



BẢN CAM KẾT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ (SLA)

*Service Level Agreement — áp dụng cho các dịch vụ trên nền tảng 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 và định nghĩa

Bản cam kết này áp dụng cho các dịch vụ Cloud VPS, Object Storage, Kubernetes Managed và dịch vụ liên quan do công ty cung cấp, là bộ phận không tách rời của thỏa thuận cung cấp dịch vụ giữa công ty và khách hàng.

- "Uptime": tỷ lệ thời gian dịch vụ sẵn sàng hoạt động trong một tháng dương lịch;
- "Thời gian gián đoạn": khoảng thời gian dịch vụ không sẵn sàng do lỗi thuộc trách nhiệm của công ty, tính từ khi sự cố được hệ thống giám sát ghi nhận hoặc khách hàng thông báo hợp lệ, đến khi dịch vụ được khôi phục;
- "Bảo trì có kế hoạch": thời gian bảo trì, nâng cấp hệ thống được công ty thông báo trước tối thiểu 24 giờ.

2. Cam kết mức chất lượng

- Uptime hạ tầng dịch vụ: tối thiểu 99,5% mỗi tháng dương lịch cho từng dịch vụ;
- Công thức: $\text{Uptime (\%)} = \frac{[(\text{tổng số phút trong tháng} - \text{số phút gián đoạn do lỗi của công ty}) / \text{tổng số phút trong tháng}] \times 100}{100}$;
- Thời gian tiếp nhận sự cố nghiêm trọng (P1 — dịch vụ ngừng toàn bộ): trong vòng 30 phút, 24/7;
- Thời gian phản hồi sự cố suy giảm (P2): trong vòng 02 giờ; yêu cầu hỗ trợ thông thường (P3): trong vòng 24 giờ làm việc;
- Kênh hỗ trợ: live chat, ticket, email, hotline theo Hình thức hỗ trợ trực tuyến đã công bố.



3. Các trường hợp loại trừ

Không tính vào thời gian gián đoạn khi xác định uptime:

- Bảo trì có kế hoạch đã được thông báo trước tối thiểu 24 giờ;
- Lỗi phát sinh từ phần mềm, hệ điều hành, cấu hình do khách hàng cài đặt hoặc thao tác của khách hàng (khởi động lại, tắt máy, xóa tài nguyên...);
- Tấn công mạng nhằm trực tiếp vào tài nguyên của khách hàng (DDoS...); sự cố của nhà cung cấp kết nối trung gian ngoài phạm vi kiểm soát của công ty;
- Sự kiện bất khả kháng theo quy định pháp luật;
- Thời gian dịch vụ bị tạm ngừng do khách hàng vi phạm chính sách hoặc chưa thanh toán phí đến hạn.

4. Mức bồi hoàn khi không đạt cam kết

Khi uptime tháng của một dịch vụ thấp hơn 99,5%, khách hàng được bồi hoàn cước phí tính trên phí tháng của dịch vụ bị ảnh hưởng, theo các mức:

- 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.

Theo lựa chọn của khách hàng, khoản bồi hoàn có thể được hoàn bằng tiền theo Chính sách hoàn tiền đã công bố. Đối với dịch vụ trả theo năm, "phí tháng" được xác định bằng phí năm chia 12.

5. Thủ tục yêu cầu bồi hoàn

Khách hàng gửi yêu cầu qua hệ thống ticket hoặc email hỗ trợ trong vòng 30 ngày kể từ khi kết thúc tháng xảy ra gián đoạn, nêu rõ dịch vụ bị ảnh hưởng, thời điểm và biểu hiện sự cố. Công ty đối soát với dữ liệu giám sát và phản hồi kết quả trong tối đa 07 ngày làm việc. Khoản tín dụng được cộng vào tài khoản dịch vụ và tự động trừ vào chu kỳ thanh toán kế tiếp.

6. Điều khoản chung

- Mức bồi hoàn theo SLA là biện pháp khắc phục duy nhất và tối đa đối với việc dịch vụ không đạt cam kết uptime, trừ trường hợp pháp luật có quy định khác;
- Tổng mức bồi hoàn trong một tháng không vượt quá 100% phí tháng của dịch vụ bị ảnh hưởng;
- Cam kết SLA có thể được điều chỉnh nâng cao theo thỏa thuận riêng bằng văn bản đối với khách hàng doanh nghiệp.



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

