

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc



BẢN TỰ CÔNG BỐ CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ ĐIỆN TOÁN Đám Mây

Số: 04/FTEL-FTI

CÔNG TY TNHH MTV VIỄN THÔNG QUỐC TẾ FPT

Địa chỉ: Tòa nhà FPT, lô L.29B-31B-33B Đường Tân Thuận, Khu chế xuất Tân Thuận, Phường Tân Thuận Đông, Quận 7, TP. Hồ Chí Minh

Điện thoại: 1900 6973

Email: fti.support@fpt.com

TỰ CÔNG BỐ

Chất lượng **Dịch vụ Điện toán đám mây** với các chỉ tiêu chất lượng dịch vụ như sau:

1. Cam kết về độ khả dụng của dịch vụ: 99,99%

Trong đó, độ khả dụng được tính theo công thức tại Phụ lục 01.

2. Phản hồi dịch vụ, giải quyết khiếu nại:

2.1. Thời gian phản hồi dịch vụ: 45 phút

2.2. Dịch vụ hỗ trợ khách hàng: Hỗ trợ 24/7

2.3. Thời gian giải quyết khiếu nại:

- Khi có khiếu nại, Khách hàng vui lòng gửi các thông tin khiếu nại bằng văn bản hoặc email đến FTI. Khiếu nại phải gồm các thông tin sau đây: (i) tiêu đề phải là Yêu cầu bồi thường theo cam kết SLA; (ii) tên Khách hàng; (iii) ngày giờ cụ thể mà lớp ảo hóa không sẵn sàng; (iv) Tên và địa chỉ IP máy chủ ảo bị ảnh hưởng; và (v) log ghi lỗi hoặc ảnh chụp màn hình bị lỗi.

- Đối với khiếu nại liên quan đến dịch vụ điện toán đám mây, FTI phải nhận được khiếu nại trong vòng 60 (sáu mươi) ngày kể từ ngày phát sinh sự kiện đề cập trong đơn khiếu nại.

- FTI sẽ đánh giá tất cả các thông tin sẵn có một cách hợp lý và đưa ra một quyết định công bằng nhất. FTI sẽ sử dụng những nỗ lực hợp lý về thương mại để giải quyết các khiếu nại trong vòng tối đa 45 (bốn mươi lăm) ngày kể từ ngày nhận được khiếu nại và đầy đủ thông tin yêu cầu.



3. Các trường hợp không cam kết chất lượng dịch vụ:

FTI không cam kết chất lượng dịch vụ và/hoặc cấp độ Dịch vụ nào bị ảnh hưởng bởi những nguyên nhân sau đây:

- Do các yếu tố vượt ra ngoài tầm kiểm soát của FTI như thiên tai, chiến tranh, khủng bố, bạo động, cháy nổ, nhiễm mã độc, mã lỗi, hành động của chính phủ, hoặc một mạng hoặc thiết bị hỏng hóc nằm ngoài các trung tâm dữ liệu của FTI, bao gồm tại điểm đặt của Khách hàng hoặc giữa điểm đặt của khách hàng và trung tâm dữ liệu của FTI;
- Do hoạt động trái phép hoặc thiếu hành động cần thiết hoặc từ những nhân viên, đại lý, nhà thầu, nhà cung cấp của Khách hàng hoặc bất cứ ai có được sự truy cập vào mạng của FTI bằng các phương pháp sử dụng mật khẩu hoặc thiết bị của Khách hàng hoặc do lỗi Khách hàng để lộ mật khẩu.
- Do Khách hàng không tuân thủ các hướng dẫn hoặc khuyến nghị sử dụng của FTI.
- Do Khách hàng cố thực hiện các hoạt động vượt quá các hạn mức quy định hoặc từ việc kiểm soát của FTI đối với các hành vi bị nghi ngờ là lạm dụng.
- Kết quả của việc tấn công, tai nạn hoặc tác động cơ học ở phần Kết nối ngoại vi.
- Do các phần mềm không phải FTI cung cấp và FTI được miễn trừ các trách nhiệm về sở hữu trí tuệ đối với các phần mềm đó.
- Các máy chủ bị tắt do khách hàng tắt hệ điều hành của máy chủ này bất kể có ý định hoặc do sơ suất.
- Công thông tin quản trị ngừng hoạt động.



PHỤ LỤC 01

CÔNG THỨC TÍNH ĐỘ KHẢ DỤNG DỊCH VỤ ĐIỆN TOÁN ĐÁM MÂY

STT	Dịch vụ	Đơn vị tính	Công thức
1	Elastic Compute	Một máy ảo	100% - Downtime máy ảo
2	Auto Scaling	Một máy ảo	100% - Downtime máy ảo
3	Elastic Volume	Một ổ đĩa	100% - Downtime ổ đĩa
4	Cloud Backup	Backup Job	Số job backup thành công / tổng số job backup
5	Virtual Private Cloud (VPC)	Một VPC	100% - Downtime dịch vụ VPC

STT	Dịch vụ	Đơn vị tính	Công thức
6	Elastic IP(EIP)	Một EIP	100% - Downtime dịch vụ EIP
7	Elastic Load Balancer (ELB)	Một ELB	100% - Downtime dịch vụ ELB
8	Network and Security	Một VPN hoặc Gateway	100% - Downtime VPN hoặc Gateway
9	Disaster Recovery As a Service (DRaaS)	Nhóm máy ảo	100% - Downtime nhóm máy ảo DRaaS và dịch vụ không khả dụng
10	Private Cloud	Một máy ảo	100% - Downtime máy ảo
11	Object Storage (S3)	Dịch vụ	100% - Tỷ lệ lỗi dịch vụ (không upload/download được)
12	Database as a Service (DBaaS)	Dịch vụ	100% - Hạ tầng không khả dụng
13	Kubernetes Service	Dịch vụ	100% - thời gian hạ tầng dịch vụ không khả dụng
14	Backup as a Service (Veeam Backup)	Backup Job	Số job backup thành công / tổng số job backup



Handwritten signature or mark at the bottom right corner.