

 Hãy nói theo cách của bạn	TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL	Mã hiệu: QT.GPDN.45
	QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VIETTEL-CA	Ngày có hiệu lực: 20/10/2018
		Ngày hết hiệu lực: 20/10/2019
		Lần ban hành: 04
		Trang: 1/23

TÓM TẮT QUY TRÌNH

1. Mục đích

Quy định trách nhiệm, thống nhất thủ tục, hồ sơ và phương thức phối hợp trong các bước thực hiện cấp mới chứng thư số Viettel-CA giữa các đơn vị liên quan trong Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội.

2. Đối tượng áp dụng


- Các khách hàng muốn đăng ký sử dụng chứng thư số của Viettel-CA;
- Tổng Công ty Giải pháp doanh nghiệp Viettel;
- Viettel Tỉnh/thành phố.

3. Nội dung quy trình

- **Sự kiện bắt đầu:** Bộ phận tiếp nhận yêu cầu đăng ký dịch vụ tiếp nhận yêu cầu của KH về nhu cầu sử dụng dịch vụ chứng thư số.
- **Đầu vào:** Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ Viettel-CA (**PL01.QT.GPDN.45**).
- **Sự kiện kết thúc:** Khách hàng nhận được Chứng thư số Viettel-CA của KH và Viettel Tỉnh/TP, các đại lý dịch vụ hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ.
- **Đầu ra:**
 - + Thiết bị có chứng thư số của KH;
 - + *Biên bản bàn giao dịch vụ với KH;*
 - + *Giấy chứng nhận sử dụng chứng thư số Viettel-CA;*
 - + Hợp đồng có ký kết giữa Viettel và KH;
 - + Hóa đơn tài chính của dịch vụ.
- **Các bước thực hiện:**
 - + Bước 1: Tiếp nhận Phiếu yêu cầu
 - Khách hàng gửi cho Viettel phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ.
 - Viettel LocalRA tiếp nhận phiếu yêu cầu của khách hàng.
 - + Bước 2: Kiểm tra thông tin khách hàng trên PYC
 - Viettel LocalRA kiểm tra thông tin khách hàng cung cấp trong PYC.
 - Nếu thông tin hợp lệ chuyển đến bước 3.

 Hãy nói theo cách của bạn	TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL	Mã hiệu: QT.GPDN.45
	QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VIETTEL-CA	Ngày có hiệu lực: 20/10/2018
		Ngày hết hiệu lực: 20/10/2019
		Lần ban hành: 04
		Trang: 2/23

- Nếu thông tin không hợp lệ thì thông báo với khách hàng không thể cung cấp dịch vụ Viettel-CA với thông tin khách hàng cung cấp và yêu cầu khách hàng làm lại phiếu yêu cầu đúng thông tin.
- + Bước 3: Hoàn thiện thủ tục và ký hợp đồng với khách hàng
 - Viettel LocalRA xác định đối tượng khách hàng cung cấp là cá nhân hay tổ chức.
 - Viettel LocalRA hướng dẫn khách hàng hoàn thiện thủ tục hồ sơ ứng với đối tượng khách hàng cần cung cấp chứng thư số và tiến hành ký hợp đồng.
- + Bước 4: Lập yêu cầu trên hệ thống BCCS_CA
 - Viettel LocalRA truy cập hệ thống BCCS_CA, nhập thông tin, upload hồ sơ khách hàng đã cung cấp trên hệ thống.
- + Bước 5: Thẩm định yêu cầu
 - Viettel HeadRA truy cập hệ thống BCCS_CA và thực hiện kiểm tra thông tin khách hàng trong yêu cầu được tạo ở bước 4 với hồ sơ đã upload có hợp lệ, đúng gói cước đã ký kết với khách hàng không.
 - Nếu hợp lệ chuyển qua bước 6.
 - Nếu không hợp lệ chuyển qua bước 7
- + Bước 6: Phê duyệt yêu cầu
 - Viettel HeadRA kiểm tra yêu cung cấp dịch vụ CA hợp lệ thì thực hiện Phê duyệt yêu cầu.
- + Bước 7: Từ chối duyệt yêu cầu
 - Viettel HeadRA kiểm tra thông tin yêu cầu cung cấp dịch vụ không đúng, không hợp lệ thì thực hiện Từ chối phê duyệt yêu cầu.
- + Bước 8: Cấp phát Chứng thư số
 - Viettel LocalRA truy cập BCCS_CA kiểm tra yêu cầu đã được Viettel HeadRA phê duyệt thì thực hiện cấp CTS.

 Hãy nói theo cách của bạn	TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL	Mã hiệu: QT.GPDN.45
	QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VIETTEL-CA	Ngày có hiệu lực: 20/10/2018
		Ngày hết hiệu lực: 20/10/2019
		Lần ban hành: 04
		Trang: 3/23

+ Bước 9: Bàn giao dịch vụ

- Viettel LocalRA sau khi cấp CTS thành công thì thực hiện thông báo và bàn giao USB Token chứa chứng thư số đã được cấp cho khách hàng.

 Hãy nói theo cách của bạn	TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL	Mã hiệu: QT.GPDN.45
	QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VIETTEL-CA	Ngày có hiệu lực: 20/10/2018
		Ngày hết hiệu lực: 20/10/2019
		Lần ban hành: 04
		Trang: 4/23

NỘI DUNG QUY TRÌNH

1. Mục đích quy trình

Quy định trách nhiệm, thống nhất thủ tục, hồ sơ và phương thức phối hợp trong các bước thực hiện cấp mới chứng thư số Viettel-CA giữa các đơn vị liên quan trong Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội.

2. Phạm vi quy trình

- Quy trình được áp dụng trong trường hợp Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội thực hiện cấp mới chứng thư số Viettel-CA cho khách hàng.
- Đối tượng áp dụng:
 - + Các khách hàng muốn đăng ký sử dụng chứng thư số của Viettel-CA;
 - + Tổng Công ty Giải pháp doanh nghiệp Viettel;
 - + Viettel Tỉnh/thành phố.

3. Tài liệu liên quan

- Quy trình kiểm soát tài liệu QT.00.TCLĐ.01;
- Hướng dẫn nghiệp vụ quản lý hồ sơ khách hàng đa dịch vụ trên hệ thống quản lý hồ sơ điện tử BCCS do Tổng Công ty Giải pháp doanh nghiệp Viettel ban hành.
- Tiêu chuẩn ISO 9001.

4. Giải thích thuật ngữ và từ viết tắt

4.1. Định nghĩa:

- *Viettel-CA*: Dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng của Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp giấy phép số 498/GP-BTTTT ngày 28/09/2015. Hiện tại chứng thư số Viettel đang được cung cấp dưới 3 hình thức là USB Token, SIM-CA và máy chủ HSM.
- *Viettel-CoreCA*: là bộ phận có chức năng xử lý kỹ thuật với các yêu cầu sau khi đã qua các lần thẩm định.

 Hãy nói theo cách của bạn	TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL	Mã hiệu: QT.GPDN.45
	QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VIETTEL-CA	Ngày có hiệu lực: 20/10/2018
		Ngày hết hiệu lực: 20/10/2019
		Lần ban hành: 04
		Trang: 5/23

- *Viettel-HeadRA*: là bộ phận thẩm định lần cuối, ra quyết định xử lý yêu cầu của KH, quản lý thông tin KH.
- *Viettel-LocalRA*: là bộ phận tiếp nhận yêu cầu cung cấp dịch vụ và có khả năng kiểm tra, xác thực định danh các KH, thuộc các Viettel Tỉnh/Thành phố trên toàn quốc.
- *KH*: là các tổ chức/ cá nhân sử dụng dịch vụ chứng thực chữ ký số do *Viettel-CA* cung cấp.
- *Chứng thư số*: Chứng thư số là một dạng chứng thư điện tử do tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số cấp.
- *Bản sao hợp lệ*: là bản sao công chứng có thời hạn không quá 06 tháng tính từ thời điểm công chứng đến thời điểm tiếp nhận hồ sơ hoặc bản sao photo có đóng dấu của tổ chức/doanh nghiệp (có bản gốc để đối chiếu tại thời điểm tiếp nhận hồ sơ), hồ sơ phải rõ ràng, chính xác, sạch sẽ, không nhàu nát, rách.
- *Chữ ký số hiệu lực*: chữ ký số còn hiệu lực và được cung cấp bởi tổ chức chứng thực chữ ký số công cộng được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp phép.
- *vBHXH*: là dịch vụ phần mềm hỗ trợ công tác kê khai Bảo hiểm xã hội (BHXH) và gửi toàn bộ hồ sơ kê khai cho cơ quan quản lý BHXH do Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội cung cấp.
- *HĐĐT*: là dịch vụ do Viettel cung cấp, cho phép khách hàng khởi tạo, phát hành, quản lý, sử dụng và xử lý các nghiệp vụ hóa đơn điện tử.
- *Combo dịch vụ*: là các gói dịch vụ: ***Viettel-CA + HĐĐT + VBHXH, Viettel-CA + HĐĐT, Viettel-CA + VBHXH, HĐĐT + VBHXH*** do Viettel cung cấp.
- *Dịch vụ Giải pháp doanh nghiệp*: là các dịch vụ do Viettel cung cấp bao gồm: Viettel-CA, HĐĐT, VBHXH

 Hãy nói theo cách của bạn	TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL	Mã hiệu: QT.GPDN.45
	QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VIETTEL-CA	Ngày có hiệu lực: 20/10/2018
		Ngày hết hiệu lực: 20/10/2019
		Lần ban hành: 04
		Trang: 6/23

4.2. Các chữ viết tắt

STT	Thuật ngữ và viết tắt	Giải thích
1	CA	Certificate Authority: Tổ chức chứng nhận
2	RA	Registration Authority: Bộ phận tiếp nhận yêu cầu đăng ký dịch vụ
3	Viettel-HeadRA	Bộ phận thẩm định/phê duyệt hồ sơ
4	Viettel-LocalRA	Các Viettel Tỉnh/ thành phố, các đại lý dịch vụ
5	KH	Khách hàng
6	BCCS_CA	Hệ thống quản lý khách hàng dịch vụ Viettel-CA

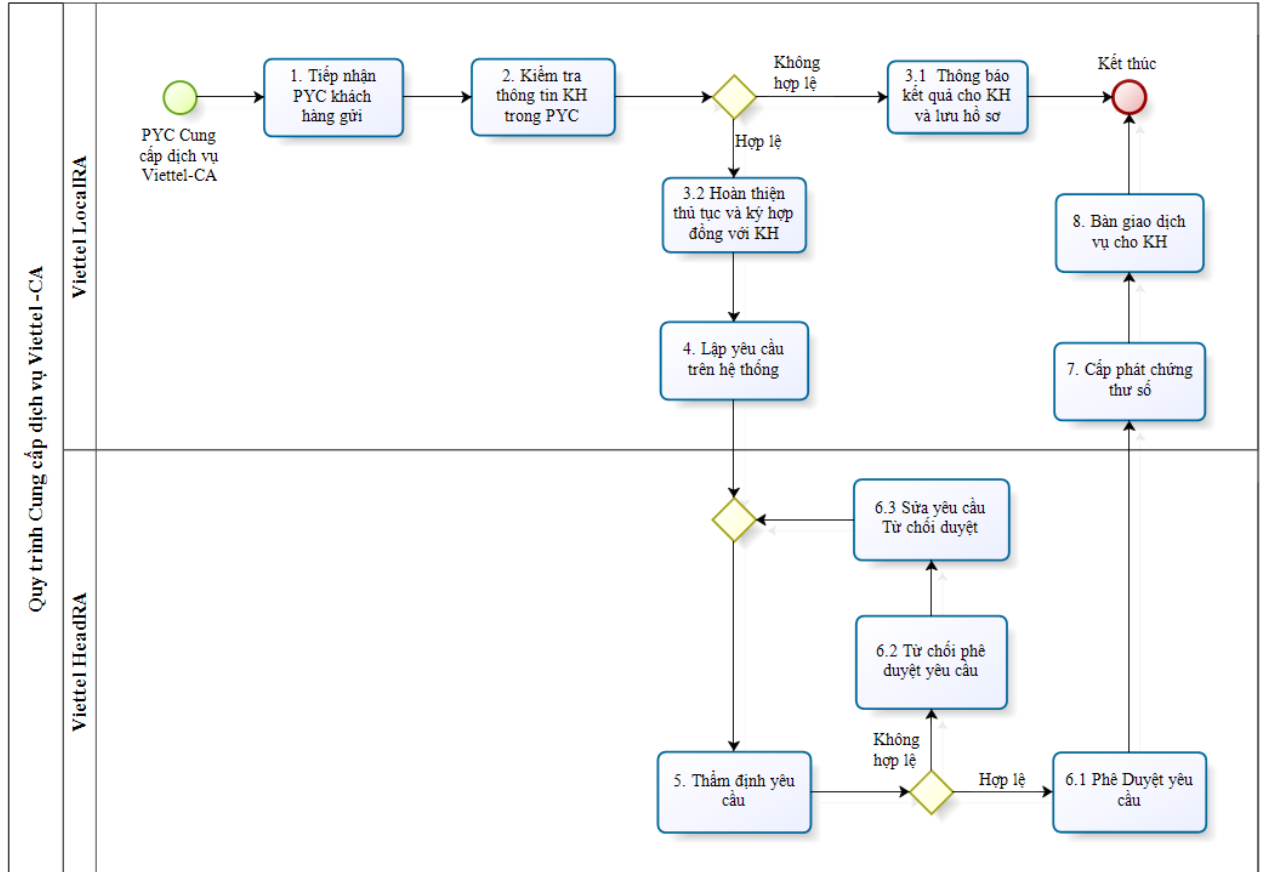
5. Nội dung


5.1 Sự kiện bắt đầu, sự kiện kết thúc, đầu vào và đầu ra của quy trình

- **Sự kiện bắt đầu:** Viettel-LocalRA tiếp nhận yêu cầu của KH về nhu cầu sử dụng dịch vụ chứng thư số.
- **Đầu vào:** Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ Viettel-CA (**PL01.QT.GPDN.45**).
- **Sự kiện kết thúc:** Khách hàng nhận được Chứng thư số Viettel-CA của KH và Viettel LocalRA hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ.
- **Đầu ra:**
 - + Thiết bị có chứng thư số của KH (với pin code mặc định là viettel-ca);
 - + *Biên bản bàn giao dịch vụ với KH;*
 - + *Giấy chứng nhận sử dụng chứng thư số Viettel-CA;*
 - + Hợp đồng có ký kết giữa Viettel và KH;
 - + Hóa đơn tài chính của dịch vụ.

 Hãy nói theo cách của bạn	TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL	Mã hiệu: QT.GPDN.45
	QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VIETTEL-CA	Ngày có hiệu lực: 20/10/2018
		Ngày hết hiệu lực: 20/10/2019
		Lần ban hành: 04
		Trang: 7/23

5.2 Sơ đồ quy trình



 Hãy nói theo cách của bạn	TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL	Mã hiệu: QT.GPDN.45
	QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VIETTEL-CA	Ngày có hiệu lực: 20/10/2018
		Ngày hết hiệu lực: 20/10/2019
		Lần ban hành: 04
		Trang: 8/23

5.3 Thuyết minh quy trình

Hoạt động 1: Tiếp nhận phiếu yêu cầu

Phụ trách thực hiện: Viettel LocalRA.

Đầu vào: Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ của KH.

Đầu ra: Phiếu yêu cầu được tiếp nhận thành công.

Công việc và cách thức thực hiện công việc:

- Khách hàng gửi cho Viettel phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ.
- *Thời điểm thực hiện:* Ngay khi tiếp nhận yêu cầu của KH.
- *Thời gian thực hiện:* tối đa 1-2h làm việc.

Hoạt động 2: Kiểm tra thông tin KH trên phiếu yêu cầu

Phụ trách thực hiện: Viettel LocalRA.

Đầu vào: Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ Viettel-CA của KH.


Đầu ra:

- Phiếu yêu cầu và thông tin KH đã được kiểm tra tính hợp lệ
- Xác định được chính xác đối tượng KH cần cung cấp dịch vụ chứng thư số
- Hồ sơ của KH sẽ ký kết với Viettel là hồ sơ điện tử hay hồ sơ cứng.

Công việc và cách thức thực hiện công việc:

Sau khi Khách hàng gửi cho Viettel phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ, Viettel LocalRA thực hiện các công việc sau:

- Kiểm tra trên *Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ Viettel-CA* (Phụ lục **PL01.QT.GPDN.45**) KH tích chọn cấp chứng thư số cho cá nhân hay tổ chức.
- Kiểm tra mã số thuế có đang hoạt động bình thường trên hệ thống Tổng cục thuế không?
Link kiểm tra: <http://tracuunnt.gdt.gov.vn/tcnn/mstdn.jsp> .
- Đối tượng KH cần cung cấp dịch vụ chứng thư số là:
+ KH là cá nhân;

 Hãy nói theo cách của bạn	TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL	Mã hiệu: QT.GPDN.45
	QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VIETTEL-CA	Ngày có hiệu lực: 20/10/2018
		Ngày hết hiệu lực: 20/10/2019
		Lần ban hành: 04
		Trang: 9/23

+ KH là cá nhân nhưng đăng ký chứng thư số với danh nghĩa là cá nhân trong tổ chức / doanh nghiệp;

+ KH là tổ chức/ doanh nghiệp;

+ KH là tổ chức/đơn vị hành chính sự nghiệp/ cơ quan nhà nước.

- Sau khi kiểm tra Phiếu yêu cầu và thông tin KH

+ Nếu thông tin của KH hợp lệ chuyển qua hoạt động 3.2.

+ Nếu thông tin của KH không hợp lệ chuyển qua bước 3.1.

Hoạt động 3.1: Thông báo kết quả cho khách hàng khi hồ sơ không hợp lệ

Phụ trách thực hiện: Viettel LocalRA.

Đầu vào:

- Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ Viettel-CA không hợp lệ.

Đầu ra:

- Thông báo không thể cung cấp dịch vụ Viettel-CA với thông tin khách hàng đã điền trong phiếu yêu cầu

Công việc và cách thức thực hiện công việc:

- Sau khi xác định được phiếu yêu cầu của KH không hợp lệ ở hoạt động 2, thực hiện thông báo với KH, yêu cầu khách hàng kiểm tra và điền lại thông tin chính xác vào phiếu yêu cầu.

Hoạt động 3.2: Hoàn thiện thủ tục và ký hợp đồng với KH khi hồ sơ hợp lệ

Phụ trách thực hiện: Viettel LocalRA.

Đầu vào:

- Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ Viettel-CA hợp lệ.
- Thông tin đối tượng KH cần cung cấp chứng thư số.
- Hồ sơ bản cứng hay hồ sơ điện tử.

Đầu ra:

- Hợp đồng ký kết giữa Viettel và KH.

 Hãy nói theo cách của bạn	TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL	Mã hiệu: QT.GPDN.45
	QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VIETTEL-CA	Ngày có hiệu lực: 20/10/2018
		Ngày hết hiệu lực: 20/10/2019
		Lần ban hành: 04
		Trang: 10/23

Công việc và cách thức thực hiện công việc:

- Sau khi xác định được phiếu yêu cầu của KH hợp lệ ở hoạt động 2, thực hiện thông báo với KH, hướng dẫn KH hoàn thiện thủ tục hồ sơ tương ứng với đối tượng KH cần cung cấp chứng thư số và tiến hành ký hợp đồng.


❖ **Đối với hồ sơ giấy**

Nếu KH là cá nhân thì bộ hồ sơ của KH gồm:

1. Bản sao hợp lệ chứng minh thư/hộ chiếu của người trực tiếp đăng ký.
2. Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ (**PL01.QT.GPDN.45**).
3. Hợp đồng cung cấp dịch vụ giải pháp doanh nghiệp (**BM01.QT.GPDN.45**)
4. Nếu KH chuyển đổi từ nhà cung cấp khác sang Viettel: Hợp đồng/giấy chứng nhận chứng thư số/màn hình chụp thông tin chứng thư số của nhà cung cấp khác (Đăng nhập thành công Token Manager → Chứng thư số → Xem/Hiển thị → Tại tab General).

Nếu KH là cá nhân trong tổ chức/doanh nghiệp thì bộ hồ sơ của KH gồm:

1. Bản sao hợp lệ chứng minh thư/hộ chiếu của người trực tiếp đăng ký.
2. Giấy giới thiệu của tổ chức/doanh nghiệp;
3. Bản sao hợp lệ giấy phép đăng ký kinh doanh hoặc quyết định thành lập của tổ chức/doanh nghiệp.
4. Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ (**PL01.QT.GPDN.45**).
5. Hợp đồng cung cấp dịch vụ giải pháp doanh nghiệp (**BM01.QT.GPDN.45**)
6. Nếu KH chuyển đổi từ nhà cung cấp khác sang Viettel: Hợp đồng/giấy chứng nhận chứng thư số/màn hình chụp thông tin chứng thư số của nhà cung cấp khác (Đăng nhập thành công Token Manager → Chứng thư số → Xem/Hiển thị → Tại tab General).

 Hãy nói theo cách của bạn	TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL	Mã hiệu: QT.GPDN.45
	QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VIETTEL-CA	Ngày có hiệu lực: 20/10/2018
		Ngày hết hiệu lực: 20/10/2019
		Lần ban hành: 04
		Trang: 11/23

Nếu KH là tổ chức/doanh nghiệp thì bộ hồ sơ của KH gồm:

1. Bản sao hợp lệ giấy phép đăng ký kinh doanh hoặc quyết định thành lập;
2. Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ (**PL01.QT.GPDN.45**).
3. Nếu người đại diện của tổ chức/doanh nghiệp ủy quyền cho người khác đại diện cho hợp đồng: Giấy ủy quyền được đóng dấu, ký tên người đại diện tổ chức/doanh nghiệp, bản sao hợp lệ chứng minh thư hoặc hộ chiếu của người đại diện hợp đồng.
4. Nếu người đại diện hợp đồng ủy quyền cho người khác đi làm thủ tục: Giấy giới thiệu của đơn vị và bản sao hợp lệ chứng minh thư hoặc hộ chiếu của người đi làm thủ tục.
5. Khách hàng chỉ sử dụng dịch vụ Viettel-CA hoặc combo với các dịch vụ HĐĐT, VBHXH thì ký hợp đồng cung cấp dịch vụ giải pháp doanh nghiệp (**BM01.QT.GPDN.45**).
6. Nếu KH chuyển đổi từ nhà cung cấp khác sang Viettel: Hợp đồng/giấy chứng nhận chứng thư số/màn hình chụp thông tin chứng thư số của nhà cung cấp khác (Đăng nhập thành công Token Manager → Chứng thư số → Xem/Hiện thị → Tại tab General).

Nếu KH là tổ chức/đơn vị hành chính sự nghiệp/cơ quan nhà nước, bộ hồ sơ của KH gồm:

1. Bản sao hợp lệ của một trong các loại giấy tờ sau: giấy quyết định thành lập; giấy chứng nhận mã số thuế; giấy chứng nhận mã ngân sách; quyết định bổ nhiệm cán bộ phụ trách đơn vị (giám đốc, hiệu trưởng...); giấy xác nhận của đơn vị (do lãnh đạo xác nhận).
2. Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ (**PL01.QT.GPDN.45**).
3. Nếu người đại diện của tổ chức ủy quyền cho người khác đại diện cho hợp đồng: Giấy ủy quyền được đóng dấu, ký tên người đại diện tổ chức/doanh nghiệp, bản sao hợp lệ chứng minh thư hoặc hộ chiếu của người đại diện hợp đồng.
4. Nếu người đại diện hợp đồng ủy quyền cho người khác đi làm thủ tục: Giấy giới thiệu của đơn vị và bản sao hợp lệ chứng minh thư hoặc hộ chiếu của người đi làm thủ tục.

 Hãy nói theo cách của bạn	TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL	Mã hiệu: QT.GPDN.45
	QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VIETTEL-CA	Ngày có hiệu lực: 20/10/2018
		Ngày hết hiệu lực: 20/10/2019
		Lần ban hành: 04
		Trang: 12/23

5. Khách hàng chỉ sử dụng dịch vụ Viettel-CA hoặc combo với các dịch vụ HĐĐT, VBHXH thì ký hợp đồng cung cấp dịch vụ giải pháp doanh nghiệp **(BM01.QT.GPDN.45)** .

6. Nếu KH chuyển đổi từ nhà cung cấp khác sang Viettel: Hợp đồng/giấy chứng nhận chứng thư số/màn hình chụp thông tin chứng thư số của nhà cung cấp khác (Đăng nhập thành công Token Manager → Chứng thư số → Xem/Hiện thị → Tại tab General).

❖ Đối với hồ sơ điện tử

Khái niệm: Hồ sơ điện tử là bộ hồ sơ bao gồm đầy đủ các loại giấy tờ thủ tục giống như bộ hồ sơ giấy nhưng được ký điện tử bởi chữ ký số công cộng còn hiệu lực.

❖ Dịch vụ này chấp nhận bộ hồ sơ điện tử với các điều kiện sau:

Nếu KH là cá nhân, bộ hồ sơ của KH gồm:

1. Bản scan chứng minh thư/hộ chiếu của người trực tiếp đăng ký nhưng phải được ký xác nhận bằng chữ ký số hiệu lực của cá nhân đăng ký dịch vụ.
2. Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ **(PL01.QT.GPDN.45)** được ký xác nhận bằng chữ ký số hiệu lực của cá nhân đăng ký dịch vụ.
3. Hợp đồng cung cấp dịch vụ giải pháp doanh nghiệp **(BM01.QT.GPDN.45)** được ký xác nhận bằng chữ ký số hiệu lực của cá nhân đăng ký dịch vụ

Nếu KH là cá nhân trong tổ chức/doanh nghiệp bộ hồ sơ của KH gồm:

1. Bản scan chứng minh thư/hộ chiếu của người trực tiếp đăng ký nhưng phải được ký xác nhận bằng chữ ký số hiệu lực của cá nhân đăng ký dịch vụ.
2. Giấy giới thiệu của tổ chức/doanh nghiệp được ký xác nhận bằng chữ ký số hiệu lực của doanh nghiệp;
3. Bản scan giấy phép đăng ký kinh doanh hoặc quyết định thành lập được ký xác nhận bằng chữ ký số hiệu lực của doanh nghiệp.

 Hãy nói theo cách của bạn	TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL	Mã hiệu: QT.GPDN.45
	QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VIETTEL-CA	Ngày có hiệu lực: 20/10/2018
		Ngày hết hiệu lực: 20/10/2019
		Lần ban hành: 04
		Trang: 13/23


4. Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ (**PL01.QT.GPDN.45**) được ký xác nhận bằng chữ ký số hiệu lực của cá nhân đăng ký dịch vụ.
5. Hợp đồng cung cấp dịch vụ giải pháp doanh nghiệp (**BM01.QT.GPDN.45**) được ký xác nhận bằng chữ ký số hiệu lực của cá nhân đăng ký dịch vụ

Nếu KH là tổ chức/doanh nghiệp, bộ hồ sơ của KH gồm:

1. Bản scan giấy phép đăng ký kinh doanh hoặc quyết định thành lập được ký xác nhận bằng chữ ký số hiệu lực của doanh nghiệp.
2. Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ (**PL01.QT.GPDN.45**) được ký xác nhận bằng chữ ký số hiệu lực của doanh nghiệp.
3. Nếu người đại diện của tổ chức/doanh nghiệp ủy quyền cho người khác đại diện cho hợp đồng: Bản scan giấy ủy quyền, bản scan chứng minh thư hoặc hộ chiếu của người đại diện hợp đồng được ký xác nhận bằng chữ ký số hiệu lực của doanh nghiệp.
4. Nếu người đại diện hợp đồng ủy quyền cho người khác đi làm thủ tục: Bản scan giấy giới thiệu của đơn vị và bản scan chứng minh thư hoặc hộ chiếu của người đi làm thủ tục được ký xác nhận bằng chữ ký số còn hiệu lực của doanh nghiệp.
5. Khách hàng chỉ sử dụng dịch vụ Viettel-CA hoặc combo với các dịch vụ HĐĐT, VBHXH thì ký hợp đồng cung cấp dịch vụ giải pháp doanh nghiệp (**BM01.QT.GPDN.45**). Hợp đồng được ký bằng chữ ký số hiệu lực của doanh nghiệp.

Nếu KH là tổ chức/đơn vị hành chính sự nghiệp/cơ quan nhà nước, bộ hồ sơ của KH gồm:

1. Bản ký điện tử của một trong các loại giấy tờ sau: giấy quyết định thành lập; giấy chứng nhận mã số thuế; giấy chứng nhận mã ngân sách; quyết định bổ nhiệm cán bộ; giấy xác nhận của đơn vị (do lãnh đạo xác nhận).
2. Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ (**PL01.QT.GPDN.45**) được ký xác nhận bằng chữ ký số hiệu lực của doanh nghiệp.

 Hãy nói theo cách của bạn	TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL	Mã hiệu: QT.GPDN.45
	QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VIETTEL-CA	Ngày có hiệu lực: 20/10/2018
		Ngày hết hiệu lực: 20/10/2019
		Lần ban hành: 04
		Trang: 14/23

3. Nếu người đại diện của tổ chức ủy quyền cho người khác đại diện cho hợp đồng: Bản scan giấy ủy quyền, bản scan chứng minh thư hoặc hộ chiếu của người đại diện hợp đồng được ký xác nhận bằng chữ ký số hiệu lực của doanh nghiệp.
4. Nếu người đại diện hợp đồng ủy quyền cho người khác đi làm thủ tục: Bản scan giấy giới thiệu của đơn vị và bản scan chứng minh thư hoặc hộ chiếu của người đi làm thủ tục được ký xác nhận bằng chữ ký số hiệu lực của doanh nghiệp.
5. Khách hàng chỉ sử dụng dịch vụ Viettel-CA hoặc combo với các dịch vụ HĐĐT, VBHXH thì ký hợp đồng cung cấp dịch vụ giải pháp doanh nghiệp (**BM01.QT.GPDN.45**). Hợp đồng được ký bằng chữ ký số hiệu lực của doanh nghiệp.
 - *Thời điểm thực hiện:* Ngay sau khi kiểm tra hồ sơ của KH hợp lệ.
 - *Thời gian thực hiện:* 1-2 ngày làm việc.

Hoạt động 4: Lập yêu cầu trên hệ thống BCCS_CA

Phụ trách thực hiện: Viettel LocalRA.

Đầu vào:


- Bộ hồ sơ của KH.

Đầu ra:

- Yêu cầu cấp chứng thư số trạng thái Chờ phê duyệt trên hệ thống BCCS_CA.

Công việc và cách thức thực hiện công việc:

- Truy cập hệ thống BCCS_CA (truy cập <http://vtt.viettel.vn> → Chọn BCCS Portal cũ → Hệ thống Viettel-CA).
- Đăng nhập hệ thống Viettel-CA.
- Chọn chức năng Quản lý KH CA → Quản lý khách hàng CA → Tiếp nhận yêu cầu CA.
- Kiểm tra thông tin KH đã tồn tại trên hệ thống chưa tại phần Tìm kiếm KH (Gõ số chứng minh thư hoặc mã số thuế → Tìm kiếm).

 Hãy nói theo cách của bạn	TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL	Mã hiệu: QT.GPDN.45
	QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VIETTEL-CA	Ngày có hiệu lực: 20/10/2018
		Ngày hết hiệu lực: 20/10/2019
		Lần ban hành: 04
		Trang: 15/23

- + Nếu KH chưa có thông tin trên hệ thống thì sẽ có thông báo “Không tìm thấy KH”. Viettel LocalRA thực hiện nhập mới hoàn toàn thông tin KH lên hệ thống.
- + Nếu KH đã có thông tin trên hệ thống thì hệ thống sẽ hiển thị đầy đủ các thông tin KH.
- Chọn thông tin sản phẩm tương ứng với gói cước đã ký kết hợp đồng với KH.
- Upload toàn bộ hồ sơ của KH.
- Nhấn nút “Ghi lại và Gửi” để tạo thành công yêu cầu → Hệ thống thông báo “Tiếp nhận YC thành công”.
- *Thời điểm thực hiện:* Ngay sau khi kiểm tra hồ sơ của KH hợp lệ.
- *Thời gian thực hiện:* tối đa 1-2 ngày làm việc.

Hoạt động 5: Thẩm định yêu cầu

Phụ trách thực hiện: Viettel HeadRA.

Đầu vào:

- Yêu cầu trạng thái Chờ phê duyệt được tạo từ Viettel HeadRA.

Đầu ra:

- Yêu cầu đã được thẩm định.

Công việc và cách thức thực hiện công việc:

- Truy cập hệ thống BCCS_CA (truy cập <http://vtt.viettel.vn> → Chọn BCCS Portal cũ → Hệ thống Viettel-CA).
- Đăng nhập hệ thống Viettel-CA.
- Chọn chức năng Quản lý KH CA → Quản lý khách hàng CA → Tìm kiếm yêu cầu KHDN.
- Kiểm tra thông tin trên KH trên yêu cầu và hồ sơ đã upload có hợp lệ, khớp thông tin KH, đúng gói cước đã ký kết với KH không?
 - + Nếu hợp lệ thì thực hiện chuyển qua hoạt động 6.1
 - + Nếu không hợp lệ thực hiện chuyển qua hoạt động 6.2
- *Thời điểm thực hiện:* Khi nhận được thông tin có yêu cầu cần được phê duyệt.

 Hãy nói theo cách của bạn	TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL	Mã hiệu: QT.GPDN.45
	QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VIETTEL-CA	Ngày có hiệu lực: 20/10/2018
		Ngày hết hiệu lực: 20/10/2019
		Lần ban hành: 04
		Trang: 16/23

- Thời gian thực hiện: tối đa 2-4h làm việc.

Hoạt động 6.1: Phê duyệt yêu cầu

Phụ trách thực hiện: Viettel HeadRA.

Đầu vào:

- Yêu cầu này đã được thẩm định hợp lệ, trạng thái Chờ phê duyệt trên hệ thống BCCS_CA được tạo từ Viettel HeadRA.
- Thông tin Kh và hồ sơ upload trên hệ thống hợp lệ.

Đầu ra:

- Yêu cầu trên hệ thống BCCS_CA trạng thái Đã được phê duyệt.

Công việc và cách thức thực hiện công việc:

- Truy cập hệ thống BCCS_CA (truy cập <http://vtt.viettel.vn> → Chọn BCCS Portal cũ → Hệ thống Viettel-CA).
- Đăng nhập hệ thống Viettel-CA.
- Chọn chức năng Quản lý KH CA → Quản lý khách hàng CA → Tìm kiếm yêu cầu KHDN.
- Thực hiện phê duyệt yêu cầu → Yêu cầu chuyển sang trạng thái Đã được phê duyệt.
Chuyển qua hoạt động 7
- Thời điểm thực hiện: Khi nhận được thông tin có yêu cầu cần được phê duyệt.
- Thời gian thực hiện: tối đa 2-4h làm việc.

Hoạt động 6.2: Từ chối duyệt yêu cầu


Phụ trách thực hiện: Viettel HeadRA.

Đầu vào:

- Yêu cầu trạng thái Chờ phê duyệt được tạo từ Viettel HeadRA.
- Thông tin Kh và hồ sơ upload trên hệ thống không hợp lệ.

Đầu ra:

- Yêu cầu trên hệ thống BCCS_CA trạng thái Từ chối phê duyệt.

 Hãy nói theo cách của bạn	TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL	Mã hiệu: QT.GPDN.45
	QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VIETTEL-CA	Ngày có hiệu lực: 20/10/2018
		Ngày hết hiệu lực: 20/10/2019
		Lần ban hành: 04
		Trang: 17/23

Công việc và cách thức thực hiện công việc:

- Truy cập hệ thống BCCS_CA (truy cập <http://vtt.viettel.vn> → Chọn BCCS Portal cũ → Hệ thống Viettel-CA).
- Đăng nhập hệ thống Viettel-CA.
- Chọn chức năng Quản lý KH CA → Quản lý khách hàng CA → Tìm kiếm yêu cầu KHDN.
- Từ chối duyệt yêu cầu. Khi đó Viettel LocalRA thực hiện sửa lại yêu cầu và gửi lại yêu cầu chờ phê duyệt lần 2.
- *Thời điểm thực hiện:* Khi nhận được thông tin có yêu cầu cần được phê duyệt.
- *Thời gian thực hiện:* tối đa 2-4h làm việc.

Hoạt động 6.3: Sửa yêu cầu bị từ chối duyệt

Phụ trách thực hiện: Viettel LocalRA.

Đầu vào:


- Yêu cầu bị từ chối duyệt ở hoạt động 6.2
- Bộ hồ sơ của khách hàng

Đầu ra:

- Yêu cầu cập chứng thư số trạng thái Chờ phê duyệt trên hệ thống BCCS_CA.

Công việc và cách thức thực hiện công việc:

- Truy cập hệ thống BCCS_CA (truy cập <http://vtt.viettel.vn> → Chọn BCCS Portal cũ → Hệ thống Viettel-CA).
- Đăng nhập hệ thống Viettel-CA.
- Chọn chức năng Quản lý KH CA → Quản lý khách hàng CA → Tìm kiếm yêu cầu GDV.
- Tìm kiếm yêu cầu ở trạng thái Từ chối duyệt.
- Kiểm tra nội dung lý do từ chối
- Sửa thông tin khách hàng đúng theo yêu cầu
- Upload lại hồ sơ (Trong trường hợp lý do từ chối do sai sót hồ sơ)

 Hãy nói theo cách của bạn	TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL	Mã hiệu: QT.GPDN.45
	QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VIETTEL-CA	Ngày có hiệu lực: 20/10/2018
		Ngày hết hiệu lực: 20/10/2019
		Lần ban hành: 04
		Trang: 18/23

- Nhấn nút “Ghi lại và Gửi” để sửa thành công yêu cầu.

Hoạt động 7: Cấp phát chứng thư số

Phụ trách thực hiện: Viettel LocalRA.

Đầu vào:


- Yêu cầu trạng thái Đã được phê duyệt.

Đầu ra:

- USB Token có chứng thư số của KH;
- Biên bản bàn giao dịch vụ với KH;
- Giấy chứng nhận sử dụng chứng thư số Viettel-CA;
- Hợp đồng có ký kết giữa Viettel và KH;
- Hóa đơn tài chính của dịch vụ.

Công việc và cách thức thực hiện công việc:

- Truy cập hệ thống BCCS_CA (truy cập <http://vtt.viettel.vn> → Chọn BCCS Portal cũ → Hệ thống Viettel-CA).
- Đăng nhập hệ thống Viettel-CA.
- Chọn chức năng Quản lý KH CA → Quản lý khách hàng CA → Tìm kiếm yêu cầu GDV.
- Thực hiện chọn Cấp phát chứng thư số → Hệ thống thực hiện cấp phát chứng thư số và đẩy và USB Token.
- Thực hiện in biên bản bàn giao dịch vụ với KH (sử dụng biểu mẫu **BM02.QT.GPDN.45**).
- Thực hiện in Giấy chứng nhận sử dụng chứng thư số Viettel-CA (sử dụng biểu mẫu **BM03.QT.GPDN.45**).
- Hóa đơn tài chính của dịch vụ: Xuất hóa đơn bằng cách truy cập hệ thống Quản lý bán hàng (<http://vtt.viettel.vn> → Chọn Giải quyết khiếu nại → Hệ thống BCCS 2.0 (Hạ tầng mới) → Quản lý bán hàng (mới))
- *Thời điểm thực hiện:* Khi yêu cầu đã được phê duyệt thành công.

 Hãy nói theo cách của bạn	TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL	Mã hiệu: QT.GPDN.45
	QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VIETTEL-CA	Ngày có hiệu lực: 20/10/2018
		Ngày hết hiệu lực: 20/10/2019
		Lần ban hành: 04
		Trang: 19/23

- Thời gian thực hiện: tối đa 2-4h làm việc.

Hoạt động 8: Bàn giao dịch vụ cho KH

Phụ trách thực hiện: Viettel LocalRA.

Đầu vào:

- USB Token có chứng thư số của KH;
- Biên bản bàn giao dịch vụ với KH;
- Giấy chứng nhận sử dụng chứng thư số Viettel-CA;
- Hợp đồng có ký kết giữa Viettel và KH;
- Hóa đơn tài chính của dịch vụ.

Đầu ra:

- KH nhận được USB Token, và ký biên bản bàn giao dịch vụ với KH (BM02.QT.GPDN.45)
- Viettel LocalRA hướng dẫn và hỗ trợ KH sử dụng USB Token thành công.

Công việc và cách thức thực hiện công việc:

- Thông báo cho KH hoặc đến trực tiếp bàn giao dịch vụ cho KH, khi KH nhận bàn giao chứng thư số và các giấy tờ liên quan cần xuất trình:
 - + Giấy giới thiệu của doanh nghiệp và chứng minh thư của người nhận bàn giao (với KH là các tổ chức/doanh nghiệp);
 - + Chứng minh thư hoặc hộ chiếu (đối với KH là cá nhân);
- Sau khi ký biên bản bàn giao dịch vụ với KH, Viettel chủ động công bố công khai chứng thư số đã phát hành.
- Thời điểm thực hiện: Sau khi cấp thành công chứng thư số cho KH.
- Thời gian thực hiện: tối đa 2-4h làm việc.

5.4 Hoạt động chính và vai trò của các bên liên quan

STT	Hoạt động chính	KH	Viettel LocalRA	Viettel HeadRA
1	Tiếp nhận yêu cầu	I	R	A

 Hãy nói theo cách của bạn	TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL	Mã hiệu: QT.GPDN.45
	QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VIETTEL-CA	Ngày có hiệu lực: 20/10/2018
		Ngày hết hiệu lực: 20/10/2019
		Lần ban hành: 04
		Trang: 20/23

STT	Hoạt động chính	KH	Viettel LocalRA	Viettel HeadRA
2	Kiểm tra hồ sơ		R	A
3	Hoàn thiện thủ tục hồ sơ giấy tờ	R	C	
4	Lập yêu cầu trên hệ thống		R	A
5	Thẩm định yêu cầu trên hệ thống		I	R
6	Cấp phát chứng thư số		R	
7	Bàn giao dịch vụ cho KH	I	R	

Chữ viết tắt	Ý nghĩa
R	Đơn vị/cán bộ chịu trách nhiệm thực hiện hoạt động.
A	Đơn vị/cán bộ chịu trách nhiệm cuối cùng về việc hoạt động được thực hiện đúng, có quyền ra quyết định và phê duyệt liên quan đến hoạt động.
S	Đơn vị/cán bộ cung cấp nguồn lực và các hỗ trợ để thực hiện hoạt động
C	Đơn vị/cán bộ cung cấp thông tin và các tư vấn hỗ trợ trước và trong quá trình thực hiện hoạt động
I	Đơn vị/cán bộ được thông báo/cung cấp thông tin sau khi hoạt động được thực hiện

6. Tài liệu hướng dẫn

N/A

7. Phụ lục đính kèm

STT	Tên phụ lục, biểu mẫu	Ký hiệu
1	Hợp đồng cung cấp dịch vụ giải pháp doanh nghiệp	BM01. QT.GPDN.45

 Hãy nói theo cách của bạn	TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL	Mã hiệu: QT.GPDN.45
	QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ VIETTEL-CA	Ngày có hiệu lực: 20/10/2018
		Ngày hết hiệu lực: 20/10/2019
		Lần ban hành: 04
		Trang: 21/23

STT	Tên phụ lục, biểu mẫu	Ký hiệu
2	Biên bản bàn giao dịch vụ	BM02.QT.GPDN.45
3	Giấy chứng nhận sử dụng chứng thư số Viettel-CA	BM03.QT.GPDN.45
4	Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ	PL01.QT.GPDN.45
5	Phiếu yêu cầu sau bán	PL02.QT.GPDN.45
6	Hướng dẫn sau bán hàng dịch vụ chứng thư số Viettel-CA	PL03.QT.GPDN.45