

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

HỢP ĐỒNG DỊCH VỤ CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

Số: HĐ-001/2026

Hôm nay, ngày .../.../....., tại Đà Nẵng, các bên gồm:

BÊN A (BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ)

TÊN BÊN A (BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ)

Mã số thuế:

Địa chỉ:

Điện thoại:

BÊN B (BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ)

TÊN BÊN B (BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ)

Mã số thuế:

Địa chỉ:

Điện thoại:

Hai bên cùng thống nhất ký kết hợp đồng cung cấp dịch vụ công nghệ thông tin với các điều khoản sau:

Điều 1. Phạm vi dịch vụ

Bên B cung cấp cho Bên A dịch vụ công nghệ thông tin gồm: Hạ tầng mạng, máy trạm, máy chủ, phần mềm, sao lưu; phạm vi dài thì ghi là theo phụ lục

Quy mô phục vụ: 1 địa điểm, 30 máy trạm, 2 máy chủ hoặc thiết bị mạng chính.

Danh sách chi tiết thiết bị, phần mềm và địa điểm được lập thành phụ lục ký kèm hợp đồng này và được cập nhật khi có thay đổi.

Quy mô thay đổi vượt quá mười phần trăm so với phụ lục thì hai bên xem xét điều chỉnh phí dịch vụ cho kỳ tiếp theo.

Điều 2. Việc ngoài phạm vi gói

2.1. Những việc sau không thuộc phí dịch vụ hằng tháng và được tính phí riêng: Linh kiện thay thế, bản quyền phần mềm, triển khai hệ thống mới, chuyển văn phòng

Trước khi thực hiện việc ngoài gói, Bên B báo giá và chỉ tiến hành sau khi Bên A đồng ý bằng văn bản hoặc thư điện tử của người được ủy quyền.

Việc xử lý sự cố khẩn cấp để tránh thiệt hại lớn hơn được Bên B thực hiện ngay và báo cho Bên A trong thời gian sớm nhất, chi phí quyết toán sau.

Điều 3. Giờ hỗ trợ

3.1. Bên B hỗ trợ trong giờ hành chính các ngày làm việc trong tuần.

3.2. Hỗ trợ ngoài khung giờ nêu trên được tính phí riêng theo đơn giá tại phụ lục.

3.3. Bên B hỗ trợ từ xa và cử người đến địa điểm của Bên A khi sự cố không xử lý được từ xa.

Điều 4. Cam kết mức dịch vụ

Mức 1 — sự cố làm toàn bộ hệ thống hoặc dịch vụ chính ngừng hoạt động: Bên B phản hồi trong 30 phút và xử lý xong trong 4 giờ.

Mức 2 — sự cố làm một bộ phận hoặc một nhóm người dùng không làm việc được: Bên B phản hồi trong 60 phút và xử lý xong trong 8 giờ.

Mức 3 — sự cố ảnh hưởng tới một người dùng hoặc yêu cầu hỗ trợ thông thường: Bên B phản hồi trong 4 giờ và xử lý xong trong 24 giờ.

Mức ưu tiên được xác định theo mức độ ảnh hưởng tới hoạt động của Bên A, không theo loại thiết bị gặp sự cố. Khi hai bên chưa thống nhất mức ưu tiên, áp dụng mức cao hơn cho tới khi làm rõ.

Thời gian được tính từ thời điểm Bên B ghi nhận yêu cầu trên kênh tiếp nhận hai bên đã thống nhất, và chỉ tính trong khung giờ hỗ trợ nêu trên.

Thời gian chờ linh kiện thay thế, chờ nhà cung cấp dịch vụ bên ngoài như nhà mạng, hoặc chờ Bên A cung cấp thông tin và phê duyệt thì không tính vào thời gian xử lý. Bên B thông báo rõ khi đồng hồ tạm dừng.

4.1. Trường hợp Bên B không đạt cam kết mức dịch vụ, hai bên đối chiếu và giảm trừ phí dịch vụ của kỳ đó theo tỷ lệ thỏa thuận ghi tại phụ lục.

Bên B không đạt cam kết mức dịch vụ nhiều lần liên tiếp mà không có lý do chính đáng thì Bên A có quyền chấm dứt hợp đồng sau khi đã thông báo bằng văn bản.

Điều 5. Nhân sự thực hiện

5.1. Bên B cử nhân sự phụ trách chính cho Bên A, tên và thông tin liên hệ ghi tại phụ lục. Bên B thông báo trước khi thay người và bảo đảm người thay thế có năng lực tương đương.

Nhân sự của Bên B khi làm việc tại địa điểm của Bên A tuân thủ nội quy ra vào, quy định an toàn và quy định bảo mật của Bên A.

Bên B chịu trách nhiệm về hành vi của nhân sự do mình cử, kể cả cộng tác viên và nhà thầu phụ.

Điều 6. Phí dịch vụ và thanh toán

6.1. Phí dịch vụ là 0 mỗi tháng, chưa bao gồm thuế giá trị gia tăng.

Bên A thanh toán chậm nhất vào ngày 10 hằng tháng, bằng chuyển khoản vào tài khoản của Bên B ghi tại hợp đồng này.

Chi phí phát sinh ngoài gói được quyết toán theo từng lần, trên cơ sở báo giá đã được Bên A đồng ý.

6.2. Trường hợp chậm thanh toán, mức lãi chậm trả do hai bên thỏa thuận và ghi tại đây: Nếu không thỏa thuận thì áp dụng theo quy định của pháp luật.

Phí dịch vụ được xem xét điều chỉnh khi gia hạn hợp đồng, bên đề nghị điều chỉnh thông báo trước ít nhất ba mươi ngày.

Điều 7. Trách nhiệm của Bên A

Cử người đầu mối có thẩm quyền quyết định trong phạm vi dịch vụ, và thông báo khi thay đổi người này.

Báo sự cố qua kênh tiếp nhận hai bên đã thống nhất, mô tả đủ thông tin để Bên B xác định mức ưu tiên.

Bảo đảm điều kiện làm việc cần thiết cho nhân sự Bên B: quyền ra vào, quyền truy cập hệ thống trong phạm vi công việc, nguồn điện và đường truyền.

Không tự ý can thiệp vào cấu hình hệ thống thuộc phạm vi Bên B quản trị, hoặc để bên thứ ba can thiệp mà không thông báo. Sự cố phát sinh từ can thiệp như vậy không tính vào cam kết mức dịch vụ.

Điều 8. Dữ liệu, mật khẩu và bảo mật

Dữ liệu của Bên A thuộc quyền sở hữu của Bên A. Bên B chỉ truy cập trong phạm vi cần thiết để thực hiện dịch vụ.

Tài khoản quản trị và mật khẩu hệ thống được lưu tại nơi Bên A truy cập được trong suốt thời hạn hợp đồng, theo cách hai bên thống nhất.

Hai bên giữ bí mật thông tin của nhau biết được trong quá trình thực hiện hợp đồng. Nghĩa vụ này tiếp tục có hiệu lực sau khi hợp đồng chấm dứt.

Bên B thông báo cho Bên A trong thời gian sớm nhất khi phát hiện sự cố an toàn thông tin ảnh hưởng tới dữ liệu hoặc hệ thống của Bên A.

Điều 9. Báo cáo và đánh giá

9.1. Bên B gửi báo cáo dịch vụ hằng tháng, gồm: danh sách sự cố đã xử lý, thời gian phản hồi và xử lý thực tế, công việc bảo trì đã làm, và khuyến nghị cho kỳ tiếp theo.

9.2. Hai bên họp đánh giá dịch vụ theo kỳ báo cáo để thống nhất điều chỉnh nếu cần.

Điều 10. Thời hạn và chấm dứt

Hợp đồng có hiệu lực 12 tháng kể từ ngày ký, và được gia hạn khi hai bên thỏa thuận bằng văn bản.

Một bên được chấm dứt hợp đồng khi thông báo bằng văn bản trước ít nhất 30 ngày.

Một bên được chấm dứt ngay khi bên kia vi phạm nghiêm trọng và không khắc phục trong thời hạn đã được thông báo bằng văn bản.

Khi chấm dứt, hai bên đối chiếu và thanh toán dứt điểm phần nghĩa vụ đã phát sinh.

Điều 11. Chuyển giao khi kết thúc

Trong vòng 15 ngày kể từ ngày chấm dứt, Bên B bàn giao cho Bên A: tài khoản quản trị và mật khẩu, sơ đồ mạng và hệ thống, cấu hình thiết bị, danh sách thiết bị kèm thông tin bảo hành, tài liệu vận hành và lịch sử xử lý sự cố.

Việc bàn giao được lập thành biên bản có chữ ký của hai bên.

11.1. Bên B hỗ trợ chuyển tiếp cho đơn vị tiếp nhận trong 15 ngày sau khi bàn giao, trong phạm vi giải đáp thông tin về hệ thống.

Bên B không được giữ lại mật khẩu, dữ liệu hay tài liệu của Bên A làm điều kiện để thương lượng về công nợ hoặc bất kỳ nghĩa vụ nào khác. Tranh chấp về tài chính được giải quyết riêng.

Bên B xóa dữ liệu của Bên A còn lưu trên hệ thống của mình sau khi bàn giao xong, trừ phần phải lưu theo quy định của pháp luật.

Điều 12. Điều khoản chung

Hợp đồng và các phụ lục kèm theo là toàn bộ thỏa thuận giữa hai bên, thay thế mọi trao đổi trước đó về cùng nội dung.

Nếu một điều khoản bị coi là vô hiệu, các điều khoản còn lại vẫn giữ nguyên hiệu lực.

Hợp đồng được lập thành hai bản có giá trị như nhau, mỗi bên giữ một bản.

Mọi sửa đổi, bổ sung phải được lập thành văn bản có chữ ký của người có thẩm quyền của hai bên.

ĐẠI DIỆN BÊN A	ĐẠI DIỆN BÊN B
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu nếu có)	(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu nếu có)
TÊN BÊN A (BÊN SỬ DỤNG DỊCH VỤ)	TÊN BÊN B (BÊN CUNG CẤP DỊCH VỤ)

Mẫu hợp đồng tham khảo do PCTech tạo. Bảng mức dịch vụ và danh sách việc ngoài gói cần sửa cho khớp năng lực thật của hai bên trước khi ký.