

มาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement)

บริการ Dedicated Server

บริษัท นิภา เทคโนโลยี จำกัด

บริการ Dedicated Server คือ บริการเช่าพื้นที่วางเซิร์ฟเวอร์ (Server) โดยผู้ให้บริการเช่าใช้เครื่องเซิร์ฟเวอร์ของผู้ให้บริการ เพื่อเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ไฟฟ้า อยู่ในสภาพแวดล้อม และใช้สิ่งอำนวยความสะดวกภายในห้อง Internet Data Center ของผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ ติดตั้ง ดูแล ระบบปฏิบัติการของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ (Operating System) ให้กับผู้ใช้บริการ

ซึ่งในข้อตกลงมาตรฐานการให้บริการนี้

“ผู้ให้บริการ” หมายถึง บริษัท นิภา เทคโนโลยี จำกัด

“ผู้ใช้บริการ” หมายถึง ลูกค้าผู้ใช้บริการ Dedicated Server

1. คำจำกัดความ

1.1 บริการ หมายถึง บริการ Dedicated Server

1.2 มาตรฐานการให้บริการ หมายถึง ข้อกำหนดหรือเกณฑ์การให้บริการที่ผู้ให้บริการตั้งขึ้นมาเป็นข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการและผู้ใช้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และรับประกันระดับการให้บริการที่ผู้ใช้บริการจะได้รับ

1.3 ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

1.4 ระยะเวลาที่ให้บริการไม่ได้ (Downtime) หมายถึง ระยะเวลาที่ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้

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

1.6 ขอร้องเรียน (Service Complaint) หมายถึง การแจ้งขอร้องเรียนกรณีที่ผู้ใช้บริการพบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ หรือกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการตามความต้องการหรือความคาดหวัง และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ผ่านทางช่องทางการร้องเรียนที่ผู้ให้บริการระบุไว้

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

1.8 ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response Time) หมายถึง ระยะเวลาเวลาที่ลูกค้าที่เจ้าหน้าที่จะตอบกลับหรือติดต่อกลับไปยังผู้ใช้บริการในครั้งแรก

1.9 ระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามคำร้องขอหรือแก้ไขเหตุุบัติการณ์ (Target Resolution Time) หมายถึง ระยะเวลาเวลาที่ลูกค้าที่ดำเนินการตามคำร้องขอหรือแก้ไขเหตุุบัติการณ์ให้แล้วเสร็จ โดยนับตั้งแต่วันที่

ผู้ให้บริการบันทึกคำร้องขอจากผู้ใช้บริการหรือการแก้ไขเหตุการณ์ไว้ในระบบจนกระทั่งผู้ให้บริการได้รับแจ้งว่าปัญหาหรือคำร้องขอได้ถูกดำเนินการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

1.10 ทุกวัน หมายถึง วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ รวมถึงวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามมติคณะรัฐมนตรี และวันหยุดของผู้ให้บริการ

1.11 Ticket หมายถึง ปัญหาหรือคำร้องขอจากผู้ใช้บริการบนเว็บไซต์ nipacloud.freshdesk.com หรือที่ถูกสร้างในระบบ Ticket จากการแจ้งปัญหาหรือคำร้องขอผ่านช่องทางอื่นๆ

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 ผู้ให้บริการจะจัดเตรียมเครื่อง Server และพื้นที่ Rack ภายในห้อง Internet Data Center สำหรับให้บริการตามที่ผู้บริการร้องขอ ซึ่งรวมถึงระบบไฟฟ้า และระบบเครือข่าย

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

3. ช่วงเวลาการให้บริการ

3.1 ระยะเวลาการให้บริการ Dedicated Server

บริการ	เวลา	วัน
บริการการจัดเตรียมเครื่อง 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

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

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 : ภายใน 30 นาที	4 ชั่วโมง
High		4 ชั่วโมง
Medium		8 ชั่วโมง
Low		12 ชั่วโมง

ค่านิยามลำดับความสำคัญ

1. “Critical” หรือ Security Incident หมายถึง เหตุอุบัติการณ์ที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขโดยทันที เนื่องจากเกิดผลกระทบให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้บริการได้ และไม่สามารถแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เอง และยังเป็นเหตุอุบัติการณ์ที่

กระทบต่อการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับ (Confidentiality) กระทบต่อความสมบูรณ์ (Integrity) และความพร้อมใช้งาน (Availability) ของระบบสำคัญ เช่น มีการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต การถูกโจมตีหรือถูกแฮกเกอร์ระบบ มีข้อมูลสูญหาย หรือข้อมูลรั่วไหล เป็นต้น

2. “High” หมายถึง เหตุการณ์สำคัญที่สำคัญและจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน เนื่องจากมีผลกระทบและสร้างความเสียหายต่อธุรกิจหรือระบบสำคัญ และผู้ให้บริการในวงกว้าง ผู้ให้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้วยตนเอง และไม่สามารถรอการแก้ไขตามขั้นตอนปกติได้

3. “Medium” หมายถึง เหตุการณ์ที่จำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างรวดเร็ว เนื่องจากองค์ประกอบสำคัญของระบบเกิดความบกพร่องส่งผลกระทบต่อการใช้งานบางฟังก์ชัน แต่ระบบหลักยังคงใช้ได้อยู่ แต่มีผลกระทบ หรือสร้างความเสียหายต่อธุรกิจ และผู้ให้บริการในเป็นบางกลุ่ม

4. “Low” หมายถึง เหตุการณ์ที่ต้องได้รับการแก้ไขตามระยะเวลาปกติ เนื่องจากมีองค์ประกอบบางส่วน of ระบบเกิดความขัดข้อง 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

คำนิยามลำดับความสำคัญ

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)

การแจ้งข้อร้องเรียนกรณีที่ผู้ใช้บริการพบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ หรือกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการตามความต้องการหรือความคาดหวัง และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งข้อร้องเรียนมายังผู้ให้บริการผ่านช่องทางแจ้งข้อร้องเรียนบนหน้าเว็บไซต์ <https://nipa.cloud/contact/complaint>

5. การรับประกันการให้บริการ

5.1 ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability)

ทางผู้ให้บริการจะรับประกันความพร้อมใช้งานของเครื่อง Server และส่วนของบริการตามข้อตกลง อยู่ที่ 95% ทั้งนี้ หาก 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 95% ถึง 90%	15 วัน
น้อยกว่า 90% ถึง 80%	30 วัน
น้อยกว่า 80%	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. หน้าที่ของผู้ให้บริการ

6.1 การชำระค่าบริการในเดือนต่อไปจะต้องชำระก่อนวันหมดอายุการให้บริการ เช่น ท่านต้องชำระค่าบริการเดือนพฤศจิกายน ภายในวันที่ 31 ตุลาคม เป็นต้น

6.2 ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 และข้อกฎหมายต่างๆ กฎระเบียบ เงื่อนไข และข้อปฏิบัติต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการ NIPA IDC ของผู้ให้บริการที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน และที่จะมีขึ้นในอนาคตโดยเคร่งครัด

6.3 ผู้ให้บริการจะต้องไม่ใช้งานในลักษณะที่เป็น BitTorrent, Camfrog และ Proxy/VPN เพื่อให้บริการออกไปต่างประเทศ

6.4 ผู้ให้บริการจะต้องไม่กระทำการใด ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์และทรัพยากรที่มีอยู่ของเครื่องคอมพิวเตอร์ อาทิเช่น การใช้งาน CPU อย่างเกินขอบเขต หรือการใช้งานโปรแกรมใดๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบและการกระทำอื่นๆ ตามที่ผู้ให้บริการเห็นสมควร หากตรวจพบการกระทำดังกล่าว ผู้ให้บริการจะดำเนินการตามที่เห็นสมควร โดยผู้ให้บริการจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากบริษัทไม่ได้ทั้งสิ้น และผู้ให้บริการยังคงต้องรับผิดชอบในค่าบริการต่างๆ ที่เกิดขึ้นตามข้อตกลงนี้

6.5 ผู้ให้บริการยินยอมให้ ผู้ให้บริการลง Management Application เพื่อใช้ในการจัดการ และดูแลสถานะภาพของเครื่อง Dedicated Server

6.6 ผู้ให้บริการจะต้องดูแลรักษา Privileged Account เช่น Root หรือ Administrator เป็นต้น โดยผู้ให้บริการต้องบริหาร จัดการ และดูแลข้อมูลต่างๆ ภายในเครื่องเซิร์ฟเวอร์ด้วยตัวเอง บริษัทจะไม่รับผิดชอบในกรณีข้อมูลที่ข้อมูลภายในเครื่องเซิร์ฟเวอร์เกิดปัญหาใดๆ

6.7 การแก้ไข/เพิ่มเติม ข้อมูลส่วนตัว เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมล ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ให้บริการทราบ

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

6.9 สำหรับผู้ให้บริการที่แจ้งยกเลิกการใช้บริการ หรือถูกผู้ให้บริการระงับการให้บริการ ผู้ให้บริการสามารถนำอุปกรณ์ของผู้ให้บริการออกจากพื้นที่ติดตั้งได้ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

7. เงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการ

7.1 ผู้ให้บริการจะไม่มีสิทธิเข้าถึงข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลจะไม่ถูกเข้าถึงโดยผู้ไม่มีสิทธิ์จากการให้บริการของผู้ให้บริการ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากผู้ให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น

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

7.3 ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ระงับการให้บริการและตรวจสอบการใช้งาน ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีการรับส่งข้อมูล (Data Transfer) มากผิดปกติ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยกับผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ในศูนย์ NIPA IDC โดยที่ผู้ให้บริการ

ไม่มีสิทธิ์เรียกร้องค่าเสียหายใดๆ 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 หากผู้ให้บริการไม่มีการตอบกลับหรือขาดการติดต่อไป ส่งผลให้เจ้าหน้าที่ไม่สามารถดำเนินการในขั้นตอนต่อไปจนสิ้นสุดกระบวนการได้ และเป็นระยะเวลานานเกินกว่าที่สัญญาฉบับนี้กำหนดไว้ เช่น ไม่ตอบกลับการร้องขอข้อมูลที่จำเป็นต่อการดำเนินงานแก่เจ้าหน้าที่, ไม่ตอบกลับและยืนยันผลการแก้ไขเหตุการณ์หรือคำร้องขอ เป็นต้น โดยผู้ให้บริการจะแจ้งให้ทราบก่อนทำการปิด Ticket และผู้ให้บริการจะต้องติดต่อและส่ง Ticket ใหม่อีกครั้ง หากต้องการให้ผู้ให้บริการช่วยเหลือและสนับสนุนเพิ่มเติมจาก Ticket ครั้งก่อน

7.6 ผู้ให้บริการมีสิทธิ์ระงับการให้บริการชั่วคราวได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าในกรณีต่อไปนี้

7.6.1 ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตายหรือผู้ให้บริการเป็นนิติบุคคลเลิกกิจการ หรือผู้ให้บริการถูกศาลมีคำสั่งยึดหรืออายัดทรัพย์สินหรือถูกพิทักษ์ทรัพย์

7.6.2 เกิดเหตุสุดวิสัยขึ้นกับผู้ให้บริการ

7.6.3 ผู้ใช้บริการใช้เอกสารหรือข้อมูลปลอมในการขอใช้บริการ

7.6.4 ผู้ใช้บริการใช้บริการอย่างผิดกฎหมายหรือไม่เหมาะสม หรือใช้บริการขัดกับข้อตกลงการใช้บริการนี้ ทั้งนี้ไม่ว่าผู้ให้บริการจะได้แจ้งเตือนแล้วหรือไม่

7.6.5 ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการเกินกว่าวันครบกำหนดชำระหนี้ที่ระบุในใบแจ้งหนี้สองคราวติดต่อกัน

7.6.6 ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าผู้ให้บริการได้นำบริการไปใช้เพื่อแสวงหารายได้ โดยมีเจตนาไม่ชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการ

7.6.7 ผู้ให้บริการมีเหตุที่จำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขเครือข่ายที่ใช้ในการให้บริการ

7.7 ผู้ให้บริการไม่รับผิดชอบ หากโปรแกรมหรือข้อมูลบนเครื่อง Server ของผู้ให้บริการถูกแก้ไขเปลี่ยนแปลง ถูกลบ รั่วไหล หรือเสียหาย ไม่ว่าจะเกิดจากเหตุใด ๆ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการยินดีให้ความช่วยเหลือถึงที่สุดในการแกะรอย ค้นหาตามตัว ผู้ที่สร้างความเสียหายให้แก่โปรแกรมและข้อมูลของผู้ใช้บริการ

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

7.9 หากผู้ให้บริการไม่ชำระค่าบริการภายใน 5 วันนับจากวันที่ครบกำหนดชำระ ทางผู้ให้บริการจะถอดสาย Lan ออกก่อนเพื่อเป็นการเตือน และหลังจากนั้น 1 วัน จะทำการปิดเครื่องทันที หลังจากที่ผู้ให้บริการชำระค่าบริการเรียบร้อยแล้ว ทางผู้ให้บริการจึงจะให้บริการต่อโดยนับรวมวันที่มีการถอดสายออกด้วย

7.10 หากผู้ใช้บริการบอกเลิกการใช้บริการก่อนครบกำหนด ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่คืนค่าใช้บริการที่ชำระล่วงหน้าไว้แล้ว

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

7.12 ในกรณีที่ถูกระงับการใช้บริการ หากผู้ใช้บริการต้องการใช้บริการใหม่ จะต้องจ่ายค่าติดตั้งใหม่เท่ากับอัตราค่าติดตั้งของแต่ละบริการ

7.13 ลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ที่ผู้ให้บริการจัดให้ทุกซอฟต์แวร์ในเครื่องเซิร์ฟเวอร์ถือเป็นลิขสิทธิ์ของบริษัท และผู้ให้บริการไม่อนุญาตให้ผู้บริการนำซอฟต์แวร์เหล่านั้นไปจำหน่ายต่อ หรือนำไปให้ผู้อื่นใช้ไม่ว่าซอฟต์แวร์นั้นจะได้รับการดัดแปลงหรือไม่ก็ตาม

7.14 ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบและไม่รับบริหาร จัดการ และดูแลซอฟต์แวร์ที่ผู้บริการนำมาติดตั้งเพิ่มเติม นอกเหนือจากที่บริษัทจัดให้ และบริษัทไม่รับผิดชอบในกรณีที่ซอฟต์แวร์ที่ผู้บริการติดตั้งเพิ่มเติม นั้น ส่งผลทำให้เครื่องเซิร์ฟเวอร์ทำงานไม่ปกติ หรือไม่สามารถทำงานได้

7.15 ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการจะไม่รับผิดชอบในกรณีที่ข้อมูลของผู้บริการนั้นสูญหายไม่ว่ากรณีใด ๆ ดังนั้นผู้บริการจึงควรมีข้อมูลสำรองไว้อย่างน้อยจำนวน 1 ชุดเสมอ

7.16 ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการดูแลระบบปฏิบัติการ (OS) ของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของผู้บริการเท่านั้น ในกรณีที่ Software/Script ชัดข้อง บริษัทไม่ใช่ผู้ให้บริการด้าน Software/Script ดังนั้นสำหรับปัญหาที่เกี่ยวกับการเขียน การใช้ งานในด้านต่างๆ ของ Script โดยทั่วไปแล้ว ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่ตอบคำถามนั้น

7.17 ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลง แก้ไข เพิ่มเติมข้อตกลงนี้ตามที่สมควร

8. การรายงานผลการให้บริการ (Service Report)

ผู้ให้บริการจะมีการจัดส่งรายงานการให้บริการ Dedicated Server โดยผ่านทางช่องทางอีเมล ไปรษณีย์ โทรสาร หรือช่องทางอื่น ๆ ตามที่ผู้บริการกำหนด ทั้งนี้ รายงานการให้บริการจะขึ้นอยู่กับความต้องการและการร้องขอของผู้บริการเป็นสำคัญ