

ข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement)

SAFE Cloud

บริษัท สามารถ อินโฟเน็ต จำกัด

1. ขอบเขตการให้บริการ

ผู้ให้บริการตกลงให้บริการแก่ผู้ให้บริการ โดยแบ่งขอบเขตงานเป็น 2 ส่วน ดังนี้

1.1 การให้บริการ SAFE Cloud แบบ Infrastructure-as-a-Service (IaaS) โดยผู้ให้บริการจะจัดเตรียม Instance สำหรับให้บริการตามรูปแบบที่ผู้ให้บริการร้องขอ โดยผู้ให้บริการจะทำการจัดสรรทรัพยากรให้ผู้ให้บริการตามความเหมาะสม ซึ่งครอบคลุมถึง Compute, RAM, Storage และ Network ของผู้ให้บริการ

1.2 การให้บริการหลังการขาย คือ บริการแก้ไขปัญหาด้านเทคนิค และ Trouble-Shooting ซึ่งครอบคลุมถึงบริการดังนี้

1.2.1 ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดกับ Instance

1.2.2 ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดกับ Network

1.2.3 ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดกับหน้า Management

1.2.4 Backup Snapshots ข้อมูลทุกวันเป็นเวลา 7 วันย้อนหลัง จำนวน 1 copies

2. ช่วงเวลาการให้บริการ

2.1 ระยะเวลาการให้บริการ SAFE Cloud

การบริการ	ช่วงเวลา	วัน
บริการ SAFE Cloud Platform	ตลอด 24 ชั่วโมง	ทุกวัน

2.2 ระยะเวลาการรับเรื่องและดำเนินการตามคำร้องขอ (Service Request) ที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลง เช่น การขอเพิ่ม/ลด CPU เป็นต้น

บริการ	ช่วงเวลา	วัน
ฝ่ายขาย	08.30 น. – 17.30 น.	จันทร์ - ศุกร์

2.3 ระยะเวลาการรับเรื่องและดำเนินการตามคำร้องขอ (Service Request) อื่น ๆ และเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัย

บริการ	ช่วงเวลา	วัน
--------	----------	-----

ฝ่ายเทคนิค	ตลอด 24 ชั่วโมง	ทุกวัน
------------	-----------------	--------

3. การบริการและสนับสนุนการให้บริการ

ผู้ให้บริการจะมีเจ้าหน้าที่ Network Operation Center รับแจ้งปัญหา รับเรื่องคำร้อง รับเรื่องขอ เปลี่ยนแปลง รับแจ้งเหตุ ให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาด้านการใช้งานหรือทางด้านเทคนิค และดำเนินการประสานงานตลอดอายุสัญญาการใช้บริการ โดยสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้ทางช่องทางดังนี้

บริการ	เบอร์ติดต่อ	E-mail
ฝ่ายเทคนิค	โทร. 0-2026-6578	technical_service@samartinfonet.co.th
ฝ่ายขาย	โทร. 0-2502-6259,0-2502-6329, 0-2502-6347,0-2502-6385 แฟกซ์: 0-2502-6882	sales@samartinfonet.co.th

4. การรับประกันการให้บริการ การชดเชย และขอบเขตการรับประกัน

4.1 ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability)

บริษัท สามารถ อินโฟเน็ต จำกัด รับประกัน ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability) ตามมาตรฐานที่กำหนด เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งาน SAFE Cloud ได้อย่างต่อเนื่อง 99.95%

สำหรับ Compute, RAM, Storage และ Network โดยมีรายละเอียดดังนี้:

ประเภทบริการ	ระดับความพร้อมใช้งาน (Uptime Availability)
Compute (Virtual Machines)	99.95%
Storage (Data Storage)	99.95%
Network (Internet & Internal Connectivity)	99.95%

หากพบว่าความพร้อมในการให้บริการต่ำกว่าระดับที่กำหนดไว้จะมีการชดเชยตามเงื่อนไขที่ระบุในข้อ 4.2

การคำนวณระยะเวลาที่ไม่สามารถใช้งานได้

1. สูตรการคำนวณ Downtime

ระยะเวลาที่ไม่สามารถใช้งานได้ (Downtime) คำนวณจากค่าความพร้อมใช้งาน (Availability) ตามสูตร:

$$\text{Downtime} = (1 - \text{Availability}) \times \text{Total Time}$$

- Availability คือระดับ SLA ที่กำหนด (เช่น 99.95%)
- Total Time คือระยะเวลาทั้งหมดในช่วงเวลาที่กำหนด (รายเดือน หรือรายปี)
- คำนวณโดยใช้เดือนที่มี 30 วัน (720 ชั่วโมง) และปีที่มี 365 วัน (8,760 ชั่วโมง)

4.2 การเรียกร้องค่าชดเชย และการชดเชย

หาก SAFE Cloud ไม่สามารถให้บริการตามระดับที่กำหนดในข้อ 4.1 ผู้ใช้บริการสามารถเรียกร้องค่าชดเชยได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้:

ตารางแสดงการชดเชยหากบริษัทฯ ไม่สามารถให้บริการตามระดับที่กำหนดไว้ได้

เปอร์เซ็นต์การทำงาน (Uptime Percentage)	ส่วนลดค่าบริการกรณีไม่เป็นไปตาม SLA (SLA Non-compliance Rebate)
น้อยกว่า 99.95% ถึง 95.0%	10% ค่าบริการรายเดือน
น้อยกว่า 95.0%	20% ค่าบริการรายเดือน

4.3 ขอบเขตการรับประกันการใช้งานไม่ได้ของบริการ Cloud

ผู้ให้บริการให้การรับประกันความพร้อมใช้งานของ SAFE Cloud ตามระดับที่กำหนด หากเกิดเหตุขัดข้องที่อยู่นอกเหนือขอบเขตของข้อยกเว้น ผู้ให้บริการจะดำเนินการแก้ไขและชดเชยตามข้อกำหนด โดยขอบเขตการรับประกัน ไม่รวมถึงกรณีดังต่อไปนี้:

1. เหตุการณ์บำรุงรักษาตามแผน (Planned Maintenance) – ผู้ให้บริการแจ้งล่วงหน้าและมีการกำหนดช่วงเวลาชัดเจน
2. ปัญหาที่เกิดจากผู้ใช้บริการ (Customer-Induced Issues) เช่น การกำหนดค่าที่ผิดพลาด หรือการลบข้อมูลโดยไม่ได้ตั้งใจ เป็นต้น
3. ปัญหาที่เกิดจากปัจจัยภายนอก เช่น ไฟฟ้าดับในดาต้าเซ็นเตอร์ที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการ เป็นต้น
4. เหตุสุดวิสัย (Force Majeure) เช่น ภัยธรรมชาติ ภัยคุกคามไซเบอร์ที่ไม่สามารถป้องกันได้ เป็นต้น

5. กฎหมายที่บังคับใช้และกระบวนการระงับข้อพิพาท (Governing Law and Dispute Resolution)

- ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ SAFE Cloud นี้อยู่ภายใต้บังคับของ กฎหมายแห่งราชอาณาจักรไทย
- ข้อมูลทั้งหมดของผู้ใช้งาน Cloud จะถูกดำเนินการลบ หรือทำลายข้อมูลโดยสมบูรณ์ ภายใน ๓๐ วัน หลังจากวันที่สิ้นสุดสัญญาหรือวันที่บอกเลิกสัญญา หรือมีการร้องขอให้มีการดำเนินการอย่างใดอย่างหนึ่ง หลังวันที่สิ้นสุดสัญญา
- ผู้ใช้บริการตกลงที่จะปฏิบัติตามกฎหมายไทย รวมถึงกฎ ระเบียบ และข้อบังคับทุกประการที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานบริการ ไม่ว่าจะเป็น พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์ฯ, พ.ร.บ.ลิขสิทธิ์, กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) หรือกฎหมายอื่นที่มีผลบังคับใช้