

CAM KẾT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CLOUD VPS

Cam kết chất lượng dịch vụ ("SLA") là thỏa thuận giữa Base Cloud và Khách hàng sử dụng các dịch vụ của Base Cloud, cụ thể là dịch vụ Cloud VPS, nằm trong phạm vi hạ tầng do Base Cloud quản lý.

Cam kết chất lượng dịch vụ này quy định trách nhiệm của Base Cloud, mức độ sẵn sàng dịch vụ và chính sách giảm trừ cước trong trường hợp dịch vụ cung ứng không đạt mức cam kết. Đây là cơ sở pháp lý đảm bảo quyền lợi của Khách hàng và minh bạch trách nhiệm giữa hai bên trong suốt quá trình sử dụng dịch vụ.

Các điều khoản cam kết của SLA:

1. Điều khoản sử dụng
2. Định nghĩa
3. Khiếu nại
4. Các trường hợp không cam kết chất lượng dịch vụ
5. Bồi thường
6. Cam kết chất lượng dịch vụ
7. Bảo trì hệ thống định kỳ
8. Cam kết thời gian phản hồi hỗ trợ kỹ thuật

1. Điều khoản sử dụng

- Base Cloud và Khách hàng đồng ý và tuân theo các điều khoản và điều kiện quy định trong SLA này.
- SLA này chỉ áp dụng cho dịch vụ Cloud VPS; không áp dụng cho các dịch vụ hỗ trợ vận hành khác.
- Để tuân thủ các quy định pháp luật, Base Cloud có thể cập nhật, chỉnh sửa SLA này theo thời gian. Base Cloud sẽ thông báo trước ít nhất 07 (bảy) ngày tới Khách hàng về việc thay đổi các điều khoản của SLA này.
- Trong trường hợp có mâu thuẫn giữa SLA với các điều khoản trong Hợp đồng, SLA này sẽ được ưu tiên điều chỉnh, trừ khi mâu thuẫn đó được quy định do Hợp đồng điều chỉnh và được hai bên đồng ý.

2. Định nghĩa

Thuật ngữ	Định nghĩa
Base Cloud	Là Công ty TNHH Base Tech (Base Cloud), có trụ sở chính tại 16 An Nhơn 9, Phường An Hải, Thành phố Đà Nẵng, Việt Nam.
Khách hàng	Là chủ thể ký kết hợp đồng để sử dụng dịch vụ của Base Cloud.
Người dùng	Là cá nhân được cấp quyền truy cập, quản lý và thao tác trên các dịch vụ của khách hàng do Base Cloud cung cấp, bao gồm nhưng không giới hạn: quản trị viên IT, kỹ thuật viên, nhân viên kế toán, người quản lý hoặc các cá nhân khác do Khách hàng chỉ định.
Trạng thái không sẵn sàng	Là trạng thái khi máy chủ hoặc dịch vụ của Khách hàng không thể kết nối ra mạng Internet công cộng, hoặc không phản hồi với các lệnh kiểm tra kết nối (ví dụ: ping/tracert) từ hệ thống giám sát của Base Cloud, không bao gồm các trường hợp được quy định tại Mục 4.
Hợp đồng	Là Hợp đồng Dịch vụ Cloud VPS hoặc Điều khoản và Điều kiện Cung cấp Dịch vụ của Base Cloud, mà Base Cloud và Khách hàng đã thỏa thuận với nhau.
Thời gian hàng tháng / chu kỳ áp dụng	Là số ngày dương lịch thực tế phát sinh phần tín dụng dịch vụ kể từ khi Khách hàng sử dụng dịch vụ.
Phí dịch vụ hàng tháng / chu kỳ áp dụng	Là tổng các khoản phí sử dụng thực tế mà Khách hàng phải trả được áp dụng cho một kỳ cước.
Thời gian gián đoạn	Là số phút tối đa mà không có kết nối đến lớp hạ tầng (lớp network, máy chủ cung cấp dịch vụ ảo hóa) và được tính cộng dồn trong một tháng dương lịch. Thời gian gián đoạn không bao gồm phần Thời gian gián đoạn có kế hoạch.
Thời gian gián đoạn có kế hoạch	Thời gian gián đoạn có kế hoạch Là các khoảng Thời gian gián đoạn liên quan tới mạng, phần cứng, bảo trì, nâng cấp dịch vụ hoặc theo yêu cầu của cơ quan nhà nước, hoặc kế hoạch bảo trì, bảo dưỡng bắt buộc của Base Cloud nhằm mục đích nâng cao chất lượng hạ tầng phục vụ Khách hàng. Base Cloud sẽ công bố hoặc thông báo tới Khách hàng ít nhất 03 (ba) ngày hoặc 24 giờ trong trường hợp khẩn cấp trước khi tiến hành những hoạt động nêu trên.
Số phút sẵn dùng tối đa	Là tổng số phút tích lũy trong một tháng / một chu kỳ tính cước cho các dịch vụ Cloud VPS của Khách hàng. Số phút sẵn dùng tối đa được tính từ thời điểm khởi tạo dịch vụ đầu tiên đến khi có một hành động từ Khách hàng dẫn đến kết quả xóa dịch vụ cuối cùng.

Mã độc	Là các virus, sâu, bom thời gian, trojan và các mã lệnh, các file, các chương trình không có lợi hoặc độc hại khác.
Sự cố	Là một hoặc nhiều sự kiện nằm ngoài tầm kiểm soát của Base Cloud gây ra Thời gian gián đoạn.
Cổng thông tin quản lý	Là giao diện trang web được cung cấp bởi Base Cloud, qua đó Khách hàng có thể quản lý được dịch vụ.
Cấp độ dịch vụ	Là chỉ số hiệu suất của dịch vụ quy định trong SLA này mà Base Cloud đồng ý đáp ứng trong việc cung cấp các Dịch vụ.
Số giờ / phút sử dụng	Là tổng số giờ / phút đã sử dụng trong một tháng trừ đi tất cả các khoảng thời gian gián đoạn có kế hoạch.
Kết nối ngoại vi	Là toàn bộ hạ tầng kết nối vật lý nằm bên ngoài phạm vi quản lý trực tiếp của Base Cloud, bao gồm nhưng không giới hạn: tuyến cáp quang biển quốc tế, cáp quang trên đất liền, hạ tầng truyền dẫn của các nhà cung cấp dịch vụ Internet (ISP), điểm trao đổi Internet (IXP), trạm peering của các nhà mạng đối tác (VNPT, FPT, Viettel), đường truyền viễn thông thuê ngoài và các kết nối/thiết bị mạng do bên thứ ba vận hành.
Tính sẵn sàng của lớp ảo hóa	Là khả năng máy chủ ảo (Virtual Machine) do Khách hàng khởi tạo có thể khởi động (power on), vận hành ổn định và truy cập được thông qua nền tảng ảo hóa (hypervisor) của Base Cloud trong điều kiện hoạt động bình thường.

3. Khiếu nại

Khi có khiếu nại, Khách hàng vui lòng gửi các thông tin khiếu nại bằng văn bản hoặc email đến Base Cloud. Khiếu nại phải gồm các thông tin sau đây:

1. Tiêu đề phải là "Yêu cầu bồi thường theo cam kết SLA".
2. Tên Khách hàng.
3. Ngày giờ cụ thể mà dịch vụ không sẵn sàng.
4. Tên, địa chỉ IP máy chủ / dịch vụ bị ảnh hưởng.
5. Log ghi lỗi hoặc ảnh chụp màn hình bị lỗi.

Base Cloud phải nhận được khiếu nại trong vòng 30 (ba mươi) ngày kể từ ngày phát sinh sự kiện đề cập trong đơn khiếu nại.

Base Cloud sẽ phản hồi tiếp nhận khiếu nại trong vòng 03 (ba) ngày làm việc kể từ khi nhận được đơn khiếu nại đầy đủ thông tin theo quy định trên. Trên cơ sở đánh giá khách quan toàn bộ thông tin sẵn có, Base Cloud cam kết giải quyết khiếu nại trong vòng tối đa 15 (mười lăm) ngày làm việc kể từ ngày nhận được khiếu nại và đầy đủ thông tin yêu cầu.

4. Các trường hợp không cam kết chất lượng dịch vụ

Base Cloud không cam kết chất lượng dịch vụ khi bị ảnh hưởng bởi những nguyên nhân sau đây:

1. Do các sự kiện bất khả kháng nằm ngoài tầm kiểm soát của Base Cloud, bao gồm: thiên tai, chiến tranh, khủng bố, bạo động, cháy nổ, dịch bệnh, hành động của cơ quan nhà nước, các cuộc tấn công từ chối dịch vụ (DDoS) quy mô lớn (thường từ vài chục Gbps trở lên), hoặc sự cố nhiễm mã độc, mã lỗi phát sinh từ phía Khách hàng. Đồng thời, các sự cố xảy ra tại mạng lưới hoặc thiết bị nằm ngoài Trung tâm dữ liệu của Base Cloud - bao gồm tại điểm đặt của Khách hàng hoặc trên tuyến kết nối giữa Khách hàng và Trung tâm dữ liệu - cũng thuộc phạm vi miễn trừ.
2. Gây ra từ việc sử dụng các dịch vụ, phần cứng hoặc phần mềm không được cung cấp bởi Base Cloud, bao gồm nhưng không giới hạn: vấn đề phát sinh từ việc thiếu băng thông, phần mềm hoặc các dịch vụ liên quan tới Bên thứ ba.
3. Do hoạt động trái phép hoặc thiếu hành động cần thiết từ nhân viên, đại lý, nhà thầu, nhà cung cấp của Khách hàng, hoặc bất cứ ai có được sự truy cập vào mạng của Base Cloud bằng mật khẩu hoặc thiết bị của Khách hàng, hoặc do lỗi Khách hàng làm lộ mật khẩu.
4. Do Khách hàng không tuân thủ các hướng dẫn hoặc khuyến nghị sử dụng của Base Cloud.
5. Do Khách hàng cố ý thực hiện các hoạt động vượt quá hạn mức tài nguyên đã quy định, hoặc do Base Cloud phải tạm giới hạn dịch vụ để ngăn chặn các hành vi bị nghi ngờ là lạm dụng (như spam, phát tán mã độc, tấn công mạng từ tài khoản của Khách hàng).
6. Kết quả của việc tấn công, tai nạn hoặc tác động cơ học ở phần Kết nối ngoại vi như đã định nghĩa tại Mục 2.
7. Do các phần mềm không phải Base Cloud cung cấp và Base Cloud được miễn trừ các trách nhiệm về sở hữu trí tuệ đối với các phần mềm đó.
8. Các máy chủ hoặc dịch vụ bị gián đoạn do Khách hàng tắt hoặc làm gián đoạn hệ điều hành của máy chủ, bất kể có chủ ý hay do sơ suất.
9. Công thông tin quản trị tạm ngừng hoạt động trong thời gian bảo trì có thông báo trước.

5. Bồi thường

Trường hợp Base Cloud không đáp ứng được mức cam kết chất lượng dịch vụ tại Mục 6, Khách hàng có quyền yêu cầu bồi thường theo công thức bên dưới. Khoản tiền bồi thường được áp dụng dưới hình thức cộng vào số dư tài khoản (balance) của Khách hàng để sử dụng cho các kỳ thanh toán tiếp theo, không quy đổi thành tiền mặt và không chuyển nhượng sang tài khoản khác.

Mức bồi thường được quy định dựa trên tỷ lệ thời gian gián đoạn so với thời gian cung cấp dịch vụ, tối đa không vượt quá 10% phí cước của 01 tháng đối với dịch vụ bị ảnh hưởng.

Công thức bồi thường:

Số tiền bồi thường = Phí dịch vụ tháng $\times$ (Thời gian gián đoạn $\div$ Số phút sẵn dùng tối đa)

Diễn giải:

- **Tỷ lệ gián đoạn (%):** Thời gian gián đoạn $\div$ Số phút sẵn dùng tối đa.
- **Số tiền bồi thường:** Phí dịch vụ tháng $\times$ Tỷ lệ gián đoạn.
- **Mức bồi thường tối đa:** 10% phí cước tháng của dịch vụ bị ảnh hưởng.
- **Hình thức bồi thường:** cộng vào số dư tài khoản cho kỳ cước kế tiếp, không hoàn tiền mặt, không chuyển nhượng.

6. Cam kết chất lượng dịch vụ

Dịch vụ	% Uptime cam kết	Downtime tối đa / tháng
Cloud VPS	99,9%	$\leq$ 43 phút 12 giây

Công thức tính % thời gian hoạt động hàng tháng:

% Thời gian hoạt động hàng tháng = (Số phút sẵn dùng tối đa – Thời gian gián đoạn) $\div$ (Số phút sẵn dùng tối đa) $\times$ 100%

Cấp độ Dịch vụ trên áp dụng cho việc sử dụng dịch vụ Cloud VPS của Khách hàng.

7. Bảo trì hệ thống định kỳ

Để đảm bảo chất lượng và độ ổn định cao của hạ tầng, Base Cloud thực hiện bảo trì định kỳ theo nguyên tắc sau:

1. Khung giờ bảo trì: Base Cloud thực hiện các hoạt động bảo trì có kế hoạch trong khung giờ thấp điểm, từ 00:00 đến 06:00 sáng (giờ Việt Nam, GMT+7), nhằm giảm thiểu tối đa ảnh hưởng đến hoạt động sản xuất kinh doanh của Khách hàng.
2. Thông báo trước: Base Cloud sẽ gửi thông báo qua email, Portal Base Cloud hoặc các kênh liên lạc đã đăng ký trước ít nhất 03 (ba) ngày đối với các hoạt động bảo trì thông thường, hoặc 24 (hai mươi tư) giờ đối với các trường hợp bảo trì khẩn cấp nhằm vá lỗi bảo mật hoặc khắc phục sự cố nghiêm trọng.
3. Loại trừ khỏi tính uptime: Thời gian gián đoạn có kế hoạch trong khung bảo trì định kỳ không được tính vào Thời gian gián đoạn và không thuộc phạm vi yêu cầu bồi thường theo Mục 5.
4. Quyền đề nghị thay đổi: Khách hàng có quyền đề nghị thay đổi lịch bảo trì nếu rơi vào thời điểm đặc biệt quan trọng đối với hoạt động kinh doanh (như mùa cao điểm thương mại điện tử, sự kiện trực tuyến lớn). Base Cloud sẽ xem xét và phản hồi trong vòng 24 giờ.

8. Cam kết thời gian phản hồi hỗ trợ kỹ thuật

Base Cloud cung cấp dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật 24/7 thông qua các kênh: hotline, Zalo, email và hệ thống ticket trên Cổng thông tin quản lý. Thời gian phản hồi đầu tiên được cam kết theo mức độ ưu tiên của sự cố như sau:

Mức độ ưu tiên	Mô tả tình huống	Thời gian phản hồi đầu tiên
Khẩn cấp (P1)	Dịch vụ ngừng hoạt động hoàn toàn, ảnh hưởng nghiêm trọng đến vận hành của Khách hàng.	≤ 30 phút
Cao (P2)	Dịch vụ vẫn hoạt động nhưng hiệu năng suy giảm rõ rệt, một số chức năng quan trọng bị lỗi.	≤ 60 phút
Trung bình (P3)	Sự cố không ảnh hưởng đến vận hành chính, có giải pháp tạm thời.	≤ 02 giờ
Thấp (P4)	Yêu cầu tư vấn, hướng dẫn sử dụng, đề nghị thay đổi cấu hình không khẩn cấp.	≤ 08 giờ

Lưu ý: Thời gian phản hồi đầu tiên (First Response Time) được tính từ thời điểm Base Cloud tiếp nhận yêu cầu hỗ trợ hợp lệ qua một trong các kênh liên lạc chính thức. Thời gian khắc phục sự cố thực tế phụ thuộc vào tính chất của sự cố và sẽ được Base Cloud thông tin minh bạch cho Khách hàng trong suốt quá trình xử lý.

Thời gian hiệu lực bắt đầu từ: Ngày 08 tháng 10 năm 2026

Lần cập nhật gần nhất: Tháng 10 năm 2026 (Phiên bản 1.0)

CÔNG TY TNHH BASE TECH

Mã số thuế: 0402334281

Địa chỉ: 16 An Nhơn 9, Phường An Hải, Thành phố Đà Nẵng, Việt Nam

Email: info@basecloud.vn - Website: <https://basecloud.vn>