

## มาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement)

### บริการ Public Cloud

#### บริษัท นิภา เทคโนโลยี จำกัด

บริการ Public Cloud คือ บริการคลาวด์สาธารณะซึ่งถูกวิจัย พัฒนา และให้บริการโดยบริษัท นิภา เทคโนโลยี จำกัด เป็นบริการคลาวด์ประเภท IaaS (Infrastructure-as-a-Service) ที่ให้บริการทรัพยากรทางด้านเทคโนโลยีต่างๆ เช่น Compute, Network, Storage เป็นต้น รวมถึงมีการออกแบบระบบควบคุม Cloud เองในชื่อ NIPA Cloud Platform หรือ NCP ภายใต้โครงสร้างของระบบ OpenStack

ซึ่งในข้อตกลงมาตรฐานการให้บริการนี้

“ผู้ให้บริการ” หมายถึง บริษัท นิภา เทคโนโลยี จำกัด

“ผู้ใช้บริการ” หมายถึง ลูกค้าผู้ใช้บริการ Public Cloud

#### 1. คำจำกัดความ

1.1 **บริการ** หมายถึง บริการ Public Cloud

1.2 **มาตรฐานการให้บริการ** หมายถึง ข้อกำหนดหรือเกณฑ์การให้บริการที่ผู้ให้บริการตั้งขึ้นมาเป็นข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และรับประกันระดับการให้บริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ

1.3 **Infrastructure-as-a-Service** หมายถึง ประเภทของบริการ Cloud Computing ที่ให้บริการด้านโครงสร้างพื้นฐานของระบบ เช่น หน่วยประมวลผล (processing unit) เครือข่ายข้อมูล (network) ระบบข้อมูล (storage) เพื่อรองรับการใช้งาน Software และ Application ภายใน Instance

1.4 **ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability)** หมายถึง ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

1.5 **ระยะเวลาที่ให้บริการไม่ได้ (Downtime)** หมายถึง ระยะเวลาที่ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้

1.6 **คำร้องขอ (Service Request)** หมายถึง สิ่งที่ผู้ใช้บริการร้องขอ อาจเป็นการร้องขอข้อมูล คำแนะนำ การขอใช้บริการ การขอปรับเปลี่ยนรายละเอียดของบริการ หรือความต้องการอื่น ๆ ซึ่งไม่ใช่ปัญหาของบริการ

1.7 **ข้อร้องเรียน (Service Complaint)** หมายถึง การแจ้งข้อร้องเรียนกรณีที่ผู้ใช้บริการพบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ หรือกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการตามความต้องการหรือความคาดหวัง และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ผ่านทางช่องทางการร้องเรียนที่ผู้ให้บริการระบุไว้

1.8 **เหตุอุบัติการณ์ (Incident)** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงกันไว้ใน Service Level Agreement (SLA) ฉบับนี้หรือเหตุการณ์ที่กระทบต่อการควบคุมการเข้าถึงข้อมูล ความถูกต้องสมบูรณ์ ความพร้อมใช้งานของระบบ

**1.9 ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response Time)** หมายถึง ระยะเวลาที่นานที่สุดที่เจ้าหน้าที่จะตอบกลับหรือติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการในครั้งแรก

**1.10 ระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามคำร้องขอหรือแก้ไขเหตุการณ์ (Target Resolution Time)** หมายถึง ระยะเวลาที่นานที่สุดในการดำเนินการตามคำร้องขอหรือแก้ไขเหตุการณ์ให้แล้วเสร็จ โดยนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการบันทึกคำร้องขอจากผู้ให้บริการหรือการแก้ไขเหตุการณ์ไว้ในระบบ จนกระทั่งผู้ให้บริการได้รับแจ้งว่าปัญหาหรือคำร้องขอได้ถูกดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

**1.11 ทุกวัน** หมายถึง วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ รวมถึงวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามมติคณะรัฐมนตรี และวันหยุดของผู้ให้บริการ

**1.12 Ticket** หมายถึง ปัญหาหรือคำร้องขอจากผู้ให้บริการบนหน้าเว็บไซต์ [nipacloud.freshdesk.com](http://nipacloud.freshdesk.com) หรือที่ถูกสร้างจากปัญหาที่มีการแจ้งเข้ามาจากช่องทางต่างๆ

**1.13 Instance** หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์เสมือน

**1.14 การเติมเครดิต** หมายถึง การเติมเงินเข้าไปในระบบเพื่อให้สามารถสร้างและจัดการกับ Instance ได้

## 2. ขอบเขตการให้บริการ

ผู้ให้บริการตกลงให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ โดยแบ่งขอบเขตงานเป็น 2 ส่วน ดังนี้

2.1 การให้บริการ Public Cloud แบบ Infrastructure-as-a-Service (IaaS) โดยระบบของผู้ให้บริการจะจัดเตรียม Instance สำหรับให้บริการตามรูปแบบที่ผู้ใช้บริการร้องขอ และจัดสรรทรัพยากรให้ผู้ใช้บริการตามความเหมาะสม ซึ่งครอบคลุมถึง Compute, Storage และ Network ของผู้ให้บริการ

2.2 การให้บริการหลังการขาย คือ บริการแก้ไขปัญหาด้านเทคนิค และ Trouble-Shooting ซึ่งครอบคลุมถึงบริการ ดังนี้

2.2.1 Instance issues ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดกับ Instance

2.2.2 Network issues ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่เกิดกับ Network

2.2.3 Portal issues ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดกับหน้า Management

2.2.4 Credit and billing issues ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดกับเรื่อง Credit และ Billing

2.2.5 Marketplace issues ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดกับเรื่อง Marketplace

2.2.6 Onsite backup and restore (Backup Snapshots ข้อมูลทุก 7 วัน) จำนวน 2 copies

2.2.7 NOC Support ตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน (24x7)

2.2.8 Engineer, Sales, Accounting Support ในเวลา และวันทำการปกติ (8x5)

### 3. ช่วงเวลาการให้บริการ

#### 3.1 ระยะเวลาการให้บริการ Public Cloud

บริการ	เวลา	วัน
บริการ Nipa Cloud Platform	ตลอด 24 ชั่วโมง	ทุกวัน

#### 3.2 ระยะเวลาการรับเรื่องและดำเนินการตามคำร้องขอ (Service Request) และเหตุุบัติการณ์ (Incident)

บริการ	เวลา	วัน
รับเรื่องคำร้องขอและเหตุุบัติการณ์จากผู้ให้บริการ	ตลอด 24 ชั่วโมง	ทุกวัน
ดำเนินการแก้ไขเหตุุบัติการณ์	ตลอด 24 ชั่วโมง	ทุกวัน
ดำเนินการตามคำร้องขอ	09.00 น. – 18.00 น.	จันทร์ - ศุกร์

### 4. การบริการและสนับสนุนการให้บริการ

#### 4.1 ด้านการขาย (8x5)

ผู้ให้บริการจะมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายรับเรื่องและให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาสำหรับคำร้องขอที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดสินค้าและบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ เช่น รายละเอียดแพคเกจ, ราคา, โซลูชันที่ให้บริการ, โปรโมชันปัจจุบัน เป็นต้น และคอยดำเนินการประสานงานด้านการขายและการเงินตลอดอายุสัญญาการใช้บริการ โดยสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้ทางช่องทางดังนี้

โทรศัพท์: 02-107-8251 ต่อ 413, 415, 416, 417, 419 หรือ 08-6019-4000

อีเมล: [sales@nipa.cloud](mailto:sales@nipa.cloud)

เว็บไซต์: <https://www.nipa.cloud/contact/sales>

วันและเวลาการบริการ: วันจันทร์ – วันศุกร์ เวลา 09.00 น. – 18.00 น.

#### 4.2 ด้านเทคนิค (24x7)

ผู้ให้บริการจะมีเจ้าหน้าที่ Network Operation Center รับแจ้งปัญหา รับเรื่องคำร้องขอ รับเรื่องขอเปลี่ยนแปลง รับแจ้งเหตุุบัติการณ์ ให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาด้านการใช้งานหรือทางด้านเทคนิค และดำเนินการประสานงานตลอดอายุสัญญาการใช้บริการ โดยสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้ทางช่องทางดังนี้

โทรศัพท์: 02-107-8251 ต่อ 111 หรือ 08-6328-3030

อีเมล: [support@nipa.cloud](mailto:support@nipa.cloud)

Ticket: <https://nipacloud.freshdesk.com>

วันและเวลาการบริการ: ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

### 4.3 การจัดการเหตุการณ์ (Incident Management)

เหตุการณ์จะได้รับการดำเนินการตามลำดับความสำคัญและกรอบเวลา ดังนี้

ลำดับความสำคัญ (Priority)	ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนองครั้งแรก (Target Response Time)	ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ (Target Resolution Time)
Critical	ทางโทรศัพท์ อีเมล และ Ticket : ภายใน 30 นาที	4 ชั่วโมง
High		4 ชั่วโมง
Medium		8 ชั่วโมง
Low		12 ชั่วโมง

#### ค่านิยามลำดับความสำคัญ

1. “Critical” หรือ Security Incident หมายถึง เหตุการณ์ที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขโดยทันที เนื่องจากเกิดผลกระทบให้ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ และไม่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เอง และยังเป็นเหตุการณ์ที่กระทบต่อการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับ (Confidentiality) กระทบต่อความสมบูรณ์ (Integrity) และความพร้อมใช้งาน (Availability) ของระบบสำคัญ เช่น มีการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต การถูกโจมตีหรือถูกแฮกระบบ มีข้อมูลสูญหาย หรือข้อมูลรั่วไหล เป็นต้น
2. “High” หมายถึง เหตุการณ์ที่สำคัญและจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากมีผลกระทบและสร้างความเสียหายต่อธุรกิจหรือระบบสำคัญ และผู้ให้บริการในวงกว้าง ผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้วยตนเอง และไม่สามารถรอการแก้ไขตามขั้นตอนปกติได้
3. “Medium” หมายถึง เหตุการณ์ที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว เนื่องจากองค์ประกอบสำคัญของระบบเกิดความบกพร่องส่งผลกระทบต่อการใช้งานบางฟังก์ชัน แต่ระบบหลักยังคงใช้ได้อยู่ แต่มีผลกระทบ หรือสร้างความเสียหายต่อธุรกิจ และผู้ให้บริการในเป็นบางกลุ่ม
4. “Low” หมายถึง เหตุการณ์ที่ต้องได้รับการแก้ไขตามระยะเวลาปกติ เนื่องจากมีองค์ประกอบบางส่วน ของระบบเกิดความขัดข้อง แต่ส่งผลกระทบเป็นรายบุคคล และมีผลกระทบต่อการทำงานของบางฟังก์ชันการใช้งานของระบบที่ไม่สำคัญ หรือที่อยู่ในระบบงานสนับสนุนเท่านั้น ส่วนงานอื่น ๆ ของบุคคลอื่นยังสามารถใช้งานได้ตามปกติ

#### 4.4 การจัดการคำร้องขอ (Service Request Management)

คำร้องขอจะได้รับการดำเนินการตามลำดับความสำคัญและกรอบเวลา ดังนี้

ลำดับความสำคัญ (Priority)	ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนองครั้งแรก (Target Response Time)	ระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution Time)
High	ทางโทรศัพท์ อีเมล และ Ticket : ภายใน 30 นาที	24 ชั่วโมง
Medium		36 ชั่วโมง
Low		48 ชั่วโมง
Planned		ตามระยะเวลาที่กำหนดในแผนการแก้ไข

##### ค่านิยามลำดับความสำคัญ

- “High” หมายถึง คำร้องขอการบริการถึงการปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขบริการที่เกี่ยวข้องกับระบบที่สำคัญของผู้ใช้บริการที่ต้องเร่งรีบดำเนินการให้เร็วที่สุดเนื่องจากมีผลกระทบระดับสูง หรือค่อนข้างสูง เช่น การร้องขอให้ตรวจสอบหรือแก้ไขความผิดปกติของระบบที่กระทบต่อการใช้งาน เป็นต้น
- “Medium” หมายถึง คำร้องขอการบริการถึงการปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขบริการที่ต้องดำเนินการให้เร็ว ภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น การร้องขอให้เปลี่ยนแปลงรายละเอียดการใช้บริการ หรือติดตั้งบริการอื่นเพิ่มเติม ที่มีผลต่อการใช้งานต่อไปของผู้ใช้บริการ เป็นต้น
- “Low” หมายถึง คำร้องขอเพื่อขอทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเพิ่มเติม ที่ต้องดำเนินการตามระยะเวลาปกติ
- “Planned” หมายถึง คำร้องขอที่อยู่นอกเหนือไปจากสิ่งที่สามารถดำเนินการให้ได้ภายในระยะเวลาอันสั้น ต้องมีการวางแผนเพื่อดำเนินการตามคำร้องขอดังกล่าว โดยระยะเวลาจะแตกต่างกันไปตามสิ่งที่ร้องขอ

#### 4.5 ข้อร้องเรียน (Service Complaints)

การแจ้งข้อร้องเรียนกรณี que ผู้ใช้บริการพบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ หรือกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการตามความต้องการหรือความคาดหวัง และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งข้อร้องเรียนมายังผู้ให้บริการผ่านช่องทางแจ้งข้อร้องเรียนบนหน้าเว็บไซต์ <https://nipa.cloud/contact/complaint>

### 5. การรับประกันการให้บริการ

#### 5.1 ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability)

ทางผู้ให้บริการจะรับประกันความพร้อมใช้งานของ Compute, Storage, Network สำหรับบริการ ECO Package อยู่ที่ 95.0% สำหรับบริการ General Package และบริการ High Memory Package อยู่ที่ 99.9% (ลูกค้าสามารถตรวจสอบสถานะของบริการได้ที่ <https://status.nipa.cloud>) ทั้งนี้หาก SLA ไม่ถึงเกณฑ์ ทางผู้ให้บริการจะทำการชดเชยด้วยการเพิ่ม

จำนวนวันให้บริการนับจากวันหมดอายุเดิมของสัญญาบริการ โดยมีอัตราการเพิ่มระยะเวลาการบริการ (วัน) และกำหนดระยะเวลาที่ชดเชย ถ้าหาก Uptime น้อยกว่าที่กำหนดไว้ตามสัดส่วนดังนี้

เปอร์เซ็นต์การทำงาน (Uptime Percentage)	จำนวนวันของบริการที่เพิ่มขึ้นเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาของบริการ (Days of Service added to the end of the Service term)
น้อยกว่า 99.90% ถึง 99.0%	15 วัน
น้อยกว่า 99.0% ถึง 95.0%	30 วัน
น้อยกว่า 95.0%	60 วัน

ทั้งนี้ ข้อตกลงมาตรฐานระดับการให้บริการฉบับนี้จะการันตีครอบคลุมเฉพาะส่วนที่รับผิดชอบโดยผู้ให้บริการเท่านั้น และจะไม่มีผลกับ "สิ่งที่ยอยู่นอกเหนือการควบคุม" ของข้อตกลง หรือปัญหาที่มีสาเหตุที่เกิดจากการดำเนินการใด ๆ ของผู้รับบริการ หรือบุคคลที่สามที่ได้รับอนุญาตจากผู้รับบริการ หรือทั้งสองอย่าง (ไม่อยู่ในการควบคุมของผู้ให้บริการ) และจะไม่นับรวมเวลาเนื่องจากสาเหตุดังต่อไปนี้

1. Downtime ที่เกิดจากแผนการบำรุงรักษาระบบ หรือ การปรับปรุงระบบ (System Maintenance) ซึ่งจะมีการแจ้งแผนกำหนดเวลาที่แน่นอน โดยจะดำเนินการในช่วงเวลาที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานน้อยที่สุด
2. Downtime ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง อุปกรณ์ หรือ hardware บางส่วนที่เสียหายโดยเร่งด่วน
3. Downtime ที่เกิดจากความผิดพลาดของสคริปต์ หรือโปรแกรม หรือการถูกโจมตีระบบที่เป็นผลกระทบมาจากช่องโหว่ภายใต้ระบบของผู้ใช้บริการ
4. Downtime ที่เกิดจากการร้องขอให้ดำเนินการของผู้รับบริการ
5. Downtime อันเกิดจากความผิดพลาดของระบบหลักของศูนย์ข้อมูล (IDC) หรือระบบการสื่อสารและโทรคมนาคมของประเทศ

## 6. หน้าที่ของผู้ใช้บริการ

6.1 ผู้ใช้บริการจะต้องกรอกข้อมูลตามที่ผู้ให้บริการกำหนดให้ครบถ้วนบนหน้าลงทะเบียน เพื่อสร้างบัญชีผู้ใช้และเริ่มต้นใช้บริการของเรา ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีหน้าที่ในการรับผิดชอบข้อมูลดังกล่าว และรหัสผ่านการใช้งาน เพื่อความปลอดภัยของบัญชีผู้ใช้ของท่าน

6.2 ผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการอย่างเคร่งครัด และต้องปฏิบัติตามแนวนโยบายและแนวปฏิบัติตามระบบบริหารจัดการมาตรฐานสากลของผู้ให้บริการ ข้อตกลงมาตรฐานการให้บริการนี้ ข้อตกลงการอนุญาตใช้สิทธิ์ (NCP License Agreement) และนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) ของผู้ให้บริการ และไม่กระทำการใด ๆ ที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ข้างต้น

6.3 หากผู้ให้บริการพบว่ามี ความผิดปกติใด ๆ เกิดขึ้นกับบริการ ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งให้ผู้บริการทราบในทันที เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการหรือผู้ให้บริการ

6.4 ข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลที่เก็บไว้ในหน่วยความจำ (storage) ของ Instance ที่ผู้ให้บริการฝากไว้กับผู้ให้บริการ จะต้องไม่มีลักษณะต้องห้ามหรือขัดต่อกฎหมายหรือศีลธรรมของประชาชน

6.5 ผู้ให้บริการควรมีเครดิตอยู่ในระบบเสมอ หากผู้ให้บริการต้องการใช้งานต่อไป และพบว่าระบบของตนเครดิตคงเหลือน้อย หรือไม่มีเครดิตคงเหลืออยู่ในระบบ หรือยอดเครดิตติดลบ และ Instance หยุดการทำงาน จะต้องทำการเติมเครดิตเข้าสู่ระบบ เพื่อให้สามารถใช้งาน Instance ต่อไปได้ โดยอาจทำการเติมเครดิตด้วยตนเอง หรือติดต่อผู้ให้บริการ ผ่านช่องทางที่กำหนดไว้

## 7. เงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการ

7.1 ผู้ให้บริการจะดูแลรักษาข้อมูลของผู้รับบริการที่นำเข้าสู่ระบบ “Public Cloud” หรือใช้ผ่านการประมวลผลคอมพิวเตอร์ที่ควบคุมการทำงานผ่านช่องทาง <https://nipa.cloud> ตามสัญญาการให้บริการที่ได้ตกลงไว้อย่างเคร่งครัด

7.2 ผู้ให้บริการจะไม่ทำการเผยแพร่ แจกจ่าย หรือโอนถ่ายข้อมูลต่อบุคคลที่สาม เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากผู้ให้บริการอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น

7.3 ผู้ให้บริการจะไม่มีสิทธิเข้าถึง ใช้งาน หรือจัดเก็บข้อมูล Software และ Application ของผู้ให้บริการภายใน Instance เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลจะไม่ถูกเข้าถึงโดยผู้ไม่มีสิทธิ์จากการให้บริการของผู้ให้บริการ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากผู้ให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น

7.4 การให้บริการนี้ ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ดังนั้น ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายหรือการสูญหายของข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลของผู้ใช้บริการ กรณีเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากผู้ใช้บริการ หรือความเสียหายที่เกิดจากเหตุการณ์สุดวิสัย

7.5 ผู้ให้บริการจะมีระบบอีเมลแจ้งเตือนไปยังผู้บริการเป็นระยะ ในกรณีที่ยอดเครดิตคงเหลือน้อย (7 วัน, 5 วัน, 3 วัน และ 1 วันก่อนที่บัญชีผู้ใช้งานจะมียอดเครดิตจะเป็น 0 หรือไม่เพียงพอต่อการใช้งาน) ซึ่งหากผู้บริการไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ในข้อตกลงที่ 6.5 ภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น ไม่เติมเครดิตเข้าสู่ระบบภายใน 14 วัน เป็นต้น ทางผู้ให้บริการจะทำการลบ Instance ทันที โดยถือว่าผู้บริการให้ความยินยอม

7.6 ข้อตกลงมาตรฐานระดับการให้บริการนี้ จะรับประกันการให้บริการเฉพาะระบบ และส่วนของบริการตามที่ระบุในข้อตกลงที่ 2 ซึ่งผู้ให้บริการเป็นผู้รับผิดชอบเท่านั้น ไม่รวมถึงโปรแกรม หรือแอปพลิเคชันที่ทางผู้บริการเป็นผู้ดำเนินการติดตั้ง

7.7 ผู้ให้บริการจะช่วยเหลือและสนับสนุนการให้บริการผ่าน Ticket ตามเกณฑ์และระยะเวลาที่ระบุในเนื้อหาส่วนที่ 4.3 และ 4.4 ของสัญญาฉบับนี้ โดยผู้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการปิด Ticket ว่าดำเนินการเรียบร้อยแล้ว หากผู้บริการไม่มีการตอบกลับ หรือขาดการติดต่อไป ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการในขั้นตอนต่อไปจนสิ้นสุดกระบวนการได้ และเป็นระยะเวลาเกินกว่าที่สัญญาฉบับนี้กำหนดไว้ เช่น ไม่ตอบกลับการร้องขอข้อมูลที่จำเป็นต่อการดำเนินงานแก่เจ้าหน้าที่, ไม่ตอบกลับและยืนยันผล

การแก้ไขเหตุการณ์หรือคำร้องขอ เป็นต้น โดยผู้ให้บริการจะแจ้งให้ทราบก่อนทำการปิด Ticket และผู้ให้บริการจะต้องติดต่อและส่ง Ticket ใหม่อีกครั้ง หากต้องการให้ผู้ให้บริการช่วยเหลือและสนับสนุนเพิ่มเติมจาก Ticket ครั้งก่อน

7.8 ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการตรวจสอบค้นหาช่องโหว่ของระบบที่ใช้งานบนบริการคลาวด์ (Vulnerability Assessment) ตามนโยบายและแนวปฏิบัติตามระบบบริหารจัดการมาตรฐานสากลของผู้ให้บริการ

7.9 ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลง แก้ไข เพิ่มเติมเงื่อนไขและข้อตกลงนี้ตามที่สมควร

## 8. การรายงานผลการให้บริการ (Service Report)

ผู้ให้บริการจะจัดส่งรายงานการให้บริการ Public Cloud ให้แก่ท่าน โดยผ่านทางช่องทางอีเมล ไปรษณีย์ หรือช่องทางอื่น ๆ ตามที่ผู้ใช้งานกำหนด ทั้งนี้ รายงานการให้บริการจะขึ้นอยู่กับความต้องการและการร้องขอของผู้ใช้งานเป็นสำคัญ