

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
(Service Level Agreement)
การพัฒนาระบบคลาวด์ภาครัฐ
(Government Cloud)

แก้ไขครั้งที่ ๐

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)
Electronic Government Agency (Public Organization)

สารบัญ

๑. คำจำกัดความ	๑
๒. ขอบเขตการให้บริการ.....	๒
๓. ช่วงเวลาการให้บริการ.....	๓
๔. การบริการและสนับสนุนการให้บริการ	๔
๕. การรับประกันการให้บริการ.....	๕
๖. หน้าที่ของผู้ให้บริการ.....	๗
๗. เงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการ	๙
๘. การรายงานผลการให้บริการ	๙
๙. ระยะเวลาของข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ	๑๐

การพัฒนาระบบคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud) คือ บริการคลาวด์ภาครัฐ หรือ G-Cloud เป็นบริการระบบคอมพิวเตอร์เสมือนในรูปแบบการแชร์ทรัพยากรร่วมกัน ถูกออกแบบและบริหารจัดการตามมาตรฐานสากล โดยมีรูปแบบการทำงานแบบ Multi-Data Center ให้สามารถรองรับการขยายตัวในอนาคตเพื่อรองรับตามความต้องการใช้บริการของหน่วยงานภาครัฐ โดยระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน จะเป็นทรัพย์สินของผู้ให้บริการ ส่วนบรรดาข้อมูลที่มีการนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนจะเป็นสิทธิ์ของหน่วยงานนั้นๆ

ซึ่งในข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้

ผู้ให้บริการ หมายความว่า สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

ผู้ใช้บริการ หมายความว่า หน่วยงานผู้ใช้บริการการพัฒนาระบบคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud) และให้หมายความรวมถึง ตัวแทน ลูกจ้าง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานผู้ใช้บริการการจด

๑. คำจำกัดความ

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) หมายถึง เกณฑ์ที่ตั้งขึ้นมาในการทำงานด้านการให้บริการเกี่ยวกับงานด้านระบบสารสนเทศ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถนำมาเปรียบเทียบการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับเกณฑ์การให้บริการที่กำหนดขึ้น

ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

เหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) หมายถึง เหตุการณ์หรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถได้รับบริการได้ตามปกติ หรือทำให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ที่กำหนด/ข้อกำหนดผู้ใช้บริการ รวมถึงกรณีทรัพย์สินผู้ใช้บริการเสียหายภายใต้ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ

คำร้องขอ (Service Requests) หมายถึง คำร้องขอในการแจ้งขอใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ หรือเปลี่ยนแปลงขอบเขตการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ หรือเรื่องความต้องการต่างๆ ของผู้ใช้บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้บริการ หรืออาจจะเป็นลักษณะขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะและการร้องเรียน (Service Complaints) คือ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผ่านช่องทางการร้องเรียนที่ผู้ให้บริการระบุไว้

เหตุสุดวิสัย (Force majeure) หมายถึง เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อธุรกิจขององค์กร ซึ่งหมายถึงธุรกิจไม่สามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง โดยเหตุสุดวิสัยรวมถึงการชุมนุม การจลาจล การก่อการกบฏ การก่อวินาศกรรม การก่อการร้าย การระเบิดสงครามกลางเมือง การปฏิวัติรัฐประหาร ภาวะฉุกเฉินแห่งชาติ อัคคีภัย ธรณีพิบัติ ภัยวาตภัย อุทกภัย สภาวะอากาศที่ไม่เอื้ออำนวย และโรคระบาด เป็นต้น

ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response) คือระยะเวลาในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติเบื้องต้นและ/หรือการตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม การตอบสนองให้ได้ตามเป้าหมายนั้น ศูนย์บริการลูกค้าจะพยายามติดต่อผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์หรืออีเมลตามที่กำหนดเมื่อเหตุการณ์ถูกบันทึกไว้

ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution) คือ ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือการดำเนินการตามคำร้องขอเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ตามปกติ โดยนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการลงรับการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือการดำเนินการไว้ในระบบ

ทุกวัน หมายถึง วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ รวมถึงวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามมติคณะรัฐมนตรี และวันหยุดของผู้ให้บริการ

วันทำการ หมายถึง วันจันทร์ถึงวันศุกร์ แต่ไม่รวมถึงวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามมติคณะรัฐมนตรี และวันหยุดของผู้ให้บริการ

เวลาทำการ หมายถึง ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๗.๓๐ น. ในวันทำการ

๒. ขอบเขตการให้บริการ

๒.๑ ผู้ให้บริการจะจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนสำหรับให้บริการตามรูปแบบที่ผู้ใช้บริการร้องขอ โดยผู้ให้บริการจะทำการจัดสรรทรัพยากรให้ผู้ใช้บริการตามความเหมาะสม ซึ่งรวมถึงระบบปฏิบัติการ (เฉพาะที่มีให้บริการ) , หน่วยความจำเสมือน (vRAM) , หน่วยประมวลผลกลางเสมือน (vCPU) , พื้นที่จัดเก็บข้อมูล (Storage) เป็นต้น

หมายเหตุ หากผู้ใช้บริการต้องการเปลี่ยนแปลงรูปแบบบริการหรือต้องการให้จัดสรรทรัพยากรเพิ่ม ผู้ใช้บริการต้องดำเนินการร้องขอตามที่คุณให้บริการกำหนดและระบุรูปแบบบริการที่ต้องการใหม่ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะพิจารณาเปลี่ยนแปลงการให้บริการหรือจัดสรรทรัพยากรตามความเหมาะสม

๒.๒ ผู้ให้บริการจะดำเนินการสร้างเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนที่มีระบบปฏิบัติการ (OS) และซอฟต์แวร์ที่จำเป็นพื้นฐาน พร้อมทั้งทำการ Configuration ระบบต่าง ๆ ตามที่ระบุในแบบคำขอใช้บริการคลาวด์ภาครัฐภายในระยะเวลา ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้บริการแจ้งยืนยันการขอใช้บริการตามแบบคำขอใช้บริการตามที่ผู้ให้บริการกำหนด หากในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีความจำเป็นต้องใช้ซอฟต์แวร์นอกเหนือจากที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมให้ ผู้ใช้บริการต้องเป็นผู้จัดหาและดำเนินการติดตั้งเอง รวมถึงรับผิดชอบค่าลิขสิทธิ์ที่เกิดขึ้นด้วย สำหรับระบบปฏิบัติการ (OS) อื่นนอกเหนือจากที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมให้ ผู้ใช้บริการต้องเป็นผู้จัดการรวมถึงรับผิดชอบค่าลิขสิทธิ์ที่เกิดขึ้น โดยผู้ให้บริการจะดำเนินการติดตั้งระบบปฏิบัติการให้ ซึ่งผู้ให้บริการจะเป็นผู้ตั้งค่าอื่น ๆ ของระบบปฏิบัติการ

๒.๓ ผู้ให้บริการจะส่งมอบข้อมูลและรหัสผ่านของเครื่องแม่ข่ายเสมือนสำหรับผู้ดูแลระบบเครื่องแม่ข่ายเสมือนนั้น ๆ โดยข้อมูลจะส่งผ่านทางอีเมล และรหัสผ่านจะส่งผ่านทางระบบ SMS ทางโทรศัพท์มือถือ หากในกรณีที่ผู้ใช้บริการทำข้อมูลหาย ลืมรหัสผ่าน หรือเหตุอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ ด้วยข้อมูลดังกล่าวได้ จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่ผู้ให้บริการกำหนดเพื่อขอข้อมูลและรหัสผ่านใหม่ ทั้งนี้ เมื่อผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลและรหัสผ่านแล้ว จะต้องทำการเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่ทันทีเพื่อความปลอดภัย หากเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์เสมือนนั้นถูกโจมตีอันเนื่องมาจากรหัสผ่านเริ่มต้น ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายดังกล่าว และเมื่อทำการเปลี่ยนรหัสผ่านแล้ว จะถือว่าผู้ใช้บริการเป็นผู้รับผิดชอบ

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
การพัฒนาระบบคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



ต่อเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์เสมือนเอง ผู้ให้บริการจะไม่ดำเนินการใด ๆ ต่อเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์เสมือนนั้นอีก

๒.๔ บริการระบบการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย

(๑) ผู้ให้บริการจะดำเนินการตั้งค่าเพื่อให้สามารถเชื่อมต่อเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ภายนอกสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนของผู้ใช้บริการบนระบบเครือข่ายของผู้ให้บริการ

(๒) ผู้ให้บริการจะจัดหาหมายเลข IP Address โดยจะเป็น Public IP ให้แก่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนของผู้ใช้บริการ จำนวน ๑ IP Address ต่อเครื่อง

๒.๕ ผู้ให้บริการอาจพิจารณาดำเนินการสำรองข้อมูลของผู้ใช้บริการบนระบบบริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud) ของผู้ให้บริการ หรือดำเนินการตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ที่ผู้ให้บริการได้จัดทำขึ้น เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติรุนแรง (Critical Incidents) หรือเหตุสุดวิสัย ที่มีผลกระทบต่อระบบคอมพิวเตอร์เสมือนที่ศูนย์ข้อมูลหลักไม่สามารถให้บริการ อาทิเช่น ไฟฟ้าขัดข้อง, จราจร, ประท้วงปิดล้อมอาคาร, ระบบโครงสร้างสารสนเทศขัดข้อง หรือระบบโครงสร้างสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้, อากาศ, สารเคมีรั่วไหลหรือตึกถล่ม เป็นต้น ทั้งนี้การดำเนินการจะขึ้นอยู่กับปัจจัยความพร้อมและความจำเป็นตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาเห็นสมควร โดยการดำเนินการดังกล่าวจะไม่ครอบคลุมถึงข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ (SLA) ฉบับนี้

๓. ช่วงเวลาการให้บริการ

๓.๑ ระยะเวลาการให้บริการการพัฒนาระบบคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud)

บริการ	วัน	เวลา
การพัฒนาระบบคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud)	ทุกวัน	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๓.๒ ระยะเวลาการรับเรื่องและดำเนินการตามคำร้องขอ (Service Requests) และเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents)

บริการ	วัน	เวลา
รับเรื่องคำร้องขอและเหตุการณ์ผิดปกติจากผู้ใช้บริการ		
เหตุการณ์ผิดปกติระดับ P1 – P2	ทุกวัน	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
เหตุการณ์ผิดปกติระดับ P3 – P4	เฉพาะเวลาทำการ	๐๘.๓๐ - ๑๗.๓๐
ดำเนินการตามคำร้องขอและแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ	เฉพาะเวลาทำการ	๐๘.๓๐ - ๑๗.๓๐

๔. การบริการและสนับสนุนการให้บริการ

ผู้ให้บริการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับแนะนำการใช้งาน รวมทั้งบริการตอบปัญหา รับแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ

ต่างๆ รับเรื่องร้องขอใช้บริการ รับเรื่องขอเปลี่ยนแปลง รับเรื่องร้องเรียน และให้คำปรึกษาต่างๆ ทางด้านเทคนิคตลอดอายุสัญญาใช้บริการ โดยสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้ ดังนี้

ศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center)

อีเมลล์ : contact@ega.or.th

โทรศัพท์ : ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๖๐

โทรสาร : ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๑๑-๑๒

ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลต่อไปนี้เป็นอย่างน้อยต่อศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center) เมื่อมีการแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) และการร้องขอ (Service Requests)

- (๑) ชื่อ/ตำแหน่ง/หน่วยงาน/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
- (๒) รายละเอียดของเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอใช้บริการ และการร้องขอเปลี่ยนแปลงแก้ไข
- (๓) ผลกระทบที่เกิดขึ้นและ/หรือที่อาจเกิดขึ้น เช่น จำนวนพนักงานที่ได้รับผลกระทบ เป็นต้น

การแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอใช้บริการ และการร้องขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขทุกประเด็น ควรแจ้งผ่านศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center) เพื่อให้มีการเก็บบันทึกและจัดทำรายงานการบรรลุข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้

๔.๑ เหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents)

เหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) จะได้รับการดำเนินการตามลำดับความสำคัญและกรอบเวลา ดังนี้

ลำดับความสำคัญ (Priority)	ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response)	ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ (Target Resolution)
P1 : Critical	ทางโทรศัพท์ : ทันที ทางอีเมลล์ : ภายใน ๓๐ นาที	๓ ชั่วโมง ๓๖ นาที
P2 : High		๘ ชั่วโมง
P3 : Medium		๑๒ ชั่วโมง (เฉพาะเวลาทำการ)
P4 : Low		๒๔ ชั่วโมง (เฉพาะเวลาทำการ)

การแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ ผู้ให้บริการจะดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติของการใช้บริการจากสาเหตุที่ตรวจพบ ซึ่งระยะเวลาการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติจะนับตั้งแต่วันที่ผู้ให้บริการบันทึกข้อมูลลงรับการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติไว้ในระบบเป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดตามสถานะการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติจากเลขที่ลงรับการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติที่ผู้ให้บริการแจ้ง

การบันทึกปิดเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) เป็นหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center) ในการติดต่อผู้แจ้งเพื่อปิดเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) หากไม่สามารถดำเนินการติดต่อผู้ให้บริการได้ ภายใน

ระยะเวลา ๓ วันนับจากวันรับแจ้ง (เฉพาะวันและเวลาทำการ) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการบันทึกปิดเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) ที่แจ้งมา

๔.๒ คำร้องขอ (Service Requests)

คำร้องขอใช้บริการจะได้รับการดำเนินการตามลำดับความสำคัญและกรอบเวลา ดังนี้

ลำดับความสำคัญ (Priority)	ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response)	ระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution)
High	ทางโทรศัพท์ : ทันที	๘ ชั่วโมง (เฉพาะเวลาทำการ)
Medium	ทางอีเมล : ภายใน ๓๐ นาที	๑๒ ชั่วโมง (เฉพาะเวลาทำการ)
Low		๒๔ ชั่วโมง (เฉพาะเวลาทำการ)

ระยะเวลาการดำเนินการตามคำร้องขอใช้บริการ จะนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการบันทึกการดำเนินการไว้ในระบบเป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดตามการดำเนินการจากเลขที่ลงรับการดำเนินการตามคำร้องขอใช้บริการที่ผู้ให้บริการแจ้ง

การบันทึกปิดคำร้องขอ (Service Requests) เป็นหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center) ในการติดต่อผู้แจ้งเพื่อปิดคำร้องขอ (Service Requests) หากไม่สามารถดำเนินการติดต่อผู้ให้บริการได้ภายในระยะเวลา ๓ วันนับจากวันรับแจ้ง (เฉพาะวันและเวลาทำการ) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการบันทึกปิดคำร้องขอ (Service Requests) ที่แจ้งมา

๔.๓ ข้อเสนอแนะและการร้องเรียน (Service Complaints)

การร้องเรียนการให้บริการในกรณีที่ผู้บริการพบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผู้บริการสามารถแจ้งข้อร้องเรียนมายังผู้ให้บริการผ่านศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center) โดยระบุปัญหาและข้อร้องเรียนอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถทำการตรวจสอบและปรับปรุงได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ทั้งนี้ คำติชมหรือข้อเสนอแนะเพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ ผู้บริการจะรับไว้เป็นเรื่องพิจารณาเพื่อหาแนวทางดำเนินการต่อไป แต่จะไม่นับรวมเป็นระยะเวลาในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ

๕. การรับประกันการให้บริการ (Service Guarantee)

๕.๑ ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability)

ความพร้อมในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการเพื่อให้ผู้บริการสามารถเข้าใช้งานในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนได้ตลอดเวลา ไม่นับรวมถึงการที่ผู้บริการปิดเครื่องให้บริการหรือผู้บริการกระทำการใดๆต่อเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนเอง ไม่รวมถึงการปิดเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนจาก

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
การพัฒนาระบบคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



การร้องขอเพื่อเปลี่ยนแปลงแก้ไขหมายเลข IP Address หรือเปลี่ยนแปลงคุณสมบัติของคอมพิวเตอร์แม่ข่าย
เสมือนจากผู้ให้บริการ ไม่รวมถึงข้อขัดข้องที่เกิดจากสาเหตุของอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์
เชื่อมต่อปลายทางด้านผู้ให้บริการ

รายละเอียด	เป้าหมาย (Target)
ความสามารถในการให้บริการต่อเดือน	ร้อยละ ๙๙.๕
ระยะเวลาสะสมที่ไม่สามารถใช้งานบริการได้ต่อเดือน	๒๑๖ นาที

ความสามารถในการให้บริการต่อเดือน (Availability (%)) คำนวณได้ดังนี้

$$\text{Availability (\%)} = \frac{\text{Total number of minutes in a month} - \text{Total downtime (Minutes)}}{\text{Total number of minutes in a month}} \times 100$$

ทั้งนี้ ระยะเวลาสะสมที่ไม่สามารถใช้งานบริการได้ต่อเดือน ไม่นับรวมระยะเวลาในการบำรุงรักษา
ระบบเครือข่ายหรือปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ

๕.๒ การรับเรื่องคำร้องขอ (Service Requests) และรับเรื่องแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents)

รายละเอียด	เป้าหมาย (Target)
ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response)	๙๙.๐%
ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution)	๙๙.๐%

๕.๓ ขีดจำกัดที่บริการสามารถรองรับได้ (Workload limit)

เป้าหมายการให้บริการ (Service Target) ที่ระบุไว้ในข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ (SLA) ฉบับนี้
อยู่บนพื้นฐานของปริมาณการให้บริการที่กำหนด หากปริมาณการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญอาจมี
ผลกระทบต่อความสามารถในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ปริมาณการให้บริการที่เป็นพื้นฐานในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนด มีดังนี้

ตัวชี้วัด	ปริมาณ
จำนวนผู้ให้บริการ	๘๐๐ ระบบ
จำนวนหน่วยงานที่ใช้บริการ	๔๐๐ หน่วยงาน

๖. หน้าที่ของผู้ใช้บริการ

เพื่อให้การบริการการพัฒนาระบบคลาวด์ภาครัฐ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตาม ดังนี้

๖.๑ ผู้ใช้บริการจะต้องกรอกข้อความในแบบคำขอใช้บริการตามที่ผู้ให้บริการกำหนดให้ครบถ้วนสมบูรณ์ หากมีการปรับปรุงแก้ไข ผู้ใช้บริการต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบทุกครั้ง

๖.๒ ผู้ใช้บริการจะต้องเข้าสู่ระบบจากชื่อบัญชีที่ผู้ให้บริการที่ออกให้ เพื่อใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนและทำการติดตั้งโปรแกรมอื่น ๆ ที่ต้องการใช้งาน พร้อมทำการกำหนดชื่อบัญชีอื่น ๆ ที่ต้องการด้วยตนเอง และทำการถ่ายโอนข้อมูลที่ต้องการใช้บริการมายังเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนที่ให้บริการ

๖.๓ ผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการอย่างเคร่งครัด และต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของผู้ให้บริการ ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ และนโยบายคุ้มครองความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) ของผู้ให้บริการ และไม่กระทำการใด ๆ ที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความสูญหายหรือความเสียหายของข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลของผู้ใช้บริการในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตาม เงื่อนไขที่กำหนดไว้ข้างต้น

๖.๔ หากผู้ให้บริการพบว่ามีความผิดปกติใด ๆ เกิดขึ้นกับเครื่องที่ให้บริการ ผู้ใช้บริการจะต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบในทันที เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการหรือผู้ให้บริการ

๖.๕ ข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลที่เก็บไว้ในหน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนที่ผู้ให้บริการฝากไว้กับผู้ให้บริการ จะต้องไม่มีลักษณะต้องห้ามหรือขัดต่อกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

๖.๖ ผู้ใช้บริการมีหน้าที่จัดหาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะเป็น Dial Up, ADSL Leased Line หรืออื่น ๆ เพื่อเชื่อมต่อมายังผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแจ้งชุด IP Address ของเครือข่ายที่ใช้งานแก่ผู้ให้บริการเพื่อควบคุมการใช้งาน รวมถึงลดการโจมตีจากผู้ที่ไม่ประสงค์ดี หากในกรณีที่ไม่มีแจ้งชุด IP Address เพื่อควบคุม ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดขึ้นจากผู้ไม่ประสงค์ดี

๖.๗ ผู้ใช้บริการจะต้องไม่ทำการเปลี่ยนค่า Configuration เครือข่ายคอมพิวเตอร์นอกเหนือจากที่ผู้ให้บริการกำหนด

๖.๘ ในกรณีที่สิ้นสุดการใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะต้องเป็นผู้จัดหาอุปกรณ์บันทึกข้อมูลเพื่อจัดเก็บข้อมูลจากบริการคลาวด์ภาครัฐและเป็นผู้รับผิดชอบในการถ่ายโอนข้อมูลลงในอุปกรณ์ที่จัดหา

๖.๙ ผู้ใช้บริการต้องอ่านและทำความเข้าใจข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้เป็นอย่างดี จึงลงนามในแบบคำขอใช้บริการ

๖.๑๐ กรณีผู้ให้บริการทำการปรับปรุง แก้ไข หรือเพิ่มเติมข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผู้ให้บริการจะประกาศให้ทราบผ่านทางเว็บไซต์หรือช่องทางอื่น ตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาเห็นสมควร

๗. เงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการ

๗.๑ ผู้ให้บริการจะเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ รวมถึงนโยบายคุ้มครองความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) และจะไม่ทำการเปิดเผยต่อบุคคลใด เว้นแต่ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่กำหนดให้ต้องเปิดเผยโดยกฎหมายหรือโดยคำสั่งศาล

๗.๒ การให้บริการนี้ ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ดังนั้น ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายหรือความเสียหายของข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลของผู้ใช้บริการ กรณีเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากผู้ให้บริการ หรือความเสียหายที่เกิดจากเหตุการณ์สุดิวสัย

๗.๓ ภายหลังจากที่ผู้ให้บริการออกใบแจ้งข้อบกพร่องและรหัสผ่านของเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์เสมือนแล้ว สิทธิการเข้าถึง บริหารจัดการ และใช้งานเป็นของผู้ใช้บริการทั้งหมด

๗.๔ การให้บริการจะไม่ครอบคลุมปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้หรือติดตั้ง Application ที่ผู้ให้บริการทำการติดตั้งเอง หากผู้ให้บริการมีความประสงค์ขอให้ผู้ให้บริการตรวจสอบหรือติดตั้ง Application ดังกล่าว ผู้ให้บริการจะต้องทำเป็นหนังสือแจ้งความประสงค์มายังผู้ให้บริการ เพื่อทำการพิจารณาคำขอของผู้ใช้บริการเป็นราย ๆ ไป

๗.๕ ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการตรวจสอบค้นหาช่องโหว่ของระบบที่ใช้งานบนบริการคลาวด์ภาครัฐ (Vulnerability Assessment) ตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของผู้ให้บริการ

๗.๖ ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ระงับการให้บริการ รวมทั้งการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการ หรือลดจำนวนการให้บริการกับเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการในทันที หากตรวจพบในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนของผู้ใช้บริการก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาพรวมการใช้งานของอุปกรณ์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบการสื่อสารข้อมูลของผู้ให้บริการหรือมีปัญหาทางด้านความมั่นคงปลอดภัย

(๒) ผู้ใช้บริการกระทำการฝ่าฝืนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือละเมิดต่อข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ

(๓) ในกรณีที่มีเหตุจำเป็น ซึ่งผู้ให้บริการไม่สามารถจัดการหรือควบคุมได้ เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการ

(๔) ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขเครือข่ายที่ใช้ในการให้บริการ

๗.๗ ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาความเหมาะสมในการจัดสรรทรัพยากร กรณีวิเคราะห์ข้อมูลย้อนหลังแล้วพบว่าการใช้งานทรัพยากรน้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อบริหารจัดการให้ผู้ให้บริการสามารถใช้งานทรัพยากรที่ได้รับอย่างเต็มประสิทธิภาพ

๗.๘ ผู้ใช้บริการสามารถลงทะเบียนให้เจ้าหน้าที่ พนักงาน หรือลูกจ้างของผู้ใช้บริการเป็นผู้ประสานงานกับผู้ให้บริการได้ไม่เกิน ๒ คน หากมีการเปลี่ยนแปลงผู้ประสานงานดังกล่าว ผู้ใช้บริการต้องแจ้ง

ให้ผู้ให้บริการทราบเป็นลายลักษณ์อักษรในทันที ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบบรรดาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการแจ้งเปลี่ยนผู้ประสานงานล่าช้าหรือไม่ดำเนินการแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ

๗.๙ การที่ผู้ใช้บริการยินยอมให้รหัสข้อมูลซึ่งอาจเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลองค์กร และข้อมูลใดๆ ของผู้ใช้บริการ แก่ผู้ให้บริการ เพื่อประโยชน์ในการเข้าตรวจสอบปัญหา ให้คำปรึกษา หรือแก้ไขปัญหา สำหรับการใช้งานต่างๆ จะถือว่าผู้ให้บริการ ได้รับรหัสข้อมูลซึ่งอาจเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ภายใต้การอนุญาตเพื่อขอรับบริการตรวจสอบปัญหา ให้คำปรึกษา หรือแก้ไขปัญหาโดยผู้ใช้บริการ จึงไม่ถือเป็นการเข้าถึงข้อมูลของผู้ให้บริการอันเป็นความผิดต่อกฎหมาย และไม่ถือเป็นการละเมิดสิทธิอื่นใดของผู้ใช้บริการ ภายหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการจากผู้ให้บริการ ในการดำเนินการต่าง ๆ ดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยในข้อมูลของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้ใช้บริการมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงรหัสข้อมูลดังกล่าวใหม่โดยทันที

โดยผู้ให้บริการ ขอสงวนสิทธิ์ไม่รับผิดชอบต่อความสูญหายหรือเสียหายใด ๆ จากการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นความเสียหายโดยตรง ความเสียหายโดยอ้อม ความเสียหายพิเศษ ความเสียหายต่อเนื่อง หรือค่าเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นกับข้อมูล โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา สิทธิอื่นใด ผลประโยชน์ทางธุรกิจ หรือการหยุดชะงักทางธุรกิจของผู้ใช้บริการหรือของบุคคลใด ในทุกกรณี

๗.๑๐ สงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลง

(๑) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์เด็ดขาด ในการเปลี่ยนแปลง แก้ไขเพิ่มเติมหรือตัดออก ซึ่งส่วนใดส่วนหนึ่งของข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ ได้ตลอดเวลา และถือว่าผู้ใช้บริการได้ยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการใหม่โดยปริยาย ตลอดระยะเวลาที่ผู้ใช้บริการยังคงใช้บริการและรับบริการของผู้ให้บริการ

(๒) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์เด็ดขาดในการเปลี่ยนแปลง การวางเงื่อนไขข้อกำหนด การจำกัดขอบเขต การระงับใช้ชั่วคราว การบอกเลิก หรือการยกเลิกรูปแบบการให้บริการ หรือการให้บริการได้ตลอดเวลา โดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวล่วงหน้า และไม่ก่อให้เกิดความรับผิดชอบใด ๆ แก่ผู้ให้บริการ

ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ให้บริการบอกเลิก หรือยกเลิกการอนุญาตให้ใช้บริการ หรือยกเลิกการให้บริการแล้ว ผู้ให้บริการจะแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้า ตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาเห็นสมควร โดยผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูลทั้งหมดของผู้ใช้บริการบนระบบบริการการพัฒนาระบบคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud) ของผู้ให้บริการเป็นระยะเวลา ๓๐ วัน นับตั้งแต่ผู้ให้บริการได้แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบหรือนับตั้งแต่ผู้ให้บริการได้ทราบความดังกล่าว โดยหลังจากระยะเวลา ๓๐ วัน ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ นำข้อมูลทั้งหมดของผู้ใช้บริการออกจากระบบการพัฒนาระบบคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud) ของผู้ให้บริการ

๘. การรายงานผลการให้บริการ (Service Report)

ผู้ให้บริการจะจัดส่งรายงานผลการให้บริการตามขอบเขตการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการเมื่อได้รับคำร้องขอจากผู้ให้บริการ หรือแจ้งช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถเข้าถึงได้ด้วยตนเอง

๙. ระยะเวลาของข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ

ระยะเวลาของข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ เป็นต้นไป