

SẢN PHẨM AN NINH MẠNG

CHÍNH SÁCH BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

SẢN PHẨM TƯỜNG LỬA SHINOBI DEFENSE

Cam kết bảo vệ thông tin khách hàng trước, trong
và sau khi cung cấp sản phẩm, dịch vụ

Phiên bản tài liệu 1.0 · Mã tài liệu CSKH-01 · Ngày ban hành 23/8/2026

Đơn vị ban hành	Công ty TNHH Bảo Mật An Minh (mã số doanh nghiệp 0319456414)
Địa chỉ	157C Cô Bắc, Phường Cầu Ông Lãnh, Thành phố Hồ Chí Minh
Người phê duyệt	Lương Đăng Dũng, Giám đốc
Ban hành kèm theo	Phương án kinh doanh sản phẩm tường lửa Shinobi Defense, mã PAKD-FW-01

Thành phố Hồ Chí Minh, tháng 8 năm 2026

MỤC LỤC

CHÍNH SÁCH BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Áp dụng cho sản phẩm tường lửa Shinobi Defense

1. Bảng kiểm soát tài liệu
2. Cam kết cốt lõi
3. Dữ liệu sản phẩm trao đổi với hệ thống của nhà sản xuất
4. Vai trò của các bên trong xử lý dữ liệu cá nhân
5. Thông tin doanh nghiệp có thể tiếp cận
6. Trước khi cung cấp sản phẩm, dịch vụ
7. Trong khi cung cấp sản phẩm, dịch vụ
8. Quy trình truy cập hệ thống khách hàng để hỗ trợ
9. Sau khi cung cấp sản phẩm, dịch vụ
10. Bảo vệ dữ liệu cá nhân
11. Thông báo khi có sự cố liên quan đến thông tin khách hàng
12. Xử lý yêu cầu của cơ quan nhà nước
13. Quyền của khách hàng đối với chính sách này
14. Hiệu lực và rà soát

CHÍNH SÁCH BẢO MẬT THÔNG TIN KHÁCH HÀNG

Áp dụng cho sản phẩm tường lửa Shinobi Defense

Ban hành kèm theo Phương án kinh doanh sản phẩm tường lửa Shinobi Defense, mã PAKD-FW-01, của Công ty TNHH Bảo Mật An Minh.

1. Bảng kiểm soát tài liệu

Trường	Nội dung
Tên tài liệu	Chính sách bảo mật thông tin khách hàng
Mã tài liệu	CSKH-01
Phiên bản tài liệu	1.0
Ngày ban hành	23/8/2026
Phạm vi lưu hành	Cung cấp cho khách hàng, đối tác, cơ quan quản lý nhà nước và đăng tải trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp
Đơn vị ban hành	Công ty TNHH Bảo Mật An Minh (mã số doanh nghiệp 0319456414)
Người phê duyệt	Lương Đăng Dũng, Giám đốc (Người đại diện theo pháp luật)
Phạm vi áp dụng	Toàn bộ hoạt động bán hàng, triển khai, hỗ trợ kỹ thuật và bảo hành sản phẩm Shinobi Defense
Căn cứ pháp lý	Luật An ninh mạng số 116/2025/QH15. Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15 và Nghị định 356/2025/NĐ-CP, hiệu lực 01/01/2026. Luật Dữ liệu số 60/2024/QH15. Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15
Tài liệu liên quan	PAKD-FW-01, QCBM-01, CSCL-FW-01, QTKN-01

2. Cam kết cốt lõi

- Dữ liệu vận hành nằm tại hạ tầng của khách hàng.** Sản phẩm chạy trên máy chủ của khách hàng. Nhật ký, cấu hình và dữ liệu lưu lượng thuộc quyền kiểm soát của khách hàng. Sản phẩm không gửi lưu lượng, nội dung yêu cầu, nhật ký hay cấu hình của khách hàng về nhà sản xuất. Các dữ liệu phục vụ bản quyền và cập nhật mà sản phẩm có trao đổi với hệ thống của nhà sản xuất được liệt kê đầy đủ tại mục 3.
- Không có cửa hậu.** Sản phẩm không chứa tài khoản ẩn, không chứa cơ chế truy cập từ xa của nhà sản xuất. Doanh nghiệp sẵn sàng chứng minh bằng mã nguồn khi cơ quan có thẩm quyền kiểm định.

3. **Không chuyển dữ liệu ra nước ngoài.** Mọi hệ thống của doanh nghiệp phục vụ cấp phép, cập nhật và hỗ trợ đều đặt tại Việt Nam.
4. **Không dùng dữ liệu của khách hàng để huấn luyện mô hình.** Dữ liệu lưu lượng, nhật ký và cấu hình của khách hàng không được dùng để huấn luyện hoặc tinh chỉnh các mô hình phân tích hành vi của sản phẩm hay của bất kỳ sản phẩm nào khác. Mô hình trong sản phẩm học trên chính hệ thống của khách hàng và kết quả học nằm lại tại đó.
5. **Chỉ tiếp cận khi cần và khi được đồng ý.** Doanh nghiệp chỉ tiếp cận thông tin của khách hàng trong phạm vi cần thiết để triển khai và hỗ trợ, có sự đồng ý của khách hàng, có thời hạn và có lưu vết.
6. **Sản phẩm không lệ thuộc kết nối ra ngoài để hoạt động.** Khách hàng có thể vận hành trong môi trường tách biệt hoàn toàn với Internet.
7. **Không vô hiệu hoá hệ thống của khách hàng từ xa.** Khi bản quyền hết hạn, sản phẩm chuyển về mức tính năng cơ bản và không xoá dữ liệu của khách hàng.

3. Dữ liệu sản phẩm trao đổi với hệ thống của nhà sản xuất

Doanh nghiệp công bố đầy đủ các kênh mà sản phẩm có thể liên lạc với hệ thống của nhà sản xuất, để đơn vị sử dụng kiểm soát được ở lớp mạng và để cơ quan đánh giá đối chiếu với mã nguồn.

Kênh	Thời điểm	Dữ liệu gửi đi	Mục đích
Kích hoạt bản quyền	Một lần khi đưa bản quyền vào sử dụng	Mã bản quyền, giá trị bấm vân tay phần cứng, giá trị bấm mã cài đặt, giá trị bấm có khoá của tên máy, phiên bản sản phẩm, số tên miền đang bảo vệ, các chỉ số quy mô ở dạng khoảng gồm mức tải, số nút cụm và thời gian hoạt động, khoá công khai của thiết bị	Ràng buộc bản quyền với đúng một hệ thống, ngăn dùng lại một bản quyền trên nhiều máy
Nhập tìm bản quyền	Định kỳ	Mã kích hoạt, giá trị bấm vân tay phần cứng, khoá công khai thiết bị và chữ ký chứng minh quyền sở hữu khoá	Xác nhận bản quyền còn hiệu lực và chưa bị thu hồi
Trả lại bản quyền	Khi gỡ cài đặt hoặc chuyển sang máy khác	Mã kích hoạt, giá trị bấm vân tay phần cứng, chữ ký chứng minh quyền sở hữu khoá	Giải phóng chỗ bản quyền cho hệ thống mới
Báo cáo hiện diện	Định kỳ	Giá trị bấm mã cài đặt, phiên bản sản phẩm, mức bản quyền mà máy tự nhận, tình trạng có hay không có bản quyền	Phát hiện bản cài đặt không có bản quyền hợp lệ
Danh sách bản quyền bị thu hồi và chứng thư uỷ quyền	Định kỳ	Chỉ tải về, không gửi dữ liệu đi	Nhận biết bản quyền đã bị thu hồi

Kênh	Thời điểm	Dữ liệu gửi đi	Mục đích
Cập nhật phần mềm, bộ luật phát hiện tấn công, chỉ dấu mối đe dọa	Theo lịch hoặc khi quản trị viên yêu cầu	Chỉ tải về, không gửi dữ liệu đi	Cập nhật có kiểm chứng chữ ký

Nguyên tắc áp dụng cho toàn bộ các kênh nêu trên:

- Không kênh nào chứa lưu lượng, nội dung yêu cầu, nhật ký, cấu hình, tên miền ở dạng rõ, địa chỉ mạng của khách hàng hay dữ liệu cá nhân của người dùng cuối.
- Tên máy, mã cài đặt và vân tay phần cứng được gửi ở dạng giá trị băm, không phục hồi được về giá trị gốc.
- Các chỉ số quy mô được gửi ở dạng khoảng, đủ để đối chiếu hạn mức bản quyền, không cho biết mức tải chính xác của hệ thống khách hàng.
- Mất liên lạc với hệ thống của nhà sản xuất không làm sản phẩm ngừng bảo vệ. Sản phẩm giữ nguyên mức tính năng đang có và tiếp tục hoạt động bình thường. Triển khai tách biệt hoàn toàn với Internet là cấu hình được hỗ trợ, khi đó bản quyền được cấp theo phương thức ngoại tuyến.
- Trường hợp bản quyền bị thu hồi theo danh sách thu hồi hợp lệ, sản phẩm chuyển về mức tính năng cơ bản, không xoá dữ liệu và không ngừng bảo vệ lưu lượng.
- Khách hàng có thể chặn toàn bộ các kết nối này ở lớp mạng mà không cần thay đổi cấu hình sản phẩm.
- Danh mục này được cập nhật mỗi khi sản phẩm thay đổi cách liên lạc. Doanh nghiệp sẵn sàng chứng minh bằng mã nguồn khi cơ quan có thẩm quyền hoặc khách hàng kiểm định.

4. Vai trò của các bên trong xử lý dữ liệu cá nhân

Tình huống	Vai trò của khách hàng	Vai trò của doanh nghiệp
Sản phẩm vận hành trên hạ tầng khách hàng, xử lý lưu lượng của hệ thống khách hàng	Bên Kiểm soát dữ liệu cá nhân đối với dữ liệu của người dùng cuối	Không tiếp cận, không xử lý. Doanh nghiệp chỉ cung cấp công cụ
Doanh nghiệp phân tích tệp nhật ký hoặc cấu hình do khách hàng cung cấp để xử lý sự cố	Bên Kiểm soát dữ liệu	Bên Xử lý dữ liệu, hành động theo yêu cầu và phạm vi của khách hàng, có hợp đồng hoặc thoả thuận bằng văn bản
Doanh nghiệp lưu thông tin liên hệ của cán bộ đầu mối để thực hiện hợp đồng	Chủ thể dữ liệu là cán bộ đầu mối	Bên Kiểm soát dữ liệu đối với thông tin liên hệ đó

Khi doanh nghiệp là Bên Xử lý dữ liệu, hai bên ký thoả thuận xử lý dữ liệu cá nhân nêu rõ mục đích, loại dữ liệu, thời gian xử lý, cơ sở pháp lý và trách nhiệm của mỗi bên theo quy định của Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân 2025 và Nghị định 356/2025/NĐ-CP.

5. Thông tin doanh nghiệp có thể tiếp cận

Loại thông tin	Mục đích sử dụng	Cơ sở tiếp cận	Thời hạn lưu tại doanh nghiệp
Thông tin pháp nhân của khách hàng	Ký kết hợp đồng, phát hành bản quyền, xuất hoá đơn	Hợp đồng	Theo quy định pháp luật về kế toán và lưu trữ
Thông tin liên hệ của cán bộ đầu mối	Trao đổi trong quá trình triển khai và hỗ trợ	Hợp đồng, sự đồng ý của chủ thể dữ liệu	Trong thời hạn hợp đồng và 12 tháng sau khi kết thúc
Sơ đồ đầu nối và thông số hệ thống ở mức cần thiết	Khảo sát, thiết kế phương án triển khai	Thoả thuận bảo mật ký trước khi khảo sát	3 năm kể từ khi kết thúc dự án
Tệp cấu hình, tệp nhật ký do khách hàng cung cấp để phân tích sự cố	Xác minh và khắc phục sự cố	Yêu cầu và chấp thuận của khách hàng cho từng lần	Xoá sau khi kết thúc phân tích, chậm nhất 30 ngày kể từ khi đóng phiếu, trừ khi khách hàng yêu cầu khác
Định danh hệ thống dùng cho ràng buộc bản quyền	Xác thực bản quyền hợp lệ	Hợp đồng	Trong thời hạn bản quyền

Doanh nghiệp không yêu cầu và không thu thập dữ liệu nghiệp vụ của khách hàng, không thu thập dữ liệu cá nhân của người dùng cuối truy cập hệ thống được bảo vệ.

6. Trước khi cung cấp sản phẩm, dịch vụ

Biện pháp	Nội dung
Thoả thuận bảo mật	Ký thoả thuận bảo mật với khách hàng trước khi tiếp nhận bất kỳ thông tin hệ thống nào. Nhân sự tham gia dự án ký cam kết bảo mật riêng cho dự án
Thu thập tối thiểu	Chỉ thu thập thông tin cần cho khảo sát và thiết kế. Không yêu cầu dữ liệu nghiệp vụ, không yêu cầu dữ liệu cá nhân của người dùng cuối
Kênh trao đổi an toàn	Tài liệu khảo sát trao đổi qua kênh mã hoá. Không gửi thông tin cấu hình hoặc thông tin xác thực qua kênh nhắn tin công cộng
Kiểm soát hồ sơ chào giá	Thông tin của khách hàng trong hồ sơ chào giá và hồ sơ thầu giới hạn ở mức cần thiết, chỉ nhân sự tham gia được truy cập
Sản phẩm dùng thử	Bản dùng thử hoạt động độc lập tại hạ tầng khách hàng, không yêu cầu kết nối về doanh nghiệp để chạy
Cam kết trước khi ký	Khách hàng được cung cấp chính sách này và quy chế bảo mật thông tin trước khi ký hợp đồng

7. Trong khi cung cấp sản phẩm, dịch vụ

Biện pháp	Nội dung
Không lưu giữ dữ liệu vận hành	Toàn bộ nhật ký, cấu hình và dữ liệu lưu lượng nằm trên hệ thống của khách hàng
Truy cập hỗ trợ có kiểm soát	Thực hiện theo quy trình 5 bước tại mục 8
Che dữ liệu cá nhân trong nhật ký	Sản phẩm che các trường nhạy cảm theo mặc định, gồm thông tin xác thực, mã dùng một lần, số thẻ và các trường được khách hàng cấu hình bổ sung. Nhật ký thân yêu cầu tắt theo mặc định ở môi trường vận hành thật
Hỗ trợ khách hàng thực hiện nghĩa vụ về dữ liệu cá nhân	Cung cấp thông tin kỹ thuật cần thiết để khách hàng lập hồ sơ đánh giá tác động xử lý dữ liệu cá nhân và trả lời yêu cầu của chủ thể dữ liệu liên quan đến phần do sản phẩm xử lý
Bảo vệ bản sao kỹ thuật	Khi buộc phải mang bản sao cấu hình hoặc nhật ký về để phân tích, dữ liệu được mã hoá, lưu trong khu vực tách biệt, chỉ nhân sự xử lý sự cố truy cập, và xoá sau khi kết thúc phân tích
Cập nhật có xác thực	Bản cập nhật được ký số. Máy khách hàng xác thực chữ ký trước khi áp dụng. Thời điểm áp dụng do quản trị viên của khách hàng quyết định
Phân quyền tại chỗ	Sản phẩm phân quyền theo vai trò và ghi nhật ký kiểm toán mọi thao tác quản trị, kể cả thao tác do nhân sự hỗ trợ của nhà sản xuất thực hiện
Dữ liệu trong nước	Không chuyển dữ liệu của khách hàng ra khỏi lãnh thổ Việt Nam

8. Quy trình truy cập hệ thống khách hàng để hỗ trợ

Bước	Nội dung
1	Doanh nghiệp gửi yêu cầu truy cập, nêu rõ lý do, phạm vi, thao tác dự kiến và thời hạn
2	Khách hàng phê duyệt cho từng lần. Không có quyền truy cập thường trực
3	Khách hàng cấp tài khoản riêng với quyền tối thiểu và thời hạn giới hạn
4	Nhân sự hỗ trợ thao tác trong phạm vi đã duyệt. Mọi thao tác nằm trong nhật ký kiểm toán của khách hàng
5	Thu hồi tài khoản ngay sau khi hoàn thành. Doanh nghiệp gửi báo cáo tóm tắt việc đã làm

9. Sau khi cung cấp sản phẩm, dịch vụ

Biện pháp	Nội dung
Thu hồi quyền truy cập	Thu hồi toàn bộ tài khoản và quyền truy cập ngay khi kết thúc công việc, có biên bản xác nhận

Biện pháp	Nội dung
Bàn giao và xoá dữ liệu	Bàn giao lại hoặc xoá an toàn các bản sao cấu hình, nhật ký và tài liệu kỹ thuật của khách hàng theo yêu cầu, bằng phương pháp ghi đè nhiều lần, có biên bản. Thời hạn hoàn tất chậm nhất 30 ngày kể từ khi khách hàng yêu cầu hoặc kể từ khi chấm dứt hợp đồng
Lưu hồ sơ tối thiểu	Chỉ giữ hồ sơ hợp đồng, biên bản nghiệm thu và hồ sơ bảo hành theo quy định pháp luật và theo thoả thuận
Nghĩa vụ bảo mật kéo dài	Nghĩa vụ bảo mật tiếp tục có hiệu lực sau khi hợp đồng chấm dứt, áp dụng cho cả doanh nghiệp và từng nhân sự
Kết thúc bản quyền	Sản phẩm chuyển về mức tính năng cơ bản, không xoá dữ liệu của khách hàng, không khoá hệ thống từ xa
Nhân sự nghỉ việc	Thu hồi toàn bộ quyền truy cập trong ngày làm việc, nhắc lại nghĩa vụ bảo mật bằng văn bản

10. Bảo vệ dữ liệu cá nhân

Trong quá trình bán hàng và hỗ trợ, doanh nghiệp có thể xử lý dữ liệu cá nhân của cán bộ đầu mối phía khách hàng, gồm họ tên, chức danh, địa chỉ thư điện tử, số điện thoại công việc.

Nội dung	Cam kết
Mục đích xử lý	Chỉ phục vụ giao kết và thực hiện hợp đồng, hỗ trợ kỹ thuật, chăm sóc khách hàng
Nguyên tắc	Thu thập tối thiểu, đúng mục đích, có thông báo, bảo đảm an toàn trong suốt thời gian xử lý
Quyền của chủ thể dữ liệu	Quyền được biết, quyền đồng ý và rút lại sự đồng ý, quyền truy cập, quyền chỉnh sửa, quyền xoá, quyền hạn chế và phản đối xử lý, quyền khiếu nại theo quy định pháp luật
Thời hạn đáp ứng yêu cầu	Theo thời hạn quy định tại Nghị định 356/2025/NĐ-CP cho từng loại yêu cầu. Doanh nghiệp phản hồi việc tiếp nhận yêu cầu rút lại sự đồng ý, hạn chế hoặc phản đối xử lý trong 02 ngày làm việc và thông báo kết quả xử lý trong thời hạn quy định cho loại yêu cầu tương ứng
Thông báo vi phạm dữ liệu cá nhân	Thông báo theo quy định pháp luật, chậm nhất 72 giờ kể từ khi phát hiện vi phạm
Hồ sơ đánh giá tác động	Doanh nghiệp lập hồ sơ đánh giá tác động xử lý dữ liệu cá nhân đối với hoạt động xử lý của mình và hỗ trợ khách hàng lập hồ sơ cho phần liên quan đến sản phẩm
Chuyển dữ liệu ra nước ngoài	Không thực hiện
Bên thứ ba tham gia xử lý	Doanh nghiệp công bố danh sách bên thứ ba tham gia xử lý dữ liệu, nếu có, và thông báo cho khách hàng trước khi thay đổi
Đầu mối tiếp nhận	Bộ phận Bảo đảm chất lượng và An ninh thông tin. Thư điện tử contact@anminhsecurity.com , đường dây hỗ trợ 0971 923 456

11. Thông báo khi có sự cố liên quan đến thông tin khách hàng

Bước	Nội dung	Thời hạn
1	Xác định phạm vi ảnh hưởng, khoanh vùng và ngăn chặn	Ngay khi phát hiện
2	Thông báo cho khách hàng bị ảnh hưởng, nêu rõ loại thông tin, mức độ và biện pháp đang thực hiện	Trong 24 giờ kể từ khi xác định
3	Thông báo cho chủ thể dữ liệu và báo cáo cơ quan nhà nước có thẩm quyền khi sự cố liên quan đến dữ liệu cá nhân	Chậm nhất 72 giờ kể từ khi phát hiện, theo quy định pháp luật
4	Khắc phục và hỗ trợ khách hàng giảm thiểu thiệt hại	Theo mức nghiêm trọng của sự cố
5	Gửi báo cáo sau sự cố cho khách hàng, gồm nguyên nhân gốc và biện pháp phòng ngừa tái diễn	Trong 15 ngày kể từ khi đóng sự cố

12. Xử lý yêu cầu của cơ quan nhà nước

- Doanh nghiệp chấp hành yêu cầu hợp pháp của cơ quan nhà nước có thẩm quyền theo quy định pháp luật Việt Nam.
- Yêu cầu phải bằng văn bản, nêu rõ căn cứ pháp lý, phạm vi và thẩm quyền. Doanh nghiệp cung cấp đúng phạm vi được yêu cầu.
- Khi pháp luật không cấm, doanh nghiệp thông báo cho khách hàng có liên quan trước khi cung cấp.
- Doanh nghiệp không có khả năng kỹ thuật truy cập dữ liệu vận hành nằm trên hệ thống của khách hàng, và không cài đặt cơ chế truy cập ngầm vào sản phẩm.

13. Quyền của khách hàng đối với chính sách này

- Yêu cầu doanh nghiệp cung cấp danh sách thông tin của khách hàng đang được lưu giữ và mục đích lưu giữ.
- Yêu cầu xoá hoặc bàn giao lại bản sao kỹ thuật đã cung cấp cho doanh nghiệp, có biên bản xác nhận.
- Yêu cầu báo cáo về các lần nhân sự của doanh nghiệp truy cập hệ thống của khách hàng.
- Kiểm tra việc thực hiện chính sách này của doanh nghiệp, thông qua bảng câu hỏi đánh giá, buổi làm việc trực tiếp hoặc kiểm toán do bên thứ ba độc lập thực hiện, theo phạm vi và tần suất thoả thuận trong hợp đồng.
- Yêu cầu doanh nghiệp bổ sung điều khoản bảo mật đặc thù vào hợp đồng khi hệ thống của khách hàng thuộc diện quản lý đặc biệt.
- Khiếu nại về việc thực hiện chính sách này theo quy trình tại tài liệu mã QTKN-01.

14. Hiệu lực và rà soát

Chính sách có hiệu lực kể từ ngày ban hành, được rà soát ít nhất một năm một lần hoặc ngay khi quy định pháp luật thay đổi. Bản mới nhất được đăng tải trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp.

Khi có thay đổi ảnh hưởng đến quyền lợi của khách hàng, doanh nghiệp thông báo trước cho khách hàng đang trong thời hạn hợp đồng.

Mọi yêu cầu liên quan gửi về Công ty TNHH Bảo Mật An Minh, 157C Cô Bắc, Phường Cầu Ông Lãnh, Thành phố Hồ Chí Minh. Thư điện tử contact@anminhsecurity.com, đường dây hỗ trợ 0971 923 456, trang thông tin điện tử anminhsecurity.com.