

11. QUY TRÌNH CUNG CẤP DỊCH VỤ

ĐIỀU 1. NGUYÊN TẮC THỰC HIỆN

1.1. Quy trình cung cấp dịch vụ được xây dựng nhằm:

- Bảo đảm tính minh bạch;
- Xác định rõ trách nhiệm của các bên;
- Làm căn cứ đánh giá tiến độ và nghiệm thu.

1.2. Quy trình này mang tính chất tham chiếu chung và có thể được điều chỉnh phù hợp với từng dự án cụ thể.

ĐIỀU 2. TIẾP NHẬN YÊU CẦU

2.1. Khách hàng gửi yêu cầu dịch vụ thông qua các kênh liên hệ chính thức của Solasun.

2.2. Yêu cầu phải mô tả rõ phạm vi, mục tiêu và các điều kiện đặc thù (nếu có).

ĐIỀU 3. TƯ VẤN VÀ ĐỀ XUẤT GIẢI PHÁP

3.1. Solasun tiến hành phân tích yêu cầu và đề xuất giải pháp phù hợp.

3.2. Nội dung tư vấn chỉ mang tính chất định hướng cho đến khi được ghi nhận bằng văn bản chính thức.

ĐIỀU 4. BÁO GIÁ VÀ KÝ KẾT

4.1. Trên cơ sở giải pháp được thống nhất, Solasun phát hành báo giá và/hoặc hợp đồng dịch vụ.

4.2. Việc ký kết hợp đồng hoặc chấp thuận báo giá là điều kiện để triển khai dịch vụ.

ĐIỀU 5. TRIỂN KHAI DỊCH VỤ

5.1. Solasun triển khai dịch vụ theo đúng phạm vi và tiến độ đã thỏa thuận.

5.2. Khách hàng có trách nhiệm phối hợp, cung cấp thông tin và phản hồi kịp thời.

ĐIỀU 6. BÀN GIAO VÀ NGHIỆM THU

6.1. Việc bàn giao và nghiệm thu được thực hiện theo quy định tại Mục 06 và thỏa thuận trong hợp đồng.

6.2. Sau nghiệm thu, dịch vụ được xem là hoàn thành theo phạm vi tương ứng.