



QUY TRÌNH XỬ LÝ YÊU CẦU GỠ BỎ/NGĂN CHẶN HÀNH VI XÂM PHẠM QUYỀN SỞ HỮU TRÍ TUỆ

Mã số: 026-QT

Lần ban hành/sửa đổi: 1/0

Ngày có hiệu lực: 14/ 08/2024

I. MỤC ĐÍCH

Thống nhất quy trình xử lý yêu cầu ngăn chặn/gỡ bỏ hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ của khách hàng sử dụng dịch vụ do CMC Telecom cung cấp, nhằm tuân thủ quy định pháp luật hiện hành và đảm bảo quyền lợi hợp pháp của Công ty.

II. PHẠM VI ÁP DỤNG

Áp dụng đối với Ban lãnh đạo, nhân viên của Công ty CP Hạ tầng viễn thông CMC và các Chi nhánh phụ thuộc trong việc tham gia vào quá trình cung cấp dịch vụ.

III. ĐỊNH NGHĨA VÀ CÁC TỪ VIẾT TẮT

| Viết tắt | Định nghĩa |
|-------------------|--|
| SHTT | Sở hữu trí tuệ |
| Công ty | Công ty Cổ phần Hạ tầng Viễn thông CMC |
| BDH | Ban Điều hành |
| CBNV | Cán bộ, nhân viên |
| BP, TBP | Bộ phận, Trưởng Bộ phận |
| VPCT | Văn phòng Công ty |
| DVKH | Dịch vụ Khách hàng |
| Contact Center | - Phòng Contact Center – Trung tâm Quản trị Chất lượng |
| CSKH | - Phòng DVKH Doanh nghiệp lớn - Phòng DVKH SME |
| YCNC | Yêu cầu gỡ bỏ/ngăn chặn hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ |
| YCKP | Yêu cầu khôi phục việc tạm gỡ bỏ/ngăn chặn hành vi xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ |
| VBPĐ | Văn bản phản đối kèm tài liệu chứng minh |
| CTQ/Bên yêu cầu | Chủ thể quyền sở hữu trí tuệ |
| CQNN | Cơ quan nhà nước có thẩm quyền |
| KH/Bên bị yêu cầu | Khách hàng sử dụng dịch vụ bị yêu cầu ngăn chặn do xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ |
| CV | Công văn |
| Bộ phận ngăn chặn | Bộ phận kỹ thuật chủ quản dịch vụ. |

IV. CÁC QUY ĐỊNH CHUNG

1. Nguyên tắc chung:

- Xem xét tất cả các YCNC mà CMC Telecom nhận được;
- Duy trì tính bảo mật của các bên liên quan, giữ kín mọi thông tin cho những người liên quan trực tiếp đến YCNC và giải quyết;
- Giải quyết mọi YCNC một cách kịp thời và tuân thủ quy định pháp luật;
- Thông báo cho các bên về quy trình xử lý;
- Đảm bảo rằng các thành viên Ban Điều hành, nhân viên được cung cấp thông tin về quy trình xử lý YCNC;
- Đảm bảo tất cả nhân viên và các bên liên quan nhận thức được trình tự quy trình.

2. Hình thức và đầu mối tiếp nhận YCNC:

- CTQ gửi YCNC thông qua các kênh sau:
 - + Số điện thoại hotline: 19002020
 - + Email: Support@cmctelecom.vn
 - + Gửi văn bản tới trụ sở CMC Telecom tại địa chỉ: Tòa nhà CMC, 11 Duy Tân, P. Dịch Vọng Hậu, Q. Cầu Giấy, TP. Hà Nội.

Lưu ý: Các YCNC/VBPĐ chỉ được xem là hợp lệ và được xử lý khi CTQ/KH cung cấp được đầy đủ các thông tin/tài liệu theo các đầu mục được quy định tại Phụ lục 1 của Quy trình này và được ký số/ký tay theo quy định pháp luật.

- CQNN gửi YCNC thông qua các kênh sau:
 - + Gửi văn bản tới trụ sở CMC Telecom tại địa chỉ: Tòa nhà CMC, 11 Duy Tân, P. Dịch Vọng Hậu, Q. Cầu Giấy, TP. Hà Nội.
 - + Email: Support@cmctelecom.vn

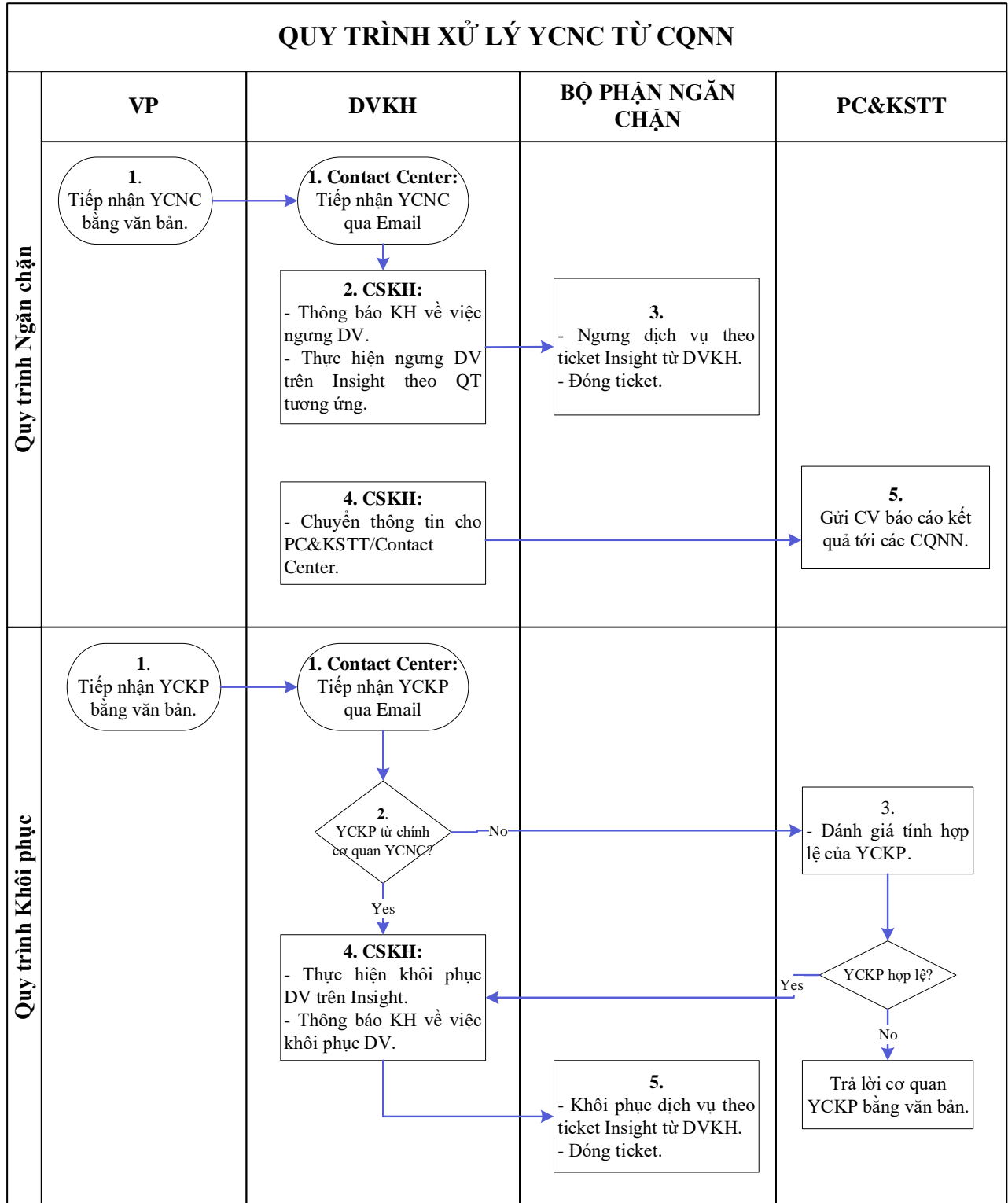
3. Các dịch vụ áp dụng:

- Các dịch vụ áp dụng biện pháp ngăn chặn: Data Center, CMC Cloud.
- Các dịch vụ không áp dụng biện pháp ngăn chặn: Các dịch vụ khác ngoài Data Center và CMC Cloud.

V. QUY TRÌNH

1. Quy trình xử lý YCNC từ CQNN

a/ Lưu đồ:



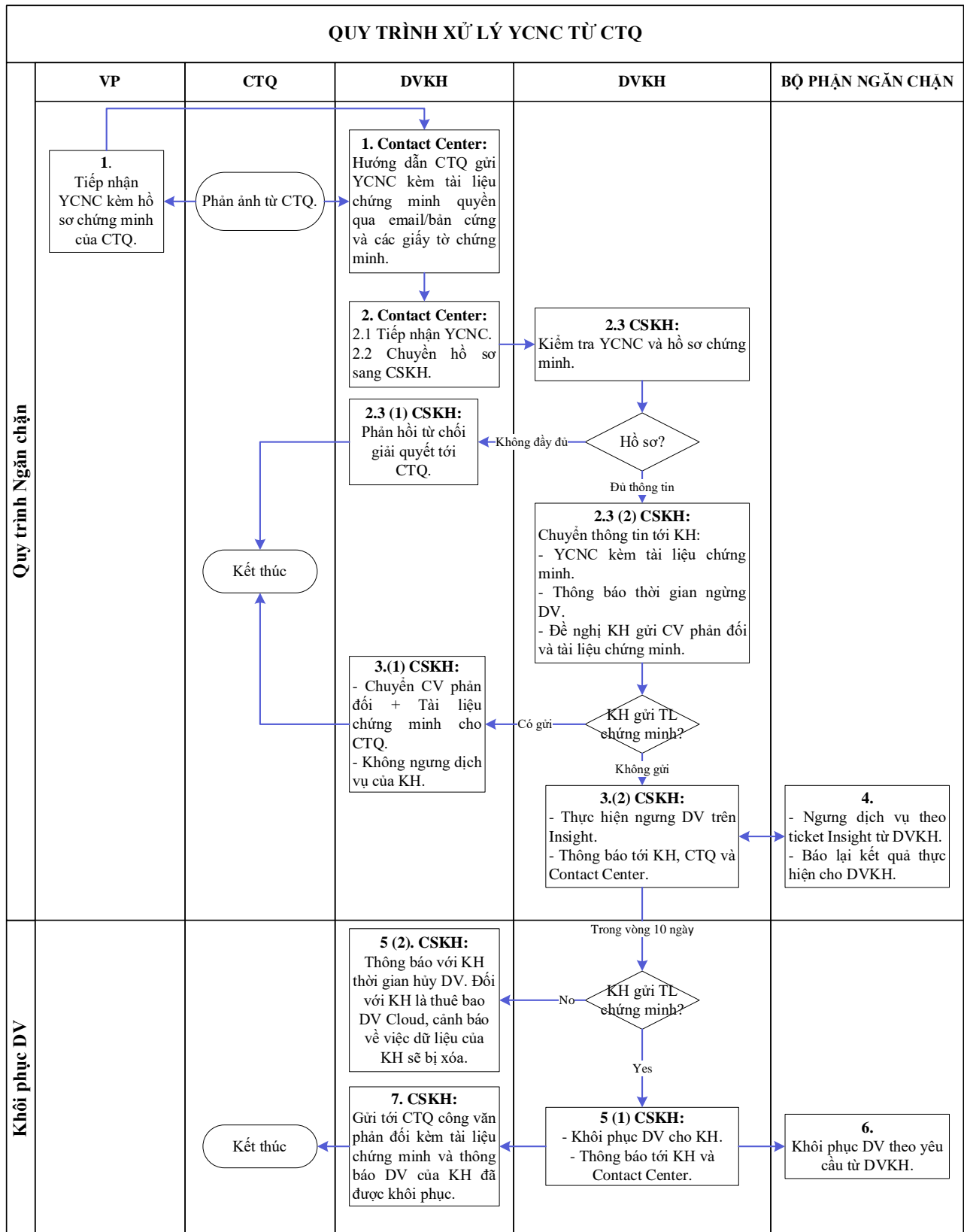
b/ Diễn giải:

| Bước | Đơn vị thực hiện | Nội dung công việc | Thời hạn thực hiện | Tài liệu liên quan |
|--|-------------------------|--|---------------------------|--|
| 1.1 Đối với yêu cầu ngăn chặn | | | | |
| 1 | VPCT Contact Center | Tiếp nhận YCNC và chuyển tiếp tới Contact Center - DVKH theo các đầu mối tiếp nhận như quy định tại mục III.2 | Trong vòng 2h | |
| 2 | DVKH | 2.1. Contact Center tiếp nhận kiểm tra thông tin YCNC sau đó đẩy thông tin đến bộ phận CSKH. | Trong vòng 1h | Biểu mẫu thông báo BM/003-QT (Thông báo ghi rõ thời điểm tiếp nhận YCNC) Các QT Cung cấp dịch vụ. |
| | | 2.2 CSKH gửi thông báo cho KH về việc “CMC Telecom ngưng dịch vụ để ngăn chặn theo yêu cầu của CQNN”. | Trong vòng 1h | |
| | | 2.3. CSKH tạo yêu cầu ngưng dịch vụ theo quy trình tương ứng. | | |
| 3 | Bộ phận ngăn chặn | Thực hiện ngưng dịch vụ theo ticket Insight. Đóng ticket. | Trong vòng 2h | |
| 4 | CSKH | Chuyển thông tin cho PC-KSTT và Contact Center. | Trong 2h | |
| 5 | PC-KSTT | Gửi báo cáo kết quả xử lý cho các CQNN sau: - Cơ quan gửi YCNC; - Cục Bản quyền tác giả - Bộ Văn hóa – Thể thao và Du lịch. | Trong 10h | Biểu mẫu báo cáo 01-BM/026-QT |
| 1.2 Đối với yêu cầu khôi phục việc ngăn chặn (nếu có) | | | | |
| 1 | VPCT | - Tiếp nhận YCKP - Chuyển Contact Center. | Trong vòng 1h | |
| 2 | DVKH | Contact Center tiếp nhận YCKP và phân loại: - Nếu là YCKP từ chính cơ quan YCNC chuyển thông tin đến CSKH. - Nếu YCKP là của bên thứ ba khác, chuyển Phòng Pháp chế đánh giá tính hợp lệ. | Trong vòng 30p | |

| Bước | Đơn vị thực hiện | Nội dung công việc | Thời hạn thực hiện | Tài liệu liên quan |
|-------------|-------------------------|--|---------------------------|---------------------------|
| 3 | PC&KSTT | Thẩm định tính hợp lệ của các YCKP từ các cơ quan khác cơ quan YCNC. - Nếu yêu cầu hợp lệ: Chuyển CSKH thực hiện. - Nếu yêu cầu không hợp lệ: Trả lời cơ quan YCKP bằng văn bản. | Trong vòng 24h | |
| 4 | CSKH | Khôi phục dịch vụ trên hệ thống và chuyển tiếp tới Bộ phận ngăn chặn để thực hiện khôi phục. Thông báo với KH về việc khôi phục DV. | Trong vòng 1h | |
| 5 | Bộ phận ngăn chặn | Thực hiện khôi phục theo yêu cầu từ Insight và đóng ticket. | Trong vòng 1h | |

2. Quy trình xử lý YCNC từ CTQ

a/ Lưu đồ:



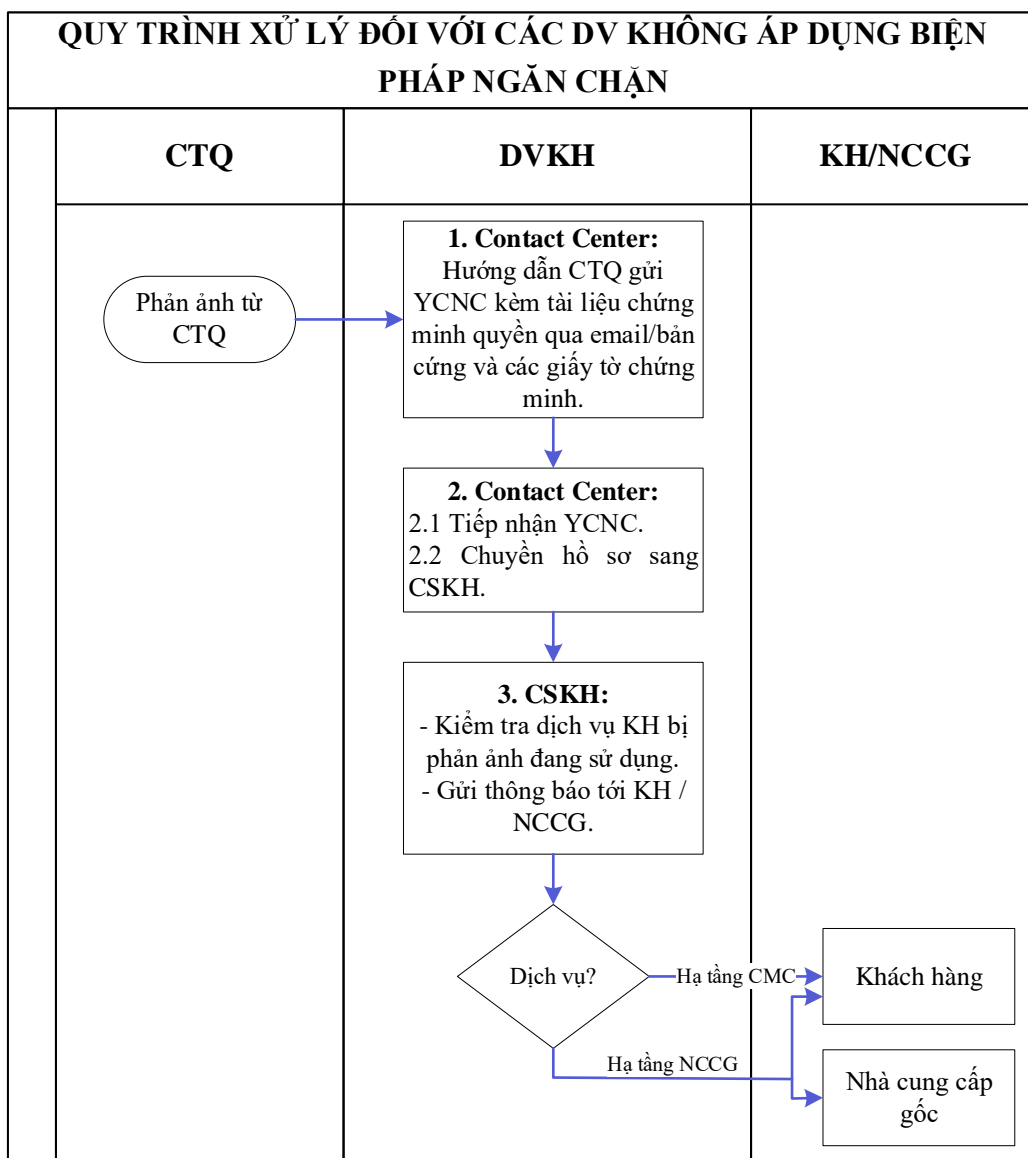
b/ Diễn giải:

| Bước | Đơn vị thực hiện | Nội dung công việc | Thời gian thực hiện | Tài liệu liên quan |
|-------------|-------------------------|--|----------------------------|--|
| 1 | Contact Center | Sau khi nhận được phản ánh từ CTQ qua các kênh, Contact Center hướng dẫn CTQ gửi YCNC kèm tài liệu chứng minh quyền qua email/bản cứng và các giấy tờ chứng minh đi kèm theo biểu mẫu và quy định của CMC Telecom. | Tức thời | Biểu mẫu YCNC 02-BM/026-QT |
| | VPCT | Tiếp nhận YCNC kèm tài liệu chứng minh quyền và chuyển tiếp tới Contact Center. | Trong vòng 1h | |
| 2 | DVKH | 2.1 Contact Center tiếp nhận YCNC qua email/VPCT 2.2 Contact Center chuyển thông tin đến CSKH | Trong vòng 30p | Biểu mẫu thông báo, yêu cầu cung cấp |
| | | 2.3 CSKH tiếp nhận & kiểm tra YCNC & giấy tờ chứng minh đi kèm: (1) Trong trường hợp không có đầy đủ thông tin/tài liệu: gửi phản hồi từ chối tới CTQ. (2) Trong trường hợp có đầy đủ thông tin/tài liệu: thực hiện chuyển tới KH: - YCNC kèm tài liệu chứng minh; - Thông báo về việc sẽ thực hiện tạm dừng dịch vụ để ngăn chặn; - Yêu cầu cung cấp Văn bản phản đối kèm tài liệu chứng minh trong vòng 60h để không bị chặn dịch vụ. | Trong vòng 90p | (Lưu ý: Trong thông báo phải ghi rõ thời điểm CMC nhận được YCNC để tính thời hạn) 03-BM/026-QT 04-BM/026-QT |
| 3 | CSKH | Trong vòng 60h kể từ thời điểm nhận được thông báo về YCNC từ CMC Telecom nếu: (1) KH gửi VBPĐ kèm tài liệu chứng minh tới CMC Telecom: CSKH thực hiện chuyển tiếp thông tin tới CTQ mà không chặn DV của KH. (2) KH KHÔNG gửi VBPĐ kèm tài liệu chứng minh tới CMC Telecom: - CMC Telecom thực hiện ngăn chặn theo quy định. - Thông báo việc chặn DV tới KH, CTQ và Contact Center. | Trong vòng 4h | |
| 4 | Bộ phận ngăn chặn | Thực hiện ngăn chặn và gửi thông tin cho CSKH trực tiếp. | Trong vòng 4h | |

| Bước | Đơn vị thực hiện | Nội dung công việc | Thời gian thực hiện | Tài liệu liên quan |
|------|-------------------|--|---|--------------------|
| 5 | CSKH | <p>- Thông báo về việc ngưng dịch vụ để ngăn chặn.</p> <p>- Trong vòng 10 ngày kể từ ngày chặn DV:</p> <p>5.1. Nếu KH gửi VBPĐ kèm tài liệu chứng minh:</p> <ul style="list-style-type: none"> • CSKH khôi phục DV cho KH. • Thông báo việc khôi phục DV tới KH và Contact Center. <p>5.2. Nếu sau 10 ngày kể từ ngày chặn DV mà KH không có bất kỳ phản hồi thông báo của CMC Telecom, CSKH gửi cảnh báo lần cuối cho KH về nguy cơ chấm dứt hợp đồng (dữ liệu của KH sẽ bị xóa đối với DV Cloud) và chuyển sang quy trình thanh lý hợp đồng.</p> | <p>Trong 1h kể từ thời điểm nhận VBPĐ và YCKP.</p> <p>10 ngày</p> | 05-BM/026-QT |
| 6 | Bộ phận ngăn chặn | Nhận ticket khôi phục DV từ Insight & thực hiện khôi phục dịch vụ cho KH, đóng ticket trên hệ thống. | Trong vòng 1h | |
| 7 | CSKH | Gửi CTQ văn bản phản đối của KH kèm theo các tài liệu chứng minh và thông báo đã khôi phục lại DV cho KH. | Trong vòng 2h | |

3- Quy trình Xử lý đối với các dịch vụ không áp dụng biện pháp ngăn chặn:

a/ Lưu đồ:



b/ Diễn giải:

| Bước | Đơn vị thực hiện | Nội dung công việc | Thời gian thực hiện | Tài liệu liên quan |
|------|------------------|--|---------------------|-------------------------------|
| 1 | Contact Center | Sau khi nhận được phản ánh từ CTQ qua các kênh, Contact Center hướng dẫn CTQ gửi YCNC kèm tài liệu chứng minh quyền qua email/bản cứng và các giấy tờ chứng minh đi kèm theo biểu mẫu và quy định của CMC Telecom. | Tức thời | Biểu mẫu YCNC 02-BM/026-QT |
| 2 | Contact Center | Tiếp nhận YCNC qua email/VPCT. Chuyển thông tin đến CSKH. | Trong vòng 30p | |
| 3 | CSKH | Kiểm tra dịch vụ KH bị phản ánh đang sử dụng: - Trường hợp dịch vụ thuộc hạ tầng CMC: gửi | 01 ngày làm việc | |

| Bước | Đơn vị thực hiện | Nội dung công việc | Thời gian thực hiện | Tài liệu liên quan |
|------|------------------|---|---------------------|--------------------|
| | | thông báo tới KH kèm theo tài liệu qua Email hoặc công văn. - Trường hợp dịch vụ mua NCCG: gửi thông báo tới KH và tới NCCG kèm theo tài liệu. | | |

VI. HỒ SƠ LƯU:

| STT | Tên hồ sơ | Mã TL | Nơi lưu | Hình thức lưu | Thời hạn lưu giữ | Mức độ quan trọng |
|-----|--|-------|---------|---------------|------------------|-------------------|
| 1 | YCNC kèm hồ sơ chứng minh của CTQ. | | DVKH | Bản cứng | 5 năm | Cao |
| 2 | Thông báo gửi Khách hàng, CTQ, NCCG (nếu có) | | DVKH | Bản cứng | 5 năm | Cao |

| Phê duyệt | Ban PC&KSTT | Chuyên môn | Biên soạn |
|---------------------|--------------------|-----------------------|--------------------------|
| <Đã ký> | <Đã ký> | <Đã ký> | <Đã ký> |
| Phó Đức Kiên | Đào Vân Anh | Đàm Thúy Quỳnh | Lê Vương Hồng Lam |

**PHỤ LỤC 1: DANH MỤC TÀI LIỆU CHỨNG MINH CỦA CHỦ THỂ QUYỀN
KÈM THEO YÊU CẦU NGĂN CHẶN**

| STT | Tên tài liệu | Thông tin chi tiết tài liệu |
|------------|--|--|
| 1. | Yêu cầu ngăn chặn/VBPĐ được ký số/hoặc bản gốc ký tươi của bên yêu cầu hoặc bên bị yêu cầu. | Cam kết chịu mọi trách nhiệm pháp lý với yêu cầu gỡ bỏ, ngăn chặn hoặc phản đối của mình, kể cả trách nhiệm bồi thường toàn bộ thiệt hại cho các bên liên quan nếu có thiệt hại xảy ra. |
| 2. | Thông tin của bên yêu cầu hoặc bên bị yêu cầu | Tên; địa chỉ hiện tại; địa chỉ thư điện tử; số điện thoại liên hệ; số giấy chứng minh nhân dân, thẻ căn cước công dân hoặc hộ chiếu đối với cá nhân; số đăng ký doanh nghiệp, quyết định thành lập hoặc giấy phép thành lập đối với tổ chức; |
| 3. | Chứng cứ chứng minh chủ thể quyền và cam kết chịu trách nhiệm về tính hợp pháp của hồ sơ. | Là một/một số/tất cả trong các tài liệu: <ul style="list-style-type: none"> (i) Giấy chứng nhận đăng ký quyền tác giả, Giấy chứng nhận đăng ký quyền liên quan (ii) Bản trích lục Sổ đăng ký quốc gia về quyền tác giả, quyền liên quan hoặc chứng thực bản quyền do cơ quan nhà nước có thẩm quyền cấp (iii) Tài liệu khác chứng minh và chứng cứ kèm theo (iv) Hợp đồng chuyển nhượng/chuyển giao đối với trường hợp CTQ là người nhận chuyển giao. |
| 4. | Chứng cứ chứng minh xâm phạm quyền tác giả, quyền liên quan và thiệt hại xảy ra. | |
| 5. | Thông tin về vị trí, đường link dẫn đến nội dung thông tin số xâm phạm quyền tác giả, quyền liên quan và mô tả nội dung xâm phạm. Bên bị yêu cầu phải cung cấp thông tin về vị trí, đường link dẫn đến nội dung thông tin số đang bị tạm gỡ bỏ hoặc ngăn chặn | |
| 6. | Văn bản ủy quyền theo quy định của pháp luật trong trường hợp bên yêu cầu hoặc bên bị yêu cầu là bên được ủy quyền | |

BẢNG GHI NHẬN THAY ĐỔI

| Ngày | Phiên bản | * A, M, D | Mô tả | Người cập nhật |
|-------------|------------------|------------------|--------------|-----------------------|
| 14/08/2024 | 1/0 | A | Bản khởi đầu | Lê Vương Hồng Lam |