

Cam kết chất lượng dịch vụ CMC Cloud

Service Level Agreement – SLA of CMC Cloud

Thời gian hiệu lực bắt đầu từ: Ngày 01 Tháng 01 năm 2017

Cam kết chất lượng dịch vụ (Service Level Agreement – SLA) là bản cam kết giữa CMC Cloud và khách hàng của CMC 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.

Effective date: 01 January 2017

Service Level Agreement (SLA) is an agreement between CMC Cloud and its clients. SLA specifies our responsibilities and refund policy in case we fail to meet these commitments. We always hope our clients can feel assured and have an easy decision in using our services.

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

Commitments in SLA:

1. Service commitment
2. Periodic system maintenance
3. Exceptional cases

1. Cam kết về tính sẵn sàng của hệ thống

CMC 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 CMC 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.

1. Service commitment

CMC Cloud commits to putting its efforts in ensuring the monthly uptime of the system and its availability of at least 99.99% during the payment cycle in accordance with the service agreement. In case CMC Cloud fails to meet the above commitments, you are eligible to recover the service fee in accordance with the following commitments.

1.1. 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 dịch vụ. 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.

1.1. Definitions:

- “Monthly Uptime” is the result of 100% of one month’s minutes deducting the percentage minutes that the system is in the “unavailable status”. Monthly uptime excludes maintenance time and exceptional cases specified in Article 2 and Article 3 in the service agreement. Only issues arising from our side, such as: Damages of new hardware, network equipment, hard drive and power supply are considered as our faults. Other issues related to management of virtual server as well as software running in the virtual server are considered as your fault and shall not be covered in this agreement.

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

- “Unavailable status” is a status when your server cannot connect to the outside.

1.2. Cam kết đền bù phí dịch vụ:

Tỷ lệ Uptime hàng tháng	Thời gian ở trạng thái không sẵn sàng	Mức phí đền bù dịch vụ
Ít hơn 99,99% nhưng lớn hơn hoặc bằng 99,0%	5 phút – 432 phút	30%
Ít hơn 99,0%	Lớn hơn 432 phút	60%

- CMC 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.

1.2. Service fee compensation

Monthly uptime	Unavailability duration	Compensation
Less than 99.99% but more than or equal to 99.0%	5 minutes – 432 minutes	30%
Less than 99.0%	More than 432 minutes	60%

- CMC Cloud only applies the service fee compensation for your payment.

- Service fee compensation shall be added to the balance for the next payment terms.

- Service fee compensation shall not be refunded in cash.

- Service fee compensation shall not be transferred or applied to other accounts.

Yêu cầu bồi thường và thủ tục giải quyết:

Để yêu cầu bồi thường trong các trường hợp CMC Cloud không đạt được cam kết, khách hàng vui lòng email đến địa chỉ billing@cmccloud.vn. 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.

Claim and claim resolving procedure:

For claims in case CMC Cloud fails to meet the commitments, please send emails to billing@cmccloud.vn. If the claim is eligible, the compensation shall be added to your balance for the next payment terms.

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

Eligible claims shall include the following information:

1- Tiêu đề mail ghi rõ “Yêu cầu bồi thường theo cam kết SLA”

1- State clearly "SLA claim" in the mail subject

2- Ngày và giờ cụ thể các thời điểm trạng thái không sẵn sàng.

2- Specific date and time when the system is unavailable.

3- Tài khoản và IP của các instance bị ảnh hưởng.

3- The account and IP of the affected instances.

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).

4- Errors logs or screenshots of errors (Note: Sensitive confidential information should be censored or replaced with asterisks.)

Các yêu cầu bồi thường không cung cấp được các thông tin trên sẽ không được chấp nhận hợp lệ.
Claims that do not provide the above information shall not be accepted.

2. Bảo trì hệ thống định kỳ

2. Periodic system maintenance

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, CMC 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 CMC Cloud tiến hành theo cách như sau:

System maintenance is a mandatory task to ensure the continuity of service provided to the client.

Maintenance can be scheduled on any day of the week (including weekends) and can be done at any time of the day. However, CMC Cloud will put its best effort in implementing the maintenance when your use of service is not impacted the most. System maintenance shall be conducted by CMC Cloud with the following methods:

- 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.

- Maintenances that do not impact on the operation of your server shall be conducted on any date without prior notice.

- Những bảo trì ảnh hưởng tới hoạt động server của khách hàng sẽ được thông báo trước:

- Maintenances that impact on the operation of your server shall be notified in advance:

- 48 giờ so với thời điểm bắt đầu bảo trì bằng hình thức email hoặc thông báo trên website <https://cloud.cmctelecom.vn> với những bảo trì định kỳ.

- As for periodic maintenances, 48 hours before the maintenance is started by email or on the website <https://cloud.cmctelecom.vn>.

- 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.

- As for emergency maintenances, at least 15 minutes before the maintenance is started by email or telephone.

The total duration of the maintenance that impacts on the operation of your server in one month shall not exceed 2 hours.

3. Các trường hợp loại trừ

3. Disclaimer

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

CMC Cloud shall not be responsible for compensation in the following cases:

– Các trường hợp bị tạm dừng hoặc chấm dứt sử dụng được quy định trong mục 5 của điều khoản sử dụng.

- The agreement is suspended or terminated as specified in Item 5 of Terms of Use.

– 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.

- Cases caused by factors beyond our control such as war, fire, flood, terrorism, embargo, requests from state agencies, DNS attacks or national network issues.

– 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.

- Cases caused by any factor arising from the management and operation of the server, software and applications of clients or any third party.

– 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.

- Cases caused by any factor arising from the management and operation of the server, software and applications of clients or any third party.