

CAM KẾT CHẤT LƯỢNG DỊCH VỤ

Tại iNET các dịch vụ được xây dựng và vận hành dưới sự kiểm soát chất lượng nghiêm ngặt với tỷ lệ trạng thái sẵn sàng (Uptime) lên tới 99.9%. Bản cam kết chất lượng dịch vụ (SLA) này được khởi tạo với mục đích quy định rõ trách nhiệm và chính sách bồi thường của iNET trong trường hợp iNET không đáp ứng được những cam kết này bên cạnh nỗ lực và mong muốn đem lại dịch vụ tốt nhất cho khách hàng khi sử dụng.

1. Nội dung cam kết

iNET cam kết mức uptime hàng tháng của dịch vụ như sau:

| Dịch vụ | Cam kết Uptime | Cam kết downtime tối đa (phút) |
|--------------------|----------------|--------------------------------|
| Tất cả các dịch vụ | 99,9% | 43 phút |

Uptime hàng tháng của dịch vụ được tính bằng công thức:

$$Uptime = [(43200 - \text{Số phút bị gián đoạn}) : 43200] \times 100\%$$

Nếu nhỏ hơn mức cam kết trên, iNET thực hiện bồi thường theo giá trị dịch vụ của tháng không đạt cam kết (trên cơ sở số tiền khách hàng đã thanh toán cho iNET được chia theo các tháng), trong đó tỷ lệ bồi thường được quy định như sau:

| Uptime | Tỷ lệ bồi thường theo giá trị dịch vụ |
|--------------------------------|---------------------------------------|
| Từ 99% đến nhỏ hơn mức cam kết | 10% |
| Từ 95% đến 98.99% | 25% |
| Từ 90% đến 94,99% | 50% |
| Dưới 90% | 100% |

2. Cách thức bồi thường

Để yêu cầu bồi thường theo Cam kết chất lượng dịch vụ, khách hàng thực hiện đăng nhập vào hệ thống quản lý dịch vụ (<https://inet.vn>) để gửi ticket yêu cầu bồi thường, hoặc gọi tới tổng đài iNET theo số 19009250.

iNET tổng hợp tất cả thông tin liên quan để khách hàng xác nhận lại lần cuối trước khi thực hiện hoàn trả. Thời gian kiểm tra và giải quyết yêu cầu bồi thường tối đa 03 ngày làm việc thuộc giờ hành chính.

Nếu yêu cầu đủ điều kiện thực hiện (tức không thuộc các điều kiện loại trừ như đã nêu trên), iNET sẽ lập tức hoàn trả lại giá trị bồi thường được tính theo công thức và theo quy định như đã nêu trên. Giá trị bồi thường được hoàn trả theo Số tài khoản của khách hàng yêu cầu.

3. Các trường hợp miễn trừ bồi thường

Trong các trường hợp sau đây, nếu gián đoạn phát sinh do những nguyên nhân này iNET không thực hiện bồi thường, cụ thể:

- Bất kỳ gián đoạn đường truyền nào không nằm trong phạm vi kiểm soát của iNET.
- Quá tải do bị DDOS, bị tấn công có chủ đích vào bất kỳ thành phần nào của máy chủ;
- Các trường hợp gây ra bởi các yếu tố ngoài tầm kiểm soát của iNET như chiến tranh, hỏa hoạn, lũ lụt, khủng bố, dịch bệnh, cấm vận, cháy chập thiết bị máy chủ, hoặc các yêu cầu của cơ quan quản lý nhà nước.
- Bị tác động bởi bất kỳ thao tác trên Control Panel, thao tác cấu hình do khách hàng thực hiện hoặc do nhân viên thực hiện theo yêu cầu của khách hàng trong quá trình hỗ trợ khách hàng.
- Sử dụng dịch vụ sai mục đích, vi phạm các điều khoản trong Thỏa thuận sử dụng của iNET;

- Sử dụng dịch vụ vượt quá các thông số kỹ thuật quy định của từng dịch vụ.
- Dịch vụ hết hạn hoặc bị ảnh hưởng bởi quy trình gia hạn, nâng cấp, chuyển đổi gói dịch vụ.
- Bất kỳ truy cập nào được cho là gián đoạn mà nguyên nhân lỗi xuất phát từ máy tính, thiết bị hoặc từ trình duyệt web, thiết bị di động.
- Lỗi phát sinh từ phần mềm, công nghệ của bên thứ ba.
- Các trường hợp downtime khác do xuất phát từ yêu cầu của trung tâm dữ liệu.

Chi tiết với từng dịch vụ:

Dịch vụ Hosting

- Sử dụng dịch vụ liên quan đến các chương trình quảng cáo, tăng view, gây tăng lưu lượng truy cập vượt quá tài nguyên hosting.
- Các lỗi phát sinh do mã nguồn của website, trình cắm (plugins), themes, mã nguồn bị lây nhiễm Malware, Virus, Phishing.
- Máy chủ chặn IP truy cập để ngăn chặn tấn công DDOS hoặc do người dùng đăng nhập thất bại quá nhiều lần.
- Các lỗi liên quan đến kịch bản hoạt động của code web.

Dịch vụ Email

- Gửi và nhận email thông qua phần mềm của bên thứ 3.
- Email gửi đi không đến đích do IP máy chủ tạm thời bị từ chối bởi hệ thống tiếp nhận hoặc bị hệ thống tiếp nhận nhận diện là Spam.
- Không nhận được email do máy chủ nhận diện thư đến là Spam, dịch vụ email của người gửi bị lỗi.
- Tên miền của khách hàng hoặc liên kết chứa trong nội dung email đang nằm trong danh sách đen của một trong các tổ chức chống Spam và Phishing

Dịch vụ Cloud VPS/ Cloud Server

- Lỗi do tác động của người quản trị từ phía khách hàng trên trang quản lý hoặc trực tiếp trên Cloud VPS/ Cloud Server .
- Không bao gồm các tác động do lỗi phần mềm, lỗi phát sinh do bị nhiễm Virus, Malware.
- Không bao gồm gián đoạn do liên kết mạng nội bộ từ Cloud VPS/ Cloud Server đến một Cloud VPS/ Cloud Server khác
- Các lỗi do cấu hình và phần mềm bên trong máy chủ Cloud VPS.

Dịch vụ tên miền và máy chủ DNS

- Không bao gồm các gián đoạn do tên miền bị khóa và trong quá trình chuyển đổi trạng thái, đổi name servers.
- Tên miền nằm trong giai đoạn bị tranh chấp, bị khóa do vi phạm chính sách.
- Gián đoạn xảy ra do DNS Cache.
- Các ảnh hưởng do thời gian chờ tên miền kích hoạt, đổi IP.