

THỎA THUẬN SỬ DỤNG PHẦN MỀM MISA AGENTWORK DÀNH CHO NGƯỜI DÙNG CUỐI

1. **Chấp nhận Thỏa thuận**

Bằng việc sử dụng Phần mềm MISA Agentwork, Khách hàng xác nhận đã đồng ý và giao kết thỏa thuận pháp lý với **Công ty Cổ phần MISA (“MISA”)**, bao gồm các quy định tại Thỏa thuận này và bất kỳ điều khoản bổ sung nào từ bên thứ ba có liên quan tới việc cung cấp dịch vụ trên MISA Agentwork (“**Thỏa thuận**”).

Để sử dụng phần mềm, Khách hàng cam kết đã đủ 18 tuổi, có đầy đủ năng lực pháp lý, không bị hạn chế sử dụng dịch vụ theo quy định của pháp luật hoặc cơ quan có thẩm quyền. Nếu sử dụng phần mềm với tư cách đại diện tổ chức, Khách hàng xác nhận mình có đủ thẩm quyền chấp nhận các điều khoản này thay mặt cho tổ chức.

2. **Thông tin cá nhân của Khách hàng**

Khách hàng đồng ý rằng MISA có thể xử lý và bảo vệ dữ liệu cá nhân của Khách hàng theo chính sách bảo vệ dữ liệu cá nhân của MISA công bố tại website misa.vn và các bản sửa đổi do MISA công bố tại từng thời điểm, phù hợp với mục đích xử lý dữ liệu cá nhân đã được sự đồng ý của Khách hàng và pháp luật Việt Nam hiện hành.

Phạm vi dữ liệu có thể bao gồm nhưng không giới hạn: (i) dữ liệu cá nhân do MISA chủ động thu thập của Khách hàng, của chủ thể khác do Khách hàng cung cấp và/hoặc (ii) dữ liệu cá nhân do Khách hàng chủ động nhập, tải lên, đồng bộ, chia sẻ thông qua các tính năng sẵn có trên các phần mềm, nền tảng do MISA cung cấp; và (iii) dữ liệu hợp pháp từ bên thứ ba theo sự đồng ý của Khách hàng phù hợp với quy định pháp luật Việt Nam hiện hành.

Trường hợp Khách hàng cung cấp cho MISA thông tin cá nhân của chủ thể khác, Khách hàng tuyên bố và đảm bảo rằng Khách hàng đã được sự đồng ý của chủ thể dữ liệu để cho phép MISA xử lý thông tin đó và đảm bảo hoạt động xử lý dữ liệu cá nhân của Khách hàng tuân thủ tất cả các quy định pháp luật có liên quan.

3. **Thay đổi**

Nhằm nâng cao chất lượng sản phẩm, đáp ứng các tiêu chuẩn công nghệ mới và tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành, MISA bảo lưu quyền cập nhật và sửa đổi các điều khoản của Thỏa thuận này tại từng thời điểm phù hợp. MISA sẽ thông báo đến Khách hàng thông qua MISA Agentwork, website chính thức của MISA, email hoặc các kênh liên lạc chính thức khác

Khách hàng có quyền chủ động đánh giá mức độ phù hợp của các nội dung cập nhật đối với nhu cầu quản trị của tổ chức mình. Trường hợp nhận thấy các sửa đổi không còn phù hợp, Khách hàng có quyền gửi thông báo ngừng sử dụng MISA Agentwork và chấm dứt Thỏa thuận với MISA. Tuy nhiên, việc Khách hàng tiếp tục sử dụng MISA Agentwork sau thời điểm các sửa đổi, bổ sung có hiệu lực đồng nghĩa với việc Khách hàng đã đọc và chấp nhận các thay đổi đó.

4. **Quyền sử dụng MISA Agentwork**

Trừ khi được quy định khác trong các Điều khoản bổ sung, Khách hàng chỉ được phép truy cập và sử dụng MISA Agentwork cho các mục đích nội bộ, hợp pháp và phi thương mại theo quy định tại Thỏa thuận này.

5. **Bản Beta**

Nhằm mục đích nghiên cứu, cải tiến sản phẩm và đáp ứng các thay đổi của quy định pháp luật, MISA có thể cung cấp các tính năng hoặc phiên bản phần mềm dưới dạng bản dùng thử (“Bản Beta”). Việc sử dụng Bản Beta là hoàn toàn miễn phí, không bắt buộc và Khách hàng có toàn quyền quyết định việc kích hoạt trải nghiệm.

Bản Beta được cung cấp trên cơ sở nguyên trạng và có thể phát sinh các sự cố kỹ thuật, gián đoạn hoặc sai lệch dữ liệu ngoài ý muốn. Do đó, Khách hàng có trách nhiệm tự đánh giá rủi ro, đồng thời chủ động thiết lập phương án quản trị và sử dụng dữ liệu phù hợp khi quyết định sử dụng.

Theo đó, MISA không áp dụng các cam kết về mức độ cung cấp dịch vụ đối với các Bản Beta. Trong phạm vi tối đa được pháp luật cho phép, MISA được miễn trừ trách nhiệm pháp lý đối với bất kỳ rủi ro hay tổn thất nào phát sinh từ quá trình sử dụng Bản Beta của Khách hàng. Đồng thời, MISA bảo lưu toàn quyền điều chỉnh, nâng cấp hoặc chấm dứt cung cấp Bản Beta tại bất kỳ thời điểm nào.

6. Tài khoản

Khách hàng cần đăng ký tài khoản để sử dụng MISA Agentwork. Để kích hoạt tài khoản, MISA cần thu thập danh tính của Khách hàng và Khách hàng đồng ý cho phép MISA thu thập tất cả thông tin cần thiết phục vụ việc xác minh này ("**Thông tin tài khoản**"). Khách hàng cần cung cấp Thông tin tài khoản chính xác và cập nhật khi có thay đổi. Việc Khách hàng không cung cấp hoặc không cập nhật thông tin có thể hạn chế khả năng sử dụng và ảnh hưởng đến tính chính xác và hiệu quả của MISA Agentwork. MISA được miễn trừ trách nhiệm trong trường hợp Khách hàng không thực hiện thay đổi, cập nhật thông tin nêu trên.

Khách hàng chịu trách nhiệm quản lý bảo mật Thông tin tài khoản của mình, bao gồm tên đăng nhập và mật khẩu cho MISA Agentwork. Khách hàng phải thông báo cho MISA ngay lập tức nếu Khách hàng nghi ngờ thông tin tài khoản hoặc thiết bị Khách hàng sử dụng để truy cập MISA Agentwork bị mất hoặc bị đánh cắp hoặc bị sử dụng trái phép.

7. Thanh toán và hủy

MISA Agentwork là sản phẩm có trả phí của MISA và Khách hàng đồng ý thanh toán các khoản phí đó. Nếu Khách hàng đăng ký dùng thử, Khách hàng cần phải mua MISA Agentwork trước khi hết hạn dùng thử để được quyền truy cập vào bất kỳ tính năng hoặc dữ liệu nào được cung cấp hoặc tạo thông qua MISA Agentwork.

Tài khoản của Khách hàng sẽ bắt đầu tính phí khi Khách hàng hoàn thành thanh toán của mình, trừ khi có quy định khác trong các điều khoản thanh toán của hợp đồng mua hàng. Nếu thông tin thanh toán của Khách hàng không chính xác và đầy đủ, MISA có thể tạm dừng hoặc chấm dứt tài khoản của Khách hàng.

Phí sử dụng có thể được tính trên cơ sở hàng năm hoặc trên cơ sở định kỳ khác được thông báo cho Khách hàng trước khi mua. MISA có thể thay đổi biểu phí sử dụng và thông báo cho Khách hàng. Biểu phí thay đổi sẽ có hiệu lực bắt đầu từ đợt đăng ký tiếp theo. Nếu Khách hàng không đồng ý với việc thay đổi phí, Khách hàng có thể hủy đăng ký trước khi biểu phí thay đổi có hiệu lực.

Khách hàng có thể hủy đăng ký bất kỳ lúc nào. Việc hủy đăng ký sẽ có hiệu lực vào ngày liền kề sau của ngày hết hạn gói sản phẩm hiện tại. MISA sẽ không hoàn trả Phí sử dụng cho thời gian chưa sử dụng hoặc do Khách hàng hủy ngang giữa chừng, trừ trường hợp có thỏa thuận khác bằng văn bản với Khách hàng.

8. Bảo trì và cập nhật

MISA nỗ lực tối đa duy trì tính khả dụng của MISA Agentwork để Khách hàng có thể sử dụng được 24 giờ/ngày và 7 ngày/tuần trong suốt thời gian Khách hàng được cấp Quyền sử dụng, ngoại trừ thời gian bảo trì, cập nhật phiên bản, xử lý sự cố.

Trường hợp tiến hành bảo trì hoặc cập nhật phiên bản, MISA sẽ thông báo cho Khách hàng trước 01 (một) ngày trên MISA Agentwork. Lịch bảo trì, cập nhật phiên bản sẽ thực hiện định kỳ và ưu tiên tối đa thực hiện vào buổi đêm hoặc ngoài giờ hành chính khi thời lượng sử dụng MISA Agentwork ở mức thấp nhất.

MISA đồng ý cấp Quyền sử dụng cho Khách hàng đối với các phiên bản cập nhật của MISA Agentwork tương ứng với các tính năng, nghiệp vụ mà Khách hàng đang sử dụng mà không tính thêm phí. Các phiên bản cập nhật này là do MISA chủ động thực hiện theo chính sách phát triển sản phẩm và không bao gồm các nâng cấp, sửa đổi, hoặc bổ sung tính năng theo các yêu cầu riêng biệt từ Khách hàng.

9. Xử lý sự cố

Các sự cố liên quan đến MISA Agentwork là tình huống ngoài ý muốn hoặc lỗi phát sinh dẫn đến phần mềm không thể hoạt động bình thường. Nguyên nhân sự cố có thể xuất phát từ phía MISA, từ phía Khách hàng hoặc do các yếu tố khách quan nằm ngoài phạm vi kiểm soát của các Bên, bao gồm nhưng không giới hạn bởi các trường hợp sau:

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

MISA nỗ lực tối đa để khắc phục sự cố của MISA Agentwork trong vòng 08 (tám) giờ làm việc kể từ khi tiếp nhận được đầy đủ yêu cầu từ Khách hàng, trừ trường hợp sự cố xảy ra không phải do lỗi của MISA hoặc do sự kiện bất khả kháng. Trong quá trình điều tra và khắc phục sự cố, Khách hàng có trách nhiệm tham gia hỗ trợ nếu MISA có yêu cầu.

Trường hợp Khách hàng phát hiện sự cố, bằng mọi cách Khách hàng cần thông báo ngay lập tức với MISA theo thông tin liên hệ được đặt tại Website MISA.

10. Tư vấn và hỗ trợ khách hàng

MISA cung cấp dịch vụ tư vấn hỗ trợ trực tuyến cho các yêu cầu hợp lý của Khách hàng trong suốt thời gian Khách hàng được cấp Quyền sử dụng MISA Agentwork thông qua các kênh hỗ trợ được công bố tại Website MISA.

Trường hợp có sự thay đổi các kênh hỗ trợ khách hàng, MISA sẽ thực hiện công bố trên Website MISA và MISA khuyến khích Khách hàng chủ động theo dõi Website MISA để cập nhật thông tin và sử dụng dịch vụ tư vấn hỗ trợ phù hợp.

Khách hàng có thể yêu cầu tư vấn, hỗ trợ có tính phí đối với các công việc vượt ra ngoài phạm vi tư vấn, hỗ trợ miễn phí của MISA theo mức phí công bố tại Website MISA và/hoặc theo thỏa thuận riêng bằng văn bản giữa hai bên từng thời điểm.

MISA bảo lưu quyền từ chối hoặc ngừng cung cấp dịch vụ tư vấn, hỗ trợ ngay lập tức mà không phải chịu bất kỳ trách nhiệm nào nếu Khách hàng hoặc người đại diện/nhân viên của Khách hàng có thái độ, hành vi hoặc sử dụng ngôn từ (dù là trực tiếp, qua điện thoại hay qua các kênh trực tuyến khác) mang tính chất xúc phạm, lăng mạ, thô tục, đe dọa xâm phạm đến danh dự, nhân phẩm, sức khỏe của nhân viên MISA hoặc vi phạm các chuẩn mực đạo đức, văn hóa giao tiếp thông thường.

11. Sử dụng ứng dụng dành cho thiết bị di động

MISA Agentwork có thể được cung cấp thông qua ứng dụng dành cho thiết bị di động tương thích. Trường hợp Khách hàng lựa chọn sử dụng phiên bản này, Khách hàng tự chịu trách nhiệm thanh toán các khoản phí phát sinh (nếu có), đồng thời có nghĩa vụ tuân thủ đầy đủ các điều khoản, chính sách và trách nhiệm pháp lý khác do các nền tảng phân phối ứng dụng di động quy định.

12. Sản phẩm, dịch vụ của bên thứ ba

MISA Agentwork có thể hỗ trợ tính năng kết nối hoặc tích hợp với các hệ thống, ứng dụng, dịch vụ do bên thứ ba cung cấp nhằm gia tăng tiện ích cho Khách hàng. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng việc cung cấp khả năng kết nối này không hình thành quan hệ đại diện, liên doanh, liên kết hay ủy quyền giữa MISA và bên thứ ba, đồng thời không đồng nghĩa với

việc MISA cung cấp dịch vụ tư vấn chuyên môn về pháp lý, thuế, tài chính hay các lĩnh vực chuyên ngành khác do bên thứ ba cung cấp. MISA khuyến nghị Khách hàng xem xét kỹ thông tin, điều kiện sử dụng và phạm vi dịch vụ của bên thứ ba (nếu có) trước khi lựa chọn sử dụng hoặc kích hoạt kết nối/tích hợp.

Khách hàng hiểu rằng các sản phẩm, dịch vụ hoặc hệ thống của bên thứ ba vận hành hoàn toàn độc lập với MISA Agentwork. Do vậy, trong quá trình sử dụng, tình trạng kỹ thuật, khả năng vận hành, mức độ ổn định, an toàn thông tin hoặc bất kỳ thay đổi nào từ phía bên thứ ba có thể ảnh hưởng trực tiếp hoặc gián tiếp đến việc xử lý dữ liệu, thời gian phản hồi, tính liên tục hoặc hiệu năng hoạt động của MISA Agentwork. Theo đó, trong phạm vi tối đa được pháp luật cho phép, MISA sẽ không chịu trách nhiệm nào, bao gồm nhưng không giới hạn ở trách nhiệm bồi thường thiệt hại, tổn thất, khiếu nại, tranh chấp, gián đoạn hoạt động, chậm phản hồi, nếu các sự kiện đó bắt nguồn từ hoặc liên quan đến sản phẩm, dịch vụ, hệ thống của bên thứ ba. Quy định miễn trừ trách nhiệm này được áp dụng trong mọi trường hợp, bao gồm nhưng không giới hạn:

- Bên thứ ba cung cấp sản phẩm, dịch vụ trực tiếp cho Khách hàng để sử dụng đồng thời, kết hợp hoặc liên quan với MISA Agentwork; hoặc
- Sản phẩm, dịch vụ của bên thứ ba được kết nối gián tiếp thông qua các cổng kỹ thuật tích hợp sẵn trong MISA Agentwork tại bất kỳ công đoạn nào.
- Việc bên thứ ba đơn phương thay đổi chính sách, cấu trúc kỹ thuật hoặc ngừng cung cấp dịch vụ làm ảnh hưởng đến khả năng kết nối của MISA Agentwork.

Trong trường hợp phát sinh sự cố, rủi ro hoặc vấn đề liên quan đến việc kết nối/tích hợp với hệ thống, sản phẩm, dịch vụ của bên thứ ba, trong phạm vi trách nhiệm và khả năng kiểm soát của mình, MISA sẽ nỗ lực phối hợp với bên thứ ba để hỗ trợ Khách hàng xử lý, khắc phục hoặc giảm thiểu ảnh hưởng đến quá trình sử dụng MISA Agentwork. Tuy nhiên, Khách hàng hiểu và đồng ý rằng việc hỗ trợ này không làm phát sinh nghĩa vụ chịu trách nhiệm của MISA đối với các sự kiện, thiệt hại hoặc nghĩa vụ phát sinh từ hoặc liên quan tới sản phẩm, dịch vụ, hệ thống của bên thứ ba gây ra.

13. Sở hữu trí tuệ

MISA là chủ sở hữu quyền sở hữu trí tuệ và các quyền khác liên quan đến MISA Agentwork bao gồm nhưng không giới hạn bởi mã nguồn phần mềm, mã biên dịch phần mềm, dòng lệnh, dữ liệu, nhãn hiệu, logo, hình ảnh, đồ họa, tài liệu thiết kế, tài liệu hướng dẫn được thể hiện dưới bất kỳ hình thức nào bao gồm nhưng không giới hạn bởi dạng văn bản, bản in, dữ liệu điện tử, dù được đăng ký hay chưa được đăng ký, trên phạm vi toàn thế giới.

Khách hàng chỉ được cấp quyền sử dụng MISA Agentwork theo các điều khoản, điều kiện và hạn chế quy định trong Thỏa thuận này. Không có điều khoản nào trong Thỏa thuận này cho phép hoặc được hiểu là Khách hàng được nhận chuyển nhượng, chuyển giao, cấp quyền sử dụng vĩnh viễn hoặc cấp bất kỳ quyền nào khác ngoài phạm vi đã được cấp quyền.

Khách hàng hiểu và đồng ý rằng bất kỳ yêu cầu sửa đổi, cải tiến, nâng cấp, đóng góp, góp ý, hoặc yêu cầu sáng tạo nào sẽ không làm xác lập quyền của Khách hàng đối với bất kỳ phần nào của MISA Agentwork.

Khách hàng cam kết không xâm phạm bất kỳ quyền sở hữu trí tuệ nào của MISA, bao gồm nhưng không giới hạn bởi (i) không sao chép, sửa đổi, điều chỉnh hoặc tạo tác phẩm phái sinh từ bất kỳ phần nào của MISA Agentwork; (ii) không cho thuê, phân phối, bán, cấp phép lại, chuyển nhượng Quyền sử dụng MISA Agentwork cho bất kỳ bên thứ ba nào nếu không nhận được sự đồng ý của MISA; (iii) không can thiệp vào bất kỳ cơ chế khóa cấp phép nào trong MISA Agentwork nhằm sử dụng trái phép các tính năng; (iv) không sử dụng kỹ thuật đảo ngược, tháo rời, dịch, dịch ngược, hoặc tìm cách lấy mã nguồn, ý tưởng cơ bản, thuật toán, định dạng tệp của MISA Agentwork; (v) không loại bỏ hoặc che khuất bất kỳ thông báo nào trong MISA Agentwork; (vi) không sử dụng MISA Agentwork để phân tích cạnh tranh hoặc để xây dựng các sản

phẩm cạnh tranh; hoặc (vii) không khuyến khích hoặc hỗ trợ bất kỳ bên thứ ba nào thực hiện bất kỳ hành động nào nêu trên.

Trường hợp Khách hàng có bất kỳ yêu cầu sửa đổi, cải tiến, nâng cấp, hoặc đóng góp, góp ý, yêu cầu sáng tạo, phản hồi (“**Phản hồi**”) nào liên quan tới Phần mềm MISA Agentwork, Khách hàng theo đây đồng ý rằng:

- a. Khách hàng chuyển giao không hủy ngang, vô điều kiện cho MISA toàn bộ quyền, quyền sở hữu và lợi ích đối với Phản hồi đó.
- b. MISA có toàn quyền sử dụng, sao chép, sửa đổi, công bố và khai thác Phản hồi đó cho bất kỳ mục đích nào (bao gồm việc phát triển sản phẩm và tiếp thị) mà không có bất kỳ nghĩa vụ nào về tài chính, ghi nhận quyền sở hữu trí tuệ hay bất kỳ nghĩa vụ nào khác đối với Khách hàng.
- c. Mọi Phản hồi được cung cấp đều được coi là không bí mật và không độc quyền.

Trường hợp Khách hàng vi phạm bất kỳ cam kết nào tại Điều này, đây được xem là một vi phạm nghiêm trọng Thỏa thuận. MISA có quyền (i) Cắt tài khoản ngay lập tức mà không cần hoàn trả bất kỳ khoản phí nào đã thanh toán; và (ii) yêu cầu Khách hàng bồi thường toàn bộ thiệt hại thực tế phát sinh, bao gồm nhưng không giới hạn ở các chi phí pháp lý và chi phí ngăn chặn hành vi vi phạm.

14. Dữ liệu Khách hàng

Để xây dựng, định hình và cải tiến năng lực cho Nhân viên AI, Khách hàng có nghĩa vụ cung cấp, nhập vào hoặc tải lên tài liệu, cơ sở dữ liệu, thông tin, chính sách, văn bản hướng dẫn và các nội dung liên quan khác (sau đây gọi chung là “**Dữ liệu Huấn luyện**”). Trong quá trình sử dụng MISA Agentwork, Khách hàng hoặc người dùng do Khách hàng ủy quyền sẽ tiếp tục gửi các truy vấn, yêu cầu, lệnh, câu hỏi, tài liệu hoặc chỉ dẫn cụ thể cho Nhân viên AI; tất cả các thông tin này, bao gồm cả Dữ liệu Huấn luyện, được gọi chung là “**Dữ liệu Đầu vào**”. Nhân viên AI sẽ xử lý Dữ liệu Đầu vào để tự động tạo ra các phản hồi, phân tích, thông tin, dự đoán hoặc báo cáo (“**Dữ liệu Đầu ra**”).

MISA áp dụng các biện pháp lưu trữ và sao lưu nhằm mục đích vận hành hệ thống và đảm bảo an toàn dữ liệu cho Khách hàng. Khách hàng hiểu và đồng ý rằng hoạt động lưu trữ và sao lưu dữ liệu của MISA chỉ áp dụng đối với dữ liệu đang tồn tại và chưa bị xóa trên hệ thống MISA Agentwork của Khách hàng. Theo đó, trách nhiệm duy trì, lưu trữ và phục hồi dữ liệu của MISA sẽ chính thức chấm dứt đối với: (i) các dữ liệu đã bị Khách hàng hoặc người dùng được ủy quyền chủ động thao tác xóa khỏi hệ thống; hoặc (ii) toàn bộ dữ liệu của Khách hàng kể từ thời điểm Cắt Tài khoản theo quy định tại Thỏa thuận này.

Khách hàng thừa nhận Dữ liệu Đầu ra được tạo ra hoàn toàn phụ thuộc vào Dữ liệu huấn luyện do chính Khách hàng cung cấp. Với bản chất của công nghệ trí tuệ nhân tạo, Dữ liệu Đầu ra có thể không chính xác, không đầy đủ hoặc gây hiểu lầm. Theo đó Khách hàng có nghĩa vụ rà soát, thẩm định, và xác thực tính phù hợp của mọi Dữ liệu Đầu ra trước khi sử dụng hoặc phổ biến cho Người dùng cuối. MISA tuyên bố miễn trừ hoàn toàn mọi trách nhiệm liên quan đến tính chính xác, độ tin cậy của Dữ liệu Đầu ra và bất kỳ tổn thất, thiệt hại hay hậu quả nào phát sinh từ việc Khách hàng hoặc Người dùng cuối sử dụng Dữ liệu Đầu ra, đặc biệt trong các lĩnh vực yêu cầu tư vấn chuyên môn cao như y tế, pháp lý, hoặc tài chính.

Khách hàng đồng ý cấp quyền cho MISA được phép thu thập, trích xuất, phân tích và sử dụng các dữ liệu phát sinh trong quá trình Khách hàng sử dụng MISA Agentwork, nhằm tạo ra các dữ liệu đã được xử lý khử nhận dạng, ẩn danh hoặc được tổng hợp thống kê (“**Dữ liệu phái sinh**”).

- a. Dữ liệu phái sinh có thể bao gồm nhưng không giới hạn những loại dữ liệu sau: thông tin về hành vi sử dụng, tần suất truy cập, dữ liệu nghiệp vụ tổng hợp, thông số kỹ thuật và các chỉ số vận hành khác. MISA cam kết rằng Dữ liệu phái

sinh đã được xử lý kỹ thuật để đảm bảo không chứa đựng thông tin có thể trực tiếp hoặc gián tiếp xác định danh tính của Khách hàng hoặc bất kỳ cá nhân nào, và không thể được sử dụng để tái nhận dạng dữ liệu gốc.

b. MISA là chủ sở hữu và có toàn quyền lưu trữ, sao chép, phân tích, chuyển giao và khai thác Dữ liệu phái sinh cho các mục đích hợp pháp sau:

- i. Phân tích dữ liệu, lập báo cáo thống kê thị trường, đo lường hiệu suất và đánh giá xu hướng kinh doanh;
- ii. Phục vụ các hoạt động vận hành nội bộ và phát triển các tính năng, sản phẩm mới của MISA;
- iii. Việc MISA sở hữu và khai thác Dữ liệu phái sinh không làm ảnh hưởng đến quyền sở hữu của Khách hàng đối với dữ liệu gốc cũng như tính nguyên vẹn và bảo mật của Dữ liệu Khách hàng.

Đồng bộ, chuyển giao và chia sẻ Dữ liệu Khách hàng:

- i. Để tối ưu hóa trải nghiệm sử dụng, tự động hóa quy trình và đảm bảo tính đồng bộ của các nghiệp vụ trên phần mềm, Khách hàng chấp thuận cấp quyền cho MISA được phép chia sẻ, chuyển giao và đồng bộ Dữ liệu Khách hàng giữa MISA Agentwork và các phần mềm, ứng dụng, dịch vụ nội bộ khác thuộc hệ sinh thái quản trị của MISA mà Khách hàng đang đăng ký sử dụng hoặc có thao tác yêu cầu kết nối.
- ii. Đối với các tính năng trên MISA Agentwork có bản chất hoặc yêu cầu phải liên kết với hệ thống của bên thứ ba để hoạt động (bao gồm nhưng không giới hạn ở nền tảng của Cơ quan Thuế, tổ chức khác cung cấp dịch vụ hóa đơn điện tử, chữ ký số, đơn vị cung cấp dịch vụ thanh toán), Khách hàng đồng ý và cho phép MISA chia sẻ các Dữ liệu Khách hàng cần thiết cho các bên thứ ba này nhằm mục đích thực thi và hoàn tất các tính năng, nghiệp vụ tương ứng theo lệnh thao tác của Khách hàng.
- iii. MISA cam kết việc chuyển giao và chia sẻ Dữ liệu Khách hàng quy định tại khoản này chỉ được thực hiện trong phạm vi giới hạn cần thiết để vận hành tính năng sản phẩm theo nhu cầu của Khách hàng. MISA đảm bảo các nền tảng nội bộ tiếp nhận Dữ liệu Khách hàng và các đối tác bên thứ ba đều bị ràng buộc bởi các nghĩa vụ bảo vệ dữ liệu và bảo mật thông tin tối thiểu tương đương với các cam kết quy định tại Điều 15 của Thỏa thuận này và tuân thủ các quy định pháp luật hiện hành. Việc miễn trừ trách nhiệm của MISA đối với lỗi phát sinh từ hệ thống của bên thứ ba trong quá trình tiếp nhận và xử lý dữ liệu được áp dụng theo quy định tại Điều 12 của Thỏa thuận này.

15. Bảo mật thông tin

MISA chịu trách nhiệm triển khai các biện pháp kỹ thuật, tổ chức phù hợp để ngăn chặn truy cập, sử dụng, tiết lộ hoặc thay đổi thông tin trái phép các Dữ liệu Khách hàng trên tài khoản sử dụng MISA Agentwork. MISA cam kết:

- a. Không can thiệp, sửa đổi hoặc thay đổi Dữ liệu Khách hàng, trừ trường hợp cần thiết để xử lý lỗi, khắc phục sự cố hoặc khi có yêu cầu hợp lệ từ Khách hàng.
- b. Không tiết lộ Dữ liệu Khách hàng cho bất kỳ bên nào, trừ các trường hợp:
 - (i) theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định pháp luật;
 - (ii) được Khách hàng chấp thuận hoặc ủy quyền;
 - (iii) tiết lộ cho bên thứ ba nhằm thực hiện các nghĩa vụ cung cấp dịch vụ theo Thỏa thuận này, với điều kiện bên thứ ba phải tuân thủ các nghĩa vụ bảo mật tương đương.

MISA không chịu trách nhiệm đối với các sự cố rò rỉ, mất mát dữ liệu phát sinh từ lỗi bảo mật nội bộ của Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc quản lý thiết bị thiếu an toàn, chia sẻ quyền truy cập cho cá nhân khác mà không có sự kiểm soát, hay các hành vi tiết lộ thông tin xuất phát từ cá nhân thuộc sự quản lý của Khách hàng.

16. Cam kết **KHÔNG** vi phạm

Khách hàng cam kết **KHÔNG** sử dụng MISA Agentwork với mục đích bất hợp pháp, xâm phạm quyền của bất kỳ chủ thể khác, làm ảnh hưởng hoặc gây thiệt hại danh tiếng của MISA hoặc có thể khiến MISA phải chịu trách nhiệm pháp lý với bên thứ ba, bao gồm nhưng không giới hạn ở các trường hợp dưới đây:

- a. Trực tiếp hoặc gián tiếp tiến hành, hỗ trợ, tạo điều kiện, che giấu hoặc hợp thức hóa các giao dịch, hoạt động trái pháp luật hoặc bị pháp luật cấm.
- b. Tạo ra, lưu trữ, xử lý hoặc phổ biến bất kỳ dữ liệu nào có nội dung bất hợp pháp, mang tính đe dọa, phỉ báng, lạm dụng, quấy rối, hận thù, phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, dân tộc, tôn giáo, giới tính, khuynh hướng tình dục hoặc các đặc điểm được pháp luật bảo vệ khác.
- c. Tạo ra, lưu trữ hoặc phổ biến các nội dung tôn vinh, cổ vũ, mô tả hoặc khuyến khích các hành vi bạo lực, tự làm hại bản thân, khủng bố, hoặc các hoạt động tội phạm khác.
- d. Tạo ra, lưu trữ hoặc phổ biến các tài liệu khiêu dâm, đồi trụy, đặc biệt là các nội dung liên quan đến lạm dụng hoặc bóc lột trẻ em dưới mọi hình thức.
- e. Tạo ra hoặc lan truyền thông tin sai lệch, tin giả một cách có chủ đích nhằm mục đích lừa đảo, gây hiểu lầm hoặc có khả năng gây tổn hại trong thực tế cho các cá nhân, tổ chức hoặc cộng đồng.
- f. Thu thập, xử lý, tạo ra hoặc lưu trữ thông tin nhận dạng cá nhân, dữ liệu cá nhân nhạy cảm (ví dụ: thông tin tài chính, sức khỏe) hoặc các dữ liệu khác được pháp luật quy định chặt chẽ mà không có đầy đủ cơ sở pháp lý, sự đồng ý cần thiết của chủ thể dữ liệu và các biện pháp bảo mật phù hợp.
- g. Sử dụng MISA Agentwork theo cách thức vi phạm, chiếm đoạt hoặc xâm phạm quyền của bất kỳ bên thứ ba nào, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc xâm phạm quyền sở hữu trí tuệ (bản quyền, thương hiệu, bằng sáng chế), quyền riêng tư, quyền công khai hoặc các quyền nhân thân khác. Điều này bao gồm cả việc sử dụng các câu lệnh được thiết kế một cách có chủ đích để sao chép hoặc tái tạo lại nội dung có bản quyền của bên thứ ba.
- h. Sử dụng MISA Agentwork cho các mục đích giám sát bất hợp pháp, theo dõi hoặc vi phạm quyền riêng tư của cá nhân.
- i. Cố ý can thiệp, làm gián đoạn, làm quá tải hoặc phá vỡ tính toàn vẹn, hiệu suất hoặc an ninh của MISA Agentwork hoặc hệ thống MISA.
- j. Cố gắng giải mã ngược, dịch ngược hoặc phân tách theo bất kỳ cách nào đối với bất kỳ phần nào của MISA Agentwork.
- k. Thực hiện hoặc cố gắng thực hiện các hành vi nhằm vượt qua, vô hiệu hóa hoặc phá vỡ các biện pháp an toàn, bộ lọc nội dung hoặc các giới hạn kỹ thuật được tích hợp trong MISA Agentwork.
- l. Truyền tải, lan truyền virus, mã độc hoặc bất kỳ dữ liệu nào gây ảnh hưởng, phá hoại, can thiệp tới hệ thống MISA Agentwork hoặc của cá nhân/tổ chức khác.
- m. Tạo bản sao, sửa đổi, bán lại, cấp phép lại hoặc cung cấp quyền truy cập MISA Agentwork miễn phí hoặc trái phép hoặc cung cấp MISA Agentwork trên bất kỳ dịch vụ lưu trữ ứng dụng, máy tính để bàn ảo hoặc dịch vụ lưu trữ ứng dụng nào.

MISA bảo lưu quyền chặn, gỡ bỏ và/hoặc xóa vĩnh viễn nội dung/dữ liệu của Khách hàng nếu chúng vi phạm Điều khoản này, chính sách của MISA, hoặc vi phạm pháp luật, hoặc nếu tạo rủi ro cho MISA hoặc ảnh hưởng xấu đến trải nghiệm người dùng khác của MISA.

Khách hàng thừa nhận rằng MISA có quyền và nghĩa vụ pháp lý phải cung cấp bất kỳ tài liệu nào có dấu hiệu vi phạm điều này cho các cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

17. Tạm dừng tài khoản

MISA tạm dừng tài khoản sử dụng MISA Agentwork của Khách hàng trong trường hợp: (i) theo yêu cầu của Cơ quan Nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật; (ii) thực hiện bảo trì, nâng cấp, khắc phục hoặc để phòng ngừa các sự cố hoặc theo yêu cầu kỹ thuật khác; (iii) phát hiện và nhận thấy hành vi vi phạm của Khách hàng ảnh hưởng nghiêm trọng đến an ninh thông tin hoặc an toàn dữ liệu của MISA; (iv) Khách hàng không thanh toán Phí sử dụng, sau thời hạn Tạm dừng, tùy theo chính sách tại từng thời điểm, MISA có quyền Cắt Tài khoản.

18. Cắt tài khoản

Trong trường hợp Khách hàng có nhu cầu cắt tài khoản MISA Agentwork, Khách hàng gửi thông báo bằng văn bản đến MISA. Sau khi nhận được yêu cầu của Khách hàng, MISA sẽ tiến hành các thủ tục cần thiết để Cắt tài khoản.

MISA có quyền chấm dứt Thỏa thuận này và cắt tài khoản sử dụng của Khách hàng trong các trường hợp sau:

- a. Theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền hoặc theo quy định của pháp luật;
- b. Khách hàng không thanh toán phí sử dụng sau thời gian hết hạn gói sản phẩm mà Khách hàng đã đăng ký;
- c. Khách hàng không đăng ký sử dụng chính thức sau khi hết thời gian dùng thử MISA Agentwork;
- d. MISA phát hiện và nhận thấy hành vi vi phạm của Khách hàng ảnh hưởng nghiêm trọng đến an ninh thông tin hoặc an toàn dữ liệu của MISA;
- e. Khách hàng vi phạm nghĩa vụ của Thỏa thuận này hoặc vi phạm quy định pháp luật;
- f. Một trong hai bên bị giải thể, phá sản hoặc bị sáp nhập, hợp nhất với một tổ chức, pháp nhân khác mà các quyền và nghĩa vụ của bên đó không được tổ chức, pháp nhân mới kế thừa;
- g. Hai bên thỏa thuận về việc chấm dứt Thỏa thuận này;

19. Trao đổi với MISA

MISA cung cấp cho Khách hàng tùy chọn nhận hoặc từ chối một số hình thức liên lạc từ MISA, bao gồm cả việc đăng ký nhận thông báo nhất định từ tin nhắn văn bản, email hoặc tính năng nhắn tin trong MISA Agentwork. Trong trường hợp Khách hàng thay đổi thông tin liên hệ, Khách hàng có trách nhiệm cập nhật với MISA để đảm bảo các tùy chọn liên lạc được duy trì chính xác.

20. Sự kiện bất khả kháng

"**Sự kiện bất khả kháng**" là bất kỳ sự kiện nào xảy ra một cách khách quan, không thể lường trước được và không thể khắc phục được mặc dù đã áp dụng mọi biện pháp cần thiết và khả năng cho phép, nằm ngoài sự kiểm soát hợp lý của một bên và cản trở trực tiếp bên đó thực hiện nghĩa vụ của mình theo Thỏa thuận này. Các sự kiện này bao gồm, nhưng không giới hạn ở:

- a. Thiên tai (động đất, bão lụt, hỏa hoạn, núi lửa phun trào);
- b. Dịch bệnh trên quy mô lớn đã được cơ quan nhà nước có thẩm quyền công bố;
- c. Chiến tranh (dù được tuyên bố hay không), bạo loạn, khủng bố, cấm vận, đình công trên quy mô ngành hoặc quốc gia;
- d. Sự thay đổi đột ngột, không lường trước trong luật pháp, chính sách hoặc lệnh cấm của Chính phủ hoặc các cơ quan có thẩm quyền;

- e. Sự cố mất điện, mất kết nối mạng viễn thông hoặc internet trên diện rộng;
- f. Các cuộc tấn công mạng có chủ đích, tinh vi (ví dụ: tấn công từ chối dịch vụ - DDoS, tấn công zero-day) mà một nhà cung cấp dịch vụ thương mại hợp lý không thể ngăn chặn được;
- g. Gián đoạn hoặc sự cố nghiêm trọng, kéo dài từ hệ thống của các nhà cung cấp hạ tầng thiết yếu (ví dụ: nhà cung cấp dịch vụ đám mây, trung tâm dữ liệu, nhà mạng).
- h. Các trường hợp bất khả kháng khác theo quy định của pháp luật.

Trường hợp xảy ra sự kiện bất khả kháng, bên gặp trở ngại phải bằng nỗ lực tối đa để thông báo cho bên còn lại về sự kiện bất khả kháng và tìm cách giảm thiểu thiệt hại tối đa.

Khi xảy ra sự kiện bất khả kháng, các bên được miễn trừ trách nhiệm thực hiện Thỏa thuận và sự kiện bất khả kháng không phải là cơ sở để bên còn lại chấm dứt Thỏa thuận.

Ngay khi sự kiện bất khả kháng chấm dứt hoặc bị loại bỏ, bên bị ảnh hưởng lập tức tiếp tục thực hiện các nghĩa vụ của mình theo quy định tại Thỏa thuận này.

21. Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm

- a. MISA cam kết trong phạm vi nguồn lực và khả năng kỹ thuật để cung cấp và duy trì MISA Agentwork vận hành ổn định, an toàn và đảm bảo trải nghiệm tốt nhất cho Khách hàng. Tuy nhiên, Khách hàng hiểu và chấp nhận rằng, MISA Agentwork được cung cấp trên cơ sở “theo nguyên trạng” và “có sẵn”. Do đó:
 - (i) MISA không đưa ra cam kết tuyệt đối rằng Phần mềm không có lỗi, an toàn, không chứa virus, mã độc hay các thành phần gây hại khác.
 - (ii) Phần mềm sẽ không gặp sự cố, không bị gián đoạn, không có lỗi hổng, không bị tấn công bởi hacker hoặc các thành phần độc hại.
 - (iii) Phần mềm sẽ đáp ứng đúng mục đích, nhu cầu sử dụng và tương thích hoàn hảo với mọi nhu cầu riêng biệt của Khách hàng. Khách hàng có trách nhiệm tự đánh giá mức độ phù hợp của tính năng phần mềm với nhu cầu quản trị thực tế của mình trước khi quyết định sử dụng.
- b. MISA được miễn trừ trách nhiệm đối với các tổn thất phát sinh từ các yếu tố nằm ngoài sự kiểm soát hợp lý của MISA, bao gồm nhưng không giới hạn ở:
 - (i) Sự cố phần cứng, lỗi hệ điều hành hoặc môi trường mạng không ổn định.
 - (ii) Các hành động xâm nhập trái phép, tấn công mạng (hacker) hoặc sự cố, tác động từ các bên thứ ba.
 - (iii) Các lỗ hổng bảo mật mới phát sinh (zero-day) hoặc những lỗi kỹ thuật tiềm ẩn chưa được biết trước trong hệ thống, mặc dù MISA đã áp dụng các biện pháp bảo mật phù hợp;
 - (iv) Mất kết nối Internet, mất điện, thiên tai, hỏa hoạn, dịch bệnh hoặc các sự kiện bất khả kháng khác ảnh hưởng đến việc cung cấp hoặc sử dụng Phần mềm.
 - (v) Sai sót hoặc mất dữ liệu do thao tác của người dùng hoặc do sự bất cẩn, lỗi của Khách hàng, bao gồm nhưng không giới hạn ở việc không đảm bảo an ninh, an toàn, bảo mật thông tin trong quá trình sử dụng.
- c. MISA Agentwork là công cụ hỗ trợ nghiệp vụ và không thay thế vai trò của Khách hàng. Do đó:
 - (i) Khách hàng tự chịu trách nhiệm đối với các quyết định và hành vi sử dụng phần mềm của mình. MISA không chịu trách nhiệm liên đới đối với bất kỳ hoạt động sử dụng phần mềm nào trái với quy định của pháp luật. Trường

- hợp phát sinh sự cố pháp lý bắt nguồn từ các hoạt động này, Khách hàng có trách nhiệm phối hợp giải quyết và đảm bảo MISA không phải gánh chịu các khiếu nại, tổn thất hay chi phí liên quan.
- (ii) Để đảm bảo tính hợp lý giữa mức phí dịch vụ và trách nhiệm pháp lý, trong phạm vi pháp luật cho phép, MISA không chịu trách nhiệm bồi thường đối với các thiệt hại trực tiếp hay gián tiếp, thiệt hại hệ quả phát sinh, mang tính trừng phạt từ lỗi của phần mềm bao gồm nhưng không giới hạn: mất cơ hội kinh doanh, mất doanh thu, mất lợi nhuận, gián đoạn sản xuất, hoặc tổn hại danh tiếng. Trong trường hợp phát sinh trách nhiệm bồi thường, tổng mức bồi thường của MISA (nếu có) sẽ được giới hạn và áp dụng theo quy định tại Điều 22 của Thỏa thuận này.
- d. Khách hàng chịu trách nhiệm duy nhất và toàn bộ trong việc thiết lập quy trình kiểm duyệt độc lập, rà soát chuyên môn và xác thực tính hợp pháp, chính xác của Dữ liệu Đầu ra trước khi áp dụng vào hoạt động thực tiễn hoặc cung cấp cho Người dùng cuối.

22. Giới hạn trách nhiệm pháp lý

Mọi sự cố, lỗi, gián đoạn hoặc hạn chế phát sinh từ các vấn đề thuộc phạm vi miễn trừ trách nhiệm theo quy định tại Điều 21 Thỏa thuận này và quy định pháp luật áp dụng từng thời kỳ sẽ không được coi là vi phạm nghĩa vụ của MISA theo hợp đồng.

Trong mọi trường hợp, tổng mức trách nhiệm tối đa của MISA (nếu có) liên quan đến Thỏa thuận này sẽ không vượt quá số tiền phí dịch vụ mà Khách hàng đã thanh toán thực tế cho MISA (nếu có áp dụng thu phí) trong vòng 12 (mười hai) tháng gần nhất tính tới thời điểm phát sinh sự kiện khiếu nại. Khoản trách nhiệm pháp lý này không được chi trả bằng tiền mặt mà chỉ được sử dụng để thanh toán cho phí sử dụng phần mềm MISA trong thời gian tiếp theo.

23. Nghĩa vụ bồi thường

Trong quá trình sử dụng MISA Agentwork, Khách hàng tự chịu trách nhiệm về tính hợp pháp đối với các hoạt động nghiệp vụ của tổ chức mình. Trường hợp MISA phải đối mặt với các khiếu nại, chế tài hoặc thiệt hại pháp lý từ cơ quan chức năng hoặc bên thứ ba do hành vi vi phạm Thỏa thuận hoặc vi phạm pháp luật xuất phát từ phía Khách hàng, Khách hàng có nghĩa vụ phối hợp xử lý, khắc phục và có trách nhiệm bồi hoàn các chi phí, thiệt hại thực tế (bao gồm cả chi phí pháp lý hợp lý) mà MISA phải gánh chịu để giải quyết các sự kiện nêu trên.

24. Giải quyết tranh chấp

Mọi tranh chấp liên quan đến Thỏa thuận trước hết được giải quyết thông qua trao đổi thương lượng. Nếu tranh chấp không thể giải quyết bằng thương lượng thì một trong hai Bên có quyền yêu cầu đưa việc tranh chấp ra Tòa án nơi đặt trụ sở chính của MISA để yêu cầu giải quyết.

Trong thời gian giải quyết tranh chấp, hai Bên cam kết không thực hiện bất kỳ hành động nào làm ảnh hưởng đến uy tín và danh dự của nhau, bao gồm nhưng không giới hạn trực tiếp hoặc gián tiếp cung cấp thông tin cho cơ quan báo chí, công khai thông tin tranh chấp trên các trang mạng xã hội; cấu kết, xúi giục các bên liên quan gây mâu thuẫn, tranh chấp.

25. Điều khoản chung

Luật điều chỉnh: Pháp luật nước Cộng hòa Xã hội Chủ nghĩa Việt Nam điều chỉnh Thỏa thuận này và bất kỳ tranh chấp nào phát sinh.

Từ bỏ: Việc MISA không hành động hoặc thực thi bất kỳ quyền nào của mình không cấu thành sự khước từ bất kỳ quyền nào của MISA. Bất kỳ sự khước từ nào của MISA đối với bất kỳ điều khoản nào trong Thỏa thuận phải được lập thành văn bản và có chữ ký của đại diện có thẩm quyền của MISA.

Chuyển giao: MISA có quyền chuyển nhượng Thỏa thuận này cho bất kỳ bên nào vào bất kỳ lúc nào mà không cần thông báo cho Khách hàng. Khách hàng không được chuyển nhượng các quyền của mình theo Thỏa thuận này, theo quy định của pháp luật hoặc cách khác, mà không có sự đồng ý của MISA. Mọi nỗ lực để làm như vậy mà không có sự đồng ý của MISA sẽ bị vô hiệu.

Hiệu lực riêng rẽ: Nếu bất kỳ điều khoản nào của Thỏa thuận này là bất hợp pháp, vô hiệu hoặc không thể thi hành vì bất kỳ lý do gì, thì điều khoản đó sẽ bị bỏ và các điều khoản còn lại sẽ vẫn có đầy đủ hiệu lực.

Bảo lưu: Các nội dung sau sẽ vẫn tồn tại khi tạm ngừng hoặc cắt tài khoản sử dụng MISA Agentwork của Khách hàng: "Thông tin cá nhân của Khách hàng", "Dữ liệu Khách hàng", "Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm", "Giới hạn trách nhiệm pháp lý", "Nghĩa vụ bồi thường", "Giải quyết tranh chấp" và "Điều khoản chung".

26. Thông tin liên lạc

Nếu Khách hàng có bất kỳ câu hỏi nào về MISA Agentwork hoặc Thỏa thuận này, Khách hàng cần liên hệ với bộ phận hỗ trợ của MISA theo thông tin tại <https://www.misa.vn/ho-tro/> hoặc <https://www.misa.vn/lien-he/>.

XÁC NHẬN CỦA KHÁCH HÀNG

CÔNG TY CỔ PHẦN MISA