**PHỤ LỤC 05: CAM KẾT BẢO HÀNH, BẢO TRÌ VÀ HỖ TRỢ KHẮC PHỤC SỰ CỐ**

***(Kèm theo hợp đồng số:………………)***

Trong thời hạn được nêu trong Hợp đồng, Bên B cam kết cung cấp dịch vụ BẢO HÀNH, BẢO TRÌ VÀ HỖ TRỢ KHẮC PHỤC SỰ CỐ như mô tả dưới đây:

* **Cam kết về phạm vi thực hiên:**

Bên B cam kết có 01 trung tâm để thực hiện các việc sửa lỗi phần mềm do Bên B cung cấp không đáp ứng được yêu cầu theo cam kết của hợp đồng này xảy ra.

Bên B cam kết duy trì đội ngũ nhân sự phù hợp để có thể tiếp nhận các yêu cầu mới phát triển và hoàn thiện phần mềm cho bên “Bên A”. Kinh phí cho thực hiện các yêu cầu mới sẽ do hai bên thống nhất trước khi thực hiện.

Bên B không xử lý các tình huống xảy ra do nguyên nhân là lỗi chương trình khác, phần mềm hệ thống, phần mềm hệ điều hành, phần mềm mạng hay những lỗi do môi trường, vận hành, dữ liệu và lỗi phần cứng.

* **Cam kết về thời gian đáp ứng và khắc phục sự cố:**

Thời gian tối đa để trả lời một vấn đề hỗ trợ là trong vòng 01 ngày làm việc

Thời gian cập nhật ứng dụng để giải quyết các lỗi được tiến hành tối đa là trong 10 ngày làm việc) kể từ khi nhận được thông báo lỗi.

* Địa chỉ: Tầng 14 Tòa nhà CMC, Phố Duy Tân, Phường Dịch Vọng Hậu, Cầu Giấy, Hà Nội
* Hotline: **04.37951582**
* Email: [support@cmcsoft.com](mailto:support@cmcsoft.com)
* **Phương thức bảo hành, bảo trì và hỗ trợ**

**Cách thông báo khi bị lỗi phần mềm:** Quý khách hàng có trách nhiệm phân công rõ một cán bộ làm đầu mối liên lạc với phía Bên B. Ngay sau khi thiết bị và phần mềm do Bên B cung cấp gặp sự cố, cán bộ này phải thông báo ngay cho trung tâm bảo hành thiết bị và phần mềm của Bên B qua các kênh đã nêu ở trên. Một số lưu ý sau:

**Thời gian hiệu lực bảo hành:** Được nêu trong hợp đồng.

Thời gian bảo hành thiết bị được tính từ thời điểm ký của biên bản bàn giao.

Thời gian bảo hành hỗ trợ phần mềm được tính bắt đầu từ thời điểm ký của biên bản xác nhận cài đặt phần mềm.

**Thời gian tiếp nhận thông báo lỗi hoặc yêu cầu hỗ trợ:** trong giờ hành chính (từ 8-12h và từ 13-18h) từ thứ hai đến thứ sáu, trừ các ngày nghỉ lễ theo quy định nhà nước.

**Đối với sự cố thiết bị:** Không bảo hành trong các trường hợp do thiên tai, lũ lụt, hỏa hoạn, động đất hoặc hành vi cố ý làm hỏng thiết bị.

**Đối với các lỗi không do phần mềm của Bên B gây ra:** như virus, các chương trình phần mềm không do Bên B cài đặt, Bên B vẫn sẽ hỗ trợ và sửa chữa nhưng Quý khách hàng phải thanh toán chi phí theo thực tế phát sinh của công việc.