



CHÍNH SÁCH SAO LƯU, PHỤC HỒI VÀ XỬ LÝ SỰ CỐ

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 áp dụng

Chính sách này quy định trách nhiệm sao lưu (backup), phục hồi (restore) dữ liệu và quy trình xử lý sự cố đối với các dịch vụ Cloud VPS, Object Storage, Kubernetes Managed và dịch vụ liên quan do công ty cung cấp trên nền tảng fomiyun.com.

2. Chính sách sao lưu dữ liệu

2.1. Trách nhiệm mặc định: Khách hàng là chủ sở hữu và chịu trách nhiệm chính đối với dữ liệu của mình trên tài nguyên thuê. Trừ khi đăng ký dịch vụ sao lưu kèm theo, khách hàng cần chủ động sao lưu định kỳ và duy trì ít nhất một bản sao lưu độc lập ngoài hệ thống.

2.2. Dịch vụ sao lưu do công ty cung cấp (áp dụng khi khách hàng đăng ký gói backup/snapshot):

- Tần suất sao lưu: theo gói đã đăng ký (hàng ngày hoặc hàng tuần); thời điểm sao lưu được thực hiện vào khung giờ thấp điểm;
- Số bản lưu giữ: theo mô tả gói (mặc định [07] bản gần nhất, bản cũ nhất tự động được thay thế);
- Vị trí lưu trữ: bản sao lưu được lưu trên phân vùng lưu trữ tách biệt với hạ tầng chạy dịch vụ chính;
- Dữ liệu sao lưu được mã hóa và chỉ phục vụ mục đích phục hồi cho chính khách hàng.

2.3. Dữ liệu hệ thống của nền tảng (thông tin tài khoản, đơn hàng, hóa đơn) được công ty tự động sao lưu hàng ngày và lưu trữ dự phòng.

3. Chính sách phục hồi dữ liệu

- Khách hàng gửi yêu cầu phục hồi qua hệ thống ticket hoặc email hỗ trợ, nêu rõ dịch vụ, thời điểm bản sao lưu cần phục hồi;
- Thời gian phục hồi mục tiêu (RTO): tối đa 04 giờ làm việc kể từ khi xác nhận yêu cầu hợp lệ, tùy dung lượng dữ liệu;



- Điểm phục hồi (RPO): tương ứng bản sao lưu gần nhất theo tần suất gói backup đã đăng ký;
- Phục hồi từ bản sao lưu thuộc gói backup đã đăng ký: miễn phí. Yêu cầu phục hồi ngoài phạm vi gói (nếu công ty còn khả năng hỗ trợ kỹ thuật) có thể phát sinh phí và được báo giá trước khi thực hiện;
- Công ty không bảo đảm phục hồi đối với dữ liệu mà khách hàng không đăng ký sao lưu và không còn tồn tại trên hệ thống.

4. Quy trình xử lý sự cố

4.1. Phân loại sự cố và thời gian tiếp nhận:

- Mức P1 — Nghiêm trọng (dịch vụ ngừng hoạt động toàn bộ): tiếp nhận và bắt đầu xử lý trong 30 phút, cập nhật tiến độ tối thiểu mỗi 60 phút;
- Mức P2 — Suy giảm (dịch vụ hoạt động chậm chờn, hiệu năng giảm rõ rệt): phản hồi trong 02 giờ, cập nhật tiến độ tối thiểu mỗi 04 giờ;
- Mức P3 — Ảnh hưởng nhỏ (lỗi không ảnh hưởng vận hành chính): phản hồi trong 24 giờ làm việc.

4.2. Các bước xử lý: (i) Tiếp nhận và ghi nhận sự cố qua hệ thống giám sát hoặc ticket của khách hàng; (ii) Xác định phạm vi, mức độ ảnh hưởng và thông báo tới khách hàng bị ảnh hưởng; (iii) Khắc phục sự cố, ưu tiên khôi phục dịch vụ nhanh nhất (bao gồm chuyển đổi dự phòng nếu cần); (iv) Xác nhận dịch vụ ổn định và thông báo kết thúc sự cố; (v) Đối với sự cố mức P1, công ty gửi báo cáo nguyên nhân và biện pháp phòng ngừa (post-incident report) cho khách hàng bị ảnh hưởng trong vòng 05 ngày làm việc.

4.3. Kênh thông báo sự cố: email đăng ký tài khoản, trang quản trị khách hàng và/hoặc trang trạng thái hệ thống của công ty.

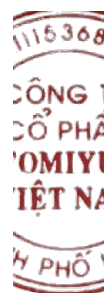
4.4. Thời gian gián đoạn do sự cố thuộc trách nhiệm của công ty được tính vào cam kết SLA và bồi hoàn theo Bản cam kết chất lượng dịch vụ (SLA) đã công bố.

5. Trách nhiệm phối hợp của khách hàng

- Cung cấp thông tin, hiện tượng lỗi và phối hợp kiểm tra khi được yêu cầu;
- Không can thiệp vào tài nguyên đang trong quá trình phục hồi/khắc phục khi công ty đã thông báo;
- Tự bảo đảm sao lưu đối với dữ liệu ngoài phạm vi gói backup đã đăng ký.

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)





Khac

GIÁM ĐỐC

Nguyễn Liên Khoa

