


Mã văn bản: 1311/VTS-SP
Số văn bản: 1311
Ngày ban hành: 05/03/2020

STT	Người ký	Đơn vị	Thời gian ký	Ý kiến
1	TỔNG CÔNG TY GIẢI PHÁP DOANH NGHIỆP VIETTEL - CHI NHÁNH TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI		05/03/2020 17:25:21	Đã đóng dấu 
2	LÊ THÀNH CÔNG	Phó Tổng Giám đốc - Ban Tổng Giám đốc - Tổng công ty Giải pháp doanh nghiệp Viettel	05/03/2020 17:11:32	

Số: /VTS-SP

Hà Nội, ngày tháng năm 2020

V/v hướng dẫn triển khai sử dụng phần mềm tự động cấp bù thời hạn Chứng thư số Viettel-CA.

Kính gửi: 63 Viettel Tỉnh/Thành phố

Căn cứ vào việc cấp chứng thư số mới cho dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng Viettel-CA của Trung tâm Chứng thực điện tử quốc gia - Bộ Thông tin và Truyền thông (BTT&TT).

Tổng Công ty Giải pháp Doanh nghiệp (TCT GPDN) thông báo tới các Viettel Tỉnh/Thành phố về hướng dẫn triển khai sử dụng phần mềm tự động cấp bù thời hạn Chứng thư số Viettel-CA, cụ thể như sau:

I. PHẠM VI VÀ THỜI GIAN TRIỂN KHAI

- Phạm vi: Toàn quốc.
- Thời gian triển khai: 10/03/2020.

II. NỘI DUNG

- Chứng thư số cũ của Viettel-CA được Bộ TT&TT cấp năm 2015 có thời hạn đến 02/10/2020, do đó các CTS của Khách hàng có thời hạn lớn nhất chỉ đến đúng 02/10/2020 dẫn đến việc Viettel cấp thiếu thời gian của một lượng lớn KH theo hợp đồng sử dụng dịch vụ.
- TCT GPDN đã làm việc với Bộ TT&TT để hoàn thành thủ tục để được gia hạn CTS trước thời hạn và đã được cấp CTS mới thời hạn từ 2019 đến năm 2024. Từ ngày 17/07/2020, TCT GPDN đã chính thức triển khai đầu nối CTS Viettel-CA mới trên hệ thống BCCS CM CA đảm bảo CTS cấp mới cho KH đủ thời gian theo hợp đồng.
- TCT GPDN thực hiện triển khai chính thức Phần mềm tự động cấp bù thời hạn chứng thư số Viettel-CA nhằm cấp chứng thư số mới có thời hạn đúng theo hợp đồng với các CTS của KH đã cấp trước 17/07/2019, thuộc diện thiếu thời hạn theo hợp đồng sử dụng dịch vụ.
- **Điều kiện cấp bù:** Các thuê bao đáp ứng điều kiện sau có thể tự động cấp bù thời hạn Chứng thư số Viettel-CA:
 - Chứng thư số được cấp bởi Chứng thư số Viettel-CA thời hạn 2015-2020.
 - Chứng thư số có trạng thái hợp lệ (đang hoạt động), hết hạn đúng ngày 02/10/2020 nhưng theo hợp đồng ký kết với Viettel vượt 02/10/2020.
 - Chứng thư số được cấp trước ngày 17/07/2019.
- Đối với các thuê bao cấp sau ngày 17/07/2019, thời hạn chứng thư đã theo hạn mới từ 2019 – 2024.

- Đối với các thuê bao không đáp ứng đủ các điều kiện nêu trên thì chứng thư số đó không đủ điều kiện cấp bù.
- Lộ trình triển khai:
 - o 10/3 – 31/3: Thực hiện đẩy mạnh triển khai cấp bù CTS tập trung bản v4 (Triển khai giai đoạn 1 – mục đích đánh giá hiệu quả khách hàng selfcare)
 - o 1/4 – 30/4: Thực hiện triển khai cấp bù bổ sung tập trung phiên bản v2, v5 (chiếm 82.7%)
 - o Đến 31/5: Hoàn thiện lộ trình triển khai cấp bù tự động, đánh giá tỉ lệ khách hàng tự thực hiện, đánh giá số lượng còn lại và triển khai phrase 2 (hỗ trợ từ kênh AM hoặc hotline CSKH), triển khai đối với các phiên bản thiết bị còn lại (chiếm 9%)
 - o Từ 1/6 – 30/7: Đẩy mạnh công tác cấp bù, triển khai đối với các phiên bản chưa thực hiện tự động. Mục tiêu 100% thuê bao phiên bản v2, v4, v5 đã nâng cấp.
 - o 1/8-30/9 : Hoàn thiện cấp bù 100% thời hạn cho khách hàng trong đối tượng được cấp bù.

III. TRIỂN KHAI THỰC HIỆN

1. 63 Viettel Tỉnh/ Thành phố

- AM, CTVDN và đại lý nắm rõ thông tin, phục vụ công tác truyền thông cho khách hàng về việc cấp bù thời hạn Chứng thư số, chủ động gọi tổng đài **18008000 nhánh 1** để được hỗ trợ, hướng dẫn và giải đáp thắc mắc.
- Những đề xuất khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của khách hàng sẽ được thông qua kênh tổng đài **18008000 nhánh 1** – về việc cấp bù thời hạn CTS.

2. Trung tâm Sản phẩm

- Chủ trì triển khai cấp bù chứng thư số cho khách hàng thuộc diện.
- Theo dõi, đảm bảo phần mềm cấp bù thời hạn chứng thư số hoạt động ổn định và chủ động nâng cấp, tối ưu trong thời gian triển khai phần mềm này.
- Tiếp nhận phản hồi những khó khăn, vướng mắc, kiến nghị của khách hàng từ 63 Viettel Tỉnh/TP, P.CSKH.

3. Phòng Chăm sóc khách hàng – Trung tâm Dịch vụ kỹ thuật

- Truyền thông tới toàn bộ nhân viên CSKH, đảm bảo nắm nội dung, tổ chức hỗ trợ khách hàng trên toàn quốc sử dụng phần mềm cấp bù thời hạn chứng thư số.
- Triển khai thực hiện, phản hồi những khó khăn, vướng mắc trong quá trình triển khai; đề xuất các nội dung điều chỉnh cho Trung tâm Sản phẩm.

4. Phòng Marketing – Tổng công ty Giải pháp Doanh nghiệp Viettel

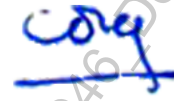
- Triển khai và hỗ trợ các Viettel Tỉnh/Thành phố, Phòng Quản lý chất lượng công tác truyền thông, marketing tới khách hàng trên toàn quốc biết và sử dụng phần mềm cấp bù thời hạn chứng thư số.

Trên đây là thông báo triển khai phần mềm cấp bù chứng thư số Viettel-CA của Tổng Công ty Giải pháp Doanh nghiệp Viettel. Đề nghị 63 Viettel Tỉnh/Thành phố nắm thông tin và thực hiện nghiêm túc.

Nơi nhận:

- Ban TGD TCT (để b/c);
- Như trên (để t/h);
- Lưu: VT, SP; Trang 01.

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



Thiếu tá Lê Thành Công

250946_Doan Thanh Huong_11:21 09/03/2020
Pho Tong Giam doc Le Thanh Cong da ky, 05/03/2020 17:11:32

250946_Doan Thanh Huong_11:21
Pho Tong Giam doc Le Thanh Cong da ky, 05/03/2020

11:21 09/03/2020
g da ky, 05/03/2020 17:11:32