



CÁC ĐIỀU KIỆN VÀ HẠN CHẾ TRONG VIỆC CUNG CẤP DỊCH VỤ TRÊN NỀN TẢNG

Áp dụng cho nền tảng thương mại điện tử fomiyun.com (FomiCloud)

Đơn vị chủ quản nền tảng: Công ty Cổ phần Fomiyun Việt Nam

Mã số doanh nghiệp: 0111536886

Địa chỉ trụ sở: NO28 - Lô 31 Khu Dịch vụ Thương mại & Nhà ở Hà Trì, Đường Hà Trì, Phường Hà Đông, Thành phố Hà Nội

Hotline: 1900066822 — Email: contact@fomiyun.com

Website: <https://fomiyun.com> (thương hiệu dịch vụ: FomiCloud)

1. Phạm vi dịch vụ cung cấp

Nền tảng fomiyun.com (FomiCloud) cung cấp trực tuyến các dịch vụ hạ tầng điện toán đám mây, bao gồm: máy chủ ảo (Cloud VPS), lưu trữ đối tượng (Object Storage), dịch vụ Kubernetes được quản lý (Kubernetes Managed) và các dịch vụ cộng thêm liên quan, vận hành trên hạ tầng trung tâm dữ liệu đặt tại Việt Nam.

2. Điều kiện sử dụng dịch vụ

- Khách hàng cá nhân phải từ đủ 18 tuổi trở lên, có đầy đủ năng lực hành vi dân sự; khách hàng tổ chức phải được thành lập hợp pháp;
- Khách hàng cung cấp thông tin đăng ký chính xác, đầy đủ và chịu trách nhiệm về thông tin đã cung cấp; công ty có quyền yêu cầu xác minh danh tính trong một số trường hợp (giao dịch giá trị lớn, dấu hiệu gian lận, yêu cầu của pháp luật);
- Khách hàng chịu trách nhiệm toàn bộ về nội dung dữ liệu, phần mềm, website và hoạt động vận hành trên tài nguyên thuê.

3. Các hành vi bị cấm khi sử dụng dịch vụ

Khách hàng không được sử dụng dịch vụ để:

- Lưu trữ, phát tán nội dung vi phạm pháp luật Việt Nam, xâm phạm an ninh quốc gia, thuần phong mỹ tục hoặc quyền sở hữu trí tuệ của tổ chức, cá nhân khác;
- Phát tán mã độc, thư rác (spam), lừa đảo (phishing), giả mạo tổ chức, cá nhân khác;
- Thực hiện hoặc làm trung gian cho các cuộc tấn công mạng (DoS/DDoS, dò quét, xâm nhập trái phép hệ thống khác);
- Khai thác tiền mã hóa hoặc các hoạt động tiêu tốn tài nguyên bất thường khi không được công ty chấp thuận bằng văn bản;
- Bán lại dịch vụ dưới danh nghĩa của công ty khi chưa có thỏa thuận đại lý/hợp tác.

4. Giới hạn kỹ thuật



- Mỗi gói dịch vụ có cấu hình, dung lượng, băng thông và giới hạn tài nguyên được mô tả cụ thể tại trang dịch vụ; hiệu năng thực tế phụ thuộc cấu hình gói mà khách hàng lựa chọn;
- Công ty không chịu trách nhiệm đối với gián đoạn do lỗi phần mềm, cấu hình do khách hàng tự cài đặt bên trong tài nguyên thuê, hoặc do sự kiện bất khả kháng.

5. Cam kết chất lượng dịch vụ (SLA)

Công ty cam kết thời gian hoạt động (uptime) của hạ tầng dịch vụ tối thiểu 99,5% mỗi tháng dương lịch, áp dụng cho từng dịch vụ mà khách hàng đang sử dụng.

Cách tính uptime: $\text{Uptime (\%)} = \frac{[(\text{tổng số phút trong tháng} - \text{số phút dịch vụ gián đoạn do lỗi của công ty}) / \text{tổng số phút trong tháng}] \times 100}{100}$. Thời gian gián đoạn được xác định theo hệ thống giám sát của công ty, đối chiếu với ghi nhận sự cố (ticket) của khách hàng.

Không tính vào thời gian gián đoạn các trường hợp sau:

- Bảo trì theo kế hoạch đã được thông báo trước tối thiểu 24 giờ;
- Gián đoạn do lỗi phần mềm, hệ điều hành, cấu hình do khách hàng tự cài đặt, hoặc do khách hàng thao tác (khởi động lại, tắt máy chủ, xóa nhầm tài nguyên...);
- Gián đoạn do tấn công mạng nhằm trực tiếp vào tài nguyên của khách hàng (DDoS...), do nhà cung cấp kết nối trung gian ngoài phạm vi kiểm soát của công ty, hoặc do sự kiện bất khả kháng;
- Thời gian dịch vụ bị tạm ngừng do khách hàng vi phạm chính sách hoặc chưa thanh toán.

Mức bồi hoàn khi uptime tháng thấp hơn cam kết (bồi hoàn bằng tín dụng dịch vụ — credit — tính trên phí tháng của dịch vụ bị ảnh hưởng):

- Uptime từ 99,0% đến dưới 99,5%: bồi hoàn 10% phí tháng;
- Uptime từ 95,0% đến dưới 99,0%: bồi hoàn 25% phí tháng;
- Uptime từ 90,0% đến dưới 95,0%: bồi hoàn 50% phí tháng;
- Uptime dưới 90,0%: bồi hoàn 100% phí tháng.

Thủ tục yêu cầu bồi hoàn: khách hàng gửi yêu cầu qua hệ thống ticket hoặc email trong vòng 30 ngày kể từ khi kết thúc tháng xảy ra gián đoạn, kèm mô tả thời điểm và biểu hiện sự cố. Công ty đối soát và phản hồi kết quả trong tối đa 07 ngày làm việc; khoản tín dụng được cộng vào tài khoản dịch vụ của khách hàng và trừ vào chu kỳ thanh toán kế tiếp. Theo lựa chọn của khách hàng, khoản bồi hoàn có thể được hoàn bằng tiền theo Chính sách hoàn tiền đã công bố. Mức bồi hoàn theo SLA là biện pháp khắc phục duy nhất và tối đa cho việc dịch vụ không đạt cam kết uptime, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác.

6. Quyền tạm ngừng, hạn chế cung cấp dịch vụ

Công ty có quyền tạm ngừng hoặc hạn chế một phần dịch vụ trong các trường hợp: (i) khách hàng vi phạm các hành vi bị cấm nêu tại Mục 3; (ii) không thanh toán phí dịch vụ khi đến hạn; (iii) theo yêu cầu của cơ quan nhà nước có thẩm quyền; (iv) để ngăn chặn sự cố an ninh khẩn cấp ảnh hưởng đến hệ thống chung. Trừ trường hợp khẩn cấp, công ty sẽ thông báo trước cho khách hàng qua email/trang quản trị.

7. Trách nhiệm sao lưu dữ liệu



Khách hàng có trách nhiệm chủ động sao lưu dữ liệu của mình, trừ trường hợp đăng ký sử dụng dịch vụ sao lưu (backup) do công ty cung cấp kèm theo. Công ty khuyến nghị khách hàng duy trì ít nhất một bản sao lưu độc lập ngoài hệ thống.

Chính sách này có hiệu lực kể từ ngày 20 tháng 08 năm 2026 và có thể được cập nhật theo từng thời kỳ. Phiên bản cập nhật sẽ được đăng tải công khai trên website fomiyun.com và có hiệu lực kể từ thời điểm đăng tải, trừ trường hợp có quy định khác.

ĐẠI DIỆN CÔNG TY CỔ PHẦN FOMIYUN VIỆT NAM
(Ký, ghi rõ họ tên, đóng dấu)



GIÁM ĐỐC
Nguyễn Liên Khoa

