

Thỏa thuận Mức Dịch vụ

Cam kết về tính sẵn sàng, phản hồi hỗ trợ và Tín dụng Dịch vụ đối với các Dịch vụ Acua vận hành chính thức đủ điều kiện

Phiên bản: 1.0

Ngày có hiệu lực: 2026-08-05

Cập nhật lần cuối: 2026-08-05

Thỏa thuận Mức Dịch vụ này ("SLA") là một phần của thỏa thuận giữa Acua và khách hàng đối với các Dịch vụ đủ điều kiện được xác định trong Mẫu Đơn đặt hàng đã ký kết ("Thỏa thuận"). SLA được kết hợp bằng dẫn chiếu khi các bên ký Mẫu Đơn đặt hàng dẫn chiếu đến Thỏa thuận Nền tảng hoặc các điều khoản hợp đồng thuê bao của Acua; SLA không yêu cầu chữ ký riêng.

Phiên bản tiếng Anh là phiên bản có giá trị pháp lý ưu tiên. Các bản dịch chỉ được cung cấp để thuận tiện.

1. Phạm vi và Điều kiện áp dụng

SLA này chỉ áp dụng cho các Dịch vụ Nền tảng vận hành chính thức có trả phí được xác định là đủ điều kiện trong Mẫu Đơn đặt hàng áp dụng. SLA không áp dụng cho bản dùng thử miễn phí, tính năng beta hoặc xem trước, môi trường sandbox hoặc thử nghiệm, dịch vụ chuyên môn hoặc triển khai, hay các dịch vụ và tích hợp của bên thứ ba, trừ khi Mẫu Đơn đặt hàng nêu rõ khác đi.

Order Form có thể bao gồm một mục có tiêu đề rõ ràng là "SLA Overrides". Ngoại trừ các nội dung được thay đổi rõ ràng trong mục đó, SLA đã công bố này áp dụng thông qua Order Form đã ký mà không yêu cầu ký thêm bất kỳ văn bản nào.

"Order Term" là thời hạn thuê bao được nêu trong Order Form áp dụng, bao gồm cả thời hạn gia hạn.

2. Cam kết về Tính sẵn sàng

Acua sẽ cung cấp từng Dịch vụ Nền tảng vận hành chính thức đủ điều kiện với Tỷ lệ Hoạt động Hàng tháng ít nhất 99,9% trong mỗi tháng dương lịch.

"Tỷ lệ Hoạt động Hàng tháng" được tính như sau: $(\text{Tổng số phút trong tháng} - \text{Số phút Ngừng hoạt động Đủ điều kiện}) \div \text{Tổng số phút trong tháng} \times 100$. "Ngừng hoạt động Đủ điều kiện" là khoảng thời gian được hệ thống giám sát hoặc quản lý sự cố của Acua ghi nhận, trong đó gần như toàn bộ người dùng được ủy quyền của khách hàng bị ảnh hưởng không thể truy cập chức năng vận hành chính thức cốt lõi của Dịch vụ bị ảnh hưởng do lỗi trong các hệ thống do Acua quản lý.

Các bản ghi giám sát và sự cố của Acua sẽ được dùng để tính Tỷ lệ Hoạt động Hàng tháng, trừ khi khách hàng chứng minh được có sai sót hiển nhiên trong các bản ghi đó.

3. Các Ngoại lệ và Bảo trì

Ngừng hoạt động Đủ điều kiện không bao gồm tình trạng không sẵn sàng do: (a) bảo trì theo lịch được thông báo trước ít nhất 48 giờ khi hợp lý có thể thực hiện; (b) bảo trì khẩn cấp cần thiết để bảo vệ Dịch vụ hoặc khách hàng; (c) hệ thống, người dùng, cấu hình, thông tin xác thực, mạng, thiết bị, hành vi hoặc thiếu sót của khách hàng; (d) dịch vụ bên thứ ba, tích hợp bên ngoài, kết nối internet, DNS hoặc nhà cung cấp viễn thông nằm ngoài sự kiểm soát hợp lý của Acua; (e) việc đình chỉ được Thỏa thuận cho phép; (f) bất khả kháng; hoặc (g) các dịch vụ hoặc môi trường bị loại trừ được mô tả tại Mục 1.

Acua sẽ lên lịch bảo trì vào các thời điểm có lưu lượng thấp hơn khi hợp lý có thể thực hiện và truyền đạt thông tin quan trọng về bảo trì hoặc sự cố qua email, thông báo trong sản phẩm, trang trạng thái hoặc kênh hợp lý khác.

4. Tín dụng Dịch vụ

Nếu Tỷ lệ Hoạt động Hàng tháng của một Dịch vụ đủ điều kiện thấp hơn 99,9%, khách hàng có thể yêu cầu Tín dụng Dịch vụ bằng tỷ lệ phần trăm sau đây của phí thuê bao định kỳ hàng tháng được phân bổ cho Dịch vụ bị ảnh hưởng trong tháng bị ảnh hưởng: dưới 99,9% nhưng ít nhất 99,0% - 5%; dưới 99,0% nhưng ít nhất 95,0% - 10%; dưới 95,0% - 25%.

Khách hàng phải gửi yêu cầu đến đầu mối hỗ trợ Acua trong vòng 30 ngày sau khi kết thúc tháng bị ảnh hưởng, kèm tên khách hàng, Dịch vụ bị ảnh hưởng, ngày giờ sự cố gần đúng và mô tả ngắn gọn. Acua sẽ xác thực yêu cầu dựa trên các bản ghi giám sát và sự cố của mình.

Tín dụng Dịch vụ được áp dụng vào hóa đơn trong tương lai, không phải hoàn tiền bằng tiền mặt, và không được vượt quá 25% phí thuê bao định kỳ hàng tháng được phân bổ cho Dịch vụ bị ảnh hưởng trong tháng bị ảnh hưởng. Tín dụng Dịch vụ là biện pháp khắc phục bằng tiền duy nhất và độc quyền của khách hàng đối với việc không đáp ứng cam kết về tính sẵn sàng, không hạn chế bất kỳ quyền chấm dứt nào được nêu rõ trong Thỏa thuận.

5. Hỗ trợ và Leo thang

Hỗ trợ tiêu chuẩn được cung cấp qua kênh hỗ trợ được chỉ định từ Thứ Hai đến Thứ Sáu, 10:00 đến 19:00 theo Giờ Đông Dương (ICT), không bao gồm ngày nghỉ lễ do pháp nhân hỗ trợ Acua chịu trách nhiệm áp dụng. Phạm vi xử lý sự cố nghiêm trọng ngoài giờ hoặc 24x7 chỉ áp dụng khi được ghi rõ trong Mẫu Đơn đặt hàng hoặc Các Ngoại lệ SLA của Mẫu đó.

Các yêu cầu hỗ trợ được phân loại theo mức độ nghiêm trọng và thời gian phản hồi ban đầu mục tiêu sau trong giờ hỗ trợ áp dụng: S1 Nghiêm trọng (Dịch vụ vận hành chính thức không sẵn sàng hoặc một chức năng kinh doanh cốt lõi không thể sử dụng và không có giải pháp thay thế) - 2 giờ làm việc; S2 Cao (chức năng cốt lõi bị suy giảm đáng kể hoặc quy trình quan trọng bị chặn nhưng có giải pháp thay thế) - 4 giờ làm việc; S3 Trung bình (chức năng không thiết yếu bị suy giảm với ảnh hưởng kinh doanh hạn chế) - 1 ngày làm việc; S4 Thấp (câu hỏi, lỗi hiển thị hoặc yêu cầu cải tiến) - 2 ngày làm việc.

Thời gian phản hồi ban đầu không phải là bảo đảm về thời gian xử lý. Acua sử dụng các nỗ lực hợp lý về mặt thương mại để khôi phục các sự cố S1 hoặc cung cấp giải pháp thay thế, và để cung cấp các cập nhật trạng thái hợp lý. Khách hàng có thể yêu cầu leo thang qua kênh hỗ trợ được chỉ định; Acua có thể leo thang từ bộ phận hỗ trợ sang đội ngũ kỹ thuật trực ca và sau đó đến ban quản lý. Các đầu mối được chỉ định hoặc ma trận leo thang riêng cho khách hàng có thể được ghi nhận trong Mẫu Đơn đặt hàng hoặc được thống nhất trong quá trình triển khai ban đầu.

Trừ khi một Ngoại lệ SLA quy định khác, Tín dụng Dịch vụ chỉ áp dụng cho cam kết về tính sẵn sàng tại Mục 2 và không áp dụng cho các mục tiêu phản hồi hỗ trợ.

6. Trách nhiệm của Khách hàng

Khách hàng phải kịp thời báo cáo sự cố qua kênh hỗ trợ được chỉ định, cung cấp thông tin chẩn đoán được yêu cầu một cách hợp lý, duy trì đầu mối hỗ trợ chính xác, sử dụng các cấu hình được hỗ trợ và hợp tác hợp lý với việc điều tra, khắc phục của Acua. Khách hàng không được cố ý can thiệp vào việc giám sát hoặc đo lường tính sẵn sàng.

7. Thay đổi, Phiên bản và Lưu trữ

Acua có thể công bố các cập nhật nhằm cải thiện hoặc làm rõ SLA này, cải thiện Tín dụng Dịch vụ hoặc quyền của khách hàng, hoặc không làm giảm đáng kể nghĩa vụ của Acua; các cập nhật đó có thể có hiệu lực khi được công bố. Acua sẽ không làm giảm đáng kể các mức dịch vụ hoặc cam kết Tín dụng Dịch vụ áp dụng cho khách hàng trong Thời hạn Đơn hàng hiện tại của khách hàng.

Việc giảm đáng kể sẽ có hiệu lực không sớm hơn kỳ gia hạn tiếp theo của khách hàng, sau ít nhất 30 ngày thông báo trước. Acua có thể thực hiện thay đổi sớm hơn khi hợp lý cần thiết để tuân thủ pháp luật hoặc xử lý rủi ro bảo mật khẩn cấp, nhưng sẽ sử dụng các nỗ lực hợp lý để duy trì sự bảo vệ tương đương đáng kể và thông báo cho các khách hàng bị ảnh hưởng.

Mỗi phiên bản được công bố đều nêu số phiên bản, ngày hiệu lực và ngày cập nhật gần nhất. Acua duy trì các phiên bản trước trong Kho Lưu trữ Điều khoản Pháp lý được liên kết từ trang này.

8. Thứ tự Ưu tiên

Đối với tính sẵn sàng của Dịch vụ, cam kết phản hồi hỗ trợ và Tín dụng Dịch vụ, thứ tự ưu tiên là: (1) bất kỳ Ngoại lệ SLA rõ ràng nào trong Mẫu Đơn đặt hàng áp dụng; (2) SLA này; và (3) phần còn lại của Thỏa thuận. Đối với việc xử lý hoặc bảo vệ Dữ liệu Cá nhân, Phụ lục Xử lý Dữ liệu sẽ được ưu tiên áp dụng. Chính sách Dịch vụ mô tả các thông lệ vận hành và không làm giảm SLA này.

Kho Lưu trữ Điều khoản Pháp lý: <https://www.acua.ai/vi/legal/customer-terms/service-level-agreement/archive>