

**TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI** **CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM**  
**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG VIETTEL** **Độc lập - Tự do - Hạnh phúc**

Số: 9675 /VTT-SME

Hà Nội, ngày 22 tháng 4 năm 2026

V/v thông báo điều khoản cung cấp và sử dụng các dịch vụ giải pháp công nghệ thông tin



Kính gửi: Quý khách hàng.

Tổng Công ty Viễn thông Viettel – Chi nhánh Tập đoàn Công nghiệp – Viễn thông Quân đội (Viettel) trân trọng thông báo tới Quý Khách hàng nội dung Điều khoản cung cấp và sử dụng các dịch vụ giải pháp công nghệ thông tin.

- Phạm vi áp dụng: tất cả khách hàng sử dụng dịch vụ giải pháp công nghệ thông tin do Viettel cung cấp trên phạm vi toàn quốc.
- Thời gian áp dụng: từ 04/2026 đến khi có thông báo thay đổi.
- Điều khoản chi tiết theo file đính kèm và được công bố trên website <https://viettel-ca.vn/>, là một phần không tách rời Phiếu yêu cầu cung cấp sử dụng dịch vụ Giải pháp doanh nghiệp, Phiếu yêu cầu cung cấp và sử dụng các dịch vụ giải pháp công nghệ thông tin thành phần.

Thông tin liên hệ:

- Địa chỉ email: [cskh@viettel.com.vn](mailto:cskh@viettel.com.vn)
- Hotline hỗ trợ 1800.8000 (hệ thống hỗ trợ dịch vụ hoạt động 24/7)

Trân trọng cảm ơn./.

**Nơi nhận:**

- Như trên;
- Lưu: VT, SME. Trang 01.

**TUQ. TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**GIÁM ĐỐC TRUNG TÂM DỊCH VỤ SME**



## ĐIỀU KHOẢN CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG CÁC DỊCH VỤ GIẢI PHÁP CÔNG NGHỆ THÔNG TIN

*Căn cứ Bộ Luật Dân sự số 91/2015/QH13 ngày 24 tháng 11 năm 2015;  
Căn cứ Luật Thương mại số 36/2005/QH11 ngày 14 tháng 6 năm 2005;  
Căn cứ Luật Giao dịch điện tử số 20/2023/QH15 ngày 22 tháng 6 năm 2023;  
Căn cứ Nghị định số 23/2025/NĐ-CP ngày 21 tháng 02 năm 2025 của Chính phủ quy định về chữ ký điện tử và dịch vụ tin cậy;*

**Đây là điều khoản giữa Khách hàng và Tập đoàn Công nghiệp – Viễn thông Quân đội (“Viettel”) về việc cung cấp và sử dụng các dịch vụ, giải pháp công nghệ thông tin. Hai bên cam kết tuân thủ Điều khoản cung cấp và sử dụng này bao gồm cả những sửa đổi/bổ sung (nếu có) tại từng thời điểm trong quá trình cung cấp và sử dụng Dịch vụ.**

### ĐIỀU 1: CÁC ĐỊNH NGHĨA VÀ DIỄN GIẢI

- 1.1. **Dịch vụ Viettel-CA** là dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng do Viettel cung cấp để xác thực chủ thể ký số trên thông điệp dữ liệu, bảo đảm tính chống chối bỏ của chủ thể ký với thông điệp dữ liệu và bảo đảm tính toàn vẹn của thông điệp dữ liệu được ký;
- 1.2. **"Khóa"** là một chuỗi các số nhị phân (0 và 1) dùng trong các hệ thống mật mã.
- 1.3. **"Chữ ký số"** là chữ ký điện tử sử dụng thuật toán khóa không đối xứng, gồm *khóa bí mật* và *khóa công khai*, trong đó khóa bí mật được dùng để ký số và khóa công khai được dùng để kiểm tra chữ ký số. Chữ ký số bảo đảm tính xác thực, tính toàn vẹn và tính chống chối bỏ nhưng không bảo đảm tính bí mật của thông điệp dữ liệu.
- 1.4. **"Chứng thư chữ ký số"** là thông điệp dữ liệu nhằm xác nhận cơ quan, tổ chức, cá nhân được chứng thực là người ký chữ ký số.
- 1.5. **"Chứng thư chữ ký số có hiệu lực"** là chứng thư chữ ký số chưa hết hạn, không bị tạm dừng hoặc bị thu hồi.
- 1.6. **Dịch vụ Hóa đơn điện tử (HDDT) SInvoice** là dịch vụ cung cấp giải pháp quản lý hóa đơn (khởi tạo, lập, gửi, nhận, lưu trữ và quản lý hóa đơn,...) trên nền điện tử cho Doanh nghiệp do Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội Viettel cung cấp. Trong phạm vi của Hợp đồng này Hóa đơn được hiểu bao gồm tất cả các loại hóa đơn, biên lai, chứng từ được đề cập theo quy định của pháp luật hiện hành.
- 1.7. **Công cụ tích hợp hóa đơn điện tử trên thiết bị đầu cuối của Khách hàng:** Là Ứng dụng phần mềm do Viettel phát triển, cho phép Khách hàng cài đặt trên máy POS (Point of Sale), thiết bị cầm tay, và các thiết bị khác... mà có thể tích hợp với hệ thống Dịch vụ Hóa đơn điện tử.
- 1.8. **Dịch vụ IVAN - VBHXH** là sản phẩm hỗ trợ khách hàng bộ công cụ để thực hiện các công tác kê khai BHXH và gửi toàn bộ hồ sơ kê khai BHXH cho cơ quan BHXH, do Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội Viettel cung cấp.
- 1.9. **Dịch vụ Chứng thực hợp đồng điện tử (vContract) hay CTHDDT:** Là dịch vụ của Viettel về lưu trữ và bảo đảm tính toàn vẹn của chứng từ điện tử do các bên khởi tạo trong quá trình giao kết và thực hiện hợp đồng.
- 1.10. **Dịch vụ giải pháp hợp đồng điện tử (sContract):** Là dịch vụ cung cấp giải pháp do Viettel phát triển và cung cấp cho Khách hàng sử dụng để giao kết hợp đồng bằng phương tiện điện tử theo phạm vi quy định tại Hợp đồng.
- 1.11. **Hệ thống Chứng thực hợp đồng điện tử (vContract):** là hệ thống do Viettel xây dựng, phát triển nhằm cung cấp các tính năng để sử dụng dịch vụ vContract.

- 1.12. **Hệ thống Hợp đồng điện tử (sContract):** là hệ thống do Viettel xây dựng, phát triển nhằm cung cấp các tính năng để sử dụng dịch vụ sContract.
- 1.13. **Phần mềm khác của Khách hàng:** là hệ thống phần mềm của Khách hàng đang sử dụng (nếu có), liên quan đến dữ liệu đầu vào để lên hóa đơn (phần mềm quản lý khách hàng, phần mềm ERP,...) cần tích hợp với hệ thống dịch vụ HDDT của Viettel.
- 1.14. **Tài khoản:** là tài khoản đăng nhập hệ thống VBHXH, HDDT, vContract hoặc sContract do Viettel cung cấp cho Khách hàng để đăng nhập và sử dụng hệ thống VBHXH, HDDT, vContract hoặc sContract.
- 1.15. **Sự kiện bất khả kháng:** là các sự kiện xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và không thể khắc phục được, mặc dù bên không thực hiện được nghĩa vụ đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, bao gồm nhưng không giới hạn ở các sự kiện như thiên tai, hỏa hoạn, lũ lụt, động đất, tai nạn, thảm họa, dịch bệnh, nhiễm hạt nhân hoặc phóng xạ, chiến tranh, nội chiến, khởi nghĩa, đình công, bạo loạn, tấn công hệ thống mạng, sập nguồn, đứt tuyến cáp hoặc do thực hiện chính sách pháp luật, quyết định của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền và các sự kiện bất khả kháng khác làm cho hệ thống hạ tầng kỹ thuật của các bên không thể hoạt động ngoài mong muốn của các bên.

## **ĐIỀU 2: NỘI DUNG HỢP ĐỒNG**

- 2.1. Khách hàng đăng ký sử dụng và Viettel đồng ý cung cấp từ hai dịch vụ trở lên trong các dịch vụ: Dịch vụ Viettel-CA, Dịch vụ HDDT, Dịch vụ VBHXH, Dịch vụ vContract/sContract theo nội dung chi tiết tại Phụ lục đính kèm (*sau đây gọi tắt là “Dịch vụ”*).
- 2.2. Hợp đồng bao gồm Hợp đồng này, Điều khoản cung cấp và sử dụng các dịch vụ, giải pháp công nghệ thông tin và Phụ lục Hợp đồng kèm theo là một phần không thể tách rời của Hợp đồng.
- 2.3. Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ và đồng ý, không yêu cầu sửa đổi bổ sung danh sách tính năng sẵn có của hệ thống Dịch vụ Hóa đơn điện tử theo **Bản mô tả tính năng** được công bố tại <https://sinvoice.viettel.vn>.

## **ĐIỀU 3: GIÁ TRỊ HỢP ĐỒNG VÀ PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN**

- 3.1. Chi tiết giá trị Hợp đồng được nêu tại Phụ lục đính kèm. Khách hàng có trách nhiệm thanh toán cho Viettel 100% giá trị Hợp đồng ngay sau khi hai bên ký kết Hợp đồng.
- 3.2. Các khoản tiền Khách hàng đã thanh toán cho Viettel sẽ không được hoàn trả trong trường hợp Khách hàng yêu cầu chấm dứt Hợp đồng trước thời hạn, hoặc có hành vi vi phạm pháp luật, các thể lệ và quy định về khai thác Dịch vụ và các quy định khác của Viettel được thông báo cho Khách hàng tại từng thời điểm.
- 3.3. Trong trường hợp Khách hàng có nhu cầu nâng cấp phần mềm/gói dịch vụ, Khách hàng phải thanh toán cho Viettel khoản phí chênh lệch và các chi phí phát sinh khác tính tại thời điểm hiện hành (nếu có).
- 3.4. Hình thức thanh toán: Tiền mặt hoặc chuyển khoản theo quy định hiện hành của Viettel.  
 Thanh toán tiền mặt     Thanh toán chuyển khoản
- 3.5. Đồng tiền thanh toán: Việt Nam Đồng.

## **ĐIỀU 4: MỨC ĐỘ BẢO MẬT VỚI DỊCH VỤ VIETTEL-CA**

- 4.1. Hệ thống phân phối khóa cho Khách hàng phải đảm bảo sự toàn vẹn và bảo mật của cặp khóa. Trong trường hợp phân phối khóa thông qua môi trường mạng máy tính thì hệ

thống phân phối khóa phải sử dụng các giao thức bảo mật đảm bảo không lộ thông tin trên đường truyền.

- 4.2. Khách hàng có trách nhiệm kiểm soát và sử dụng khóa bí mật của mình một cách an toàn, bí mật trong suốt thời gian chứng thư chữ ký số của mình có hiệu lực và bị tạm dừng.

## **ĐIỀU 5: QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA KHÁCH HÀNG**

### **➤ Điều khoản chung:**

- 5.1. Cung cấp đầy đủ, chính xác các thông tin liên quan đến Khách hàng trên Hợp đồng, các Phụ lục Hợp đồng phục vụ cho quá trình cấp dịch vụ và chịu trách nhiệm trước pháp luật với những thông tin này. Trong quá trình thực hiện Hợp đồng, Khách hàng có trách nhiệm thông báo kịp thời cho Viettel các thay đổi, bổ sung thông tin nêu trên (nếu có).
- 5.2. Khách hàng có trách nhiệm sử dụng dịch vụ do Viettel cung cấp đúng mục đích; bảo mật thông tin, tài liệu Viettel cung cấp liên quan đến dịch vụ theo Hợp đồng này; không được phép chuyển giao Dịch vụ, quyền và nghĩa vụ theo Hợp đồng này cho bất kỳ bên thứ ba nào khác khi chưa có sự đồng ý bằng văn bản của Viettel. Khách hàng cam kết không để lộ lộ thông tin mật (bao gồm nhưng không giới hạn các thông tin liên quan đến Hợp đồng này và/hoặc thông tin có được từ việc thực hiện Hợp đồng này) cho bất kỳ Bên thứ ba nào khác mà chưa được sự đồng ý bằng văn bản của Viettel.
- 5.3. Hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật về mục đích sử dụng chứng thư số, Tài khoản dịch vụ cũng như mọi thiệt hại xảy ra do lỗi Khách hàng trong việc sử dụng/quản lý khóa bí mật, Tài khoản dịch vụ và thiết bị chứa chứng thư số.
- 5.4. Khách hàng có quyền yêu cầu Viettel cung cấp những thông tin sau:
  - a) Phí, lệ phí cho việc cấp và sử dụng dịch vụ, loại chứng thư số mà Khách hàng được cung cấp và những thông tin khác có khả năng ảnh hưởng đến quyền lợi của Khách hàng;
  - b) Những yêu cầu để đảm bảo sự an toàn trong lưu trữ và sử dụng khoá bí mật; yêu cầu, điều kiện đảm bảo để sử dụng dịch vụ. Khách hàng có quyền yêu cầu Viettel cung cấp những thông tin, dữ liệu thuộc sở hữu của Khách hàng do Viettel lên B quản lý, vận hành.
- 5.5. Tuân thủ pháp luật trong quá trình thực hiện Hợp đồng.
- 5.6. Khách hàng chịu hoàn toàn trách nhiệm (bao gồm nhưng không giới hạn việc chịu phạt/bồi thường thiệt hại cho Viettel hoặc Bên thứ ba khác bị tổn thất liên quan theo quy định pháp luật) về các thiệt hại, tổn thất phát sinh khi vi phạm bất cứ điều khoản nào tại Hợp đồng này không loại trừ vi phạm do bất cứ lỗi sai sót, cầu thả vô tình/cố ý liên quan đến sử dụng Dịch vụ.
- 5.7. Cung cấp đầy đủ hồ sơ đề nghị cấp dịch vụ bao gồm:

- Đơn cấp chứng thư số theo mẫu (trường hợp yêu cầu cấp chứng thư số)

- Giấy tờ kèm theo:

+ Đối với cá nhân: giấy tờ tùy thân bao gồm thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước hoặc căn cước điện tử hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc tài khoản định danh điện tử mức độ 2 hoặc hộ chiếu còn thời hạn; thị thực nhập cảnh còn thời hạn hoặc giấy tờ chứng minh được miễn thị thực nhập cảnh (đối với cá nhân là người nước ngoài);

+ Đối với tổ chức: 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 hoặc giấy chứng nhận đăng ký Hộ kinh doanh; và giấy tờ tùy thân của người đại diện theo pháp luật bao gồm thẻ căn cước công dân hoặc thẻ căn cước

hoặc giấy chứng nhận căn cước hoặc tài khoản định danh điện tử mức độ 2 hoặc hộ chiếu; hoặc tài khoản định danh điện tử của tổ chức.

➤ **Đối với dịch vụ Viettel-CA:**

- 5.8. Nhận thức đầy đủ quyền và trách nhiệm khi thực hiện giao dịch sử dụng dịch vụ, đồng thời chịu trách nhiệm đảm bảo sự an toàn trong lưu trữ và sử dụng khóa bí mật.
- 5.9. Có quyền yêu cầu tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số của mình tạm dừng, thu hồi chứng thư số đã cấp và tự chịu trách nhiệm về yêu cầu đó.
- 5.10. Về hoạt động tạo khóa và phân phối khóa cho Khách hàng:
  - Khách hàng yêu cầu Viettel tạo cặp khóa cho Khách hàng. Trong trường hợp này, Viettel phải đảm bảo chuyển giao khóa bí mật đến Khách hàng một cách an toàn.
  - Khách hàng tự tạo cặp khóa. Trong trường hợp này, Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu, đảm bảo thiết bị tạo cặp khóa sử dụng đúng quy chuẩn kỹ thuật và tiêu chuẩn bắt buộc áp dụng, và cam kết tuân thủ, thực hiện đúng các tiêu chuẩn quy định về việc tạo ra và lưu trữ cặp khóa. Khách hàng chịu trách nhiệm bồi thường cho Viettel nếu không tuân thủ các tiêu chuẩn quy định về việc tạo ra và lưu trữ cặp khóa và gây thiệt hại cho Viettel.
  - Khách hàng yêu cầu Viettel tạo và lưu trữ cặp khóa cho Khách hàng (đối với dịch vụ Mysign). Trong trường hợp này, Viettel phải đảm bảo sử dụng các phương thức an toàn để lưu trữ khóa bí mật theo quy định của pháp luật.
- 5.11. Thông báo ngay cho Viettel trong vòng <24h nếu nghi ngờ hay biết rằng khóa bí mật, thiết bị chứa chứng thư số đã bị mất/lộ bị đánh cắp hoặc sử dụng trái phép để có các biện pháp xử lý.
- 5.12. Lưu trữ và sử dụng khóa bí mật của mình một cách an toàn, bí mật trong suốt thời gian chứng thư số của mình có hiệu lực và bị tạm dừng.
- 5.13. Khách hàng có trách nhiệm sử dụng dịch vụ do Viettel cung cấp đúng mục đích; bảo mật thông tin, tài liệu Viettel cung cấp liên quan đến dịch vụ theo Hợp đồng này.
- 5.14. Khi đã đồng ý để Viettel công bố chứng thư chữ ký số công cộng theo quy định pháp luật hoặc khi đã phát hành chứng thư chữ ký số công cộng đó cho người khác với mục đích để 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 chữ ký số công cộng đó và những thông tin trên chứng thư chữ ký số công cộng liên quan đến Khách hàng là đúng sự thật, đồng thời phải thực hiện các nghĩa vụ xuất phát từ chứng thư chữ ký số công cộng đó.
- 5.15. Dịch vụ Viettel-CA được bảo hành theo quy định của Viettel.

➤ **Đối với dịch vụ Hóa đơn điện tử SInvoice:**

- 5.16. Chịu mọi trách nhiệm trước Viettel và pháp luật về việc sử dụng Dịch vụ, cũng như toàn bộ các nội dung, thông tin trên Hóa đơn điện tử do Khách hàng phát hành.
- 5.17. Trong trường hợp phải tích hợp phần mềm khác với hệ thống dịch vụ SInvoice, Khách hàng có trách nhiệm làm việc với bên cung cấp phần mềm khác đảm bảo tính chính xác của dữ liệu truyền vào hệ thống Dịch vụ Hóa đơn điện tử SInvoice của Viettel theo quy định của pháp luật:
  - a. Trường hợp Khách hàng tự tích hợp: Khách hàng chịu toàn bộ trách nhiệm liên quan đến việc tích hợp này.
  - b. Trường hợp Khách hàng mua gói tích hợp của Viettel: Khách hàng có trách nhiệm phối hợp, cung cấp đầy đủ thông tin theo yêu cầu của Viettel. Viettel sẽ báo giá theo chi phí thực tế phát sinh. Trong quá trình sử dụng Dịch vụ, nếu phát sinh nhu cầu nâng

cấp/chỉnh sửa, Khách hàng phải thanh toán cho Viettel phí nâng cấp và các chi phí khác (nếu có).

5.18. Trường hợp Khách hàng lựa chọn sử dụng Công cụ tích hợp hóa đơn điện tử trên thiết bị đầu cuối của Khách hàng do Viettel cung cấp, Khách hàng có nghĩa vụ đảm bảo mọi thiết lập, cài đặt phải theo đúng yêu cầu và hướng dẫn của Viettel. Khách hàng sẽ chịu hoàn toàn trách nhiệm nếu thiết lập sai, thiếu dẫn tới không sử dụng được, thông tin truyền lên không chính xác và các lỗi phát sinh khác (nếu có). Chi phí triển khai công cụ tích hợp sẽ được Viettel báo giá theo chi phí thực tế phát sinh tại từng thời điểm. Trong quá trình sử dụng, nếu Khách hàng yêu cầu Viettel thực hiện nâng cấp/sửa chữa thì Khách hàng phải thanh toán cho Viettel phí nâng cấp và các chi phí khác theo báo giá của Viettel tùy từng thời điểm.

5.19. Khách hàng đồng ý cho phép Viettel lưu trữ, quản lý, bảo vệ chứng thư số của Khách hàng và dùng chứng thư số này để ký trên hệ thống Hóa đơn điện tử.

➤ **Đối với dịch vụ VBHXH:**

5.20. Cung cấp cho Viettel thông tin địa chỉ email chính xác để nhận thông báo từ BHXH, đảm bảo có chữ ký số hợp lệ dùng để ký tờ khai theo quy định của BHXH.

➤ **Đối với dịch vụ vContract:**

5.21. Khách hàng cam kết có đầy đủ tư cách pháp nhân, năng lực pháp luật, các loại giấy phép/chấp thuận của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để tham gia ký kết và thực hiện Hợp đồng, các văn bản khác trên hệ thống dịch vụ của Viettel (chi tiết tại website: [hopdongdientu.viettel.vn](http://hopdongdientu.viettel.vn)).

5.22. Nếu Khách hàng là tổ chức/pháp nhân, Khách hàng có trách nhiệm phổ biến, hướng dẫn quyền, nghĩa vụ cho các đối tượng, các nhân viên thuộc đơn vị mình về hệ thống dịch vụ của Viettel. Trường hợp các đối tượng này để xảy ra lỗi dẫn đến vi phạm các nghĩa vụ theo Hợp đồng này, thì Khách hàng sẽ phải chịu toàn bộ trách nhiệm bao gồm nhưng không giới hạn việc chịu phạt và bồi thường (nếu có).

5.23. Thông báo ngay cho Viettel nếu nghi ngờ hay biết rằng thông tin tài khoản Hệ thống đã bị lộ thông tin hoặc bị chiếm quyền sử dụng.

5.24. Nội dung ký kết giữa Khách hàng và đối tác của Khách hàng không được vi phạm thuần phong mỹ tục, các điều cấm của Pháp luật, các quy định của Pháp luật hiện hành có liên quan. Khách hàng chịu hoàn toàn trách nhiệm với các giao dịch thực hiện trên Hệ thống của Viettel.

5.25. Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ về các phương thức ký theo từng nhóm/loại hợp đồng được cung cấp trên hệ thống mà người dùng lựa chọn và chịu toàn bộ trách nhiệm pháp lý có liên quan, bao gồm nhưng không giới hạn việc đảm bảo tính xác thực của chủ thể tham gia giao kết hợp đồng điện tử với mình thông qua Hệ thống phù hợp với phương thức ký đã chọn và các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật.

5.26. Trường hợp Khách hàng đủ điều kiện được sử dụng luồng định danh OCR chủ thể ký kết theo quy định của hệ thống CTHDDT tại từng thời điểm, Khách hàng có nghĩa vụ phải cam kết chịu toàn bộ trách nhiệm đối với các nội dung sau:

+ Xây dựng và duy trì hệ thống/công cụ/phương tiện đảm bảo đủ điều kiện để thu thập, thẩm tra và xác thực thông tin đăng ký tham gia sử dụng trên Hệ thống (hoạt động định danh);

+ Thực hiện rà soát, kiểm tra chất lượng hoạt động định danh và thường xuyên báo cáo cho Viettel về kết quả thực hiện;

- + Cung cấp công cụ, phương tiện và các điều kiện cần thiết khác để Viettel giám sát hoạt động định danh do Khách hàng thực hiện;
  - + Chấp hành đầy đủ các quy định, chính sách có liên quan của Viettel được công bố tại từng thời điểm, đồng thời cam kết tuân thủ toàn bộ các chế tài theo quy định của hệ thống CTHDDT;
  - + Chịu mọi trách nhiệm bao gồm nhưng không giới hạn nghĩa vụ bồi thường mọi thiệt hại, tổn thất, đồng thời cam kết miễn trừ toàn bộ trách nhiệm pháp lý cho Viettel phát sinh từ hoặc có liên quan đến hoạt động định danh do Khách hàng thực hiện
  - + Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và theo chính sách của Dịch vụ được thông báo tại từng thời điểm.
- 5.27. Trong thời gian hiệu lực của Hợp đồng, Viettel hỗ trợ lưu trữ đối với toàn bộ văn bản Khách hàng đã tạo lập, ký kết trên hệ thống của Viettel tối đa không quá mười (10) năm.
- 5.28. Khách hàng đã đọc, hiểu, chấp thuận và đồng ý tuân thủ các quy chế hoạt động của Hệ thống vContract, quy định sử dụng Dịch vụ của Viettel bao gồm các sửa đổi, bổ sung sau khi được thông báo (nếu có).
- 5.29. Khách hàng cam kết có đầy đủ tư cách pháp nhân, năng lực pháp luật, các loại giấy phép/chấp thuận của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để tham gia ký kết và thực hiện Hợp đồng, các văn bản khác trên hệ thống dịch vụ vContract của Viettel.
- 5.30. Nếu Khách hàng là tổ chức/pháp nhân, Khách hàng có trách nhiệm phổ biến, hướng dẫn quyền, nghĩa vụ cho các đối tượng, các nhân viên thuộc đơn vị mình về hệ thống dịch vụ vContract của Viettel. Trường hợp các đối tượng này để xảy ra lỗi dẫn đến vi phạm các nghĩa vụ theo Hợp đồng này, thì Khách hàng sẽ phải chịu toàn bộ trách nhiệm bao gồm nhưng không giới hạn việc chịu phạt và bồi thường (nếu có).
- 5.31. Thông báo ngay cho Viettel nếu nghi ngờ hay biết rằng thông tin tài khoản Hệ thống đã bị lộ thông tin hoặc bị chiếm quyền sử dụng.
- 5.32. Nội dung ký kết giữa Khách hàng và đối tác của Khách hàng không được vi phạm thuần phong mỹ tục, các điều cấm của Pháp luật, các quy định của Pháp luật hiện hành có liên quan. Khách hàng chịu hoàn toàn trách nhiệm với các giao dịch thực hiện trên Hệ thống của Viettel.
- 5.33. Hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật về mục đích sử dụng tài khoản dịch vụ cũng như mọi thiệt hại xảy ra do lỗi Khách hàng trong việc sử dụng/quản lý tài khoản dịch vụ. Khi xảy ra vi phạm, hai Bên thống nhất rằng Viettel được miễn trừ khỏi mọi khiếu nại, khiếu kiện từ bất kỳ Bên thứ ba nào có liên quan.
- 5.34. Khách hàng cam kết đã đọc, hiểu rõ về các phương thức ký theo từng nhóm/loại hợp đồng được cung cấp trên hệ thống mà người dùng lựa chọn và chịu toàn bộ trách nhiệm pháp lý có liên quan, bao gồm nhưng không giới hạn việc đảm bảo tính xác thực của chủ thể tham gia giao kết hợp đồng điện tử với mình thông qua Hệ thống phù hợp với phương thức ký đã chọn và các trách nhiệm khác theo quy định của pháp luật.
- 5.35. Thanh toán đầy đủ và đúng hạn các loại phí, lệ phí và các nghĩa vụ tài chính khác theo thông báo của Viettel và thỏa thuận tại hợp đồng này.
- 5.36. Trong trường hợp phải tích hợp phần mềm khác với hệ thống dịch vụ vContract:
- a) Khách hàng chịu trách nhiệm làm việc với bên cung cấp phần mềm để tích hợp với hệ thống dịch vụ vContract. Toàn bộ chi phí phát sinh do bên cung cấp phần mềm yêu cầu liên quan đến việc tích hợp này (nếu có) sẽ do Khách hàng chi trả. Trường hợp trước đó Viettel đã có hợp tác với bên cung cấp phần mềm, Viettel sẽ báo giá chi phí tích hợp cho

Khách hàng, Khách hàng trả trực tiếp phí tích hợp cho Viettel, không trả cho bên cung cấp phần mềm.

- b) Khách hàng có trách nhiệm làm việc với bên cung cấp phần mềm đảm bảo tính chính xác của dữ liệu truyền vào hệ thống dịch vụ vContract của Viettel theo quy định của Nhà nước.
- 5.37. Cung cấp cho Viettel thông tin địa chỉ email chính xác để nhận thông báo từ hệ thống dịch vụ vContract.
- 5.38. Cho phép Viettel tiếp cận nội dung hợp đồng nếu có yêu cầu của các cơ quan Nhà nước có thẩm quyền.
- 5.39. Kiểm tra các vấn đề liên quan pháp lý của hợp đồng ký kết thông qua Hệ thống và kiểm duyệt kỹ nội dung trước khi thực hiện ký kết hợp đồng/văn bản.
- 5.40. Khách hàng sẽ chịu mọi trách nhiệm liên quan bao gồm nhưng không giới hạn trách nhiệm giải quyết các quyết định xử lý của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền, khiếu kiện, yêu cầu khiếu nại của bất kỳ bên thứ ba nào liên quan đến các vấn đề vi phạm các quy định tại Điều 4 này. Khách hàng cam kết bồi thường mọi thiệt hại, tổn thất phát sinh (nếu có) gây ra cho Viettel do các hành vi vi phạm của mình gây ra.

➤ **Đối với dịch vụ sContract:**

- 5.41. Khách hàng cam kết có đầy đủ tư cách pháp nhân, năng lực pháp luật, các loại giấy phép/chấp thuận của cơ quan Nhà nước có thẩm quyền để tham gia ký kết và thực hiện Hợp đồng, các văn bản khác trên hệ thống dịch vụ của Viettel (chi tiết tại website: sme.viettel.vn).
- 5.42. Đối với việc lưu trữ hợp đồng trên Hệ thống:
- Khách hàng sử dụng dịch vụ lưu trữ:** Viettel cung cấp dịch vụ lưu trữ theo chính sách của Viettel Cloud ban hành tại từng thời điểm. Trong trường hợp này, Viettel đảm bảo chuyển giao/lưu trữ dữ liệu của Khách hàng đã ký kết theo đúng tiêu chuẩn dịch vụ.
  - Khách hàng tự lưu trữ:** Trong trường hợp này, Khách hàng xác nhận đã đọc, hiểu và cam kết chịu toàn bộ trách nhiệm phát sinh từ về việc lưu trữ. Viettel được miễn trừ mọi trách nhiệm pháp lý liên quan đến việc lưu trữ hợp đồng của Khách hàng ký kết trên Hệ thống dịch vụ sContract.
- 5.43. Hoàn toàn chịu trách nhiệm trước pháp luật về mục đích sử dụng tài khoản dịch vụ cũng như mọi thiệt hại xảy ra do lỗi Khách hàng trong việc sử dụng/quản lý tài khoản dịch vụ. Khi xảy ra vi phạm, hai Bên thống nhất rằng Viettel được miễn trừ khỏi mọi khiếu nại, khiếu kiện từ bất kỳ Bên thứ ba nào có liên quan.
- 5.44. Chấp hành đầy đủ các quy định, chính sách có liên quan của Viettel được công bố tại từng thời điểm, đồng thời cam kết tuân thủ toàn bộ các chế tài theo quy định của Hệ thống.
- 5.45. Chịu mọi trách nhiệm bao gồm nhưng không giới hạn nghĩa vụ bồi thường mọi thiệt hại, tổn thất, đồng thời cam kết miễn trừ toàn bộ trách nhiệm pháp lý cho Viettel phát sinh từ hoặc có liên quan đến hoạt động giao kết, lưu trữ và quản lý hợp đồng do Khách hàng thực hiện.
- 5.46. Nội dung ký kết giữa Khách hàng và đối tác của Khách hàng không được vi phạm thuần phong mỹ tục, các điều cấm của Pháp luật, các quy định của Pháp luật hiện hành có liên

quan. Khách hàng chịu hoàn toàn trách nhiệm với các giao dịch thực hiện trên Hệ thống của Viettel.

- 5.47. Khách hàng có nghĩa vụ giải quyết mọi khiếu kiện, khiếu nại, tranh chấp phát sinh từ việc sử dụng Dịch vụ sContract trên hệ thống của Viettel, đồng thời miễn trừ cho Viettel mọi nghĩa vụ pháp lý phát sinh có liên quan đến bất kỳ bên thứ ba nào khác trong quá trình Viettel cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng.
- 5.48. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và theo chính sách của Dịch vụ được thông báo tại từng thời điểm.

## **ĐIỀU 6: QUYỀN VÀ TRÁCH NHIỆM CỦA VIETTEL**

- 6.1. Đảm bảo về tính chính xác của những thông tin được xử lý, lưu trữ trên hệ thống cung cấp dịch vụ của Viettel.
- 6.2. Đảm bảo hệ thống hỗ trợ dịch vụ hoạt động 24/7.  
(Điện thoại: 1800.8000 nhánh 1; Email: cskh@viettel.com.vn).
- 6.3. Viettel có quyền cung cấp thông tin của Khách hàng cho cơ quan quản lý nhà nước theo quy định của Pháp luật.
- 6.4. Tuân thủ pháp luật trong quá trình thực hiện Hợp đồng.  
➤ **Đối với việc cung cấp dịch vụ Viettel-CA:**
- 6.5. Đảm bảo cung cấp cho Khách hàng dịch vụ chứng thực chữ ký số... (loại chứng thư số) sau khi kiểm tra thông tin trong hồ sơ đề nghị cấp chứng thư số của Khách hàng là chính xác;
- 6.6. Đảm bảo cung cấp dịch vụ chứng thực chữ ký số cho Khách hàng đáp ứng các điều kiện an toàn cho chữ ký số theo Quy định tại Điều 9 Nghị định số 130/2018/NĐ-CP.
- 6.7. Tạo khóa và phân phối khóa cho Khách hàng:
  - Khách hàng có thể tự tạo cặp khóa hoặc yêu cầu bằng văn bản Viettel tạo cặp khóa cho mình.
  - Đảm bảo sử dụng các phương thức an toàn để chuyển giao khóa bí mật đến Khách hàng và chỉ được lưu bản sao của khóa bí mật khi Khách hàng có yêu cầu bằng văn bản.
  - Đảm bảo an toàn trong suốt quá trình tạo và chuyển giao chứng thư số cho Khách hàng.
  - Sử dụng thiết bị, phần mềm theo đúng tiêu chuẩn quy định để khởi tạo và lưu trữ cặp khóa.
- 6.8. Đảm bảo việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng liên tục, không bị gián đoạn trong suốt thời gian hiệu lực của chứng thư số và việc kiểm tra trạng thái chứng thư số của Khách hàng là liên tục.
- 6.9. Giải quyết các rủi ro và các khoản đền bù xảy ra cho Khách hàng và người nhận trong trường hợp lỗi được xác định của Viettel.
- 6.10. Đảm bảo an toàn thông tin riêng, thông tin cá nhân và thiết bị lưu trữ chứng thư số cho Khách hàng theo quy định của pháp luật về an toàn thông tin và pháp luật khác có liên quan.
- 6.11. Liên quan đến hoạt động quản lý khóa:
  - Thông báo ngay cho Khách hàng, đồng thời áp dụng những biện pháp ngăn chặn và khắc phục kịp thời trong trường hợp phát hiện thấy dấu hiệu khóa bí mật của Khách hàng đã bị lộ, không còn toàn vẹn hoặc bất cứ sự sai sót nào khác có nguy cơ ảnh hưởng xấu đến quyền lợi của Khách hàng;
  - Khuyến cáo cho Khách hàng việc thay đổi cặp khóa khi cần thiết nhằm đảm bảo tính tin cậy và an toàn cao nhất cho cặp khóa.

- 6.12. Trong trường hợp phải tạm dừng cấp chứng thư số mới:
- 6.13. Trong thời gian tạm dừng, Viettel có trách nhiệm duy trì hệ thống cơ sở dữ liệu liên quan đến chứng thư số đã cấp.
- 6.14. Khi bị thu hồi giấy phép, Viettel 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.
- 6.15. Tạm dừng, thu hồi chứng thư số đã cấp cho Khách hàng khi có căn cứ theo quy định của Pháp luật và thỏa thuận tại Hợp đồng này.
- **Đối với việc cung cấp dịch vụ SInvoice:**
- 6.16. Viettel có quyền tiêu hủy hóa đơn điện tử của Khách hàng trên hệ thống của Viettel theo quy định của pháp luật. Có quyền tạm ngưng/tiếp tục cung cấp dịch vụ cho Khách hàng theo yêu cầu từ cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
- 6.17. Viettel có trách nhiệm đảm bảo về tính chính xác của những thông tin được xử lý, lưu trữ trên hệ thống cung cấp dịch vụ SInvoice, trên SInvoice đã lập thành công của Khách hàng đúng như các thông tin, dữ liệu Khách hàng đã đăng ký, thao tác trên hệ thống dịch vụ HDDT của Viettel.
- 6.18. Trong trường hợp tích hợp phần mềm khác của Khách hàng với hệ thống dịch vụ SInvoice:
- a) Viettel bảo đảm tính toàn vẹn của dữ liệu truyền từ phần mềm khác của Khách hàng sang hệ thống dịch vụ HDDT của Viettel.
- b) Viettel không chịu trách nhiệm về các lỗi xảy ra do phần mềm khác của Khách hàng không tương thích với hệ thống dịch vụ SInvoice.
- **Đối với việc cung cấp dịch vụ vContract:**
- 6.19. Viettel có trách nhiệm đảm bảo về tính chính xác của những thông tin được xử lý, lưu trữ trên hệ thống cung cấp Dịch vụ đúng như các thông tin, dữ liệu Khách hàng đã đăng ký, thao tác trên hệ thống dịch vụ của Viettel.
- 6.20. Viettel được miễn trừ toàn bộ trách nhiệm pháp lý đối với những Hợp đồng, Thỏa thuận và các văn bản liên quan do Khách hàng ký kết với đối tác của Khách hàng thông qua Dịch vụ.
- 6.21. Xây dựng các chính sách Dịch vụ và công bố trên Hệ thống Dịch vụ. Trường hợp không đồng ý với những thay đổi của Viettel tại từng thời điểm, Khách hàng có quyền đơn phương chấm dứt việc sử dụng Dịch vụ.
- 6.22. Viettel có quyền chấm dứt một phần hoặc toàn bộ quyền thành viên và quyền sử dụng Dịch vụ của Khách hàng trong trường hợp Khách hàng vi phạm các Quy chế hoạt động của website dịch vụ, vi phạm các quy định tại Hợp đồng này, các quy định pháp luật có liên quan hoặc có những hành vi ảnh hưởng đến hoạt động kinh doanh của Viettel.
- 6.23. Viettel có quyền được thay đổi bảng, biểu giá Dịch vụ và phương thức thanh toán trong thời gian cung cấp Dịch vụ cho Khách hàng và sẽ thông báo cho Khách hàng thời hạn là ít nhất một (01) tháng trước ngày áp dụng.
- 6.24. Khi việc tiếp tục thực hiện Hợp đồng không còn phù hợp, Viettel có quyền đơn phương chấm dứt Hợp đồng bằng cách thông báo cho Khách hàng bằng văn bản trước ít nhất 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày dự kiến chấm dứt mà không phải chịu bất cứ trách nhiệm pháp lý nào có liên quan hoặc phát sinh từ việc chấm dứt này.
- 6.25. Trong trường hợp tích hợp phần mềm khác của Khách hàng với Hệ thống Dịch vụ:
- a) Viettel bảo đảm tính toàn vẹn của dữ liệu truyền từ phần mềm đó sang Hệ thống của Viettel.
- b) Viettel không chịu trách nhiệm về các lỗi xảy ra do phần mềm khác của Khách hàng không tương thích với Hệ thống.

- 6.26. Đối với các hành vi vi phạm của Khách hàng thì Viettel được quyền tạm giữ, từ chối hoàn trả thanh toán các khoản tiền được lưu giữ trên hệ thống của Viettel (nếu có) và/hoặc yêu cầu bồi thường thiệt hại, phạt vi phạm theo chính sách đã được công bố tại từng thời điểm.
- 6.27. Các quyền và nghĩa vụ khác theo quy định của pháp luật và theo chính sách của Dịch vụ được thông báo tại từng thời điểm.

#### **ĐIỀU 7: TẠM NGỪNG DỊCH VỤ**

- 7.1. Dịch vụ của Khách hàng sẽ tạm ngưng khi xảy ra một trong các trường hợp sau:
  - a) Khi Khách hàng yêu cầu bằng văn bản và yêu cầu này đã được Viettel đồng ý;
  - b) Khi Viettel phát hiện ra các hành động mang tính phá hoại đến hệ thống của Khách hàng;
  - c) Khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.
  - d) Khi hai bên chưa thống nhất được về giá tiền dịch vụ mới so với quy định tại Hợp đồng này.
  - e) Xảy ra Sự kiện bất khả kháng;
  - f) Chứng thư số của Khách hàng bị tạm dừng khi Viettel có căn cứ để khẳng định rằng chứng thư số được cấp không tuân theo các quy định về việc Tạo khóa, phân phối khóa và cấp chứng thư số hoặc khi phát hiện ra bất cứ sai sót nào có ảnh hưởng đến quyền lợi của Khách hàng và người nhận;
  - g) Trường hợp có sự cố khẩn cấp, hoặc theo yêu cầu của nhà nước Viettel có quyền tạm ngưng cung cấp dịch vụ, và phải có thông báo với Khách hàng trong vòng 24 giờ kể từ thời điểm tạm ngưng.
  - h) Các trường hợp khác theo quy định tại Hợp đồng này và quy định của pháp luật có liên quan.
- 7.2. Khi có căn cứ thực hiện về việc tạm ngưng, Viettel sẽ thông báo cho Khách hàng bằng văn bản về thời điểm bắt đầu và kết thúc việc tạm ngưng.

#### **ĐIỀU 8: THU HỒI CHỨNG THƯ SỐ, CHẤM DỨT VÀ THANH LÝ HỢP ĐỒNG**

- 8.1. Chứng thư số của Khách hàng bị thu hồi trong những trường hợp sau đây:
  - a) Khi Khách hàng yêu cầu bằng văn bản và yêu cầu này đã được Viettel xác minh là chính xác;
  - b) 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;
  - c) Khi có yêu cầu của cơ quan tiến hành tố tụng, cơ quan công an hoặc Bộ Thông tin và Truyền thông;
  - d) Theo điều kiện thu hồi chứng thư số đã được quy định trong hợp đồng.
- 8.2. Khi có căn cứ thu hồi chứng thư số, Viettel có trách nhiệm thu hồi chứng thư số, đồng thời, thông báo ngay cho Khách hàng và công bố trên cơ sở dữ liệu về chứng thư số việc thu hồi.
- 8.3. Hợp đồng chấm dứt trong các trường hợp sau:
  - a) Hợp đồng hết hạn và các Bên không gia hạn Hợp đồng;
  - b) Các Bên thỏa thuận chấm dứt Hợp đồng trước thời hạn;
  - c) Khi có yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền;
  - d) Do Khách hàng trong khi sử dụng dịch vụ có hành vi vi phạm pháp luật, các thể lệ và quy định về khai thác dịch vụ, không thanh toán giá trị hợp đồng như quy định tại hợp đồng này.
- 8.4. Khi chấm dứt Hợp đồng, hai Bên sẽ xử lý các tồn đọng về quyền và nghĩa vụ của các Bên cho đến ngày Hợp đồng bị chấm dứt.
- 8.5. Thanh lý hợp đồng: Hợp đồng được coi như là tự động thanh lý khi chấm dứt hợp đồng theo khoản 8.1 nói trên mà hai bên không xảy ra tranh chấp. Trường hợp Khách hàng sử

dụng SIM CA và còn thời hạn chứng thư số, Khách hàng phải thực hiện thủ tục thanh lý hợp đồng tại quầy giao dịch của Viettel.

#### **ĐIỀU 9: THỜI HẠN HIỆU LỰC CỦA HỢP ĐỒNG**

- 9.1. Hợp đồng có hiệu lực kể từ ngày ký.
- 9.2. Hợp đồng có thời hạn theo gói cước Khách hàng đăng ký. Trường hợp hợp đồng hết hạn và Khách hàng có nhu cầu tiếp tục sử dụng dịch vụ thì Phụ lục cung cấp dịch vụ có xác nhận của Khách hàng được coi là căn cứ pháp lý để thanh toán và gia hạn Hợp đồng.

#### **ĐIỀU 10: LƯU TRỮ HÓA ĐƠN ÁP DỤNG KHI SỬ DỤNG DỊCH VỤ HDDT**

- 10.1. Viettel có trách nhiệm hỗ trợ lưu trữ HDDT 10 (mười) năm kể từ ngày kết thúc kỳ kế toán năm. Với các hóa đơn có thời gian lưu trữ trên hệ thống lớn hơn 10 (mười) năm, nếu Khách hàng không đóng thêm phí duy trì hàng năm, Viettel có quyền tiêu hủy các hóa đơn này. Trong trường hợp Khách hàng muốn đóng thêm phí lưu trữ, hai Bên sẽ ký phụ lục hợp đồng để làm căn cứ thực hiện.
- 10.2. Trong thời gian hiệu lực của Hợp đồng, Viettel hỗ trợ lưu trữ đối với toàn bộ văn bản Khách hàng đã tạo lập, ký kết trên hệ thống của Viettel tối đa không quá mười (10) năm.
- 10.3. Trong thời gian hiệu lực của hợp đồng, Viettel đảm bảo lưu trữ, backup và chịu trách nhiệm đối với toàn bộ hóa đơn Khách hàng đã phát hành trên hệ thống Viettel.
- 10.4. Khách hàng được cung cấp miễn phí bộ công cụ tương tác với kho hóa đơn của mình: Quản trị, tìm kiếm, khai thác dữ liệu hóa đơn trong thời gian hiệu lực của Hợp đồng.

#### **ĐIỀU 11: GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP**

Mọi tranh chấp phát sinh từ và có liên quan hợp đồng này trước hết phải được các bên giải quyết thông qua thương lượng, hòa giải. Trong trường hợp các bên không thể thương lượng, hòa giải được với nhau thì trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh tranh chấp, một trong các Bên có quyền đưa tranh chấp ra giải quyết tại Toà án nhân dân có thẩm quyền, nơi Viettel đặt trụ sở giao dịch chính. Phán quyết của Toà án là quyết định cuối cùng và các bên phải có nghĩa vụ thi hành. Mọi chi phí phát sinh bên thua kiện chịu.