	156.109	15.611
			DBH/NV	120.204	109.276	10.928
7	6TK159	954.000	Đại lý	343.440	312.218	31.222
			DBH/NV	240.408	218.553	21.855
8	12TK159	1.908.000	Đại lý	686.880	624.436	62.444
			DBH/NV	480.816	437.105	43.711
9	TK219	219.000	Đại lý	78.840	71.673	7.167
			DBH/NV	55.188	50.171	5.017
10	3TK219	657.000	Đại lý	236.520	215.018	21.502
			DBH/NV	165.564	150.513	15.051
11	6TK219	1.314.000	Đại lý	473.040	430.036	43.004
			DBH/NV	331.128	301.025	30.103
12	12TK219	2.628.000	Đại lý	946.080	860.073	86.007
			DBH/NV	662.256	602.051	60.205

- *ĐBH: điểm bán hàng dịch vụ giá trị gia tăng; NV: Điện thoại viên, nhân viên bán hàng, AM, Giao dịch viên.*

- **Quy định triển khai trong Hợp đồng Đại lý tham gia chương trình, quy trình ghi nhận và chi trả dịch vụ:** Áp dụng theo quy định hiện hành đối với việc phân phối dịch vụ giá trị gia tăng.

3.2. Chi phí phân phối gói cước lần đầu khi đăng ký qua kênh B9 (form cửa hàng) - 36%. Lưu ý: không chi trả chi phí cho trường hợp đăng ký gói cho thuê bao có gói trong vòng 90 ngày gần nhất.

STT	Tên gói	Giá gói (đồng)	Kênh phân phối	Mức chi phí phân phối (đồng)		
				Sau VAT	Trước VAT	VAT
1	TK135	135.000	Đại lý, đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh	48.600	44.182	4.418
2	3TK135	405.000		145.800	132.545	13.255
3	6TK135	810.000		291.600	265.091	26.509
4	12TK135	1.620.000		583.200	530.182	53.018
5	TK159	159.000		57.240	52.036	5.204
6	3TK159	477.000		171.720	156.109	15.611

STT	Tên gói	Giá gói (đồng)	Kênh phân phối	Mức chi phí phân phối (đồng)		
				Sau VAT	Trước VAT	VAT
7	6TK159	954.000		343.440	312.218	31.222
8	12TK159	1.908.000		686.880	624.436	62.444
9	TK219	219.000		78.840	71.673	7.167
11	3TK219	657.000		236.520	215.018	21.502
12	6TK219	1.314.000		473.040	430.036	43.004
13	12TK219	2.628.000		946.080	860.073	86.007

3.3. Chi phí phân phối gói cước lần đầu áp dụng cho thuê bao KHDN: áp dụng theo quy định tại công văn số 6329/MOBIFONE-KHDN ngày 25/11/2021.

3.4. Nguồn chi phí

- Nguồn chi phí: Chi phí SXKD đã giao về các đơn vị.
- Mức phí dịch vụ: đã bao gồm VAT, được trả bằng MobiEZ hoặc Ví điện tử/Tiền di động hoặc tiền mặt (tùy từng đơn vị quyết định) và chi trả chậm nhất 03 ngày kể từ thời điểm nhận được hồ sơ thanh toán hợp lệ

4. Thời gian triển khai: chậm nhất từ ngày 22/8/2023.

II. Tổ chức thực hiện:

1. Ban Dịch vụ viễn thông:

- Chủ trì hướng dẫn các đơn vị có liên quan triển khai gói cước.

2. Ban Trải nghiệm khách hàng:

- Cập nhật cho nhân viên CSKH về nội dung các gói cước; chủ trì công tác CSKH và giải quyết khiếu nại.

- Nghiên cứu, triển khai phương án truyền thông trên thông báo cước với tập TBTS dùng gói dài kỳ, hạn chế khiếu nại liên quan đến việc gia hạn gói dài kỳ.

3. Ban Công nghệ:

- Chỉ đạo khai báo gói cước đúng quy định.

4. Ban Truyền thông:

- Thiết kế ấn phẩm truyền thông và truyền thông gói cước trên các kênh truyền thông mà đơn vị quản lý.

5. Trung tâm Tính cước và Thanh toán MobiFone:

- Thực hiện khai báo kỹ thuật để triển khai gói cước đúng quy định.
- Chủ trì triển khai trên hệ thống mSocial, hệ thống đấu nối TCQLKH.
- Cập nhật nội dung SMS phản hồi theo quy định tại Phụ lục kèm theo.

- Khai báo API các tính năng của gói cước theo quy định tại mục I để tích hợp triển khai trên ứng dụng My MobiFone và portal mobifone.vn.
- Cung cấp hàm API, cấp quyền đăng ký gói cước trên hệ thống VASP cho TTCNTT triển khai kinh qua qua tính năng bán gói do MobiFone tự phát triển.
- Cập nhật danh sách đổi tượng các gói cước đúng quy định.
- Cập nhật gói cước lên các hệ thống báo cáo liên quan: Big data, dashboard...
- Bổ sung các gói cước vào công cụ đăng ký hỗ trợ thuê bao MNP đi.

6. Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone:

- Chủ trì tích hợp các gói cước lên ứng dụng My MobiFone và triển khai truyền thông, kinh doanh gói cước đến đúng đổi tượng.
- Chủ trì tích hợp gói cước lên hệ thống bán gói do TT.CNTT tự triển khai.

7. Trung tâm Quản lý và điều hành mạng (NOC):

- Phối hợp khai báo gói cước trên các hệ thống kỹ thuật liên quan.

8. Trung tâm Dịch vụ số MobiFone:

- Chủ trì triển khai trên hệ thống Vasonline; hỗ trợ các đơn vị trong quá trình triển khai.

9. Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực:

- Triển khai kinh doanh, truyền thông gói cước tại địa bàn.

Tổng Công ty yêu cầu các đơn vị khẩn trương thực hiện. Trong quá trình triển khai nếu có vướng mắc đề nghị phản ánh về Ban Dịch vụ viễn thông (e-mail: tin.nguyenphan@mobifone.vn) để bổ sung điều chỉnh./.

Đối tượng nhận:

- Như trên;
- A.Nam - PTGĐ;
- LĐ Ban DVVT;
- Lưu: VT, DVVT (tin.nguyenphan).



Phụ lục I
KỊCH BẢN SMS PHẢN HỒI KHI THUÊ BAO
SỬ DỤNG GÓI CUỐC

(Kèm theo Công văn số 2878/MOBIFONE-DVVT ngày 20 tháng 7 năm 2023 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

STT	Tình huống		Nội dung SMS thông báo bằng tiếng Việt
1	ĐĂNG KÝ SỬ DỤNG GÓI CUỐC	DK Mã gói hoặc Mã gói	
1.1	Thuê bao trả trước còn đủ tiền trong tài khoản, thuê bao trả sau còn đủ hạn mức thanh toán, đủ điều kiện đăng ký gói cước	Với gói TK135 đơn kỳ	<p>Quy khach dang ky thanh cong goi cuoc [Tên gói]. Gia goi [Giá gói] d/30 ngay, [X] Gb data toc do cao/ngay, het dung luong ngat ket noi internet. Han su dung den hh:mm:ss, dd/mm/yyyy. Tat toan bo ung dung Internet hoac khoi dong lai may de duoc tinh cuoc theo goi cuoc [Tên gói]. De kiem tra uu dai, soan KT_ALL gui 999. De huy goi cuoc, soan HUY_[Tên gói] gui 789. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</p>
		Với gói TK135 dài kỳ	<p>Quy khach dang ky thanh cong goi cuoc [Tên gói]. Gia goi [Giá gói] d, su dung trong [Z] thang (30 ngay/thang). Gia goi khong duoc hoan lai neu khong dung het [Z] thang. Uu dai: [X] Gb data toc do cao/ngay, het dung luong ngat ket noi internet. Han su dung den hh:mm:ss, dd/mm/yyyy. Tat toan bo ung dung Internet hoac khoi dong lai may de duoc tinh cuoc theo goi cuoc [Tên gói]. De kiem tra uu dai, soan KT_ALL gui 999. De huy goi cuoc, soan HUY_[Tên gói] gui 789. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</p>
		Với gói TK159, TK219 đơn kỳ	<p>- Với khách hàng được hưởng ưu đãi miễn phí truy cập Facebook, YouTube: Quy khach dang ky thanh cong goi cuoc [Tên gói]. Gia goi [Giá gói] d/30 ngay. Quy khach co [X] GB data toc do cao/ngay, het dung luong ngat ket noi internet, mien phi cac cuoc goi noi mang duoi 10 phut (toi da [Số phút nội mạng tối đa]/thang), [Y] phut thoai ngoai mang. Mien phi truy cap Facebook va YouTube trong 6 thang, den ngay dd/mm/yyyy (neu con su dung goi [Tên gói đang sử dụng]). Han su dung den hh:mm:ss, dd/mm/yyyy. Tat toan bo ung dung Internet hoac khoi</p>

STT	Tình huống	Nội dung SMS thông báo bằng tiếng Việt
		<p><i>dong lai may de duoc tinh cuoc theo goi cuoc [Tên gói]. De kiem tra uu dai, soan KT_ALL gui 999. De huy goi cuoc, soan HUY_[Tên gói] gui 789. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Với khách hàng không được hưởng ưu đãi miễn phí truy cập Facebook, YouTube: <p><i>Quy khach dang ky thanh cong goi cuoc [Tên gói]. Gia goi [Giá gói] d/30 ngay. Quy khach co [X] GB data toc do cao/ngay, het dung luong ngat ket noi internet, mien phi cac cuoc goi noi mang duoi 10 phut (toi da [Số phút nội mạng tối đa]/thang), [Y] phut thoai ngoai mang. Han su dung den hh:mm:ss, dd/mm/yyyy. Tat toan bo ung dung Internet hoac khoi dong lai may de duoc tinh cuoc theo goi cuoc [Tên gói]. De kiem tra uu dai, soan KT_ALL gui 999. De huy goi cuoc, soan HUY_[Tên gói] gui 789. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i></p>
	Với gói TK159, TK219 dài kỳ	<ul style="list-style-type: none"> Với khách hàng được hưởng ưu đãi miễn phí truy cập Facebook, YouTube: <p><i>Quy khach dang ky thanh cong goi cuoc [Tên gói]. Gia goi [Giá gói] d, su dung trong [Z] thang (30 ngay/thang). Gia goi khong duoc hoan lai neu khong dung het [Z] thang. Uu dai: Quy khach co [X] GB data toc do cao/ngay, het dung luong ngat ket noi internet, mien phi cac cuoc goi noi mang duoi 10 phut (toi da [Số phút nội mạng tối đa]/ thang), [Y] phut thoai ngoai mang/thang. Mien phi truy cap Facebook va YouTube trong 6 thang, den ngay dd/mm/yyyy (neu con su dung goi [Tên gói đang sử dụng]). Han su dung den hh:mm:ss, dd/mm/yyyy. Tat toan bo ung dung Internet hoac khoi dong lai may de duoc tinh cuoc theo goi cuoc [Tên gói]. De kiem tra uu dai, soan KT_ALL gui 999. De huy goi cuoc, soan HUY_[Tên gói] gui 789. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i></p> <ul style="list-style-type: none"> Với khách hàng không được hưởng ưu đãi miễn phí truy cập Facebook, YouTube:

STT	Tình huống	Nội dung SMS thông báo bằng tiếng Việt
		<i>Quy khach dang ky thanh cong goi cuoc [Tên gói]. Gia goi [Giá gói] d, su dung trong [Z] thang (30 ngay/thang). Gia goi khong duoc hoan lai neu khong dung het [Z] thang. Uu dai: Quy khach co [X] GB data toc do cao/ngay, het dung luong ngat ket noi internet, mien phi cac cuoc goi noi mang duoi 10 phut (toi da [Số phút nội mạng tối đa]/thang), [Y] phut thoai ngoai mang/thang. Han su dung den hh:mm:ss, dd/mm/yyyy. Tat toan bo ung dung Internet hoac khoi dong lai may de duoc tinh cuoc theo goi cuoc [Tên gói]. De kiem tra uu dai, soan KT_ALL gui 999. De huy goi cuoc, soan HUY_[Tên gói] gui 789. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i>
1.2	Thuê bao không đủ tiền để đăng ký gói cước	<i>Yeu cau dang ky goi cuoc [X] cua Quy khach khong thanh cong do khong du tien de dang ky goi cuoc. Quy khach vui long nap tien hoac thanh toan no cuoc tra sau va thuc hien dang ky lai. Xin cam on.</i>
1.3	Thuê bao không đủ điều kiện đăng ký gói cước	<i>Quy khach khong thuoc doi tuong tham gia chuong trinh. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i>
1.4	Thuê bao đang có gói cước khác không sử dụng đồng thời được cùng gói cước đang đăng ký	<i>Yeu cau dang ky khong thanh cong do quy khach dang su dung goi cuoc [Gói cước đang sử dụng]. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i>
2	THÔNG BÁO DUNG LUỢNG	
2.1	Thông báo hết dung lượng data tốc độ cao	<i>Quy khach da su dung het [X] GB data toc do cao/ngay theo quy dinh cua goi cuoc [Tên gói]. He thong ngat ket noi internet va se duoc khoi phuc dung luong toc do cao vao luc 0h00 hang ngay. De su dung luon dich vu internet, Quy khach co the dang ky goi cuoc D10 (10.000d, 4GB, 1 ngay). Xin cam on.</i>
3	GIA HẠN GÓI CƯỚC	
3.1	THÔNG BÁO TRƯỚC KHI GIA HẠN	

STT	Tình huống		Nội dung SMS thông báo bằng tiếng Việt
3.1.1	Gói TK135 đơn kỳ (thông báo trước khi hết hạn 24h)		<i>Quy khach dang su dung goi cuoc [Tên gói]. Goi cuoc se het han su dung vao luc hh:mm:ss, dd/mm/yyyy va se tu dong gia han neu quy khach con du tien trong tai khoan chinh hoac han muc thue bao tra sau. Gia goi [Giá gói]/30 ngay, [X]GB data toc do cao/ngay. De huy gia han, soan KGH_[Tên gói] gui 789. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i>
3.1.2	Gói TK159, TK219 đơn kỳ (thông báo trước khi hết hạn 24h)		<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp chu kỳ sau vẫn được hưởng ưu đãi miễn phí truy cập Facebook, YouTube: <i>Quy khach dang su dung goi cuoc [Tên gói]. Goi cuoc se het han su dung vao luc hh:mm:ss, dd/mm/yyyy va se tu dong gia han neu quy khach con du tien trong tai khoan chinh hoac han muc thue bao tra sau. Gia goi [Giá gói]/30 ngay, [X] GB data toc do cao/ngay, mien phi cac cuoc goi noi mang duoi 10 phut, [Y] phut thoai ngoai mang, mien phi truy cap Facebook va YouTube trong 6 thang, den ngay dd/mm/yyyy (neu con su dung goi [Tên gói đang sử dụng]). De huy gia han, soan KGH_[Tên gói] gui 789. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i> - Trường hợp chu kỳ sau không còn được hưởng ưu đãi miễn phí truy cập Facebook, YouTube: <i>Quy khach dang su dung goi cuoc [Tên gói]. Goi cuoc se het han su dung vao luc hh:mm:ss, dd/mm/yyyy va se tu dong gia han neu quy khach con du tien trong tai khoan chinh hoac han muc thue bao tra sau. Gia goi [Giá gói]/30 ngay, [X] GB data toc do cao/ngay, mien phi cac cuoc goi noi mang duoi 10 phut, [Y] phut thoai ngoai mang. De huy gia han, soan KGH_[Tên gói] gui 789. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i>
3.1.3	Gói TK135 dài kỳ (thời gian thông báo (04 lần): trước khi hết hạn chu kỳ con cuối cùng 10 ngày, 7 ngày, 2 ngày, 24h)	Trường hợp gia hạn tự động tiếp gói dài kỳ	<i>Quy khach dang su dung goi cuoc [Tên gói dài kỳ]. Goi cuoc se het han su dung vao luc hh:mm:ss, dd/mm/yyyy va se tu dong gia han neu quy khach con du tien trong tai khoan chinh hoac han muc thue bao tra sau. Gia goi [Giá gói] d, su dung trong [Z] thang (30 ngay/thang), [X] Gb data toc do cao/ngay. Quy khach co the gia han thanh goi don ky [Tên gói đơn kỳ tương ứng]: [Giá gói đơn kỳ tương ứng]</i>

STT	Tình huống	Nội dung SMS thông báo bằng tiếng Việt
		<p><i>d, su dung trong 30 ngay, [X] Gb data toc do cao/ngay, soan TGH_[Tên gói dài kỳ] gửi 789. De huy gia han, soan KGH_[Tên gói dài kỳ] gui 789. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i></p> <p>Trường hợp trước đó thuê bao đã soạn tin nhắn TGH để gia hạn chủ động về gói đơn kỳ (TGH)</p> <p><i>Quy khach dang su dung goi cuoc [Tên gói dài kỳ]. Goi cuoc se het han su dung vao luc hh:mm:ss, dd/mm/yyyy va se gia han thanh goi [Tên gói đơn kỳ tương ứng] neu quy khach con du tien trong tai khoan chinh hoac han muc thue bao tra sau. Gia goi [Giá gói]d/thang, [X] Gb data toc do cao/ngay. De huy gia han, soan KGH_[Tên gói dài kỳ] gui 789. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i></p>
3.1.4	<p>Gói TK159, TK219 dài kỳ (thời gian thông báo (04 lần): trước khi hết hạn chu kỳ con cuối cùng 10 ngày, 7 ngày, 2 ngày, 24h)</p>	<p>Trường hợp gia hạn tự động tiếp gói dài kỳ</p> <p><i>Quy khach dang su dung goi cuoc [Tên gói dài kỳ]. Goi cuoc se het han su dung vao luc hh:mm:ss, dd/mm/yyyy va se tu dong gia han neu quy khach con du tien trong tai khoan chinh hoac han muc thue bao tra sau. Gia goi [Giá gói]d, su dung trong [Z] thang (30 ngay/thang), [X] GB data toc do cao/ngay, mien phi cac cuoc goi noi mang duoi 10 phut (toi da [Số phút nội mạng tối đa]/ thang), [Y] phut thoai ngoai mang/thang. Quy khach co the gia han thanh goi don ky [Tên gói đơn kỳ tương ứng]: [Giá gói đơn kỳ tương ứng] d, su dung trong 30 ngay, [X] Gb data toc do cao/ngay, mien phi cac cuoc goi noi mang duoi 10 phut, [Y] phut thoai ngoai mang, soan TGH_[Tên gói dài kỳ] gửi 789. De huy gia han, soan KGH_[Tên gói dài kỳ] gui 789. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i></p> <p>Riêng trường hợp gia hạn sử dụng gói 3TK159, 3TK219 mà thuê bao còn ưu đãi miễn phí truy cập Facebook, Youtube</p> <p><i>Quy khach dang su dung goi cuoc [Tên gói dài kỳ]. Goi cuoc se het han su dung vao luc hh:mm:ss, dd/mm/yyyy va se tu dong gia han neu quy khach con du tien trong tai khoan chinh hoac han muc thue bao tra sau. Gia goi [Giá gói]d, su dung trong [Z] thang (30 ngay/thang), [X] GB data toc do cao/ngay, mien phi cac cuoc goi noi mang duoi 10 phut (toi da [Số phút nội mạng tối đa]/ thang), [Y] phut thoai ngoai mang/thang, mien phi truy cap Facebook va YouTube den ngay</i></p>

STT	Tình huống	Nội dung SMS thông báo bằng tiếng Việt
	<p>Trường hợp trước đó thuê bao đã soạn tin nhắn TGH để gia hạn chủ động về gói đơn kỳ (TGH)</p>	<p><i>dd/mm/yyyy. Quy khach co the gia han thanh goi don ky [Tên gói đơn kỳ tương ứng]: [Giá gói đơn kỳ tương ứng] d, su dung trong 30 ngay, [X] Gb data toc do cao/ngay, mien phi cac cuoc goi noi mang duoi 10 phut, [Y] phut thoai ngoai mang, soan TGH_[Tên gói dài kỳ] gửi 789. De huy gia han, soan KGH_[Tên gói dài kỳ] gui 789. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i></p>
		<p><i>Quy khach dang su dung goi cuoc [Tên gói dài kỳ]. Goi cuoc se het han su dung vao luc hh:mm:ss, dd/mm/yyyy va se gia han thanh goi [Tên gói đơn kỳ tương ứng] neu quy khach con du tien trong tai khoan chinh hoac han muc theu bao tra sau. Gia goi [Giá gói]d/ 30 ngay, [X] GB data toc do cao/ngay, mien phi cac cuoc goi noi mang duoi 10 phut (toi da [Số phút nội mạng tối đa]/ thang), [Y] phut thoai ngoai mang/thang. De huy gia han, soan KGH_[Tên gói dài kỳ] gui 789. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i></p>
3.1.5	<p>Trường hợp khách hàng soạn tin nhắn KGH_[Mã gói] gửi 789 đúng quy định trước khi hết hạn gói cước</p>	<p>Riêng trường hợp gia hạn sử dụng gói 3TK159, 3TK219 mà thuê bao còn ưu đãi miễn phí truy cập Facebook, Youtube</p> <p><i>Quy khach dang su dung goi cuoc [Tên gói dài kỳ]. Goi cuoc se het han su dung vao luc hh:mm:ss, dd/mm/yyyy va se gia han thanh goi [Tên gói đơn kỳ tương ứng] neu quy khach con du tien trong tai khoan chinh hoac han muc theu bao tra sau. Gia goi [Giá gói]d/ 30 ngay, [X] GB data toc do cao/ngay, mien phi cac cuoc goi noi mang duoi 10 phut (toi da [Số phút nội mạng tối đa]/ thang), [Y] phut thoai ngoai mang/thang, mien phi truy cap Facebook va YouTube den ngay dd/mm/yyyy. De huy gia han, soan KGH_[Tên gói dài kỳ] gui 789. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i></p>
	<p><i>Yeu cau khong gia han goi cuoc [Tên gói] thanh cong. Goi cuoc [X] se het han su dung va duoc huy goi vao luc hh:mm:ss, dd/mm/yyyy. Quy khach vui long dang ky goi cuoc data khac de tranh phat sinh cuoc cao. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i></p>	

STT	Tình huống		Nội dung SMS thông báo bằng tiếng Việt
3.1.6	Trường hợp khách hàng soạn tin nhắn KGH_[Mã gói] gửi 789 đúng quy định trong thời gian chờ retry		<i>Yeu cau khong gia han goi cuoc [X] thanh cong. Quy khach vui long dang ky goi cuoc data khac de tranh phat sinh cuoc cao. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i>
3.2	TẠI THỜI ĐIỂM GIA HẠN GÓI CƯỚC		
3.2.1	Gia hạn gói cước đơn kỳ TK135 thành công (bao gồm việc retry thành công và gia hạn thành công TGH từ gói dài kỳ)		<i>Goi cuoc [Tên gói] vua duoc gia han thanh cong. Gia goi [Giá gói] d/30 ngay, [X] Gb data toc do cao/ngay, het dung luong ngat ket noi internet. Han su dung den hh:mm:ss, dd/mm/yyyy. Tat toan bo ung dung Internet hoac khoi dong lai may de duoc tinh cuoc theo goi cuoc [Tên gói]. De kiem tra uu dai, soan KT_ALL gui 999. De huy goi cuoc, soan HUY_[Tên gói] gui 789. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i>
3.2.2	Gia hạn gói cước đơn kỳ TK159, TK219 thành công (bao gồm việc retry thành công và gia hạn thành công TGH từ gói dài kỳ)		<ul style="list-style-type: none"> - Trường hợp khách hàng vẫn được hưởng ưu đãi miễn phí truy cập Facebook, YouTube: <i>Goi cuoc [X] vua duoc gia han thanh cong. Gia goi [Giá gói] d/30 ngay. Quy khach co [X] GB data toc do cao/ngay, het dung luong ngat ket noi internet, mien phi cac cuoc goi noi mang duoi 10 phut (toi da [Số phút nội mạng tối đa]/thang), [Y] phut thoai ngoai mang, mien phi truy cap Facebook va YouTube trong 6 thang, den ngay dd/mm/yyyy (neu con su dung goi [Tên gói đang sử dụng]). Han su dung den hh:mm:ss, dd/mm/yyyy. Tat toan bo ung dung Internet hoac khoi dong lai may de duoc tinh cuoc theo goi cuoc [Tên gói]. De kiem tra uu dai, soan KT_ALL gui 999. De huy goi cuoc, soan HUY_[Tên gói] gui 789. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i> - Trường hợp khách hàng không còn được hưởng ưu đãi miễn phí truy cập Facebook, YouTube: <i>Goi cuoc [X] vua duoc gia han thanh cong. Gia goi [Giá gói] d/30 ngay. Quy khach co [X] GB data toc do cao/ngay, het dung luong ngat ket noi internet, mien phi cac</i>

STT	Tình huống	Nội dung SMS thông báo bằng tiếng Việt
		<p>cuoc goi noi mang duoi 10 phut (toi da [Số phút nội mạng tối đa]/thang), [Y] phut thoai ngoai mang. Han su dung den hh:mm:ss, dd/mm/yyyy. Tat toan bo ung dung Internet hoac khoi dong lai may de duoc tinh cuoc theo goi cuoc [Tên gói]. De kiem tra uu dai, soan KT_ALL gui 999. De huy goi cuoc, soan HUY_[Tên gói] gui 789. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</p>
3.2.3	<p>Gia hạn gói cước dài kỳ thành công (gia hạn tự động) (bao gồm việc retry thành công)</p>	<p>Với gói TK135 dài kỳ</p> <p>Goi cuoc [Tên gói] vua duoc gia han thanh cong. Gia goi [Giá gói] d, su dung trong [Z] thang (30 ngay/thang). Gia goi khong duoc hoan lai neu khong dung het [Z] thang. Uu dai: [X] Gb data toc do cao/ngay, het dung luong ngat ket noi internet. Han su dung den hh:mm:ss, dd/mm/yyyy. Tat toan bo ung dung Internet hoac khoi dong lai may de duoc tinh cuoc theo goi cuoc [Tên gói]. De kiem tra uu dai, soan KT_ALL gui 999. De huy goi cuoc, soan HUY_[Tên gói] gui 789. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</p> <p>Với gói TK159, TK219 dài kỳ</p> <p>Goi cuoc [X] vua duoc gia han thanh cong. Gia goi [Giá gói] d, su dung trong [Z] thang (30 ngay/thang). Gia goi khong duoc hoan lai neu khong dung het [Z] thang. Uu dai: Quy khach co [X] GB data toc do cao/ngay, het dung luong ngat ket noi internet, mien phi cac cuoc goi noi mang duoi 10 phut (toi da [Số phút nội mạng tối đa]/thang), [Y] phut thoai ngoai mang/thang. Han su dung den hh:mm:ss, dd/mm/yyyy. Tat toan bo ung dung Internet hoac khoi dong lai may de duoc tinh cuoc theo goi cuoc [Tên gói]. De kiem tra uu dai, soan KT_ALL gui 999. De huy goi cuoc, soan HUY_[Tên gói] gui 789. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</p> <p>Riêng với gói 3TK159, 3TK219: nếu sau khi gia hạn thuê bao vẫn còn được ưu đãi miễn phí truy cập Facebook, Youtube</p> <p>Goi cuoc [X] vua duoc gia han thanh cong. Gia goi [Giá gói] d, su dung trong [Z] thang (30 ngay/thang). Gia goi khong duoc hoan lai neu khong dung het [Z] thang. Uu dai: Quy khach co [X] GB data toc do cao/ngay, het dung luong ngat ket noi internet, mien phi cac cuoc goi noi mang duoi 10 phut (toi da [Số phút nội mạng tối đa]/thang), [Y] phut thoai ngoai mang/thang, mien phi truy cap Facebook va</p>

STT	Tình huống		Nội dung SMS thông báo bằng tiếng Việt
			<i>YouTube den ngay dd/mm/yyyy. Han su dung den hh:mm:ss, dd/mm/yyyy. Tat toan bo ung dung Internet hoac khai dong lai may de duoc tinh cuoc theo goi cuoc [Tên gói]. De kiem tra uu dai, soan KT_ALL gui 999. De huy goi cuoc, soan HUY_[Tên gói] gui 789. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i>
3.2.4	Gia hạn gói cước đơn kỳ không thành công (thuê bao không đủ tiền TKC hoặc hạn mức trả sau) (gia hạn từ gói đơn kỳ hoặc TGH từ gói dài kỳ)	Trong thời gian retry	<i>Quy khach khong du tien de gia han goi cuoc [Tên gói đơn kỳ tương ứng]. Gia goi: [Giá gói dài kỳ]/30 ngày. Trong vòng 30 ngày, hệ thống sẽ tự động gia han goi cuoc [Tên gói] neu tai khoan chinh hoac han muc thanh toan tra sau cua quy khach du tien. Vui long nap them tien hoac thanh toan no cuoc tra sau de gia han goi cuoc. De huy gia han, vui long soan KGH_[Tên gói dài kỳ] gui 789. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i>
3.2.5	Gia hạn gói cước dài kỳ không thành công (thuê bao không đủ tiền TKC hoặc hạn mức trả sau)	Trong thời gian retry	<i>Quy khach khong du tien de gia han goi cuoc [Tên gói dài kỳ]. Gia goi: [Giá gói dài kỳ]/[Số tháng sử dụng] tháng. Trong vòng 30 ngày, hệ thống sẽ tự động gia han goi cuoc [Tên gói] neu tai khoan chinh hoac han muc thanh toan tra sau cua quy khach du tien. Vui long nap them tien hoac thanh toan no cuoc tra sau de gia han goi cuoc. De huy gia han, vui long soan KGH_[Tên gói] gui 789. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i>
3.3	Kiểm tra gói cước	KT ALL gửi 999	Theo quy định hiện hành
4	HỦY GÓI CƯỚC		
4.1	Khách hàng gửi tin nhắn hủy gói cước	HUY_Mã gói gửi 789	<i>Quy khach dang yeu cau huy goi cuoc [X]. Han su dung den hh:mm:ss, dd/mm/yyyy. De xac nhan yeu cau huy goi, soan Y gui 789. Yeu cau se bi huy bo sau 10 phut neu khong xac nhan. Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i>
4.2	Thuê bao gửi lệnh xác nhận	Y	
	Hủy thành công (bao gồm cả trường hợp hết thời gian retry 30 ngày mà gói được không được gia hạn thành công)		<i>Quy khach huy thanh cong goi cuoc [X]. Vui long dang ky su dung goi cuoc data khac de tranh phat sinh cuoc cao (75d/50kb khi khong su dung goi). Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i>

STT	Tình huống	Nội dung SMS thông báo bằng tiếng Việt	
	Thuê bao không gửi lệnh xác nhận theo quy định		<i>Yeu cau huy goi khong thanh cong. Xin cam on.</i>
5	KHÔNG GIA HẠN GÓI CUỐC		
5.1	Tại thời điểm hết hạn gói cước và khách hàng đã nhắn cú pháp KGH_[Mã gói] trước đó		<i>Goi cuoc [X] duoc huy thanh cong do Quy khach da yeu cau khong gia han goi cuoc. Vui long dang ky su dung goi cuoc data khac de tranh phat sinh cuoc cao (75d/50Kb khi khong su dung goi). Chi tiet lien he 9090 de duoc tro giup. Xin cam on.</i>

“_” là khoảng trắng

Phụ lục II

NỘI DUNG SMS PHẢN HỒI KHI KHÁCH HÀNG TẶNG/NHẬN GÓI CƯỚC

(Kèm theo Công văn số 2878/MOBIFONE-DVVT ngày 20 tháng 7 năm 2023
của Tổng công ty Viễn thông MobiFone)

- Thuê bao tặng gói cước: Thuê bao A
- Thuê bao nhận gói cước: Thuê bao B
- Các mã gói triển khai tặng: Các gói cước TK135, TK159, TK219 và các gói dài kỳ tương ứng theo văn bản này.

STT	Tình huống	Tin nhắn trả về thuê bao tặng (thuê bao A)	Tin nhắn trả về thuê bao nhận (thuê bao B)
1	THUÊ BAO A TẶNG GÓI KHÔNG THÀNH CÔNG		
1.1	Thuê bao A không đủ tiền trong tài khoản chính	<i>Yeu cau tang goi cuoc [X] cua quy khach den so thue bao [Số thuê bao B] khong thanh cong do quy khach khong du tien trong tai khoan chinh. Xin cam on.</i>	
1.2	Thuê bao B không thuộc đối tượng áp dụng gói cước hoặc đang sử dụng các gói cước khác mà không thể sử dụng đồng thời cùng gói được tặng	<i>Yeu cau tang goi cuoc [X] cua quy khach den so thue bao [Số thuê bao B] khong thanh cong do so thue bao [Số thuê bao B] khong du dieu kien su dung goi cuoc. Xin cam on.</i>	
2	CÚ PHÁP THUÊ BAO B ĐỒNG Ý NHẬN GÓI CƯỚC TẶNG		
2.1	Thuê bao B đủ điều kiện nhận gói được tặng		<i>Quy khach duoc so thue bao [Số thuê bao A] tang goi cuoc [X]. De nhan goi cuoc, vui long soan Y gui 789. Xin cam on.</i>
	Kịch bản xác nhận nhận gói tặng theo quy định hiện hành		
3	THUÊ BAO A TẶNG GÓI THÀNH CÔNG (sau khi thuê bao B nhắn Y gửi 789)		
3.1	Đăng ký gói cước thành công	<i>Quy khach da tang goi cuoc [X] thanh cong den so thue bao [Số thuê bao B]. Tai</i>	<i>Theo nội dung SMS MT khi đăng ký thành công gói cước quy định tại Phụ lục I</i>

STT	Tình huống	Tin nhắn trả về thuê bao tặng (thuê bao A)	Tin nhắn trả về thuê bao nhận (thuê bao B)
3.2		<p><i>khoan cua Quy khach bi tru</i> $[Y]$ <i>dong. Han su dung goi</i> <i>cuoc den hh:mm:ss</i> <i>dd/mm/yyyy. Xin cam on.</i></p>	

Ngô Thị Thu Thủy thuyngothu@mobi.com.vn thuyngothu@mobi.com.vn 24/11/2023 15:51:04

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	30/08/2023 20:32:11	-
2	Hoàng Sinh Trường	Trưởng ban - Ban Dịch vụ viễn thông	30/08/2023 16:23:18	Kính trình

Ngô Thị Thu Thủy thuyngothu@mobifone.vn thuy.ngothu@mobifone.vn 24/11/2023 15:49:26

Số: 3530/MOBIFONE-DVVT

Hà Nội, 1 ngày 31 tháng 8 năm 2023

V/v bổ sung quy định của gói cước
MFY, MFY200

Kính gửi:

- Ban Dịch vụ viễn thông;
- Ban Trai nghiệm khách hàng;
- Ban Công nghệ;
- Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone.
- Trung tâm Dịch vụ số MobiFone;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone;
- Các Công ty dịch vụ MobiFone Khu vực;

Tiếp theo Công văn số 2872/MOBIFONE-DVVT ngày 20/7/2023 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone về việc Phê duyệt triển khai gói mFamily MFY200, MFY;

Tiếp theo Công văn số 3170/MOBIFONE-DVVT ngày 09/8/2023 của Tổng công ty Viễn thông MobiFone về việc triển khai chiến dịch phát triển thuê bao nhóm, hộ gia đình;

Để đẩy mạnh triển khai chiến dịch, Tổng công ty hướng dẫn bổ sung một số quy định của gói cước MFY/MFY200. Cụ thể như sau:

1. Điều chỉnh đối tượng thuê bao hiện hữu đăng ký gói cước MFY/MFY200

- **Quy định cũ:** Thuê bao trả trước, trả sau hiện hữu đang không sử dụng gói cước ≥ 200.000 đồng/tháng.

- **Quy định mới:** Thuê bao trả trước, trả sau hiện hữu có doanh thu TKC các tháng n-1, n-2, n-3 đều < 200.000 đồng/tháng (với thuê bao đang sử dụng gói cước dài kỳ thì tính Doanh thu TKC bao gồm giá gói chia số kỳ).

2. Mở rộng loại hình thuê bao được đăng ký gói cước MFY/MFY200

- Cho phép thuê bao trả sau MobiF phát triển mới, thuê bao trả sau khách hàng doanh nghiệp LME/LMA phát triển mới được đấu nối gói cước MFY/MFY200 đơn kỳ, dài kỳ.

(Thuê bao trả sau MobiF khi đấu nối gói cước MFY/MFY200 dài kỳ là gói cước nền sẽ không cần sử dụng kèm với gói cước nền MobiF MFx khác).

3. Chi phí phân phối gói cước lần đầu áp dụng cho thuê bao trả sau khách hàng cá nhân:

- Loại thuê bao: Thuê bao trả sau cá nhân phát triển qua hệ thống TC&QLKH (B9), đăng ký gói MFY/MFY200 đơn kỳ/dài kỳ.
- Mức chi phân phối gói lần đầu:

Tên/Mã gói	Giá gói cước (VNĐ - Đã bao gồm VAT)	Khoản chi	Mức chi (VNĐ)		
			Tỷ lệ	Chi phí (trước VAT)	Chi phí (sau VAT)
MFY200 MFY	200.000	Chi phí phát triển lần đầu	30%	54.545	60.000
6MFY200 6MFY	1.200.000		36%	392.727	432.000
12MFY200 12MFY	2.400.000		36%	785.455	864.000
24MFY200 24MFY	4.800.000		36%	1.570.909	1.728.000

- Nguồn chi phí: Chi phí đã giao về Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực và các đơn vị.

- Các quy định khác: Thực hiện theo hướng dẫn tại Công văn số 5014/MOBIFONE-KHCN ngày 05/10/2020 về việc định hướng điều chỉnh chính sách phát triển thuê bao và các văn bản liên quan.

4. Chi phí phân phối gói cước lần đầu áp dụng cho thuê bao trả sau KHDN:

- Loại thuê bao: Thuê bao trả sau KHDN phát triển qua hệ thống TC&QLKH (B9, phân hệ KHDN) đăng ký gói MFY/MFY200 đơn kỳ/dài kỳ.
- Áp dụng theo quy định tại công văn số 6329/MOBIFONE-KHDN ngày 25/11/2021 về việc điều chỉnh chính sách phát triển thuê bao trả sau khách hàng doanh nghiệp và các văn bản liên quan.

5. Thời gian áp dụng: Các thuê bao trả sau đầu nối gói cước MFY/MFY200 (đơn kỳ/dài kỳ) từ tháng 8/2023.

6. Tổ chức thực hiện:

- Ban Dịch vụ Viễn thông: Chủ trì hướng dẫn các đơn vị triển khai
- Ban Công nghệ: Chủ trì điều hành kỹ thuật
- Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone:
 - Chủ trì khai báo, thực hiện trên các hệ thống kỹ thuật có liên quan.
 - Triển khai tính chi phí phân phối gói trên hệ thống bán hàng tập trung theo đúng quy định.
 - Hướng dẫn các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực đầu nối gói cước.

- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone: Chủ trì triển khai các nghiệp vụ liên quan đến đăng ký gói cước cho thuê bao trả sau trên mSale-Pro.
- Các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực: Chủ trì thực hiện tại đơn vị.

Tổng công ty yêu cầu các đơn vị khẩn trương thực hiện theo chỉ đạo trên. Trong quá trình triển khai, nếu có vướng mắc, đề nghị phản ánh về Ban Dịch vụ viễn thông (email: huyen.hoang@mobi.com.vn) để kịp thời phối hợp xử lý.

Nơi nhận:

- Như trên;
- A.Nam – PTGD;
- Lưu: VT, DVVT (huyen.hoang).



Ngô Thị Thu Thủy ngothu@mobi.com.vn thuy.ngothu@mobi.com.vn

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	Bùi Sơn Nam	Phó Tổng Giám đốc - Tổng công ty Viễn thông MobiFone	05/10/2020 10:05:09	-
2	Nguyễn Thành Công	Trưởng ban - Ban Khách hàng cá nhân	05/10/2020 10:02:56	Kính trình Anh

Ngô Thị Thu Thủy thuy.ngothu@mobi.vn thuy.ngothu 01/02/2021 14:47:30

**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG
MOBIFONE**

Số: 5014/MOBIFONE-KHCN

V/v định hướng điều chỉnh chính sách phát triển thuê bao

**CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM
Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Hà Nội, ngày 5 tháng 10 năm 2020

Kính gửi:

- Ban Khách hàng cá nhân;
- Ban Công nghệ thông tin;
- Ban Kế toán;
- Ban Khách hàng doanh nghiệp;
- Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9;
- Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone;
- Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone.

Căn cứ Công văn số 3313/MOBIFONE-KHCN ngày 08/7/2020 của Tổng giám đốc Tổng công ty về việc quy định chính sách phát triển thuê bao;

Căn cứ Công văn số 3421/MOBIFONE-KHCN ngày 15/7/2020 của Tổng giám đốc Tổng công ty về việc hướng dẫn triển khai tổ chức phát triển thuê bao theo quy định mới (tiếp theo);

Căn cứ Công văn số 1946/TT.TCTK-KTMB ngày 24/7/2020 của Giám đốc Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone về việc báo cáo phương án trên các hệ thống kỹ thuật đáp ứng quy định chính sách phát triển thuê bao,

Căn cứ thực tế thực tế năng lực đáp ứng yêu cầu của các hệ thống kỹ thuật, nhằm đảm bảo hiệu quả sản xuất kinh doanh, Tổng công ty tiếp tục điều chỉnh chính sách phát triển thuê bao cụ thể như sau:

I. Về cách thức tổ chức, mô hình phát triển thuê bao áp dụng theo quy định tại Công văn số 3313/MOBIFONE-KHCN ngày 08/7/2020 và Công văn số 3421/MOBIFONE-KHCN ngày 15/7/2020.

II. Quy định về thu tiền simcard và thu phí hòa mạng khi phát triển thuê bao

1. Nguyên tắc

- Đơn vị nào tiếp xúc với khách hàng sẽ là người thu tiền simcard và phí hòa mạng đối với khách hàng, mức thu theo quy định hiện hành

✓ Tiền simcard: 25.000 đồng (đã có VAT)

✓ Tiền phí hòa mạng

▪ **Thuê bao trả trước: 25.000 đồng/thuê bao (đã có VAT)**

▪ **Thuê bao trả sau: 35.000 đồng/thuê bao (đã có VAT).**

- Khoản thu tiền simcard và phí hòa mạng như trên được xác định là khoản thu hộ và ghi nhận vào công nợ Đại lý/Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh, được đối soát và thanh toán vào cùng kỳ thanh toán chi phí phát triển thuê bao
- Về quản lý simcard trắng: Đầu kỳ các đơn vị xuất ứng simcard trắng theo quy định hiện hành.
- Quy định này áp dụng chung cho cả khối khách hàng cá nhân và cho các đại lý phát triển thuê bao khách hàng doanh nghiệp

III. Đối với chi phí phát triển thuê bao

1. Chính sách cho thuê bao trả trước:

- Chính sách chi trả cho việc đăng ký thông tin các Bộ hòa mạng, cụ thể:

TT	Tên khoản chi	Đối tượng thụ hưởng (***)	Mức chi (đồng - chưa có VAT)
1	Chiết khấu bộ hòa mạng	Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh	13.182
2	Chi phí đăng ký thông tin và kích hoạt hợp lệ (Chi phí phát triển thuê bao)		
2.1	Phí giới thiệu thông tin khách hàng	Đại lý/Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh	20.000
2.2	Phí cập nhật thông tin khách hàng	Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh	2.000
3	Chi phí khuyến khích phát triển thuê bao thực (chi phí duy trì), bao gồm:		
3.1	<i>Chi phí phân phối gói lần đầu</i>	Đại lý/Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh	Chi phí phân phối gói sản phẩm, dịch vụ áp dụng theo quy định hiện hành
3.2	<i>Chi phí khuyến khích thuê bao hoạt động</i>	Đại lý/Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh	15% *DT TKC/chu kỳ x 04 chu kỳ kể từ chu kỳ đầu với điều kiện

TT	Tên khoản chi	Đối tượng thu hưởng (***)	Mức chi (đồng - chưa có VAT)
			DT TKC tối thiểu đạt 30.000 đồng (đã có VAT)

⊕ (*) theo nguyên tắc: đơn vị nào thực hiện các nghiệp vụ tương ứng sẽ được hưởng các phí tương ứng. Ví dụ:

- Nhân viên bán hàng thuộc dịch vụ hỗ trợ kinh doanh trực tiếp thực hiện phát triển thuê bao trả trước: được tính toàn bộ chi phí ở tất cả các khoản chi
- Nhân viên bán hàng thuộc dịch vụ hỗ trợ kinh doanh không trực tiếp thực hiện phát triển thuê bao mà chỉ hỗ trợ Đại lý (tiếp nhận thông tin từ Đại lý) để đấu nối thuê bao thì chỉ được hưởng các khoản chi: 1, 3. Còn Đại lý được hưởng các khoản chi số 2, 4.
- ⊕ DT TKC (Doanh thu tài khoản chính): không bao gồm doanh thu từ các dịch vụ chia sẻ doanh thu với đối tác; DT TKC đối với thuê bao trả sau tính theo thông báo cước
- ⊕ Khoản chi 4.2: đơn vị nào thực hiện tư và giới thiệu vấn cho khách hàng mua gói sản phẩm dịch vụ khách hàng mới được hưởng chi phí này.
- Chính sách cho phát triển thuê bao trả trước đấu đơn lẻ qua đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh hoặc mô hình qua đại lý giới thiệu khách hàng (kênh gián tiếp):

TT	Tên khoản chi	Đối tượng thu hưởng (***)	Mức chi (đồng - chưa có VAT)	Ghi chú
1	Chiết khấu bù hòa mạng		Không có xuất bán BHM cho Đại lý	
2	Chi phí đăng ký thông tin và kích hoạt hợp lệ (Chi phí phát triển thuê bao, bao gồm			
2.1	Phí giới thiệu thông tin khách hàng	Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh	20.000	Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh được chưởng

TT	Tên khoản chi	Đối tượng thụ hưởng (***)	Mức chi (đồng - chưa có VAT)	Ghi chú
				chiết khấu BHM và cũng thực hiện thu hộ phí hòa mạng, tiền simcard
		Đại lý (người giới thiệu)	33.182	Đại lý không được hưởng chiết khấu BHM nhưng thực hiện thu hộ tiền simcard và phí hòa mạng
2.2	Phí cập nhật thông tin khách hàng	Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh	2.000	
3	Chi phí khuyến khích phát triển thuê bao thực (chi phí duy trì), bao gồm			
3.1	Chi phí phân phối gói lần đầu	Đại lý/Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh	Chi phí phân phối gói sản phẩm, dịch vụ áp dụng theo quy định hiện hành	
3.2	Chi phí khuyến khích duy trì thuê bao hoạt động	Đại lý/Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh (theo user nhập liệu, đầu nối)	15% * DT TKC/chu kỳ x 04 chu kỳ kể từ chu kỳ đầu với điều kiện DT TKC tối thiên đạt 30.000 đồng (đã có VAT)	

- Điều kiện chi trả: thuê bao phải thỏa mãn đồng thời các điều kiện

- ✓ Thuê bao phát triển mới đảm bảo đầy đủ thông tin theo đúng Nghị định 49.
- ✓ Các quy định của Tổng công ty (nếu có).

2. Điều chỉnh chính sách phát triển thuê bao trả sau :

- Về cơ cấu chính sách phát triển thuê bao trả sau

TT	Tên khoản chi	Loại thuê bao	Đối tượng thụ hưởng (***)	Mức chi (chưa VAT)	Ghi chú
1	Chi phí phát triển thuê bao, bao gồm				
1.1	Phí giới thiệu thông tin khách hàng	Thuê bao thoại	Đại lý/Đơn vị cung cấp	72.727	Đơn vị nào tiếp xúc trực tiếp với khách hàng giao simcard và thu phí hòa mạng
		Thuê bao data, fastconnect	dịch vụ hỗ trợ kinh doanh	9.091	
1.2	Phí cập nhật thông tin khách hàng	Thuê bao thoại	Đơn vị cung cấp	18.182	
		Thuê bao data, fastconnect	dịch vụ hỗ trợ kinh doanh	18.182	
2	Chi phí khuyến khích phát triển thuê bao thực, bao gồm:				
2.1	Chi phí phân phối gói lần đầu	Theo dõi tương ứng được đăng ký gói tương ứng	Đơn vị giới thiệu khách hàng (Đại lý hoặc Đơn vị cung cấp dịch vụ kinh doanh)	Quy định tại Phụ lục đính kèm	
2.2	Chi phí khuyến khích duy trì thuê bao hoạt động			<ul style="list-style-type: none"> ✓ 18% *DTTKC /chu kỳ * 06 chu kỳ (từ chu kỳ thứ 2 đến hết chu kỳ thứ 7). ✓ 10%*DTTKC/chu kỳ * 06 chu kỳ kể từ chu kỳ thứ 8 đến hết chu kỳ thứ 13 	

3. Điều kiện chi trả:

3.1. Đối với chi phí phát triển thuê bao

a. Thanh toán đợt 1

- Thanh toán 100% chi phí nếu thuê bao đảm bảo đồng thời các điều kiện:
 - Thuê bao hoàn tất hồ sơ theo quy định và có xác nhận của bộ phận CSKH về việc đã có đủ hồ sơ khách hàng.
 - Thuê bao không cắt hủy, không chuyển đổi sang thuê bao trả trước, không bị chặn khóa do nợ cước và không bị tạm khóa 2 chiều.
 - Khách hàng đã thanh toán cước phát sinh chu kỳ đầu tiên của thuê bao hoặc có số tiền nợ cước phát sinh chu kỳ đầu tiên < 5.000 đồng.
 - Thuê bao có địa chỉ thanh toán cước đăng ký trên Hợp đồng thuộc tỉnh – thành phố nơi đại lý kinh doanh. Trường hợp khác, mức chi phí phát triển thuê bao bằng 50% mức chi phí nêu trên.
- Thời điểm tổng hợp số liệu chi trả: 0h ngày đầu tiên của tháng (n+2)

b. Thanh toán đợt 2

- Đối tượng: Thuê bao phát triển trong tháng (n) nhưng không đủ điều kiện thanh toán đợt 1 vì các lý do:
 - Thuê bao chưa nộp đầy đủ hồ sơ theo quy định.
 - Chủ thuê bao chưa thanh toán cước phát sinh chu kỳ đầu tiên.
 - Thuê bao data chưa thanh toán chi phí tại đợt 1.
- Điều kiện để được thanh toán 100% Chi phí phát triển thuê bao:
 - Thuê bao hoàn tất hồ sơ theo quy định và có xác nhận của bộ phận CSKH về việc đã có đủ hồ sơ khách hàng.
 - Thuê bao không cắt hủy, không chuyển đổi sang thuê bao trả trước, không bị chặn khóa do nợ cước và không bị tạm khóa 2 chiều.
 - Khách hàng đã thanh toán cước phát sinh chu kỳ đầu tiên của thuê bao hoặc có số tiền nợ cước phát sinh chu kỳ đầu tiên < 5.000 đồng.
- Thời điểm tổng hợp số liệu chi trả: Từ 0h ngày đầu tiên của tháng (n+3)

c. Thanh toán đợt 3

- Đối tượng: Thuê bao phát triển trong tháng (n) nhưng không đủ điều kiện thanh toán đợt 2 do thiếu hồ sơ nhưng nay đã hoàn thiện đủ và thuê bao không bị chặn khóa do nợ cước, không cắt hủy tính đến thời điểm tổng hợp số liệu.
- Thời điểm tổng hợp số liệu chi trả: 24h ngày cuối cùng của tháng (n+3).

3.2. Đối với chi phí khuyến khích phát triển thuê bao thực:

- Thanh toán 100% chi phí nếu thuê bao đảm bảo các điều kiện:

- Có xác nhận của bộ phận CSKH về việc đã có đủ hồ sơ khách hàng theo quy định.
- Thuê bao đang hoạt động 2 chiều, không bị cắt hủy, không chuyển đổi sang thuê bao trả trước, không bị chặn khóa do nợ cước và không bị tạm khóa 1, 2 chiều.
- Thời điểm tổng hợp số liệu chi trả: Từ 0h ngày đầu tiên của tháng (n+4) và các tháng kế tiếp cho những thuê bao đủ điều kiện đổi với chi phí chia sẻ doanh thu thuê bao.
 - Trường hợp các thuê bao không đủ điều kiện thanh toán chi phí phát triển thuê bao nhưng các thuê bao vẫn hoạt động và thanh toán đầy đủ cước các tháng tiếp theo thì đại lý vẫn được hưởng 100% chi phí chia sẻ doanh thu thuê bao.

3.3. Quy định về bồi hoàn cước và phạt vi phạm

- Đơn vị phát triển thuê bao (đơn vị nào tiếp xúc trực tiếp với khách hàng) sẽ phải thực hiện bồi hoàn toàn bộ số tiền cước của khách hàng mà MobiFone không thu được do đơn vị thực hiện cung cấp dịch vụ thuê bao trả sau trong các trường hợp:
 - Hợp đồng cung cấp dịch vụ không tuân thủ các quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và của MobiFone về thủ tục ký kết hợp đồng thuê bao phát triển mới.
 - Giả mạo khách hàng lập hợp đồng không phát triển thuê bao.
 - Hợp đồng cung cấp dịch vụ không do chính chủ thuê bao ký hợp đồng.
 - Khách hàng từ chối không công nhận đã ký hợp đồng với MobiFone và đơn vị phát triển thuê bao không chứng minh được đúng khách hàng đã trực tiếp ký hợp đồng đó.
- Thời gian thực hiện bồi hoàn tiền cước: ngay khi có thông báo của MobiFone về các trường hợp phải thực hiện bồi hoàn tiền cước do vi phạm quy định nêu trên (trước thời điểm MobiFone thực hiện thanh toán tiền hoa hồng hàng tháng).
- Trường hợp quá thời hạn thanh toán bồi hoàn sau khi có thông báo, MobiFone sẽ tiến hành truy thu bù trừ chi phí mà đơn vị phát triển thuê bao được hưởng hoặc tiền đặt cọc hoặc gửi yêu cầu Ngân hàng phát hành bảo lãnh thực hiện nghĩa vụ thanh toán.
- Trường hợp đơn vị phát triển thuê bao vi phạm quá 03 lần trong 1 năm, Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực thực hiện việc dừng hợp đồng đại lý và tiến hành các

thủ tục thanh lý hợp đồng đại lý hoặc dừng hợp đồng cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh đối với các cá nhân, tổ chức vi phạm.

4. Thời gian triển khai áp dụng.

4.1. Quy định lại các nội dung áp dụng cho thuê bao phát triển mới Công văn số 3421/MOBIFONE-KHCN ngày 15/7/2020, cụ thể như sau:

- Đổi với bộ hòa mạng xuất trên hệ thống Bán hàng tập trung trước 01/6/2020:
 - Quyền đăng ký thông tin được áp dụng cho: Đại lý ủy quyền/Điểm cung cấp dịch vụ viễn thông/dịch vụ hỗ trợ kinh doanh.
 - Quyền lợi phát triển thuê bao: khi đăng ký thông tin hợp lệ các đối tượng kê trên vẫn được hưởng chi phí phát triển thuê bao theo Công văn số 5167/MOBIFONE-KHCN ngày 24/10/2019; Công văn số 579/MOBIFONE-KHCN ngày 14/02/2020 và Công văn số 616/MOBIFONE-KHCN ngày 18/02/2020; Công văn số 652/MOBIFONE-KHCN ngày 20/2/2020.
- Đổi với bộ hòa mạng xuất trên hệ thống Bán hàng tập trung từ 01/6/2020 đến hết ngày 06/7/2020: quyền đăng ký thông tin bộ hòa mạng chỉ được áp dụng đối với dịch vụ hỗ trợ kinh doanh khói khách hàng cá nhân (bao gồm cả lực lượng nhân viên bán hàng nhà phân phối triển khai trực tiếp) và hưởng chi phí phát triển thuê bao theo Công văn số 5167/MOBIFONE-KHCN ngày 24/10/2019; Công văn số 579/MOBIFONE-KHCN ngày 14/02/2020 và Công văn số 616/MOBIFONE-KHCN ngày 18/02/2020; Công văn số 652/MOBIFONE-KHCN ngày 20/2/2020.
- Đổi với bộ hòa mạng xuất trên hệ thống Bán hàng tập trung, và thuê bao đầu nối mới từ 07/7/2020 đến 14/10/2020: Quyền đăng ký thông tin, phát triển mới chỉ áp dụng đối với dịch vụ hỗ trợ kinh doanh khói khách hàng cá nhân (bao gồm cả lực lượng nhân viên bán hàng nhà phân phối triển khai trực tiếp) và hưởng chi phí phát triển thuê bao theo Công văn số 3313/MOBIFONE-KHCN ngày 08/7/2020. Việc triển khai đổi với kênh gián tiếp (Đại lý, điểm bán hàng) Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực chủ trì triển khai theo khung chính sách quy định tại Công văn số 3313/MOBIFONE-KHCN ngày 08/7/2020.
- Đổi với thuê bao trả sau hòa mạng mới từ 01/6/2020: quyền phát triển thuê bao chỉ áp dụng cho dịch vụ hỗ trợ kinh doanh khói khách hàng cá nhân (bao gồm cả lực lượng nhân viên bán hàng nhà phân phối triển khai trực tiếp) và được hưởng chi phí phát triển thuê bao theo quy định tại Công văn số 2789/MOBIFONE-KHCN-

KHDN&KDQT ngày 31/5/2018 của Tổng giám đốc Tổng công ty về việc triển khai chính sách phát triển thuê bao trả sau. Đối với công tác tổ chức phát triển thuê bao trả sau qua kênh gián tiếp căn cứ theo Công văn số 3313/MOBIFONE-KHCN ngày 08/7/2020 để thực hiện ký kết Phụ lục hợp đồng và chi trả các chi phí tương ứng cho Đại lý đảm bảo theo đúng quy định của Tổng công ty.

4.2. Quy định về chính sách phát triển thuê bao tại các mục 1, 2, 3 Công văn này có giá trị thay thế các chính sách phát triển thuê bao trả sau trên các kênh phân phối trước đây, và quy định này có hiệu lực kể từ ngày hệ thống công nghệ thông tin sẵn sàng đáp ứng (dự kiến từ 15/10/2020)

5. Tổ chức thực hiện

5.1. Ban Khách hàng cá nhân

- Chủ trì hướng dẫn các đơn vị triển khai nội dung trên

5.2. Ban Công nghệ thông tin

- Chủ trì điều hành kỹ thuật nhằm đáp ứng nội dung khai báo, hoàn thiện các hệ thống cung cấp dữ liệu và tính toán phần chi trả khuyến khích trên hệ thống bán hàng tập trung, hệ thống mSale, hệ thống Tính cước và Quản lý khách hàng, đảm bảo thời gian hoàn thành các hệ thống trước 15/10/2020.

- Chủ trì nghiên cứu cách thức xây dựng các khoản mục chi phí khuyến khích cấp Tổng công ty, Cấp Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực để xây dựng hệ thống chi trả tập trung.

5.3. Ban Kế toán

- Chủ trì điều hành, hướng dẫn các thủ tục thanh toán, ghi nhận các khoản chi phí, hạch toán kế toán.

5.4. Trung tâm Tính cước và Thanh khoản MobiFone:

- Chủ trì xây dựng phương án triển khai khai báo chính sách mới trên hệ thống Bán hàng tập trung, Hệ thống Tính cước và quản lý khách hàng, hệ thống mSale theo nội dung yêu cầu trên. Hoàn thành trước 10/10/2020

- Chủ trì hoàn thiện việc khai báo chính sách chi trả phân phối bán gói sản phẩm dịch vụ trả sau theo Phụ lục 1 đính kèm. Hoàn thành trước 15/10/2020.

Lưu ý: các khoản chi phí phát triển thuê bao trên các hệ thống khai báo rõ khoản chi phí theo giá trị: chưa có VAT, VAT và đã có VAT.

- Hỗ trợ các đơn vị trong quá trình triển khai.

5.5. Trung tâm Công nghệ thông tin MobiFone:

- Chủ trì hoàn thiện hệ thống mSale nhằm đáp ứng yêu cầu trên theo điều hành của Ban Công nghệ thông tin. Hoàn thành trước 15/10/2020.
- Phối hợp với các đơn vị trong quá trình triển khai

5.6. Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực

- Giám đốc Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực:
 - ✓ Chủ trì triển khai chính sách phát triển thuê bao trong giai đoạn 1 theo quy định của Tổng công ty.
 - ✓ Chủ trì cân đối nguồn lực để xây dựng các chương trình khuyến khích phát triển thuê bao cho phù hợp và hiệu quả.
 - ✓ Triển khai nội dung chương trình tới toàn bộ kênh phân phối, chủ động thực hiện các nội dung chi trả đảm bảo tốc độ cạnh tranh với đối thủ và đúng theo quy định của Tổng công ty, Nhà nước.
 - ✓ Chịu trách nhiệm trước Tổng giám đốc về việc tuân thủ đúng quy định hiện hành đối với công tác phát triển thuê bao.

5.7. Các đơn vị khác phối hợp thực hiện theo đúng chức năng, nhiệm vụ

Tổng giám đốc yêu cầu các đơn vị triển khai theo hướng dẫn theo đúng quy định của Nhà nước, quy định của Tổng công ty để chương trình thu được kết quả cao./.

№i nhướn:

- Như trên;
- A.Cường – TGĐ (để b/c);
- A. Nam – Phó TGĐ;
- Ban KT, KHCL;
- TT MVAS;
- Lưu: VT, KHCN (huong.dinh,2).



Ký bởi: Tổng công ty Viễn thông MobiFone
Ngày Ký: 05/10/2020 10:12:55

Phụ lục

CHÍNH SÁCH PHÂN PHỐI GÓI SẢN PHẨM, DỊCH VỤ ĐỐI VỚI THUÊ BAO TRẢ SAU KHÁCH HÀNG CÁ NHÂN

(Ban hành kèm theo Công văn số 5014/MOBIFONE-KHCN ngày 5/10/2020)

1. Đối tượng áp dụng:

- Gói dịch vụ:
 - ✓ MF69, MF99, MF149, MF199, MF250, MF299, MF300, MF399, MF499, MF799, MF999
 - ✓ 2MF150, 6MF150, 12MF150
 - ✓ MF200, 6MF200, 12MF200
 - ✓ M69, M101, M179, M99
- Đối tượng áp dụng: Thuê bao trả sau phát triển mới từ thời điểm áp dụng
- Đại lý thu hưởng:
 - ✓ Đại lý phân phối dịch vụ giá trị gia tăng có ký hợp đồng với các Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực theo quy định của Tổng công ty.
 - ✓ Đại lý chuyên MobiFone/Đại lý ủy quyền
 - ✓ Đơn vị cung cấp dịch vụ hỗ trợ kinh doanh

2. Quy định về đăng ký/hủy gói cước qua hệ thống mSocial và đăng ký trên hệ thống Tính cước và Quản lý khách hàng theo quy định hiện hành (bao gồm cả quy định phân phối bán hàng gói sản phẩm dịch vụ theo Công văn số 2882/MOBIFONE-KHCN ngày 15/6/2020).

3. Chi phí phân phối gói:

- Mức chi phí phân phối gói (lần 1 – triển khai với các gói phổ biến hiện tại):

Tên gói	Giá gói (đã có VAT)	Hạn sử dụng	Khoản chi	Mức chi		
				Sau VAT	Trước VAT	VAT
MF69/M69	69,000	30 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	-	-	-

Tên gói	Giá gói (đã có VAT)	Hạn sử dụng	Khoản chi	Mức chi		
				Sau VAT	Trước VAT	VAT
MF99/M99	99,000	30 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	19,800	18,000	1,800
MF149	149,000	30 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	45,000	40,909	4,091
MF150	150,000	30 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	45,000	40,909	4,091
2MF150	300,000	60 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	108,000	98,182	9,818
6MF150	900,000	180	Chi phí phát triển lần đầu	180,000	163,636	16,364
12MF150	1.800.000	360	Chi phí phát triển lần đầu	360,000	327,273	32,727
MF199	199,000	30 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	75,000	68,182	6,818
MF250	200,000	30 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	108,000	98,182	9,818
MF299/MF300	299.000/300.000	30 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	108,000	98,182	9,818

Tên gói	Giá gói (đã có VAT)	Hạn sử dụng	Khoản chi	Mức chi		
				Sau VAT	Trước VAT	VAT
MF399	399,000	30 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	150,000	136,364	13,636
MF499	499,000	30 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	150,000	136,364	13,636
MF599	599,000	30 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	200,000	181,818	18,182
MF799	799,000	30 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	300,000	272,727	27,273
MF999	999,000	30 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	350,000	318,182	31,818
MF200	200,000	30 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	75,000	68,182	6,818
6MF200	1,200,000	180 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	240,000	218,182	21,818
12MF200	1,200,000	360 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	480,000	436,364	43,636
M101	101,000	30 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	20,000	18,182	1,818

Tên gói	Giá gói (đã có VAT)	Hạn sử dụng	Khoản chi	Mức chi		
				Sau VAT	Trước VAT	VAT
M179	179,000	30 ngày	Chi phí phát triển lần đầu	60,000	54,545	5,455

- Không chi trả chi phí (chi phí đăng ký/Chi phí duy trì đều bằng 0) cho trường hợp đăng ký gói cho thuê bao có gói trong vòng 90 ngày trước đó.

4. Quy định triển khai trong Hợp đồng Đại lý tham gia chương trình, quy trình ghi nhận và chi trả dịch vụ:

- Áp dụng theo quy định hiện hành đối với việc phân phối dịch vụ giá trị gia tăng.

5. Chi phí

- Nguồn chi phí: Chi phí đã giao về Công ty Dịch vụ MobiFone Khu vực và các đơn vị.
- Mức phí dịch vụ: đã bao gồm VAT
- Hình thức thanh toán: Chuyển vào tài khoản EZ hoặc tiền mặt tùy thuộc vào đối tượng thụ hưởng theo quy định hiện hành.