BIỂU PHÍ DỊCH VỤ HỖ TRỢ SAU BÁN

Áp dụng cho các dịch vụ: Colocation, Cloud Server,
Viettel StartCloud, Web Hosting, Email Hosting, Domain

Mức phí được tính trên 01 yêu cầu thực hiện trên 01 thiết bị/ máy ảo/ hoặc gói hosting, domain được thực hiện 1 lần; chưa bao gồm 10% thuế GTGT.

Bảng này chỉ liệt kê các dịch vụ sau bán có tính phí.

Ngày hiệu lực: Từ ngày 01/01/2021.

STT	Dịch vụ	Mã support	Phí phát sinh	Ghi chú
I	**Chỗ đặt máy chủ - Colocation**			
1	Lỗi treo server do hệ điều hành	C61		
1.1	Cài đặt lại OS/app	C61.1	200.000 VNĐ	Miễn phí trong 05 ngày kể từ ngày khởi tạo dịch vụ
1.2	Cài đặt license theo key KH cung cấp	LIC001	200.000 VNĐ	Miễn phí trong 05 ngày kể từ ngày khởi tạo dịch vụ
1.3	Burn CD/DVD, tạo USB boot theo yêu cầu KH	C61.2	200.000 VNĐ	Miễn phí trong 05 ngày kể từ ngày khởi tạo dịch vụ
1.4	Gắn CD/DVD, USB theo yêu cầu KH	C61.3	200.000 VNĐ	Miễn phí trong 05 ngày kể từ ngày khởi tạo dịch vụ
2	Lỗi cấu hình server khách hàng	C63	200.000 VNĐ	Miễn phí trong 05 ngày kể từ ngày khởi tạo dịch vụ
3	Lỗi Rack PDU hoặc 1 thiết bị cắm trên rack PDU bị lỗi nguồn gây nhảy CB và mất nguồn cho các server khác dùng 1 power supply	C85	200.000 VNĐ	Miễn phí trong 05 ngày kể từ ngày khởi tạo dịch vụ
4	Tác động, chuyển đổi phần cứng (HDD, card RAID, RAM, CPU, PSU...) server/thiết bị đang chạy dịch vụ của KH	C86	200.000 VNĐ	- Miễn phí trong 05 ngày kể từ ngày khởi tạo dịch vụ - Viettel IDC chỉ thực hiện trên các thiết bị có hỗ trợ hotswap. - Trường hợp thiết bị không hỗ trợ hotswap, khách hàng vui lòng tự thực hiện tại phòng máy Viettel IDC
5	Đi dây mạng, lắp thiết bị	C44		
5.1	Đi dây nguồn, dây mạng trong rack khách hàng	C44.1	50.000 VNĐ	- Miễn phí 01 dây mạng/thiết bị lắp đặt mới. - Trường hợp sử dụng nhiều hơn hoặc thay đổi trong quá trình sử dụng, gói triển khai dây mạng, phụ kiện kết nối trong rack sẽ tính phí. - Độ dài tối đa: 10m/dây mạng.

STT	Dịch vụ	Mã support	Phí phát sinh	Ghi chú
5.2	Đi dây mạng UTP giữa các rack của khách hàng	C44.2	100.000 VNĐ	Độ dài tối đa: 20m/dây mạng
5.3	Đi dây quang giữa các rack của khách hàng	C44.3	200.000 VNĐ	Độ dài tối đa: 20m/dây mạng
6	Thay đổi vị trí thiết bị	C87	200.000 VNĐ	
7	Lưu trữ thiết bị/linh kiện tại phòng máy (tính theo 01 thiết bị/ thùng linh kiện không quá 2U/thùng)	C88	50.000 VNĐ	- Viettel IDC hỗ trợ lưu trữ thiết bị, linh kiện khách hàng tại kho IDC tối đa 3 ngày trước khi lắp đặt/thay đổi và tối đa 7 ngày sau khi lắp đặt/thay đổi - Hỗ trợ lưu trữ miễn phí tối đa 1 thiết bị hoặc 1 thùng linh kiện đi kèm (dung tích không quá 2U/thùng) / 1 U đối với KH lẻ, 20 thiết bị hoặc 5 thùng linh kiện đi kèm (dung tích không quá 2U/thùng) - Quá thời gian miễn phí, KH thanh toán phí lưu trữ thì mới lấy thiết bị ra khỏi kho IDC - Quá 90 ngày kể từ ngày hết hạn lưu trữ miễn phí, Viettel IDC có toàn quyền xử lý thiết bị/linh kiện trong kho.
8	Triển khai lắp đặt	C89		
8.1	Vận chuyển thiết bị từ phương tiện xuống sảnh	C89.1	Theo từng trường hợp cụ thể	- Viettel IDC hỗ trợ vận chuyển và lắp đặt thiết bị với số lượng <5 thiết bị/ngày/khách hàng (tương đương thuê <10U). - Nếu phát sinh ngoài quy định miễn phí, Viettel IDC tính phí theo từng trường hợp tại thời điểm phát sinh yêu cầu.
8.2	Vận chuyển thiết bị từ sảnh lên vị trí lắp đặt	C89.2		
8.3	Vận chuyển thiết bị từ kho IDC ra sảnh	C90.3	Theo từng trường hợp cụ thể	- Viettel IDC hỗ trợ vận chuyển thiết bị lưu giữ trong kho đến vị trí lắp đặt và ngược lại. - Viettel IDC lắp đặt thiết bị hoàn chỉnh lên rack, không hỗ trợ lắp đặt thiết bị từ linh kiện riêng lẻ.
II	**Máy chủ ảo - Cloud Server & Viettel StartCloud**			
1	Hỗ trợ gỡ bỏ IP Blacklist	VL013	100.000 VNĐ	Miễn phí trong 05 ngày kể từ ngày khởi tạo dịch vụ
2	Hỗ trợ cấu hình hệ thống(firewall, server) phía khách hàng	VL023	100.000 VNĐ	Miễn phí trong 05 ngày kể từ ngày khởi tạo dịch vụ
3	Chuyển dữ liệu do lỗi ứng dụng hoặc HĐH bên trong máy ảo	VL024	100.000 VNĐ	Miễn phí trong 05 ngày kể từ ngày khởi tạo dịch vụ
4	Cài đặt hệ điều hành để hỗ trợ KH xử lý sự cố	VL026	100.000 VNĐ	Miễn phí trong 05 ngày kể từ ngày khởi tạo dịch vụ

STT	Dịch vụ	Mã support	Phí phát sinh	Ghi chú
5	Cài Cloud server (không có template, theo yêu cầu của khách hàng)	VL029	100.000 VNĐ	Miễn phí trong 05 ngày kể từ ngày khởi tạo dịch vụ
6	Chuyển VM từ miền này ra miền khác	VL030	100.000 VNĐ	Miễn phí trong 05 ngày kể từ ngày khởi tạo dịch vụ
7	Tạo ova, dựng ova	VL031	100.000 VNĐ	Miễn phí trong 05 ngày kể từ ngày khởi tạo dịch vụ
8	Cài đặt lại VM từ CD, ova	VL032	100.000 VNĐ	Miễn phí trong 05 ngày kể từ ngày khởi tạo dịch vụ
9	Cài đặt/Setup/khai báo rule cho FW, LB, NAT	VL033	100.000 VNĐ	Miễn phí trong 05 ngày kể từ ngày khởi tạo dịch vụ
10	Hỗ trợ cài đặt thêm ứng dụng sau 1 thời gian sử dụng	VL036	100.000 VNĐ	Miễn phí trong 05 ngày kể từ ngày khởi tạo dịch vụ
11	Hỗ trợ gửi biểu đồ băng thông, RAM, CPU	VL037		- Miễn phí 01 lần/tuần. - Trường hợp cần nhiều thông tin hơn, đăng ký sử dụng Cloudwatch
12	Cung cấp file backup từ hệ thống Viettel IDC	VL40	5.000 VNĐ/GB lưu trữ cấp phát trên hệ thống	- Tính phí theo dung lượng lưu trữ của VM cần khôi phục dữ liệu. - Viettel IDC cung cấp dữ liệu tại thời điểm backup gần nhất của hệ thống, không chịu trách nhiệm về việc không restore được dữ liệu bị mã hóa, tấn công, ..
III	**Domain**			
1	Hỗ trợ trỏ tên miền thuộc IDC quản lý	D3	50.000 VNĐ	Miễn phí trong 05 ngày kể từ ngày khởi tạo dịch vụ
IV	**Email Hosting**			**Miễn phí hỗ trợ trong 05 ngày kể từ ngày khởi tạo dịch vụ**
1	Hỗ trợ tạo mailbox	E5	50.000 VNĐ/ lần hỗ trợ/mailbox	Không giới hạn mailbox: áp dụng phí 200.000 VNĐ/lần hỗ trợ
2	Lỗi do khách hàng cấu hình sai (Webmail/Mail client/Domain/Forward/Mail list)	E7	50.000 VNĐ	
V	**Web Hosting**			**Miễn phí hỗ trợ trong 05 ngày kể từ ngày khởi tạo dịch vụ**
1	Cấu hình các dịch vụ (Mail/Plesk/cPanel)	GT	50.000 VNĐ	
2	Các lỗi FPT do khách hàng	W6	50.000 VNĐ	
3	Chuyển tài khoản sang hosting khác (trong/ngoài hệ thống)	W7	50.000 VNĐ	

STT	Dịch vụ	Mã support	Phí phát sinh	Ghi chú
4	Hỗ trợ restore website (code/DB)	W8	50.000 VNĐ	- Viettel IDC restore dựa trên file backup gần nhất trên hệ thống IDC hoặc theo file backup khách hàng gửi. - Viettel IDC không chịu trách nhiệm nếu website không restore được hoặc lỗi lặp lạ do dữ liệu bị mã hóa, mất mát, lỗi code

Mọi thông tin cần hỗ trợ, vui lòng liên hệ:
Hotline: **1800.8088** (miễn phí cước gọi)
Email: support@viettelidc.com.vn