

BẢNG CAM KẾT CHỈ TIÊU CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ DATA CENTER

1. Chỉ tiêu chất lượng kỹ thuật:

Loại dịch vụ	Dedicated	Colocation	Rack	Whitespace
Độ khả dụng dịch vụ	99,982%	99,982%	99,982%	99,982%

2. Chỉ tiêu về thiết lập dịch vụ:

- Được tính từ lúc tiếp nhận yêu cầu triển khai đến lúc hoàn thành và nghiệm thu cho khách hàng.

Loại dịch vụ	Dedicated	Colocation	Rack	Whitespace	Smart Hands
Thời gian thiết lập dịch vụ	4h đối với Server sẵn có	30 phút mỗi Server	4 giờ đối với Thiết lập mỗi tủ rack, 30 phút với mỗi Server trong rack	Thời gian thiết lập dịch vụ được tính từ thời điểm thông nhất phạm vi triển khai với khách hàng đến khi hoàn tất công tác chuẩn bị hạ tầng, mua sắm vật tư, triển khai, kiểm tra vận hành và bàn giao dịch vụ đưa vào sử dụng.	Thời gian cung cấp dịch vụ Smart Hands được tính từ thời điểm tiếp nhận yêu cầu của khách hàng đến khi hoàn tất thao tác hỗ trợ kỹ thuật tại Data Center theo phạm vi công việc đã thống nhất.

3. Chỉ tiêu về khôi phục hạ tầng

Loại dịch vụ	Dedicated	Colocation	Rack	Whitespace
Thời gian khôi phục nguồn điện	10 phút	10 phút	10 phút	10 phút
Thời gian khôi phục nhiệt độ về ngưỡng cam kết	20 phút	20 phút	20 phút	20 phút
Thời gian phản hồi sự cố	15 phút	15 phút	15 phút	15 phút
Chu kỳ cập nhật sự cố	30 phút	30 phút	30 phút	30 phút



Thời gian thông báo bảo trì hệ thống	05 ngày làm việc	05 ngày làm việc	05 ngày làm việc	05 ngày làm việc
--------------------------------------	------------------	------------------	------------------	------------------

4. Chỉ tiêu về hồi âm khiếu nại khách hàng

Loại dịch vụ	Dedicated	Colocation	Rack	Whitespace
Hồi âm khiếu nại của KH bằng E-mail, điện thoại	10 phút	10 phút	10 phút	10 phút

Hà Nội, ngày 19 tháng 05 năm 2026

KT/TỔNG GIÁM ĐỐC

PHÓ TGD – GIÁM ĐỐC VẬN HÀNH



PHÓ ĐỨC KIÊN

