

 Hãy nói theo cách của bạn	<b>CÔNG TY VIỄN THÔNG VIETTEL</b>	Mã hiệu: QT.10.GPCĐ.70
	<b>QUY TRÌNH CẤP PHÁT CHỨNG THƯ SỐ VIETTEL-CA</b>	Ngày có hiệu lực:
		Lần ban hành: 02
		Trang/tổng số trang: <b>1 / 8</b>

## 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 Viễn thông Quân đội Viettel.

## 2. Phạm vi áp dụng:

- Quy trình được áp dụng trong trường hợp Tập đoàn Viễn thông Quân đội Viettel 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;
  - + Trung tâm Giải pháp Công nghệ Thông tin và Viễn thông Viettel - đơn vị quản lý, tổ chức, triển khai kinh doanh dịch vụ chứng thực chữ ký số Viettel-CA;
  - + Chi nhánh 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 (*HD.03.ĐHTC.09*) do Tổng Công ty Viễn thông Viettel ban hành.
- Tiêu chuẩn ISO 9001.

## 4. Định nghĩa và thuật ngữ:

### 4.1 Định nghĩa

- *Viettel-CA*: là tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng của Tập đoàn viễn thông quân đội VIETTEL được Bộ Thông tin và Truyền thông cấp giấy phép số 785/CV-BTTTT cho phép cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng Viettel-CA vào ngày 02/06/2010.
- *Viettel-CoreCA*: là bộ phận có chức năng xử lý kỹ thuật với các yêu cầu sau khi đã qua các lần thẩm định.
- *Viettel-HeadRA*: là bộ phận thẩm định lần cuối, ra quyết định xử lý yêu cầu của KH, quản lý thông tin KH.

 Hãy nói theo cách của bạn	<b>CÔNG TY VIỄN THÔNG VIETTEL</b>	Mã hiệu: QT.10.GPCĐ.70
	<b>QUY TRÌNH CẤP PHÁT CHỨNG THƯ SỐ VIETTEL-CA</b>	Ngày có hiệu lực:
		Lần ban hành: 02
		Trang/tổng số trang: <b>2 / 8</b>

- *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 chi nhánh tỉnh/thành phố của Viettel trên toàn quốc.
- *KH*: là các tổ chức hoặc 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.

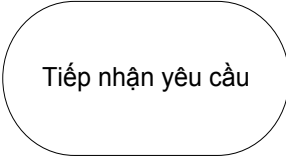
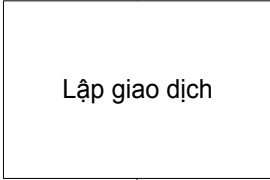
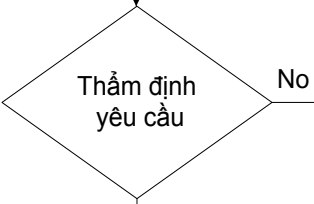
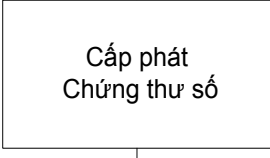
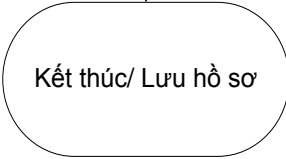
#### **4.2 Các chữ viết tắt:**

<b>STT</b>	<b>Thuật ngữ và viết tắt</b>	<b>Giải thích</b>
1	CA	Certificate Authority
2	RA	Registration Authority
3	Viettel-HeadRA	Trung tâm Giải pháp Công nghệ Thông tin và Viễn thông Viettel
4	Viettel-LocalRA	Các Chi nhánh Viettel Tỉnh/thành phố
5	KH	KH
6	BPTH	Bộ phận thực hiện

 Hãy nói theo cách của bạn	<b>CÔNG TY VIỄN THÔNG VIETTEL</b>	Mã hiệu: QT.10.GPCĐ.70
	<b>QUY TRÌNH CẤP PHÁT CHỨNG THƯ SỐ VIETTEL-CA</b>	Ngày có hiệu lực:
		Lần ban hành: 02
		Trang/tổng số trang: <b>3 / 8</b>

## 5. Nội dung:

### 5.1 Lưu đồ:

Trách nhiệm	Lưu đồ	Biểu mẫu/ Tài liệu
Viettel-LocalRA		<b>Bước 5.2.1</b> BM01.QT.10.GPCĐ.70
Viettel-LocalRA		<b>Bước 5.2.2</b> Hồ sơ của KH
Viettel-HeadRA		<b>Bước 5.2.3</b> BM02.QT.10.GPCĐ.70
Viettel-CoreCA Viettel-LocalRA		<b>Bước 5.2.4</b> BM03.QT.10.GPCĐ.70 BM04.QT.10.GPCĐ.70
Viettel-HeadRA		<b>Bước 5.2.5</b>

 Hãy nói theo cách của bạn	<b>CÔNG TY VIỄN THÔNG VIETTEL</b>	Mã hiệu: QT.10.GPCĐ.70
	<b>QUY TRÌNH CẤP PHÁT CHỨNG THƯ SỐ VIETTEL-CA</b>	Ngày có hiệu lực:
		Lần ban hành: 02
		Trang/tổng số trang: <b>4 / 8</b>

## 5.2 Mô tả:

### 5.2.1 Tiếp nhận yêu cầu và hồ sơ của KH:

#### A, Tiếp nhận yêu cầu:

**Bộ phận thực hiện (BPTH):** Viettel-LocalRA

#### Nội dung thực hiện:

BPTH thực hiện các đầu việc cụ thể sau:

- Thu thập và lưu thông tin (để thống kê số lượng và đối tượng KH hàng ngày/hàng tháng/hàng năm) của KH trong quá trình tiếp xúc.
- Tư vấn cho KH về các loại chứng thư số và các gói cước tương ứng của Viettel-CA để giúp KH có thể chọn được loại chứng thư phù hợp cho mình.
- Tiếp nhận yêu cầu của KH về nhu cầu sử dụng dịch vụ chứng thư số (sử dụng biểu mẫu: *Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ BM01.QT.10.GPCĐ.70*).

Sau đó, BPTH hướng dẫn KH về các thủ tục giấy tờ cần thiết khi muốn đăng ký sử dụng chứng thư số Viettel-CA.

#### B, Tiếp nhận hồ sơ KH:

**BPTH:** Viettel-LocalRA

#### Nội dung thực hiện:

Căn cứ vào thông tin yêu cầu cung cấp dịch vụ của KH, BPTH tiến hành tiếp nhận hồ sơ của KH và tập hợp lại thành 1 bộ hồ sơ của từng KH. Tập hồ sơ của KH ban đầu cụ thể gồm các giấy tờ như sau:

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

1. Bản sao chứng minh thư nhân dân của người trực tiếp đăng kí hoặc bản sao hộ chiếu (có bản gốc để đối chiếu và người đăng kí dịch vụ với tên của mình phải có mặt trực tiếp);
2. Mã số thuế thu nhập cá nhân của người trực tiếp đăng kí (nếu có);
3. Nếu KH đăng kí chứng thư số với danh nghĩa là cá nhân trong tổ chức/doanh nghiệp thì KH cần có thêm:
  - Giấy giới thiệu của tổ chức/doanh nghiệp;
  - Bản sao giấy phép đăng kí kinh doanh hoặc Bản sao giấy phép hoạt động của tổ chức/doanh nghiệp.

 Hãy nói theo cách của bạn	<b>CÔNG TY VIỄN THÔNG VIETTEL</b>	Mã hiệu: QT.10.GPCĐ.70
	<b>QUY TRÌNH CẤP PHÁT CHỨNG THƯ SỐ VIETTEL-CA</b>	Ngày có hiệu lực:
		Lần ban hành: 02
		Trang/tổng số trang: <b>5 / 8</b>

#### 4. *Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ (BM01.QT.10.GPCĐ.70).*

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

1. Bản sao có công chứng giấy phép đăng ký kinh doanh hoặc Bản sao có công chứng giấy phép hoạt động (chấp nhận bản photo đóng dấu của tổ chức/doanh nghiệp đó nếu có bản gốc để đối chiếu);
2. Bản sao có công chứng Giấy chứng nhận đăng ký thuế của doanh nghiệp (chấp nhận bản photo đóng dấu của tổ chức/doanh nghiệp đó nếu có bản gốc để đối chiếu);
3. Bản sao có công chứng chứng minh thư nhân dân của người đại diện pháp lý (hoặc hộ chiếu) (chấp nhận bản photo đóng dấu của tổ chức/doanh nghiệp đó nếu có bản gốc để đối chiếu);

#### 4. *Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ (BM01.QT.10.GPCĐ.70).*

##### 5.2.2 Lập yêu cầu

Sau khi tiếp nhận hồ sơ của KH, Viettel-LocalRA cần tiến hành thẩm định lần 1 hồ sơ của KH.

- Nếu kết quả thẩm định hồ sơ của KH cho thấy: hồ sơ hợp lệ, thì BPTH
  - + Đăng nhập vào *Phần mềm Quản lý Dịch vụ Viettel-CA* bằng account đầu nối của mình;
  - + Tiến hành nhập thông tin của KH để lập giao dịch;
  - + Sau đó, BPTH quét **03 loại giấy tờ bắt buộc** trong bộ hồ sơ của KH đẩy lên *Phần mềm Quản lý Dịch vụ Viettel-CA* cụ thể như sau:

➤ **Nếu KH là cá nhân, thực hiện quét:**

- Bản sao chứng minh thư nhân dân của người trực tiếp đăng kí hoặc bản sao hộ chiếu;
- *Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ;*
- Nếu KH đăng ký chứng thư số với danh nghĩa là cá nhân trong tổ chức/doanh nghiệp thì cần quét thêm: Giấy giới thiệu của tổ chức/doanh nghiệp.

➤ **Nếu KH là tổ chức/doanh nghiệp, thực hiện quét:**

- Bản sao có công chứng giấy phép đăng ký kinh doanh hoặc Bản sao có công chứng giấy phép hoạt động (chấp nhận bản sao có đóng dấu treo);
- Bản sao có công chứng hoặc bản sao có đóng dấu treo Giấy chứng nhận đăng ký thuế của doanh nghiệp;
- *Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ.*

 Hãy nói theo cách của bạn	<b>CÔNG TY VIỄN THÔNG VIETTEL</b>	Mã hiệu: QT.10.GPCĐ.70
	<b>QUY TRÌNH CẤP PHÁT CHỨNG THƯ SỐ VIETTEL-CA</b>	Ngày có hiệu lực:
		Lần ban hành: 02
		Trang/tổng số trang: <b>6 / 8</b>

Bộ hồ sơ cứng của KH được lưu tại Viettel-LocalRA theo *Hướng dẫn nghiệp vụ quản lý hồ sơ khách hàng đa dịch vụ trên hệ thống quản lý hồ sơ điện tử BCCS (HD.03.DHTC.09)*

### 5.2.3 Thẩm định yêu cầu

**BPTH:** Viettel-HeadRA

**Thời gian thực hiện:** 01 ngày làm việc

**Nội dung thực hiện:**

**Trong vòng 01 ngày làm việc** kể từ khi Viettel-LocalRA lập giao dịch và đính kèm hồ sơ của KH trên *Phần mềm Quản lý Dịch vụ Viettel-CA*, Viettel-HeadRA đăng nhập vào *Phần mềm Quản lý Dịch vụ Viettel-CA* và thực hiện thẩm định lần thứ 2 đối với yêu cầu cung cấp dịch vụ và hồ sơ của KH.

- Nếu kết quả thẩm định hồ sơ của KH cho thấy: hồ sơ hợp lệ, thì Viettel-HeadRA thực hiện phê duyệt phiếu yêu cầu của KH và yêu cầu Viettel-LocalRA thực hiện cấp phát chứng thư số cho KH (bước **5.2.4** trong quy trình).
- Nếu kết quả thẩm định hồ sơ của KH cho thấy: hồ sơ không hợp lệ, thì Viettel-HeadRA từ chối phê duyệt phiếu yêu cầu của KH và đề nghị Viettel-LocalRA:
  - + Hoặc: hướng dẫn lại và đề nghị KH hoàn thiện thủ tục hồ sơ (nếu có thể hoàn thiện);
  - + Hoặc: trả lời KH với nội dung: không thể cung cấp dịch vụ cho KH (nếu không đảm bảo về mặt pháp lý).

Căn cứ vào kết quả thẩm định hồ sơ của KH có xác nhận của Viettel-HeadRA (Viettel-HeadRA phê duyệt giao dịch trên *Phần mềm Quản lý Dịch vụ Viettel-CA*) và căn cứ vào chính sách của Viettel dành cho các đối tượng KH tại thời điểm hiện tại, BPTH tiến hành ký *Hợp đồng cung cấp dịch vụ (BM02. QT.10.GPCĐ.70)* với KH. Đồng thời, BPTH tiến hành thu phí duy trì dịch vụ tương ứng với gói chứng thư số mà KH đã lựa chọn (có biên lai thu phí) và thu tiền bán thiết bị USB token cho KH.

### 5.2.4 Cấp phát Chứng thư số

**BPTH:** Viettel-LocalRA

**Thời gian thực hiện:** 01 ngày làm việc kể từ khi ký hợp đồng với KH

**Nội dung thực hiện:**

 Hãy nói theo cách của bạn	<b>CÔNG TY VIỄN THÔNG VIETTEL</b>	Mã hiệu: QT.10.GPCĐ.70
	<b>QUY TRÌNH CẤP PHÁT CHỨNG THƯ SỐ VIETTEL-CA</b>	Ngày có hiệu lực:
		Lần ban hành: 02
		Trang/tổng số trang: <b>7 / 8</b>

Trong vòng **01 ngày làm việc kể từ khi ký hợp đồng với KH**, từ *Phần mềm Quản lý Dịch vụ Viettel-CA*, BPTH:

- Thực hiện cấp phát chứng thư số vào USB Token cho KH;
- Xuất *Biên bản bàn giao dịch vụ với KH (BM03. QT.10.GPCĐ.70)* và *Giấy chứng nhận sử dụng chứng thư số Viettel-CA (BM04. QT.10.GPCĐ.70)*.

Đồng thời, BPTH cần kiểm tra tính chính xác của các thông tin liên quan đến chứng thư số của KH (bao gồm: **Tên giao dịch của KH, mã số thuế, thời gian sử dụng và số Serial của chứng thư số**) trong USB Token, trong *Biên bản bàn giao dịch vụ* và *Giấy chứng nhận sử dụng chứng thư số Viettel-CA*.

Sau đó, Viettel-LocalRA giao cho KH:

- + Chứng thư số Viettel-CA của KH;
- + USB Token có chứng thư số cho 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.

Khi nhận bàn giao chứng thư số và các giấy tờ liên quan ở trên, KH 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 (đối với KH là cá nhân).

Sau khi ký biên bản bàn giao dịch vụ KH, Viettel-HeadRA chủ động công bố công khai chứng thư số đã phát hành.

### 5.2.5 Lưu hồ sơ:

**Bộ phận thực hiện:** Viettel-LocalRA.

**Nội dung thực hiện:**

Viettel-LocalRA thực hiện tổng hợp và lưu toàn bộ hồ sơ của KH bao gồm tất cả các biểu mẫu nêu trong mục **7. Biểu mẫu** và các tài liệu cụ thể sau:

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu	T/g lưu
1	Bản sao có công chứng giấy phép đăng ký kinh doanh hoặc Bản sao có công chứng giấy phép hoạt động (nếu là KH Bộ, ban, ngành, tổ chức, doanh nghiệp hoặc KH đăng ký là	Không có	Theo thời hạn hợp đồng

 Hãy nói theo cách của bạn	<b>CÔNG TY VIỄN THÔNG VIETTEL</b>	Mã hiệu: QT.10.GPCĐ.70
	<b>QUY TRÌNH CẤP PHÁT CHỨNG THƯ SỐ VIETTEL-CA</b>	Ngày có hiệu lực:
		Lần ban hành: 02
		Trang/tổng số trang: <b>8 / 8</b>

STT	Tên tài liệu	Mã hiệu	T/g lưu
	cá nhân trong tổ chức)		
2	Bản sao có công chứng giấy chứng nhận đăng ký thuế của doanh nghiệp	Không có	Theo thời hạn hợp đồng
3	Bản sao có công chứng chứng minh thư nhân dân hoặc hộ chiếu của người đại diện pháp lý	Không có	Theo thời hạn hợp đồng
4	Bản sao có công chứng sổ hộ khẩu (có bản gốc để đối chiếu) – đối với khách hàng cá nhân	Không có	Theo thời hạn hợp đồng
5	Giấy giới thiệu của tổ chức (nếu KH đăng ký là cá nhân trong tổ chức)	Không có	Theo thời hạn hợp đồng

Thời gian lưu hồ sơ: theo thời hạn hợp đồng và gia hạn hợp đồng (nếu có).

## 6. Quy định chế tài

STT	Nội dung vi phạm	Mức chế tài	Mức phạt
<b>I/ Đối với Viettel-LocalRA</b>			
1	Chậm trễ trong việc cấp phát chứng thư số và bàn giao cho KH (01 ngày làm việc kể từ khi ký hợp đồng với KH) mà không giải trình được lý do hợp lý		Hạ 1 bậc đánh giá KI tháng
<b>II/ Đối với Viettel-HeadRA</b>			
1	Chậm trễ trong việc phê duyệt giao dịch của CNVT Tỉnh/tp (01 ngày làm việc kể từ khi giao dịch của CNVT Tỉnh/tp được lập) mà không giải trình được lý do hợp lý.		Hạ 1 bậc đánh giá KI tháng

## 7. Biểu mẫu

STT	Tên biểu mẫu	Ký hiệu
1	Phiếu yêu cầu cung cấp dịch vụ	BM01. QT.10.GPCĐ.70
2	Hợp đồng cung cấp dịch vụ	BM02. QT.10.GPCĐ.70
3	Biên bản bàn giao dịch vụ	BM03. QT.10.GPCĐ.70
4	Giấy chứng nhận sử dụng chứng thư số Viettel-CA	BM04. QT.10.GPCĐ.70

## 8. Phụ lục

STT	Tên phụ lục	Ký hiệu
1	Hướng dẫn sau bán hàng dịch vụ chứng thư số Viettel-CA	PL01/ QT.10.GPCĐ.70
2	Phụ lục chuyển đổi gói cước dịch vụ Viettel-CA	PL02/ QT.10.GPCĐ.70
3	Phụ lục hướng dẫn về việc sửa đổi thông tin DV Viettel-CA	PL03/ QT.10.GPCĐ.70