

SẢN PHẨM AN NINH MẠNG

CHÍNH SÁCH VÀ TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG

SẢN PHẨM TƯỜNG LỬA SHINOBI DEFENSE

Cam kết chất lượng, chỉ tiêu công bố, hệ thống kiểm thử,
chính sách khắc phục lỗi và mức chất lượng dịch vụ

Phiên bản tài liệu 1.0 · Mã tài liệu CSCL-FW-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 VÀ TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM, DỊCH VỤ

Sản phẩm tường lửa Shinobi Defense

1. Bảng kiểm soát tài liệu
2. Mục đích và phạm vi áp dụng
3. Căn cứ
4. Cam kết chất lượng của nhà sản xuất
5. Tiêu chuẩn áp dụng cho sản phẩm
6. Chỉ tiêu chất lượng công bố
7. Hệ thống kiểm thử trước khi phát hành
8. Công chất lượng, quản lý thay đổi và truy xuất nguồn gốc
9. Chính sách khắc phục lỗi và lỗi hỏng
10. Vòng đời sản phẩm và thời hạn hỗ trợ
11. Cam kết mức chất lượng dịch vụ
12. Tiêu chí nghiệm thu tại khách hàng
13. Xử lý sản phẩm không phù hợp
14. Hiện trạng đánh giá sự phù hợp
15. Đo lường và cải tiến liên tục
16. Trách nhiệm và liên hệ

CHÍNH SÁCH VÀ TIÊU CHUẨN CHẤT LƯỢNG SẢN PHẨM, DỊCH VỤ

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 và tiêu chuẩn chất lượng sản phẩm, dịch vụ
Mã tài liệu	CSCL-FW-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)
Sản phẩm, phiên bản đối chiếu	Shinobi Defense, phiên bản 2.1.185
Chu kỳ rà soát	Một năm một lần, hoặc ngay khi có thay đổi lớn về sản phẩm hoặc quy định pháp luật
Tài liệu liên quan	PAKD-FW-01, PAKT-FW-01, QCBM-01, CSKH-01, HCHQ-01, QTKN-01

2. Mục đích và phạm vi áp dụng

Tài liệu công bố các cam kết chất lượng mà Công ty TNHH Bảo Mật An Minh chịu trách nhiệm bảo đảm đối với sản phẩm tường lửa Shinobi Defense và các dịch vụ kỹ thuật đi kèm sản phẩm. Đây đồng thời là việc thực hiện nghĩa vụ công bố tiêu chuẩn áp dụng của tổ chức sản xuất theo pháp luật về chất lượng sản phẩm, hàng hoá.

Phạm vi áp dụng gồm: sản phẩm phần mềm Shinobi Defense ở mọi gói bản quyền; các dịch vụ đi kèm gồm khảo sát, triển khai, cấu hình, đào tạo vận hành, hỗ trợ kỹ thuật, bảo hành, cập nhật bộ luật phát hiện tấn công và bản vá lỗi.

Đối tượng áp dụng: toàn bộ nhân sự của doanh nghiệp tham gia phát triển, kiểm thử, phát hành, triển khai và hỗ trợ sản phẩm; các đại lý và đối tác tích hợp hệ thống được doanh nghiệp uỷ quyền phân phối.

3. Căn cứ

Văn bản, tiêu chuẩn	Vai trò đối với chính sách
Luật Chất lượng sản phẩm, hàng hoá 2007 và Luật sửa đổi, bổ sung số 78/2025/QH15, hiệu lực 01/01/2026	Nghĩa vụ công bố tiêu chuẩn áp dụng, phân loại sản phẩm theo mức độ rủi ro, tự chi trả chi phí thử nghiệm và chứng nhận, công khai thông tin sản phẩm trên nền tảng số
Luật Tiêu chuẩn và Quy chuẩn kỹ thuật 2006 và Luật sửa đổi, bổ sung số 70/2025/QH15, hiệu lực 01/01/2026	Cơ sở của hoạt động đánh giá sự phù hợp, công bố hợp chuẩn, hợp quy
Luật Bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng số 19/2023/QH15	Nghĩa vụ bảo đảm chất lượng, bảo hành, thu hồi sản phẩm có khuyết tật, tiếp nhận và giải quyết phản ánh, khiếu nại
Luật An ninh mạng số 116/2025/QH15	Điều kiện kinh doanh sản phẩm an ninh mạng
TCVN 14620:2026	Tiêu chuẩn chất lượng chính của sản phẩm, 201 tiêu chí thuộc 10 nhóm
ISO 9001, ISO/IEC 27001:2022, ISO/IEC 29147, ISO/IEC 30111, ISO 10002	Thực hành quốc tế được doanh nghiệp tự nguyện áp dụng cho quản lý chất lượng, an toàn thông tin, xử lý lỗi hỏng và xử lý khiếu nại

4. Cam kết chất lượng của nhà sản xuất

- Công bố trung thực. Mọi số liệu chất lượng và hiệu năng công bố đều kèm điều kiện đo và phiên bản sản phẩm, để khách hàng và cơ quan đánh giá kiểm chứng lại được.
- Không tuyên bố vượt thực tế. Chức năng đang trong lộ trình phát triển được ghi rõ là lộ trình, không tính vào năng lực hiện có của sản phẩm.
- Xử lý tại gốc. Khi kiểm thử phát hiện thiếu sót về khả năng phát hiện tấn công, doanh nghiệp sửa trong bộ máy phát hiện của sản phẩm, không xử lý riêng lẻ từng trường hợp để làm đẹp kết quả kiểm thử.
- Không đánh đổi an toàn lấy hiệu năng. Khi hai yêu cầu xung đột, ưu tiên phương án an toàn và công bố ảnh hưởng hiệu năng kèm theo.
- Bản vá bảo mật miễn phí. Trong thời hạn hỗ trợ đã công bố, bản vá bảo mật được cung cấp miễn phí cho khách hàng, không gắn với việc phải nâng cấp gói bản quyền.
- Chịu trách nhiệm đến cùng với bản đã phát hành. Mỗi bản phát hành đều có phương án quay lui và cam kết khắc phục theo thời hạn nêu tại mục 9.

5. Tiêu chuẩn áp dụng cho sản phẩm

Tiêu chuẩn	Nội dung áp dụng	Cách chứng minh
TCVN 14620:2026, An ninh mạng - Tường lửa - Yêu cầu kỹ thuật chung	201 tiêu chí thuộc 10 nhóm yêu cầu	Bảng đối chiếu từng tiêu chí kèm bằng chứng chức năng và bộ kiểm thử tự động theo nhóm

Tiêu chuẩn	Nội dung áp dụng	Cách chứng minh
TCVN 14107:2024, Hồ sơ bảo vệ cho Tường lửa ứng dụng Web	Yêu cầu đối với chức năng tầng ứng dụng	Đối chiếu chức năng, kết quả kiểm thử xâm nhập
TCVN 12820:2020, Hồ sơ bảo vệ chức năng chống xâm nhập trên thiết bị tường lửa	Yêu cầu đối với chức năng phát hiện, ngăn chặn xâm nhập	Đối chiếu chức năng so khớp chữ ký tấn công và phát hiện bất thường
TCVN 11930:2017, Yêu cầu cơ bản về an toàn hệ thống thông tin theo cấp độ	Áp dụng khi khách hàng đã xác định cấp độ hệ thống	Căn cứ thiết kế chính sách bảo vệ khi triển khai
ISO/IEC 27001:2022	Khung quản lý an toàn thông tin nội bộ của nhà sản xuất	Hệ thống quy chế nội bộ, xem tài liệu mã QCBM-01
OWASP Top 10 và bộ luật lỗi OWASP CRS	Bao phủ các lớp tấn công ứng dụng web phổ biến	Bộ kiểm thử xâm nhập tự động theo từng nhóm tấn công
PCI DSS 4.0.1, NIST CSF 2.0	Tham chiếu cho chức năng nhật ký, kiểm toán và bảo vệ dữ liệu thẻ	Đối chiếu chức năng trong hồ sơ kỹ thuật

6. Chỉ tiêu chất lượng công bố

Chỉ tiêu	Mức công bố	Điều kiện đo
Khả năng ngăn chặn tấn công	Chặn toàn bộ ca tấn công trong bộ kiểm thử xâm nhập của nhà sản xuất, không có ca vượt qua	Bộ kiểm thử bao phủ các nhóm tấn công theo OWASP Top 10 và các kỹ thuật né tránh, chạy trước mỗi lần phát hành
Tỷ lệ cảnh báo sai	Dưới 0,1% trên lưu lượng hợp lệ	Đo trên tập lưu lượng hợp lệ của khách hàng trong giai đoạn tinh chỉnh sau khi cài đặt
Năng lực xử lý, máy 48 lõi	10.100 yêu cầu mỗi giây ở mức soi xét cao nhất	Đo ngày 21/8/2026, phiên bản 2.1.170, lưu lượng sạch
Năng lực xử lý, máy 4 lõi	2.000 yêu cầu mỗi giây ở mức soi xét thứ ba	Cùng điều kiện đo nêu trên, bộ xử lý mới dùng 70%
Độ trễ tăng thêm do tường lửa	Dưới 6 mili giây ở phân vị 95	Tại mức 1.000 yêu cầu mỗi giây, cấu hình tham chiếu 4 lõi và 8 GB bộ nhớ
Mức tiêu thụ bộ nhớ	Khoảng 0,7 GB trên máy 4 lõi và khoảng 1,9 GB trên máy 48 lõi ở trạng thái nghỉ	Bộ nhớ tăng theo số lõi xử lý, không tăng theo lưu lượng
Tính sẵn sàng	Từ 99% đến 99,9% tùy gói bản quyền	Mức 99,9% yêu cầu cấu hình cụm khả dụng cao hai nút

6.1. Quy tắc công bố số đo

Ba quy tắc dưới đây bắt buộc áp dụng cho mọi số đo hiệu năng mà doanh nghiệp công bố, kể cả trong tài liệu bán hàng và hồ sơ chào thầu:

1. Luôn nêu kèm mức soi xét. Mức soi xét cao tiêu tốn tài nguyên hơn đáng kể, không được lấy kết quả đo ở mức thấp rồi suy ra năng lực ở mức cao.
2. Máy sinh tải phải đặt ngoài máy chạy tường lửa. Đặt chung máy sẽ làm trình sinh tải chiếm mất phần tài nguyên đang tính cho tường lửa và cho kết quả sai lệch.
3. Phải phát tải từ nhiều địa chỉ nguồn. Sản phẩm có trần số phiên đồng thời cho mỗi địa chỉ nguồn, dồn tải từ một địa chỉ sẽ chạm trần đó trước khi chạm trần phần cứng.

Doanh nghiệp chỉ công bố số đo sinh ra từ một bài đo chuẩn duy nhất dùng chung cho mọi môi trường, không ghép số đo từ các phép đo có phương pháp khác nhau.

7. Hệ thống kiểm thử trước khi phát hành

Lớp kiểm thử	Nội dung	Điều kiện thông qua
Kiểm thử đơn vị và tích hợp	Kiểm thử cho từng phân hệ và cho các luồng ghép nối giữa các phân hệ	Toàn bộ phép kiểm thử phải đạt
Kiểm thử thuộc tính	Sinh dữ liệu ngẫu nhiên có ràng buộc cho các thành phần so khớp mẫu, chấm điểm và biến đổi dữ liệu	Không phát hiện phản ví dụ
Kiểm thử mờ hoá	Bộ phân tích cú pháp luật, bộ phân tích cấu hình và bộ kiểm tra yêu cầu	Không có trường hợp gây dừng bất thường
Kiểm thử hệ thống	Kiểm thử đầu cuối cho máy chủ, giao diện quản trị và cụm khả dụng cao	Toàn bộ kịch bản phải đạt
Kiểm thử xâm nhập	Bộ kiểm thử tự động nhiều vòng, gồm ca tấn công cơ bản và ca né tránh nâng cao	Chặn toàn bộ ca tấn công, không có ca vượt qua
Kiểm thử hiệu năng	Bài đo tải chuẩn kèm giám sát tài nguyên	Không suy giảm so với bản trước ngoài ngưỡng cho phép
Kiểm thử tương thích	Cài đặt trên máy trắng theo đúng quy trình khách hàng tự cài	Cài đặt và khởi động thành công, cấu hình sinh ra hợp lệ

8. Công chất lượng, quản lý thay đổi và truy xuất nguồn gốc

- Bộ phận Bảo đảm chất lượng và An ninh thông tin hoạt động độc lập với khối phát triển và có quyền dừng phát hành khi công chất lượng không đạt.
- Người phê duyệt phát hành không đồng thời là người viết mã của thay đổi được phát hành.
- Mọi thay đổi phải có yêu cầu thay đổi, đánh giá tác động, phương án quay lui và người phê duyệt độc lập.
- Bản phát hành được ký số. Máy của khách hàng xác thực chữ ký trước khi áp dụng, chữ ký không hợp lệ thì từ chối áp dụng.
- Thời điểm áp dụng bản cập nhật do quản trị viên của khách hàng quyết định. Nhà sản xuất không tự động thay đổi phần mềm đang chạy của khách hàng.

- Bản cập nhật có cơ chế quay lui tự động khi bản mới không đạt điều kiện sẵn sàng sau khi khởi động.
- **Truy xuất nguồn gốc bản phát hành.** Mỗi bản phát hành có số hiệu phiên bản, giá trị băm và chữ ký số riêng. Khách hàng đối chiếu được bản đang chạy trên hệ thống của mình với bản do nhà sản xuất công bố.
- **Danh mục thành phần phần mềm.** Doanh nghiệp lập và duy trì danh mục thành phần phần mềm của sản phẩm, gồm các thư viện bên thứ ba và phiên bản tương ứng, theo định dạng máy đọc được. Danh mục được cung cấp cho khách hàng khi có yêu cầu, phục vụ việc rà soát lỗ hổng phía khách hàng.

9. Chính sách khắc phục lỗi và lỗ hổng

Mức nghiêm trọng	Tiếp nhận	Xác minh	Phát hành bản vá
Nghiêm trọng	Trong 2 giờ	Trong 4 giờ	Trong 48 giờ kể từ khi phát hiện
Cao	Trong 24 giờ	Trong 48 giờ	Trong 7 ngày
Trung bình	Trong 48 giờ	Trong 5 ngày	Trong 30 ngày
Thấp	Trong 5 ngày	Theo kế hoạch	Trong 60 ngày

Trường hợp lỗi mức nghiêm trọng không thể vá trong 48 giờ, việc gia hạn tối đa 7 ngày phải được Giám đốc phê duyệt và biện pháp giảm thiểu phải được áp dụng ngay cho khách hàng đang bị ảnh hưởng.

Khách hàng đang trong thời hạn bản quyền được nhận bản vá miễn phí. Thông báo về lỗ hổng ảnh hưởng đến an toàn của khách hàng được gửi trực tiếp cho khách hàng bị ảnh hưởng trước khi công bố rộng rãi. Quy trình tiếp nhận báo cáo lỗ hổng từ bên ngoài và cách công bố lỗ hổng đã khắc phục nêu tại tài liệu mã QCBM-01.

10. Vòng đời sản phẩm và thời hạn hỗ trợ

Nội dung	Cam kết
Định nghĩa dòng phiên bản	Tập các bản phát hành có cùng số hiệu nhánh chính và nhánh phụ, ví dụ nhánh 2.1. Các bản trong cùng dòng tương thích ngược về cấu hình và dữ liệu
Thời hạn hỗ trợ tối thiểu cho một dòng phiên bản	5 năm kể từ ngày phát hành phiên bản đầu tiên của dòng đó
Nội dung hỗ trợ trong thời hạn	Bản vá bảo mật, bản sửa lỗi, cập nhật bộ luật phát hiện tấn công, hỗ trợ kỹ thuật theo gói bản quyền
Thông báo trước khi kết thúc hỗ trợ	Chậm nhất 12 tháng trước ngày kết thúc hỗ trợ, kèm phương án chuyển đổi sang dòng phiên bản còn được hỗ trợ
Hỗ trợ trong giai đoạn chuyển đổi	Tiếp tục cung cấp bản vá cho lỗ hổng mức nghiêm trọng cho đến hết ngày kết thúc hỗ trợ đã thông báo

Nội dung	Cam kết
Chi phí	Việc chuyển sang dòng phiên bản còn được hỗ trợ không phát sinh phí bản quyền mới trong thời hạn bản quyền đang có hiệu lực

Chính sách này được xây dựng theo thực hành quốc tế đối với sản phẩm có yếu tố số, trong đó nhà sản xuất phải công bố rõ thời hạn hỗ trợ và bảo đảm bản vá bảo mật trong suốt thời hạn đó.

Cần phân biệt hai khái niệm: **thời hạn hỗ trợ** là khoảng thời gian một dòng phiên bản còn được nhận bản vá và hỗ trợ kỹ thuật, tính theo dòng phiên bản. **Thời hạn bảo hành** 12 tháng nêu tại mục 11 là cam kết sửa lỗi miễn phí cho từng hợp đồng, tính từ ngày nghiệm thu. Hai thời hạn chạy song song và không thay thế nhau.

11. Cam kết mức chất lượng dịch vụ

Gói bản quyền	Tính sẵn sàng cam kết	Thời gian phản hồi	Hình thức hỗ trợ	Thời gian hỗ trợ
Starter	99%	24 giờ	Thư điện tử	Giờ hành chính
Professional	99,5%	8 giờ	Thư điện tử, kênh hỗ trợ trực tuyến	Giờ hành chính
Enterprise Standard	99,9%	4 giờ	Thư điện tử, kênh trực tuyến, điện thoại	24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần
Enterprise Plus, Premium, Custom	99,9%	4 giờ, sự cố nghiêm trọng 1 giờ	Thư điện tử, kênh trực tuyến, điện thoại, kỹ sư phụ trách riêng	24 giờ mỗi ngày, 7 ngày mỗi tuần

Bảo hành phần mềm 12 tháng kể từ ngày nghiệm thu. Trường hợp phải cấp lại bản quyền hoặc thay thế cấu phần sản phẩm trong thời gian bảo hành, thời hạn bảo hành đối với phần được thay thế được tính lại theo quy định của pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng. Cập nhật bộ luật phát hiện tấn công và bản vá lỗi được cung cấp miễn phí trong toàn bộ thời hạn bản quyền. Chính sách bồi hoàn khi không đạt cam kết nêu tại tài liệu mã QTKN-01.

12. Tiêu chí nghiệm thu tại khách hàng

Hạng mục	Tiêu chí nghiệm thu
Chức năng bảo vệ	Ngăn chặn toàn bộ ca tấn công trong bộ kiểm thử được hai bên thống nhất trước khi chạy thử, gồm các nhóm tấn công đã biết theo OWASP Top 10 và các kỹ thuật né tránh tương ứng, có báo cáo kèm bằng chứng
Cảnh báo sai	Dưới 0,1% trên lưu lượng hợp lệ trong thời gian chạy thử
Hiệu năng	Đạt mức năng lực xử lý và độ trễ đã cam kết trong hợp đồng, đo trên hạ tầng thực tế của khách hàng

Hạng mục	Tiêu chí nghiệm thu
Tính sẵn sàng	Đạt mức cam kết trong 7 ngày chạy thử liên tục
Đối chiếu tiêu chuẩn	Bản giao bảng đối chiếu tiêu chí TCVN 14620:2026 áp dụng cho cấu hình đã triển khai
Tài liệu và đào tạo	Bản giao đầy đủ tài liệu vận hành tiếng Việt, hoàn thành đào tạo quản trị viên

13. Xử lý sản phẩm không phù hợp

Tình huống	Biện pháp
Phát hiện lỗi ảnh hưởng an toàn của nhiều khách hàng	Thông báo trực tiếp cho khách hàng bị ảnh hưởng, khuyến cáo biện pháp giảm thiểu tạm thời, phát hành bản vá theo mức nghiêm trọng tại mục 9
Bản phát hành có khuyết tật nghiêm trọng đã đưa ra thị trường	Ngừng phân phối bản đó, thông báo công khai trên trang thông tin điện tử của doanh nghiệp, hướng dẫn khách hàng quay về bản ổn định hoặc cập nhật bản đã sửa
Sản phẩm không đạt tiêu chí đã công bố tại mục 6	Khắc phục theo cam kết, nếu không khắc phục được thì áp dụng chính sách bồi hoàn tại tài liệu mã QTKN-01
Phát hiện bản phân phối không do nhà sản xuất ký số	Cảnh báo khách hàng, hướng dẫn xác minh chữ ký và cài đặt lại từ nguồn chính thức

Việc thông báo và thu hồi thực hiện theo quy định của pháp luật về chất lượng sản phẩm, hàng hoá và pháp luật về bảo vệ quyền lợi người tiêu dùng.

14. Hiện trạng đánh giá sự phù hợp

Kết quả đối chiếu 201/201 tiêu chí TCVN 14620:2026 hiện là kết quả tự đánh giá của nhà sản xuất, thực hiện ngày 25/3/2026, chưa qua kiểm định độc lập. Doanh nghiệp ghi rõ tình trạng này trong mọi tài liệu và không sử dụng kết quả tự đánh giá để tuyên bố sản phẩm đã được chứng nhận. Lộ trình chứng nhận và công bố hợp chuẩn nêu tại tài liệu mã HCHQ-01.

15. Đo lường và cải tiến liên tục

Chỉ số theo dõi	Cách dùng
Số ca vượt qua trong bộ kiểm thử xâm nhập theo từng bản phát hành	Đánh giá xu hướng năng lực phát hiện, phải bằng không mới được phát hành
Tỷ lệ cảnh báo sai ghi nhận tại khách hàng	Đầu vào cho việc tinh chỉnh bộ luật và ngưỡng chấm điểm
Thời gian trung bình từ khi tiếp nhận lỗi tới khi phát hành bản vá	Đánh giá việc thực hiện cam kết tại mục 9
Tỷ lệ đúng hạn của cam kết mức chất lượng dịch vụ	Đầu vào cho việc bố trí nhân sự hỗ trợ

Chỉ số theo dõi	Cách dùng
Kết quả khảo sát mức hài lòng của khách hàng sau nghiệm thu và sau mỗi sự cố	Đầu vào bắt buộc cho kỳ rà soát chính sách hằng năm
Số phiếu khiếu nại theo mức độ và tỷ lệ phiếu tái mở	Nhận diện lỗi lặp lại và điểm yếu quy trình

Mọi lỗi đã xảy ra đều được bổ sung ca kiểm thử tự động để ngăn tái diễn ở bản phát hành sau. Chính sách này được rà soát ít nhất một năm một lần, hoặc ngay khi có thay đổi lớn về sản phẩm hoặc quy định pháp luật.

16. Trách nhiệm và liên hệ

Giám đốc chịu trách nhiệm cuối cùng về chất lượng sản phẩm. Bộ phận Bảo đảm chất lượng và An ninh thông tin chịu trách nhiệm giám sát việc thực hiện chính sách này và báo cáo trực tiếp Giám đốc.

Mọi ý kiến về chất lượng sản phẩm, dịch vụ gửi về Công ty TNHH Bảo Mật An Minh, 157C Cô Bắc, Phường Cầu Ông Lãnh, Thành phố Hồ Chí Minh. Đường dây hỗ trợ: 0971 923 456, giờ hành chính từ thứ Hai đến thứ Sáu. Thư điện tử hỗ trợ kỹ thuật: support@anminhsecurity.com. Thư điện tử chung: contact@anminhsecurity.com. Trang thông tin điện tử: anminhsecurity.com. Khách hàng sử dụng gói Enterprise được cung cấp thêm kênh trực ngoài giờ và số điện thoại trực ca trong hợp đồng.