

## 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 การแจ้งข้อร้องเรียนกรณีที่ผู้ใช้บริการพบปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้บริการภาพการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ หรือกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการตามความต้องการหรือความคาดหวัง และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ผ่านทางช่องทางการร้องเรียนที่ผู้ให้บริการระบุไว้

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

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

**1.10 ระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามคำร้องขอหรือแก้ไขเหตุการณ์ (Target Resolution Time)** หมายถึง ระยะเวลาหนานที่สุดในการดำเนินการตามคำร้องขอหรือแก้ไขเหตุการณ์ให้แล้วเสร็จ โดยนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการบันทึกคำร้องขอจากผู้ใช้บริการหรือการแก้ไขเหตุการณ์ไว้ในระบบจนกระทั่งผู้ให้บริการได้รับแจ้งว่าปัญหาหรือคำร้องขอได้ถูกดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

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

**1.12 Ticket** หมายถึง ปัญหาหรือคำร้องขอจากผู้ใช้บริการบนหน้าเว็บไซต์ [nipacloud.freshdesk.com](https://nipacloud.freshdesk.com) หรือที่ถูกสร้างจากปัญหาที่มีการแจ้งเข้ามาจากช่องทางต่างๆ

**1.13 Instance** หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์เสมือน

**1.14 การเติมเครดิต** หมายถึง การเติมเงินเข้าไปในระบบเพื่อให้สามารถสร้างและจัดการกับ Instance ได้

## 2. ขอบเขตการให้บริการ

ผู้ให้บริการตกลงให้บริการแก่ผู้ให้บริการ โดยแบ่งขอบเขตงานเป็น 2 ส่วน ดังนี้

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

**2.2 การให้บริการหลังการขาย** คือ บริการแก้ไขปัญหาด้านเทคนิค และ Trouble-Shooting ซึ่งครอบคลุมถึงบริการดังนี้

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) และเหตุการณ์ (Incident)**

| บริการ                                    | เวลา                | วัน            |
|---|---------------------|----------------|
| รับเรื่องคำร้องขอและเหตุการณ์จากผู้บริการ | ตลอด 24 ชั่วโมง     | ทุกวัน         |
| ดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์                   | ตลอด 24 ชั่วโมง     | ทุกวัน         |
| ดำเนินการตามคำร้องขอ                      | 09.00 น. – 18.00 น. | จันทร์ - ศุกร์ |

## 4. การบริการและสนับสนุนการให้บริการ

### 4.1 ด้านการขาย (8x5)

ผู้ให้บริการจะมีเจ้าหน้าที่ฝ่ายขายรับเรื่องและให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาสำหรับคำร้องขอที่เกี่ยวข้องกับรายละเอียดสินค้าและบริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลที่เพียงพอต่อการตัดสินใจซื้อสินค้าและบริการ เช่น รายละเอียดแพ็คเกจ ราคา โซลูชันที่ให้บริการ โปรโมชั่นปัจจุบัน 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 รับแจ้งเหตุอุบัติการณ์ 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 การจัดการเหตุอุบัติการณ์ (Incident Management)

เหตุอุบัติการณ์จะได้รับการดำเนินการตามลำดับความสำคัญและกรอบเวลา ดังนี้

| ลำดับความสำคัญ (Priority) | ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนองครั้งแรก (Target Response Time) | ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุอุบัติการณ์ (Target Resolution Time) |
|---------------------------|---|--|
| Critical                  | ทางโทรศัพท์ อีเมล และ Ticket :<br>ภายใน 30 นาที             | 4 ชั่วโมง  |
| High                      |   | 4 ชั่วโมง  |
| Medium                    |   | 8 ชั่วโมง  |
| Low                       |   | 12 ชั่วโมง   |

#### คำนิยามลำดับความสำคัญ

1) “Critical” หรือ Security Incident หมายถึง เหตุอุบัติการณ์ที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขโดยทันที เนื่องจากเกิดผลกระทบให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการได้ และไม่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เอง และยังเป็นเหตุอุบัติการณ์ที่กระทบต่อการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับ (Confidentiality) กระทบต่อความสมบูรณ์ (Integrity) และความพร้อมใช้งาน (Availability) ของระบบสำคัญ เช่น มีการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต การถูกโจมตีหรือถูกแฮกระบบ มีข้อมูลสูญหาย หรือข้อมูลรั่วไหล เป็นต้น

2) “High” หมายถึง เหตุุบัติการณ์ที่สำคัญและจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากมีผลกระทบ และสร้างความเสียหายต่อธุรกิจหรือระบบสำคัญ และผู้ใช้บริการในวงกว้าง ผู้ใช้บริการไม่สามารถแก้ไข ปัญหาเฉพาะหน้าด้วยตนเอง และไม่สามารถรอการแก้ไขตามขั้นตอนปกติได้

3) “Medium” หมายถึง เหตุุบัติการณ์ที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว เนื่องจากองค์ประกอบ สำคัญของระบบเกิดความบกพร่องส่งผลกระทบต่อการใช้งานบางฟังก์ชัน แต่ระบบหลักยังคงใช้ได้อยู่ แต่มีผลกระทบ หรือสร้างความเสียหายต่อธุรกิจ และผู้ใช้บริการในเป็นบางกลุ่ม

4) “Low” หมายถึง เหตุุบัติการณ์ที่ต้องได้รับการแก้ไขตามระยะเวลาปกติ เนื่องจากมีองค์ประกอบ บางส่วนของระบบเกิดความขัดข้อง แต่ส่งผลกระทบเป็นรายบุคคล และมีผลกระทบต่อการทำงานของบางฟังก์ชันการ ใช้งานของระบบที่ไม่สำคัญ หรือที่อยู่ในระบบงานสนับสนุนเท่านั้น ส่วนงานอื่น ๆ ของบุคคลอื่นยังสามารถใช้งานได้ ตามปกติ

#### 4.4 การจัดการคำร้องขอ (Service Request Management)

คำร้องขอจะได้รับการดำเนินการตามลำดับความสำคัญและกรอบเวลา ดังนี้

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

#### คำนิยามลำดับความสำคัญ

1) “High” หมายถึง คำร้องขอการบริการถึงการปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขบริการที่เกี่ยวข้องกับระบบที่สำคัญ ของผู้ใช้บริการที่ต้องเร่งรีบดำเนินการให้เร็วที่สุดเนื่องจากมีผลกระทบระดับสูง หรือค่อนข้างสูง เช่น การร้องขอให้ ตรวจสอบหรือแก้ไขความผิดปกติของระบบที่กระทบต่อการใช้งาน เป็นต้น

2) “Medium” หมายถึง คำร้องขอการบริการถึงการปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขบริการที่ต้องดำเนินการให้เร็ว ภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น การร้องขอให้เปลี่ยนแปลงรายละเอียดการใช้บริการ หรือติดตั้งบริการอื่นเพิ่มเติม ที่มี ผลต่อการใช้งานต่อไปของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

3) “Low” หมายถึง คำร้องขอเพื่อขอทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเพิ่มเติม ที่ต้องดำเนินการตาม ระยะเวลาปกติ

4) “Planned” หมายถึง คำร้องขอที่อยู่นอกเหนือไปจากสิ่งที่สามารถดำเนินการให้ได้ภายในระยะเวลา อันสั้น ต้องมีการวางแผนเพื่อดำเนินการตามคำร้องขอดังกล่าว โดยระยะเวลาจะแตกต่างกันไปตามสิ่งที่ร้องขอ

#### 4.5 ข้อร้องเรียน (Service Complaints)

การแจ้งข้อร้องเรียนกรณีผู้ใช้บริการพบปัญหาเกี่ยวกับผู้ใช้บริการภาพการให้บริการที่ไม่เป็นไปตาม มาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ หรือกรณีผู้ใช้บริการไม่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการตามความต้องการหรือความ คาดหวัง และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งข้อร้องเรียนมายังผู้ให้บริการผ่านช่องทางแจ้งข้อ ร้องเรียนบนหน้าเว็บไซต์ <https://nipa.cloud/contact/complaint>

## 5. การรับประกันการให้บริการ

### 5.1 ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability) และระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

ทางผู้ให้บริการจะรับประกันความพร้อมใช้งานของ Compute, Storage, Network (ลูกค้าสามารถตรวจสอบสถานะของบริการได้ที่ <https://status.nipa.cloud>) ระดับการให้บริการ หรือ Service Level Agreement (SLA) ของ Compute, Storage, Network จะครอบคลุมเฉพาะโครงสร้างพื้นฐานที่ Nipa Cloud เป็นผู้ให้บริการและรับผิดชอบ ไม่รวมถึงซอฟต์แวร์หรือแอปพลิเคชันที่ติดตั้งโดยผู้ใช้บริการเอง SLA แบ่งออกเป็น 2 ระดับ ได้แก่:

- **SLA ระดับอินสแตนซ์ (Instance-Level SLA)** - ควบคุมการให้บริการของ Compute, Storage และ Network ในแต่ละอินสแตนซ์
- **SLA ระดับ Multi-Availability Zone (Multi-AZ SLA)** - ควบคุมการให้บริการของ Compute, Storage และ Network ที่ปรับใช้พร้อมกันในหลาย Availability Zones (AZs)

#### 5.1.1 SLA ระดับอินสแตนซ์ (Instance-Level SLA) ที่ควบคุมอินสแตนซ์แต่ละอินสแตนซ์ ประกอบด้วย 2 ชนิดการให้บริการ ได้แก่

5.1.1.1 สำหรับผู้ใช้บริการ Compute Instance แบบ All Purpose และ Compute Intensive หรือ Dedicate core

ระดับการให้บริการโดยมีเปอร์เซ็นต์เวลาทำงานต่อเดือนอย่างน้อย 99.5% ในแต่ละกรณี ในระหว่างรอบการเรียกเก็บเงินรายเดือนใด ๆ ก็ตาม ในกรณีที่ uptime ต่ำกว่าระดับที่กำหนด ผู้ใช้บริการจะได้รับเครดิตชดเชยตามรายละเอียดด้านล่าง

| เปอร์เซ็นต์การทำงาน (Uptime Percentage) | เครดิตบริการ (Service Credit) |
|---|-------------------------------|
| น้อยกว่า 99.5% ถึง 99.0%                | 10%                           |
| น้อยกว่า 99.0%                          | 30%                           |

5.1.1.2 สำหรับผู้ใช้บริการ Compute Instance แบบ Shared-Core

ระดับการให้บริการโดยมีเปอร์เซ็นต์เวลาทำงานต่อเดือนอย่างน้อย 99.0% ในแต่ละกรณีในระหว่างรอบการเรียกเก็บเงินรายเดือนใด ๆ ก็ตาม ในกรณีที่ uptime ต่ำกว่าระดับที่กำหนด ผู้ใช้บริการจะได้รับเครดิตชดเชยตามรายละเอียดด้านล่าง

| เปอร์เซ็นต์การทำงาน (Uptime Percentage) | เครดิตบริการ (Service Credit) |
|---|-------------------------------|
| น้อยกว่า 99.0% ถึง 95.0%                | 10%                           |
| น้อยกว่า 95.0%                          | 30%                           |

### 5.1.2 SLA ระดับ Multi-Availability Zone (Multi-AZ SLA)

สำหรับผู้ใช้บริการ Compute Instance แบบ All Purpose และ Compute Intensive ที่มีอินสแตนซ์ที่กำลังทำงานทั้งหมดปรับใช้พร้อมกันใน 2 (สอง) AZs ขึ้นไป ระดับการให้บริการโดยมีเปอร์เซ็นต์เวลาทำงานต่อเดือนอย่างน้อย 99.95% ในแต่ละกรณีในระหว่างรอบการเรียกเก็บเงินรายเดือนใด ๆ ก็ตาม ในกรณีที่ NIPA Compute Instance แบบ All Purpose และ Compute Intensive ไม่เป็นไปตาม SLA ระดับ Multi-Availability Zone (Multi-AZ SLA) ผู้ใช้บริการจะได้รับเครดิตชดเชยตามรายละเอียดด้านล่าง

| เปอร์เซ็นต์การทำงาน<br>(Uptime Percentage) | เครดิตบริการ<br>(Service Credit) |
|--|----------------------------------|
| น้อยกว่า 99.95% ถึง 99.0%                  | 10%                              |
| น้อยกว่า 99.0%                             | 30%                              |

### 5.2 เครดิตบริการ (Service Credit)

เป็นการให้เครดิตหรือส่วนลดที่ผู้ให้บริการมอบให้กับผู้ใช้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการจะชดเชยให้ในกรณีที่เกิดข้อผิดพลาดหรือความล่าช้าในการให้บริการ เช่น หากมีการหยุดให้บริการหรือเกิดปัญหาทางเทคนิคที่ทำให้ผู้ใช้บริการไม่ได้รับบริการตามที่คาดหวัง ผู้ให้บริการจะมอบ Service Credit ให้กับผู้ใช้บริการเป็นการชดเชย หรือเป็นการลดค่าบริการในเดือนถัดไป โดย Service Credit จะคำนวณจากค่าบริการที่เกิดจากการใช้งานจริง (pay-as-you-go) ในเดือนนั้น ๆ และจะใช้เฉพาะกับ Instance ที่ได้รับผลกระทบจากเหตุขัดข้องหรือความล่าช้าในการให้บริการเท่านั้น

### 5.3 ขั้นตอนการขอรับเครดิตบริการและชำระเงิน

หากต้องการรับเครดิตบริการ ผู้ใช้บริการต้องส่งคำร้องโดยเปิดเคสใน [support@nipa.cloud](mailto:support@nipa.cloud) โดยผู้ใช้บริการสามารถส่งคำร้องได้ภายใต้ SLA ระดับอินสแตนซ์ (Instance-Level SLA) หรือ SLA ระดับ Multi-Availability Zone (Multi-AZ SLA) เท่านั้น เนื่องจากการเรียกร้องเหล่านี้ไม่สามารถรวมกันหรือซ้ำซ้อนกันสำหรับอินสแตนซ์ Compute, Storage, Network ใดๆ ได้ คำขอเครดิตของผู้ใช้บริการต้องถูกส่งถึงผู้ให้บริการภายในสิ้นรอบการเรียกเก็บเงินรอบที่สองนับจากวันที่เกิดเหตุการณ์ และต้องมีข้อมูลที่ระบุไว้ด้านล่าง

#### 5.3.1 คำขอ SLA ระดับอินสแตนซ์ (Instance-Level SLA) ต้องประกอบด้วย

- หัวเรื่อง หรือ Subject ระบุคำว่า “Compute SLA Credit Request – Instance-Level Claim”
- เนื้อความ หรือข้อความ ระบุ
  - o วันที่ เวลา และ AZ ที่ติดตั้งที่ได้รับผลกระทบต่อเหตุการณ์ไม่พร้อมใช้งานแต่ละเหตุการณ์ที่ผู้ใช้บริการกำลังเรียกร้อง
  - o รหัสอินสแตนซ์ (Instance ID) ชื่ออินสแตนซ์ (Instance Name) หรือ ทรัพยากรสำหรับอินสแตนซ์นั้น ๆ ที่ได้รับผลกระทบ
  - o บันทึกคำขอของผู้ใช้บริการและข้อมูลอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อผู้ให้บริการเพื่อตรวจสอบการหยุดให้บริการตามผู้ใช้บริการกล่าวอ้างถึง

5.3.2 คำขอ SLA ระดับที่ติดตั้งในหลาย AZ หรือ Multi-availability zone ต้องประกอบด้วย:

- หัวเรื่อง หรือ Subject ระบุคำว่า “Compute SLA Credit Request – Multi-availability zone Instance-Level Claim”
- เนื้อความ หรือข้อความ ระบุ
  - o วันที่ เวลา และ AZ ที่ติดตั้งที่ได้รับผลกระทบต่อเหตุการณ์ไม่พร้อมใช้งานแต่ละเหตุการณ์ที่ผู้ใช้บริการกำลังเรียกร้อง
  - o รหัสอินสแตนซ์ (Instance ID) ชื่ออินสแตนซ์ (Instance Name) หรือ ทรัพยากรสำหรับอินสแตนซ์นั้น ๆ ที่ได้รับผลกระทบ
  - o บันทึกคำขอของผู้ใช้บริการและข้อมูลอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อผู้ให้บริการเพื่อตรวจสอบการหยุดให้บริการตามผู้ใช้บริการกล่าวอ้างถึง

หากคำร้องภายใต้ SLA ระดับอินสแตนซ์ หรือ SLA ระดับที่ติดตั้งในหลาย AZ หรือ Multi-availability zone ได้รับการยืนยันจากผู้ให้บริการว่าถูกต้อง ผู้ให้บริการจะออกเครดิตบริการให้ผู้ใช้บริการภายในรอบการเรียกเก็บเงินหนึ่งรอบหลังจากเดือนที่ผู้ให้บริการได้ยืนยันคำร้องของผู้ใช้บริการ

การที่ผู้ใช้บริการไม่ให้ข้อมูลที่ร้องขอและข้อมูลอื่น ๆ ตามที่กำหนดข้างต้นจะทำให้ผู้ใช้บริการไม่มีสิทธิ์ได้รับเครดิตบริการ เว้นแต่จะระบุไว้เป็นอย่างอื่นในข้อตกลง SLA นี้จะระบุแนวทางแก้ไขเฉพาะของผู้ใช้บริการ และภาระผูกพันเฉพาะของ NIPA Cloud สำหรับการไม่พร้อมใช้งาน การไม่ปฏิบัติตาม หรือความล้มเหลวอื่น ๆ ของผู้ให้บริการในการให้บริการ Compute Instance

#### 5.4 การยกเว้น SLA ของ NIPA Cloud

SLA ระดับอินสแตนซ์ หรือ SLA ระดับที่ติดตั้งในหลาย AZ หรือ Multi-availability zone จะไม่นำไปใช้กับสถานการณ์ดังต่อไปนี้ทั้งโดยตรงหรือโดยอ้อม

- (1) ปัจจัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ เช่น เหตุสุดวิสัย ปัญหาการเข้าถึงอินเทอร์เน็ต หรือปัญหาที่อยู่นอกเหนือจุดแบ่งเขตของ Compute Instance
- (2) ผลที่มาจากกรกระทำหรือการไม่กระทำของผู้ใช้บริการ ซึ่งรวมถึงการไม่ยอมรับโวลุ่มกู้คืนอาจทำให้ไม่สามารถเรียกคืนข้อมูลหรือระบบกลับมาใช้งานได้หรือการไม่ตอบสนองต่อข้อกังวลเกี่ยวกับสถานะของทรัพยากรที่เกี่ยวข้อง
- (3) ผลที่เกิดปัญหาจากอุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ หรือเทคโนโลยีอื่น ๆ ของผู้ใช้บริการ
- (4) ผลที่เกิดจากการระงับหรือยุติสิทธิ์ของผู้ใช้บริการในการใช้ Compute Instance ที่เกี่ยวข้องตามข้อตกลง
- (5) Downtime ที่เกิดจากแผนการบำรุงรักษาระบบ (System Maintenance) ซึ่งจะแจ้งให้ทราบล่วงหน้าและดำเนินการในช่วงเวลาที่มีผลกระทบน้อยที่สุด
- (6) Downtime ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์หรือฮาร์ดแวร์ที่เสียหายโดยแรงดัน
- (7) Downtime ที่เกิดจากความผิดพลาดของสคริปต์หรือโปรแกรมของผู้ใช้บริการ หรือการถูกโจมตีจากช่องโหว่ของระบบของผู้ใช้บริการ
- (8) Downtime ที่เกิดจากการร้องขอให้ดำเนินการของผู้ใช้บริการ

- (9) Downtime ที่เกิดจากความผิดพลาดของระบบหลักของศูนย์ข้อมูล (IDC) หรือระบบการสื่อสารและโทรคมนาคมของประเทศ

หากความพร้อมใช้งานได้รับผลกระทบจากปัจจัยอื่นที่ไม่ครอบคลุมใน SLA ผู้ให้บริการอาจออกเครดิตบริการตามดุลยพินิจของผู้ให้บริการ

## 6. หน้าที่ของผู้ใช้บริการ

6.1 ผู้ใช้บริการจะต้องกรอกข้อมูลตามที่ผู้ให้บริการกำหนดให้ครบถ้วนบนหน้าลงทะเบียน เพื่อสร้างบัญชีผู้ใช้และเริ่มต้นใช้บริการของผู้ให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการมีหน้าที่ในการรับผิดชอบข้อมูลดังกล่าว และรหัสผ่านการเข้าถึงงาน เพื่อความปลอดภัยของบัญชีผู้ใช้ของท่าน

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

6.3 หากผู้ให้บริการพบว่ามีความผิดปกติใด ๆ เกิดขึ้นกับบริการ ผู้ใช้บริการจะต้องแจ้งให้ผู้บริการทราบในทันที เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการหรือผู้ให้บริการ

6.4 ข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลที่เกิดขึ้นในหน่วยความจำ (storage) ของ Instance ที่ผู้ให้บริการฝากไว้กับผู้ให้บริการ จะต้องไม่มีลักษณะต้องห้ามหรือขัดต่อกฎหมายหรือศีลธรรมของประชาชน

6.5 ผู้ใช้บริการควรมีเครดิตอยู่ในระบบเสมอ หากผู้บริการต้องการใช้งานต่อไป และพบว่าระบบของตนเครดิตคงเหลือน้อย หรือไม่มีเครดิตคงเหลืออยู่ในระบบ หรือยอดเครดิตติดลบ และ Instance หยุดการทำงาน จะต้องทำการเติมเครดิตเข้าสู่ระบบ เพื่อให้สามารถใช้งาน Instance ต่อไปได้ โดยอาจทำการเติมเครดิตด้วยตนเองหรือติดต่อผู้ให้บริการผ่านช่องทางที่กำหนดไว้

## 7. เงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการ

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

7.2 ผู้ให้บริการจะไม่ทำการเผยแพร่ แจกจ่าย หรือโอนถ่ายข้อมูลต่อบุคคลที่สาม เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากผู้บริการอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น

7.3 ผู้ให้บริการจะไม่มีสิทธิเข้าถึง ใช้งาน หรือจัดเก็บข้อมูล Software และ Application ของผู้บริการภายใน Instance เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลจะไม่ถูกเข้าถึงโดยผู้ไม่มีสิทธิ์จากการให้บริการของผู้บริการ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากผู้บริการเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น

7.4 การให้บริการนี้ ผู้บริการได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ดังนั้น ผู้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายหรือการสูญหายของข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลของผู้บริการ กรณีเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากผู้บริการ หรือความเสียหายที่เกิดจากเหตุการณ์สุดวิสัย



7.5 ผู้ให้บริการจะมีระบบอีเมลแจ้งเตือนไปยังผู้ใช้บริการเป็นระยะ ในกรณีที่ยอดเครดิตคงเหลือน้อย (7 วัน, 5 วัน, 3 วัน และ 1 วันก่อนที่บัญชีผู้ใช้จะมียอดเครดิตจะเป็น 0 หรือไม่เพียงพอต่อการใช้งาน) ซึ่งหากผู้ใช้บริการไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ในข้อตกลงที่ 6.5 ภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น ไม่เติมเครดิตเข้าสู่ระบบภายใน 14 วัน เป็นต้น ทางผู้ให้บริการจะทำการลบ Instance ทันที โดยถือว่าผู้ใช้บริการให้ความยินยอม

7.6 ข้อตกลงมาตรฐานระดับการให้บริการนี้ จะรับประกันการให้บริการเฉพาะระบบ และส่วนของบริการตามที่ระบุในข้อตกลงที่ 2 ซึ่งผู้ให้บริการเป็นผู้รับผิดชอบเท่านั้น ไม่รวมถึงโปรแกรม หรือแอปพลิเคชันที่ทางผู้ใช้บริการเป็นผู้ดำเนินการติดตั้ง

7.7 ผู้ให้บริการจะช่วยเหลือและสนับสนุนการให้บริการผ่าน Ticket ตามเกณฑ์และระยะเวลาที่ระบุในเนื้อหาส่วนที่ 4.3 และ 4.4 ของสัญญาฉบับนี้ โดยผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการปิด Ticket ว่าดำเนินการเรียบร้อยแล้ว หากผู้ใช้บริการไม่มีการตอบกลับ หรือขาดการติดต่อไป ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการในขั้นตอนต่อไปจนสิ้นสุดกระบวนการได้ และเป็นระยะเวลานานเกินกว่าที่สัญญาฉบับนี้กำหนดไว้ เช่น ไม่ตอบกลับการร้องขอข้อมูลที่จำเป็นต่อการดำเนินงานแก่เจ้าหน้าที่, ไม่ตอบกลับและยืนยันผลการแก้ไขเหตุการณ์หรือคำร้องขอ เป็นต้น โดยผู้ให้บริการจะแจ้งให้ทราบก่อนทำการปิด Ticket และผู้ใช้บริการจะต้องติดต่อและส่ง Ticket ใหม่อีกครั้ง หากต้องการให้ผู้ให้บริการช่วยเหลือและสนับสนุนเพิ่มเติมจาก Ticket ครั้งก่อน

7.8 ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการตรวจสอบค้นหาช่องโหว่ของระบบที่ใช้งานบนบริการคลาวด์ (Vulnerability Assessment) ตามนโยบายและแนวปฏิบัติตามระบบบริหารจัดการมาตรฐานสากลของผู้ให้บริการ

7.9 ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลง แก้ไข เพิ่มเติมเงื่อนไขและข้อตกลงนี้ตามที่สมควร

## 8. การรายงานผลการให้บริการ (Service Report)

ผู้ใช้บริการสามารถตรวจสอบผลการใช้บริการ Compute, Network, Storage ได้เองผ่านทาง <https://space.nipa.cloud/> ตามสิทธิ์การใช้งานของแต่ละอินสแตนซ์ซึ่งกำหนดโดยผู้ใช้บริการเอง