



UỶ BAN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ
CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG VIỆT NAM

CHỈ DẪN CHẾ ĐỘ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

UỶ BAN QUẢN LÝ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CÔNG TY CỔ PHẦN VIỄN THÔNG VIỆT NAM
CHỈ DẪN CHẾ ĐỘ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Mã số:

Phiên bản: **V1.0**

Ngày hiệu lực: **15/09/2021**

	I ! !u o	Di đ e boi	Oh !u Boh	L !u o
Tp o!ui p	Nguyễn Thị Thu	Phân tích nghiệp vụ	15/09/2021	
Y n !y u	Vũ Minh Đức	PDM	15/09/2021	
Ui Bn ! oi				
Qi !di vBo				

	<MÃ DỰ ÁN>	Phiên bản: <x.y>
--	------------	------------------

MDI !T !UI B ! ấ

ID	Q o!c o	Oh ơ!ui đ i o	Oh ơ!qi ! ev u	Oh !i v! md	Oơ!evoh!ui b !
1	V1.0	Nguyễn Thị Thu	Vũ Minh Đức	15/09/2021	Tạo mới
	V1.1	Đặng Thị Phương Anh	Vũ Minh Đức	24/09/2021	Bổ sung

	<MÃ DỰ ÁN>	Phiên bản: <x.y>
--	-------------------------	-------------------------------

N v D! Mv D

!N ! V	4
I.1. Mục đích tài liệu	4
I.2. Lưu ý các vấn đề/rủi ro	4
I.3. Khuyến nghị môi trường sử dụng dịch vụ	4
I.4. Giải thích từ ngữ và các chữ viết tắt	4
!I ư ƯOH!E O!D D!U OI !I Vp̃ OH!US POH!RV !US OI ! b OH!L !T̃ !Ev OH!	
E DI ! v	5
II.1. Quy trình đăng ký mới dịch vụ MobileID	5
II.2. Quy trình gia hạn dịch vụ MobileID	6
II.3. Quy trình thay đổi thông tin dịch vụ MobileID	7
II.4. Quy trình thu hồi chứng thư số, hủy, tạm ngưng dịch vụ MobileID	8
II.5. Quy trình đổi mã PIN	10
!I ư ƯOH!E O!T̃ !Ev OH!D OH!Dv !L	10
III.1. Quy trình ký số bằng mobileID	10
III.2. Đăng nhập hệ thống	12
III.3. Ký thông điệp, giao dịch	14
III.1. Ký văn bản, hợp đồng	18
III.1. Đăng xuất hệ thống	23

	<MÃ DỰ ÁN>	Phiên bản: <x.y>
--	-------------------------	-------------------------------

I. N ! V

I.1. M đ ăch t i li u

Tài liệu hướng dẫn sử dụng người dùng cuối – là khách hàng sử dụng dịch vụ MobileID của VNPT để đăng ký dịch vụ, gia hạn, điều chỉnh thông tin dịch vụ, thu hồi hoặc kích hoạt mã PIN cho dịch vụ, ký các thông điệp, giao dịch, văn bản, hợp đồng... trên hệ thống công cụ ký.

Nếu trong trường hợp khách hàng không làm đúng hướng dẫn VNPT sẽ không chịu trách nhiệm với những rủi ro xảy ra.

I.2. M v! !đđ Bơ! 0s !sp

STT	Bơ! 0s !sp	Li !o oh	!yvBũy !m!	C o!di v! us 0đi !oi n
		y !sb		
1	Khách hàng làm lộ mã PIN	Trung bình	- Khách hàng đặt mã PIN trên 8 ký tự - Khách hàng không ghi hoặc lưu trữ dạng text ở bất kỳ phương tiện nào - Khách hàng không tiết lộ mã PIN cho bất kỳ ai, kể cả khi nhân viên VNPT yêu cầu	Khách hàng
2	Khách hàng làm mất SIM PKI gây nguy cơ làm lộ khóa bí mật của khách hàng	Thấp	- Khách hàng ngay lập tức gọi đến Tổng đài Vinaphone để yêu cầu khóa mạng SIM PKI (khóa chiều gọi đi, gọi đến và nhấn tin đi, nhấn tin đến của SIM). Khách hàng sẽ được khóa SIM ngay lập tức sau khi tổng đài viên xác minh được danh tính khách hàng. - Khách hàng lập tức đến phòng giao dịch của Vinaphone trong thời gian sớm nhất để điền phiếu yêu cầu thu hồi chứng thư số.	- Trước khi điền và gửi phiếu yêu cầu thu hồi: Khách hàng

I.3. Li v 0!ohi !n !us 0oh!t !e oh!e đi!

Khuyến nghị khách hàng sử dụng dịch vụ MobileID trên điện thoại hệ điều hành Android, IOS phiên bản 4.0 trở lên, sử dụng công cụ ký trên máy tính hệ điều hành Window 10, sử dụng Sim cứng, là Sim do VNPT cung cấp.

I.4. Gi i thăch từ ngư v cĐc chư vi, t t t

Ui v đohư	!ohi b
Người dùng	Khách hàng sử dụng dịch vụ MobileID của VNPT

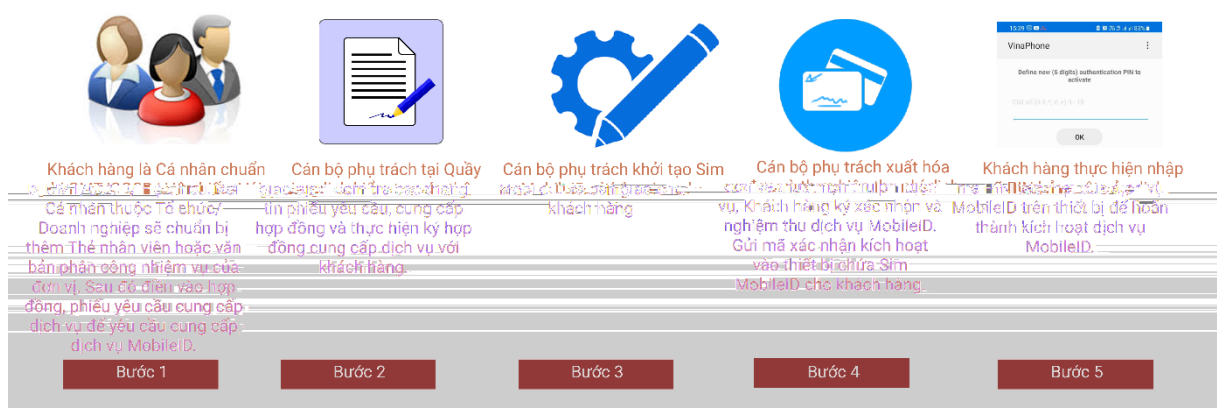
	<MÃ DỰ ÁN>	Phiên bản: <x.y>
--	------------	------------------

Ui v ơ h ư	!o h i b
Hệ thống	Hệ thống công cụ ký

II. I ư U OH! E O! D D! U OI! I V ỗ OH! US POH! RV !US OI! b OH! L !T ! E v OH! E DI ! v

II.1. Rv !us oi! oh! l !n !e di! !N p c m E

❖ Rv !us oi



❖ E ,o! h !rv !us oi

C ́ d	O ư !e voh	!u ́ Voh
1	Khách hàng chuẩn bị CMT/CCCD/Hộ chiếu (đối với Cá nhân thuộc Doanh nghiệp/ Tổ chức thì cần thêm Thẻ nhân viên hoặc Văn bản phân công nhiệm vụ của đơn vị), đến các điểm giao dịch của VNPT Vinaphone hoặc gọi điện đến tổng đài 18001166 yêu cầu hỗ trợ đến trực tiếp để đăng ký dịch vụ. Khách hàng điền thông tin vào hợp đồng đăng ký dịch vụ MobileID để yêu cầu đăng ký dịch vụ. + BM01-3_Phiếu đề nghị cung cấp dịch vụ  BM01-3 Phiếu đề nghị CCDV Cá nhân. (cho Cá nhân): + BM01-2_Phiếu đề nghị cung cấp dịch vụ (Cá nhân thuộc Tổ chức/ DN):  BM01-2 Phiếu đề nghị CCDV Cá nhân	Khách hàng (Là Cá nhân hoặc Cá nhân thuộc Tổ chức/ Doanh nghiệp)

	<MÃ DỰ ÁN>	Phiên bản: <x.y>
2	Ký hợp đồng và khai báo thông tin khách hàng: - Tiếp nhận yêu cầu khách hàng. - Thu thập giấy tờ pháp lý của khách hàng. - Nhập hợp đồng/ phụ lục hợp đồng cung cấp dịch vụ Mobile ID - Ký hợp đồng với khách hàng. + BM02_Hợp đồng cung cấp dịch vụ:  BM02 - Mẫu hợp đồng cung cấp dịch vụ	VNPT Vinaphone (Bộ phận giao dịch)
3	Khởi tạo Sim, cấp sim Mobile với số điện thoại đăng ký cho khách hàng. Kích hoạt dịch vụ di động cho khách hàng. Xác nhận lại thông tin với khách hàng	VNPT Vinaphone (Bộ phận giao dịch)
4	Xuất hóa đơn và thực hiện thu phí dịch vụ. Ký biên bản nghiệm thu dịch vụ + BM04_Biên bản nghiệm thu dịch vụ:  BM04 - Biên bản nghiệm thu dịch vụ + Gửi xác nhận kích hoạt vào Sim cho khách hàng	VNPT Vinaphone (Bộ phận giao dịch)
5	Nhập mã PIN bảo mật của dịch vụ MobileID trên thiết bị để hoàn thành kích hoạt dịch vụ MobileID.	Khách hàng (Là Cá nhân hoặc Cá nhân thuộc Tổ chức/ Doanh nghiệp)

II.2. Rv !us oi!h bli o!e di! !Npc m E

❖ Rv !us oi



❖ E .o!h !rv !us oi

	<MÃ DỰ ÁN>	Phiên bản: <x.y>
--	-------------------------	-------------------------------

C d	Ơ !evoh	!u Voh
1	Khách hàng chuẩn bị CMT/CCCD/Hộ chiếu (đối với Cá nhân thuộc Doanh nghiệp/ Tổ chức thì cần thêm Thẻ nhân viên hoặc Văn bản phân công nhiệm vụ của đơn vị), đến các điểm giao dịch của VNPT Vinaphone hoặc gọi điện đến tổng đài 18001166 yêu cầu hỗ trợ đến trực tiếp để gia hạn dịch vụ. Khách hàng điền thông tin vào phiếu đề nghị gia hạn dịch vụ để yêu cầu gia hạn dịch vụ. + BM05_Phiếu đề nghị gia hạn dịch vụ:  BM05 - Phiếu đề nghị gia hạn_TV.docx	Khách hàng (Là Cá nhân hoặc Cá nhân thuộc Tổ chức/ Doanh nghiệp)
2	- Tiếp nhận yêu cầu khách hàng. - Thu thập giấy tờ pháp lý của khách hàng. - ký phiếu gia hạn dịch vụ	VNPT Vinaphone (Bộ phận giao dịch)
3	Thực hiện gia hạn dịch vụ	VNPT Vinaphone (Bộ phận giao dịch)
4	Xuất hóa đơn và thực hiện thu phí dịch vụ. Ký biên bản nghiệm thu dịch vụ + BM04_Biên bản nghiệm thu dịch vụ:  BM04 - Biên bản nghiệm thu dịch vụ_ + Gửi xác nhận kích hoạt vào Sim cho khách hàng	VNPT Vinaphone (Bộ phận giao dịch)

II.3. Rv !us oi!u b ! !u oh!uo!e di! !Npc m E

❖ **Rv !us oi**

	<MÃ DỰ ÁN>	Phiên bản: <x.y>
--	------------	------------------



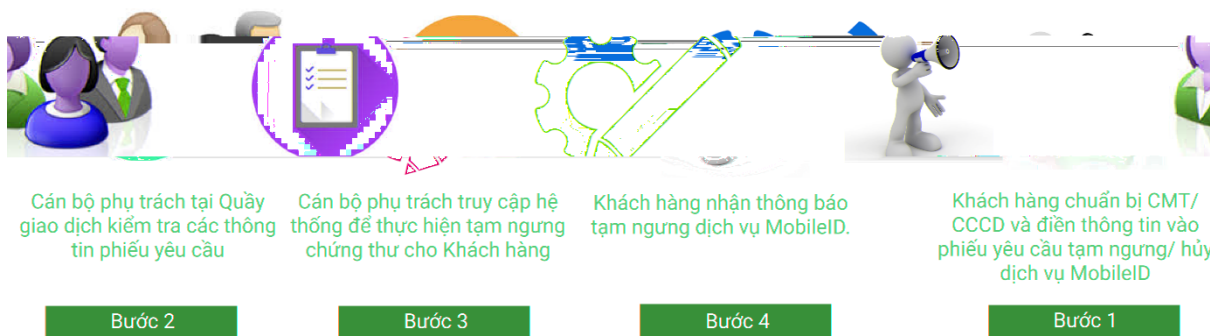
❖ E_o!h !rv !us oi

C` d	Oo!evoh	!u` Voh
1	Khách hàng chuẩn bị CMT/CCCD/Hộ chiếu (đối với Cá nhân thuộc Doanh nghiệp/ Tổ chức thì cần thêm Thẻ nhân viên hoặc Văn bản phân công nhiệm vụ của đơn vị), đến các điểm giao dịch của VNPT Vinaphone hoặc gọi điện đến tổng đài 18001166 yêu cầu hỗ trợ thay đổi thông tin chứng thư. Khách hàng điền thông tin vào phiếu đề nghị thay đổi thông tin chứng thư + BM06 _Phiếu đề nghị thay đổi thông tin:  BM06 - Phiếu đề nghị thay đổi thông tin	Khách hàng (Là Cá nhân hoặc Cá nhân thuộc Tổ chức/ Doanh nghiệp)
2	- Tiếp nhận yêu cầu khách hàng. - Thu thập giấy tờ pháp lý của khách hàng. - ký phiếu thay đổi thông tin	VNPT Vinaphone (Bộ phận giao dịch) Khách hàng
3	Cán bộ truy cập hệ thống thay đổi thông tin chứng thư cho khách hàng. + Gửi xác nhận kích hoạt vào Sim cho khách hàng	VNPT Vinaphone (Bộ phận giao dịch)

II.4. Rv !us oi!u`v!i P!di oh!u`!t !i !u n!oh` oh e di! !Npc m E

❖ Rv !us oi

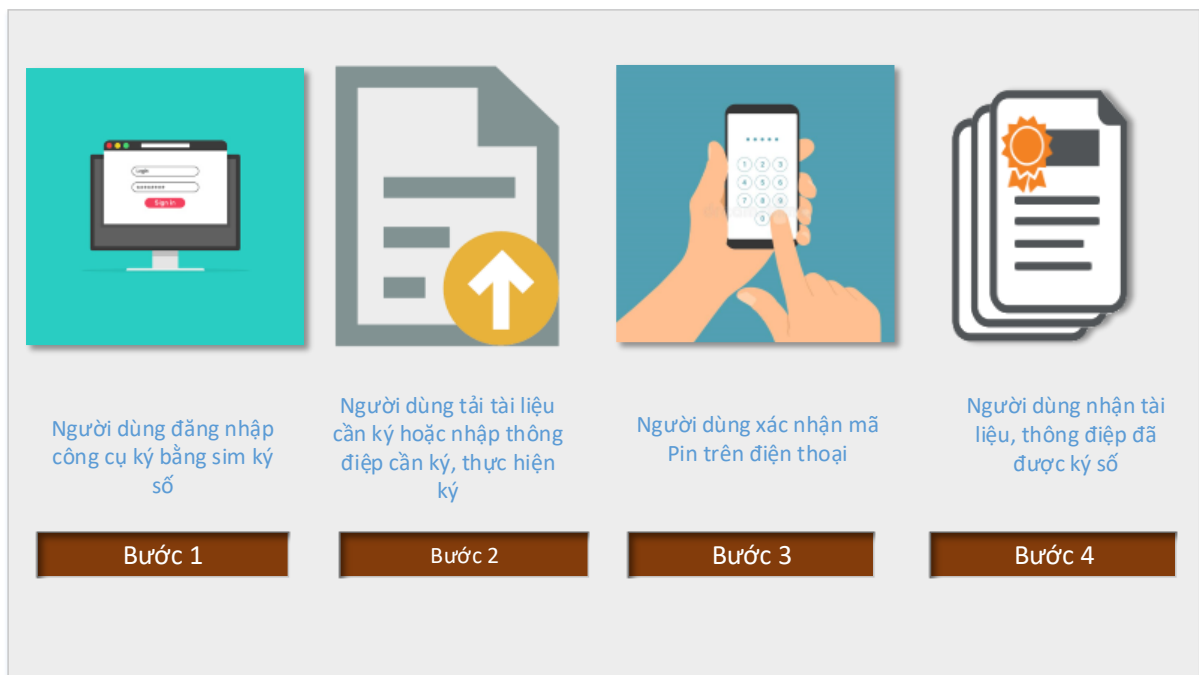
	<MÃ DỰ ÁN>	Phiên bản: <x.y>
--	-------------------------	-------------------------------



❖ E_o!h !rv !us oi

C` d	Ơ!evoh	!ù Voh
1	Khách hàng chuẩn bị CMT/CCCD/Hộ chiếu (đối với Cá nhân thuộc Doanh nghiệp/ Tổ chức thì cần thêm Thẻ nhân viên hoặc Văn bản phân công nhiệm vụ của đơn vị), đến các điểm giao dịch của VNPT Vinaphone hoặc gọi điện đến tổng đài 18001166 yêu cầu hỗ trợ tạm ngưng, hủy, thu hồi chứng thư. Khách hàng điền thông tin vào một trong các phiếu tương ứng sau: + BM07_Phiếu đề nghị tạm dừng dịch vụ:  BM07 - Phiếu đề nghị Tạm dừng dịch vụ + BM08_Phiếu đề nghị hủy dịch vụ:  BM08 - Phiếu đề nghị Hủy dịch vụ_TV + BM09_Quyết định thu hồi chứng thư số:  BM-09 Quyết định thu hồi CTS_TV.doc - BM10_BB xác nhận thu hồi:  BM-10 Biên bản xác nhận thu hồi CTS_T	Khách hàng (Là Cá nhân hoặc Cá nhân thuộc Tổ chức/ Doanh nghiệp)
2	- Tiếp nhận yêu cầu khách hàng. - Thu thập giấy tờ pháp lý của khách hàng. - ký xác nhận phiếu tương ứng	VNPT Vinaphone (Bộ phận giao dịch) Khách hàng

	<MÃ DỰ ÁN>	Phiên bản: <x.y>
--	------------	------------------



❖ E .o!h !rv !us oi

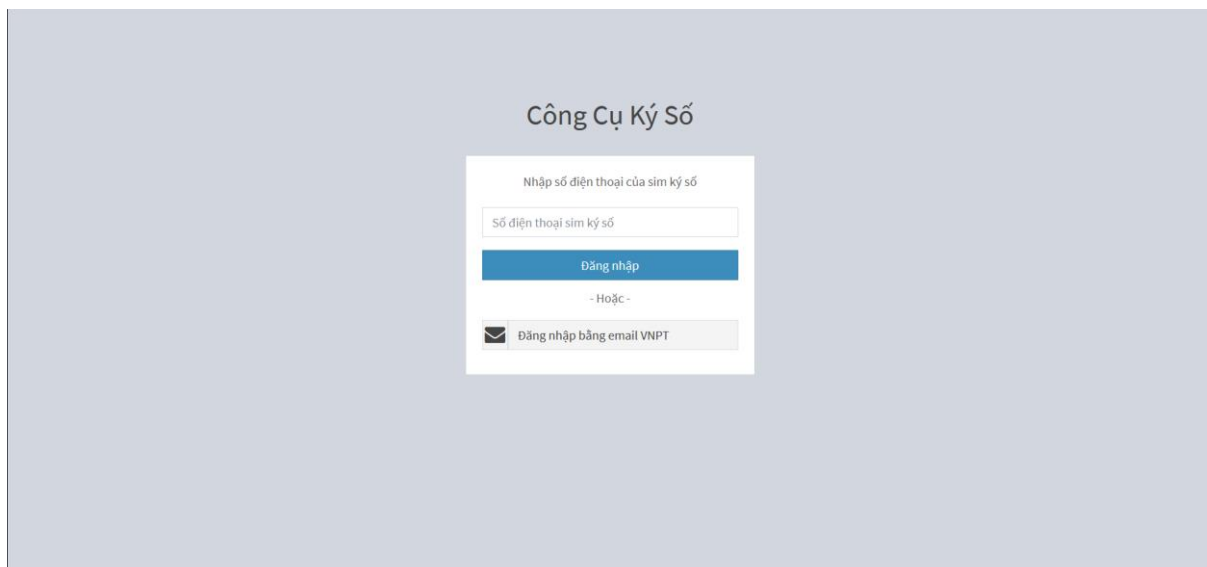
C` d	Oơ!evoh	!u` Voh
1	Người dùng đăng nhập vào hệ thống công cụ ký bằng sim PKI	Người dùng (khách hàng sử dụng dịch vụ mobileID)
2	Người dùng tải các văn bản, tài liệu cần ký hoặc nhập thông điệp, giao dịch cần ký lên trên hệ thống Nhập số điện thoại đã đăng ký dịch vụ mobileID => Thực hiện [Ký] Hệ thống công cụ ký gửi yêu cầu nhập mã Pin tới điện thoại chứa sim PKI đã đăng ký dịch vụ mobileID	Người dùng (khách hàng sử dụng dịch vụ mobileID) Công cụ ký
3	Người dùng xác nhận mã Pin trên điện thoại Sau khi người dùng nhập mã Pin thành công, công cụ ký ký thành công văn bản, tài liệu, giao dịch, thông điệp...	Người dùng (khách hàng sử dụng dịch vụ mobileID) Công cụ ký
4	Nhận văn bản, tài liệu, giao dịch, thông điệp đã ký	Người dùng (khách hàng sử dụng dịch vụ mobileID)

	<MÃ DỰ ÁN>	Phiên bản: <x.y>
--	-------------------------	-------------------------------

III.2. oh'oi p h th ng

Người dùng truy cập hệ thống tại địa chỉ:

<https://mobileid.vnpt.vn/VNPTsignature/>, hệ thống hiển thị giao diện đăng nhập như sau:



The screenshot shows a web interface with a light blue background. At the top, it says 'Công Cụ Ký Số'. Below this, there's a white box with the text 'Nhập số điện thoại của sim ký số'. Inside this box, there's a text input field labeled 'Số điện thoại sim ký số', a blue 'Đăng nhập' button, and a link '- Hoặc -'. Below the link is a checkbox labeled 'Đăng nhập bằng email VNPT'.

Người dùng nhập số điện thoại sim PKI đã đăng ký dịch vụ MobileID để đăng nhập hệ thống công cụ ký demo, như sau:



This screenshot is identical to the previous one, but the text input field now contains the number '84832205297'.

Người dùng nhập số điện thoại sim ký số, nhấn nút [Đăng nhập] (lưu ý người dùng đăng nhập bằng email VNPT chỉ dành cho cán bộ của VNPT đăng nhập). Sau đó điện thoại chứa sim PKI sẽ có thông báo tới người dùng nhập mã pin như sau:

	<MÃ DỰ ÁN>	Phiên bản: <x.y>
--	------------	------------------

VINAPHONE

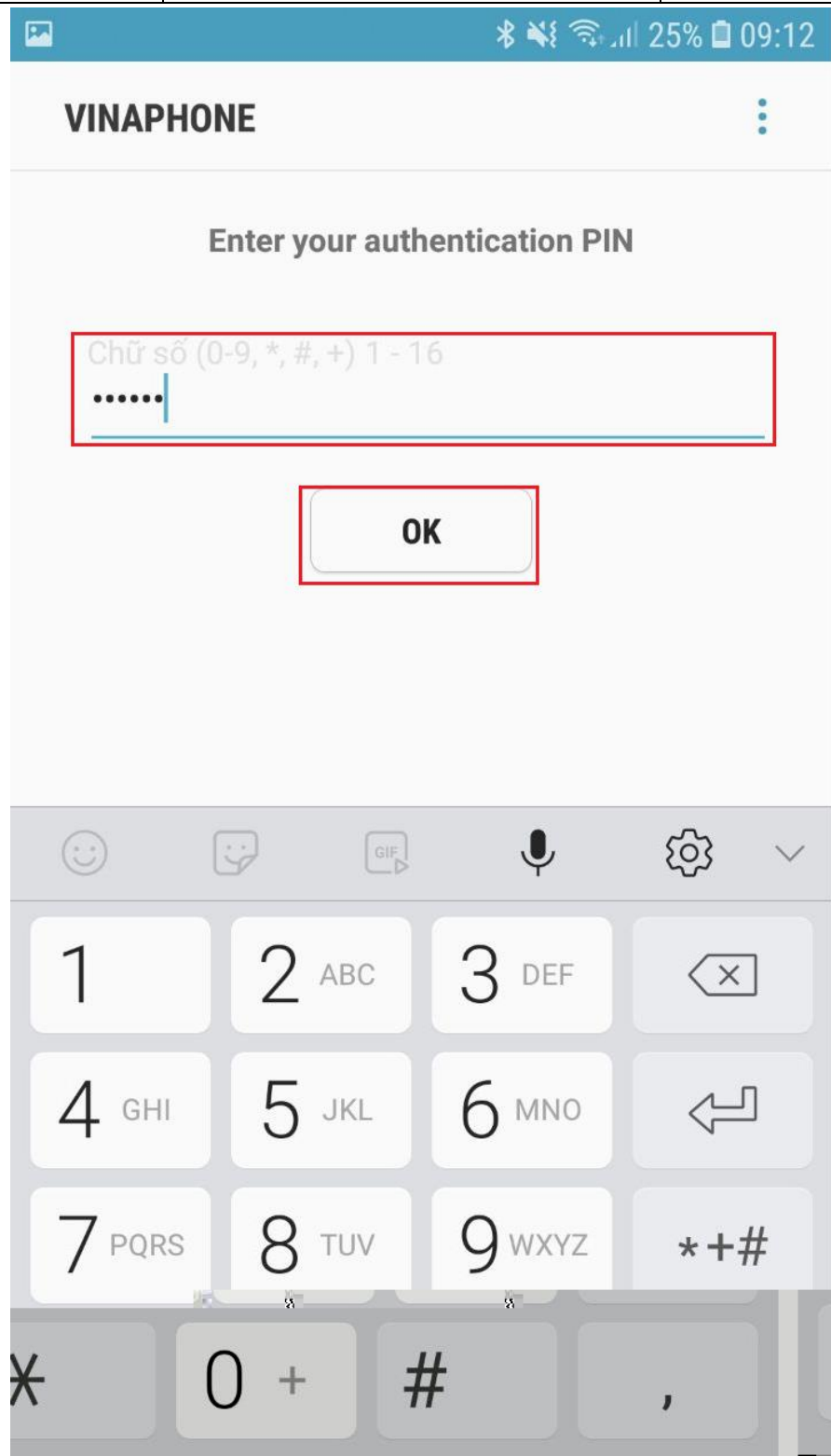
Enter your authentication PIN

Chữ số (0-9, *, #, +) 1 - 16

OK

Người dùng tiến hành nhập mã Pin và nhấn nút [OK] như sau:

	<MÃ DỰ ÁN>	Phiên bản: <x.y>
--	------------	------------------



Sau khi nhập mã Pin hợp lệ, hệ thống sẽ đăng nhập thành công vào công cụ ký.

III.3. Lưu ý khi sử dụng công cụ

Sau khi đăng nhập thành công hệ thống công cụ ký, người dùng chọn menu [Ký thông điệp, giao dịch], hệ thống hiển thị giao diện như sau:

	<MÃ DỰ ÁN>	Phiên bản: <x.y>
--	------------	------------------

Trên màn hình ký thông điệp, giao dịch, người dùng nhập/lựa chọn các thông tin như sau:

- Thông điệp cần ký: Nhập thông điệp cần ký số
- Số điện thoại: Số điện thoại được lấy tự động từ số điện thoại đã đăng nhập hệ thống.

Sau khi nhập đầy đủ các trường thông tin trên, người dùng click nút [Ký số], khi đó điện thoại chứa sim PKI sẽ hiển thị thông báo để người dùng nhập mã Pin như sau:

	<MÃ DỰ ÁN>	Phiên bản: <x.y>
--	------------	------------------

VINAPHONE

Enter your authentication PIN

Chữ số (0-9, *, #, +) 1 - 16

OK

Người dùng tiến hành nhập mã Pin và nhấn nút [OK] như sau:

	<MÃ DỰ ÁN>	Phiên bản: <x.y>
--	------------	------------------

Chữ số (0-9, *, #, +) 1 - 16

.....

OK

Sau khi nhập mã Pin hợp lệ, hệ thống sẽ hiển thị thông báo ký thành công và thông điệp đã được ký như sau:

	<MÃ DỰ ÁN>	Phiên bản: <x.y>
--	------------	------------------

Trên thông điệp đã ký, người dùng có thể xác nhận chữ ký số để kiểm tra tính hợp lệ của chữ ký số, bằng cách bấm nút [Xác nhận], hệ thống hiển thị thông tin chữ ký số như sau:

III.1. L ! o!c o!i Vq! Pòh

Sau khi đăng nhập thành công hệ thống công cụ ký, người dùng chọn menu [Ký văn bản, hợp đồng], hệ thống hiển thị giao diện như sau:

	<MÃ DỰ ÁN>	Phiên bản: <x.y>
--	------------	------------------

Trên màn hình ký văn bản, hợp đồng, người dùng nhập/lựa chọn các thông tin như sau:

- Chọn file cần ký: Người dùng có thể tải file định dạng .pdf để thực hiện ký, với dung lượng không vượt quá 25mb.
- Vẽ mẫu chữ ký trên khung mẫu chữ ký, trường hợp người dùng muốn xóa

mẫu chữ ký để vẽ lại thì nhấn button



- Số điện thoại: Số điện thoại được lấy tự động từ số điện thoại đã đăng nhập hệ thống.

Sau khi nhập đầy đủ các trường thông tin trên, người dùng click nút [Ký số], khi đó điện thoại chứa sim PKI sẽ hiển thị thông báo để người dùng nhập mã Pin như sau:

	<MÃ DỰ ÁN>	Phiên bản: <x.y>
--	------------	------------------

VINAPHONE

Enter your authentication PIN

Chữ số (0-9, *, #, +) 1 - 16

OK

Người dùng tiến hành nhập mã Pin và nhấn nút [OK] như sau:

	<MÃ DỰ ÁN>	Phiên bản: <x.y>
--	------------	------------------

Chữ số (0-9, *, #, +) 1 - 16

.....

OK

1 2 ABC 3 DEF

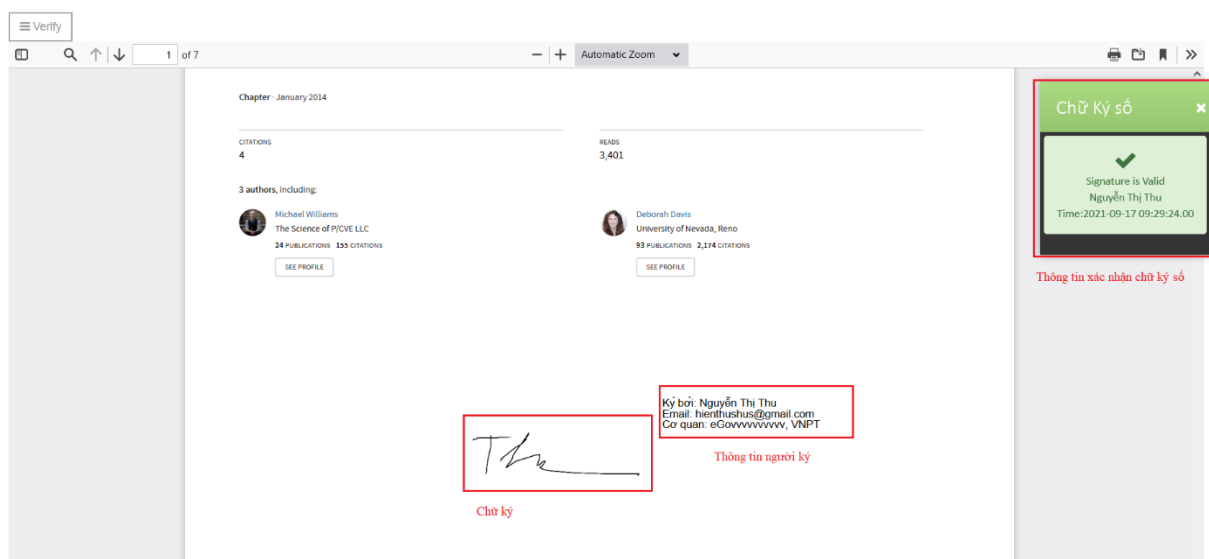
4 GHI 5 JKL 6 MNO

7 PQRS 8 TUV 9 WXYZ

* + #

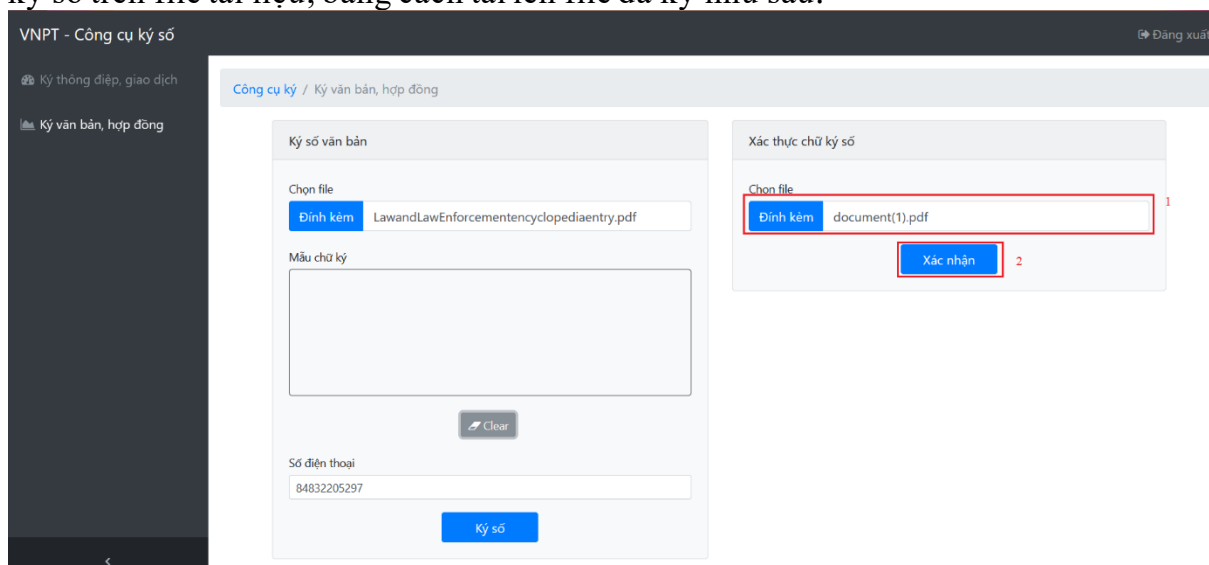
Sau khi nhập mã Pin hợp lệ, hệ thống sẽ hiển thị file văn bản, hợp đồng, tài liệu đã được ký như sau:

	<MÃ DỰ ÁN>	Phiên bản: <x.y>
--	------------	------------------



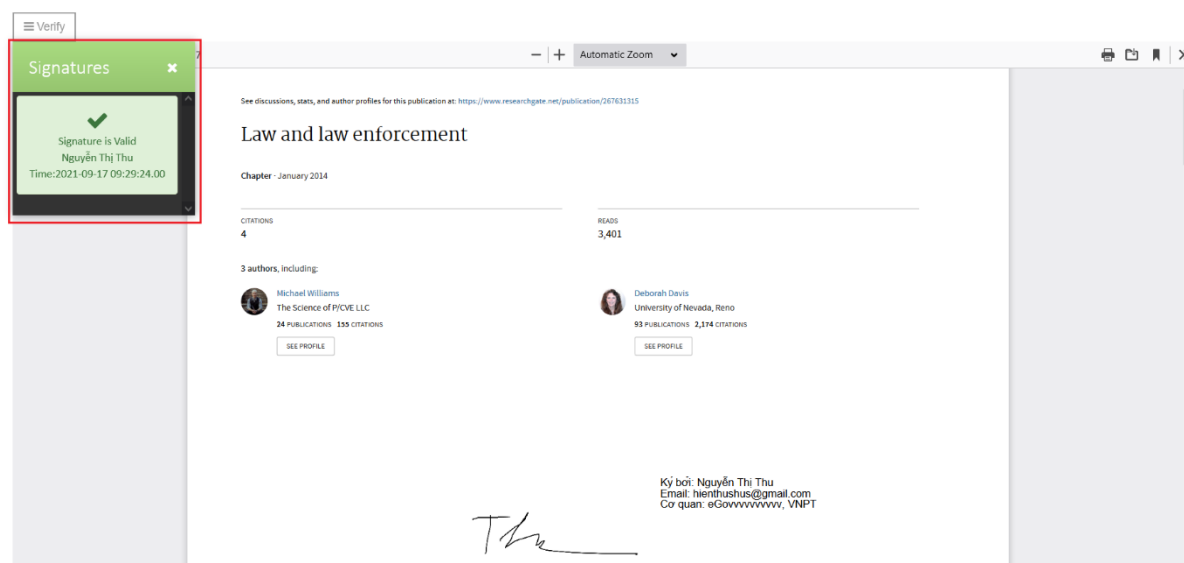
Trên file đã ký, hệ thống sẽ hiển thị chữ ký, thông tin người ký, thông tin xác nhận chữ ký số.

Ngoài ra, người dùng có thể xác nhận chữ ký số để kiểm tra tính hợp lệ của chữ ký số trên file tài liệu, bằng cách tải lên file đã ký như sau:



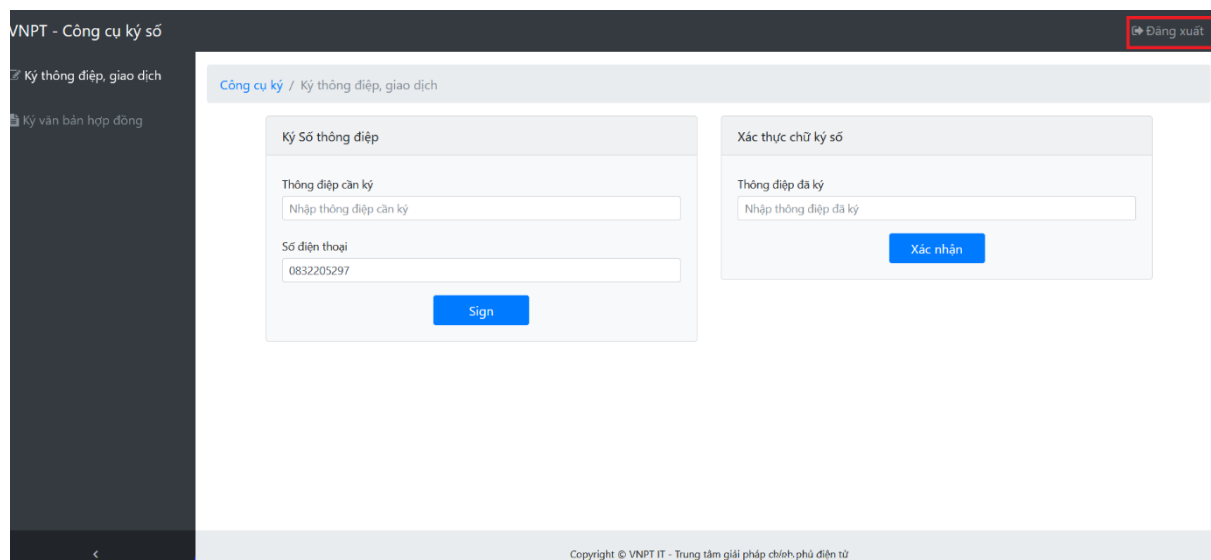
Người dùng bấm nút [Xác nhận], hệ thống hiển thị thông tin chữ ký số trên file như sau:

	<MÃ DỰ ÁN>	Phiên bản: <x.y>
--	------------	------------------



III.1. oh!yvĐi !u oh

Người dùng bấm nút [Đăng xuất] trên giao diện để thực hiện đăng xuất hệ thống như sau:



Sau khi bấm nút [Đăng xuất], người dùng đăng xuất hệ thống thành công.