

TẬP ĐOÀN CÔNG NGHIỆP - VIỄN THÔNG QUÂN ĐỘI  
**TỔNG CÔNG TY VIỄN THÔNG VIETTEL**

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM  
**Độc lập - Tự do – Hạnh phúc**

Số: 11273A/VTT-SP

V/v thông báo Điều khoản sử dụng  
dịch vụ Viettel-CA

Hà Nội, ngày 16 tháng 12 năm 2020

Kính gửi: Quý khách hàng.

Tổng Công ty Viễn thông Viettel - Chi nhánh Tập đoàn Công nghiệp Viễn thông Quân đội trân trọng thông báo tới Quý Khách hàng nội dung Điều khoản sử dụng dịch vụ Viettel-CA:

- Phạm vi áp dụng: Tất cả các khách hàng sử dụng dịch vụ Viettel-CA do Viettel cung cấp trên phạm vi toàn quốc.
- Thời gian áp dụng: Từ 25/12/2020 đến khi có thông báo thay đổi.
- Điều khoản chi tiết theo file đính kèm và được công bố trên website <http://viettel-ca.vn/> là một phần không tách rời Phiếu yêu cầu cung cấp sử dụng dịch vụ Giải pháp doanh nghiệp và Phiếu yêu cầu cung cấp sử dụng dịch vụ Viettel-CA.

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, SP. Trang 01.

**KT. TỔNG GIÁM ĐỐC**  
**PHÓ TỔNG GIÁM ĐỐC**



Thiếu tá Nguyễn Trọng Tĩnh

## ĐIỀU KHOẢN SỬ DỤNG DỊCH VỤ CHỨNG THỰC CHỮ KÝ SỐ VIETTEL-CA

Căn cứ Bộ Luật Dân sự ngày 24 tháng 11 năm 2015;  
Căn cứ Luật Thương mại ngày 14 tháng 6 năm 2005;  
Căn cứ Luật Giao dịch điện tử ngày 29 tháng 11 năm 2005;  
Căn cứ Nghị định số 130/2018/NĐ-CP ngày 27 tháng 9 năm 2018 của Chính phủ quy định chi tiết thi hành Luật Giao dịch điện tử về chữ ký số và dịch vụ chứng thực chữ ký số;

Đây là điều khoản sử dụng giữa Khách hàng và Tập đoàn Công nghiệp – Viễn thông Quân đội, quy định các điều khoản trong việc cung cấp và sử dụng Dịch vụ Chứng thực chữ ký số Viettel-CA. Hai bên cam kết tuân thủ Điều khoản sử dụng này và những sửa đổi/bổ sung (nếu có) tại từng thời điểm trong quá trình cung cấp và sử dụng Dịch vụ.

### ĐIỀU 1: GIẢI THÍCH TỪ NGỮ

- 1.1. **Khách hàng** hoặc **Thuê bao**: là cá nhân/tổ chức đăng ký và sử dụng Dịch vụ Viettel CA.
- 1.2. **Viettel** là Tập đoàn Công nghiệp - Viễn thông Quân đội, nhà cung cấp Dịch vụ Viettel CA.
- 1.3. **Điều khoản sử dụng Dịch vụ**: là những điều khoản quy định trong Phụ lục này và các nội dung trong Phiếu yêu cầu.
- 1.4. **Phiếu yêu cầu**: là văn bản xác lập, đăng ký việc sử dụng Dịch vụ giữa Viettel với Khách hàng theo mẫu của Viettel ban hành.
- 1.5. **Gói dịch vụ hoặc Gói cước**: là gói cước mà Khách hàng đã đăng ký trên Phiếu yêu cầu.
- 1.6. **Thiết bị**: là thiết bị phần cứng dùng để tạo ra cặp khóa công khai và bí mật, đáp ứng tiêu chuẩn an toàn thông tin theo quy định.
- 1.7. **Người nhận** là tổ chức, cá nhân nhận được thông điệp dữ liệu được ký số bởi Khách hàng, sử dụng chứng thư số của Khách hàng đó để kiểm tra chữ ký số trong thông điệp dữ liệu nhận được.
- 1.8. **"Khóa"** là một chuỗi các số nhị phân (0 và 1) dùng trong các hệ thống mật mã.
- 1.9. **"Khóa bí mật"** là một khóa trong cặp khóa thuộc hệ thống mật mã không đối xứng, được dùng để tạo chữ ký số.
- 1.10. **"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.
- 1.11. **"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:
  - a) Việc biến đổi nêu trên được tạo ra bằng đúng khóa bí mật tương ứng với khóa công khai trong cùng một cặp khóa;
  - b) Sự toàn vẹn nội dung của thông điệp dữ liệu kể từ khi thực hiện việc biến đổi nêu trên.
- 1.12. **"Chứng thư số"** là một dạng chứng thư điện tử do VIETTEL cấp nhằm cung cấp thông tin định danh cho khóa công khai của Khách hàng, từ đó xác nhận Khách hàng n là người ký chữ ký số bằng việc sử dụng khóa bí mật tương ứng.

1.13. "**Chứng thư số có hiệu lực**" là chứng thư số chưa hết hạn, không bị tạm dừng hoặc bị thu hồi.

## **ĐIỀU 2: PHẠM VI CUNG CẤP VÀ SỬ DỤNG DỊCH VỤ**

Khách hàng đồng ý sử dụng và Viettel đồng ý cung cấp Dịch vụ chứng thực chữ ký số công cộng Viettel-CA

## **ĐIỀU 3: PHÍ DỊCH VỤ VÀ PHƯƠNG THỨC THANH TOÁN**

3.1. Đồng tiền thanh toán: Việt Nam Đồng

3.2. Hình thức thanh toán: Tiền mặt hoặc chuyển khoản cho Đại lý/nhân viên bán hàng của Viettel.

3.3. Viettel cập nhật các thay đổi chính sách giá chung tại website: <http://viettel-ca.vn>.

## **ĐIỀU 4: MỨC ĐỘ BẢO MẬT**

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 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.

## **ĐIỀU 5: ĐIỀU KIỆN ĐẢM BẢO AN TOÀN CHO CHỮ KÝ SỐ**

5.1. Chữ ký số được tạo ra trong thời gian chứng thư số có hiệu lực và kiểm tra được bằng khóa công khai ghi trên chứng thư số đó;

5.2. Chữ ký số được tạo ra bằng việc sử dụng khóa bí mật tương ứng với khóa công khai ghi trên chứng thư số do Viettel cấp;

5.3. Khóa bí mật chỉ thuộc sự kiểm soát của khách hàng (người ký) tại thời điểm ký.

## **ĐIỀU 6: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA KHÁCH HÀNG**

6.1. 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.

6.2. Cung cấp đầy đủ hồ sơ đề nghị cấp chứng thư số bao gồm:

- *Phiếu yêu cầu cung cấp chứng thư số theo mẫu*

- *Giấy tờ kèm theo:*

+ *Đối với cá nhân: Chứng minh nhân dân hoặc căn cước công dân hoặc hộ chiếu;*

+ *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; chứng minh nhân dân, hoặc căn cước công dân hoặc hộ chiếu của người đại diện theo pháp luật của tổ chức.*

6.3. Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin liên quan đến Khách hàng trên Phiếu yêu cầu để phục vụ cho quá trình cấp chứng thư số và chịu trách nhiệm trước pháp luật về tính chính xác của những thông tin này.

6.4. Có quyền yêu cầu Viettel dừng, thu hồi chứng thư số đã cấp và tự chịu trách nhiệm về yêu cầu đó.

6.5. 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.

- 6.6. 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.
- 6.7. 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.
- 6.8. 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 và thiết bị chứa chứng thư số.
- 6.9. 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 Phiếu yêu cầu cung cấp này.
- 6.10. 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 khóa 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 quản lý, vận hành.
- 6.11. Tuân thủ các quy định pháp luật, Điều khoản sử dụng dịch vụ và Phiếu yêu cầu trong quá trình sử dụng Dịch vụ
- 6.12. Bồi thường mọi thiệt hại cho Viettel và bất kỳ bên thứ ba nào khác có nguyên nhân phát sinh từ lỗi của Khách hàng.
- 6.13. Tuân thủ điều kiện bảo hành đối với thiết bị theo quy định của Viettel.
- 6.14. Các khoản tiền Khách hàng đã thanh toán cho Viettel sẽ không được hoàn trả trong trường hợp Khách hàng chấm dứt Dịch vụ trước thời hạn, hoặc có hành vi vi phạm pháp luật, hoặc vi phạm Điều khoản sử dụng Dịch vụ khi sử dụng Dịch vụ.

## **ĐIỀU 7: QUYỀN VÀ NGHĨA VỤ CỦA VIETTEL**

- 7.1. 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;
- 7.2. 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 .
- 7.3. 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.
  - Sử dụng thiết bị, phần mềm theo đúng tiêu chuẩn quy định để khởi tạo và lưu trữ cặp khóa.
- 7.4. 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.
- 7.5. 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.
- 7.6. 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.
- 7.7. Tiếp nhận thông tin:  
Đảm bảo kênh tiếp nhận thông tin hoạt động 24 giờ trong ngày và 7 ngày trong tuần từ Khách hàng liên quan đến việc sử dụng chứng thư số (Điện thoại: 1800.8000 nhánh 1; Email: cskh@viettel.com.vn).
- 7.8. Liên quan đến hoạt động quản lý khóa:
- a) Thông báo ngay cho Thuê bao, 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 Thuê bao 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 Thuê bao;
  - b) Khuyến cáo cho Thuê bao việc thay đổi cặp khóa khi cần thiết nhằm đảm bảo tính tin cậy và an toàn cao nhất cho cặp khóa. Trong trường hợp phải tạm dừng cấp chứng thư số mới:
- 7.9. 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.
- 7.10. Trong trường hợp Viettel bị thu hồi giấy phép, Viettel phải thông báo ngay cho Thuê bao 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 Thuê bao.
- 7.11. Viettel có quyền cung cấp thông tin của Khách hàng cho cơ quan quản lý nhà nước theo quy định của Pháp luật.
- 7.12. Tạm dừng, thu hồi chứng thư số đã cấp cho Khách hàng khi có căn cứ theo quy định của Pháp luật.
- 7.13. Tuân thủ pháp luật trong quá trình thực hiện dịch vụ.

## **ĐIỀU 8: TẠM DỪNG CHỨNG THƯ SỐ, TẠM NGỪNG DỊCH VỤ**

8.1. Chứng thư số của Khách hàng bị tạm dừng trong các 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 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;
  - c) Khi có yêu cầu của cơ quan tiến hành tố tụng, cơ quan công an hoặc Bộ Thông tin và Truyền thông;
  - d) 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.
- 8.2. Khi có căn cứ tạm dừng chứng thư số, Viettel phải tiến hành tạm dừng, đồng thời, thông báo ngay cho Khách hàng và công bố trên cơ sở dữ liệu về chứng thư số việc tạm dừng, thời gian bắt đầu và kết thúc việc tạm dừng.

## **ĐIỀU 9: THU HỒI CHỨNG THƯ SỐ, CHẤM DỨT VÀ THANH LÝ DỊCH VỤ**

9.1. 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;
- 9.2. 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.
- 9.3. Hoạt động cung cấp Dịch vụ chấm dứt trong các trường hợp sau:
- a) Hết thời hạn sử dụng của gói dịch vụ mà Khách hàng đã đăng ký và các Bên không gia hạn thêm thời gian sử dụng;
  - b) Các Bên thỏa thuận chấm dứt sử dụng và cung cấp Dịch vụ 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 gói cước.
- 9.4. Phiếu yêu cầu được coi như là tự động thanh lý khi hết thời hạn sử dụng gói cước mà hai bên không gia hạn. Trường hợp Khách hàng sử dụng SIM CA và còn thời hạn chứng thư số, Khách hàng phải thực hiện thủ tục thanh lý tại quầy giao dịch của Viettel.

## **ĐIỀU 10: GIẢI QUYẾT TRANH CHẤP**

- 10.1 Điều khoản sử dụng này được giải thích và điều chỉnh bởi pháp luật Nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam.
- 10.2 Mọi tranh chấp phát sinh từ hoạt động cung cấp Dịch vụ trước hết phải được các bên giải quyết thông qua thương lượng, hoà giải. Trong trường hợp thương lượng, hoà giải không thành thì tranh chấp sẽ được giải quyết tại Tòa án nơi Viettel đặt trụ sở giao dịch chính. Phán quyết của Tòa án là quyết định cuối cùng và các bên phải có nghĩa vụ thi hành. Án phí và mọi chi phí phát sinh, bao gồm cả chi phí luật sư (nếu có) do bên thua kiện chịu./.

