

THỎA THUẬN SỬ DỤNG DỊCH VỤ PHẦN MỀM KẾT NỐI NGÂN HÀNG ĐIỆN TỬ MISA BankHub

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 Phần mềm kết nối ngân hàng điện tử MISA BankHub (“Thỏa thuận”). Thỏa thuận này là hợp đồng điện tử giữa hai bên. Bằng cách nhấp chuột vào nút “Tôi đồng ý với Thỏa Thuận sử dụng dịch vụ phần mềm” trên Thỏa thuận, Khách hàng đồng ý rằng các điều khoản này sẽ được áp dụng nếu Khách hàng lựa chọn sử dụng dịch vụ phần mềm và thao tác tích chọn này có nghĩa là hai Bên đã đồng ý với mọi điều khoản của Thỏa thuận và được xem như hai Bên đã ký kết Thỏa thuận.

Điều 1: Các thuật ngữ sử dụng trong thỏa thuận

- 1.1. **Phần mềm kết nối ngân hàng điện tử MISA Bankhub:** Là dịch vụ phần mềm ngân hàng điện tử được tích hợp trên phần mềm MISA SME.NET hoặc AMIS Kế toán giúp Khách hàng thực hiện các nghiệp vụ: Chuyển tiền trực tuyến, Truy vấn số dư tài khoản, Tra cứu lịch sử giao dịch, Đối chiếu số liệu với ngân hàng; và các ứng dụng kèm theo phần mềm giúp Kế toán trưởng, Giám đốc phê duyệt lệnh chuyển tiền điện tử.
- 1.2. **MISA:** Là Công ty Cổ phần MISA, nhà cung cấp dịch vụ phần mềm kết nối ngân hàng điện tử MISA BankHub
- 1.3. **Khách hàng:** Là tổ chức hoặc cá nhân đứng ra trả tiền sử dụng dịch vụ phần mềm kết nối ngân hàng điện tử MISA BankHub
- 1.4. **Ngân hàng:** Là các ngân hàng hợp tác với MISA để cung cấp dịch vụ phần mềm kết nối ngân hàng điện tử MISA BankHub
- 1.5. **Khởi tạo phần mềm:** Là khoản mà Khách hàng thanh toán một lần duy nhất cho MISA để khởi tạo sử dụng Dịch vụ phần mềm kết nối ngân hàng điện tử lần đầu tiên.
- 1.6. **Dịch vụ phần mềm:** Là khoản mà Khách hàng thanh toán cho MISA để duy trì sử dụng Dịch vụ phần mềm kết nối ngân hàng điện tử. Phí dịch vụ phần mềm được tính hàng năm và Khách hàng có thể thanh toán trước cho nhiều năm khi đặt mua.
- 1.7. **Thời gian dịch vụ:** là khoảng thời gian bắt đầu được tính từ thời điểm Kích hoạt Dịch vụ cho đến thời điểm Khách hàng đề nghị Cắt Dịch vụ hoặc MISA đơn phương Cắt Dịch vụ vì lý do Khách hàng vi phạm điều khoản của Thỏa thuận này hoặc thời điểm Khách hàng không còn quyền sử dụng Dịch vụ theo điều khoản của Thỏa thuận này tùy điều kiện nào đến trước.
- 1.8. **Gia hạn dịch vụ phần mềm:** Là việc MISA cấp thêm thời gian sử dụng Dịch vụ phần mềm kết nối ngân hàng điện tử cho Khách hàng theo thỏa thuận của Hai Bên.
- 1.9. **Thông tin phái sinh:** là các thông tin được tổng hợp, suy luận từ các thông tin gốc do Khách hàng tạo ra trong phần mềm của MISA. Ví dụ: Thông tin phái sinh từ phần mềm kế toán cá nhân có thể là Báo cáo về thu nhập trung bình của người Việt Nam, chỉ tiêu trung bình hàng tháng...

Điều 2: Quyền và nghĩa vụ của Khách hàng

2.1. Sử dụng dịch vụ phần mềm

- a. Khách hàng có quyền đăng ký và sử dụng Dịch vụ phần mềm kết nối ngân hàng điện tử trên phần mềm kế toán với một hay nhiều Ngân hàng đã hợp tác với MISA trong thời gian dịch vụ của Dịch vụ phần mềm ngân hàng điện tử còn hạn sử dụng.

Phiên bản ngày 23/11/2021

- b. Trong suốt quá trình sử dụng Dịch vụ phần mềm kết nối ngân hàng điện tử, Khách hàng cần tuân thủ quy định của Ngân hàng về việc mở và sử dụng tài khoản được đăng trên website của Ngân hàng, tuân thủ theo đúng khuyến cáo, hướng dẫn của MISA công bố trong phần mềm và theo quy định của pháp luật hiện hành.
- c. Khách hàng chịu trách nhiệm đăng nhập vào Phần mềm kết nối ngân hàng điện tử trên phần mềm kế toán để kiểm tra thời hạn sử dụng theo thông tin truy cập do MISA gửi thông báo qua email. Khi Khách hàng đăng nhập vào Phần mềm ngân hàng điện tử trên phần mềm kế toán thì xem như MISA đã hoàn thành nghĩa vụ bàn giao sản phẩm và việc tính phí bắt đầu từ thời điểm này.
- d. Trong trường hợp vì bất kỳ lý do gì mà việc vi phạm của Khách hàng dẫn tới Khách hàng bị xử phạt hành chính hoặc hình sự thì Khách hàng phải tự chịu trách nhiệm về việc vi phạm của mình.
- e. Khách hàng cần biết và đồng ý rằng:
 - i. MISA không có quyền kiểm soát, truy cập hoặc biết được các thông tin về tài khoản hoặc thông tin giao dịch của Khách hàng
 - ii. Khách hàng sẽ không sử dụng được Dịch vụ kết nối ngân hàng điện tử với các ngân hàng chưa hợp tác với MISA
 - iii. Khách hàng chủ động quyết định chọn ngân hàng muốn kết nối và hệ thống sẽ gửi thông tin đăng ký đến ngân hàng
 - iv. MISA sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với trường hợp Khách hàng không sử dụng được Dịch vụ kết nối ngân hàng điện tử do lỗi từ hệ thống Ngân hàng gây ra.

2.2. Thanh toán

- a. Lần đầu tiên khi bắt đầu sử dụng Dịch vụ phần mềm kết nối ngân hàng điện tử Khách hàng cần thanh toán chi phí khởi tạo phần mềm và phí dịch vụ sử dụng phần mềm cho MISA.
- b. Khách hàng chịu trách nhiệm thanh toán cho MISA 100% giá trị của gói sản phẩm/dịch vụ mà Khách hàng chọn mua ngay sau khi Khách hàng gửi đơn đặt hàng cho MISA.
- c. Thời điểm bắt đầu tính phí dịch vụ sử dụng phần mềm được tính từ ngày MISA bàn giao cho Khách hàng thông tin truy cập vào Dịch vụ kết nối ngân hàng điện tử căn cứ vào email thông báo của MISA.
- d. Việc thanh toán phí dịch vụ sử dụng phần mềm cho kỳ tiếp theo phải được thực hiện trước ngày hết hạn của kỳ dịch vụ trước đó. MISA sẽ gửi thông báo về việc đóng phí dịch vụ trực tiếp trên chính Phần mềm kết nối ngân hàng điện tử trên phần mềm kế toán mà Khách hàng đang sử dụng.
- e. MISA có quyền điều chỉnh mức phí Khởi tạo phần mềm hoặc phí dịch vụ sử dụng phần mềm theo giá thị trường và công bố trực tiếp trên website: www.https://bankhub.misa.vn. Trong trường hợp Khách hàng đã thanh toán trước phí dịch vụ cho nhiều kỳ thì mức phí dịch vụ sẽ không thay đổi trong suốt thời hạn dịch vụ phần mềm mà Khách hàng đã thanh toán.
- f. Khách hàng tự chủ động tra cứu thời hạn sử dụng của dịch vụ phần mềm đã sử

Phiên bản ngày 23/11/2021

dụng ngay trên Phần mềm kết nối ngân hàng điện tử trên phần mềm kế toán theo tài liệu hướng dẫn sử dụng của phần mềm.

- g. MISA không chấp nhận hoàn trả bất kể chi phí nào mà Khách hàng đã thanh toán cho MISA sau khi MISA đã hoàn thành nghĩa vụ bàn giao sản phẩm, dịch vụ cho Khách hàng

2.3. Tư vấn hỗ trợ phần mềm

- a. Khi có các vướng mắc liên quan đến số dư tài khoản tiền gửi, vấn đề phát sinh trong việc chuyển tiền, sao kê tài khoản, không đăng nhập được vào tài khoản ngân hàng đã đăng ký thì Khách hàng chủ động liên hệ với Ngân hàng mở tài khoản để được xử lý.
- b. Khi có các vướng mắc liên quan đến thao tác sử dụng các tính năng trên Phần mềm kết nối ngân hàng điện tử như đã nêu trong tài liệu hướng dẫn sử dụng sản phẩm đã được cung cấp trên phần mềm thì Khách hàng chủ động liên hệ với MISA thông qua các kênh hỗ trợ MISA đã công bố trên website misa.com.vn

Điều 3: Quyền và nghĩa vụ của MISA

3.1. Sử dụng dịch vụ phần mềm

- a. MISA không cam đoan, tuyên bố, hoặc đảm bảo rằng việc sử dụng dịch vụ Phần mềm kết nối ngân hàng điện tử để thực hiện các giao dịch với ngân hàng sẽ giúp Khách hàng tránh được mọi lỗi vi phạm, rủi ro về việc sử dụng và quản lý tài khoản ngân hàng. MISA chỉ cung cấp công cụ để giúp Khách hàng thực hiện các giao dịch với ngân hàng được nhanh hơn, thuận tiện hơn, Khách hàng tự kiểm soát và chịu trách nhiệm về việc sử dụng và quản lý tài khoản ngân hàng theo quy định của ngân hàng và pháp luật.
- b. Trong bất kỳ trường hợp nào MISA đều không chịu trách nhiệm về bất kỳ thiệt hại trực tiếp, gián tiếp, ngẫu nhiên khi Khách hàng sử dụng Dịch vụ phần mềm kết nối ngân hàng điện tử trên phần mềm.

3.2. Cập nhật, bảo hành, bảo trì phần mềm

- a. MISA chịu trách nhiệm đảm bảo điều kiện kỹ thuật để Khách hàng có thể sử dụng được Phần mềm kết nối ngân hàng điện tử trên phần mềm kế toán 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 phần mềm. 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.
- b. MISA có trách nhiệm tiến hành khắc phục sự cố của hệ thống chậm nhất là 8h làm việc kể từ khi tiếp nhận được yêu cầu từ người sử dụng của Khách hàng.
- c. MISA có trách nhiệm cập nhật phiên bản mới nhất của phần mềm miễn phí cho Khách hàng sử dụng trong thời hạn dịch vụ mà khách đã đăng ký và thanh toán cho MISA.

Phiên bản ngày 23/11/2021

- d. Đối với các sự cố, nâng cấp từ hệ thống của Ngân hàng thì thời gian khắc phục, nâng cấp sẽ theo thông báo của Ngân hàng
- e. Khi gần hết hạn sử dụng dịch vụ phần mềm kết nối ngân hàng điện tử trên phần mềm kế toán, MISA có trách nhiệm thông báo cho Khách hàng trực tiếp trên chính Phần mềm kết nối ngân hàng điện tử trên phần mềm kế toán như sau:
 - i. Trong vòng 30 ngày trước ngày hết hạn: Thông báo cho Khách hàng biết thời hạn còn lại của dịch vụ và hướng dẫn Khách hàng thủ tục gia hạn dịch vụ;
 - ii. Khi hết hạn dịch vụ, MISA sẽ thông báo cho Khách hàng biết dịch vụ đã quá hạn và hướng dẫn Khách hàng thủ tục gia hạn dịch vụ. Khách hàng không được sử dụng Dịch vụ kết nối ngân hàng điện tử khi hết hạn dịch vụ;
 - iii. Quá hạn trên 30 ngày, MISA sẽ thực hiện việc cắt dịch vụ và xóa bỏ dữ liệu liên quan đến Dịch vụ kết nối ngân hàng điện tử của Khách hàng.

Điều 4: Bảo mật

- 4.1. MISA chịu trách nhiệm thực hiện và duy trì tất cả các biện pháp bảo vệ mang tính hành chính, vật lý và kỹ thuật để bảo đảm cho tính bảo mật và toàn vẹn đối với dữ liệu Khách hàng. MISA cam kết sẽ không:
 - a. Sửa đổi dữ liệu Khách hàng;
 - b. Không tiết lộ dữ liệu của Khách hàng trừ trường hợp phải tuân theo quy định của pháp luật hoặc được Khách hàng cho phép;
 - c. 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.
- 4.2. 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.
- 4.3. Khách hàng chịu trách nhiệm xác định và xác thực quyền của tất cả những người dùng truy nhập vào Phần mềm kết nối ngân hàng điện tử MISA BankHub của Khách hàng.
- 4.4. Khách hàng chịu trách nhiệm đảm bảo bí mật thông tin tài khoản người dùng truy nhập vào Phần mềm kết nối ngân hàng điện tử MISA BankHub.
- 4.5. 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.
- 4.6. 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/ phần mềm hoặc hệ thống mạng nội bộ của Khách hàng.
- 4.7. 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 sản phẩm, 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:
 - a. Được công chúng biết tới;
 - b. Được biết tới trong ngành trước khi tiết lộ;

Phiên bản ngày 23/11/2021

- c. Được công chúng biết tới không phải do lỗi của bên nhận thông tin;
 - d. Dữ liệu tổng hợp trong đó không chứa bất kỳ thông tin cá nhân hoặc thông tin nào cụ thể của Khách hàng.
- 4.8. Khách hàng và MISA cùng thỏa thuận:
- a. Thực hiện các biện pháp cần thiết để giữ bí mật cho tất cả các “Thông tin bí mật”;
 - b. Không sao chép, cung cấp một phần hay toàn bộ thông tin bảo 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”;
 - c. 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 5: Bản quyền phần mềm và dữ liệu

- 5.1. MISA là chủ sở hữu và có quyền tác giả đối với Phần mềm kết nối ngân hàng điện tử MISA BankHub.
- 5.2. Khách hàng có quyền sử dụng dịch vụ Phần mềm kết nối ngân hàng điện tử phục vụ công việc của đơn vị trong suốt thời gian được cấp dịch vụ sử dụng dịch vụ.
- 5.3. Khách hàng đồng ý rằng Phần mềm kết nối ngân hàng điện tử MISA Bankhub, bao gồm và không giới hạn các nội dung sau đây: giao diện người sử dụng, đoạn âm thanh, đoạn video, nội dung hướng dẫn sử dụng và phần mềm được sử dụng để thực hiện sản phẩm/dịch vụ thuộc sở hữu riêng của MISA và được bảo hộ bởi pháp luật về sở hữu trí tuệ và quyền tác giả. Khách hàng thỏa thuận 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 sản phẩm/dịch vụ theo Thỏa thuận này. Không có phần nào trong sản phẩm/dịch vụ 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.
- 5.4. Khách hàng đồng ý không sửa đổi, thuê, cho thuê, cho vay, bán, phân phối, hoặc tạo ra các sản phẩm phái sinh dựa trên sản phẩm/dịch vụ theo bất cứ phương cách nào, và không khai thác sản phẩm/dịch vụ theo bất cứ phương thức không được phép nào, bao gồm và không giới hạn ở việc xâm phạm hoặc tạo gánh nặng lên dung lượng của hệ thống mạng.
- 5.5. **Việc sử dụng phần mềm hoặc bất cứ phần nào của sản phẩm/dịch vụ, trừ khi việc sử dụng sản phẩm/dịch vụ như được cho phép theo thỏa thuận này, đều bị nghiêm cấm và xâm phạm đến các quyền sở hữu trí tuệ của người khác, và Khách hàng có thể phải chịu các biện pháp xử phạt theo quy định của pháp luật về hành chính, hình sự, dân sự, bao gồm cả việc bồi thường thiệt hại bằng tiền đối với việc xâm phạm quyền tác giả.**
- 5.6. Để MISA có thể cung cấp dịch vụ sử dụng phần mềm cho Khách hàng, Khách hàng đồng ý cho MISA quyền xử lý và truyền tải dữ liệu của Khách hàng.

Điều 6 : Phạm vi giới hạn trách nhiệm của MISA trong sử dụng phần mềm

- 6.1. MISA có quyền nhưng không có nghĩa vụ nào trong việc thực hiện các hành động khắc phục nếu như có bất cứ nội dung nào mà Khách hàng vi phạm các điều được liệt kê trong thỏa thuận này. MISA không có bất kỳ trách nhiệm pháp lý nào đối với Khách hàng trong các tình huống MISA thực hiện hành động khắc phục. Khách hàng là người duy nhất chịu trách nhiệm về tính chính xác, chất lượng, tính toàn vẹn, hợp pháp, tin cậy và phù hợp đối với tất cả dữ liệu của mình.
- 6.2. MISA có thể đề nghị và Khách hàng có thể lựa chọn đồng ý sử dụng các tính năng chưa được phát hành rộng rãi và chưa được kiểm duyệt hoàn toàn về mặt chất lượng theo quy trình của MISA (các chức năng Beta). Mục đích của việc này là để Khách hàng kiểm duyệt và cung cấp phản hồi cho MISA. Khách hàng hoàn toàn chịu trách nhiệm về những rủi ro khi sử dụng các chức năng này. MISA không đảm bảo về tính

Phiên bản ngày 23/11/2021

đúng đắn, đầy đủ của các chức năng Beta cũng như không chịu trách nhiệm cho các lỗi sai hoặc thiệt hại gây ra do việc sử dụng các chức năng Beta.

Điều 7: Thông tin/ thông báo

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

- 7.1. Nội dung các thông báo bao gồm và không giới hạn các loại thông tin như sau:
 - a. Thông tin về các tính năng mới của sản phẩm
 - b. Thông tin về các phiên bản mới của sản phẩm
 - c. Thông tin về các sản phẩm có liên quan
 - d. 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.
- 7.2. Phương thức gửi thông báo bao gồm và không giới hạn các hình thức sau:
 - a. Thông báo trực tiếp trên màn hình sản phẩm
 - b. Thông báo qua email
 - c. Thông báo qua tin nhắn trên điện thoại di động
 - d. Thông báo qua điện thoại
 - e. Thông báo qua văn bản
 - f. Thông báo bằng cách gặp trao đổi trực tiếp
 - g. Các hình thức thông báo khác

Điều 8: Thông tin phái sinh

MISA được quyền sử dụng thông tin phái sinh từ một phần hoặc toàn bộ thông tin do Khách hàng tạo ra khi sử dụng sản phẩm của MISA để phục vụ cho các mục đích nghiên cứu cải tiến sản phẩm, 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 cứ dữ liệu cụ thể nào liên quan đến thông tin cá nhân của Khách hàng (tên, số điện thoại, ...), các giao dịch cụ thể hoặc các bí mật sản xuất kinh doanh (đã mô tả trong điều 1).

Điều 9: Giới hạn trách nhiệm pháp lý và thực hiện dịch vụ

- 9.1. MISA không cam đoan, tuyên bố, hoặc bảo đảm rằng việc Khách hàng sử dụng sản phẩm/dịch vụ của MISA sẽ không bị gián đoạn hoặc không bị lỗi, hoặc sản phẩm/dịch vụ sẽ đáp ứng yêu cầu Khách hàng hoặc tất cả các lỗi trên phần mềm và/hoặc tài liệu sẽ được sửa hoặc hệ thống tổng thể đảm bảo hoạt động của sản phẩm/dịch vụ phần mềm (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.
- 9.2. 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 của MISA được cung cấp cho Khách hàng dưới dạng “theo hiện trạng - as is” và “có sẵn - as available” cho Khách hàng sử dụng. Khách hàng sẽ chịu toàn bộ trách nhiệm trong việc xác định xem sản phẩm/dịch vụ hoặc thông tin được tạo ra từ sản phẩm/dịch vụ là đúng đắn và đáp ứng đầy đủ cho mục đích sử dụng của Khách hàng.
- 9.3. 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

Phiên bản ngày 23/11/2021

doanh, ngừng việc, mất mát dữ liệu do hậu quả của:

- a. Việc sử dụng hoặc không thể sử dụng sản phẩm/dịch vụ;
- b. Bất kỳ các thay đổi nào được thực hiện đối với sản phẩm/dịch vụ;
- c. Truy cập không được phép hoặc biến đổi các dữ liệu;
- d. Xóa, sai hỏng, hoặc không lưu trữ dữ liệu có trên hoặc thông qua sản phẩm/dịch vụ;
- e. Các tuyên bố hay hành vi của bất kỳ bên thứ ba nào đối với sản phẩm/dịch vụ;
- f. Bất kỳ vấn đề nào khác liên quan đến sản phẩm/dịch vụ.

9.4. 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 3 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.

9.5. 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 10: Trách nhiệm xử lý sự cố an ninh

10.1. Trong trường hợp Khách hàng phát hiện ra các sự cố an ninh của phần mềm MISA, Khách hàng có trách nhiệm thông báo ngay với MISA bằng cách ấn nút Phản hồi ngay trên giao diện sản phẩm hoặc gọi điện đến tổng đài 19008677. Các sự cố an ninh phần mềm bao gồm nhưng không giới hạn bởi các trường hợp sau:

- a. Bị mất hoặc thay đổi dữ liệu trên phần mềm mà không biết nguyên nhân.
- b. Bị gián đoạn không sử dụng được sản phẩm.
- c. Nghi ngờ bị hacker tấn công.

10.2. Khi xảy ra sự cố an ninh thông tin liên quan đến sản phẩm 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 phải có trách nhiệm tham gia nếu MISA có thể yêu cầu.

Điều 11: Bất khả kháng

Trong trường hợp bất khả kháng hai bên không có nghĩa vụ phải thực hiện trách nhiệm của mình trong thỏa thuận này. Hai bên nhất trí coi các trường hợp sau là bất khả kháng:

- a. Thiên tai, địch họa gây cách trở hoặc phá hủy hoặc tắc nghẽn hoặc ngừng kết nối đến trung tâm dữ liệu của MISA.
- b. Sự cố mất điện trên diện rộng; Sự cố đứt cáp viễn thông gây tắc nghẽn hoặc ngừng kết nối viễn thông, Internet đến trung tâm dữ liệu của MISA.
- c. Tin tặc (hacker), vi rút máy tính (virus) tấn công vào trung tâm dữ liệu của MISA làm ngừng trệ, tắc nghẽn hoặc phá hủy phần mềm và dữ liệu.
- d. Các sự cố bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật.

Điều 12: Tạm ngừng và chấm dứt thỏa thuận

12.1. Thỏa thuận này bắt đầu kể từ ngày Khách hàng đồng ý và chấm dứt khi tất cả các dịch vụ được cấp kèm theo thỏa thuận này hết hạn sử dụng.

12.2. MISA có quyền tạm ngừng việc sử dụng của Khách hàng đối với dịch vụ trong các trường hợp sau:

- a. Khách hàng không thực hiện việc đăng ký gia hạn và thanh toán các khoản chi phí sử

Phiên bản ngày 23/11/2021

- dụng sản phẩm/dịch vụ sau khi hết thời gian dịch vụ trong vòng 30 ngày.
- b. MISA cho rằng dịch vụ đang được Khách hàng sử dụng để tham gia vào các cuộc tấn công từ chối dịch vụ, gửi thư rác, các hoạt động bất hợp pháp hoặc việc sử dụng sản phẩm/dịch vụ của Khách hàng gây nguy hại tới MISA và những người khác.
- 12.3. Thỏa thuận được coi như chấm dứt trong các trường hợp sau:
- a. MISA đơn phương chấm dứt thỏa thuận do Khách hàng không thực hiện nghĩa vụ thanh toán cho MISA theo thỏa thuận giữa hai bên.
- b. MISA đơn phương chấm dứt thỏa thuận theo yêu cầu của tòa án và cơ quan có thẩm quyền của nhà nước.
- c. Khách hàng gửi thông báo yêu cầu chấm dứt thỏa thuận dịch vụ cho MISA bằng văn bản.
- 12.4. MISA không có nghĩa vụ hoàn trả bất kể chi phí nào mà Khách hàng đã thanh toán trong trường hợp chấm dứt thỏa thuận vì những lý do đã nêu trên. MISA chỉ chịu trách nhiệm bảo đảm duy trì dữ liệu đối với Dịch vụ kết nối ngân hàng điện tử của Khách hàng trên hệ thống tối đa là 30 ngày kể từ ngày chấm dứt thỏa thuận.

Điều 13: Căn cứ pháp lý

Thỏa thuận này được soạn thảo căn cứ vào:

- a. Bộ Luật dân sự số 91/2015/QH13 ngày 24/11/2015
- b. Luật thương mại số 36/2005/QH11 ngày 14/6/2015
- c. Luật Công nghệ thông tin số 67/2006/QH11 ngày 29/6/2016

Điều 14: Điều khoản chung

- a. Trong quá trình thực hiện thỏa thuận nếu có vấn đề gì nảy sinh thì hai bên sẽ cùng bàn bạc, thống nhất và tìm giải pháp khắc phục.
- b. Trong trường hợp nảy sinh tranh chấp mà hai bên không thể cùng nhau thương lượng giải quyết được thì hai bên cùng thống nhất mang ra Tòa án có thẩm quyền trên địa bàn TP Hà Nội để giải quyết.