

CỘNG HÒA XÃ HỘI CHỦ NGHĨA VIỆT NAM

Độc lập – Tự do – Hạnh phúc

----- oOo -----

CAM KẾT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ CALLIO

Thời gian hiệu lực bắt đầu từ: Ngày 01 Tháng 01 năm 2021

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

Các điều khoản cam kết của SLA:

- Cam kết về tính sẵn sàng của hệ thống
- Bảo trì hệ thống định kỳ
- Các trường hợp loại trừ

1. Cam kết về tính sẵn sàng của hệ thống

Callio 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 99,5% trong suốt một chu kỳ thanh toán theo cam kết dịch vụ. Trong trường hợp Callio 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.

1.1. 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 của chúng tôi. Các vấn đề khác liên quan tới 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 trong cam kết.

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

1.2. Cam kết đền bù phí dịch vụ

Tỉ lệ Uptime hàng tháng	Thời gian ở trạng thái không sẵn sàng hàng tháng	Mức phí đền bù dịch vụ
Ít hơn 99.5%	Nhiều hơn 36 giờ	200%

- Callio chỉ áp dụng mức phí đền bù dịch vụ đối với các khoản thanh toán từ khách hàng.
- Phí đền bù dịch vụ được tính trên gói cước khách hàng đã thanh toán cho Callio.
- Phí đền bù dịch vụ sẽ được cộng vào số dư tài khoản 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.

Yêu cầu bồi thường và thủ tục giải quyết:

Để yêu cầu bồi thường trong các trường hợp Callio không đạt được cam kết, khách hàng vui lòng email đến địa chỉ contact@callio.vn. Nếu yêu cầu bồi thường là hợp lệ, khoản tiền đền bù cho quý khách sẽ được cộng vào số dư tài khoản để sử dụng cho các lần thanh toán sau.

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

- + Tiêu đề email ghi rõ: “Yêu cầu bồi thường theo cam kết SLA”
- + Ngày và giờ cụ thể các trạng thái không sẵn sàng
- + Tài khoản và IP của các trường hợp bị ảnh hưởng
- + Logs ghi lỗi hoặc hình ảnh chụp lại màn hình lúc xảy ra lỗi (Lưu ý: các thông tin bảo mật nhạy cảm cần được xóa mờ hoặc thay thế bằng các ký tự khác)

Các yêu cầu bồi thường không cung cấp được các thông tin trên sẽ không được chấp nhận hợp lệ.

2. Bảo trì hệ thống định kỳ

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, Callio 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 Callio tiến hành theo cách như sau:

- 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.
- Những bảo trì ảnh hưởng tới hoạt động server của khách hàng sẽ được thông báo trước:
 - + 48h so với thời điểm bắt đầu bảo trì bằng hình thức email hoặc thông báo trên website <https://callio.vn/> với những bảo trì định kỳ.
 - + Ít nhất 15ph 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.

3. Các trường hợp loại trừ

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

- Các trường hợp bị tạm dừng hoặc chấm dứt sử dụng được quy định trong điều 13 của điều khoản sử dụng.
- 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.
- 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.
- 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.