



CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

----- oOo -----

CAM KẾT CHẤT LƯỢNG

Mục lục

<i>I. Thông tin chung.....</i>	<i>2</i>
<i>II. Cam kết về tính sẵn sàng của hệ thống.....</i>	<i>2</i>
<i>III. Bảo trì hệ thống định kỳ.....</i>	<i>3</i>
<i>IV. Các trường hợp loại trừ.....</i>	<i>4</i>

I. Thông tin chung

Thời gian hiệu lực bắt đầu từ: Ngày 05 Tháng 04 năm 2021.

Cam kết chất lượng dịch vụ (Service Level Agreement – SLA) là bản cam kết giữa Techcity Cloud và khách hàng của Techcity Cloud. SLA quy định trách nhiệm và chính sách hoàn tiền của chúng tôi trong trường hợp chúng tôi không đáp ứng được những cam kết này. Chúng tôi luôn mong muốn các khách hàng có thể cảm thấy thực sự an tâm và quyết định dễ dàng trong việc sử dụng các dịch vụ của chúng tôi.

Các điều khoản cam kết của SLA:

1. Cam kết về tính sẵn sàng của hệ thống.
2. Bảo trì hệ thống định kỳ.
3. Các trường hợp loại trừ.

II. Cam kết về tính sẵn sàng của hệ thống

Techcity Cloud cam kết dùng hết nỗ lực của mình đảm bảo thời gian uptime hàng tháng của hệ thống luôn sẵn sàng tối thiểu ở mức 99,99% trong suốt một chu kỳ thanh toán theo cam kết dịch vụ. Trong trường hợp Techcity Cloud không đáp ứng được cam kết trên, khách hàng có đầy đủ điều kiện để nhận lại phí dịch vụ theo cam kết dưới đây.

Các định nghĩa:

– **“Thời gian uptime hàng tháng”** được tính bằng cách lấy 100% số phút trong tháng trừ đi phần trăm số phút thời gian hệ thống ở **“trạng thái không sẵn sàng”**.

Thời gian uptime hàng tháng không bao gồm thời gian bảo trì và các trường hợp loại trừ được quy định ở Điều 2 và Điều 3 trong “Cam kết chất lượng”. Chỉ những vấn đề phát sinh từ phía chúng tôi như: hư hỏng thiết bị phần cứng, thiết bị mạng, ổ cứng và nguồn điện mới được coi là lỗi từ chúng tôi. Các vấn đề khác liên quan đến việc quản lý máy chủ ảo cũng như các phần mềm chạy bên trong máy chủ ảo được xem là lỗi của khách hàng và không được xem xét đến trong cam kết.

- **“Trạng thái không sẵn sàng”** là trạng thái server của khách hàng không thể kết nối ra bên ngoài.

Cam kết đền bù phí dịch vụ:

Thời gian uptime hàng tháng	Thời gian trạng thái không sẵn sàng	Mức phí dịch vụ đền bù
99% <= thời gian uptime < 99,99%	5 phút - 432 phút	10%
Thời gian uptime < 99%	>432 phút	20%

- Techcity Cloud chỉ áp dụng mức phí đền bù dịch vụ đối với các khoản thanh toán từ khách hàng.
- Phí đền bù dịch vụ sẽ được cộng vào số dư tài khoản (balance) để sử dụng cho các kỳ thanh toán tiếp theo.
- Phí đền bù dịch vụ không được hoàn trả lại bằng tiền mặt.
- Phí đền bù dịch vụ không được chuyển nhượng hoặc áp dụng cho tài khoản khác.

Yêu cầu bồi thường và thủ tục giải quyết:

Để yêu cầu bồi thường trong các trường hợp Techcity Cloud không đạt được cam kết, khách hàng vui lòng email đến địa chỉ billing@techcity.cloud. Nếu yêu cầu bồi thường là hợp lệ, khoản tiền đền bù cho quý khách sẽ được cộng vào tài khoản balance để sử dụng cho các lần thanh toán sau.

Yêu cầu bồi thường hợp lệ sẽ bao gồm các thông tin sau:

- 1) Tiêu đề mail ghi rõ “Yêu cầu bồi thường theo cam kết SLA”
- 2) Ngày và giờ cụ thể các thời điểm trạng thái không sẵn sàng.
- 3) Tài khoản và IP của các Server bị ảnh hưởng.
- 4) Logs ghi lỗi hoặc hình ảnh chụp lại màn hình thời điểm xảy ra lỗi (Lưu ý: các thông tin bảo mật nhạy cảm cần được xóa mờ hoặc thay bằng các dấu hoa thị).

Các yêu cầu bồi thường không cung cấp được các thông tin trên sẽ không được chấp nhận hợp lệ.

III. Bảo trì hệ thống định kỳ

Bảo trì hệ thống là công việc bắt buộc thực hiện để đảm bảo tính liên tục của dịch vụ được cung cấp đến Khách hàng. Việc bảo trì có thể được lên kế hoạch thực hiện vào bất kỳ ngày nào trong tuần (bao gồm cả ngày cuối tuần) và có thể vào bất kỳ thời điểm nào trong ngày. Tuy nhiên, Techcity Cloud sẽ nỗ lực hết sức để tiến hành việc bảo trì ở các thời điểm ít ảnh hưởng đến việc sử dụng dịch vụ của Khách hàng nhất. Việc bảo trì hệ thống sẽ được Techcity Cloud tiến hành theo cách như sau:

- Những bảo trì không ảnh hưởng tới hoạt động server của khách hàng sẽ được tiến hành bất cứ ngày nào mà không cần thông báo trước.
- Những bảo trì ảnh hưởng tới hoạt động server của khách hàng sẽ được thông báo trước:
- 48 giờ so với thời điểm bắt đầu bảo trì bằng hình thức email hoặc thông báo trên website <https://techcity.cloud> với những bảo trì định kỳ.
- Ít nhất 15 phút trước thời điểm bắt đầu bảo trì bằng hình thức email hoặc điện thoại với những bảo trì khẩn cấp.

Tổng thời gian bảo trì ảnh hưởng tới hoạt động server của khách hàng trong 1 tháng không quá 2 giờ.

IV. Các trường hợp loại trừ

Techcity Cloud sẽ không chịu trách nhiệm đền bù trong các trường hợp sau:

- Các trường hợp bị tạm dừng hoặc chấm dứt sử dụng được quy định trong mục 5 của điều khoản sử dụng.
- Các trường hợp gây ra bởi các yếu tố ngoài tầm kiểm soát của chúng tôi như chiến tranh, hỏa hoạn, lũ lụt, khủng bố, cấm vận, yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước, các tấn công DNS hoặc các sự cố mạng quốc gia.
- Các trường hợp mà nguyên nhân phát sinh liên quan đến việc quản lý, vận hành server và các phần mềm, ứng dụng chạy trên server do khách hàng thực hiện hoặc bên thứ ba tham gia thực hiện.
- Các trường hợp mà nguyên nhân phát sinh liên quan đến thiết bị hay phần mềm, công nghệ khác của khách hàng hoặc thiết bị hay phần mềm, công nghệ khác của bên thứ ba.

Hà Nội, ngày 05/04/2021

GIÁM ĐỐC CÔNG TY

(đã ký)