

มาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement)

บริการ Co-location

บริษัท นิภา เทคโนโลยี จำกัด

บริการ Co-location คือ บริการให้เช่าพื้นที่วางเซิร์ฟเวอร์ (Server) โดยเซิร์ฟเวอร์เป็นของผู้ใช้บริการเอง เพื่อเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไฟฟ้า ให้อยู่ในสภาพแวดล้อม และสิ่งอำนวยความสะดวกต่างๆ ของห้อง Internet Data Center ของผู้ให้บริการ

ซึ่งในข้อตกลงมาตรฐานการให้บริการนี้

“ผู้ให้บริการ” หมายถึง บริษัท นิภา เทคโนโลยี จำกัด

“ผู้ใช้บริการ” หมายถึง ลูกค้าผู้ให้บริการ Co-location

1. คำจำกัดความ

1.1 **บริการ** หมายถึง บริการ Co-location

1.2 **มาตรฐานการให้บริการ** หมายถึง ข้อกำหนดหรือเกณฑ์การให้บริการที่ผู้ให้บริการตั้งขึ้นมาเป็นข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และรับประกันระดับการให้บริการที่ผู้บริการจะได้รับ

1.3 **ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability)** หมายถึง ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้บริการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

1.4 **ระยะเวลาที่ให้บริการไม่ได้ (Downtime)** หมายถึง ระยะเวลาที่ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้บริการได้

1.5 **คำร้องขอ (Service Request)** หมายถึง สิ่งที่ผู้บริการร้องขอ อาจเป็นการร้องขอข้อมูล คำแนะนำ การขอใช้บริการ การขอปรับเปลี่ยนรายละเอียดของบริการ หรือความต้องการอื่น ๆ ซึ่งไม่ใช่ปัญหาของบริการ

1.6 **ข้อร้องเรียน (Service Complaint)** หมายถึง การแจ้งข้อร้องเรียนกรณีที่ผู้บริการพบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ หรือกรณีที่ผู้บริการไม่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการตามความต้องการหรือความคาดหวัง และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ผ่านทางช่องทางการร้องเรียนที่ผู้ให้บริการระบุไว้

1.7 **เหตุการณ์ (Incident)** หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว ทำให้ผู้บริการไม่สามารถใช้บริการได้ตามที่ตกลงกันไว้ใน Service Level Agreement (SLA) ฉบับนี้หรือเหตุการณ์ที่กระทบต่อการควบคุมการเข้าถึงข้อมูล ความถูกต้องสมบูรณ์ ความพร้อมใช้งานของระบบ

1.8 **ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response Time)** หมายถึง ระยะเวลาที่นานที่สุดที่เจ้าหน้าที่จะตอบกลับหรือติดต่อกลับไปยังผู้บริการในครั้งแรก

1.9 **ระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามคำร้องขอหรือแก้ไขเหตุการณ์ (Target Resolution Time)** หมายถึง ระยะเวลาที่นานที่สุดในการดำเนินการตามคำร้องขอหรือแก้ไขเหตุการณ์ให้แล้วเสร็จ โดยนับตั้งแต่วันที่

ผู้ให้บริการบันทึกคำร้องขอจากผู้ใช้บริการหรือการแก้ไขเหตุอุบัติการณ์ไว้ในระบบจนกระทั่งผู้ให้บริการได้รับแจ้งว่าปัญหาหรือคำร้องขอได้ถูกดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

1.10 ทุกวัน หมายถึง วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ รวมถึงวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามมติคณะรัฐมนตรี และวันหยุดของผู้ให้บริการ

1.11 Ticket หมายถึง ปัญหาหรือคำร้องขอจากผู้ใช้บริการบนหน้าเว็บไซต์ nipacloud.freshdesk.com หรือที่ถูกสร้างในระบบ Ticket จากการแจ้งปัญหาหรือคำร้องขอผ่านช่องทางอื่น ๆ

1.12 ระบบ Precision Air Conditioning หมายถึง ระบบปรับอากาศแบบควบคุมอุณหภูมิและความชื้นพิเศษ ซึ่งเหมาะกับการใช้งานในห้อง Data Center ที่เป็นห้องต้องการการควบคุมอุณหภูมิและความชื้นอย่างมาก

1.13 ระบบ Modular UPS หมายถึง ระบบเครื่องสำรองไฟฟ้าอัตโนมัติ

2. ขอบเขตการให้บริการ

ผู้ให้บริการตกลงให้บริการแก่ผู้ให้บริการ ดังนี้

2.1 ผู้ให้บริการจะจัดเตรียมพื้นที่ Rack และระบบเครือข่ายภายในห้อง Nipa Internet Data Center (IDC) สำหรับให้บริการตามรูปแบบที่ผู้บริการร้องขอ (ซึ่งรวมถึงระบบไฟฟ้า)

2.2 ผู้ให้บริการจะให้บริการภายในห้อง Internet Data Center ที่ครอบคลุมถึงระบบอินเทอร์เน็ต, ระบบรักษาความปลอดภัย, ระบบ Precision Air Conditioning และระบบ Modular UPS ซึ่งช่วยสำรองไฟให้เครื่องสามารถใช้งานได้ขั้นต่ำ 1 ชั่วโมง

3. ช่วงเวลาการให้บริการ

3.1 ระยะเวลาการให้บริการ Colocation

บริการ	เวลา	วัน
บริการนำเครื่องเข้า/ออก ติดตั้ง และบำรุงรักษาเครื่อง Server	ตลอด 24 ชั่วโมง	ทุกวัน

3.2 ระยะเวลาการรับเรื่องและดำเนินการตามคำร้องขอ (Service Request) และเหตุอุบัติการณ์ (Incident)

บริการ	เวลา	วัน
รับเรื่องคำร้องขอและเหตุอุบัติการณ์จากผู้บริการ	ตลอด 24 ชั่วโมง	ทุกวัน
ดำเนินการแก้ไขเหตุอุบัติการณ์	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, โปรโมชันปัจจุบัน เป็นต้น และคอยดำเนินการประสานงานด้านการขายและการเงินตลอดอายุสัญญาการใช้บริการ โดยสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้ทางช่องทางดังนี้

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

อีเมล: 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

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

วันและเวลาการบริการ: ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

4.3 การจัดการเหตุอุบัติการณ์ (Incident Management)

เหตุอุบัติการณ์จะได้รับการดำเนินการตามลำดับความสำคัญและกรอบเวลา ดังนี้

ลำดับความสำคัญ (Priority)	ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนองครั้งแรก (First Target Response Time)	ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุอุบัติการณ์ (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 เหตุุบัติการณ์ที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขโดยทันที เนื่องจากเกิดผลกระทบให้ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ และไม่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เอง และยังเป็นเหตุุบัติการณ์ที่กระทบต่อการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับ (Confidentiality) กระทบต่อความสมบูรณ์ (Integrity) และความพร้อมใช้งาน (Availability) ของระบบสำคัญ เช่น มีการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต การถูกโจมตีหรือถูกแฮกระบบ มีข้อมูลสูญหาย หรือข้อมูลรั่วไหล เป็นต้น
2. “High” หมายถึง เหตุุบัติการณ์ที่สำคัญและจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากมีผลกระทบและสร้างความเสียหายต่อธุรกิจหรือระบบสำคัญ และผู้ให้บริการในวงกว้าง ผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้วยตนเอง และไม่สามารถรอการแก้ไขตามขั้นตอนปกติได้
3. “Medium” หมายถึง เหตุุบัติการณ์ที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว เนื่องจากองค์ประกอบสำคัญของระบบเกิดความบกพร่องส่งผลกระทบต่อการใช้งานบางฟังก์ชัน แต่ระบบหลักยังคงใช้ได้อยู่ แต่มีผลกระทบ หรือสร้างความเสียหายต่อธุรกิจ และผู้ให้บริการในเป็นบางกลุ่ม
4. “Low” หมายถึง เหตุุบัติการณ์ที่ต้องได้รับการแก้ไขตามระยะเวลาปกติ 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

1. “High” หมายถึง คำร้องขอการบริการถึงการปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขบริการที่เกี่ยวข้องกับระบบที่สำคัญของ ผู้ให้บริการที่ต้องเร่งรีบดำเนินการให้เร็วที่สุดเนื่องจากมีผลกระทบระดับสูง หรือค่อนข้างสูง เช่น การร้องขอให้ตรวจสอบหรือแก้ไขความผิดปกติของระบบที่กระทบต่อการใช้งาน เป็นต้น
2. “Medium” หมายถึง คำร้องขอการบริการถึงการปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขบริการที่ต้องดำเนินการให้เร็ว ภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น การร้องขอให้เปลี่ยนแปลงรายละเอียดการให้บริการ หรือติดตั้งบริการอื่นเพิ่มเติม ที่มีผลต่อการใช้งานต่อไปของผู้ให้บริการ เป็นต้น

3. “Low” หมายถึง คำร้องขอเพื่อขอทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเพิ่มเติม ที่ต้องดำเนินการตามระยะเวลาปกติ

4. “Planned” หมายถึง คำร้องขอที่อยู่นอกเหนือไปจากสิ่งที่สามารถดำเนินการให้ได้ภายในระยะเวลาอันสั้น ต้องมีการวางแผนเพื่อดำเนินการตามคำร้องขอดังกล่าว โดยระยะเวลาจะแตกต่างกันไปตามสิ่งที่ร้องขอ

4.5 ข้อร้องเรียน (Service Complaints)

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

5. การรับประกันการให้บริการ

5.1 ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability)

ทางผู้ให้บริการจะรับประกันความพร้อมใช้งานของ Internet Data Center อยู่ที่ 99.982% และความพร้อมใช้งานของ Network ในระดับ 99.90% ทั้งนี้หาก SLA ไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนด ทางผู้ให้บริการจะทำการชดเชยด้วยการเพิ่มจำนวนวันให้บริการนับจากวันหมดอายุเดิมของสัญญาบริการ โดยมีอัตราการเพิ่มระยะเวลาการบริการ (วัน) และกำหนดระยะเวลาที่ชดเชย ถ้าหาก Uptime น้อยกว่าที่กำหนดไว้ตามสัดส่วนดังนี้

เปอร์เซ็นต์การทำงาน (Uptime Percentage)	จำนวนวันของบริการที่เพิ่มขึ้นเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาของบริการ (Days of Service added to the end of the Service term)
น้อยกว่า 99.982% ถึง 99.0%	15 วัน
น้อยกว่า 99.0% ถึง 95.0%	30 วัน
น้อยกว่า 95.0%	60 วัน

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

1. Downtime ที่เกิดจากแผนการบำรุงรักษาระบบ หรือ การปรับปรุงระบบ (System Maintenance) ซึ่งจะมีการแจ้งแผนกำหนดเวลาที่แน่นอน โดยจะดำเนินการในช่วงเวลาที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานน้อยที่สุด
2. Downtime ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง อุปกรณ์ หรือ hardware บางส่วนที่เสียหายโดยแรงดัน
3. Downtime ที่เกิดจากความผิดพลาดของสคริปต์ หรือโปรแกรม หรือการถูกโจมตีระบบที่เป็นผลกระทบมาจากช่องโหว่ภายใต้ระบบของผู้ใช้บริการ
4. Downtime ที่เกิดจากการร้องขอให้ดำเนินการของผู้รับบริการ

5. Downtime อันเกิดจากความผิดพลาดของระบบหลักของศูนย์ข้อมูล (IDC) หรือระบบการสื่อสารและโทรคมนาคมของประเทศ

6. หน้าที่ของผู้ใช้บริการ

6.1 การเข้า – ออก อาคาร กสท โทรคมนาคม ผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามระเบียบของอาคาร ทั้งที่มีอยู่ในปัจจุบันและในอนาคตโดยเคร่งครัด การเข้าพื้นที่ศูนย์ Nipa IDC ผู้ใช้บริการจะต้องกรอกแบบฟอร์มการเข้าใช้ศูนย์บริการ Internet Data Center ตามที่ผู้ให้บริการกำหนดพร้อมแสดงหลักฐานสำคัญ เช่น บัตรประจำตัวประชาชน หนังสือเดินทาง ใบอนุญาตขับรถ ต่อเจ้าหน้าที่ทุกครั้ง

6.2 การนำอุปกรณ์เข้า – ออก พื้นที่ศูนย์ Nipa IDC ผู้ใช้บริการจะต้องกรอกแบบฟอร์มอุปกรณ์เข้า – ออก ศูนย์บริการ Internet Data Center ตามที่ผู้ให้บริการกำหนดทุกครั้ง ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่ให้ผู้ใช้นำอุปกรณ์ใด ๆ ของผู้บริการออกจากพื้นที่ติดตั้ง หากผู้บริการยังมียอดหนี้ค้างชำระกับทางผู้ให้บริการ

6.3 ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าบริการก่อนนำเครื่องเข้า และในเดือนต่อไปจะต้องชำระก่อนวันหมดอายุการให้บริการ เช่น ท่านต้องชำระค่าบริการเดือนพฤศจิกายน ภายในวันที่ 31 ตุลาคม เป็นต้น

6.4 ผู้ใช้บริการจะต้องนำเครื่องเซิร์ฟเวอร์ที่มีคุณลักษณะภายนอกเหมาะสม เป็นไปตามที่ระบุไว้ในใบเสนอราคา และสามารถทำงานในพื้นที่ที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ให้ได้

6.5 ผู้ใช้บริการสามารถมีผู้ติดตามเข้าพื้นที่ศูนย์ NIPA IDC ได้ครั้งละไม่เกิน 10 คน และจะต้องทำการแจ้งชื่อนามสกุล และหมายเลขบัตรประชาชน เป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้า 1 วันทำการ

6.6 ผู้ใช้บริการต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 และข้อกฎหมายต่างๆ กฎระเบียบ เงื่อนไข และข้อปฏิบัติต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการ NIPA IDC ของผู้ให้บริการที่ใช้ในปัจจุบัน และที่จะมีขึ้นในอนาคตโดยเคร่งครัด

6.7 ผู้ใช้บริการจะต้องไม่ใช้งานในลักษณะที่เป็น BitTorrent, Camfrog และ Proxy/VPN เพื่อให้บริการออกไปต่างประเทศ

6.8 ผู้ใช้บริการที่มีความประสงค์จะขอเปลี่ยนหรือยกเลิก IP Address จะต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการพิจารณาอย่างน้อย 1 วันทำการ เพื่อให้ผู้ให้บริการได้ทำการตรวจสอบ IP Address ก่อนที่จะรับคืนจากผู้บริการ และหากตรวจสอบพบว่า IP Address มีปัญหา ผู้ใช้บริการจะต้องทำการแก้ไขให้แล้วเสร็จก่อนจึงจะสามารถเปลี่ยนหรือยกเลิก IP Address ได้ โดยในส่วนของ การเปลี่ยน IP Address ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าดำเนินการให้แก่ผู้ให้บริการ ตามอัตราที่ผู้ให้บริการกำหนด

6.9 กรณีที่ผู้ให้บริการอนุญาตให้ดำเนินการตามข้อ 6.8 ผู้ใช้บริการจะไม่สามารถขอ IP Address เพิ่มได้ภายในระยะเวลา 30 วัน

6.10 ผู้ใช้บริการจะต้องไม่ติดตั้งอุปกรณ์ที่อาจจะเปลี่ยนแปลงหรือทำอันตรายใด ๆ แก่ผู้ให้บริการ อุปกรณ์ที่นำมาติดตั้งต้องอยู่ในพื้นที่ที่ผู้ให้บริการ จัดให้แก่ผู้บริการเท่านั้น ในกรณีที่เกิดความเสียหายขึ้น ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้น (ถ้ามี) ให้แก่ผู้ให้บริการ

6.11 การติดตั้งอุปกรณ์ประเภท Blade Server สามารถดำเนินการได้เฉพาะการเข้าพื้นที่แบบ 1/2 Rack หรือ Full Rack เท่านั้น

6.12 ผู้ใช้บริการสามารถเชื่อมต่อโครงข่ายเข้ามายังศูนย์ NIPA IDC ด้วย Private Network เช่น จากวงจร Gigabit Internet, Lease Line, Frame Relay, ATM, E1 หรือวงจรอื่นๆ รวมถึงการให้บริการ Proxy และ VPN เพื่อการเชื่อมต่อสู่เครือข่ายอินเทอร์เน็ตโดยผ่านศูนย์ NIPA IDC ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องเสียค่าเชื่อมต่อตามอัตราที่ผู้ให้บริการกำหนด

6.13 ผู้ให้บริการจะต้องไม่เชื่อมต่อสายนำสัญญาณใด ๆ ระหว่างตู้ Rack หากผู้ให้บริการมีความจำเป็นหรือประสงค์ที่จะทำการเชื่อมต่อจะต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบเพื่อพิจารณา ซึ่งผู้ให้บริการจะต้องเสียค่าเชื่อมต่อตามอัตราที่ผู้ให้บริการกำหนด

6.14 ผู้ให้บริการจะต้องไม่ทำการ ถอด แก้วไข ดัดแปลงส่วนประกอบของตู้ Rack เช่น พัดลม ภาควาง ล้อเลื่อน หรือ อื่น ๆ

6.15 ผู้ให้บริการต้องรับผิดชอบในการบำรุงรักษาเครื่องอุปกรณ์ของตน และตกลงยอมรับว่าผู้ให้บริการไม่ต้องรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการในกรณีที่เครื่องอุปกรณ์ชำรุดเสียหาย เนื่องจากเหตุสุดวิสัยหรือเหตุการณ์ที่อยู่นอกเหนือความควบคุมของผู้ให้บริการ

6.16 ผู้ใช้บริการสามารถร้องขอให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ Nipa IDC ทำการ Reboot หรือ Power On/Off อุปกรณ์ของตนได้แต่จะต้องไม่เกิน 3 ครั้งต่ออุปกรณ์ต่อวัน โดยผู้ให้บริการต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ให้บริการ ทราบพร้อมทั้งระบุหมายเลข IP Address หรือ Serial Number ของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ และรายละเอียดของการร้องขอให้ชัดเจน เจ้าหน้าที่ศูนย์ Nipa IDC ไม่สามารถทำการ Reboot หรือ Power On/Off ได้ ก่อนได้รับแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ให้บริการ

6.17 เมื่อผู้ให้บริการตรวจพบว่าผู้ให้บริการมีการตั้งค่าหรือใช้งาน IP Address ที่ไม่ได้รับการจัดสรรจากผู้ให้บริการ ซึ่งส่งผลกระทบต่อระบบเครือข่ายของผู้ให้บริการ จะมีการดำเนินการตามขั้นตอนดังต่อไปนี้

6.17.1 ผู้ให้บริการจะทำการ block Network port ที่มีการใช้งาน IP address ดังกล่าวทันทีหลังจากตรวจพบ

6.17.2 หากมีการตรวจพบเป็นครั้งที่ 2 ภายในระยะเวลาไม่เกิน 6 เดือน ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการบอกเลิกสัญญาการให้บริการกับผู้ให้บริการ

6.18 กรณีที่เกิดเหตุขัดข้องหรือปัญหาจากการใช้บริการ NIPA IDC ผู้ใช้บริการที่มีอำนาจติดต่อประสานงานจะต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบโดยเร็ว โดยระบุ IP address หรือ Serial เครื่องเซิร์ฟเวอร์ พร้อมรายละเอียดต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

6.19 การแก้ไข/เพิ่มเติม ข้อมูลส่วนตัว เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมล ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ให้บริการทราบ

6.20 หากผู้ให้บริการต้องการยกเลิกบริการ ท่านจะต้องแจ้งล่วงหน้าก่อนวันหมดอายุ 1 เดือน หากต้องการยกเลิกก่อนจะต้องชำระค่าบริการส่วนที่เหลือก่อนจึงจะนำเครื่องออกได้ รวมถึงการยกเลิกบริการเสริมอื่น ๆ เช่น IP, สาย Shared จะต้องทำการแจ้งยกเลิกก่อนหมดอายุ 1 เดือนเช่นกัน

6.21 สำหรับผู้ให้บริการที่แจ้งยกเลิกการใช้บริการ หรือถูกผู้ให้บริการระงับการให้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถนำอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการออกจากพื้นที่ติดตั้งได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

7. เงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการ

7.1 ผู้ให้บริการจะไม่มีสิทธิเข้าถึงข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลจะไม่ถูกเข้าถึงโดยผู้ไม่มีสิทธิ์จากการให้บริการของผู้ให้บริการ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากผู้ให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น

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

7.3 ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ระงับการให้บริการและตรวจสอบการใช้งาน ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีการรับส่งข้อมูล (Data Transfer) มากผิดปกติ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยกับผู้ใช้บริการรายอื่น ๆ ในศูนย์ NIPA IDC โดยที่ผู้ใช้บริการไม่มีสิทธิ์เรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการยังคงต้องรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายบริการต่างๆ ที่เกิดจากข้อตกลงนี้

7.4 ข้อตกลงมาตรฐานระดับการให้บริการนี้ จะรับประกันการให้บริการเฉพาะส่วนของบริการตามที่ระบุในข้อตกลงที่ 2 ซึ่งผู้ให้บริการเป็นผู้รับผิดชอบเท่านั้น ไม่รวมถึงอุปกรณ์ Hardware, โปรแกรม หรือแอปพลิเคชันที่ทางผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการติดตั้ง

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

7.6 การดำเนินการดังต่อไปนี้ผู้ให้บริการไม่ถือว่าเป็นการให้บริการหลัก ผู้ใช้บริการจะต้องชำระค่าดำเนินการตามอัตราที่ผู้ให้บริการกำหนด

7.6.1 การย้ายสาย Network port ระหว่างตู้ Rack

7.6.2 การย้ายตู้ Rack

7.7 ผู้ให้บริการมีสิทธิ์ระงับการให้บริการชั่วคราวได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าในกรณีต่อไปนี้

7.7.1 ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตายหรือผู้ใช้บริการเป็นนิติบุคคลเลิกกิจการ หรือผู้ใช้บริการถูกศาลมีคำสั่งยึดหรืออายัดทรัพย์สินหรือถูกพิทักษ์ทรัพย์

7.7.2 เกิดเหตุสุดวิสัยขึ้นแก่ผู้ให้บริการ

7.7.3 ผู้ใช้บริการใช้เอกสารหรือข้อมูลปลอมในการขอใช้บริการ

7.7.4 ผู้ใช้บริการใช้บริการอย่างผิดกฎหมายหรือไม่เหมาะสม หรือใช้บริการขัดกับข้อตกลงการใช้บริการนี้ ทั้งนี้ไม่ว่าผู้ให้บริการจะได้แจ้งเตือนแล้วหรือไม่

7.7.5 ผู้ให้บริการมีदनัดชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการเกินกว่าวันครบกำหนดชำระหนี้ที่ระบุในใบแจ้งหนี้สองคราวติดต่อกัน

7.7.6 ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าผู้ให้บริการได้นำบริการไปใช้เพื่อแสวงหารายได้ โดยมีเจตนาไม่ชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการ

7.7.7 ผู้ให้บริการมีเหตุที่จำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขเครือข่ายที่ใช้ในการให้บริการ

7.8 ในระหว่างระงับการให้บริการชั่วคราว ผู้ให้บริการมีสิทธิ์เรียกเก็บค่าธรรมเนียมและค่าใช้บริการตามข้อตกลงนี้ได้ เว้นแต่ในกรณีที่เหตุแห่งการระงับการให้บริการชั่วคราวดังกล่าวไม่ได้เกิดจากความผิดของผู้ใช้บริการ

7.9 ผู้ให้บริการไม่รับผิดชอบ หากโปรแกรมหรือข้อมูลบนเครื่อง Server ของผู้ให้บริการถูกแก้ไขเปลี่ยนแปลง ถูกลบ รั่วไหล หรือเสียหาย ไม่ว่าจะเกิดจากเหตุใด ๆ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการยินดีให้ความช่วยเหลือถึงที่สุดในการแกะรอย ค้นหา ตามตัว ผู้ที่สร้างความเสียหายให้แก่โปรแกรมและข้อมูลของผู้ใช้บริการ

7.10 กรณีที่ผู้ให้บริการลักลอบใช้ IP Address โดยไม่แจ้งให้ทางผู้ให้บริการทราบ หากมีการตรวจพบ ผู้ใช้บริการจะโดนปรับหมายเลขละ 500 บาท ซึ่งการลักลอบใช้ IP Address จะทำให้เกิดปัญหากับผู้ที่กำลังใช้งานอยู่เดิม หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ใช้ IP Address นั้น ๆ ในอนาคต

7.11 หากผู้ให้บริการขาดการต่ออายุบริการติดต่อกันเป็นระยะเวลา 3 เดือน ทางผู้ให้บริการจะทำการยกเลิกบริการของท่าน

7.12 หากผู้ให้บริการแจ้งยกเลิกแล้วไม่มารับเครื่องภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันสุดท้ายที่ชำระค่าบริการแล้ว ทางผู้ให้บริการจะคิดค่าบริการเพิ่มเติม โดยจะมีระยะเวลาติดต่อขอรับเครื่องคืนภายใน 6 เดือนหากเลยที่กำหนด ทางผู้ให้บริการไม่รับประกันเครื่องสูญหาย

7.13 หากผู้ใช้บริการบอกเลิกการใช้บริการก่อนครบกำหนด ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่คืนค่าใช้บริการที่ชำระล่วงหน้าไว้แล้ว

7.14 กรณีที่มีการใช้บริการเสริม Add-On Service หรือมีการใช้ Port, IP Address, Data Transfer และ Disk Storage เกินจำนวนที่กำหนดเอาไว้ในแต่ละประเภทของบริการ/Plan ผู้ให้บริการจะคิดค่าใช้บริการเพิ่มเติมตามอัตราที่ผู้ให้บริการกำหนด

7.15 หากผู้ใช้บริการไม่ชำระค่าบริการภายใน 5 วันนับจากวันที่ครบกำหนดชำระ ทางผู้ให้บริการจะถอดสาย Lan ออกก่อนเพื่อเป็นการเตือน และหลังจากนั้น 1 วัน จะทำการปิดเครื่องทันที หลังจากที่ผู้ใช้บริการชำระค่าบริการเรียบร้อยแล้ว ทางผู้ให้บริการจึงจะให้บริการต่อโดยนับรวมวันที่มีการถอดสายออกด้วย

7.16 ในกรณีที่ถูกระงับการใช้บริการ หากผู้บริการต้องการใช้บริการใหม่ จะต้องจ่ายค่าติดตั้งใหม่เท่ากับอัตราค่าติดตั้งของแต่ละบริการ

7.17 ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลง แก้ไข เพิ่มเติมข้อตกลงนี้ตามที่สมควร

8. การรายงานผลการให้บริการ (Service Report)

ผู้ให้บริการจะมีการจัดส่งรายงานการให้บริการ Co-location โดยผ่านทางช่องทางอีเมล ไปรษณีย์ โทรสาร หรือช่องทางอื่น ๆ ตามที่ผู้ใช้บริการกำหนด ทั้งนี้ รายงานการให้บริการจะขึ้นอยู่กับความต้องการและการร้องขอของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ