



## ประกาศสำนักบริการคอมพิวเตอร์

### เรื่อง ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ (Service Level Agreement) สำหรับบริการแอปพลิเคชันและซอฟต์แวร์ (Application and Cloud Apply)

#### 1. วัตถุประสงค์

เอกสาร SLA ฉบับนี้ จัดทำขึ้นมาฉบับนี้จัดทำขึ้นมาเพื่อเป็นข้อกำหนดการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ (Application Technology) และผู้รับบริการ (อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ผู้ใช้งานภายนอก) โดยมีข้อตกลงถึงระดับคุณภาพของบริการที่มีให้แก่ผู้ใช้บริการรับทราบ และเข้าใจถูกต้องตรงกัน

#### 2. ระยะเวลาและการทบทวนข้อตกลง

ข้อตกลงฉบับนี้กำหนดให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม 2561 ถึงวันที่ 15 สิงหาคม 2562 และหากมีการทบทวนข้อตกลง ผู้ให้บริการจะดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้บริการรับทราบ

#### 3. รายละเอียดบริการ

การรับงานบริการแอปพลิเคชันและซอฟต์แวร์ ภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์ คือ การประสานงานกับผู้ใช้งานระบบ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาใช้งานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ โดยมีแนวทางขอบเขตดังนี้

- 1) ให้บริการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน (Web application Development)
- 2) ให้บริการพัฒนาเว็บไซต์และระบบบริหารจัดการเนื้อหาเว็บไซต์ (Website and Content Management System)
- 3) ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (Window10 EDU Suite, Office 365 Desktop Suite, Thai WPS Office Suite, Microsoft Imagine Suite)
- 4) ให้บริการและจัดการทรัพยากรบนคลาวด์ (ระบบ Clouds Service, บนระบบ Google Educationและ Microsoft Office 365)
- 5) ให้บริการจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (Identity Account Management : I-AM)
- 6) ให้บริการให้คำปรึกษาการใช้งานแอปพลิเคชันบนคลาวด์
- 7) ให้บริการบริหารการจัดการฐานข้อมูล

#### 3.1 ระยะเวลาการดำเนินการติดต่อประสานงานลูกค้า

| บริการ                        | วัน   | เวลา           |
|-------------------------------|---|----------------|
| บริการแอปพลิเคชันและซอฟต์แวร์ | วันจันทร์-วันศุกร์<br>ยกเว้น วันหยุดราชการ และวันหยุด<br>นักขัตฤกษ์ | 08.30-17.30 น. |

### 3.2 ระยะเวลาการรับเรื่องและดำเนินการตามคำร้องขอ (Service Request) และเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident)

| บริการ  | วัน  | เวลา           |
|---|--|----------------|
| รับเรื่องคำร้องขอและเหตุการณ์ผิดปกติจากผู้ให้บริการ | เฉพาะวันทำการ ยกเว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ | 08.30-17.30น.  |
| ดำเนินการตามคำร้องขอและแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ        | เฉพาะวันทำการ ยกเว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ | 08.30-17.30 น. |

## 4. การสนับสนุนบริการ

ผู้ให้บริการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับแนะนำการใช้งาน รวมทั้งบริการตอบปัญหา รับแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติต่างๆ รับเรื่องร้องขอใช้บริการ รับเรื่องขอเปลี่ยนแปลง รับเรื่องร้องเรียน และให้คำปรึกษาต่างๆ ทางด้านเทคนิคตลอดอายุสัญญาใช้บริการ โดยสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้ ดังนี้

### Help Center ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service)

สถานที่ตั้ง: สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 1 ห้อง 136  
 อีเมลล์: helpcenter@kmitl.ac.th  
 โทรศัพท์: 02-329-8000 ต่อ 6000  
 091-190-60000  
 Line official ID: @helpcenter.kmitl

การแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอใช้บริการ และการร้องขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขทุกประเด็น ต้องแจ้งผ่าน Help Center เพื่อให้มีการเก็บบันทึกและจัดทำรายงานการบรรลุข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ (SLA) ฉบับนี้

### 4.1 เหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents)

เหตุการณ์ผิดปกติ (Incident) จะได้รับการดำเนินการตามลำดับความสำคัญและกรอบเวลา ดังนี้

| ลำดับความสำคัญ (Priority) | ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response)  | ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ (Target Resolution) |
|---------------------------|---|--|
| Critical                  | ทางโทรศัพท์: 30 นาที<br>เคาเตอร์เซอร์วิส: ทันที | 4 ชั่วโมง 30 นาที<br>(เฉพาะวันและเวลาทำการ)                    |
| High                      |   | 8 ชั่วโมง<br>(เฉพาะวันและเวลาทำการ)                            |
| Medium                    |   | 24 ชั่วโมง<br>(เฉพาะวันและเวลาทำการ)                           |
| Low                       |   | 48 ชั่วโมง<br>(เฉพาะวันและเวลาทำการ)                           |
| Planned                   |   | ตามแผนที่กำหนด<br>(เฉพาะวันและเวลาทำการ)                       |

- 1) การแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ ผู้ให้บริการจะดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติของการใช้บริการจาก สาเหตุที่ตรวจพบ ซึ่งระยะเวลาการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติจะนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการบันทึกการรับการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติไว้ในระบบเป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดตามการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติจากเลขที่ลงทะเบียนการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติที่ผู้ให้บริการแจ้ง
- 2) การบันทึกปิดเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) เป็นหน้าที่ของ Help Center ของ สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ในการติดต่อผู้แจ้งเพื่อปิด Incident หากพยายามแล้ว ติดต่อไม่ได้ภายในระยะเวลา 3 วัน นับจากวันรับแจ้ง (เฉพาะวันและเวลาทำการ) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการบันทึกปิดเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) ที่แจ้งมา
- 3) ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติรุนแรง (Major incident) ประกอบด้วย เหตุการณ์ที่เกิดจากการเกิดภัยพิบัติ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม แผ่นดินไหว หรือเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้ บริการในวงกว้าง เช่น ระดับสาขา ระดับหน่วยงาน หรือเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ หรือเหตุการณ์ที่มีผลกระทบให้การบริการหลัก (Core Service) หยุดชะงักเป็นระยะเวลานานกว่า 2 ชั่วโมง ดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอนการปฏิบัติเหตุการณ์ผิดปกติรุนแรง (Major incident) หรือดำเนินการตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ทั้งนี้ การดำเนินการจะขึ้นอยู่กับปัจจัยความพร้อมและความจำเป็นตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาเห็นสมควร โดยการดำเนินการดังกล่าว จะไม่ครอบคลุมถึงข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ (SLA) ฉบับนี้

#### 4.2 คำร้องขอ (Service Requests)

คำร้องขอใช้บริการจะได้รับการดำเนินการตามลำดับความสำคัญและกรอบเวลา ดังนี้

| ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response)  | รายการร้องขอบริการของฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์  | ระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution) |
|---|---|---|
| ทางโทรศัพท์: 30 นาที<br>เคาเตอร์เซอร์วิส: ทันที | 1. ให้บริการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application Development)  | 90-180 วัน<br>(เฉพาะวันและเวลาทำการ)                          |
|   | 2. ให้บริการพัฒนาเว็บไซต์และระบบบริหารจัดการเนื้อหาเว็บไซต์(Website and Content Management System)                            | 45 วัน<br>(เฉพาะวันและเวลาทำการ)                              |
|   | 3. ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (Window10 EDU Suite, Office 365 Desktop Suite, Thai WPS Office Suite, Microsoft Imagine Suite) | 3 วัน<br>(เฉพาะวันและเวลาทำการ)                               |
|   | 4. บริการ Google Education  | 3 วัน<br>(เฉพาะวันและเวลาทำการ)                               |
|   | 5. บริการ Microsoft 365 Online  | 3 วัน<br>(เฉพาะวันและเวลาทำการ)                               |
|   | 6. ให้บริการ ปรับปรุงเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application Update)   | 5 วัน<br>(เฉพาะวันและเวลาทำการ)                               |

| ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response) | รายการร้องขอบริการของฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์                            | ระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution) |
|--|---|---|
|  | 7. ให้บริการจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (Identity Account Management : I-AM) | 5 วัน<br>(เฉพาะวันและเวลาทำการ)                               |
|  | 8. ให้บริการให้คำปรึกษาการใช้งานแอปพลิเคชันบนคลาวด์                   | 3 วัน<br>(เฉพาะวันและเวลาทำการ)                               |
|  | 9. ให้บริการบริหารจัดการฐานข้อมูล                                     | 15 วัน<br>(เฉพาะวันและเวลาทำการ)                              |

- 1) ระยะเวลาการดำเนินการตามคำร้องขอใช้บริการ จะนับตั้งแต่วันที่ผู้ให้บริการบันทึกการดำเนินการไว้ในระบบเป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดตามการดำเนินการจากเลขที่ลงทะเบียนดำเนินการตามคำร้องขอใช้บริการที่ผู้ให้บริการแจ้ง
- 2) การบันทึกปิดคำร้องขอ (Service Requests) เป็นหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้าของ สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ในการติดต่อผู้แจ้งเพื่อปิด Service Request หากพยายามแล้วติดต่อไม่ได้ภายในระยะเวลา 3 วันนับจากวันรับแจ้ง (เฉพาะวันและเวลาทำการ) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการบันทึกปิดคำร้องขอ (Service Requests) ที่แจ้งมา

#### 4.3 ข้อเสนอแนะและการร้องเรียน (Service Complaints)

การร้องเรียนการให้บริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการพบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งข้อร้องเรียนมายังผู้ให้บริการผ่าน Help & Service Center: Help Center หรือศูนย์ร้องเรียนบริการ ชั้น 1 อาคารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ โดยระบุปัญหาและข้อร้องเรียนอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถทำการตรวจสอบและปรับปรุงได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทั้งนี้ คำติชมหรือข้อเสนอแนะเพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ ผู้ให้บริการจะรับไว้เป็นเรื่องพิจารณาเพื่อหาแนวทางดำเนินการต่อไป แต่จะไม่นับรวมเป็นระยะเวลาในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ

### 5. เป้าหมายการให้บริการ (Service Target)

#### 5.1 ความสามารถในการให้บริการ

| รายละเอียด                       | เป้าหมาย (Target) |
|----------------------------------|-------------------|
| ความสามารถในการให้บริการต่อเดือน | 99.0 %            |

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 ไม่นับรวมระยะเวลาในการบำรุงรักษาระบบเครือข่ายหรือปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ

## 5.2 การรับเรื่องคำร้องขอ (Service Requests) และรับเรื่องแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents)

| รายละเอียด   | เป้าหมาย (Target) |
|--|-------------------|
| ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response)                | 85.0 %            |
| ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ                    | 85.0 %            |
| ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution) | 85.0 %            |

สำหรับในกรณีที่เกิดเหตุสุดวิสัยตามขอบเขตการให้บริการ ผู้ให้บริการจะดำเนินการสำรองและกู้คืนระบบโดยมีเงื่อนไขดังนี้

## 5.3 ขีดจำกัดที่บริการสามารถรองรับได้ (Workload limit)

เป้าหมายการให้บริการ (Service Target) ที่ระบุไว้ในข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ (SLA) ฉบับนี้อยู่บนพื้นฐานของปริมาณการให้บริการที่กำหนด หากปริมาณการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญอาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ปริมาณการให้บริการที่เป็นพื้นฐานในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนด มีดังนี้

| ขีดจำกัดการบริการ  | ปริมาณงาน : คน |
|--|----------------|
| <b>ด้านบุคลากร</b>   |                |
| 1. ให้บริการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application Development) | 1 Project      |
| ● เก็บรวบรวมข้อมูล   | 2              |
| ● วิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูลจากความต้องการ                    |                |
| ● ออกแบบส่วนติดต่อประสานงานผู้ใช้งาน                           | 1              |
| ● พัฒนาโปรแกรมเว็บแอปพลิเคชัน                                  |                |
| ● ทดสอบโปรแกรมเว็บแอปพลิเคชัน                                  | 2              |
| ● ติดตั้งและบำรุงรักษาโปรแกรมเว็บแอปพลิเคชัน                   | 1              |
| ● ฝึกอบรมผู้ใช้งาน   | 1              |
| 2. ให้บริการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน (Website Development)         | 1 Project      |
| ● เก็บรวบรวมข้อมูล   | 2              |
| ● วิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูลจากความต้องการ                    |                |
| ● ออกแบบส่วนติดต่อประสานงานผู้ใช้งาน                           | 1              |
| ● พัฒนาโปรแกรมเว็บแอปพลิเคชัน                                  |                |
| ● ทดสอบโปรแกรมเว็บแอปพลิเคชัน                                  | 2              |
| ● ติดตั้งและบำรุงรักษาโปรแกรมเว็บแอปพลิเคชัน                   | 1              |
| ● ฝึกอบรมผู้ใช้งาน   | 1              |

| ขีดจำกัดการบริการ  | ปริมาณงาน : คน |
|--|----------------|
| 3. ให้บริการปรับปรุงเว็บแอปพลิเคชันและเว็บไซต์   | 1              |
| <p>4. บริการให้คำปรึกษาการใช้งานแอปพลิเคชันดังนี้</p> <p>แอปพลิเคชัน Google Education</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● แอปพลิเคชัน Gmail</li> <li>● แอปพลิเคชัน Google Drive</li> <li>● แอปพลิเคชัน Google Docs</li> <li>● แอปพลิเคชัน Google Sheets</li> <li>● แอปพลิเคชัน Google Slide</li> <li>● แอปพลิเคชัน Google Calendar</li> <li>● แอปพลิเคชัน Google Meet</li> <li>● แอปพลิเคชัน Google +</li> <li>● แอปพลิเคชัน Google Site</li> <li>● แอปพลิเคชัน Google Groups</li> <li>● แอปพลิเคชัน Google Chat</li> <li>● แอปพลิเคชัน Google YouTube</li> <li>● แอปพลิเคชัน Google Maps</li> <li>● แอปพลิเคชัน Google AdWords</li> <li>● แอปพลิเคชัน Google Photos</li> <li>● แอปพลิเคชัน Google Vault</li> <li>● แอปพลิเคชัน Google Hangouts</li> <li>● แอปพลิเคชัน Google Forms</li> <li>● แอปพลิเคชัน Google Keep</li> <li>● แอปพลิเคชัน Google Cloud Search</li> <li>● แอปพลิเคชัน Google Classroom</li> <li>● แอปพลิเคชัน Google cloud Print</li> </ul> <p>แอปพลิเคชัน Microsoft 365 Online</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● แอปพลิเคชัน Calendar</li> <li>● แอปพลิเคชัน Class Notebook</li> <li>● แอปพลิเคชัน Delve</li> <li>● แอปพลิเคชัน Dynamics 365</li> <li>● แอปพลิเคชัน Microsoft Excel</li> <li>● แอปพลิเคชัน Microsoft Flow</li> <li>● แอปพลิเคชัน Microsoft Form</li> </ul> | 1              |

| ขีดจำกัดการบริการ  | ปริมาณงาน : คน |
|--|----------------|
| <ul style="list-style-type: none"> <li>● แอปพลิเคชัน OneDrive</li> <li>● แอปพลิเคชัน OneNote</li> <li>● แอปพลิเคชัน Outlooks</li> <li>● แอปพลิเคชัน People</li> <li>● แอปพลิเคชัน Planner</li> <li>● แอปพลิเคชัน Power BI</li> <li>● แอปพลิเคชัน PowerApps</li> <li>● แอปพลิเคชัน PowerPoint</li> <li>● แอปพลิเคชัน Microsoft Project</li> <li>● แอปพลิเคชัน SharePoint</li> <li>● แอปพลิเคชัน Staff Notebook</li> <li>● แอปพลิเคชัน StaffHub</li> </ul> |                |
| 5. ให้บริการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคลาวน   | 1              |
| 6. ให้บริการจัดการบัญชีผู้ใช้งาน   | 1              |
| 7. ให้บริการบริหารการจัดการฐานข้อมูล   | 1              |

สำหรับในกรณีที่เกิดเหตุสุดวิสัยตามขอบเขตการให้บริการ ผู้ให้บริการจะดำเนินการสำรองและกู้คืนระบบ โดยมีเงื่อนไขดังนี้

#### 5.4 ระยะเวลาที่ยินยอมให้ข้อมูลบนระบบสูญหาย (Recovery Point Objective)

ผู้ให้บริการรับประกันข้อมูลสูญหายของบริการแอปพลิเคชันและซอฟต์แวร์ (Application and Cloud Apply) ไม่เกิน (RPOs) 2 วัน กรณี ดำเนินการย้ายข้อมูลจากการสำรองข้อมูลเข้าเครื่องการให้บริการ

#### 5.5 ระยะเวลาที่ต้องการให้ระบบกลับมาใช้งานได้ (Recovery Time Objective)

ผู้ให้บริการดำเนินการย้ายดำเนินการย้ายข้อมูลจากการสำรองข้อมูลเข้าเครื่องการให้บริการ มีสถานะปกติได้ไม่เกิน (RTOs) 1 วัน นับจากได้รับแจ้งจากผู้รับบริการ (ไม่รวมถึงบริการเครื่อง (Co-Location) หรือความผิดพลาดที่เกิดจากการดำเนินงานของผู้ให้บริการ)

### 6. หน้าที่ของผู้ให้บริการ

เพื่อให้บริการแอปพลิเคชันและซอฟต์แวร์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

6.1 ผู้ให้บริการจะต้องกรอกข้อความในแบบคำขอใช้บริการตามที่ผู้ให้บริการกำหนดให้ครบถ้วน สมบูรณ์ หากมีการปรับปรุงแก้ไข ผู้ให้บริการต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบทุกครั้ง

6.2 ผู้ให้บริการจะต้องเข้าสู่ระบบจากชื่อบัญชีที่ผู้ให้บริการที่ออกให้ เพื่อใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน และทำการติดตั้งโปรแกรมอื่น ๆ ที่ต้องการใช้งาน พร้อมทำการกำหนดชื่อบัญชีอื่น ๆ ที่ต้องการด้วยตนเอง และทำการถ่ายโอนข้อมูลที่ต้องการใช้บริการมายังเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนที่ให้บริการ



- 6.3 ผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึง กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการอย่างเคร่งครัด และต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้ให้บริการ ข้อกำหนดและนโยบายที่ผู้ให้บริการกำหนด และไม่กระทำการใด ๆ ที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความสูญหายหรือความเสียหายของข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลของผู้ใช้บริการในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตาม เงื่อนไขที่กำหนดไว้ข้างต้น
- 6.4 หากผู้ให้บริการพบว่ามีความผิดปกติใด ๆ เกิดขึ้นกับเครื่องที่ใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบในทันที เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการหรือผู้ให้บริการ
- 6.5 ข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลที่เก็บไว้ในหน่วยความจำของ เครื่องคอมพิวเตอร์เสมือน จะต้องไม่มีลักษณะต้องห้ามหรือขัดต่อกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน
- 6.6 ผู้ใช้บริการจะต้องไม่ทำการเปลี่ยนค่า Configuration เครือข่ายคอมพิวเตอร์ นอกเหนือจากที่ผู้ให้บริการกำหนด
- 6.7 ผู้ใช้บริการต้องอ่านและทำความเข้าใจข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้เป็นอย่างดี จึงลงนามในแบบคำขอใช้บริการ
- 6.8 กรณีผู้ให้บริการทำการปรับปรุง แก้ไข หรือเพิ่มเติมข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผู้ให้บริการจะประกาศให้ทราบผ่านทางเว็บไซต์หรือช่องทางอื่น ตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาเห็นสมควร

## 7. เงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการ

- 7.1 ผู้ใช้บริการกระทำการฝ่าฝืนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือละเมิดต่อข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
- 7.2 ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขเครือข่ายที่ใช้ในการให้บริการ

## 8. การรายงานผลการให้บริการ (Service Report)

ผู้ให้บริการจะจัดส่งรายงานผลการให้บริการตามขอบเขตการให้บริการแก่ผู้ให้บริการ เมื่อได้รับคำร้องขอจากผู้ให้บริการ หรือแจ้งช่องทางที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ด้วยตนเอง ที่ Help Center

ประกาศ ณ วันที่ 15 สิงหาคม 2561



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อักรินทร์ คุณกิตติ)  
ผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์