

## 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

“ผู้ให้บริการ” หมายถึง ลูกค้าผู้ให้บริการ Co-location

### 1. คำจำกัดความ

1.1 บริการ หมายถึง บริการ Co-location

1.2 มาตรฐานการให้บริการ หมายถึง ข้อกำหนดหรือเกณฑ์การให้บริการที่ผู้ให้บริการตั้งขึ้นมาเป็นข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และรับประกันระดับการให้บริการที่ผู้ให้บริการจะได้รับ

1.3 ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

1.4 ระยะเวลาที่ให้บริการไม่ได้ (Downtime) หมายถึง ระยะเวลาที่ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้

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

1.6 ขอร้องเรียน (Service Complaint) หมายถึง การแจ้งข้อร้องเรียนกรณีที่ผู้ให้บริการพบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ หรือกรณีที่ผู้ให้บริการไม่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการตามความต้องการหรือความคาดหวัง และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ผ่านทางช่องทางการร้องเรียนที่ผู้ให้บริการระบุไว้

1.7 เหตุุบัติการณ์ (Incident) หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว ทำให้ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ตามที่ตกลงกันไว้ใน Service Level Agreement (SLA) ฉบับนี้หรือเหตุการณ์ที่กระทบต่อการควบคุมการเข้าถึงข้อมูล ความถูกต้องสมบูรณ์ ความพร้อมใช้งานของระบบ

1.8 ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response Time) หมายถึง ระยะเวลาที่นานที่สุดที่เจ้าหน้าที่จะตอบกลับหรือติดต่อกลับไปยังผู้ให้บริการในครั้งแรก

1.9 ระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามคำร้องขอหรือแก้ไขเหตุุบัติการณ์ (Target Resolution Time) หมายถึง ระยะเวลาที่นานที่สุดในการดำเนินการตามคำร้องขอหรือแก้ไขเหตุุบัติการณ์ให้แล้วเสร็จ โดยนับตั้งแต่วันที่

ผู้ให้บริการบันทึกคำร้องขอจากผู้ใช้บริการหรือการแก้ไขเหตุการณ์ไว้ในระบบจนกระทั่งผู้ให้บริการได้รับแจ้งว่าปัญหาหรือคำร้องขอได้ถูกดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

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

**1.11 Ticket** หมายถึง ปัญหาหรือคำร้องขอจากผู้ใช้บริการบนเว็บไซต์ [nipacloud.freshdesk.com](http://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

ผู้ให้บริการตกลงให้บริการแก่ผู้บริการ 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) 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: 02-639-7744, 08-6019-4000, 096-789-5925

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: 02-639-7744 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<br>(Priority) | ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนองครั้งแรก<br>(First Target Response Time) | ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุอุบัติการณ์<br>(Target Resolution Time) |
|------------------------------|----------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|
| Critical                     | ทางโทรศัพท์ อีเมล และ Ticket :<br>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 of ระบบเกิดความขัดข้อง แต่ส่งผลกระทบเป็นรายบุคคล และมีผลกระทบต่อการทำงานของบางฟังก์ชันการใช้งานของระบบที่ไม่สำคัญ หรือที่อยู่ในระบบงานสนับสนุนเท่านั้น ส่วนงานอื่น ๆ ของบุคคลอื่นยังสามารถใช้งานได้ตามปกติ

### 4.4 การจัดการคำร้องขอ (Service Request Management)

คำร้องขอจะได้รับการดำเนินการตามลำดับความสำคัญและกรอบเวลา ดังนี้

| ลำดับความสำคัญ<br>(Priority) | ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนองครั้งแรก<br>(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                                   |

### ค่านิยามลำดับความสำคัญ

1. “High” หมายถึง คำร้องขอการบริการถึงการปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขบริการที่เกี่ยวข้องกับระบบที่สำคัญของผู้ใช้บริการที่ต้องเร่งรีบดำเนินการให้เร็วที่สุดเนื่องจากมีผลกระทบระดับสูง หรือค่อนข้างสูง เช่น การร้องขอให้ตรวจสอบหรือแก้ไขความผิดปกติของระบบที่กระทบต่อการใช้งาน เป็นต้น

2. “Medium” หมายถึง คำร้องขอการบริการถึงการปรับเปลี่ยนหรือแก้ไขบริการที่ต้องดำเนินการให้เร็ว ภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น การร้องขอให้เปลี่ยนแปลงรายละเอียดการใช้บริการ หรือติดตั้งบริการอื่นเพิ่มเติม ที่มีผลต่อการใช้งานต่อไปของผู้ใช้บริการ เป็นต้น

3. “Low” หมายถึง คำร้องขอเพื่อขอทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการเพิ่มเติม ที่ต้องดำเนินการตามระยะเวลาปกติ

4. “Planned” หมายถึง คำร้องขอที่ยื่นนอกเหนือไปจากสิ่งที่สามารถดำเนินการให้ได้ภายในระยะเวลาอันสั้น ต้องมีการวางแผนเพื่อดำเนินการตามคำร้องขอดังกล่าว โดยระยะเวลาจะแตกต่างกันไปตามสิ่งที่ร้องขอ

#### 4.5 ข้อร้องเรียน (Service Complaints)

การแจ้งข้อร้องเรียนกรณีที่ใช้บริการพบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ หรือกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการตามความต้องการหรือความคาดหวัง 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<br>(Uptime Percentage) | จำนวนวันของบริการที่เพิ่มขึ้นเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาของบริการ<br>(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 ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่ให้ผู้บริการนำอุปกรณ์ใด 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 ของผู้ให้บริการที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน 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 โดยในส่วนของการเปลี่ยน 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 ผู้ให้บริการสามารถนำอุปกรณ์ของผู้ใช้บริการออกจากพื้นที่ติดตั้งได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง



## 7. เงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการ

7.1 ผู้ให้บริการจะไม่มีสิทธิเข้าถึงข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลจะไม่ถูกเข้าถึงโดยผู้ไม่มีสิทธิจากการให้บริการของผู้ให้บริการ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากผู้ให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น

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

7.3 ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ระงับการให้บริการและตรวจสอบการใช้งาน ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีการรับส่งข้อมูล (Data Transfer) มากผิดปกติ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยกับผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ในศูนย์ NIPA IDC โดยที่ผู้ใช้บริการไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากผู้ให้บริการและผู้ให้บริการยังคงต้องรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายบริการต่างๆ 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 ผู้ใช้บริการมีหน้าที่ชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการเกินกว่าวันครบกำหนดชำระหนี้ที่ระบุในใบแจ้งหนี้สองคราวติดต่อกัน

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 ผู้ใช้บริการจะโดนปรับหมายเลข 500 บาท ซึ่งการลักลอบใช้ IP Address จะทำให้เกิดปัญหากับผู้ที่กำลังใช้งานอยู่เดิม หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ใช้ IP Address นั้น ๆ ในอนาคต

7.11 หากผู้ให้บริการขาดการต่ออายุบริการติดต่อกันเป็นระยะเวลา 3 เดือน ทางผู้ให้บริการจะทำการยกเลิกบริการของท่าน

7.12 หากผู้ให้บริการแจ้งยกเลิกแล้วไม่มารับเครื่องภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่ชำระค่าบริการแล้ว 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 หากผู้ให้บริการไม่ชำระค่าบริการภายใน 5 วันนับจากวันที่ครบกำหนดชำระ ทางผู้ให้บริการจะถอดสาย Lan ออกก่อนเพื่อเป็นการเตือน และหลังจากนั้น 1 วัน จะทำการปิดเครื่องทันที หลังจากที่ผู้ใช้บริการชำระค่าบริการเรียบร้อยแล้ว ทางผู้ให้บริการจึงจะให้บริการต่อโดยนับรวมวันที่มีการถอดสายออกด้วย

7.16 ในกรณีที่ถูกระงับการใช้บริการ หากผู้ให้บริการต้องการใช้บริการใหม่ จะต้องจ่ายค่าติดตั้งใหม่เท่ากับอัตราค่าติดตั้งของแต่ละบริการ

7.17 ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลง แก้ไข เพิ่มเติมข้อตกลงนี้ตามที่สมควร

## 8. การรายงานผลการให้บริการ (Service Report)

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