

## THỎA THUẬN SỬ DỤNG THUÊ BAO DỊCH VỤ CHỮ KÝ SỐ ĐIỆN TỬ MISA eSign

Đây là Thỏa thuận pháp lý giữa Khách hàng với Công ty Cổ phần MISA, quy định các điều khoản trong việc Khách hàng sử dụng Thuê bao Dịch vụ chữ ký số điện tử MISA eSign. Thỏa thuận này là Hợp đồng thuê bao thể hiện dưới hình thức giao dịch điện tử giữa hai Bên. Bằng cách tích chọn vào ô “Tôi đồng ý với Thỏa thuận sử dụng dịch vụ” trên Thỏa thuận, Khách hàng đồng ý rằng các điều khoản này sẽ được áp dụng nếu Khách hàng lựa chọn truy cập hoặc sử dụng dịch vụ và thao tác tích chọn này tương đương với việc hai Bên đã ký kết Thỏa thuận.

### Điều 1: Định nghĩa, thuật ngữ

- 1.1 **Dịch vụ chữ ký số điện tử MISA eSign (gọi tắt là Dịch vụ hoặc Dịch vụ eSign):** Là Dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng được cung cấp bởi MISA, đáp ứng các nghiệp vụ ký số được mô tả tại website <https://esign.misa.vn>.
- 1.2 **Quyền sử dụng Dịch vụ:** Là quyền truy cập và khai thác các tính năng của Dịch vụ.
- 1.3 **Thuê bao Dịch vụ (gọi tắt là Thuê bao):** Là một loại hàng hóa đặc biệt trong đó Khách hàng được Quyền sử dụng Dịch vụ trong một khoảng thời gian nhất định thường được tính theo đơn vị là tháng hoặc năm.
- 1.4 **Thuê bao Dịch vụ eSign (gọi tắt là Thuê bao eSign):** Là Thuê bao Dịch vụ mang tên MISA eSign của MISA để thực hiện các nghiệp vụ ký số vào một thông điệp dữ liệu (hồ sơ, văn bản, chứng từ, thủ tục,...) bằng Dịch vụ eSign.
- 1.5 **Dịch vụ thuê bao:** Là dịch vụ kinh doanh các Thuê bao Dịch vụ.
- 1.6 **Khách hàng:** Là các Tổ chức hoặc Cá nhân thuộc tổ chức hoặc Cá nhân có đăng ký sử dụng Thuê bao eSign và đồng ý với các điều khoản của Thỏa thuận này.
- 1.7 **Người ký:** Là Khách hàng hoặc/và người dùng của Khách hàng dùng khóa bí mật của Khách hàng để ký số vào một thông điệp dữ liệu (hồ sơ, văn bản, chứng từ, thủ tục,...) dưới tên của Khách hàng.
- 1.8 **Người nhận:** Là tổ chức, cá nhân nhận được thông điệp dữ liệu được ký số bởi người ký, sử dụng chứng thư số của người ký đó để kiểm tra chữ ký số trong thông điệp dữ liệu nhận được.
- 1.9 **Khóa:** Là một chuỗi các số nhị phân (0 và 1) dùng trong các hệ thống mật mã.
- 1.10 **Hệ thống mật mã không đối xứng:** Là hệ thống mật mã có khả năng tạo được cặp khóa bao gồm khóa bí mật và khóa công khai.
- 1.11 **Khóa bí mật:** Là một khóa trong cặp khóa thuộc hệ thống mật mã không đối xứng, được dùng để tạo chữ ký số.
- 1.12 **Khóa công khai:** Là một khóa trong cặp khóa thuộc hệ thống mật mã không đối xứng, được sử dụng để kiểm tra chữ ký số được tạo bởi khóa bí mật tương ứng trong cặp khóa.
- 1.13 **Ký số:** Là việc đưa khóa bí mật vào một chương trình phần mềm để tự động tạo và gắn chữ ký số vào thông điệp dữ liệu.

- 1.14 **Chữ ký số:** là một dạng chữ ký điện tử được tạo ra bằng sự biến đổi một thông điệp dữ liệu sử dụng hệ thống mật mã không đối xứng, theo đó, người có được thông điệp dữ liệu ban đầu và khóa công khai của người ký có thể xác định được chính xác:
- Việc biến đổi nêu trên được tạo ra bằng đúng khóa bí mật tương ứng với khóa công khai trong cùng một cặp khóa.
  - Sự toàn vẹn nội dung của thông điệp dữ liệu kể từ khi thực hiện việc biến đổi nêu trên.
- 1.15 **Chứng thư số:** Là một dạng chứng thư điện tử do tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số cấp nhằm cung cấp thông tin định danh cho khóa công khai của một cơ quan, tổ chức, cá nhân, từ đó xác nhận cơ quan, tổ chức, cá nhân là người ký chữ ký số bằng việc sử dụng khóa bí mật tương ứng.
- 1.16 **Chứng thư số có hiệu lực (hay còn gọi là Thuê bao eSign có hiệu lực):** Là Thuê bao eSign còn Thời gian Thuê bao, không bị tạm dừng hoặc bị thu hồi.
- 1.17 **Tài khoản quản trị hệ thống:** Là tài khoản để truy cập vào Thuê bao và có thẩm quyền cao nhất để toàn quyền sử dụng các tính năng của Dịch vụ eSign kể cả việc cấp phát hay hạn chế quyền sử dụng của một tài khoản truy cập khác.
- 1.18 **Kích hoạt Thuê bao:** Là thời điểm mà MISA đã bàn giao toàn bộ Tài khoản quản trị hệ thống cho Khách hàng và Khách hàng có thể truy cập vào Thuê bao để sử dụng.
- 1.19 **Thời gian Thuê bao:** Là khoảng thời gian từ khi Kích hoạt Thuê bao cho đến khi Khách hàng đề nghị Thu hồi Thuê bao hoặc MISA đơn phương Thu hồi Thuê bao vì một lý do nào đó.
- 1.20 **Gia hạn Thuê bao:** Là việc MISA tăng thêm thời hạn Quyền sử dụng Thuê bao của Khách hàng theo Gói cước phí thuê bao mà Khách hàng đã thanh toán Cước phí Thuê bao khi yêu cầu Gia hạn Thuê bao.
- 1.21 **Tạm dừng Thuê bao:** Là việc tạm thời hạn chế một phần hoặc toàn bộ Quyền sử dụng Thuê bao. Việc hạn chế này có thể không cho phép Khách hàng được truy cập vào Thuê bao hoặc được truy cập vào Thuê bao nhưng không thể sử dụng một số tính năng nào đó.
- 1.22 **Thu hồi Thuê bao:** Là việc thu hồi toàn bộ Quyền sử dụng Thuê bao và xóa bỏ hoàn toàn các dữ liệu phát sinh có liên quan. Khách hàng sẽ không thể truy cập được vào Thuê bao để sử dụng hay lấy lại bất kể dữ liệu đã phát sinh trước đó.
- 1.23 **Cước phí Thuê bao:** Là giá Thuê bao, là số tiền mà Khách hàng phải trả cho MISA để sử dụng Thuê bao trong một khoảng thời gian, thường được tính theo đơn vị là tháng hoặc năm.
- 1.24 **Tính Cước phí Thuê bao:** Là việc tính toán tổng số tiền mà Khách hàng phải trả cho MISA sau khi Kích hoạt Thuê bao. Khách hàng phải trả Phí Thuê bao cho MISA bất kể việc Khách hàng có sử dụng hay không sử dụng Thuê bao Dịch vụ.
- 1.25 **Cước phí USB Token:** Là giá của thiết bị USB Token mà Khách hàng phải trả cho MISA để mua thiết bị USB Token để sử dụng Dịch vụ eSign.
- 1.26 **Thiết bị USB Token:** Là thiết bị chứa thông tin chứng thư số của Khách hàng.
- 1.27 **Quyền sở hữu trí tuệ:** Là quyền sở hữu, quyền tác giả các sáng chế, nhãn hiệu, nhãn hiệu dịch vụ, logo, tên thương mại, tên miền internet, bản quyền (bao gồm các quyền đối với Dịch vụ máy tính) và các quyền nhân thân mã nguồn Dịch vụ, quyền đối với cơ sở dữ liệu, quyền đối với thiết kế bố trí mạch tích hợp bán dẫn, giải pháp hữu ích, quyền trong thiết kế, kiểu dáng, phát minh, bí quyết và quyền sở hữu trí tuệ khác trong mỗi trường hợp cụ thể dù được đăng ký hay



không, và tất cả các quyền và hình thức bảo hộ có hiệu lực tương tự hoặc tương đương tại bất kỳ địa điểm nào trên thế giới, bao gồm cả các đăng ký và đơn đăng ký.

- 1.28 **Bản quyền Dịch vụ eSign:** Là Quyền sở hữu trí tuệ của Dịch vụ eSign.
- 1.29 **Đại lý có thẩm quyền:** Có nghĩa là tổ chức có tư cách pháp nhân hoặc cá nhân được MISA cho phép chào bán, cung cấp, thu phí đối với Dịch vụ eSign.
- 1.30 **Hệ thống:** Bao gồm các máy chủ đặt tại trung tâm dữ liệu của MISA, được cài đặt các Dịch vụ hệ thống và Dịch vụ eSign.
- 1.31 **Thông tin phái sinh:** Là các thông tin được tổng hợp, suy luận từ các thông tin gốc do Khách hàng tạo ra trong Dịch vụ eSign. Ví dụ: Thông tin phái sinh từ Dịch vụ eSign có thể là Báo cáo về tình hình sử dụng chữ ký số của ngành, thống kê các dịch vụ sử dụng chữ ký số ngành,....

## **Điều 2: Dịch vụ và Kích hoạt Thuê bao eSign**

### **2.1 Dịch vụ Thuê bao eSign**

- a. MISA chịu trách nhiệm cấp Chứng thư số cho Khách hàng để sử dụng Dịch vụ Thuê bao eSign của MISA theo các tính năng sẵn có được mô tả trên website <https://esign.misa.vn> sau khi kiểm tra các nội dung sau:
  - Thông tin trong hồ sơ đề nghị cấp chứng thư số của Khách hàng là chính xác.
  - Khóa công khai trên chứng thư số sẽ được cấp là duy nhất và cùng cặp khóa với khóa bí mật của Khách hàng đề nghị cấp chứng thư số.
- b. MISA chỉ cấp chứng thư số cho người đề nghị cấp và đảm bảo chứng thư số có đầy đủ thông tin theo quy định.

### **2.2 Kích hoạt Thuê bao eSign:**

- a. Thời điểm MISA bàn giao Tài khoản quản trị hệ thống Thuê bao eSign và bàn giao USB Token cho Khách hàng hoặc/và người dùng của Khách hàng chính là thời điểm Kích hoạt Thuê bao.
- b. Sau khi đã tiếp nhận Tài khoản quản trị hệ thống Thuê bao eSign thì Khách hàng hoặc/và người dùng của Khách hàng phải chịu trách nhiệm thiết lập mật khẩu truy cập Thuê bao và chịu hoàn toàn trách nhiệm về việc bảo mật tài khoản truy cập hệ thống.
- c. Thời điểm Kích hoạt Thuê bao được xem như là thời điểm MISA đã hoàn thành nghĩa vụ bàn giao Dịch vụ eSign cho Khách hàng.

### **2.3 Tài khoản truy cập thuê bao**

- a. Việc bàn giao và xác thực Tài khoản quản trị hệ thống và Tài khoản truy cập thuê bao eSign sẽ được tiến hành thông qua email hoặc/và số điện thoại của Khách hàng hoặc/và người dùng của Khách hàng.
- b. Khách hàng có trách nhiệm khai báo đầy đủ và chính xác thông tin của người dùng vào Thuê bao eSign.
- c. Khách hàng và người dùng của Khách hàng phải chịu trách nhiệm bảo mật tài khoản và mật khẩu truy cập Thuê bao. Khách hàng tự chịu trách nhiệm về mọi thiệt hại do người của Khách hàng vô tình hoặc cố ý tiết lộ tài khoản và mật khẩu truy cập dẫn đến thất thoát, mất mát hoặc phá hủy thông tin gây thiệt hại cho các bên liên quan.

### **2.4 Thay đổi cặp khóa cho Khách hàng**

Trong trường hợp Khách hàng có nhu cầu thay đổi cặp khóa, Khách hàng cần gửi đơn đề nghị thay đổi cặp khóa cho MISA. Việc tạo khóa, phân phối khóa và công bố chứng thư số với khóa công khai mới thực hiện theo các quy định của pháp luật.

### **Điều 3: Cước Phí thuê bao, Cước phí USB Token và chi phí Kích hoạt thuê bao eSign**

- 3.1 Chi phí Kích hoạt Thuê bao eSign được công bố trực tiếp trên website <https://esign.misa.vn>. Chi phí này chỉ tính một lần tại thời điểm MISA Kích hoạt Thuê bao.
- 3.2 Cước phí USB Token được công bố trực tiếp trên website <https://esign.misa.vn>.
- 3.3 Cước phí Thuê bao eSign được tính theo năm và được công bố trực tiếp trên website <https://esign.misa.vn>, việc tính cước sẽ bắt đầu từ khi Kích hoạt Thuê bao và chỉ dừng lại khi Khách hàng thông báo Thu hồi Thuê bao bằng văn bản cho MISA hoặc MISA đơn phương Thu hồi Thuê bao vì Khách hàng không thực hiện việc thanh toán cước phí.
- 3.4 Cước phí thuê bao eSign và Cước phí USB Token được công bố trên website <https://esign.misa.vn> đã bao gồm 10% thuế GTGT theo quy định của pháp luật.
- 3.5 MISA không chịu trách nhiệm hoàn lại Cước phí Thuê bao, Cước phí USB Token và chi phí Kích hoạt Thuê bao mà Khách hàng đã thanh toán cho MISA trong bất cứ trường hợp nào ngoại trừ MISA thấy yêu cầu là hợp lý.
- 3.6 Hàng năm, MISA có quyền điều chỉnh mức phí Kích hoạt Thuê bao hoặc/và Cước phí Thuê bao eSign hoặc/và Cước phí USB Token theo giá thị trường và công bố trực tiếp trên website <https://esign.misa.vn>. Trường hợp Khách hàng đã thanh toán trước Cước phí Thuê bao eSign cho nhiều năm thì Cước phí Thuê bao eSign hàng năm sẽ không thay đổi trong suốt thời hạn Thuê bao mà Khách hàng đã thanh toán.

### **Điều 4: Phương thức và thời hạn thanh toán**

- 4.1 **Phương thức thanh toán:** Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán cho MISA hoặc các đại lý có thẩm quyền của MISA bằng chuyển khoản hoặc thanh toán trực tuyến thông qua ngân hàng hoặc đối tác thanh toán thứ ba.
- 4.2 **Thời hạn thanh toán:**
  - a. Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán toàn bộ chi phí Kích hoạt Thuê bao, Cước phí Thuê bao năm đầu tiên và Cước phí USB Token cho MISA ngay khi đăng ký Dịch vụ thuê bao eSign.
  - b. Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán cho MISA Cước phí Thuê bao của các năm tiếp theo phải được thực hiện chậm nhất là 30 ngày kể từ ngày Khách hàng nhận được thông báo của MISA về việc đóng phí và mức phí Thuê bao cần đóng cho năm tiếp theo.

### **Điều 5: Gia hạn Thuê bao eSign**

- 5.1 Theo quy định của pháp luật, chậm nhất 30 ngày trước ngày hết hạn Thuê bao eSign, Khách hàng cần thực hiện yêu cầu gia hạn Thuê bao eSign với MISA bằng tính năng Gia hạn thuê bao trên Dịch vụ eSign để tiếp tục sử dụng Dịch vụ thuê bao eSign. Thời điểm gia hạn là thời điểm tính từ ngày hết hạn của kỳ Thuê bao eSign liền kề trước đó.
- 5.2 Khi nhận được yêu cầu gia hạn của Khách hàng, MISA có nghĩa vụ hoàn thành các thủ tục gia hạn Thuê bao eSign trước khi Thuê bao eSign hết hiệu lực.



- 5.3 Trường hợp thay đổi khóa công khai trên Thuê bao eSign được gia hạn, Khách hàng phải yêu cầu rõ; việc tạo khóa, phân phối khóa và công bố chứng thư số được gia hạn thực hiện theo các quy định của pháp luật.

#### **Điều 6: Tạm dừng và phục hồi Thuê bao eSign**

- 6.1 MISA tạm dừng cấp Thuê bao eSign mới trong các trường hợp sau:
- Khi phát hiện các sai sót trong hệ thống cung cấp dịch vụ của MISA có thể làm ảnh hưởng đến quyền lợi của Khách hàng và Người nhận.
  - Khi có yêu cầu từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 6.2 Trong thời gian tạm dừng cấp Thuê bao eSign mới, MISA có trách nhiệm duy trì hệ thống cơ sở dữ liệu liên quan đến Thuê bao eSign đã cấp.
- 6.3 MISA có quyền Tạm dừng Thuê bao eSign của Khách hàng trong trường hợp:
- Khách hàng vi phạm một trong các điều khoản của Thỏa thuận;
  - Khi Khách hàng đề nghị Tạm dừng Thuê bao bằng văn bản và yêu cầu đã được MISA xác minh là chính xác;
  - Khi có yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
  - Khi MISA có căn cứ để khẳng định rằng Thuê bao eSign được cấp không tuân theo các quy định của pháp luật hoặc khi phát hiện ra bất cứ sai sót nào có ảnh hưởng đến quyền lợi của Khách hàng và Người nhận.
- 6.4 Khi có căn cứ Tạm dừng Thuê bao eSign theo quy định tại Khoản 6.3 Điều này, MISA phải tiến hành tạm dừng, đồng thời, thông báo ngay cho Khách hàng và công bố trên website <https://esign.misa.vn> việc tạm dừng, thời gian bắt đầu và kết thúc việc tạm dừng.
- 6.5 Phục hồi Thuê bao eSign của Khách hàng khi MISA không còn căn cứ để tạm dừng Thuê bao eSign hoặc thời hạn tạm dừng theo yêu cầu đã hết.

#### **Điều 7: Thu hồi Thuê bao eSign**

- 7.1 MISA có quyền thu hồi Thuê bao eSign của Khách hàng trong những trường hợp sau:
- Khi Khách hàng đề nghị Thu hồi Thuê bao bằng văn bản và yêu cầu này đã được MISA xác minh là chính xác;
  - Khi Khách hàng là cá nhân đã chết hoặc mất tích theo tuyên bố của tòa án hoặc Khách hàng là tổ chức giải thể hoặc phá sản theo quy định của pháp luật;
  - Khi có yêu cầu của Cơ quan tiến hành tố tụng, Cơ quan công an hoặc Bộ Thông tin và Truyền thông;
  - Khi thông tin trong chứng thư số khác với thông tin của thuê bao đã được MISA thực hiện thẩm định với Khách hàng;
  - Khi Khách hàng vi phạm một trong các điều khoản của Thỏa thuận.
- 7.2 Khi có căn cứ Thu hồi Thuê bao eSign theo quy định tại Khoản 7.1 Điều này, MISA phải Thu hồi Thuê bao eSign, đồng thời, thông báo ngay cho Khách hàng và công bố trên cơ sở dữ liệu về chứng thư số việc thu hồi.

#### **Điều 8: Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng**

- 8.1 *Quyền của Khách hàng:*

- a. Khách hàng có quyền sử dụng Thuê bao eSign để thực hiện ký số trên các văn bản/hồ sơ/hợp đồng,... phục vụ công việc của mình và có quyền tải về các văn bản/hồ sơ/hợp đồng,... mà mình đã ký trong suốt Thời gian Thuê bao được Kích Hoạt cho đến khi MISA Tạm Dừng Thuê bao hoặc Thu hồi Thuê bao.
- b. Khách hàng có quyền yêu cầu MISA tạm dừng, thu hồi lại Thuê bao eSign đã cấp và tự chịu trách nhiệm về yêu cầu đó.

## 8.2 Nghĩa vụ của Khách hàng:

- a. Thanh toán cho MISA đầy đủ, đúng hạn Cước phí Thuê bao theo quy định của Thỏa thuận này.
- b. Chịu trách nhiệm cung cấp trung thực, chính xác các thông tin có liên quan đến Thuê bao eSign, xuất trình đầy đủ hồ sơ phục vụ cho việc cấp Thuê bao eSign cho MISA và tự chịu trách nhiệm trước pháp luật và bồi thường thiệt hại xảy ra nếu vi phạm quy định này. Các hồ sơ Khách hàng cần cung cấp cho MISA để được cấp Thuê bao eSign bao gồm:
  - Đối với Tổ chức:
    - + Đơn cấp chứng thư số dành cho Tổ chức theo mẫu của MISA.
    - + Quyết định thành lập hoặc quyết định quy định về chức năng, nhiệm vụ, quyền hạn, cơ cấu tổ chức hoặc giấy chứng nhận đăng ký doanh nghiệp hoặc giấy chứng nhận đầu tư.
    - + Chứng minh nhân dân, hoặc căn cước công dân hoặc hộ chiếu của người đại diện theo pháp luật của tổ chức.
  - Đối với Cá nhân trong tổ chức:
    - + Đơn cấp chứng thư số dành cho Cá nhân trong tổ chức theo mẫu của MISA.
    - + Văn bản xác nhận chức danh của người có thẩm quyền của cơ quan, tổ chức (người được cấp chứng thư số).
    - + Chứng minh nhân dân, hoặc căn cước công dân hoặc hộ chiếu của người có thẩm quyền của cơ quan, tổ chức (người được cấp chứng thư số).
  - Đối với Cá nhân:
    - + Đơn cấp chứng thư số dành cho Cá nhân theo mẫu của MISA.
    - + Chứng minh nhân dân, hoặc căn cước công dân hoặc hộ chiếu của Cá nhân.

Khách hàng có quyền lựa chọn nộp hồ sơ theo các hình thức: bản sao từ sổ gốc, bản sao có chứng thực hoặc nộp bản sao xuất trình kèm bản chính để đối chiếu.

- c. Đồng ý với việc MISA tiến hành thẩm định hồ sơ qua cuộc gọi có ghi âm, ghi hình và lưu kết quả thẩm định vào hệ thống của MISA.
- d. Khách hàng chịu trách nhiệm đăng nhập vào Thiết bị USB Token để kiểm tra thời hạn sử dụng theo thông tin truy cập do MISA gửi thông báo qua email hoặc/và điện thoại.
- e. Chịu trách nhiệm thông báo kịp thời cho MISA các thay đổi, bổ sung liên quan đến các thông tin trên Thuê bao eSign đã cấp và thực hiện thủ tục thay đổi thông tin Thuê bao eSign theo quy định pháp luật.



- f. Chịu trách nhiệm sử dụng khóa bí mật của Khách hàng một cách an toàn, bí mật trong suốt thời gian Thuê bao eSign có hiệu lực và tạm dừng.
- g. Chịu trách nhiệm lưu trữ và bảo quản Thiết bị USB Token trong suốt thời gian sử dụng Thuê bao eSign, và hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật cũng như mọi thiệt hại xảy ra do lỗi của Khách hàng hoặc/và Người dùng của Khách hàng gây ra trong việc sử dụng/lưu trữ/bảo quản Thiết bị USB Token.
- h. Thông báo cho MISA bằng mọi cách trong vòng 24 giờ nếu nghi ngờ hay biết rằng khóa bí mật hoặc Thiết bị USB Token đã bị mất/lô/sử dụng trái phép, theo thông tin liên hệ được đặt tại website <https://www.misa.vn/lien-he> và đảm bảo thông tin đã được người có trách nhiệm của MISA xác nhận là đã nhận được thông tin.
- i. Khi sử dụng Thuê bao eSign với mục đích giao dịch, Khách hàng được coi là đã cam kết với Người nhận rằng Khách hàng là người nắm giữ hợp pháp khóa bí mật tương ứng với khóa công khai trên chứng thư số và những thông tin trên chứng thư số liên quan đến Khách hàng là đúng sự thật, đồng thời phải thực hiện các nghĩa vụ liên quan đến Chứng thư số đó.
- j. Đồng ý để MISA công khai thông tin về Chứng thư số của Khách hàng trên cơ sở dữ liệu về chứng thư số của MISA theo quy định của pháp luật.
- k. Trước khi thực hiện ký số, Khách hàng có trách nhiệm thực hiện quy trình kiểm tra trạng thái của Chứng thư số theo quy định của pháp luật.
- l. Hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật về mục đích sử dụng Chứng thư số cũng như mọi thiệt hại xảy ra do lỗi Khách hàng trong việc sử dụng/quản lý khóa bí mật.
- m. Cung cấp khóa bí mật và những thông tin cần thiết cho các cơ quan tiến hành tố tụng, cơ quan an ninh để phục vụ việc đảm bảo an ninh quốc gia hoặc điều tra tội phạm theo quy định của pháp luật
- n. Khách hàng không được phép sử dụng Dịch vụ thuê bao eSign bao gồm nhưng không giới hạn bởi việc cập nhật dữ liệu, gửi email, viết bài hoặc truyền tải dữ liệu với mục đích sau:
  - Làm tổn hại, làm phiền cho người khác hoặc gây ra thương tổn đến con người và tài sản.
  - Liên quan đến việc công bố các thông tin hoặc tài liệu lừa đảo, gây mất uy tín danh dự, quấy rối hoặc mang tính khiêu dâm.
  - Xâm phạm các quyền riêng tư hoặc kì thị chủng tộc, tôn giáo, giới tính, người tàn tật;
  - Xâm phạm Quyền sở hữu trí tuệ hoặc các quyền sở hữu khác.
  - Cản trở hoặc phá hỏng Dịch vụ (bao gồm nhưng không giới hạn bởi việc truy cập Dịch vụ thông qua bất cứ phương tiện máy móc, Dịch vụ).
  - Phục vụ cho các tổ chức khủng bố Việt Nam hoặc khủng bố quốc tế hoặc cho các tổ chức thuộc các quốc gia bị nước Mỹ cấm vận.
  - Vi phạm quy định của pháp luật.
- o. Khách hàng chịu trách nhiệm chuẩn bị đầy đủ thiết bị, nhân lực và đường truyền theo đúng khuyến cáo của MISA ghi trong Dịch vụ để tổ chức khai thác, vận hành hệ thống Dịch vụ.

- p. Khách hàng chịu trách nhiệm tiếp nhận, sử dụng Dịch vụ Thuê bao đúng theo hướng dẫn và khuyến cáo sử dụng của MISA công bố trong Dịch vụ eSign.
- q. Thực hiện các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định tại Thỏa thuận này.

## **Điều 9: Quyền và nghĩa vụ của MISA**

### **9.1 Quyền của MISA**

- a. Thu phí Kích hoạt Thuê bao, Cước phí Thuê bao và Cước phí USB Token theo quy định của Thỏa thuận này.
- b. Đơn phương Tạm dừng hoặc Thu hồi Thuê bao hoặc Chấm dứt Thỏa thuận nếu Khách hàng vi phạm các nghĩa vụ của Thỏa thuận này.
- c. Không chịu trách nhiệm duy trì việc lưu trữ các dữ liệu gồm: văn bản/hồ sơ/hợp đồng,... mà Khách hàng đã ký bằng Dịch vụ eSign trên Trung tâm dữ liệu của MISA và không chịu trách nhiệm với bất kỳ sai sót, mất mát về dữ liệu trên kể từ thời điểm Thu hồi Thuê bao.
- d. Được quyền xử lý và truyền tải dữ liệu của Khách hàng trong suốt quá trình Khách hàng sử dụng Thuê bao eSign.
- e. Được quyền cung cấp thông tin của Khách hàng cho cơ quan nhà nước trong các trường hợp:
  - Thông tin nhằm phục vụ công tác đảm bảo an ninh thông tin, điều tra phòng chống tội phạm theo đúng trình tự, thủ tục pháp luật về tổ tụng quy định.
  - Trong trường hợp khẩn cấp do pháp luật về tình trạng khẩn cấp quy định hoặc để đảm bảo an ninh quốc gia, tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng phải thực hiện mọi nghĩa vụ hỗ trợ cần thiết theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- f. Được quyền sử dụng Thông tin phái sinh từ một phần hoặc toàn bộ thông tin do Khách hàng tạo ra khi sử dụng Dịch vụ eSign của MISA để phục vụ cho các mục đích nghiên cứu cải tiến dịch vụ, thị trường, thói quen tiêu dùng và các mục đích khác có thể mang lại lợi nhuận hoặc không mang lại lợi nhuận. MISA cam kết các thông tin phái sinh này không chứa đựng bất kỳ thông tin cụ thể nào về liên hệ (tên, số điện thoại), các giao dịch cụ thể hoặc các bí mật sản xuất kinh doanh.

### **9.2 Trách nhiệm của MISA**

- a. Cung cấp Dịch vụ thuê bao eSign cho Khách hàng để đảm bảo Khách hàng có thể thực hiện các nghiệp vụ ký số theo đúng mô tả trong tài liệu hướng dẫn sử dụng được đặt trên Dịch vụ eSign.
- b. Đảm bảo an toàn trong suốt quá trình tạo, bàn giao Thuê bao eSign và bàn giao USB Token cho Khách hàng.
- c. Công bố chứng thư số cấp cho Khách hàng sau khi Khách hàng xác nhận tính chính xác của các thông tin trên chứng thư số.
- d. Bàn giao Quyền sử dụng Thuê bao eSign cho Khách hàng sau khi Khách hàng hoàn thành trách nhiệm xác thực tính chính xác và trung thực của các thông tin trên Thuê bao eSign cho MISA.
- e. Đảm bảo việc sử dụng Thuê bao eSign và kiểm tra trạng thái Thuê bao eSign của Khách hàng là liên tục, không bị gián đoạn trong suốt thời gian hiệu lực của Thuê bao eSign.



- f. Giải quyết các rủi ro và bồi thường cho Khách hàng khi:
- Thiệt hại xảy ra là hậu quả của việc MISA đưa lên Thuê bao eSign những thông tin không chính xác so với những thông tin do Khách hàng đã cung cấp.
  - Thiệt hại xảy ra là hậu quả của việc MISA để lộ thông tin của Thuê bao mà Khách hàng có nghĩa vụ lưu trữ bí mật.
- g. Mức bồi thường không vượt quá 8% giá trị Cước phí Thuê bao eSign mà Khách hàng đã đăng ký sử dụng.
- h. Đảm bảo an toàn thông tin riêng, thông tin cá nhân và thiết bị lưu trữ Thuê bao eSign cho Khách hàng theo quy định của pháp luật về an toàn thông tin và pháp luật khác có liên quan.
- i. Đảm bảo kênh tiếp nhận thông tin hỗ trợ Dịch vụ thuê bao eSign hoạt động 24/7 được công bố trên website <http://esign.misa.vn>.
- j. Trường hợp phát hiện thấy dấu hiệu khóa bí mật của Khách hàng bị lộ, không còn toàn vẹn hoặc bất cứ sự sai sót nào ảnh hưởng đến Khách hàng thì MISA phải thông báo cho Khách hàng đồng thời áp dụng những biện pháp ngăn chặn và khắc phục kịp thời, đồng thời khuyến cáo Khách hàng thay đổi cặp khóa khi cần thiết nhằm đảm bảo tính tin cậy và an toàn cao nhất cho cặp khóa.
- k. Thực hiện trách nhiệm Bảo Trì Thuê bao theo quy định của Thỏa thuận này.
- l. Trong thời gian tạm dừng cấp chứng thư số mới, MISA có trách nhiệm duy trì hệ thống cơ sở dữ liệu liên quan đến chứng thư số đã cấp cho Khách hàng.
- m. Khi bị thu hồi giấy phép, MISA phải thông báo ngay cho Khách hàng về việc ngừng cung cấp dịch vụ của mình và thông tin về tổ chức tiếp nhận cơ sở dữ liệu của mình để đảm bảo quyền lợi sử dụng dịch vụ của Khách hàng.
- n. Trước khi hết thời hạn sử dụng Thuê bao eSign, MISA có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng để Khách hàng thực hiện các thủ tục Gia hạn Thuê bao.
- o. Sau khi hết thời hạn sử dụng Thuê bao eSign mà Khách hàng không Gia hạn Thuê bao cho MISA thì MISA sẽ thông báo về việc Tạm dừng Thuê bao và Thu hồi Thuê bao theo quy định tại Thỏa thuận này.
- p. Thực hiện các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định tại Thỏa thuận này.

#### **Điều 10: Tư vấn và hỗ trợ Khách hàng**

- 10.1 MISA chịu trách nhiệm cung cấp dịch vụ tư vấn hỗ trợ cho Khách hàng trong suốt quá trình sử dụng thông qua các kênh hỗ trợ được công bố tại website <http://esign.misa.vn>.
- 10.2 Trường hợp có sự thay đổi các kênh hỗ trợ Khách hàng, MISA sẽ thực hiện công bố trên website <https://esign.misa.vn> và Khách hàng có trách nhiệm chủ động lên website <https://esign.misa.vn> để cập nhật thông tin và sử dụng dịch vụ tư vấn hỗ trợ của MISA.
- 10.3 Các dịch vụ tư vấn hỗ trợ thông qua hình thức khác (như dịch vụ tư vấn hỗ trợ tại các địa điểm theo yêu cầu của Khách hàng, dịch vụ tái đào tạo hướng dẫn sử dụng cho Khách hàng) sẽ được hai Bên thống nhất về chi phí và phương thức cung cấp bằng văn bản bổ sung khi có phát sinh yêu cầu.

#### **Điều 11: Bảo hành, bảo trì**

- 11.1 MISA chịu trách nhiệm đảm bảo điều kiện kỹ thuật để Khách hàng có thể sử dụng được Dịch vụ eSign 24h/ngày và 7 ngày/tuần ngoại trừ thời gian bảo trì, nâng cấp, khắc phục sự cố cho hệ thống. Thời gian ngưng hệ thống để bảo trì hoặc nâng cấp hoặc sao lưu sẽ được MISA báo trước lịch thực hiện cho Khách hàng theo hình thức thông báo trực tiếp trên Dịch vụ. Lịch bảo trì hoặc nâng cấp hoặc sao lưu sẽ thực hiện theo định kỳ hàng ngày hoặc hàng tuần hoặc hàng tháng hoặc hàng năm và ưu tiên vào buổi đêm khi hệ thống ít sử dụng nhất.
- 11.2 MISA có trách nhiệm tiến hành khắc phục sự cố của hệ thống Dịch vụ eSign chậm nhất là 08 giờ làm việc kể từ khi tiếp nhận được yêu cầu từ người sử dụng của Khách hàng.
- 11.3 Khách hàng đồng ý chấp nhận tất cả sự vấp lỗi, sửa lỗi, nâng cấp, bảo trì cần thiết để các tính năng của dịch vụ hoạt động chính xác và đảm bảo tính bảo mật của dịch vụ. Trừ trường hợp khẩn cấp, MISA sẽ thông báo trước tới Khách hàng lịch trình của các hoạt động sửa lỗi, nâng cấp này.
- 11.4 Bảo hành Thiết bị USB Token
  - a. Thời gian bảo hành: trong vòng 12 tháng kể từ ngày MISA hoàn thành việc bàn giao Thiết bị USB Token cho Khách hàng.
  - b. Địa điểm bảo hành: Tại 05 văn phòng đại diện của MISA trên toàn quốc.
  - c. Trong thời gian bảo hành, nếu Thiết bị USB Token bị hỏng hóc do lỗi của nhà sản xuất, MISA sẽ chịu mọi chi phí sửa chữa hoặc thay thế Thiết bị USB Token mới cho Khách hàng.
  - d. MISA sẽ không bảo hành Thiết bị USB Token cho Khách hàng trong trường hợp Khách hàng tự ý thay đổi công năng của thiết bị, sử dụng sai quy cách, sai điện áp, hỏa hoạn, yếu tố vật lý bên ngoài như sự va đập hoặc các trường hợp bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật.

## **Điều 12: Trách nhiệm xử lý sự cố an ninh**

- 12.1 Các sự cố an ninh bao gồm nhưng không giới hạn bởi các trường hợp sau:
  - a. Bị mất hoặc thay đổi dữ liệu trên Dịch vụ mà không biết nguyên nhân.
  - b. Bị gián đoạn không sử dụng được Dịch vụ.
  - c. Nghi ngờ bị hacker tấn công.
- 12.2 Trường hợp Khách hàng phát hiện ra các sự cố an ninh được nêu tại Khoản 12.1 Điều này, bằng mọi cách Khách hàng có trách nhiệm thông báo ngay lập tức với MISA theo thông tin liên hệ được đặt tại website <https://www.misa.vn/lien-he> và đảm bảo thông tin đã được người có trách nhiệm của MISA xác nhận là đã nhận được thông tin.
- 12.3 Khi xảy ra sự cố an ninh thông tin liên quan đến Dịch vụ eSign mà MISA cung cấp cho Khách hàng, MISA sẽ có trách nhiệm tổ chức điều tra để xử lý sự cố và khôi phục hoạt động cho Khách hàng. Trong quá trình điều tra và khắc phục sự cố, Khách hàng có trách nhiệm tham gia nếu MISA có thể yêu cầu.

## **Điều 13: Giới hạn trách nhiệm pháp lý và thực hiện dịch vụ**

- 13.1 MISA không cam đoan, tuyên bố, hoặc bảo đảm rằng việc Khách hàng sử dụng Dịch vụ eSign sẽ không bị gián đoạn hoặc không bị lỗi, hoặc Dịch vụ eSign sẽ đáp ứng yêu cầu Khách hàng hoặc tất cả các lỗi trên Dịch vụ eSign và/hoặc tài liệu sẽ được sửa hoặc hệ thống tổng thể đảm bảo hoạt động của Dịch vụ eSign (bao gồm nhưng không giới hạn: mạng internet, các mạng



truyền dẫn khác, mạng nội bộ và các thiết bị của Khách hàng) sẽ không có virus hoặc không có thành phần gây hại.

- 13.2 MISA không đảm bảo dưới bất kỳ hình thức nào, dù rõ ràng hay ngầm định về các điều kiện như sự thỏa mãn về chất lượng, phù hợp cho nhu cầu sử dụng đặc thù hoặc không xâm phạm các quyền của bên thứ ba. Dịch vụ eSign được cung cấp cho Khách hàng dưới dạng “theo hiện trạng” và “có sẵn” cho Khách hàng sử dụng. Khách hàng sẽ chịu toàn bộ trách nhiệm trong việc xác định xem Dịch vụ eSign hoặc thông tin được tạo ra từ Dịch vụ eSign là đúng đắn và đáp ứng đầy đủ cho mục đích sử dụng của Khách hàng. Trong trường hợp vì bất kỳ lý do gì mà thông tin được tạo ra từ Dịch vụ eSign dẫn đến Khách hàng bị xử phạt hành chính hoặc hình sự thì Khách hàng phải tự chịu trách nhiệm về việc vi phạm của mình.
- 13.3 Trong bất cứ trường hợp nào MISA đều không chịu trách nhiệm về bất kỳ các thiệt hại nào trực tiếp, gián tiếp, ngẫu nhiên, đặc biệt, hậu quả hoặc mang tính chất trừng phạt, bao gồm nhưng không giới hạn ở các thiệt hại do mất doanh thu, lợi nhuận, lợi thế kinh doanh, ngừng việc, mất mát dữ liệu do hậu quả của:
- Việc sử dụng hoặc không thể sử dụng Dịch vụ eSign.
  - Bất kỳ các thay đổi nào được thực hiện đối với Dịch vụ eSign.
  - Truy cập không được phép hoặc biến đổi các dữ liệu.
  - Xóa, sai hỏng, hoặc không lưu trữ dữ liệu có trên hoặc thông qua Dịch vụ eSign.
  - Các tuyên bố hay hành vi của bất kỳ bên thứ ba nào đối với Dịch vụ eSign.
- 13.4 Trong trường hợp sản phẩm của MISA có sử dụng dịch vụ của bên thứ ba như thông tin dự báo thời tiết, chứng khoán, tỉ giá,..., MISA cam kết không tính phí nhưng không đảm bảo về tính đúng sai của các thông tin trong các ứng dụng/dịch vụ hoặc nếu bên thứ ba có cập nhật hệ thống mà dẫn đến mất sự ổn định hoặc ngưng trệ dịch vụ. Vì vậy, người dùng phải tự cân nhắc khi sử dụng các dịch vụ này.
- 13.5 MISA được miễn trách nhiệm thực hiện nghĩa vụ được nêu trong thỏa thuận này đối với các trường hợp bất khả kháng ghi trong thỏa thuận này.

#### **Điều 14: Quyền sở hữu trí tuệ**

- 14.1 MISA là chủ sở hữu Bản quyền Dịch vụ eSign.
- 14.2 Khách hàng đồng ý rằng Bản quyền Dịch vụ eSign thuộc sở hữu riêng của MISA. Khách hàng cam kết không xâm phạm Bản quyền Dịch vụ eSign, Quyền sở hữu trí tuệ, Bí Quyết của MISA để tạo ra các tác phẩm phái sinh hoặc tiết lộ hoặc cung cấp cho bất kỳ bên thứ ba nào khác với bất kể phương thức hay mục đích nào khác ngoại trừ được sự đồng ý rõ ràng bằng văn bản của MISA.
- 14.3 Khách hàng đồng ý rằng Dịch vụ eSign, bao gồm nhưng không giới hạn: giao diện người sử dụng, đoạn âm thanh, đoạn video, nội dung hướng dẫn sử dụng và Dịch vụ được sử dụng để thực hiện Dịch vụ eSign thuộc sở hữu riêng của MISA được bảo hộ bởi pháp luật về sở hữu trí tuệ và quyền tác giả. Khách hàng đồng ý sẽ không sử dụng các thông tin hoặc tài liệu thuộc sở hữu riêng đó theo bất cứ cách thức nào ngoại trừ cho mục đích sử dụng Dịch vụ eSign theo Thỏa thuận này. Không có phần nào trong Dịch vụ eSign có thể được sao chép lại dưới bất kỳ hình thức nào hoặc bằng bất cứ phương tiện nào, trừ khi được cho phép một cách rõ ràng theo các điều khoản này.

- 14.4 Khách hàng cam kết chịu các hình phạt dân sự và hình sự, bao gồm cả việc bồi thường thiệt hại bằng tiền áp dụng đối với việc xâm phạm Bản quyền Dịch vụ eSign.

**Điều 15: Bảo mật thông tin**

- 15.1 MISA chịu trách nhiệm thực hiện và duy trì các biện pháp bảo vệ và kỹ thuật để bảo vệ cho tính bảo mật và toàn vẹn đối với dữ liệu Khách hàng. MISA cam kết sẽ:
- Không sửa đổi dữ liệu Khách hàng mà không có sự đồng ý của Khách hàng hoặc không phải vì mục đích khắc phục lỗi hay sự cố.
  - Không tiết lộ dữ liệu Khách hàng trừ trường hợp phải tuân theo quy định của pháp luật hoặc được Khách hàng cho phép.
  - Không truy cập vào dữ liệu và/hoặc làm thay đổi dữ liệu của Khách hàng trừ trường hợp khắc phục lỗi kỹ thuật hoặc theo yêu cầu của Khách hàng khi sử dụng dịch vụ hỗ trợ.
- 15.2 MISA chịu trách nhiệm bảo mật mọi thông tin về dữ liệu của Khách hàng và không được phép tiết lộ cho bất kỳ bên thứ ba nào khác ngoại trừ yêu cầu của Cơ quan có thẩm quyền của Nhà nước. MISA không chịu trách nhiệm về các thất thoát dữ liệu, bí mật thông tin của Khách hàng do Khách hàng vô tình hoặc cố ý gây ra.
- 15.3 Khách hàng chịu trách nhiệm xác định và xác thực quyền của tất cả những người dùng truy nhập vào dữ liệu của Khách hàng.
- 15.4 Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo bí mật thông tin tài khoản người dùng.
- 15.5 Khách hàng chịu trách nhiệm đối với toàn bộ các hoạt động thực hiện bởi các tài khoản người dùng của Khách hàng và có trách nhiệm ngay lập tức thông báo với MISA về các truy cập trái phép.
- 15.6 MISA sẽ không chịu bất cứ trách nhiệm nào liên quan đến các tổn hại gây ra bởi người dùng của Khách hàng, bao gồm các cá nhân không có quyền truy cập vào dịch vụ vẫn có thể lấy được quyền truy cập do lỗi máy tính/ Dịch vụ hoặc hệ thống mạng nội bộ của Khách hàng.
- 15.7 Trong phạm vi của thỏa thuận này, “Thông tin bí mật” bao gồm: Dữ liệu của Khách hàng, công nghệ độc quyền của mỗi bên, quy trình nghiệp vụ và các thông tin kỹ thuật của dịch vụ, thiết kế, và toàn bộ quá trình trao đổi giữa hai bên liên quan đến dịch vụ. Bất kể những điều đã đề cập ở trên, “Thông tin bí mật” không bao gồm các thông tin mà:
- Được công chúng biết tới.
  - Được biết tới trong ngành trước khi tiết lộ.
  - Được công chúng biết tới không phải do lỗi của bên nhận thông tin.
  - Dữ liệu tổng hợp trong đó không chứa bất kỳ thông tin cá nhân hoặc thông tin nào cụ thể của Khách hàng.
- 15.8 Khách hàng và MISA cùng thỏa thuận:
- Thực hiện các biện pháp cần thiết để giữ bí mật cho tất cả các “Thông tin bí mật”.
  - Không sao chép, cung cấp một phần hay toàn bộ “Thông tin bí mật” cho bất kỳ bên thứ ba khi chưa có sự chấp thuận của bên có quyền sở hữu đối với “Thông tin bí mật”.
  - Không sử dụng “Thông tin bí mật” mà các bên đã cung cấp cho nhau phục vụ cho các mục đích khác ngoài mục đích thực hiện thỏa thuận này.

**Điều 16: Thông báo**



Trong quá trình sử dụng, Khách hàng đồng ý nhận các thông tin/thông báo do MISA gửi với nội dung và phương thức như sau:

- 16.1 Nội dung các thông báo bao gồm nhưng không giới hạn bởi các loại thông tin như sau:
- Thông tin về các tính năng mới của dịch vụ.
  - Thông tin về các phiên bản mới của dịch vụ.
  - Thông tin về các dịch vụ có liên quan.
  - Thông tin về nội dung các bài báo hoặc bản tin mà MISA cho rằng có thể hữu ích cho Khách hàng trong quá trình hoạt động.
- 16.2 Phương thức gửi thông báo bao gồm nhưng không giới hạn bởi các hình thức sau:
- Thông báo trực tiếp trên màn hình dịch vụ.
  - Thông báo qua email.
  - Thông báo qua tin nhắn trên điện thoại di động.
  - Thông báo qua điện thoại.
  - Thông báo qua văn bản.
  - Thông báo bằng cách gặp trao đổi trực tiếp.
  - Các hình thức thông báo khác.

### **Điều 17: Trường hợp Bất khả kháng**

- 17.1 Định nghĩa về trường hợp Bất khả kháng: Thiên tai, động đất, lũ lụt, chiến tranh, tin tặc tấn công và các trường hợp khác do pháp luật quy định thì được gọi là trường hợp Bất khả kháng.
- 17.2 Thông báo tình trạng Bất khả kháng:
- Nếu một trong hai bên vì điều kiện bắt buộc không thể thực hiện một phần hoặc toàn bộ trách nhiệm, công việc của mình do trường hợp Bất khả kháng thì trong vòng 14 ngày sau khi sự cố xảy ra, bên chịu ảnh hưởng phải thông báo cho bên kia bằng văn bản chi tiết toàn bộ sự việc của trường hợp Bất khả kháng.
  - Bên gặp phải sự cố sẽ được miễn cho việc thực hiện công việc thuộc nghĩa vụ trong thời gian mà tình trạng Bất khả kháng cản trở công việc thực hiện của mình.
- 17.3 Trách nhiệm của các Bên trong trường hợp Bất khả kháng
- Việc một bên không hoàn thành nghĩa vụ của mình do trường hợp Bất khả kháng sẽ không phải là cơ sở để bên kia chấm dứt Thỏa thuận. Trong trường hợp xảy ra sự Bất khả kháng, thời gian thực hiện Thỏa thuận sẽ được kéo dài bằng thời gian diễn ra trường hợp Bất khả kháng.
  - Các tình huống và hoàn cảnh khác có ảnh hưởng tới việc thực hiện Thỏa thuận này không coi là trường hợp Bất khả kháng ngoại trừ khi cả hai bên cùng bàn bạc và đồng thuận ký kết thành văn bản bổ sung trong đó ghi nhận tình huống và hoàn cảnh đó được coi như là Bất khả kháng.

### **Điều 18: Thời hạn hiệu lực và Chấm dứt Thỏa thuận**

- 18.1 Thỏa thuận có hiệu lực kể từ khi Khách hàng tích chọn vào ô “Tôi đồng ý với Thỏa thuận sử dụng dịch vụ” cho đến khi Thuê bao eSign bị Thu hồi hoặc các Bên Chấm dứt Thỏa thuận theo Khoản 18.2 Điều này.
- 18.2 Chấm dứt Thỏa thuận khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
- Khi hai Bên hoàn thành thủ tục Thu hồi Thuê bao và Khách hàng đã thanh toán đầy đủ Cước phí Thuê bao theo quy định cũng như hoàn thành đầy đủ các nghĩa vụ của mình trong Thỏa thuận này.
  - Khi MISA đơn phương Thu hồi Thuê bao do Khách hàng không thanh toán Cước Phí Thuê bao đủ và đúng thời hạn hoặc khi Khách hàng vi phạm nghĩa vụ khác tại Thỏa thuận này.
  - Xảy ra trường hợp Bất khả kháng và hai bên đồng ý chấm dứt Thỏa thuận bằng văn bản.

### **Điều 19: Điều khoản chung**

- 19.1 Điều khoản sửa đổi, bổ sung thỏa thuận
- MISA có quyền sửa đổi, bổ sung các điều khoản trong thỏa thuận sử dụng dịch vụ và được công bố trên website <https://esign.misa.vn> và trên Dịch vụ eSign.
  - Trường hợp Khách hàng không đồng ý với các điều khoản sửa đổi, bổ sung đó, Khách hàng có thể thực hiện các thủ tục Tạm dừng Thuê bao hoặc Thu hồi Thuê bao hoặc Chấm dứt Thỏa thuận theo quy định của Thỏa thuận này.
- 19.2 Khách hàng không được phép chuyển nhượng quyền lợi và nghĩa vụ của Thỏa thuận này cho bất cứ bên thứ ba nào khác mà không có sự chấp thuận bằng văn bản của MISA.
- 19.3 Hai Bên cam kết thực hiện đầy đủ các điều khoản đã thỏa thuận trong Thỏa thuận, trong quá trình thực hiện nếu có vướng mắc phát sinh hai bên kịp thời thông báo cho nhau để cùng giải quyết
- 19.4 Mọi tranh chấp phát sinh giữa hai bên liên quan đến Thỏa thuận (nếu có) trước hết được giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Nếu tranh chấp không thể giải quyết bằng thương lượng, hòa giải thì một trong các bên có quyền yêu cầu đưa việc tranh chấp ra Tòa án có thẩm quyền để giải quyết. Quyết định của Tòa án là quyết định cuối cùng.

**ĐẠI DIỆN CÔNG TY CỔ PHẦN MISA**  
**TỔNG GIÁM ĐỐC**

**ĐINH THỊ THÚY**