

1. Tổng quan

1.1. Mục đích và phạm vi áp dụng

Tài liệu này là các quy định, hướng dẫn về qui trình thực hiện đăng ký tên miền đối với khách hàng của Công ty VNNETSOFT. Tài liệu này quy định yêu cầu, công việc, trình tự, thủ tục đối với công việc đăng ký tên miền của khách hàng khi tiến hành đăng ký tên miền tại Công ty VNNetssoft.

1.2. Tài liệu liên quan

- [STCL.DVTT.BM01](#) : Hợp đồng đăng ký và duy trì domain
- [STCL.DVTT.BM03](#) : Hợp đồng đăng ký Domain + Hosting
- [STCL.DVTT.BM05](#) : Giấy chứng nhận đăng ký tên miền
- [STCL.DVTT.BM06](#) : Ban khai đăng ký tên miền.vn - tổ chức.
- [STCL.DVTT.BM07](#) : Ban khai đăng ký tên miền.vn - cá nhân
- [STCL.MKT.BM14](#) : Báo giá dịch vụ Domain
- [SLCL.MKT.BM10](#) : Báo giá dịch vụ Hosting

1.3. Định nghĩa, thuật ngữ

- **Cán bộ phụ trách:** Là người được chỉ định phụ trách chính các công việc chuyên môn trong toàn bộ qui trình.
- **Cán bộ triển khai:** Là cán bộ kỹ thuật được chỉ định tham gia thực hiện các yêu cầu chuyên môn trong quá trình đăng ký khởi tạo dịch vụ cho khách hàng. Cán bộ triển khai chịu trách nhiệm hỗ trợ cán bộ phụ trách trong việc đăng ký khởi tạo và hướng dẫn sử dụng dịch vụ.
- **Khách hàng cá nhân:** Là các khách hàng đăng ký tên miền với tư cách cá nhân và đứng tên cá nhân làm chủ sở hữu tên miền đăng ký
- **Khách hàng Tổ chức:** Là các khách hàng đăng ký tên miền với tư cách của tổ chức, doanh nghiệp, hiệp hội ... có con dấu và pháp nhân được nhà nước công nhận

2. Khái niệm Qui trình đăng ký tên miền – Domain name

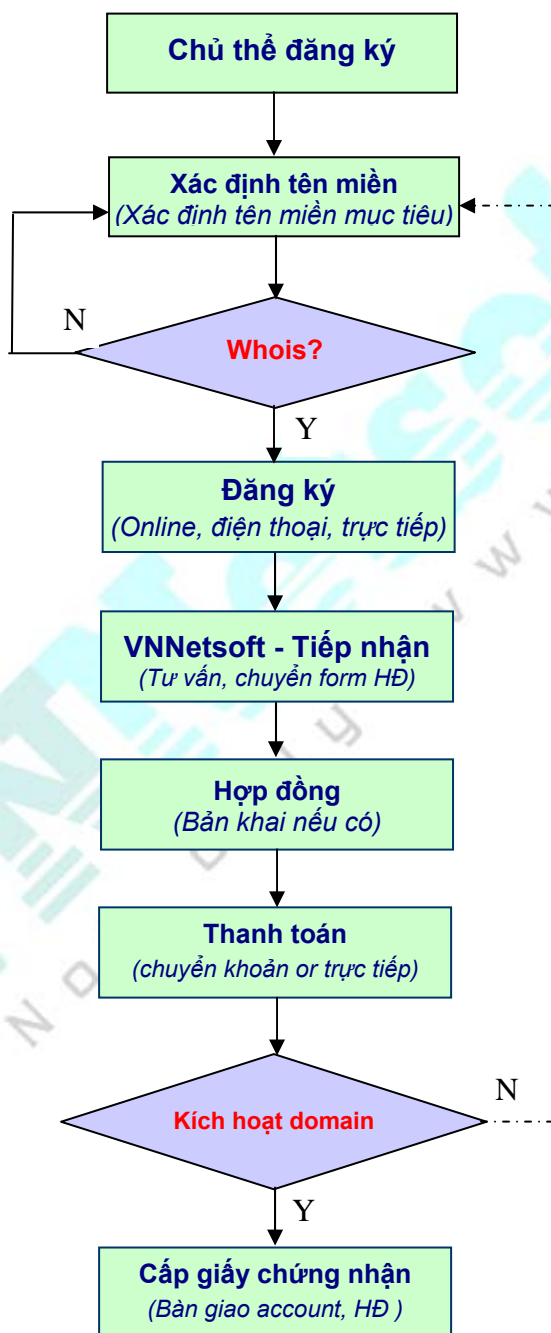
Qui trình đăng ký tên miền là tập hợp các hoạt động và qui định trong hoạt động đăng ký tên miền với các nội dung sau:

- Kiểm tra sự tồn tại của tên miền
- Đặt hàng
- Tư vấn giải pháp
- Đăng ký cấp phát các domain quốc tế (.com, .net, .org, .mobi, .biz...) và domain việt nam (.vn, .com.vn, .net.vn, .biz.vn, ...)
- Nhận bàn giao tài khoản quản lý tên miền

- Có người được xác định là chịu trách nhiệm chính để thực hiện

3. Sơ đồ qui trình cung cấp dịch vụ thông tin

3.1 Qui trình cấp phát domain



4. Khái quát chung

4.1. Điều kiện bắt đầu/kết thúc

4.1.1. Điều kiện bắt đầu

Quy trình cung cấp dịch vụ thông tin được khởi động sau khi khách hàng tiếp xúc và đề bạt yêu cầu đăng ký dịch vụ với Công ty.

4.1.2. Điều kiện kết thúc

Quy trình kết thúc sau khi cán bộ triển khai hoàn thành đăng ký domain và bàn giao mọi kết quả, hồ sơ liên quan.

4.2. Đầu vào của quá trình

- Yêu cầu của khách hàng, văn bản hợp đồng và các thông tin/tài liệu khác liên quan của khách hàng
- Nguồn lực cung cấp cho quá trình: tài khoản reseller, register domain, tài khoản quản trị server, creat account hosting.

5. Các bước thực hiện và kết quả

5.1. Chủ thể đăng ký xác định tên miền mục tiêu

5.1.1. Công việc thực hiện

- Khách hàng xác định mục đích và nội dung yêu cầu đối với tên miền
- Chọn tên miền phù hợp cho hoạt động của website và hoạt động sản xuất kinh doanh của chủ thể
- Tên miền đẹp và hiệu quả là các tên miền đáp ứng các nguyên tắc sau: **Càng ngắn càng tốt, Dễ nhớ, Không gây nhầm lẫn, Khó viết sai, Tên miền phải liên quan đến tên hoặc lĩnh vực hoạt động của doanh nghiệp bạn, Tên miền phải xác lập dựa trên khách hàng mục tiêu**
- Tên miền phải đảm bảo các nguyên tắc sau:
 - Tên miền không được vượt quá 63 ký tự, bao gồm cả phần .com, .net, .org
 - Tên miền chỉ bao gồm các ký tự trong bảng chữ cái (a-z), các số (0-9) và dấu trừ (-). Khoảng trắng và các ký tự đặc biệt khác đều không hợp lệ.
 - Không thể bắt đầu bằng hoặc kết thúc tên miền bằng dấu trừ (-).

5.1.2. Kết quả

- Tên miền mục tiêu được xác định
- Các tên miền thay thế và dự phòng khác
- Các tài liệu yêu cầu khác (nếu có)

5.2. Kiểm tra sự tồn tại của tên miền – whois domain

5.2.1. Công việc thực hiện

- Whois kiểm tra sự tồn tại của tên miền.
- Check trực tiếp trên website của VNNetssoft tại địa chỉ www.vnnetsoft.com/domain.php hoặc tại địa chỉ www.vnnic.vn – Trung tâm Internet Việt Nam với các tên miền .vn, hoặc tại địa chỉ www.internic.com/whois.html – Tổ chức quản lý các tên miền quốc tế
- Nếu tên miền mục tiêu đã bị chủ thể khác đăng ký: Xác định lại tên miền mục tiêu

5.2.2. Kết quả

- Tên miền mục tiêu được xác định còn tồn tại (available)
- Các tài liệu yêu cầu khác (nếu có)

5.3. Đăng ký

5.3.1. Công việc thực hiện

- Khách hàng có thể đăng ký trực tiếp trên website tại địa chỉ: www.vnnetsoft.com/domain.php hoặc qua văn phòng công ty làm thủ tục đăng ký
- Download mẫu hợp đồng và bản khai đăng ký tên miền (với các tên miền Việt nam .vn) tại địa chỉ: www.vnnetsoft.com/domain.php, hoặc nhận bản mẫu trực tiếp tại văn phòng công ty.
- Điền đầy đủ các thông tin còn trống theo mẫu trên hợp đồng và bản khai. Ký tên và đóng dấu xác nhận (nếu chủ thể đăng ký là tổ chức, doanh nghiệp)
- Chuyển lại Hợp đồng và bản khai hoàn thiện đến văn phòng VNNetssoft tại địa chỉ : Số 151 Phương Mai - Đống Đa – Hà Nội, Với các Khách hàng ở xa có thể phát qua đường bưu điện hoặc Fax cho chúng tôi theo số: 844-5763073.

5.3.2. Kết quả

- Hợp đồng cấp phát domain được khách hàng ký duyệt
- Bản khai đăng ký domain có đầy đủ các thông tin và có xác nhận của Khách hàng
- Các tài liệu yêu cầu khác (nếu có)

5.4. Thanh toán

5.4.1. Công việc thực hiện

- Khách hàng tiến hành thanh toán theo nội dung hợp đồng và theo hướng dẫn của cán bộ phụ trách VNNetsoft có thể lựa chọn một trong các hình thức sau:

1. Thanh toán bằng tiền mặt:

Tại văn phòng VNNetsoft địa chỉ số 151 Phương mai - Đống Đa – Hà Nội

2. Thanh toán chuyển khoản qua ngân hàng:

Nếu Khách hàng đăng ký với tư cách cá nhân, chuyển tiền vào tài khoản sau:

Số tài khoản: 11334789

Đơn vị thụ hưởng: Công ty TNHH ĐT& PT Phần mềm Mạng Việt Nam

Ngân hàng: TMCP Á Châu ACB – Hà nội

Nếu Khách hàng đăng ký với tư cách cá nhân, chuyển tiền vào tài khoản sau:

Số Tài khoản: 9516589

Chủ Tài khoản: Nguyễn Quang Tuấn

Ngân hàng: TMCP Á Châu ACB – Hà nội

3. Thanh toán qua bưu điện:

Gửi: Mrs Nguyễn Phương Dung – CMND số: 012 264 571, cấp ngày 31/07/1999 tại Hà Nội

Công ty TNHH ĐT& PT Phần mềm Mạng Việt Nam

Địa chỉ: 151 Phương Mai, Đống Đa, Hà nội Tel: 844 5763250 Fax: 8445763073

- Cán bộ kế toán VNNetsoft xác nhận thông tin thanh toán, thông báo lại cho Khách hàng và cán bộ phụ trách đăng ký domain của VNNetsoft để tiến hành kích hoạt Domain.

5.4.2. Kết quả

- Giấy tờ xác nhận thông tin thanh toán của Khách hàng: Phiếu thu nếu khách hàng thanh toán bằng tiền mặt trực tiếp; Bản fax giấy uỷ nhiệm chi nếu thanh toán qua chuyển khoản hoặc giấy chuyển tiền nếu thanh toán qua bưu điện
- Phiếu yêu cầu khởi tạo dịch vụ có xác nhận đã hoàn thành thanh toán của bộ phận kế toán.
- Các yêu cầu khác của khách hàng về dịch vụ (nếu có)

5.5. Kích hoạt tên miền - Khởi tạo dịch vụ

5.5.1. Công việc thực hiện

- Cán bộ triển khai (phụ trách kỹ thuật VNNetsoft) tiếp nhận Phiếu yêu khởi tạo dịch vụ, kiểm tra lại nội dung và tính hợp lệ của domain
- Whois kiểm tra sự tồn tại của tên miền cần đăng ký.
- Hoàn trả lại hồ sơ nếu tên miền không hợp lệ hoặc đã b chủ thể khác đăng ký

- Tiến hành **kích hoạt, khởi tạo tên miền** cho khách hàng, ngay sau khi nhận yêu cầu đăng ký có thông tin xác nhận việc thanh toán từ kế toán (Lưu ý: đối với các tên miền .vn thời gian kích hoạt không tính các ngày nghỉ lễ tết theo lịch)
- **Thời gian tên miền hoạt động active**, chậm nhất sau 24 h tính từ khi kích hoạt domain

5.5.2. Kết quả

- Tên miền được khởi tạo, kích hoạt
- Biên bản xác nhận việc kích hoạt thành công
- Biên bản xác nhận việc kích hoạt không thành công và hoàn trả hồ sơ cho khách hàng
- Các giấy tờ liên quan khác nếu có

5.6. Kết thúc - Cấp phát tài khoản tên miền cho Khách hàng

5.6.1. Công việc thực hiện

- Cán bộ Phụ trách tiến hành bàn giao biên bản xác nhận đăng ký tên miền hoặc Giấy chứng nhận tên miền cho khách hàng
- Bàn giao acc – tài khoản quản lý tên miền (nếu là tên miền quốc tế)
- Hướng dẫn khách hàng sử dụng dịch vụ
- Tập hợp các hồ sơ giấy tờ liên quan, lưu các bộ phận liên quan quản lý

5.6.2. Kết quả

- Hợp đồng cung cấp dịch vụ thông tin hoặc Biên bản xác nhận đăng ký tên miền hoặc giấy chứng nhận tên miền (nếu có)
- Phiếu yêu cầu khởi tạo dịch vụ có xác nhận của kế toán và cán bộ triển khai
- Công văn bàn giao tài khoản quản lý Domain – Hosting (nếu có)
- Biên bản xác nhận bàn giao (nếu có)
- Các giấy tờ liên quan khác (nếu có)

6. Lưu trữ hồ sơ

- 6.1. Hồ sơ bao gồm các tài liệu như trên được lưu trữ một cách có hệ thống và có thể khai thác được, làm căn cứ đối chiếu để giải quyết các vấn đề phát sinh, khiếu kiện nếu có sau này.
- 6.2. Cán bộ triển khai là người chịu trách nhiệm tổ chức và quản lý hồ sơ. Kết thúc qui trình hồ sơ phải được bàn giao cho Bộ phận quản lý.