



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

ĐIỀU KHOẢN CHUNG
CỦA HỢP ĐỒNG MUA BÁN SẢN PHẨM PHẦN MỀM

Căn cứ Bộ luật dân sự số 91/2015/QH13 ngày 24/11/2015 có hiệu lực kể từ ngày 01/01/2017 của Quốc hội Nhà nước CHXHCN Việt Nam;

Căn cứ Luật Thương mại số 36-QH/2005 ngày 14/6/2005 của Quốc hội Nhà nước CHXHCN Việt Nam;

Căn cứ chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, nhu cầu và khả năng của các Bên,

Bên sử dụng sản phẩm (gọi tắt là “Bên A”) và Bên cung cấp sản phẩm (gọi tắt là “Bên B”) thỏa thuận và cam kết tuân thủ Điều khoản chung của Hợp đồng cung cấp và sử dụng sản phẩm này (dưới đây gọi tắt là “Điều khoản chung”):

ĐIỀU 1: ĐỐI TƯỢNG HỢP ĐỒNG

1.1. Đối tượng của Hợp đồng là một, một số hoặc tất cả các sản phẩm (dưới đây gọi tắt là “Sản phẩm”) bao gồm nhưng không giới hạn ở các sản phẩm sau đây:

- a. Hệ thống Phần mềm quản lý bệnh viện.
- b. Hệ thống Phần mềm Hồ sơ sức khỏe.
- c. Hệ thống Phần mềm quản lý nhà thuốc.
- d. Hệ thống Phần mềm Cổng thông tin điện tử.
- e. Hệ thống Phần mềm Y tế cơ sở.
- f. Hệ thống Phần mềm Tiêm chủng dịch vụ.
- g. Hệ thống Phần mềm quản lý Phòng khám.

Chi tiết về danh sách tính năng từng sản phẩm quy định tại Phụ lục 01 kèm theo Hợp đồng nguyên tắc. Phụ lục Hợp đồng là một phần không tách rời của Hợp đồng.

Chi tiết về các gói sản phẩm, quy định về chất lượng sản phẩm được niêm yết tại website của Doanh nghiệp.

1.2. Địa điểm cung cấp sản phẩm: tại địa chỉ hợp pháp do Bên A yêu cầu.

ĐIỀU 2: GIÁ BÁN:

- Giá bán Sản phẩm được áp dụng theo quy định của Nhà nước hoặc của Bên B trên cơ sở các quy định pháp luật.
- Giá trị Hợp đồng đã bao gồm các loại thuế, phí, lệ phí, bảo hiểm theo quy định của Nhà nước.

ĐIỀU 3: THỜI HẠN HỢP ĐỒNG:

Thời hạn Hợp đồng là thời gian kể từ ngày ký cho đến khi các bên hoàn tất các nghĩa vụ của mình theo Hợp đồng nguyên tắc này và các Hợp đồng mua bán/Phụ lục kèm theo.

ĐIỀU 4: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN A

4.1. Quyền của Bên A:

- a. Được quyền sở hữu hợp pháp sản phẩm và các nội dung trên sản phẩm phần mềm do Bên B cung cấp.

- b. Được quyền yêu cầu Bên B thực hiện đúng Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và pháp luật có liên quan;
- c. Được quyền yêu cầu Bên B hỗ trợ hướng dẫn, đào tạo sử dụng phần mềm;
- d. Được quyền yêu cầu Bên B bảo mật thông tin của Bên A và thông tin hợp đồng trừ trường hợp Bên B phải cung cấp thông tin theo quy định của pháp luật;
- e. Khiếu nại Bên B về những sai sót trong cung cấp Dịch vụ của Bên B theo quy định pháp luật;
- f. Được quyền yêu cầu Bên B không can thiệp vào quá trình vận hành, sử dụng của Bên A khi chưa có sự đồng ý của Bên A.
- g. Các quyền khác theo quy định tại Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và quy định của pháp luật.

4.2. Nghĩa vụ của Bên A:

- a. Sử dụng sản phẩm hợp pháp theo quy định tại Hợp đồng theo đúng tiêu chuẩn chất lượng, an toàn thông tin Bên B quy định phù hợp với quy định pháp luật;
- b. Hỗ trợ thông tin, tư vấn các nghiệp vụ cho Bên B để hoàn thiện tính năng phần mềm trong quá trình vận hành, bổ sung điều chỉnh phần mềm, xây dựng kế hoạch chi tiết triển khai, đào tạo hướng dẫn sử dụng, nghiệm thu và bàn giao phần mềm. Đảm bảo phối hợp với Bên B thực hiện theo đúng kế hoạch đã thống nhất giữa Hai Bên.
- c. Đảm bảo an toàn bảo mật thông tin về những nội dung, tính năng sản phẩm và toàn bộ nội dung mà Bên B đào tạo, hướng dẫn Bên A khi sử dụng phần mềm.
- d. Nhận tin nhắn thông báo hoặc quảng cáo về các sản phẩm, khuyến mại của Bên B từ các đầu số mà Bên B được Nhà nước cấp phép. Việc nhận tin nhắn không phát sinh chi phí cho Bên A và Bên A có quyền từ chối việc nhận tin này vào bất kỳ thời điểm nào bằng cách nhắn tin thông báo (miễn phí) cho Bên B;
- e. Tự đảm bảo hạ tầng máy tính và đường truyền kết nối đến phần mềm do Bên B cung cấp.
- f. Cung cấp và chịu trách nhiệm về tính chính xác của các danh mục dữ liệu khi thực hiện cài đặt và cấu hình bước đầu cho phần mềm.
- g. Thông báo kịp thời các lỗi, sự cố xảy ra trong quá trình vận hành sử dụng cho Bên B, chậm nhất là sau 04 (bốn) giờ kể từ thời điểm phát sinh lỗi, sự cố. Thực hiện theo hướng dẫn của Bên B trong việc phân tích tìm hiểu nguyên nhân cũng như thực hiện khắc phục các lỗi và sự cố phát sinh.
- h. Cung cấp chính xác các thông tin liên quan đến Bên A trên Hợp đồng, các Phụ lục Hợp đồng. Trong quá trình thực hiện Hợp đồng, Bên A có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Bên B các thay đổi, bổ sung thông tin nêu trên (nếu có);
- i. Bên A có trách nhiệm thanh toán đầy đủ giá trị Hợp đồng theo quy định của Bên B trong thời hạn tối đa (N) ngày kể từ ngày ký Hợp đồng hoặc ngày ký Biên bản nghiệm thu (và bàn giao). Trường hợp chậm thanh toán, Bên A phải trả lãi đối với số tiền chậm trả theo lãi suất cơ bản do Ngân hàng Nhà nước công bố tương ứng với thời gian chậm trả tại thời điểm thanh toán;
- j. Quản lý, sử dụng và tự chịu trách nhiệm về việc bảo vệ thông tin tài khoản truy cập phần mềm do Bên B cung cấp (gồm tên tài khoản, mật khẩu tài khoản), không được để lọt, lộ thông tin dưới mọi hình thức cho các cá nhân và/hoặc các bên liên quan không có thẩm quyền sử dụng. Trong trường hợp phát sinh chi phí ngoài ý muốn do lỗi của Bên A, Bên A vẫn phải thanh toán đầy đủ giá trị Hợp đồng cho Bên B theo quy định trong Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng;

- k. Chịu trách nhiệm trước Bên B và pháp luật về tính hợp pháp của địa điểm sử dụng Sản phẩm theo Hợp đồng;
- l. Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và pháp luật.

ĐIỀU 5: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA BÊN B

5.1. Quyền của Bên B

- a. Yêu cầu Bên A thực hiện đúng Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và pháp luật liên quan;
 - b. Bên B có quyền tạm ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ Sản phẩm khi:
 - Bên A không thực hiện theo đúng quy định tại điểm 4.2 Điều 4 trong Hợp đồng;
 - Bên A vi phạm pháp luật trong quá trình sử dụng Sản phẩm hoặc theo yêu cầu của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền;
 - Bên B tổ chức nâng cấp, tu bổ, sửa chữa Sản phẩm theo kế hoạch hoặc do các sự kiện bất khả kháng gây ra.
- Trong những trường hợp trên, Bên B có trách nhiệm thông báo trước cho Bên A chậm nhất là ba (03) ngày làm việc trước ngày ngừng cung cấp Sản phẩm. Đối với những trường hợp khẩn cấp, Bên B có nghĩa vụ thông báo cho Bên A trong vòng 24 giờ kể từ khi tạm ngừng cung cấp Sản phẩm;
- c. Bên B có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng trong các trường hợp sau:
 - Có yêu cầu bằng văn bản của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật.
 - Khi Bên B tạm ngừng cung cấp một phần hoặc toàn bộ Sản phẩm do Bên A vi phạm Hợp đồng theo quy định tại điểm c khoản 5.1 Điều này, Bên A phải nhanh chóng khắc phục vi phạm theo yêu cầu của Bên B. Trong trường hợp Bên A không khắc phục vi phạm, Bên B có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng mà không cần thông báo trước cho Bên A;
 - Các trường hợp khác theo quy định của pháp luật.
- Khi chấm dứt Hợp đồng, Bên A phải thanh toán đầy đủ phí, cước Sản phẩm phát sinh cho đến thời điểm chấm dứt Hợp đồng và thực hiện các nghĩa vụ khác đối với Bên B (nếu có) theo thỏa thuận trong Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng. Trong trường hợp Hợp đồng chấm dứt do lỗi của Bên B, Bên B sẽ chịu trách nhiệm bồi thường mọi thiệt hại cho Bên A theo quy định pháp luật;
- d. Được quyền nâng cấp, bổ sung tính năng để đảm bảo chất lượng hoạt động của sản phẩm.
 - e. Các quyền khác theo quy định tại Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và quy định pháp luật.

5.2. Nghĩa vụ của Bên B

- a. Thực hiện đúng Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và các văn bản pháp luật có liên quan;
- b. Có trách nhiệm cung cấp cho Bên A sản phẩm theo đúng quy định tại phụ lục Hợp đồng. Thực hiện cài đặt triển khai ban đầu, hướng dẫn đào tạo tập trung với thời lượng 01 (một) buổi tại địa điểm của Bên A. Bàn giao
- c. Đảm bảo chất lượng Sản phẩm cung cấp cho Bên A theo đúng chất lượng sản phẩm mà doanh nghiệp đã công bố; thường xuyên kiểm tra chất lượng Sản phẩm mà mình cung cấp;
- d. Phối hợp với Bên A xây dựng kế hoạch chi tiết triển khai, đào tạo hướng dẫn sử dụng, nghiệm thu và bàn giao phần mềm. Đảm bảo phối hợp với Bên A thực hiện theo đúng kế hoạch đã thống nhất giữa Hai Bên.
- e. Bàn giao đầy đủ tài liệu hướng dẫn và các tài khoản phần mềm cho Bên A theo đúng kế hoạch hai bên đã thống nhất.

- f. Thông báo cho Bên A thời gian gián đoạn phần mềm trong trường hợp thực hiện kế hoạch nâng cấp, tu bổ, sửa chữa phần mềm theo kế hoạch của Bên B.
- g. Đảm bảo an toàn bí mật thông tin của Bên A.
- h. Giải quyết các khiếu nại của Bên A trong vòng tối đa là 20 ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại và hỗ trợ kỹ thuật khi có yêu cầu hợp lý của Bên A theo quy định pháp luật;
- i. Kịp thời kiểm tra, giải quyết khi Bên A thông báo sự cố về chất lượng Sản phẩm;
- j. Các nghĩa vụ khác theo quy định tại Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và quy định pháp luật.

ĐIỀU 6. NGHIỆM THU, BẢO HÀNH VÀ HỖ TRỢ KỸ THUẬT

6.1. Nghiệm thu phần mềm:

- Căn cứ nghiệm thu phần mềm gồm có:
 - + Phụ lục danh sách chức năng đính kèm hợp đồng này.
 - + Các danh mục dữ liệu do Bên A cung cấp (nếu có).
- Ngay khi Bên B thông báo hoàn thành triển khai và hoặc cài đặt phần mềm (nếu có), đào tạo hướng dẫn sử dụng thì Bên A phải tổ chức nghiệm thu, ký biên bản nghiệm thu và nhận bàn giao sản phẩm.

6.2. Bảo hành và hỗ trợ kỹ thuật

- a. Thời hạn bảo hành: Bên B bảo hành chất lượng của phần mềm trong suốt thời gian Bên A sử dụng phần mềm.
- b. Nội dung bảo hành:
 - Bên B có trách nhiệm thực hiện nâng cấp phần mềm miễn phí nhằm đáp ứng theo các yêu cầu thay đổi của cơ quan quản lý y tế bằng văn bản (nếu có).
 - Bên B có trách nhiệm đảm bảo hạ tầng và duy trì phần mềm để Bên A sử dụng liên tục bao gồm cả ngày nghỉ, và lễ tết theo quy định của pháp luật. Thực hiện tiếp nhận, hỗ trợ xử lý kịp thời các lỗi phát sinh theo thông báo của Bên A trong suốt thời gian thực hiện hợp đồng.
 - Tổng đài tiếp nhận và hỗ trợ của Bên B là 19008000 nhánh 4, khi có sự thay đổi về tổng đài hỗ trợ, Bên B sẽ thông báo thông qua đường văn bản và/hoặc qua email điện tử cho Bên A.

ĐIỀU 7. SỬA ĐỔI VÀ CHẤM DỨT HỢP ĐỒNG

- 7.1. Sửa đổi hợp đồng: Khi các Bên có sự thay đổi về các điều khoản trong hợp đồng cũng như cần thay đổi, bổ sung thêm các điều khoản, quy định hoặc yêu cầu mới thì các Bên cần thống nhất và ký kết thành phụ lục đính kèm.
- 7.2. Hợp đồng này sẽ chấm dứt khi xảy ra một trong các trường hợp sau đây:
 - a) Cả Hai Bên đồng ý chấm dứt Hợp đồng này bằng văn bản. Trong trường hợp đó Hai Bên sẽ thoả thuận về các điều kiện cụ thể liên quan tới việc chấm dứt Hợp đồng;
 - b) Một trong Hai Bên Bị thanh lý, giải thể hoặc đình chỉ hoạt động, trong trường hợp này Hợp đồng sẽ kết thúc bằng cách thức do Hai Bên thoả thuận và/hoặc phù hợp với các quy định của pháp luật hiện hành.
- 7.3. Đơn phương chấm dứt hợp đồng:
 - a) Một Bên có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng nếu chứng minh được Bên kia đã có vi phạm trong việc thực hiện các trách nhiệm đã quy định trong Hợp đồng và không có bất kỳ sửa chữa, khắc phục nào trong thời hạn 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày nhận được thông báo của Bên Bị vi phạm.

- b) Nếu Hợp Đồng bị đơn phương chấm dứt như quy định tại điểm a nói trên, thì ngoài việc bồi thường toàn bộ thiệt hại thực tế và trực tiếp cho Bên Bị vi phạm, bên vi phạm còn phải chịu phạt vi phạm theo quy định tại Điều 6 của Hợp đồng.
- 7.4. Khi chấm dứt hợp đồng, các bên có nghĩa vụ: Thực hiện tất toán các khoản nợ còn lại giữa Hai Bên liên quan đến việc thực hiện dịch vụ theo quy định tại nội dung Hợp đồng, các Phụ lục của Hợp đồng và các Phụ lục bổ sung (nếu có) được Hai Bên ký kết trong quá trình thực hiện Hợp đồng, trừ khi hai Bên có thỏa thuận khác.

ĐIỀU 8. BỒI THƯỜNG THIẾT HẠI VÀ PHẠT VI PHẠM HỢP ĐỒNG

Nếu một trong các Bên vi phạm các điều khoản cam kết quy định trong Hợp đồng này (bao gồm cả Phụ lục đính kèm) thì Bên vi phạm phải chịu trách nhiệm trước pháp luật và bồi thường mọi thiệt hại gây ra cho Bên Bị vi phạm.

Ngoài khoản bồi thường thiệt hại nêu trên, Bên vi phạm còn phải trả một khoản tiền phạt hợp đồng cho Bên Bị vi phạm do hành vi vi phạm gây ra. Mức phạt vi phạm hợp đồng được xác định tương đương 8% phần giá trị hợp đồng bị vi phạm.

ĐIỀU 9. TRƯỜNG HỢP BẤT KHẢ KHÁNG

- 9.1. Bên B sẽ không bị xử lý bảo đảm thực hiện hợp đồng, không phải bồi thường thiệt hại hay bị phạt, bị chấm dứt hợp đồng trong những trường hợp bất khả kháng.
- 9.2. Trong hợp đồng này, bất khả kháng được hiểu là những sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát và khả năng lường trước của Bên B, không liên quan đến sai phạm hoặc sơ xuất của Bên B, chẳng hạn như: Chiến tranh, bạo loạn, đình công, hỏa hoạn, lũ lụt, dịch bệnh, cách ly do kiểm dịch, cấm vận...
- 9.3. Khi xảy ra trường hợp bất khả kháng, Bên B phải thông báo bằng văn bản cho Bên A về sự kiện đó và nguyên nhân gây ra sự kiện trong vòng 07 (bảy) ngày kể từ thời điểm xảy ra sự kiện. Trừ khi có ý kiến của Bên A bằng văn bản, Bên B sẽ cố gắng thực hiện các nghĩa vụ hợp đồng của mình theo hoàn cảnh thực tế cho phép và tìm mọi biện pháp hợp lý khắc phục các trường hợp bất khả kháng.

ĐIỀU 10: BẢO QUYỀN HỆ THỐNG

- 10.1. Bên B cung cấp cho Bên A sản phẩm với tính năng được quy định trong Phụ lục 02 “Tính năng phần mềm Công thông tin điện tử” đi kèm Hợp đồng này.
- 10.2. Bên A phải thông báo kịp thời cho Bên B trong trường hợp có một bên thứ ba trực tiếp hoặc gián tiếp khiếu nại về việc phần mềm được cung cấp theo Hợp đồng của Bên B vi phạm bản quyền. Bên A sẽ không được tự ý chấp nhận khiếu nại của bên thứ ba. Theo yêu cầu của Bên B, Bên A phải ủng hộ Bên B trước mọi khiếu nại của bên thứ ba.

ĐIỀU 11: LUẬT ÁP DỤNG

Pháp luật áp dụng đối với Hợp đồng là pháp luật Việt Nam.

ĐIỀU 12. GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP

Mọi tranh chấp liên quan đến Hợp đồng sẽ được giải quyết thông qua thương lượng giữa các bên. Nếu tranh chấp không thể giải quyết thông qua thương lượng, các bên có quyền yêu cầu cơ quan có thẩm quyền giải quyết theo quy định của pháp luật.

ĐIỀU 13: THÔNG TIN HỖ TRỢ GIẢI ĐÁP THẮC MẮC, KHIẾU NẠI KHÁCH HÀNG

- Tổng Công ty Giải pháp Doanh nghiệp Viettel
Địa chỉ: Số 1, Trần Hữu Dực, phường Cầu Diễn, quận Nam Từ Liêm, Hà Nội
Điện thoại liên hệ: 1800 8000 nhánh 4
Email: digital_doanhnghiep@viettel.com.vn. Website: <https://solutions.viettel.vn/>
- Bộ phận Chăm sóc khách hàng Viettel Tỉnh/Thành phố:

ĐIỀU 14: CÁC ĐIỀU KHOẢN KHÁC

- 14.1. Các Phụ lục Hợp đồng là một phần không thể tách rời của Hợp đồng và có hiệu lực như Hợp đồng. Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng có thể sửa đổi, bổ sung theo quy định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo thỏa thuận giữa các bên. Việc sửa đổi, bổ sung phải được lập thành văn bản, có chữ ký của đại diện hợp pháp Các bên.
- 14.2. Nếu các văn bản nêu trong phần căn cứ được sửa đổi, bổ sung, hủy bỏ thì các quy định liên quan trong Điều khoản chung cũng được thay đổi tương ứng.
- 14.3. Thông tin tên Cơ quan/tổ chức và thông tin địa chỉ trên Giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp/Quyết định thành lập/Giấy phép thành lập dùng để in trên hóa đơn thanh toán đối với khách hàng là Cơ quan/tổ chức.
- 14.4. Hợp đồng có hiệu lực kể từ khi ngày ký kết nêu ở phần đầu của Hợp đồng.
- 14.5. Sau khi Bên A đã đọc và hiểu rõ nội dung Hợp đồng, hai bên cam kết thực hiện đầy đủ và nghiêm túc các điều khoản trong Hợp đồng, Phụ lục Hợp đồng và tất cả các quy định pháp luật có liên quan.

TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL