

## GÓI DỊCH VỤ HỖ TRỢ KỸ THUẬT

Dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật do HONEYNET cung cấp bao gồm các dịch vụ hỗ trợ kỹ thuật về phần cứng, phần mềm, cơ sở dữ liệu, hệ điều hành, xử lý sự cố, quản lý bảo mật, bảo trì định kỳ cho hệ thống CNTT như sau:

Đáp ứng \ Gói	Bạch Kim	Vàng	Bạc	Đồng 1	Đồng 2
<b>Thời gian tiếp nhận cuộc gọi</b>	24/7/365 (kể cả ngày Lễ, Tết)	24/7/365 (kể cả ngày Lễ, Tết)	24/7/365 (kể cả ngày Lễ, Tết)	24/7/365 (kể cả ngày Lễ, Tết)	08:30 - 17:30 Thứ 2 - Thứ 6
<b>Phương thức thực hiện</b>	Chỉ định kỹ sư phụ trách	Chỉ định kỹ sư phụ trách	Chỉ định kỹ sư phụ trách	Chỉ định kỹ sư phụ trách	Nguồn lực có sẵn
<b>Thời gian phản hồi điện thoại (Telephone)</b>	Trong vòng 30 phút	Trong vòng 30 phút	Trong vòng 01 giờ	Trong vòng 02 giờ	Ngày làm việc tiếp theo
<b>Thời gian sửa chữa</b>					
<i>Vấn đề khẩn cấp</i>	8 giờ	8 giờ	8 giờ	Đáp ứng trong vòng 3 ngày	Đáp ứng tối đa có thể
<i>Vấn đề ít khẩn cấp</i>	24 giờ	24 giờ	24 giờ	Đáp ứng trong vòng 3 ngày	Đáp ứng tối đa có thể
<i>Vấn đề không khẩn cấp</i>	7 ngày	7 ngày	7 ngày	Đáp ứng trong vòng 3 ngày	Đáp ứng tối đa có thể
<b>Thời gian đáp ứng tại chỗ (trong vòng bán kính từ 15-20Km, tính từ Văn phòng/ VPĐD của HONEYNET)</b>	2 giờ	4 giờ	Vấn đề khẩn cấp: 4 giờ Vấn đề ít khẩn cấp: 24 giờ	Vấn đề khẩn cấp: 6 giờ Vấn đề ít khẩn cấp: 24 giờ	Vấn đề khẩn cấp: 24 giờ Vấn đề ít khẩn cấp: 48 giờ
<b>Thời gian làm việc</b>	24/7/365 (kể cả ngày Lễ, Tết)	24/7/365 (kể cả ngày Lễ, Tết)	24/7/365 (kể cả ngày Lễ, Tết)	24/7/365 (kể cả ngày Lễ, Tết)	08:30 - 17:30 Thứ 2 - Thứ 6

### Mô tả:

**Vấn đề khẩn cấp:** Sự cố ảnh hưởng đến hệ thống trung tâm và làm ảnh hưởng đến toàn doanh nghiệp, thiết bị không hoạt động hoặc bị treo hệ thống

**Vấn đề ít khẩn cấp:** Sự cố ảnh hưởng một phần hệ thống, có thể ảnh hưởng đến một cụm/ nhóm người dùng, có các cảnh báo lỗi nhưng hệ thống chính vẫn hoạt động được hoặc bị chậm

**Vấn đề không khẩn cấp:** Sự cố ít ảnh hưởng tới hoạt động của doanh nghiệp, người dùng cần nâng cấp thiết bị, thay thế ổ cứng, bộ nhớ, card mạng, cáp, chỉnh sửa các thông số cơ bản của HĐH, vá lỗi và bảo trì ngoài định kỳ

**Đối với những doanh nghiệp xa hơn 15km và được tính từ Văn phòng/ VPĐD của HONEYNET, thời gian đáp ứng như sau:**

Khoảng cách	Bạch Kim	Vàng	Bạc	Đồng 1	Đồng 2
20 - 30 Km	4 giờ	6 giờ	6 giờ	8 giờ	Sau 1 ngày
40 - 60 Km	6 giờ	8 giờ	8 giờ	10 giờ	Sau 1 ngày
70 - 100 Km	8 giờ	10 giờ	10 giờ	12 giờ	Sau 2 ngày
> 150 Km	Thỏa thuận				