

Công ty Cổ phần Công nghệ Tin học EFY Việt Nam

-----oOo-----



MAKE SUCCESS ALL TOGETHER

**QUY CHẾ CHỨNG THỰC
CUNG CẤP DỊCH VỤ CHỨNG THỰC HỢP
ĐỒNG ĐIỆN TỬ**

Hà Nội, 2023

CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ TIN HỌC EFY VIỆT NAM

-----oOo-----

ĐỀ ÁN HOẠT ĐỘNG

**CUNG CẤP DỊCH VỤ CHỨNG THỰC HỢP
ĐỒNG ĐIỆN TỬ**

Số: 1405/2023/DA-EFY

Ngày: 14/04/2023

Kính gửi: Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số – Bộ Công Thương



THUẬT NGỮ VÀ TỪ VIẾT TẮT

STT	Tên viết tắt	Ý nghĩa
1.	AI (artificial intelligence)	Trí tuệ nhân tạo
2.	Backup	Sao lưu
3.	CCCD	Căn cước công dân
4.	CMND	Chứng minh nhân dân
5.	HC	Hộ chiếu
6.	CeCA (Certified eContract Authority)	Chứng thực hợp đồng điện tử
7.	BCA	Bộ Công An
8.	BCT	Bộ Công Thương
9.	CKS	Chữ ký số
10.	CPS (Certificate Practice Statement)	Quy chế hoạt động
11.	CSDL	Cơ sở dữ liệu
12.	Database	CSDL
13.	Data Center	Trung tâm dữ liệu
14.	eCONTRACT	Hợp đồng điện tử
15.	EFY-CeCA	Tổ chứng chứng thực hợp đồng điện tử EFY Việt Nam
16.	eKYC (electronic Know You Customer)	Giải pháp định danh người dùng dựa trên công nghệ AI
17.	Firewall	Tàng lửa



18.	HDD (Hard Disk Drive)	Ổ cứng ngoài
19.	IDEA	Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số - Bộ Công thương
20.	IPS (Intrusion Prevention System)	Hệ thống cảnh báo, ngăn chặn tấn công
21.	NAS (Network-attached storage)	Thiết bị lưu trữ mạng
22.	OTP (One Time Password)	Mật khẩu một lần
23.	SDK (Software Development Kit)	Là công cụ được đóng gói của EFY-CeCA cung cấp cho các TCGP trong quá trình trao đổi và xử lý dữ liệu.
24.	CTHDDT	Chứng thực hợp đồng điện tử
25.	ATTT	An toàn thông tin
26.	TCGP	Tổ chức Giải pháp



Mục lục

I. Giới thiệu chung.....	8
I.1. Tổng quan	8
I.2. Tên tài liệu và nhận dạng.....	8
I.3. Đối tượng tham gia	8
II. Quy định và định nghĩa	10
II.1. Sử dụng dịch vụ.....	10
II.2. Quản lý quy chế hoạt động.....	11
II.2.1. Tổ chức quản lý quy chế hoạt động	11
II.2.2. Thủ tục phê duyệt Quy chế hoạt động.....	11
II.3. Định nghĩa và từ viết tắt	11
III. Quy trình chứng thực hợp đồng điện tử.....	11
III.1. Quy trình đăng ký Tổ chức giải pháp/Đại lý	11
III.2. Quy trình chứng thực hợp đồng điện tử.....	13
III.3. Quy trình kiểm tra xác thực hợp đồng điện tử.....	17
IV. Các quy định và chính sách về an toàn thông tin, quản lý thông tin trong hoạt động cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử	19
IV.1. Các kiểm soát an ninh vật lý.....	19
IV.1.1. Truy cập vật lý	19
IV.1.2. Điều kiện không khí, nguồn điện, phòng tránh thảm họa.....	20
IV.1.3. Dự phòng từ xa	20
IV.2. Chính sách bảo mật và lưu trữ thông tin của CeCA	20
IV.2.1. Bảo mật thông tin hợp đồng.....	20
IV.2.2. Bảo mật thông tin cá nhân	20
IV.2.3. Chính sách lưu trữ thông tin	21
IV.3. Chính sách bảo mật thông tin cá nhân của khách hàng.....	21
IV.3.1. Nguyên tắc chung	21



IV.3.2. Cách thức thu thập Thông tin Khách hàng	22
IV.3.3. Mục đích thu thập thông tin Khách hàng.....	24
IV.3.4. Cách thức chúng tôi bảo vệ Thông tin Khách hàng.....	25
IV.3.5. Cách thức chúng tôi chia sẻ Thông tin Khách hàng	27
IV.4. Quy trình ghi nhật ký	28
IV.4.1. Các loại sự kiện được ghi lại	28
IV.4.2. Tần suất xử lý nhật ký.....	28
IV.4.3. Thời gian lưu trữ nhật ký	29
IV.4.4. Hệ thống thu thập nhật ký.....	29
IV.4.5. Thông báo khi có sự kiện xảy ra.....	29
IV.4.6. Đánh giá lỗ hổng hệ thống.....	30
IV.5. Lưu trữ hồ sơ.....	30
IV.5.1. Các loại hồ sơ được lưu trữ.....	30
IV.5.2. Thời gian lưu trữ	31
IV.5.3. Bảo vệ lưu trữ.....	31
IV.5.4. Các thủ tục sao lưu dữ liệu lưu trữ.....	31
IV.5.5. Nhãn thời gian của các bản ghi.....	32
IV.6. Xử lý khi bị sự cố và khôi phục thảm họa	32
IV.6.1. Các thủ tục xử lý sự cố.....	32
IV.6.2. Xử lý các hỏng hóc về máy tính, phần mềm và dữ liệu	32
IV.6.3. Khả năng duy trì liên tục trong kinh doanh sau thảm họa	33
IV.7. Kết thúc sự hoạt động EFY-CeCA	33
IV.8. Kiểm soát an ninh cho hệ thống máy tính	34
IV.9. Kiểm soát bảo mật mạng.....	34
IV.10. Các vấn đề pháp lý và kinh doanh khác.....	35
IV.10.1. Tính bảo mật của thông tin kinh doanh	35
IV.10.2. Quyền sở hữu trí tuệ.....	37



V. Cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp giữa các bên liên quan.....	37
V.1. Giải quyết tranh chấp	37
V.2. Giải quyết khiếu nại	43
V.3. Quyền và trách nhiệm các bên	45
V.3.1. Quyền và trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ	45
V.3.2. Quyền của đơn vị tham gia SDDV chứng thực hợp đồng điện tử (bên A).....	46
V.3.3. Nghĩa vụ của đơn vị tham gia SDDV chứng thực hợp đồng điện tử (bên A).....	46
V.3.4. Giới hạn trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử - EFY-CeCA	47
VI. Biện pháp rà soát và chế tài xử lý đối với các hành vi vi phạm	49
VI.1. Các giải pháp rà soát và phát hiện hành vi vi phạm	49
VI.2. Chế tài xử lý hành vi vi phạm.....	49
VII. Biện pháp cung cấp thông tin về người sử dụng dịch vụ cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền	49
VIII. Quyền và Trách nhiệm các bên.....	50
VIII.1. Quyền và trách nhiệm của Thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ ..	50
VIII.2. Quyền và trách nhiệm của đơn vị tham gia sử dụng dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử.....	51
VIII.3. Giới hạn trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử.....	51
IX. Điều khoản áp dụng	52
X. Liên hệ.....	52

I. Giới thiệu chung

I.1. Tổng quan

EFY-CeCA là tên gọi của dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử do Công ty Cổ phần công nghệ tin học EFY Việt Nam (MST: 0102519041) cung cấp. Các quy định về chính sách cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử được trình bày trong tài liệu này bao gồm: Quy trình chứng thực hợp đồng điện tử; Các quy định và chính sách về an toàn thông tin, quản lý thông tin trong hoạt động cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử; Cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp giữa các bên liên quan; Biện pháp rà soát và chế tài xử lý đối với các hành vi vi phạm; Biện pháp cung cấp thông tin về người sử dụng dịch vụ cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền; Quyền và Trách nhiệm các bên; Điều khoản áp dụng; Thông tin liên hệ.

Bản quy chế mô tả các thủ tục và cơ chế thực thi của hệ thống chứng thực hợp đồng điện tử thuộc nhà cung cấp EFY-CeCA. Quy chế hoạt động mô tả các điều khoản và điều kiện thực hiện của nó nhằm cung cấp tới các cơ quan quản lý cũng như người sử dụng những mô tả rõ ràng về các dịch vụ của hệ thống và điều kiện để sử dụng dịch vụ. Ngoài ra, nó cũng đưa ra những đảm bảo về mặt an toàn bảo mật và an toàn thông tin của hệ thống EFY-CeCA và các dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử cung cấp cho khách hàng, đối tác và bên thứ 3.

Hệ thống EFY-CeCA tuân thủ theo các văn bản dưới đây:

- Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về thương mại điện tử; Nghị định số 85/2021/NĐ-CP ngày 25/9/2021 của Chính phủ sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013.
- Thông tư 01/2022/TT-BCT ngày 18/01/2022 của Bộ Công thương sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 47/2014/TT-BCT ngày 05/12/2014 của Bộ Công thương Quy định về quản lý Website thương mại điện tử và Thông tư số 59/2015/TT-BCT ngày 31/12/2015 của Bộ Công thương quy định về quản lý hoạt động thương mại điện tử qua ứng dụng trên thiết bị di động.

I.2. Tên tài liệu và nhận dạng

Tài liệu này được gọi là Quy chế hoạt động của nhà cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử EFY-CeCA (EFY-CeCA/CPS). Bản quy chế này được chấp nhận bởi đơn vị quản lý cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử là Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số (IDEA) - Bộ Công Thương (MOIT).

I.3. Đối tượng tham gia

1. **Trực phát triển hợp đồng điện tử Việt Nam:** là hệ thống được Cục thương mại điện tử và Kinh tế số – Bộ Công Thương xây dựng, vận hành nhằm



mục tiêu hỗ trợ các tổ chức, doanh nghiệp, cá nhân... trong việc kiểm tra, xử lý, tập trung thông tin hợp đồng điện tử của cá nhân, doanh nghiệp, tổ chức trong thương mại.

2. **Hệ thống EFY-CeCA:** là hệ thống thuộc Tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử EFY-CeCA, chịu trách nhiệm: Chứng thực và lưu trữ chứng từ điện tử do mình chứng thực đảm bảo an toàn, bảo mật; Quản lý các Tổ chức giải pháp/Đại lý có ký kết hợp đồng sử dụng dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử EFY-CeCA (khởi tạo, tạm dừng, phục hồi, chấm dứt)
3. **Tổ chức giải pháp/Tổ chức kết nối/Đại lý:** là các tổ chức cung cấp giải pháp phần mềm phục vụ khởi tạo chứng từ điện tử có nhu cầu chứng thực hợp đồng điện tử, thực hiện kết nối đến hệ thống EFY-CeCA để chứng thực hợp đồng điện tử
4. **Các thực thể cuối:** là thuê bao (khách hàng) của Tổ chức giải pháp/Tổ chức kết nối/Đại lý tham gia ký hợp đồng điện tử; các tổ chức, cá nhân hoặc bên thứ 3 có nhu cầu kiểm tra hợp đồng điện tử đã được chứng thực; các phần mềm, hệ thống khác theo yêu cầu quản lý hoặc thỏa thuận sử dụng dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử.

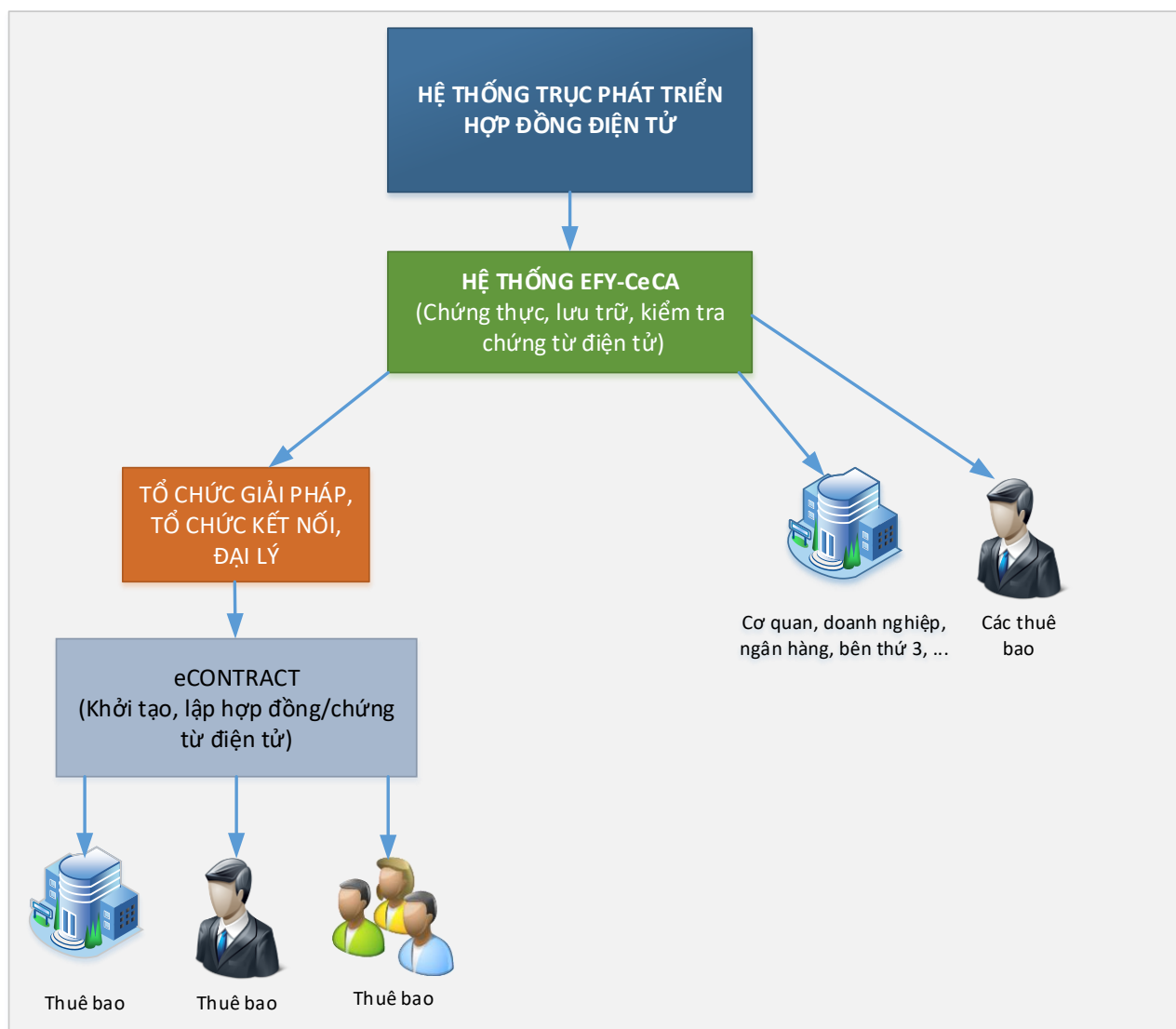


CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ TIN HỌC EFY VIỆT NAM

Add: Tầng 9, tòa nhà Sannam, 78 Duy Tân, Cầu Giấy, TP Hà Nội

VPMN: M002B Cao ốc Phú Nhuận, 20 Hoàng Minh Giám, Phú Nhuận, TP HCM

Tel: 024.62872290 / 028.73098686 - Email: contact@efy.com.vn - Website: www.efy.com.vn



II. Quy định và định nghĩa

II.1. Sử dụng dịch vụ

Đối với tổ chức giải pháp/tổ chức kết nối/đại lý

Các tổ chức giải pháp, tổ chức kết nối, đại lý chỉ được sử dụng dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử EFY-CeCA khi có thỏa thuận hợp tác hoặc hợp đồng ký kết với EFY Việt Nam và được đăng ký trên hệ thống EFY-CeCA.

Đối với thuê bao, tổ chức, doanh nghiệp hoặc bên thứ 3

Được phép truy cập và kiểm tra xác thực hợp đồng điện tử hoặc chứng từ điện tử theo đường dẫn và các bước hướng dẫn của hệ thống EFY-CeCA.

Các trường hợp bị cấm



- Cung cấp các tài liệu chứng thực không đúng khuôn dạng, dữ liệu đề nghị chứng thực không có giá trị pháp lý (dữ liệu rác, tài liệu ngoài phạm vi chứng thực);
- Sử dụng Chữ ký số không hợp lệ hoặc chữ ký số không đúng với chủ thể trên tài liệu đề nghị chứng thực;
- Tấn công hệ thống EFY-CeCA hoặc thực hiện các biện pháp truy cập bất hợp pháp vào hệ thống EFY-CeCA;
- Các trường hợp bị cấm khác theo quy định của Pháp luật về giao dịch điện tử và dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử.

II.2. Quản lý quy chế hoạt động

II.2.1. Tổ chức quản lý quy chế hoạt động

Công ty Cổ phần công nghệ tin học EFY Việt Nam là tổ chức viết và cập nhật Quy chế hoạt động này.

Quy chế hoạt động cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử được tải tại Website <https://ceca.efy.com.vn/download/cps>

II.2.2. Thủ tục phê duyệt Quy chế hoạt động

Công ty EFY Việt Nam sẽ phê duyệt Quy chế hoạt động và phát hành quy chế trên website.

Phiên bản được cập nhật có tính ràng buộc đối với tất cả đối tượng liên quan bao gồm cả các bên đã sử dụng dịch vụ theo phiên bản trước của Quy chế hoạt động.

II.3. Định nghĩa và từ viết tắt

(Chi tiết trong bảng danh mục Thuật ngữ và từ viết tắt)

III. Quy trình chứng thực hợp đồng điện tử

III.1. Quy trình đăng ký Tổ chức giải pháp/Đại lý

Luồng quy trình

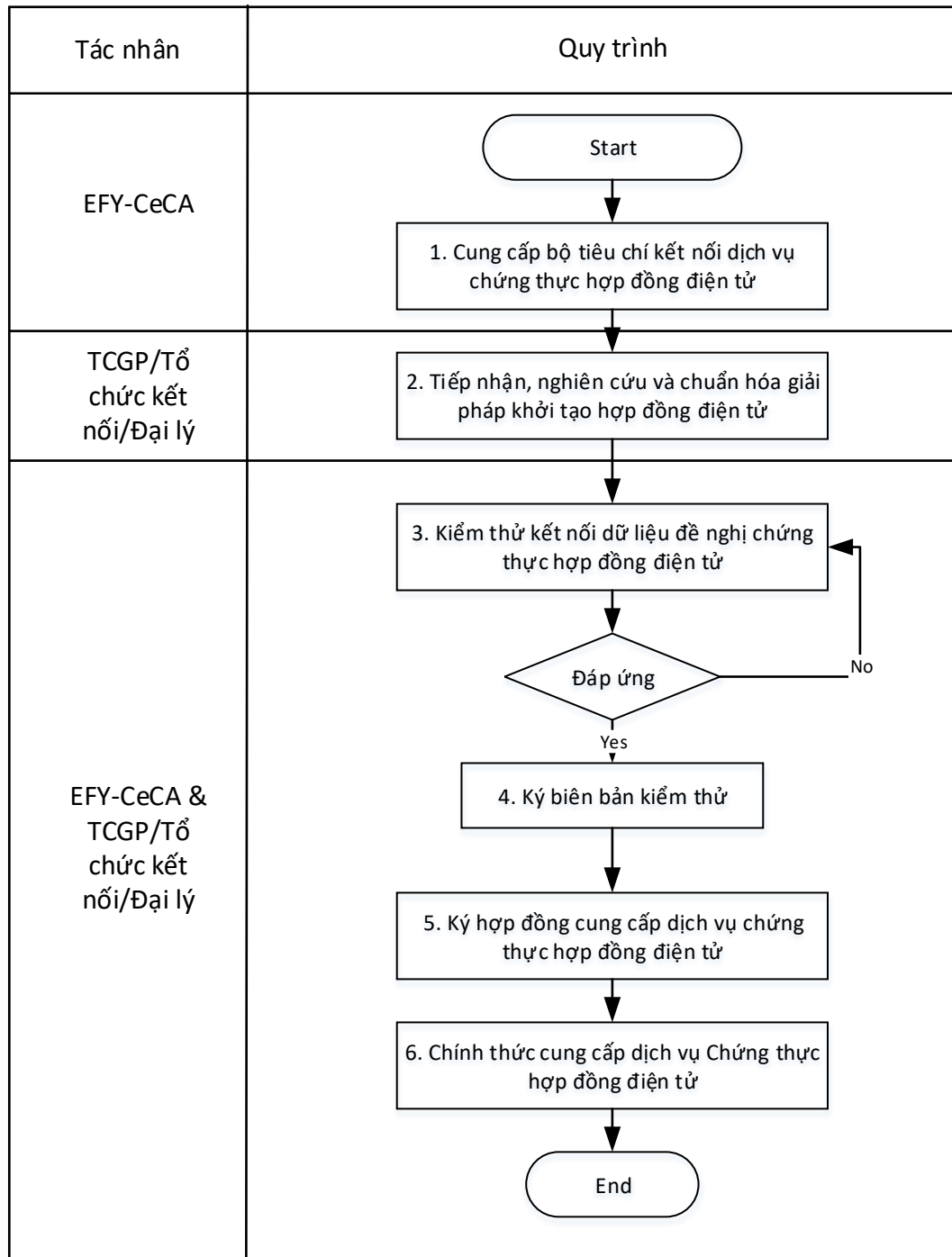


CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ TIN HỌC EFY VIỆT NAM

Add: Tầng 9, tòa nhà Sannam, 78 Duy Tân, Cầu Giấy, TP Hà Nội

VPMN: M002B Cao ốc Phú Nhuận, 20 Hoàng Minh Giám, Phú Nhuận, TP HCM

Tel: 024.62872290 / 028.73098686 - Email: contact@efy.com.vn - Website: www.efy.com.vn



Diễn giải

Bước	Công việc	Ý nghĩa
1.	Cung cấp bộ tiêu chí kỹ thuật kết nối dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử	Khi có một TCGP/Tổ chức kết nối/Đại lý đề nghị sử dụng dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử. EFY-CeCA sẽ gửi bộ tiêu chí

**CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ TIN HỌC EFY VIỆT NAM**

Add: Tầng 9, tòa nhà Sannam, 78 Duy Tân, Cầu Giấy, TP Hà Nội

VPMN: M002B Cao ốc Phú Nhuận, 20 Hoàng Minh Giám, Phú Nhuận, TP HCM

Tel: 024.62872290 / 028.73098686 - Email: contact@efy.com.vn - Website: www.efy.com.vn

		kỹ thuật cần kết nối dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử
2.	Đại lý tiếp nhận bộ tiêu chí kỹ thuật kết nối dịch vụ CeCA	TCGP/Tổ chức kết nối/Đại lý nghiên cứu bộ tiêu chí kỹ thuật, chuẩn hóa lại giải pháp khởi tạo hợp đồng điện tử (eContract) của mình đảm bảo đáp ứng được bộ tiêu chí này
3.	Kiểm thử kết nối	Hai bên tiến hành kiểm thử kết nối truyền nhận dữ liệu đề nghị chứng thực theo bộ tiêu chí kỹ thuật. Nếu không đáp ứng thì thực hiện lại, trường hợp đáp ứng sẽ ký biên bản kiểm thử đáp ứng kết nối dữ liệu đề nghị chứng thực này.
4.	Ký hợp đồng dịch vụ	Hai bên ký hợp đồng hợp tác cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử
5.	Cung cấp dịch vụ	EFY-CeCA khởi tạo TCGP/Tổ chức kết nối/Đại lý trên hệ thống EFY-CeCA của mình và chính thức cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử cho các thuê bao của TCGP/Tổ chức kết nối/Đại lý có đề nghị sử dụng dịch vụ này.

III.2. Quy trình chứng thực hợp đồng điện tử*Luồng quy trình*

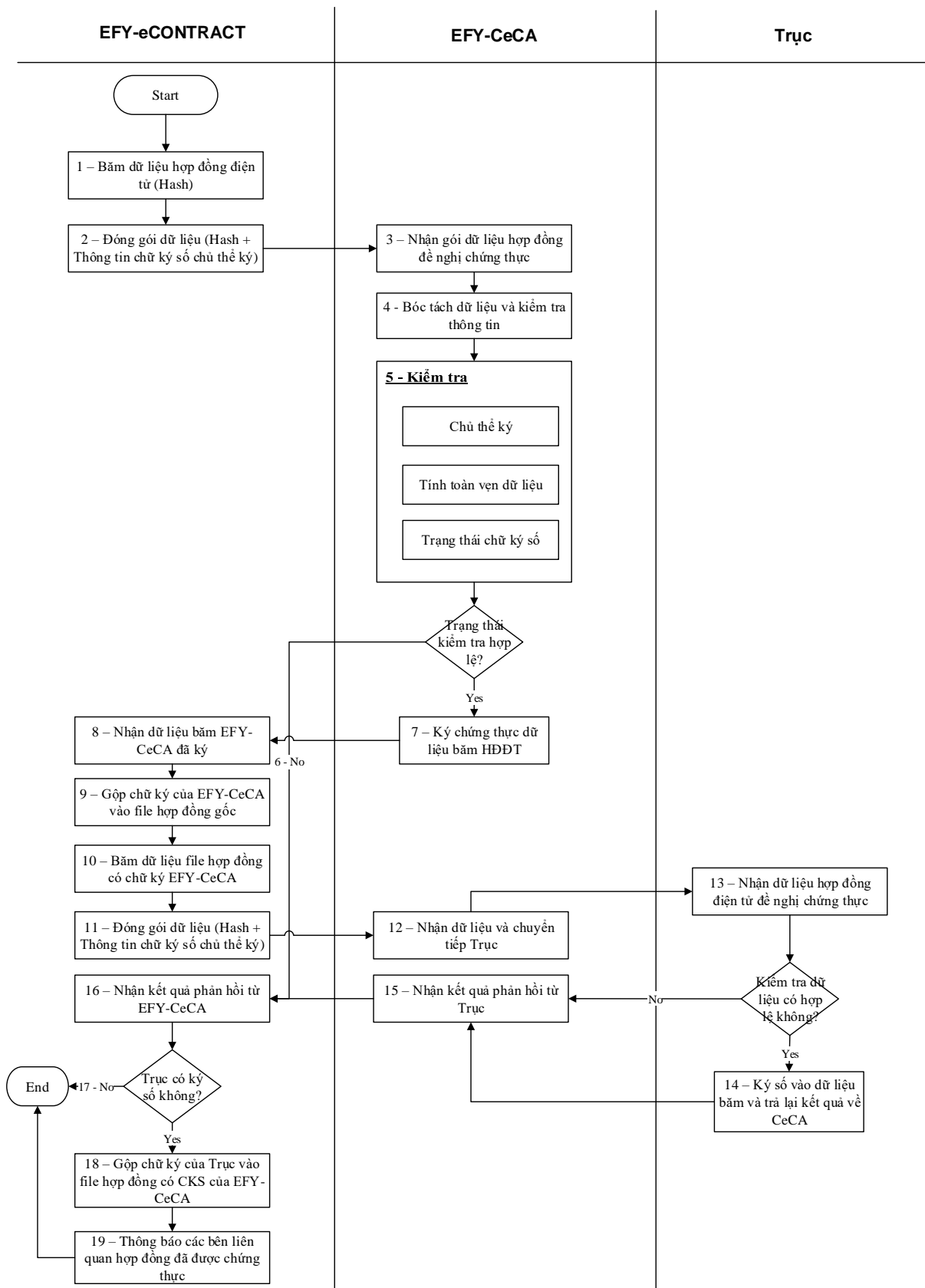


CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ TIN HỌC EFY VIỆT NAM

Add: Tầng 9, tòa nhà Sannam, 78 Duy Tân, Cầu Giấy, TP Hà Nội

VPMM: M002B Cao ốc Phú Nhuận, 20 Hoàng Minh Giám, Phú Nhuận, TP HCM

Tel: 024.62872290 / 028.73098686 - Email: contact@efy.com.vn - Website: www.efy.com.vn





Diễn giải:

Bước	Vai trò	Công việc	Ý nghĩa
1.	Ứng dụng EFY-eCONTRACT	Băm dữ liệu hợp đồng điện tử (Hash)	Thực hiện băm dữ liệu file hợp đồng
2.	Ứng dụng EFY-eCONTRACT	Đóng gói dữ liệu (Hash + Thông tin chữ ký số chủ thể ký)	Đóng gói dữ liệu theo định dạng Json thông tin: Chuỗi băm; Thông tin chữ ký số các chủ thể tham gia ký trên file hợp đồng điện tử gốc.
3.	Hệ thống EFY-CeCA	Nhận gói dữ liệu hợp đồng đề nghị chứng thực	Nhận chuỗi Json bước 2
4.	Hệ thống EFY-CeCA	Bóc tách dữ liệu và kiểm tra thông tin	Thực hiện bóc tách dữ liệu và tiến hành bước 5
5.	Hệ thống EFY-CeCA	Kiểm tra dữ liệu	Kiểm tra dữ liệu: 1. Kiểm tra thông tin chủ thể ký (thông qua kho dữ liệu của Cơ quan Thuế hoặc kho khác (nếu có)); 2. Kiểm tra tính toàn vẹn của dữ liệu; 3. Kiểm tra trạng thái chữ ký số thông qua đường dẫn OCSP của các tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thư số.
6.	Hệ thống EFY-CeCA	Dữ liệu chứng thực không hợp lệ	Trên bước 5, EFY-CeCA kiểm tra dữ liệu không hợp lệ. Gửi lại trạng thái về ứng dụng EFY-eCONTRACT.
7.	Hệ thống EFY-CeCA	Ký chứng thực dữ liệu băm HĐĐT	Trường hợp kết quả kiểm tra tại bước 5 hợp lệ, EFY-CeCA thực hiện ký số vào chuỗi băm, sau đó thực hiện tiếp bước 8.
8.	Ứng dụng EFY-eCONTRACT	Nhận dữ liệu băm EFY-CeCA đã ký	Nhận dữ liệu EFY-CeCA trả lại và tiến hành tiếp bước 9

**CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ TIN HỌC EFY VIỆT NAM**

Add: Tầng 9, tòa nhà Sannam, 78 Duy Tân, Cầu Giấy, TP Hà Nội

VPMN: M002B Cao ốc Phú Nhuận, 20 Hoàng Minh Giám, Phú Nhuận, TP HCM

Tel: 024.62872290 / 028.73098686 - Email: contact@efy.com.vn - Website: www.efy.com.vn

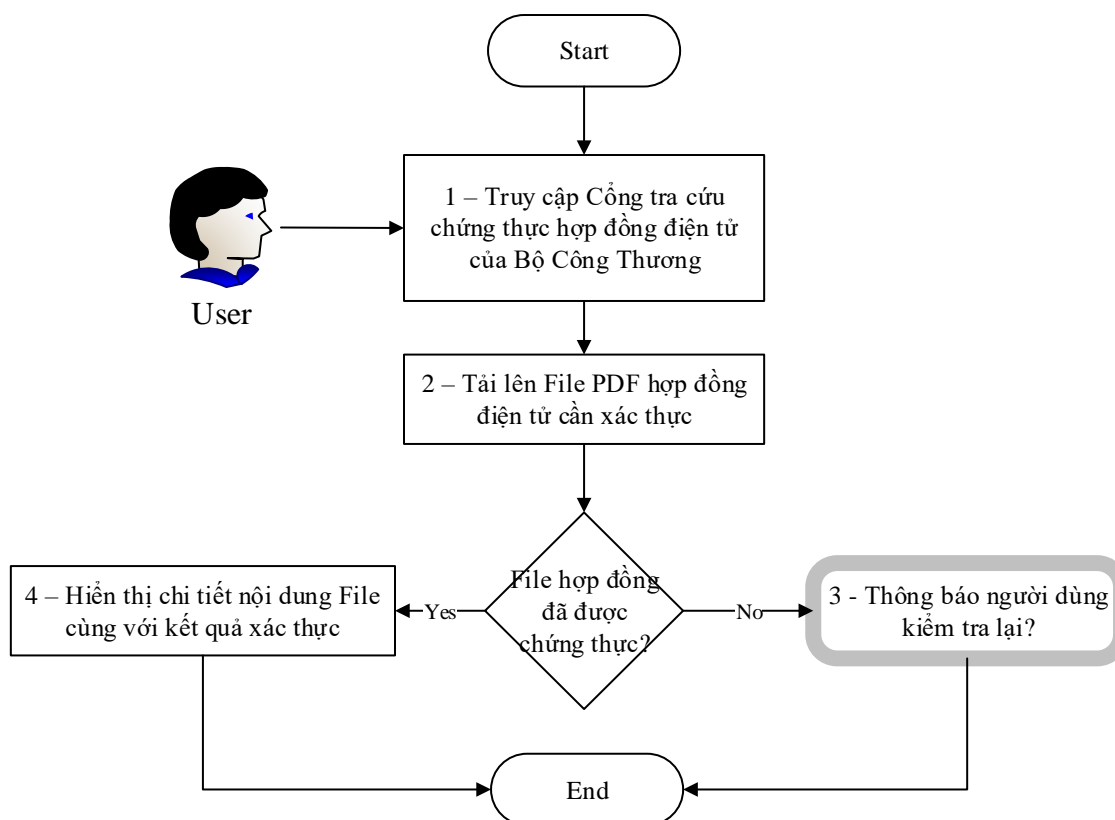
9.	Ứng dụng EFY-eCONTRACT	Gộp chữ ký của EFY-CeCA vào file hợp đồng gốc	eCONTRACT tiến hành gộp dữ liệu chữ ký của EFY-CeCA vào file hợp đồng gốc và tiến hành tiếp bước 10.
10.	Ứng dụng EFY-eCONTRACT	Bấm dữ liệu file hợp đồng có chữ ký EFY-CeCA	eCONTRACT tiếp tục thực hiện bước bấm dữ liệu file hợp đồng có chữ ký của các chủ thể ký cùng với chữ ký số của EFY-CeCA.
11.	Ứng dụng EFY-eCONTRACT	Đóng gói dữ liệu (Hash + Thông tin chữ ký số chủ thể ký)	eCONTRACT đóng gói Json thông tin gồm: Chuỗi bấm file hợp đồng cùng với các chủ thể hợp đồng ký trong file hợp đồng gốc.
12.	Hệ thống EFY-CeCA	Nhận dữ liệu và chuyển tiếp Trục	EFY-CeCA nhận dữ liệu của EFY-CeCA sau đó thực hiện tiếp bước 13.
13.	Trục	Nhận dữ liệu hợp đồng điện tử đề nghị chứng thực	Trục tiến hành nhận dữ liệu đề nghị chứng thực từ EFY-CeCA, tiến hành kiểm tra: - Trường hợp dữ liệu hợp lệ, thực hiện bước 14 - Trường hợp dữ liệu không hợp lệ, thực hiện bước 15
14.	Trục	Ký số vào dữ liệu bấm và trả lại kết quả về CeCA	Trục thực hiện ký số vào dữ liệu bấm, sau đó trả lại EFY-CeCA thực hiện tiếp bước 15
15.	Hệ thống EFY-CeCA	Nhận kết quả phản hồi từ Trục	Nhận dữ liệu phản hồi từ Trục, sau đó thực hiện tiếp bước 16
16.	Ứng dụng EFY-eCONTRACT	Nhận kết quả phản hồi từ EFY-CeCA	Nhận kết quả phản hồi từ EFY-CeCA, tiếp đến kiểm tra trạng thái phản hồi: - Trường hợp phản hồi không hợp lệ, thực hiện bước 17 - Trường hợp phản hồi hợp lệ, thực hiện bước 18



17.	Ứng dụng EFY-eCONTRACT	Kết thúc quy trình	Do Trục/EFY-CeCA phản hồi không hợp lệ nên EFY-eCONTRACT thực hiện kết thúc quy trình.
18.	Ứng dụng EFY-eCONTRACT	Gộp chữ ký của Trục vào file hợp đồng có CKS của EFY-CeCA	Tiến hành gộp chữ ký của Trục vào file hợp đồng có chữ ký của các chủ thể ký, chữ ký của EFY-CeCA thành file hợp đồng hoàn chỉnh với đầy đủ chữ ký.
19.	Ứng dụng EFY-eCONTRACT	Thông báo các bên liên quan hợp đồng đã được chứng thực	Thông báo và gửi lại bản hợp đồng đã được Trục chứng thực cho các bên liên quan.

III.3. Quy trình kiểm tra xác thực hợp đồng điện tử

Luồng quy trình



Diễn giải

**CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ TIN HỌC EFY VIỆT NAM**

Add: Tầng 9, tòa nhà Sannam, 78 Duy Tân, Cầu Giấy, TP Hà Nội

VPMN: M002B Cao ốc Phú Nhuận, 20 Hoàng Minh Giám, Phú Nhuận, TP HCM

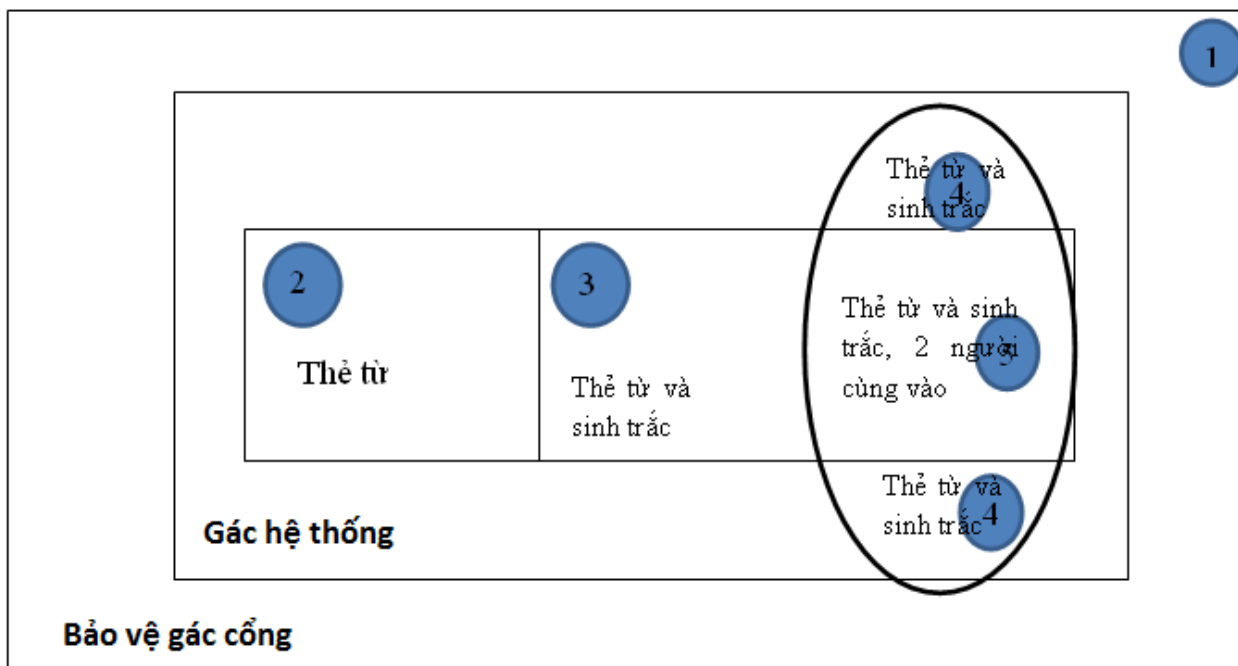
Tel: 024.62872290 / 028.73098686 - Email: contact@efy.com.vn - Website: www.efy.com.vn

Bước	Công việc	Ý nghĩa
1.	Truy cập Cổng tra cứu chứng thực hợp đồng điện tử của Trục	Người dùng có thể tra cứu hợp đồng qua Cổng của Trục tại địa chỉ: https://xacthuc.ceca.gov.vn
2.	Tải lên File PDF hợp đồng cần điện tử cần xác thực	- Trường hợp File chưa được chứng thực, thực hiện bước 3 - Trường hợp đã được chứng thực, thực hiện bước 4
3.	Thông báo người dùng kiểm tra lại	Hệ thống sẽ thông báo người dùng trạng thái kiểm tra File đã chọn chưa được chứng thực và đề nghị kiểm tra lại.
4.	Hiển thị chi tiết nội dung File cùng với kết quả xác thực	Trường hợp File đã được chứng, hiển thị nội dung chi tiết hợp đồng cùng với trạng thái kiểm tra: - Thông tin trạng thái chữ ký số trên hợp đồng. - Trạng thái toàn vẹn dữ liệu?

IV. Các quy định và chính sách về an toàn thông tin, quản lý thông tin trong hoạt động cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử

IV.1. Các kiểm soát an ninh vật lý

IV.1.1. Truy cập vật lý



Truy cập tới mỗi tầng an ninh vật lý có thể kiểm tra và giám sát. Vì vậy mỗi tầng có thể truy nhập bởi cấp phép riêng. Phòng đặt hệ thống EFY-CeCA được đặt trong không gian riêng với hệ thống Camera giám sát an ninh 24/7. Quyền ra vào nơi đặt thiết bị được kiểm soát bởi hệ thống nhận dạng vân tay và nhân viên bảo vệ. Bản thân nhân viên bảo vệ cũng không có quyền truy nhập hệ thống máy chủ EFY-CeCA. Trách nhiệm của những nhân viên này là ngăn chặn các truy cập từ bên ngoài ở mức vật lý. Như vậy thiết kế về mặt kiểm soát vật lý của hệ thống EFY-CeCA đáp ứng mô hình 4 lớp về bảo mật truy cập vật lý với hệ thống public:

- Hệ thống nhân viên an ninh kiểm soát vật lý.
- Hệ thống truy nhập bằng thẻ từ vào/ ra của hệ thống Public, có sự hỗ trợ của Camera giám sát (TIER 2).
- Hệ thống truy nhập bằng sinh trắc học, Camera giám sát 24/24 tại phòng đặt máy chủ (TIER 3). Phía sau lớp 3 sẽ có hai điểm truy cập:
- Hệ thống máy chủ EFY-CeCA hoạt động.
- Hệ thống máy chủ back up (off –line).



Để thực hiện các thao tác với hệ thống EFY-CeCA đòi hỏi các kiểm tra bảo mật về sinh trắc học và hệ thống thẻ từ.

IV.1.2. Điều kiện không khí, nguồn điện, phòng tránh thảm họa

Các thiết bị của EFY-CeCA trang bị với 2 thành phần là chính và dự phòng. Hệ thống nguồn điện cần đảm bảo liên tục, không bị gián đoạn. Các hệ thống nhiệt độ, thông gió, không khí cũng được trang bị để điều khiển nhiệt độ và độ ẩm

Thiết bị an toàn của EFY-CeCA được trang bị, bổ sung phòng ngừa để ngăn chặn và dập tắt lửa hay các thảm họa khác có thể gây cháy hay khói. Hệ thống thiết kế phù hợp với tiêu chuẩn phòng cháy chữa cháy.

IV.1.3. Dự phòng từ xa

Hệ thống dự phòng của EFY-CeCA được đặt tại các trung tâm DataCenter khác. Hệ thống này duy trì hoạt động thông suốt thông qua việc đồng bộ dữ liệu thường xuyên với hệ thống chính. Hệ thống này hoàn toàn là một bản backup đầy đủ của hệ thống chính. Ngay khi xảy ra sự cố, hệ thống này sẽ được sử dụng để duy trì hoạt động mà không làm ảnh hưởng đến giao dịch.

Việc đồng bộ, sao lưu định kỳ ở hệ thống dự phòng diễn ra hoàn toàn tự động dưới sự kiểm soát chặt chẽ từ các chuyên gia của EFY-CeCA.

IV.2. Chính sách bảo mật và lưu trữ thông tin của CeCA

IV.2.1. Bảo mật thông tin hợp đồng

EFY-CeCA chỉ sử dụng các thông tin lịch sử (tạo lập, sửa đổi hợp đồng, ký giữa các bên tham gia hợp đồng và các hoạt động gửi lên CeCA, ký của EFY-CeCA và Trục Chứng thực hợp đồng điện tử) của Khách hàng vào mục đích nâng cao dịch vụ dành cho chính Khách hàng và các mục đích cung cấp thông tin khi có tranh chấp, khiếu nại giữa các bên liên quan của hợp đồng.

Đồng thời cam kết bảo mật tuyệt đối tệp hợp đồng của Khách lưu trên các máy chủ của EFY-CeCA. Các hành vi tiết lộ nội dung hợp đồng, gửi tệp hợp đồng của Khách hàng bất kỳ cho đối thủ cạnh tranh hoặc tổ chức/cá nhân không phải là bên tham gia hợp đồng, từ bất kỳ một nhân sự nào của chúng tôi thuộc hành vi bị nghiêm cấm.

IV.2.2. Bảo mật thông tin cá nhân

Mọi thông tin cá nhân của Khách hàng đăng ký trên website đều tuân thủ hoàn toàn “chính sách bảo mật thông tin cá nhân của khách hàng”. Chúng tôi cam kết chỉ sử dụng thông tin này theo đúng mục đích nêu ra trong mục IV.3 “Chính sách bảo mật thông tin cá nhân của khách hàng”.



IV.2.3. Chính sách lưu trữ thông tin

Chúng tôi sẽ lưu trữ thông tin (tệp hợp đồng, thông tin các bên tham gia hợp đồng, thông tin các hoạt động định danh, tạo hợp đồng, ký hợp đồng, gửi hợp đồng cho CeCA và tệp hợp đồng) của Khách hàng trên hệ thống server của EFY-CeCA

Thời gian lưu trữ trực tuyến tối thiểu là 05 năm kể từ thời điểm phát sinh thông tin hoặc thời gian theo quy định của Cơ quan quản lý nhà nước. Để đáp ứng hiệu năng của hệ thống, chúng tôi có thể phải di chuyển đến nơi lưu trữ cho mục đích sao lưu dự phòng hoặc ẩn các thông tin quá thời gian lưu trữ.

Chúng tôi sẽ ghi lại các hành động/thao tác và các nội dung trao đổi của Khách hàng và các bên tham gia hợp đồng khi truy cập và sử dụng dịch vụ của chúng tôi nhằm mục đích đảm bảo an toàn, sự rõ ràng của giao dịch và giải quyết khiếu nại (nếu có) giữa các bên tham gia hợp đồng, cũng như nâng cao chất lượng dịch vụ Khách hàng.

Hệ thống của chúng tôi sẽ tự động thực hiện một số tác vụ sau:

Tự động xóa các tệp hợp đồng lưu trong hệ thống nhưng bị lỗi chứng thực từ CeCA và/hoặc Trục Chứng thực hợp đồng điện tử quốc gia.

Tự động xóa các tệp hợp đồng bị lỗi chữ ký của các bên tham gia hợp đồng.

IV.3. Chính sách bảo mật thông tin cá nhân của khách hàng

IV.3.1. Nguyên tắc chung

1. “**Chính Sách Quyền Riêng Tư**”: Công ty Cổ phần Công nghệ Tin học EFY Việt Nam (“**EFY Việt Nam**” hoặc “**chúng tôi**”) thu thập, tiếp nhận, tổng hợp, lưu giữ, sử dụng, xử lý, tiết lộ, chia sẻ và bảo đảm an toàn Thông Tin Khách Hàng của tổ chức, cá nhân (“**Khách Hàng**”), bao gồm khách hàng, đại lý và các bên tham gia ký hợp đồng:

a. Sử dụng dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử (EFY-CECA) được cung cấp trực tiếp tại cơ sở bán hàng trên toàn quốc thuộc EFY Việt Nam.

b. Truy cập, sử dụng các kênh tương tác khách hàng thuộc sở hữu của EFY Việt Nam, bao gồm nhưng không giới hạn: website <https://ceca.efy.com.vn>, hội nhóm trên các trang mạng xã hội (như Facebook, Youtube...) thuộc sở hữu của EFY Việt Nam (các mục (a) và (b) sau đây được gọi chung là “**Dịch Vụ**”).

2. “**Thông Tin Khách Hàng**” là bất kỳ thông tin, dữ liệu được sử dụng để nhận dạng và xác định Khách Hàng như họ tên, ngày sinh, quốc tịch, số điện thoại, địa chỉ, địa chỉ email, hình ảnh, thông tin CMND/CCCD, thông tin giao dịch, lịch sử truy cập, hành trình khách hàng, hồ sơ hợp đồng khách hàng tạo hoặc nhận được từ các bên tham



gia hợp đồng. Thời gian lưu trữ thông tin khách hàng tuân thủ theo “chính sách bảo mật và lưu trữ thông tin” chung.

3. Khách Hàng đã đọc, hiểu, đồng ý với nội dung của Chính Sách Quyền Riêng Tư. Tại từng thời điểm, EFY Việt Nam có thể sửa đổi, bổ sung, và/hoặc cập nhật Chính Sách Quyền Riêng Tư này. EFY Việt Nam sẽ đăng tải Chính Sách Quyền Riêng Tư được sửa đổi, bổ sung và/hoặc cập nhật trên website <https://ceca.efy.com.vn/>. Việc Khách Hàng tiếp tục sử dụng, các Dịch Vụ được hiểu là Khách Hàng đồng ý với nội dung Chính Sách Quyền Riêng Tư sửa đổi, bổ sung, và/hoặc cập nhật đó.

4. Chính Sách Quyền Riêng Tư này bao gồm các nội dung sau:

4.1. Cách thức thu thập Thông Tin Khách Hàng

4.2. Mục đích thu thập thông tin Khách hàng

4.3. Cách thức chúng tôi bảo vệ Thông Tin Khách Hàng

4.4. Cách thức chúng tôi chia sẻ Thông Tin Khách Hàng

4.5. Truy cập và lựa chọn

IV.3.2. Cách thức thu thập Thông tin Khách hàng

Chúng tôi thu thập Thông Tin Khách Hàng trong quá trình cung cấp Dịch Vụ cho quý khách. Dưới đây là các loại thông tin được chúng tôi thu thập:

1. Thông tin quý khách cung cấp cho chúng tôi

a) Chúng tôi thu thập bất kỳ thông tin nào quý khách cung cấp liên quan đến Dịch Vụ trong quá trình tiến hành những hoạt động như (i) thực hiện đăng ký nhận tin, tham gia thành viên, tương tác với các Kênh Facebook, Youtube, Zalo,...; (ii) tham gia các hội thảo, sự kiện khách hàng, cuộc thi, trò chơi, cuộc khảo sát/điều tra hoặc sự kiện khác do chúng tôi tổ chức) Khách hàng có trách nhiệm đảm bảo những thông tin Khách Hàng cung cấp là đầy đủ, chính xác và cập nhật nhất nhằm đảm bảo quyền lợi của Khách Hàng theo quy định của việc sử dụng dịch vụ tương ứng. Chúng tôi không chịu trách nhiệm trong trường hợp Khách Hàng cung cấp thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ theo quy định của Dịch Vụ). Trong trường hợp Khách Hàng cung cấp thông tin của bất kỳ bên thứ ba nào, Khách Hàng cam đoan và đảm bảo rằng Khách Hàng đã có được đầy đủ sự đồng ý và chấp thuận của bên thứ ba đó đối với việc Khách Hàng cung cấp thông tin cho chúng tôi và đối với việc chúng tôi sử dụng các thông tin đó theo cách thức và quy định tại Chính Sách Quyền Riêng Tư này. Chúng tôi sẽ không chịu bất kỳ trách nhiệm nào đối với bên thứ ba trong trường hợp Khách Hàng cung cấp thông tin mà chưa được sự đồng ý hoặc chấp thuận của bên thứ ba



đó. Trong trường hợp này, Khách Hàng sẽ chịu mọi trách nhiệm phát sinh từ hành vi cung cấp thông tin gây ra, bao gồm cả việc giải quyết, bằng chi phí của Khách Hàng, bất kỳ khiếu nại/khiếu kiện nào của bên thứ ba đối với Khách Hàng và/hoặc chúng tôi, bồi hoàn cho chúng tôi bất kỳ khoản tiền nào mà chúng tôi phải trả cho bên thứ ba, nếu có, liên quan đến khiếu nại/khiếu kiện nêu trên.

2. Thông tin tự động: Chúng tôi tự động thu thập một số loại thông tin nhất định khi quý khách tương tác với Dịch Vụ. Chúng tôi có quyền thu thập các thông tin, dữ liệu liên quan đến hoạt động mà Khách Hàng thực hiện trong khuôn khổ Dịch Vụ, bao gồm nhưng không giới hạn ở thông tin, dữ liệu về các bên cung cấp dịch vụ cho Khách Hàng, thông tin giao dịch mà Khách Hàng thực hiện (hợp đồng, loại hợp đồng, giá trị hợp đồng, địa điểm, thời gian giao kết, bên thứ 3 liên quan tham gia ký kết hợp đồng), phương thức thanh toán trong trường hợp thanh toán trực tuyến (không lưu giữ các dữ liệu quan trọng của thẻ thanh toán được sử dụng cho việc thanh toán bao gồm số thẻ chi tiết, số CVV hoặc mã số xác thực khác có giá trị pháp lý tương đương), thông tin thiết bị (như địa chỉ IP, hệ điều hành, loại trình duyệt, thông số phần cứng, UDID, MEIDs, định vị, địa chỉ của trang web giới thiệu (nếu có), các trang mà Khách Hàng ghé thăm từ Kênh Facebook, Youtube, Zalo,... và các ứng dụng di động, số lần truy cập, phản hồi, tên tệp, phiên bản và nhận dạng quảng cáo và các thông tin liên quan khác (nếu có)).

3. Thu thập và sử dụng cookies

a) Chúng tôi sử dụng cookie, pixel và các công nghệ tương tự khác (gọi chung là “cookie”) để nhận diện trình duyệt hoặc thiết bị của quý khách, tìm hiểu thêm về sở thích của quý khách, cung cấp cho quý khách các tính năng và dịch vụ thiết yếu và cho các mục đích bổ sung khác, bao gồm:

b) Nhận diện quý khách khi quý khách đăng nhập sử dụng Dịch Vụ của chúng tôi. Điều này cho phép chúng tôi cung cấp cho quý khách các đề xuất, hiển thị nội dung được cá nhân hóa và cung cấp các tính năng và dịch vụ tùy chỉnh khác.

c) Lưu tâm đến các tùy chọn mà quý khách đã chấp thuận. Điều này cho phép chúng tôi tôn trọng những điều quý khách thích và không thích, chẳng hạn như ngôn ngữ và cấu hình mà quý khách lựa chọn.

d) Tiến hành nghiên cứu và phân tích để cải thiện Dịch Vụ của chúng tôi.

e) Ngăn chặn hành vi gian lận.

f) Cải thiện an ninh



g) Cung cấp nội dung có liên quan đến sở thích của quý khách trên các trang web của chúng tôi.

h) Đo lường và phân tích chất lượng của các Dịch Vụ.

i) Cookie cho phép quý khách tận dụng một số tính năng cần thiết của chúng tôi. Ví dụ, nếu quý khách chặn hoặc từ chối cookie của chúng tôi, quý khách sẽ không thể sử dụng một số sản phẩm, dịch vụ nhất định yêu cầu quý khách đăng nhập hoặc quý khách có thể phải tự tay điều chỉnh một số tùy chọn hoặc cài đặt ngôn ngữ mỗi khi quý khách truy cập lại các trang web của chúng tôi.

j) Quý khách có thể quản lý cookie trình duyệt bằng việc cài đặt trình duyệt của mình. Tính năng 'Trợ giúp' trên hầu hết các trình duyệt sẽ cho quý khách biết cách ngăn trình duyệt chấp nhận các cookie mới, cách trình duyệt thông báo cho quý khách khi quý khách nhận được cookie mới, cách tắt cookie và khi cookie hết hạn. Nếu quý khách tắt tất cả cookie trên trình duyệt của mình, cả chúng tôi và bên thứ ba sẽ không thể chuyển cookie sang trình duyệt của quý khách. Tuy nhiên, nếu quý khách làm điều này, quý khách có thể phải tự tay điều chỉnh một số tùy chọn mỗi khi quý khách truy cập lại trang web và một số tính năng và dịch vụ có thể không hoạt động.

4. Thông tin từ các nguồn khác: Chúng tôi có thể thu thập thông tin về quý khách từ các nguồn khác, bao gồm **nhà cung cấp dịch vụ, đối tác và các nguồn công khai có sẵn**.

IV.3.3. Mục đích thu thập thông tin Khách hàng

Chúng tôi sử dụng Thông Tin Khách Hàng để vận hành, cung cấp và cải thiện Dịch Vụ cho các mục đích (“Mục Đích”) bao gồm:

1. Cung cấp Dịch Vụ: Chúng tôi sử dụng Thông Tin Khách Hàng để:

a) Cung cấp Dịch Vụ và xử lý các giao dịch liên quan đến Dịch Vụ, bao gồm đăng ký và thanh toán;

b) Đề xuất Dịch Vụ mà quý khách có thể quan tâm, nhận diện sở thích của quý khách và cá nhân hóa trải nghiệm của quý khách với Dịch Vụ;

c) Thực hiện các hoạt động nội bộ cần thiết để cung cấp dịch vụ, bao gồm khắc phục các lỗi phần mềm và sự cố vận hành, tiến hành phân tích dữ liệu, giám sát và phân tích xu hướng sử dụng và hoạt động;

d) Bảo vệ tính bảo mật hoặc tính toàn vẹn của Dịch Vụ và mọi phương tiện hoặc thiết bị được sử dụng để cung cấp Dịch Vụ;

e) Xác nhận các giao dịch và thực hiện các khoản thanh toán;



f) Tạo mới, quản trị và cập nhật tài khoản Khách Hàng, xác minh danh tính Khách Hàng;

g) Cho phép tương tác giữa Khách Hàng với chúng tôi hay giữa các bên liên quan ký kết hợp đồng;

2. Đo lường, hỗ trợ và cải thiện Dịch Vụ: Chúng tôi sử dụng Thông Tin Khách Hàng để đo lường việc sử dụng, phân tích hiệu suất, sửa lỗi, cung cấp hỗ trợ, cải thiện và phát triển Dịch Vụ.

3. Tuân thủ nghĩa vụ pháp lý: Chúng tôi có nghĩa vụ pháp lý để thu thập, sử dụng hoặc lưu trữ Thông Tin Khách Hàng của quý khách trong một số trường hợp nhất định, bao gồm khi được yêu cầu, được tư vấn, đề nghị hoặc đòi hỏi bởi các cố vấn pháp lý hoặc bất kỳ quy định pháp luật, văn bản dưới luật, văn bản hoặc yêu cầu của chính phủ hay các cơ quan có thẩm quyền tại địa phương hoặc nước ngoài, yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền bao gồm nhưng không giới hạn nghĩa vụ công bố thông tin, báo cáo theo quy định pháp luật về khuyến mại, lưu trữ hồ sơ, kiểm toán, điều tra và giải quyết khiếu nại hoặc tranh chấp, tuân thủ các lệnh của tòa án hoặc các yêu cầu pháp lý, văn bản hoặc yêu cầu của chính phủ hoặc quy định khác; hoặc các thỏa thuận khác; và bảo vệ quyền hoặc tài sản của chúng tôi trong trường hợp khiếu nại hoặc tranh chấp.

4. Liên lạc với quý khách: Chúng tôi sử dụng Thông Tin Khách Hàng để liên lạc với quý khách liên quan đến Dịch Vụ thông qua các kênh khác nhau (ví dụ: email, điện thoại) và để trả lời yêu cầu của quý khách.

5. Tiếp thị: Chúng tôi sử dụng Thông Tin Khách Hàng để tiếp thị và quảng bá Dịch Vụ. Chúng tôi có thể hiển thị quảng cáo Dịch Vụ dựa trên sở thích của quý khách.

6. Phòng chống gian lận và lạm dụng, rủi ro tài sản và tín dụng: Chúng tôi sử dụng Thông Tin Khách Hàng để ngăn chặn và phát hiện gian lận và lạm dụng nhằm bảo vệ an ninh của khách hàng, chúng tôi và những người khác. Chúng tôi cũng có thể sử dụng các phương pháp chấm điểm để đánh giá và quản trị rủi ro tài sản và tín dụng.

7. Một số mục đích cụ thể cần sự đồng ý của quý khách: Chúng tôi có thể xin chấp thuận của quý khách về việc sử dụng Thông Tin Khách Hàng cho một mục đích cụ thể nào đó khi chúng tôi liên hệ với quý khách.

IV.3.4. Cách thức chúng tôi bảo vệ Thông tin Khách hàng

1. Hệ thống EFY-CECA được thiết kế có tính đến khả năng bảo đảm an toàn và riêng tư cho thông tin của quý khách. Mọi Thông Tin Khách Hàng đều



được lưu giữ và bảo mật bởi hệ thống của chúng tôi theo quy định của pháp luật và Chính Sách Quyền Riêng Tư này.

2. Khi thu thập dữ liệu, chúng tôi sẽ nỗ lực tối đa trong phạm vi cho phép để thực hiện việc lưu giữ và bảo mật Thông Tin Khách Hàng tại hệ thống máy chủ và các Thông Tin Khách Hàng này được bảo đảm an toàn bằng các hệ thống tường lửa, các biện pháp kiểm soát truy cập, mã hóa dữ liệu. chúng tôi có các biện pháp thích hợp về kỹ thuật và an ninh để ngăn chặn tối đa trong phạm vi có thể việc truy cập, sử dụng trái phép Thông Tin Khách Hàng.

3. Các thông tin thẻ thanh toán của quý khách do các tổ chức tài chính phát hành được chúng tôi bảo vệ theo tiêu chuẩn quốc tế với nguyên tắc không lưu giữ các dữ liệu quan trọng của thẻ thanh toán (số thẻ, họ tên, số CVV hoặc mã số xác thực khác có giá trị pháp lý tương đương) trên hệ thống của chúng tôi. Giao dịch thanh toán của quý khách được thực hiện trên hệ thống của ngân hàng liên quan hoặc đơn vị liên kết/hợp tác dịch vụ thông qua Kênh của chúng tôi.

4. Khách Hàng tuyệt đối không sử dụng các công cụ, chương trình hay biện pháp nào khác để can thiệp trái phép vào hệ thống hay làm thay đổi cấu trúc dữ liệu của bất kỳ Dịch Vụ nào, cũng như thực hiện bất kỳ hành vi nào khác nhằm phát tán, cố vũ cho các hoạt động với mục đích can thiệp, phá hoại hay xâm nhập vào dữ liệu của hệ thống Efy-CeCA, cũng như các hành vi phạm pháp luật Việt Nam. Trong trường hợp chúng tôi phát hiện quý khách có hành vi vi phạm, chúng tôi có quyền chuyển thông tin về hành vi vi phạm cho các cơ quan có thẩm quyền để xử lý theo quy định pháp luật.

5. Quý khách có trách nhiệm bảo vệ thông tin tài khoản của mình và không cung cấp bất kỳ thông tin nào liên quan đến tài khoản, mật khẩu hay các phương thức xác thực (Ví dụ: OTP) truy cập trên các website, ứng dụng, phần mềm và các công cụ khác (nếu có).

6. Chúng tôi lưu trữ Thông Tin Khách Hàng để đảm bảo cho quý khách khả năng sử dụng liên tục các Dịch Vụ, và lưu trữ trong thời hạn cần thiết để thực hiện được các Mục Đích, hoặc theo quy định của pháp luật (bao gồm cả cho mục đích thuế và kế toán), hoặc để thực hiện các công việc khác như được thông báo trước cho quý khách. Thời gian chúng tôi lưu giữ Thông Tin Khách Hàng cụ thể khác nhau tùy thuộc vào Mục Đích. Khi Thông Tin Khách Hàng không còn cần thiết cho việc cung cấp Dịch Vụ hoặc Mục Đích hoặc chúng tôi không còn có mục đích kinh doanh hoặc pháp lý để giữ lại Thông Tin Khách Hàng, chúng tôi sẽ thực hiện các bước để ngăn chặn việc truy cập hoặc sử dụng Thông Tin Khách Hàng cho bất kỳ mục đích nào ngoài việc tuân thủ theo Chính Sách Quyền Riêng Tư này, hoặc cho mục đích an toàn, bảo mật, phát hiện và phòng chống gian lận; hoặc xóa phần thông tin định danh thuộc Thông Tin Khách Hàng theo quy định pháp luật.



IV.3.5. Cách thức chúng tôi chia sẻ Thông tin Khách hàng

Thông tin về khách hàng là một phần quan trọng trong hoạt động của chúng tôi, và chúng tôi không bán Thông Tin Khách Hàng của khách hàng cho người khác. Chúng tôi chỉ chia sẻ Thông Tin Khách Hàng như được nêu dưới đây và trong phạm vi pháp luật cho phép. Các bên thứ ba nhận Thông Tin Khách Hàng theo đúng Chính Sách Quyền Riêng Tư đều tuân thủ Chính Sách Quyền Riêng Tư này, chính sách tương tự khác và các quy định pháp luật có liên quan.

1. Thực hiện theo yêu cầu của các cơ quan nhà nước có thẩm quyền, hoặc theo quy định của pháp luật.

2. Giao dịch liên quan đến bên thứ ba: Chúng tôi cung cấp cho quý khách các dịch vụ, phần mềm và nội dung do bên thứ ba cung cấp để sử dụng trên hoặc thông qua Dịch Vụ. Quý khách có thể biết khi nào bên thứ ba tham gia vào các giao dịch của quý khách và chúng tôi sẽ chia sẻ thông tin liên quan đến các giao dịch đối với bên thứ ba đó.

3. Bên thứ ba cung cấp dịch vụ: Chúng tôi sử dụng và/hoặc hợp tác với các công ty và cá nhân khác để thực hiện một số công việc thay mặt chúng tôi. Ví dụ bao gồm: gửi thông tin liên lạc, xử lý thanh toán, phân tích dữ liệu, cung cấp hỗ trợ tiếp thị và bán hàng (bao gồm quản lý quảng cáo và sự kiện), quản lý quan hệ khách hàng và đào tạo. Các bên thứ ba cung cấp dịch vụ này có quyền truy cập vào Thông Tin Khách Hàng cần thiết để thực hiện các chức năng của họ, nhưng không được sử dụng cho các mục đích khác. Ngoài ra, họ phải tuân thủ Chính sách quyền riêng tư này và pháp luật về bảo vệ quyền riêng tư liên quan.

4. Tái cấu trúc doanh nghiệp: Trong quá trình phát triển kinh doanh, chúng tôi có thể tái cấu trúc doanh nghiệp hoặc dịch vụ khác phù hợp với quy định của pháp luật. Trong các trường hợp như vậy, Thông Tin Khách Hàng, cơ sở dữ liệu và quyền sử dụng thông tin nói chung là một trong những tài sản kinh doanh được chuyển nhượng nhưng bên nhận chuyển nhượng vẫn phải tuân theo các quy định của Chính sách quyền riêng tư này (hoặc khi được khách hàng chấp thuận).

5. Bảo vệ chúng tôi và những người khác: Chúng tôi tiết lộ tài khoản và Thông Tin Khách Hàng khác khi chúng tôi tin rằng việc đó là phù hợp để tuân thủ pháp luật, để thực thi hoặc áp dụng các điều khoản và thỏa thuận khác của chúng tôi hoặc để bảo vệ quyền, tài sản hoặc an ninh của chúng tôi, khách hàng của chúng tôi, hoặc bất kỳ người nào khác. Các công việc nêu trên có thể bao gồm việc trao đổi thông tin với các công ty và tổ chức khác để ngăn chặn và phát hiện gian lận và giảm rủi ro tín dụng.

6. Tùy theo sự lựa chọn của quý khách: Ngoài các trường hợp nêu trên, quý khách sẽ nhận được thông báo khi Thông Tin Khách Hàng về quý khách có thể



được chia sẻ với bên thứ ba và lựa chọn của quý khách đối với việc chia sẻ thông tin.

7. Những trường hợp chia sẻ không phải xin chấp thuận: Theo quy định của pháp luật hiện hành, các Thông Tin Khách Hàng có thể được chúng tôi chia sẻ theo yêu cầu của cơ quan có thẩm quyền của Việt Nam.

IV.4. Quy trình ghi nhật ký

IV.4.1. Các loại sự kiện được ghi lại

Các sự kiện có thể kiểm định phải được ghi lại. Mọi bản ghi điện tử hay bằng tay, chứa thời gian của sự kiện và nhận dạng của đơn vị thực hiện. EFY-CeCA đưa ra các loại bản ghi sự kiện trong Quy chế hoạt động này. Các dạng sự kiện có thể kiểm định bao gồm:

- Các sự kiện
 - Bản ghi hủy bỏ thông tin hợp đồng chứng thực
 - Bản ghi xóa thông tin hợp đồng chứng thực
 - Bản ghi điều chỉnh thông tin hợp đồng chứng thực
 - Bản ghi truyền nhận dữ liệu chứng thực giữa các hệ thống
 - Tra cứu xác thực tài liệu chứng thực
- Các sự kiện liên quan tới nhân viên tin cậy
 - Hành động truy cập hay thoát ra
 - Tạo và xóa bỏ mật khẩu hay thay đổi đặc quyền của người sử dụng
 - Thay đổi nhân sự
- Báo cáo về việc truy cập vào mạng và các hệ thống không được cấp quyền
- Lỗi phát sinh liên quan đến dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử do thuê bao, cơ quan quản lý thông báo hoặc do EFY-CeCA phát hiện.

IV.4.2. Tần suất xử lý nhật ký

Các nhật ký sẽ được lưu lại tức thời khi có sự kiện liên quan đến hệ thống EFY-CeCA và các sự kiện sẽ được xử lý hàng ngày hoặc hàng tuần tùy theo mức độ quan trọng. Cần đảm bảo nhật ký được xử lý đầy đủ và chính xác, và được lưu trữ và bảo vệ an toàn.



IV.4.3. Thời gian lưu trữ nhật ký

Nhật ký sẽ được lưu giữ tại hệ thống ít nhất 2 tháng, điều này giúp cho các bên có thể sử dụng và đối chiếu thông tin nếu xảy ra tranh chấp hoặc khi cần thiết phục vụ cho mục đích pháp lý trong tương lai.

IV.4.4. Hệ thống thu thập nhật ký

Hệ thống thu thập nhật ký thường hoạt động bằng cách ghi lại các sự kiện hoặc hành động có liên quan đến hệ thống hoặc ứng dụng. Những sự kiện như lỗi, truy cập người dùng, thay đổi cấu hình hoặc hoạt động của hệ thống được ghi lại vào các tập tin nhật ký để phục vụ cho mục đích giám sát, phân tích lỗi, truy vấn và bảo mật. Các hệ thống thu thập nhật ký có thể tự động ghi lại nhật ký hoặc được quản trị viên cấu hình để ghi lại nhật ký theo yêu cầu.

Các log ứng dụng được ghi lại tự động và được lưu trữ trong hệ thống EFY-eLog (phần mềm quản lý Log).

IV.4.5. Thông báo khi có sự kiện xảy ra

Trong trường hợp khi có sự kiện xảy ra, bằng nỗ lực EFY-CeCA sẽ cố gắng truyền tải thông điệp tới khách hàng thông qua các kênh truyền thông như: Facebook, Email, nhóm hỗ trợ,...

Để thông báo khi có sự cố hệ thống xảy ra, quy trình thông thường bao gồm các bước sau:

1. Phát hiện sự cố: Hệ thống thường được monitor và giám sát liên tục để phát hiện các sự cố có thể xảy ra.

2. Đánh giá mức độ nghiêm trọng của sự cố: Các sự cố sẽ được đánh giá về mức độ nghiêm trọng để xác định mức độ ưu tiên khi thông báo cho các bên liên quan.

3. Thông báo cho các bên liên quan: Các bên liên quan hoặc nhóm hỗ trợ sẽ được thông báo về sự cố và được yêu cầu thực hiện các biện pháp khắc phục sự cố qua email, mạng xã hội, nhóm hỗ trợ,..

4. Giải quyết sự cố: Các biện pháp khắc phục sự cố sẽ được triển khai để giải quyết vấn đề.

5. Phân tích nguyên nhân: Sau khi sự cố được giải quyết, các bên liên quan sẽ phân tích nguyên nhân để giải quyết dứt điểm và tránh tái hiện sự cố tương tự trong tương lai.



6. Phản hồi và cập nhật: Cuối cùng, thông báo sự cố sẽ được cập nhật và các bên liên quan sẽ được thông báo về kết quả khắc phục và các biện pháp phòng ngừa sau này.

IV.4.6. Đánh giá lỗ hổng hệ thống

Dữ liệu nhật ký sẽ được đưa vào phân tích, kết quả phân tích sẽ cho biết các lỗ hổng tiềm tàng trong hệ thống, từ đó có phương án khắc phục.

Trên dữ liệu nhật ký thu thập được, định kỳ sẽ thực hiện phân tích và đánh giá, từ đó kịp thời xử lý những vấn đề phát sinh tiềm ẩn có thể xảy ra làm ảnh hưởng tới hệ thống.

Để đánh giá lỗ hổng hệ thống, sẽ thực hiện các bước sau:

1. Phân tích và kiểm tra các yếu tố rủi ro: Cần tìm hiểu về các yếu tố rủi ro mà tổ chức của bạn có thể gặp phải. Việc này bao gồm việc xác định các nguy cơ tiềm tàng, điểm yếu của hệ thống, các mối đe dọa bên ngoài như tin tặc, virus,...

2. Đánh giá tổng thể về bảo mật hệ thống: Từ các thông tin phân tích được ở bước 1, cần liệt kê các lỗ hổng hệ thống. Có thể sử dụng các phương pháp như kiểm tra vi phạm chính sách bảo mật, kiểm tra các thiết lập bảo mật, kiểm tra và đánh giá các giấy tờ và quy trình bảo mật.

3. Đánh giá thực thi bảo mật của hệ thống: Xác định các thiết bị, phần mềm, giải pháp bảo mật được triển khai, và đánh giá xem chúng có hoạt động hiệu quả không. Nếu không, bạn cần tìm hiểu nguyên nhân và đưa ra các giải pháp bảo mật thích hợp.

4. Đánh giá hiệu quả của giải pháp bảo mật: Đối với mỗi lỗ hổng tìm thấy, cần đánh giá hiệu quả của giải pháp bảo mật. Giải pháp nào mang lại hiệu quả cao nhất sẽ được lựa chọn để triển khai và thực hiện trong hệ thống.

5. Thực hiện thường xuyên đánh giá lỗ hổng hệ thống: Đánh giá lỗ hổng hệ thống là một quá trình liên tục và nên được thực hiện thường xuyên. Việc này giúp đảm bảo rằng hệ thống luôn được bảo vệ tốt nhất trước các mối đe dọa mới.

IV.5. Lưu trữ hồ sơ

IV.5.1. Các loại hồ sơ được lưu trữ

EFY-CeCA sẽ lưu trữ các thông tin sau:

- Thông tin đối tượng đề nghị chứng thực hợp đồng điện tử
- Thông tin chủ thể của tài liệu đề nghị chứng thực



- Thông tin chứng thư số ký số trên tài liệu đề nghị chứng thực
- Tài liệu đề nghị chứng thực
- Các thông tin khác theo quy định của Trục phát triển hợp đồng điện tử
- Các dữ liệu nhật ký

IV.5.2. Thời gian lưu trữ

Ít nhất 5 năm theo Luật Việt Nam

IV.5.3. Bảo vệ lưu trữ

Bảo vệ lưu trữ là một khía cạnh quan trọng của việc quản lý dữ liệu và thông tin. Việc bảo vệ lưu trữ đảm bảo rằng dữ liệu của tổ chức, cá nhân được lưu trữ đúng cách, an toàn và chống lại các mối đe dọa bên ngoài như virus máy tính, tin tặc và thất thoát dữ liệu. Một trong những phương tiện bảo vệ lưu trữ hiệu quả nhất là sử dụng các giải pháp bảo mật mạng tối ưu như: khóa mã hóa, chống sao chép, chống sao chép nhầm.

Các giải pháp bảo vệ dữ liệu an toàn và bảo mật bao gồm:

Sử dụng phần mềm diệt virus và tường lửa để ngăn chặn các mối đe dọa mạng từ bên ngoài.

Sử dụng các công nghệ mã hóa dữ liệu để giữ cho dữ liệu được lưu trữ an toàn và không thể bị đánh cắp hoặc truy cập trái phép.

Có các chính sách bảo mật dữ liệu được thiết lập và thực hiện trong tổ chức để đảm bảo rằng mọi người biết và tuân thủ quy trình bảo vệ dữ liệu.

Thực hiện sao lưu định kỳ để đảm bảo rằng dữ liệu sẽ không bị mất trong trường hợp có thảm họa của thiết bị hoặc lưu trữ.

Thường xuyên kiểm tra và cập nhật các chính sách bảo mật và giải pháp bảo mật của tổ chức để đảm bảo rằng chúng vẫn còn hiệu quả và phù hợp với môi trường mạng thay đổi.

IV.5.4. Các thủ tục sao lưu dữ liệu lưu trữ

Xác định dữ liệu cần sao lưu: Đây là bước quan trọng đầu tiên để đảm bảo rằng tất cả các dữ liệu và thông tin quan trọng đều được sao lưu.

Xây dựng kế hoạch sao lưu: Cần xây dựng một kế hoạch sao lưu với tần suất sao lưu phù hợp với quy trình hoạt động của tổ chức.



Chọn phương tiện và công cụ sao lưu dữ liệu: Chọn phương tiện sao lưu phù hợp như đĩa cứng, đám mây, thiết bị lưu trữ di động... và chọn phần mềm sao lưu dữ liệu phù hợp.

Lên danh mục sao lưu: Liệt kê tất cả các tài liệu, thư mục và ứng dụng được lưu trữ để đảm bảo rằng tất cả đều được sao lưu.

Thực hiện sao lưu dữ liệu: Theo kế hoạch sao lưu đã xây dựng, tiến hành sao lưu dữ liệu trong thời gian quy định.

Kiểm tra và xác minh sao lưu dữ liệu: Đảm bảo rằng dữ liệu được sao lưu chính xác và có thể khôi phục được nếu cần.

Lưu trữ và bảo mật dữ liệu sao lưu: Sau khi sao lưu dữ liệu, bạn cần đảm bảo rằng dữ liệu sao lưu được lưu trữ an toàn và bảo mật.

IV.5.5. Nhãn thời gian của các bản ghi

Nhãn thời gian của các bản ghi nhật ký là thời gian mà sự kiện được ghi lại xảy ra. Với mỗi bản ghi, sẽ có thông tin về thời gian cụ thể khi sự kiện diễn ra, bao gồm ngày, tháng, năm, giờ, phút và giây. Thông tin này quan trọng để phân tích và đối chiếu các sự kiện trong quá khứ và tra cứu lịch sử trong tương lai. Dấu thời gian EFY-CeCA sử dụng là Áp dụng thời gian tiêu chuẩn từ nguồn của Tổng cục Tiêu chuẩn Đo lường Chất lượng – Bộ Khoa học và Công nghệ cho các bản ghi dữ liệu

IV.6. Xử lý khi bị sự cố và khôi phục thảm họa

IV.6.1. Các thủ tục xử lý sự cố

Các thông tin sau được backup để đề phòng sự cố và thảm họa: Dữ liệu về thông tin đề nghị chứng thực, dữ liệu chứng thực, thông tin chủ thể của tài liệu chứng thực, thông tin chữ ký số trên tài liệu chứng thực.

Khi có sự cố các dữ liệu được phục hồi theo các thủ tục đã có. EFY-CeCA đào tạo quy trình kiểm soát sự cố và thảm họa đến từng nhân viên liên quan.

IV.6.2. Xử lý các hỏng hóc về máy tính, phần mềm và dữ liệu

Khi có sự cố xảy ra, tùy theo từng trường hợp sẽ xử lý và đảm bảo thời gian khắc phục là nhanh nhất. Mỗi sự cố sẽ có các quy trình xử lý khác nhau. Nếu sự cố nghiêm trọng thì sẽ thực hiện các thủ tục phục hồi lại hệ thống theo kịch bản sẵn có.



IV.6.3. Khả năng duy trì liên tục trong kinh doanh sau thảm họa

EFY-CeCA xây dựng hệ thống dự phòng các vị trí hệ thống chính tối thiểu 20km

EFY-CeCA sẽ triển khai kế hoạch khôi phục sau thảm họa. Kế hoạch khôi phục sau thảm họa đặt ra tập trung vào việc khôi phục hệ thống thông tin và các chức năng thương mại quan trọng. Khu vực khôi phục sau thảm họa sẽ có bảo vệ vật lý được EFY-CeCA chỉ rõ.

EFY-CeCA có khả năng hồi phục hay khôi phục dữ liệu trong khoảng 72 giờ sau khi một thảm họa xảy ra. Hệ thống sẽ hỗ trợ khôi phục tối thiểu chức năng Kiểm tra xác thực tài liệu chứng thực.

Cơ sở dữ liệu của EFY-CeCA phục hồi thảm họa sẽ được đồng bộ với cơ sở dữ liệu chính trong thời gian phù hợp.

EFY-CeCA dự phòng các thiết bị phần cứng và phần mềm cung cấp dịch vụ phục vụ cho mục đích phục hồi hệ thống.

EFY-CeCA có chức năng công bố thảm họa trên website, thông báo trực tiếp tới người sử dụng, đối tác tin cậy và những người quan tâm.

IV.7. Kết thúc sự hoạt động EFY-CeCA

Trong trường hợp EFY-CeCA không còn hoạt động, EFY-CeCA dùng mọi biện pháp cố gắng thông báo cho người sử dụng, người nhận và các đối tượng trước khi dừng hoạt động. EFY-CeCA thực hiện chuyển giao trách nhiệm cho các đơn vị kế tiếp, duy trì các hồ sơ, và các biện pháp khác phục.

EFY-CeCA sẽ thực hiện theo hướng dẫn của Cục Thương mại điện tử và Kinh tế số (IDEA) để đảm bảo toàn bộ người sử dụng hay bên thứ 3 sử dụng dịch vụ vẫn tiếp tục được duy trì trong khoảng thời gian cho phép theo quy định của pháp luật.

Trong trường hợp bị chấm dứt, EFY-CeCA sẽ thực hiện kế hoạch chấm dứt ít nhất sau: 30 ngày trước ngày dự kiến chấm dứt, EFY-CeCA sẽ:

- Thông báo cho IDEA, tất cả người sử dụng dịch vụ EFY-CeCA và các bên liên quan khác;
- Hợp tác với IDEA để chuyển giao dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử sang CeCA khác theo hướng dẫn của IDEA;
- Thông báo cho tất cả người sử dụng về việc chuyển giao này;



- Lưu giữ hồ sơ và thông tin liên quan khác trong ít nhất 01 năm kể từ thời điểm chấm dứt hoạt động, ngoài ra còn có thể cung cấp bằng chứng xác nhận trong các thủ tục hành chính, pháp lý trong thời hạn trên;
- Tuân thủ các quy định khác của IDEA.

Các yêu cầu có thể thay đổi theo hợp đồng ký kết giữa EFY-CeCA với khách hàng, những sửa đổi đó chỉ ảnh hưởng đến các bên ký kết hợp đồng.

IV.8. Kiểm soát an ninh cho hệ thống máy tính

EFY-CeCA đảm bảo rằng các máy chủ cài đặt hệ thống chứng thực hợp đồng điện tử và dữ liệu được bảo vệ trước các truy nhập trái phép. EFY-CeCA giới hạn quyền truy cập tới CeCA server theo vai trò của quản trị.

Hệ thống mạng của EFY-CeCA được cách ly với các thành phần khác, bảo vệ khỏi sự truy cập bất hợp pháp. Sự cách ly này được thực hiện bằng hệ thống tường lửa đa lớp. Các quản trị viên của EFY-CeCA chỉ truy cập và quản trị hệ thống thông qua một số giới hạn các máy tính quản trị được xác định sẵn

EFY-CeCA yêu cầu sử dụng mật khẩu mạnh, mật khẩu được thay đổi định kỳ.

Việc truy cập trực tiếp dữ liệu EFY-CeCA chỉ giới hạn cho những người có quyền và nhiệm vụ phù hợp.

IV.9. Kiểm soát bảo mật mạng

EFY-CeCA dựa trên các tiêu chuẩn an toàn như ISO 27001 để thiết kế hệ thống, bao gồm:

- Chính sách an ninh mạng.
- Tường lửa Firewall: gồm Firewall Internet GW, Internal FW.
- Hệ thống phát hiện và chống thâm nhập mạng IPS/IPS Network Sensor
- Hệ thống phát hiện và chống thâm nhập các máy chủ ứng dụng IPS Host sensor.
- Hệ thống phòng chống Antivirus nhiều điểm: Internet Gateway, Mail server, spam mail, Client/server, quản lý tập trung.
- Hệ thống cập nhật bản vá cho máy chủ/máy trạm.
- Hệ thống quản trị an ninh: thành phần quản lý và giám sát an ninh tập trung, các thành phần dò tìm các lỗ hổng, thành phần thiết lập chính sách an ninh mạng, thành phần phân tích an ninh và báo cáo, thành phần



cập nhật các bản vá, thành phần quản lý và phân tích băng thông của mạng.

IV.10. Các vấn đề pháp lý và kinh doanh khác

IV.10.1. Tính bảo mật của thông tin kinh doanh

IV.10.1.1. Phạm vi của thông tin cần bảo mật

Các thông tin dưới đây (không bao gồm các thông tin mô tả trong mục IV.10.1.2) được coi là thông tin cần bảo mật:

- Thông tin được cung cấp bởi khách hàng hoặc đối tác tin tưởng của khách hàng mà EFY-CeCA phải tuân theo thỏa thuận bảo mật với Bên cung cấp
- Nội dung trong hợp đồng điện tử đề nghị chứng thực
- Các dữ liệu chi tiết liên quan đến kiểm tra kỹ thuật, các thông tin về đảm bảo an toàn, khắc phục sự cố thảm họa.

Thông tin trên được coi là bí mật và không được tiết lộ, trừ các trường hợp sau:

- Các đơn vị thành viên của EFY-CeCA sẽ có quyền trao đổi các thông tin này với nhau theo quy định nội bộ của công ty;
- Các thông tin này cũng có thể được trao đổi với các đơn vị hỗ trợ EFY-CeCA trong quá trình xác minh đối tác;
- Thông tin cũng phải tiết lộ khi bắt buộc theo thủ tục tố tụng pháp luật, tư pháp hoặc hành chính theo yêu cầu của cơ quan pháp luật;
- Các đơn vị của EFY-CeCA cũng có quyền được tiết lộ thông tin đó với các cố vấn pháp lý và tài chính hỗ trợ trong việc liên kết với cơ quan luật pháp, tư pháp, hành chính hoặc các thủ tục như yêu cầu của pháp luật để chứng minh năng lực, tư vấn pháp luật, kế toán, ngân hàng và các nguồn tài trợ và cố vấn của họ trong kết nối với các vụ sáp nhập, mua lại hoặc tái tổ chức.

IV.10.1.2. Thông tin không nằm trong phạm vi bảo mật

Các thông tin sau đây không nằm trong phạm vi bảo mật

- Thông tin trong chữ ký số ký trên hợp đồng điện tử đề nghị chứng thực
- Thông tin trong các Quy chế hoạt động



- Thông tin được tiết lộ không phải do lỗi của các thành viên trong EFY-CeCA
- Thông tin đã bị cơ quan pháp luật thu thập từ các thành viên trong EFY-CeCA
- Thông tin được công bố khi đã thông qua chủ sở hữu của nó

IV.10.1.3. Trách nhiệm bảo vệ thông tin mật

EFY-CeCA đảm bảo an ninh cho các thông tin riêng tư không bị tiết lộ với bên thứ 3 khi chưa có sự đồng ý của chủ sở hữu thông tin đó.

Quy trình và trách nhiệm bảo vệ thông tin mật được áp dụng để đảm bảo an toàn thông tin. Sau đây là một số quy trình và trách nhiệm cơ bản để bảo vệ thông tin mật:

1. Quản lý truy cập: Thiết lập quy trình quản lý truy cập đúng và an toàn cho các tài khoản đăng nhập, các máy chủ, các dịch vụ, ứng dụng, và các tài nguyên khác. Các tài khoản này phải được giới hạn bởi độ khó tăng dần của độ tin cậy, giới hạn quyền truy cập và sử dụng mật khẩu mạnh.

2. Chính sách bảo mật: Thiết lập các chính sách hợp lý và đồng nhất cho các thành viên của tổ chức, nhằm bảo mật thông tin và giữ bí mật. Các chính sách này cần bao gồm quy định về việc sử dụng mật khẩu, việc lưu trữ thông tin, việc quản lý thiết bị, các hành động cao cấp cần phê duyệt và khắc phục rủi ro khi xảy ra sự cố.

3. Bảo mật vật lý: Thiết lập chính sách đảm bảo tính toàn vẹn và an toàn của tài nguyên vật lý như máy chủ, thiết bị bảo mật và các ứng dụng chạy trên đó.

4. Bảo mật trên Internet: Thiết lập chính sách bảo vệ và giám sát mạng của mình chống lại các cuộc tấn công mạng, virus, mã độc, spam, Trojan và các hình thức lừa đảo trực tuyến khác.

5. Bảo mật cho nhân viên: Đào tạo và hướng dẫn thành viên của tổ chức cách bảo vệ thông tin và giữ an toàn với các dữ liệu mật của tổ chức.

6. Đảm bảo tuân thủ các quy định của pháp luật: Đảm bảo rằng các quy trình bảo vệ thông tin và an toàn được đáp ứng và phù hợp với các quy định liên quan của pháp luật.

7. Mỗi thành viên của tổ chức phải đảm bảo tuân thủ chính sách bảo vệ thông tin và hội đủ trách nhiệm để đảm bảo an toàn thông tin cho tổ chức.



IV.10.2. Quyền sở hữu trí tuệ

IV.10.2.1. Quyền sở hữu hợp đồng điện tử đề nghị chứng thực

EFY-CeCA hiểu rằng không có quyền sở hữu tên, thương hiệu hay nội dung của hợp đồng điện tử đề nghị chứng thực.

Việc đăng ký và thực hiện quyền sở hữu này tuân thủ theo quy định của pháp luật về sở hữu trí tuệ.

Quyền sở hữu hợp đồng điện tử đề nghị chứng thực thường thuộc về bên tạo ra hợp đồng, tức là bên gửi đề nghị. Tuy nhiên, trong một số trường hợp, các bên có thể thỏa thuận về việc chia sẻ quyền sở hữu này. Trong trường hợp có tranh chấp, quyền sở hữu hợp đồng điện tử thường được xác định bởi các quy định trong pháp luật và các điều khoản hợp đồng cung cấp dịch vụ với EFY-CeCA.

IV.10.2.2. Quyền sở hữu Quy chế hoạt động

EFY-CeCA có quyền sở hữu trí tuệ đối với các nội dung và bản thân Quy chế hoạt động này.

V. Cơ chế giải quyết khiếu nại, tranh chấp giữa các bên liên quan

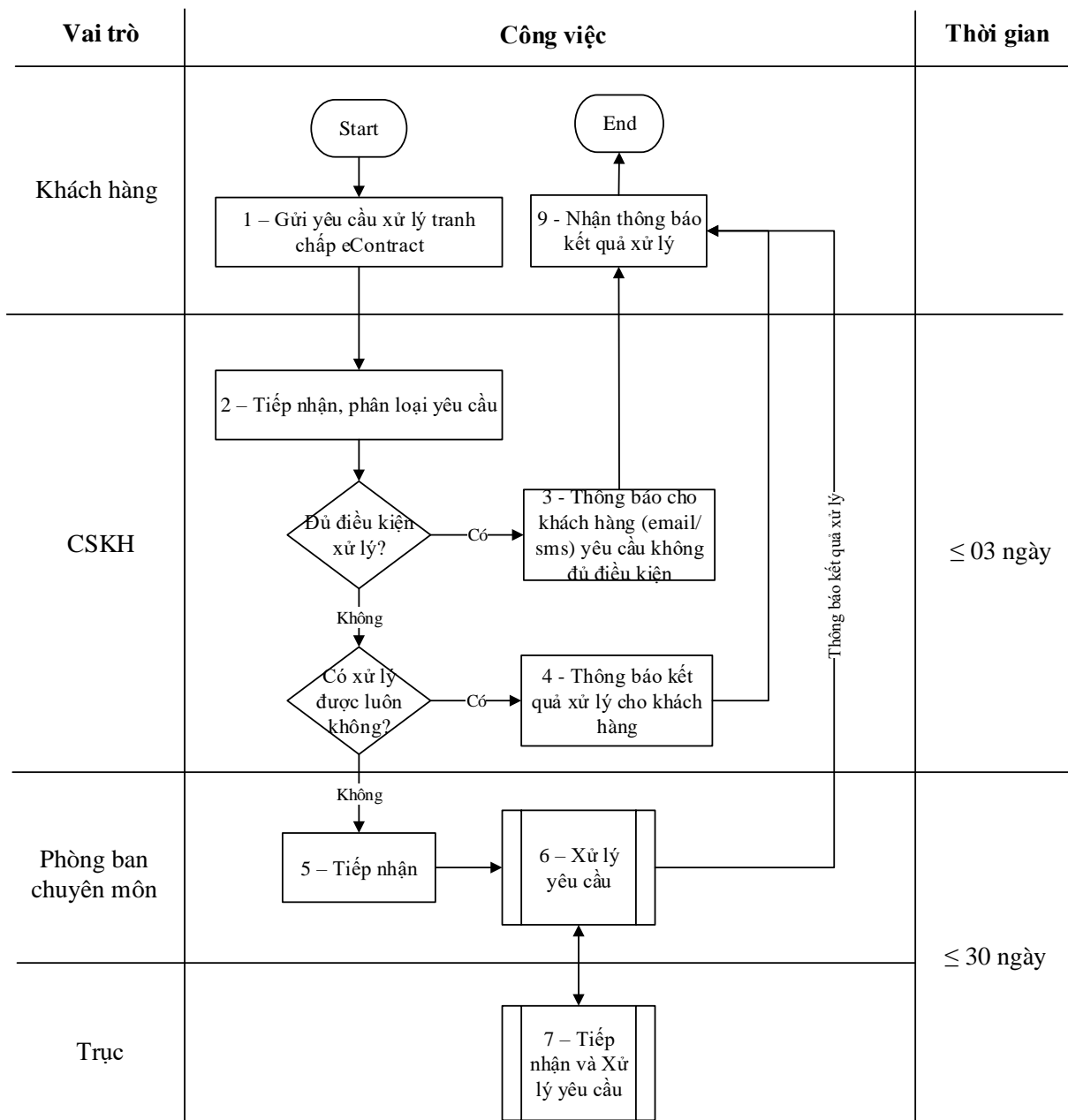
V.1. Giải quyết tranh chấp

Giải quyết tranh chấp hợp đồng điện tử thường được xử lý thông qua các biện pháp pháp lý, trọng tâm là chứng minh và xác định chính xác nội dung của hợp đồng điện tử bằng cách sử dụng các kỹ thuật điện tử như ký số và chữ ký điện tử.

Một phương tiện quan trọng để giải quyết tranh chấp trong hợp đồng điện tử là các thông tin về audit trail. Audit trail ghi lại tất cả các hoạt động liên quan đến hợp đồng điện tử bao gồm thời gian, người thực hiện, và hành động được thực hiện. Vì vậy, audit trail có thể cung cấp các bằng chứng hữu hiệu nhằm giải quyết tranh chấp hợp đồng điện tử, đồng thời bảo vệ quyền lợi cho các bên tham gia hợp đồng điện tử.



V.1.1.1. Quy trình giải quyết tranh chấp



Trình tự:

Bước	Vai trò	Công việc	Ý nghĩa	Thời hạn
1.	Khách hàng	Gửi yêu cầu xử lý tranh chấp eContract	Khi có tranh chấp về hợp đồng điện tử, khách hàng tổng hợp và gửi yêu cầu về EFY-CeCA.	

**CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ TIN HỌC EFY VIỆT NAM**

Add: Tầng 9, tòa nhà Sannam, 78 Duy Tân, Cầu Giấy, TP Hà Nội

VPMN: M002B Cao ốc Phú Nhuận, 20 Hoàng Minh Giám, Phú Nhuận, TP HCM

Tel: 024.62872290 / 028.73098686 - Email: contact@efy.com.vn - Website: www.efy.com.vn

			Hình thức gửi: Qua đường điện tử hoặc Trực tiếp.	
2.	CSKH	Tiếp nhận, phân loại yêu cầu	Bộ phận chăm sóc khách hàng tiếp nhận, phân loại yêu cầu của khách hàng: - Kiểm tra nội dung đề nghị giải quyết cùng với hồ sơ đính kèm: + Trường hợp HS không hợp lệ, thực hiện bước 3 + Trường hợp hồ sơ hợp lệ, nếu yêu cầu có thể xử lý được luôn thì thực hiện bước 4. Không xử lý được luôn thì chuyển phòng ban chuyên môn thực hiện bước 5. Thời gian thực hiện: 01 ngày	≤ 03 ngày
3.	CSKH	Thông báo cho khách hàng (email/sms) yêu cầu không đủ điều kiện	Bộ phận CSKH thông báo qua Email/SMS/Văn bản cho khách hàng về kết quả xử lý và đề nghị bổ sung hồ sơ (nếu có).	
4.	CSKH	Thông báo kết quả xử lý cho khách hàng	Thông báo cho khách hàng qua Email/SMS/Văn bản yêu cầu đã được xử lý.	
5.	Phòng ban chuyên môn	Tiếp nhận	Phòng ban chuyên môn nhận yêu cầu xử lý từ bộ phận CSKH và thực hiện tiếp bước 6.	≤ 30 ngày
6.	Phòng ban chuyên môn	Xử lý yêu cầu	Xem xét chi tiết thành phần hồ sơ khách hàng gửi. - Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, phối hợp với bộ phận CSKH thực hiện. - Trường hợp HS đã đủ, phối hợp với Trục thực hiện bước 7. Sau khi Trục phản hồi kết quả xử lý, dự thảo văn bản và ban hành gửi	

**CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ TIN HỌC EFY VIỆT NAM**

Add: Tầng 9, tòa nhà Sannam, 78 Duy Tân, Cầu Giấy, TP Hà Nội

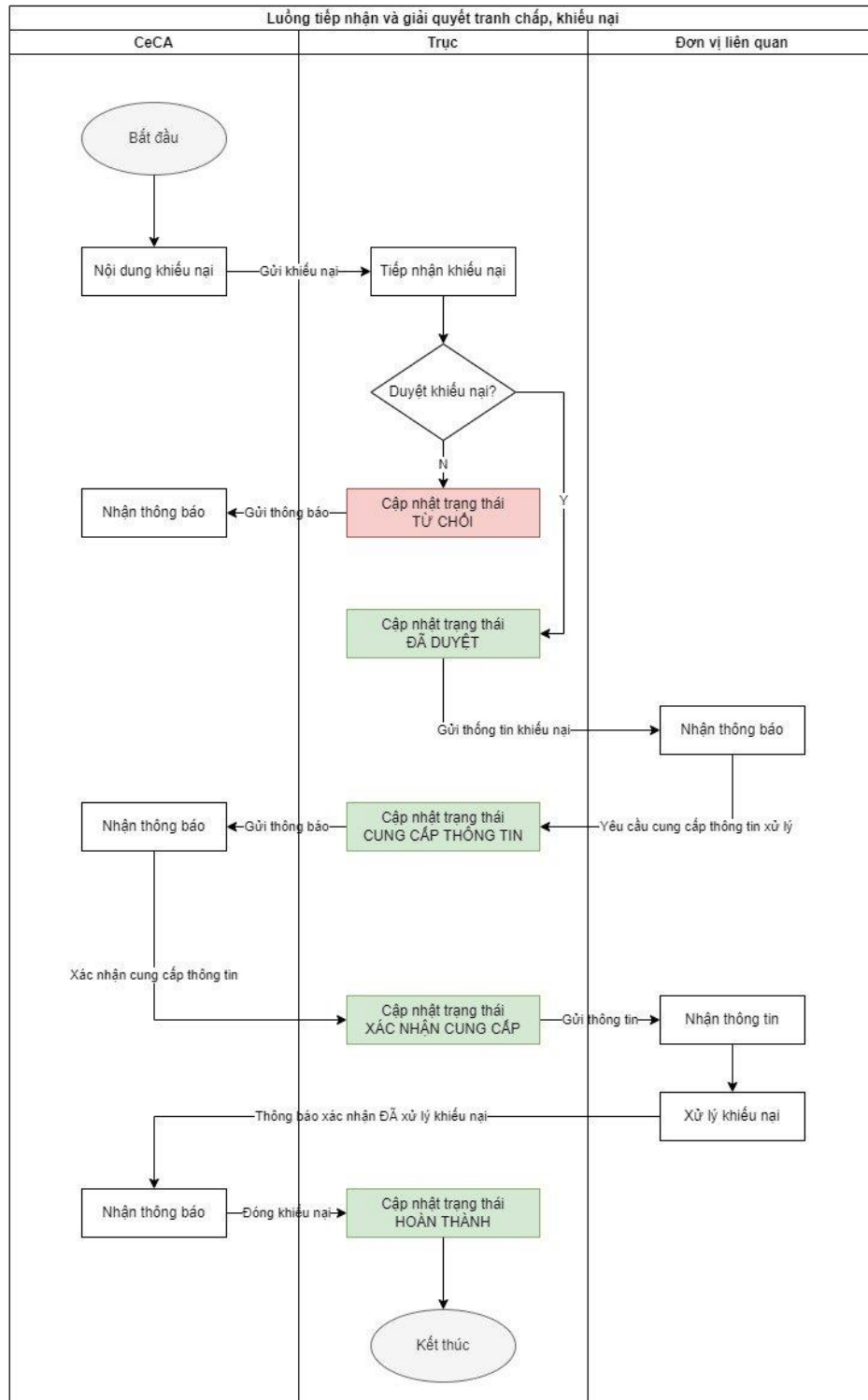
VPMN: M002B Cao ốc Phú Nhuận, 20 Hoàng Minh Giám, Phú Nhuận, TP HCM

Tel: 024.62872290 / 028.73098686 - Email: contact@efy.com.vn - Website: www.efy.com.vn

			khách hàng qua Email/SMS/Chuyển phát.	
7.	Trực	Tiếp nhận và Xử lý yêu cầu	Tiếp nhận hồ sơ EFY-CeCA gửi và thực hiện xử lý hồ sơ. Chi tiết luồng tham chiếu II.6.2.2	
8.	Khách hàng	Nhận thông báo kết quả xử lý	Nhận kết quả xử lý từ EFY-CeCA.	≤ 01 ngày



V.1.1.2. Quy trình phối hợp giải quyết giữa EFY-CeCA và Trục



Diễn giải



B1: Khi có tranh chấp cần giải quyết, Khách hàng gửi yêu cầu đề nghị hỗ trợ tới EFY-CeCA. Trên nội dung đề nghị, EFY-CeCA sẽ thẩm định nội dung, nếu không đủ điều kiện hỗ trợ thì thông báo lại khách hàng. Trường hợp đủ điều kiện, EFY-CeCA tổng hợp nội dung để chuyển Trục phối hợp.

B2: EFY-CeCA gửi nội dung khiếu nại tới Trục

B3: Trục tiếp nhận và thực hiện duyệt khiếu nại

- Trường hợp nội dung đạt tiêu chí tiếp nhận, Trục sẽ gửi thông tin đã tiếp nhận tới EFY-CeCA và phân loại trạng thái “Đã duyệt”, gửi thông báo tới EFY-CeCA “Vui lòng chờ thông tin xử lý từ đơn vị”
- Trường hợp nội dung khiếu nại không đạt, Trục sẽ từ chối tiếp nhận và phân loại trạng thái “Từ chối”, đồng thời gửi thông báo lý do từ chối tới EFY-CeCA

B4: Sau khi duyệt thông tin tiếp nhận khiếu nại của EFY-CeCA, Trục gửi thông tin khiếu nại tới các đơn vị liên quan cùng phối hợp giải quyết.

B5: Đơn vị liên quan nhận thông báo và gửi yêu cầu cung cấp thông tin với Trục.

B6: Trục tiếp nhận thông tin yêu cầu từ đơn vị liên quan và cập nhật trạng thái “Cung cấp thông tin”

B7: Trục gửi thông báo tới EFY-CeCA

B8: EFY-CeCA xác nhận cung cấp thông tin và gửi thông báo xác nhận thời Trục

B9: Trục nhận thông báo và cập nhật trạng thái “Xác nhận cung cấp”

B10: Trục gửi thông tin được yêu cầu tại bước B5 tới đơn vị liên quan.

B11: Đơn vị liên quan xác nhận đã nhận được các thông tin theo yêu cầu và tiến hành xử lý khiếu nại

B12: Đơn vị liên quan hoàn thành xử lý sẽ gửi thông báo xác nhận đã xử lý khiếu nại tới EFY-CeCA

B13: EFY-CeCA nhận thông báo và gửi thông báo đóng khiếu nại tới Trục

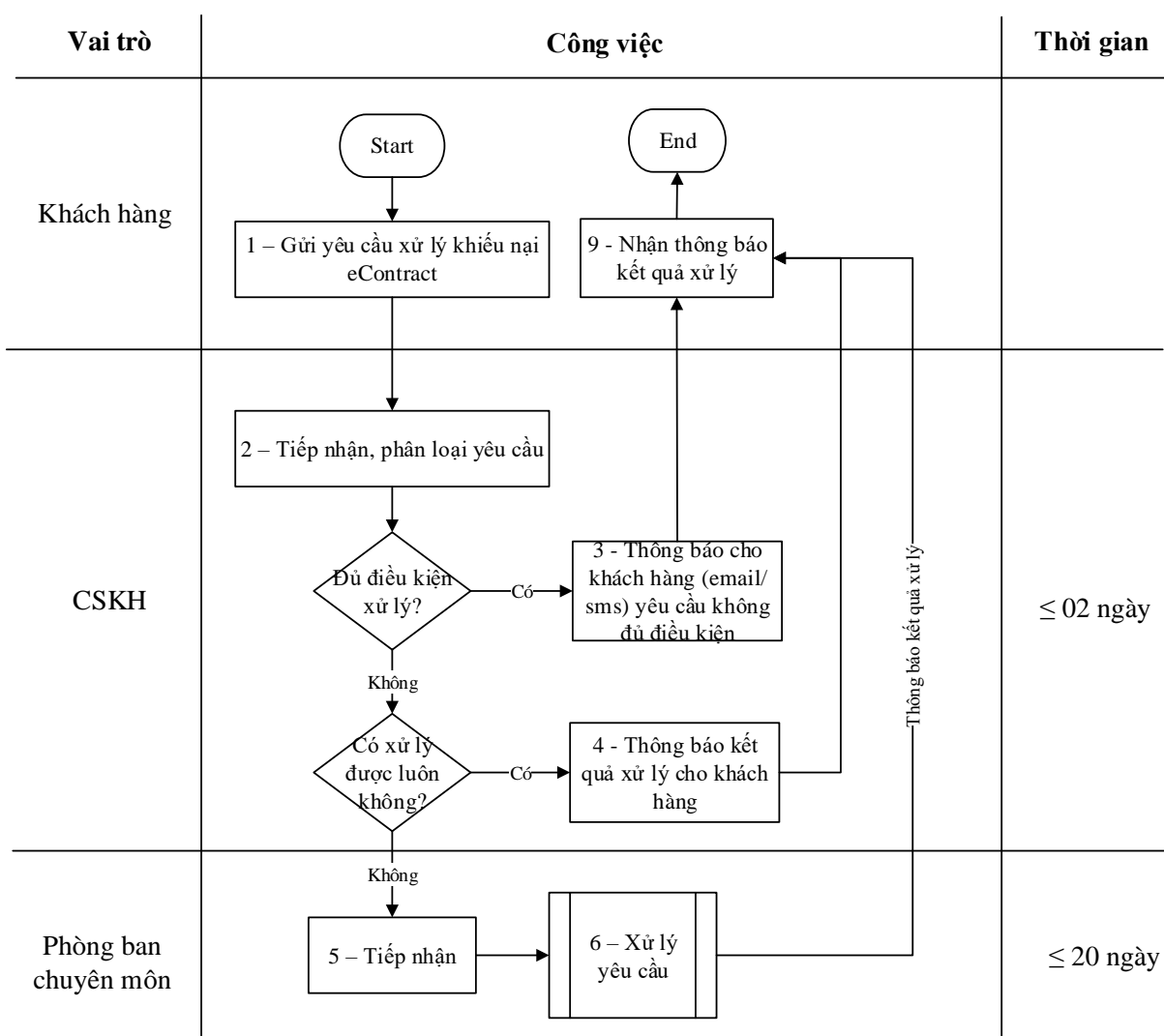


B14: Trục nhận thông báo và cập nhật trạng thái của khiếu nại này là “Hoàn thành”

B15: Trục lưu trữ quá trình trao đổi trên phục vụ việc đánh giá chủ thể.

V.2. Giải quyết khiếu nại

Luồng quy trình:



Trình tự:

Bước	Vai trò	Công việc	Ý nghĩa	Thời hạn
1.	Khách hàng	Gửi yêu cầu xử lý khiếu nại eContract	Khi có khiếu nại về hợp đồng điện tử, khách hàng tổng hợp và gửi yêu cầu về EFY-CeCA.	

**CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ TIN HỌC EFY VIỆT NAM**

Add: Tầng 9, tòa nhà Sannam, 78 Duy Tân, Cầu Giấy, TP Hà Nội

VPMN: M002B Cao ốc Phú Nhuận, 20 Hoàng Minh Giám, Phú Nhuận, TP HCM

Tel: 024.62872290 / 028.73098686 - Email: contact@efy.com.vn - Website: www.efy.com.vn

			Hình thức gửi: Qua đường điện tử hoặc Trực tiếp.	
2.	CSKH	Tiếp nhận, phân loại yêu cầu	Bộ phận chăm sóc khách hàng tiếp nhận, phân loại yêu cầu của khách hàng: - Kiểm tra nội dung đề nghị giải quyết cùng với hồ sơ đính kèm: + Trường hợp HS không hợp lệ, thực hiện bước 3 + Trường hợp hồ sơ hợp lệ, nếu yêu cầu có thể xử lý được luôn thì thực hiện bước 4. Không xử lý được luôn thì chuyển phòng ban chuyên môn thực hiện bước 5. Thời gian thực hiện: 01 ngày	≤ 03 ngày
3.	CSKH	Thông báo cho khách hàng (email/sms) yêu cầu không đủ điều kiện	Bộ phận CSKH thông báo qua Email/SMS/Văn bản cho khách hàng về kết quả xử lý và đề nghị bổ sung hồ sơ (nếu có).	
4.	CSKH	Thông báo kết quả xử lý cho khách hàng	Thông báo cho khách hàng qua Email/SMS/Văn bản yêu cầu đã được xử lý.	
5.	Phòng ban chuyên môn	Tiếp nhận	Phòng ban chuyên môn nhận yêu cầu xử lý từ bộ phận CSKH và thực hiện tiếp bước 6.	≤ 20 ngày
6.	Phòng ban chuyên môn	Xử lý yêu cầu	Xem xét chi tiết thành phần hồ sơ khách hàng gửi. - Trường hợp hồ sơ cần bổ sung, phối hợp với bộ phận CSKH thực hiện. - Trường hợp HS đã đủ, phối hợp với Trục thực hiện bước 7. Sau khi Trục phản hồi kết quả xử lý, dự thảo văn bản và ban hành gửi	



			khách hàng qua Email/SMS/Chuyển phát.	
7.	Khách hàng	Nhận thông báo kết quả xử lý	Nhận kết quả xử lý từ EFY-CeCA.	≤ 01 ngày

V.3. Quyền và trách nhiệm các bên

V.3.1. Quyền và trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ

Chúng tôi là Bên B, khách hàng sử dụng dịch vụ chứng thực hợp đồng của chúng tôi là Bên A.

Căn cứ theo khoản 22 điều 61 nghị định 85 và quy định của pháp luật hiện hành:

Quyền của Bên B

Được Bên A thanh toán đầy đủ và đúng hạn cước phí dịch vụ theo quy định tại Hợp đồng cung cấp dịch vụ.

Yêu cầu Bên A cung cấp thông tin cần thiết liên quan đến việc cung cấp dịch vụ. Kiểm tra, giám sát việc sử dụng dịch vụ của Bên A theo quy định của pháp luật.

Không chịu trách nhiệm pháp lý liên quan đến mục đích, nội dung hợp đồng khách hàng của Bên A, thông qua việc sử dụng dịch vụ của Bên B

Bên B sẽ ký số và chuyển hợp đồng khách hàng của Bên A lên trực CeCA của Bộ Công Thương; Nhận hợp đồng đã được Bộ Công Thương ký số và mã tra cứu và chuyển cho khách hàng.

Cung cấp thông tin, tài liệu, trích xuất dữ liệu có liên quan đến Bên A, dịch vụ Bên A sử dụng theo yêu cầu hợp pháp của cơ quan nhà nước có thẩm quyền.

Nghĩa vụ của Bên B

Chịu trách nhiệm về tính bảo mật và toàn vẹn của các chứng từ điện tử mà mình lưu trữ và chứng thực.

Cung cấp tài liệu và hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến chứng từ điện tử mà mình lưu trữ và chứng thực.

Công bố công khai Quy chế hoạt động cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử với các nội dung theo hướng dẫn của Bộ Công Thương.



Kết nối với Cổng thông tin Quản lý hoạt động thương mại điện tử, báo cáo Bộ Công Thương về tình hình cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử theo yêu cầu.

Đảm bảo đáp ứng đầy đủ các điều kiện cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử theo đúng quy định pháp luật.

Hỗ trợ giải đáp thắc mắc, hỗ trợ kỹ thuật và khắc phục sự cố liên quan đến hệ thống chứng thực hợp đồng điện tử khi nhận được yêu cầu của Bên A.

Bảo dưỡng hệ thống theo định kỳ để đảm bảo hệ thống vận hành ổn định. Trong trường hợp phải tạm dừng hệ thống để nâng cấp, xử lý sự cố cho dịch vụ thì Bên B phải có trách nhiệm thông báo trước cho Bên A về thời gian tạm dừng và thời gian hoạt động trở lại của hệ thống; đồng thời đảm bảo việc nâng cấp, tạm dừng hệ thống không làm ảnh hưởng đến hoạt động của Bên A.

Bảo mật dữ liệu khách hàng của Bên A và các thông tin liên quan đến Hợp đồng cung cấp dịch vụ.

V.3.2. Quyền của đơn vị tham gia SDDV chứng thực hợp đồng điện tử (bên A)

Khách hàng của Bên A có thể tiến hành tra cứu bản hợp đồng có gắn ký số của Bộ Công Thương.

Yêu cầu Bên B cung cấp dịch vụ theo nội dung đã quy định tại Hợp đồng.

Quản trị và chủ động quản lý, khai thác, sử dụng dịch vụ theo các quy định, hướng dẫn của Bên B.

Khiếu nại về chất lượng dịch vụ, cước phí dịch vụ theo quy định của Bên B và quy định của pháp luật

Được Bên B hỗ trợ dịch vụ, tư vấn liên quan tới cung cấp và sử dụng dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử.

V.3.3. Nghĩa vụ của đơn vị tham gia SDDV chứng thực hợp đồng điện tử (bên A)

Phối hợp, hỗ trợ, tạo điều kiện thuận lợi để Bên B cung cấp dịch vụ cho Bên A.

Bên A có trách nhiệm chủ động chuẩn bị toàn bộ hạ tầng, thiết bị phục vụ triển khai dịch vụ theo đúng yêu cầu của Bên B như: Server, đường truyền, hệ thống internet...



Quản lý, khai thác và sử dụng dịch vụ của Bên B theo đúng quy định và hướng dẫn của Bên B, tuân thủ quy định của pháp luật. Tạo điều kiện thuận lợi cho Bên B thực hiện các biện pháp bảo đảm an toàn, an ninh hệ thống.

Chịu trách nhiệm pháp lý liên quan đến mục đích, nội dung hợp đồng khách hàng của Bên A, thông qua việc sử dụng dịch vụ của Bên B. Bảo mật tài khoản, mật khẩu và các thông tin bảo mật khác mà Bên B cung cấp trong quá trình kích hoạt và sử dụng dịch vụ. Bên A chịu trách nhiệm về toàn bộ thiệt hại xảy ra do lỗi của mình khi vi phạm quy định này.

Thanh toán đầy đủ và đúng thời hạn cước phí dịch vụ cho Bên B theo quy định tại Hợp đồng cung cấp dịch vụ.

Bên A không được phép chuyển giao sản phẩm, quyền và nghĩa vụ theo Hợp đồng này cho bên thứ ba.

Cung cấp trung thực và tự chịu trách nhiệm trước pháp luật về các thông tin liên quan đến Hợp đồng, đến việc sử dụng dịch vụ của Bên B.

Khi gặp sự cố dịch vụ, Bên A phải thông báo cho đầu mối liên hệ của Bên B để cùng phối hợp xử lý. Mọi sự cố về thông tin thuộc phạm vi Bên A đảm nhận, Bên A có trách nhiệm sửa chữa kịp thời để phục hồi thông tin.

V.3.4. Giới hạn trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử - EFY-CeCA

Tổ chức cung cấp dịch vụ CTHDDT không chịu trách nhiệm phát sinh từ nội dung hợp đồng, bảo hành, lỗi (bao gồm những bất cẩn (dù chủ động hay bị động), trách nhiệm đối với dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử, trách nhiệm pháp lý hoặc trách nhiệm khác), hoặc nguyên nhân khác liên quan đến luật pháp, quyền lợi chính đáng, các quy chế hoặc các hình thức khác đối với:

(a) tổn thất về sử dụng; (b) tổn thất về lợi nhuận; (c) tổn thất về doanh thu; (d) tổn thất về dữ liệu; (e) tổn thất về uy tín; hoặc (f) không thực hiện được các biện pháp nguy cấp dự trù, đối với từng trường hợp dù trực tiếp hoặc gián tiếp; hoặc

Những thiệt hại gián tiếp, ngẫu nhiên, đặc biệt hoặc mang tính hệ quả nào (gồm bất kỳ mất mát nào về dữ liệu, gián đoạn dịch vụ, máy tính, điện thoại hoặc các thiết bị di động khác) phát sinh từ hoặc liên quan đến việc sử dụng Nền tảng hoặc dịch vụ, bao gồm thiệt hại phát sinh từ đó, ngay cả khi Tổ chức cung cấp dịch vụ CTHDDT đã được thông báo về khả năng của các thiệt hại đó hoặc được gợi ý phải chịu trách nhiệm.



Người sử dụng có quyền yêu cầu chấm dứt tài khoản của thành viên và/hoặc dừng sử dụng dịch vụ trong trường hợp không thỏa mãn với dịch vụ.

Trường hợp Tổ chức cung cấp dịch vụ CTHDDT, theo phán quyết của tòa án có thẩm quyền, phải chịu trách nhiệm trong giới hạn tối đa pháp luật cho phép (bao gồm đối với lỗi bất cẩn không đáng kể) thì trách nhiệm của Tổ chức cung cấp dịch vụ CTHDDT đối với người sử dụng hoặc bất kỳ bên thứ ba nào chỉ giới hạn trong mức thấp hơn đối với (a) khoản phí phải trả cho người sử dụng theo chính sách Tổ chức cung cấp dịch vụ CTHDDT đảm bảo; và (b) tối đa 100.000.000vnd (Một trăm triệu đồng chẵn) hoặc khoản tiền khác như xác định cụ thể trong phán quyết chung thẩm của tòa án có thẩm quyền.

Không có nội dung nào trong điều khoản dịch vụ này sẽ giới hạn hoặc loại trừ bất kỳ trách nhiệm nào đối với thương vong hoặc tai nạn cá nhân do sự bất cẩn, gian lận của Cá nhân/Đơn vị sử dụng dịch vụ Chứng thực hợp đồng điện tử hoặc bất kỳ trách nhiệm nào khác có phần tham gia của Cá nhân/Đơn vị sử dụng dịch vụ Chứng thực hợp đồng điện tử mà trách nhiệm đó không được hạn chế và/hoặc loại trừ theo quy định pháp luật.

Được yêu cầu Cá nhân/Đơn vị sử dụng dịch vụ Chứng thực hợp đồng điện tử cung cấp thông tin, tài liệu hướng dẫn, các mẫu biểu dịch vụ và phương tiện cần thiết để thực hiện công việc ủy quyền.

Thực hiện công việc theo đúng hợp đồng ủy quyền đã ký kết và báo cho Cá nhân/Đơn vị sử dụng dịch vụ Chứng thực hợp đồng điện tử về việc thực hiện công việc đó.

Giữ bí mật toàn bộ các thông tin chủ thể đã thu thập được, không được chia sẻ đến bên thứ ba ngoại trừ trường hợp được Cá nhân/Đơn vị sử dụng dịch vụ Chứng thực hợp đồng điện tử đồng ý.

Bàn giao đầy đủ thông tin chủ thể đăng ký tài khoản đã thu thập cho Cá nhân/Đơn vị sử dụng dịch vụ Chứng thực hợp đồng điện tử

Chịu trách nhiệm về tính chính xác của thông tin chủ thể đã thu thập theo các điều kiện của Hệ thống phù hợp quy định pháp luật khi có tranh chấp xảy ra.

Tuân thủ các điều khoản trong hợp đồng cung cấp dịch vụ.

Bồi thường thiệt hại do vi phạm nghĩa vụ của Tổ chức cung cấp dịch vụ CTHDDT theo quy định của pháp luật.



VI. Biện pháp rà soát và chế tài xử lý đối với các hành vi vi phạm

VI.1. Các giải pháp rà soát và phát hiện hành vi vi phạm

EFY-CeCA có các giải pháp về kiểm soát dữ liệu đề nghị chứng thực như:

- Tổ chức giải pháp/Đơn vị kết nối phải cam kết và đảm bảo thông tin chủ thể đề nghị chứng thực khớp với thông tin chủ thể tham gia ký kết hợp đồng và khớp với chứng thư số ký trên hợp đồng điện tử đó. EFY-CeCA sẽ đối chiếu các thông tin mà mình có được, trường hợp sai khác sẽ từ chối thực hiện chứng thực
- EFY-CeCA thực hiện kiểm tra dữ liệu các gói tin truyền nhận trong quá trình đề nghị chứng thực nhằm phát hiện mã độc hoặc các tình huống có ý định tấn công, phá hoại hệ thống để kịp thời ngăn chặn
- Định kỳ hoặc đột xuất rà soát hệ thống để kịp thời phát hiện và ngăn chặn các truy cập bất hợp pháp hoặc các tấn công phá hoại hệ thống.

VI.2. Chế tài xử lý hành vi vi phạm

- Người có hành vi vi phạm pháp luật về giao dịch điện tử thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử lý kỷ luật, xử phạt hành chính hoặc bị truy cứu trách nhiệm hình sự, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật

- Cơ quan, tổ chức có hành vi vi phạm pháp luật trong giao dịch điện tử thì tùy theo tính chất, mức độ vi phạm mà bị xử phạt hành chính, đình chỉ hoạt động, nếu gây thiệt hại thì phải bồi thường theo quy định của pháp luật

- EFY-CeCA sẽ thực hiện ngay biện pháp ngừng cung cấp dịch vụ nếu phát hiện đối tượng đó có hành vi vi phạm và thực hiện các bước tiếp theo về xử lý hành vi vi phạm theo Quy chế hoạt động, quy trình nội bộ và quy định của pháp luật.

VII. Biện pháp cung cấp thông tin về người sử dụng dịch vụ cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền

Người sử dụng dịch vụ được bảo đảm an toàn, bí mật thông tin của mình khi tham gia giao dịch trừ trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu.

Trường hợp cơ quan nhà nước có thẩm quyền yêu cầu cung cấp thông tin về người sử dụng dịch vụ, EFY-CeCA thực hiện các biện pháp như sau:

- Thông báo cho người sử dụng dịch vụ về việc đáp ứng yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền về cung cấp thông tin của người sử dụng



- Thông báo cho người sử dụng dịch vụ các thông tin cần cung cấp cho cơ quan nhà nước có thẩm quyền, thời điểm cung cấp, thời điểm hoàn thành việc cung cấp
- Thực hiện cung cấp theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền, quá trình cung cấp đảm bảo an toàn, bảo mật thông tin
- Tuân thủ các biện pháp khác về cung cấp thông tin theo các thỏa thuận đã ký giữa EFY-CeCA và người sử dụng dịch vụ.

VIII. Quyền và Trách nhiệm các bên

VIII.1. Quyền và trách nhiệm của Thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ

- Yêu cầu bên sử dụng dịch vụ cung cấp các thông tin, hồ sơ theo quy định
- Xây dựng, quản lý, duy trì, vận hành hệ thống kỹ thuật hợp đồng điện tử kết nối và duy trì bảo đảm liên tục, an ninh, an toàn và theo đúng quy định về tiêu chuẩn kết nối của bên sử dụng dịch vụ
- Chịu trách nhiệm khởi tạo, quản lý hợp đồng điện tử đáp ứng đủ điều kiện, tiêu chuẩn theo quy định tại Điều 33, 34 Luật Giao dịch điện tử 2005;
- Định kỳ tối ưu, cập nhật hệ thống, xây dựng hệ thống đa nền tảng, tạo điều kiện thuận lợi cho việc sử dụng hợp đồng điện tử của người sử dụng;
- Đảm bảo, chịu trách nhiệm về tính bảo mật, toàn vẹn, xác định nguồn gốc, tính không thể chối bỏ của các hợp đồng điện tử mà mình lưu trữ và xác thực;
- Thông báo và yêu cầu bên sử dụng dịch vụ cập nhật các quy định mới về các mẫu, khuôn dạng chuẩn liên quan đến hợp đồng điện tử khi có thay đổi.
- Chịu trách nhiệm liên đới về việc cung cấp thông tin không chính xác hoặc không đầy đủ, trừ trường hợp chứng minh đã thực hiện tất cả các biện pháp theo quy định của pháp luật để kiểm tra tính chính xác, đầy đủ của thông tin hợp đồng;
- Phối hợp chặt chẽ với các cơ quan quản lý nhà nước, đảm bảo việc triển khai, vận hành, xử lý sự cố phát sinh diễn ra đúng luật, đúng quy định, bảo vệ quyền lợi các chủ thể ký hợp đồng điện tử
- Cung cấp tài liệu và hỗ trợ cơ quan quản lý nhà nước điều tra, ngăn ngừa các hành vi vi phạm pháp luật liên quan đến chứng từ điện tử mà mình lưu trữ và chứng thực



- Công bố công khai Quy chế hoạt động cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử với các nội dung theo hướng dẫn của Bộ Công Thương;

- Kết nối với Cổng thông tin Quản lý hoạt động thương mại điện tử, báo cáo Bộ Công Thương về tình hình cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử theo yêu cầu.

VIII.2. Quyền và trách nhiệm của đơn vị tham gia sử dụng dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử

- Được kết nối với Cổng giao dịch điện tử của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử để thực hiện cung cấp dịch vụ giao dịch điện tử

- Được cung cấp các mẫu, khuôn dạng hợp đồng chuẩn để thực hiện hoạt động về giao kết hợp đồng điện tử

- Được hỗ trợ để giải quyết các vướng mắc về nghiệp vụ hợp đồng phát sinh trong quá trình cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử

- Được yêu cầu bên cung cấp dịch vụ chấp nhận việc sử dụng chữ ký số của bất kỳ nhà cung cấp dịch vụ chữ ký số nào khi thực hiện dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử

- Được từ chối cung cấp dịch vụ đối với thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử không đủ điều kiện tham gia hoặc vi phạm hợp đồng đã ký phù hợp với quy định của pháp luật

- Được chấm dứt hợp đồng cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử theo thỏa thuận phù hợp với quy định của pháp luật

- Cung cấp đầy đủ và chính xác các thông tin theo quy định cho thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử

- Chịu trách nhiệm về nội dung, tính hợp lệ, hợp pháp, xác thực của hợp đồng điện tử mà mình yêu cầu chứng thực theo quy định

- Đối với hợp đồng đã được chứng thực đúng quy định, trong quá trình thực hiện, nếu có phát sinh mâu thuẫn, tranh chấp, khiếu kiện, khiếu nại thì người yêu cầu chứng thực phải hoàn toàn chịu trách nhiệm.

VIII.3. Giới hạn trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử

Giới hạn trách nhiệm của thương nhân, tổ chức cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử bao gồm: Lưu trữ và bảo đảm tính toàn vẹn của chứng từ



CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ TIN HỌC EFY VIỆT NAM

Add: Tầng 9, tòa nhà Sannam, 78 Duy Tân, Cầu Giấy, TP Hà Nội

VPMN: M002B Cao ốc Phú Nhuận, 20 Hoàng Minh Giám, Phú Nhuận, TP HCM

Tel: 024.62872290 / 028.73098686 - Email: contact@efy.com.vn - Website: www.efy.com.vn

điện tử do các bên khởi tạo trong quá trình giao kết và thực hiện hợp đồng; chịu trách nhiệm trước IDEA về các quy định đáp ứng trong Đề án hoạt động cung cấp dịch vụ chứng thực hợp đồng điện tử.

IX. Điều khoản áp dụng

- Luật Giao dịch điện tử số 51/2005/QH11 ngày 29/11/2005 của Quốc hội về giao dịch điện tử

- Nghị định số 52/2013/NĐ-CP ngày 16/5/2013 của Chính phủ về Thương mại điện tử; Nghị định số 85/2021/NĐ-CP ngày 25/9/2021 sửa đổi, bổ sung một số điều của Nghị định số 52/2013/NĐ-CP;

- Thông tư số 01/2022/TT-BCT ngày 18/01/2022 sửa đổi, bổ sung một số điều của Thông tư số 47/2014/TT-BCT ngày 05/12/2014 của Bộ Công Thương quy định về quản lý website thương mại điện tử

- Thông tư số 59/2015/TT-BCT ngày 31/12/2015 của Bộ Công Thương quy định về quản lý hoạt động thương mại điện tử qua ứng dụng trên thiết bị di động

X. Liên hệ

CÔNG TY CỔ PHẦN CÔNG NGHỆ TIN HỌC EFY VIỆT NAM

Địa chỉ: Tầng 9 tòa nhà Sannam, số 78 phố Duy Tân, phường Dịch Vọng Hậu, quận Cầu Giấy, TP Hà Nội

Văn phòng TPHCM: M002B, Cao ốc Phú Nhuận, số 20 Hoàng Minh Giám, quận Phú Nhuận, thành phố Hồ Chí Minh

Website: www.efy.com.vn / econtract.efy.com.vn

Email: contact@efy.com.vn

Điện thoại:

- Văn phòng tại Hà Nội : 0243 226 3099 / 0246 287 2290
- Văn phòng tại Hồ Chí Minh : 0287 309 8686
- Tổng đài hỗ trợ: Miền Bắc 19006142, Miền Nam 19006139.