



## ประกาศสำนักบริการคอมพิวเตอร์

### เรื่อง ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ (Service Level Agreement) สำหรับบริการโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Infrastructure Service)

#### 1. วัตถุประสงค์

เอกสาร SLA ฉบับนี้ จัดทำขึ้นมาเพื่อเป็นข้อกำหนดการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Infrastructure System) และผู้รับบริการ (อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ผู้ใช้งานภายนอก) โดยมีข้อตกลงถึงระดับคุณภาพของบริการที่มีให้แก่ผู้ใช้บริการรับทราบ และเข้าใจถูกต้องตรงกัน ดังนี้

- 1) การให้บริการอุปกรณ์เครือข่ายประกอบด้วย Router, Firewall, NAC, Security ตามพรบ. และ Core Switch Network ส่วนกลางของสถาบัน
- 2) การให้บริการระบบเครือข่ายชนิดมีสาย (LAN) เครือข่ายชนิดสายสัญญาณใยแก้วนำแสง (fiber-optic) และชนิดไร้สาย (Wireless LAN) ครอบคลุมทุกพื้นที่ของสถาบัน (ส่วนกลาง, อาคาร)
- 3) การให้บริการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ประกอบด้วยระบบ Log Center, ระบบ Monitoring และ ระบบ AD, ระบบ LDAP และระบบ DNS ของสำนักบริการคอมพิวเตอร์
- 4) การให้บริการเครื่องแม่ข่าย ได้แก่ ระบบ VPS, ระบบ Virtual Storage, Hosting ของสำนักบริการคอมพิวเตอร์
- 5) การให้บริการห้อง DATA CENTER และระบบสนับสนุนห้อง DATA CENTER
- 6) การให้บริการรับฝากเครื่อง (Co-Location) ของหน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบัน

#### 2. ระยะเวลาและการทบทวนข้อตกลง

ข้อตกลงฉบับนี้กำหนดให้มีผลบังคับใช้ ตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม 2561 ถึงวันที่ 15 สิงหาคม 2562 และหากมีการทบทวนข้อตกลง ผู้ให้บริการจะดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้บริการรับทราบ

#### 3. รายละเอียดบริการ

การบริการโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ คือ การให้บริการ การออกแบบ การติดตั้งและให้คำปรึกษาด้านระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และระบบให้บริการเครื่องแม่ข่าย) แก่หน่วยงานต่าง ๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน บริการแก้ไขปัญหาและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศต่าง ๆ ซึ่งสำนักบริการคอมพิวเตอร์ สถาบันเทคโนโลยีพระจอมเกล้าเจ้าคุณทหารลาดกระบัง จะเป็นผู้ดำเนินการจัดสรรระบบ เพื่อรองรับความต้องการใช้บริการ การให้บริการโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศตามช่วงเวลาของการให้บริการ

### 3.1 บริการโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ

บริการ	วัน	เวลา
บริการโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ	วันจันทร์-วันศุกร์ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการและวันหยุดนักชัตฤกษ์	08.30-16.30 น.

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

บริการ	วัน	เวลา
รับเรื่องคำร้องขอและเหตุการณ์ผิดปกติจากผู้ใช้บริการ	เฉพาะวันทำการ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ และวันหยุดนักชัตฤกษ์	08.30-16.30น.
ดำเนินการตามคำร้องขอและแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ	เฉพาะวันทำการ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ และวันหยุดนักชัตฤกษ์	08.30-16.30น.

## 4. การสนับสนุนบริการ

ผู้ให้บริการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับแนะนำการใช้งาน รวมทั้งบริการตอบปัญหา รับแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติต่างๆ รับเรื่องร้องขอใช้บริการ รับเรื่องขอเปลี่ยนแปลง รับเรื่องร้องเรียน และให้คำปรึกษาต่างๆ ทางด้านเทคนิคตลอดอายุสัญญาใช้บริการ โดยสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้ ดังนี้

### Help Center ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service)

สถานที่ตั้ง: สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 1 ห้อง 136

ช่องทางการสื่อสารหลัก

โทรศัพท์: 02-329-8000 ต่อ 6000

091-190-60000

ช่องทางการสื่อสารรอง

อีเมล: helpcenter@kmitl.ac.th

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 เคาเตอร์เซอร์วิส: ทันที	4 ชม. 30 นาที (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
High		8 ชม. (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
Medium		24 ชม. (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
Low		48 ชม. (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
Planned		ตามแผนที่กำหนด (เฉพาะวันและเวลาทำการ)

- 1) การแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ ผู้ให้บริการจะดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติของการใช้บริการจากสาเหตุที่ตรวจพบ ซึ่งระยะเวลาการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติจะนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการบันทึกการแจ้งเหตุ การแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติไว้ในระบบเป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดตามการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติจากเลขที่ลงรับการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติที่ผู้ให้บริการแจ้ง
- 2) การบันทึกปิดเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) เป็นหน้าที่ของ Help Center ของ สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ในการติดต่อผู้แจ้งเพื่อปิด Incident หากพยายามแล้ว ติดต่อไม่ได้ภายในระยะเวลา 3 วัน นับจากวันรับแจ้ง (เฉพาะวันและเวลาทำการ) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการบันทึกปิดเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) ที่แจ้งมา
- 3) ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติรุนแรง (Major incident) ประกอบด้วย เหตุการณ์ที่จากการเกิดภัยพิบัติ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม แผ่นดินไหว หรือเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้ บริการในวงกว้าง เช่น ระดับสาขา ระดับหน่วยงาน หรือเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ หรือเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อให้บริการหลัก (Core Service) หยุดชะงักเป็นระยะเวลา นานกว่า 2 ชั่วโมง ดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอนการปฏิบัติเหตุการณ์ผิดปกติรุนแรง (Major incident) หรือดำเนินการตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ทั้งนี้ การดำเนินการจะขึ้นอยู่กับปัจจัยความพร้อมและความจำเป็นตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาเห็นสมควร โดยการดำเนินการดังกล่าว จะไม่ครอบคลุมถึงข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ (SLA) ฉบับนี้

## 4.2 คำร้องขอ (Service Requests)

คำร้องขอใช้บริการจะได้รับการดำเนินการตามลำดับความสำคัญและกรอบเวลา ดังนี้

ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response)	รายการร้องขอบริการของฝ่ายบริการผู้ใช้งาน	ระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution)
ทางโทรศัพท์: 30 นาที เคาเตอร์เซอร์วิส: ทันที	บริการ Co-location	1 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	ขอเช่าห้อง DATA CENTER	1 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	บริการ Domain Name Server (DNS)	1 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	บริการ SSL VPN	1 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	บริการ VPS	2 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	บริการระบบเครือข่าย Internet	2 ชม. (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	1 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi)	1 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	ระบบ DHCP	1 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	ระบบเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสถาบันฯ (Authentication)	1 ชม. (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	เปิด port firewall	1 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)

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

#### 4.3 ข้อเสนอแนะและการร้องเรียน (Service Complaints)

การร้องเรียนการให้บริการ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการพบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งข้อร้องเรียนมายังผู้ให้บริการผ่าน Help Center ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service) หรือ ตู้ร้องเรียนบริการ ชั้น 1 อาคารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ โดยระบุปัญหาและข้อร้องเรียนอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถทำการตรวจสอบและปรับปรุงได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทั้งนี้ คำติชมหรือข้อเสนอแนะเพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ ผู้ให้บริการจะรับไว้เป็นเรื่องพิจารณาเพื่อหาแนวทางดำเนินการต่อไป แต่จะไม่นับรวมเป็นระยะเวลาในการแก้ไขเหตุการณ์ ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ

### 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 ไม่นับรวมระยะเวลาในการบำรุงรักษาระบบ เครือข่ายหรือปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ

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

รายละเอียด	เป้าหมาย (Target)
ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response)	85%
ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ	85.0 %
ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution)	85%

สำหรับในกรณีที่เกิดเหตุสุดวิสัยตามขอบเขตการให้บริการ ผู้ให้บริการจะดำเนินการสำรองและกู้คืนระบบ โดยมีเงื่อนไขตามข้อ 5.4 และ 5.5

#### 5.3 ขีดจำกัดที่บริการสามารถรองรับได้ (Workload limit)

เป้าหมายการให้บริการ (Service Target) ที่ระบุไว้ในข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ (SLA) ฉบับนี้อยู่บนพื้นฐานของปริมาณการให้บริการที่กำหนด หากปริมาณการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญอาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ข้อจำกัด	ปริมาณ
<b>ด้านบุคลากร</b>	
1. งาน Core switch	1
2. งาน Internet (WI-FI)	1
3. งาน DNS	1
4. งานด้านอุปกรณ์ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ อุปกรณ์ Firewall	1
5. งานคอมพิวเตอร์แม่ข่าย VPS	1
6. งานรับบริการให้บริการรับฝากเครื่อง (Co-Location) ของหน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบัน	1
7. ศูนย์ความพิวเตอร์ของสถาบัน (Datacenter)	1
8. งานสนับสนุนด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่าง อาคารภายในสถาบัน	4
<b>ด้านทรัพยากร</b>	
9. ความเร็ว Link Internet	
9.1 เครือข่าย บริษัท ทู อินเทอร์เน็ต คอร์ปอเรชั่น จำกัด	ต่างประเทศ: 5 Gbps. แบบ Full Duplex ในประเทศ: 10 Gbps.
9.2 เครือข่าย Uninet	ต่างประเทศ, ในประเทศ: 10 Gbps
10. ศูนย์บริการความพิวเตอร์	
10.1 ห้อง DATA Center Container 1	รองรับน้ำหนัก 20,000 KG
10.2 ห้อง DATA Center Container 2	รองรับน้ำหนัก 20,000 KG
10.3 ห้อง DATACENTER ชั้น 2	1) รองรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย สามารถรองรับได้ (VPS) 95 VM 2) รองรับเครื่อง Co-location-สามารถ รองรับได้ 74 เครื่องกรณีวางเป็น เครื่อง และถ้าวางเป็น ตู้ Rack ได้ 170 U
11. อุปกรณ์เครือข่าย	
11.1 Core switch	2 ตัว
11.2 Firewall	2 ตัว
11.3 Router	2 ตัว
11.4 Switch (อาคาร)	44 ตัว
11.5 Switch (ชั้นประจำอาคาร)	224 ตัว
11.6 access point	2,000 ตัว
11.7 agile controller	6 ตัว
11.8 esight-NTA Log center	1 ตัว

#### 5.4 ระยะเวลาที่ยินยอมให้ข้อมูลบนระบบสูญหาย (Recovery Point Objective)

ผู้ให้บริการรับประกันข้อมูลสูญหายของเครื่องคอมพิวเตอร์เสมือน คอมพิวเตอร์แม่ข่าย VPS ไม่เกิน (RPOs) 6 ชั่วโมง กรณี ดำเนินการย้ายเครื่องคอมพิวเตอร์เสมือนจากศูนย์ข้อมูลหลัก ไปยังศูนย์ข้อมูลสำรอง และดำเนินการย้ายเครื่องคอมพิวเตอร์เสมือนจากศูนย์ข้อมูลสำรอง กลับไปที่ศูนย์ข้อมูลหลัก

#### 5.5 ระยะเวลาที่ต้องการให้ระบบกลับมาใช้งานได้ (Recovery Time Objective)

ผู้ให้บริการดำเนินการย้ายเครื่องคอมพิวเตอร์เสมือน คอมพิวเตอร์แม่ข่าย VPS จากศูนย์ข้อมูลหลัก ไปยังศูนย์ข้อมูลสำรองให้มีสถานะปกติได้ไม่เกิน (RTOs) 6 ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้งจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการจะดำเนินการย้ายเครื่องคอมพิวเตอร์เสมือนจากศูนย์ข้อมูลสำรอง กลับไปที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หลักให้มีสถานะปกติได้ไม่เกิน (RTOs) 6 ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้งจากผู้รับบริการ (ไม่รวมถึงบริการเครื่อง (Co-Location) หรือความผิดพลาดที่เกิดจากการดำเนินงานของผู้ให้บริการ)

### 6. หน้าที่ของผู้ให้บริการ

เพื่อให้การบริการโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Service) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

- 6.1 ผู้ให้บริการจะต้องกรอกข้อความในแบบคำขอใช้บริการตามที่ผู้ให้บริการกำหนดให้ครบถ้วนสมบูรณ์ หากมีการปรับปรุงแก้ไข ผู้ให้บริการต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบทุกครั้ง
- 6.2 ผู้ให้บริการจะต้องเข้าสู่ระบบจากชื่อบัญชีที่ผู้ให้บริการที่ออกให้ เพื่อใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนและทำการติดตั้งโปรแกรมอื่น ๆ ที่ต้องการใช้งาน พร้อมทำการกำหนดชื่อบัญชีอื่น ๆ ที่ต้องการด้วยตนเอง และทำการถ่ายโอนข้อมูลที่ต้องการใช้บริการมายังเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนที่ให้บริการ
- 6.3 ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และ พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึง กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการอย่างเคร่งครัด และต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้ให้บริการ ข้อกำหนดและนโยบายที่ผู้ให้บริการกำหนด และไม่กระทำการใด ๆ ที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความสูญหายหรือความเสียหายของข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลของผู้ใช้บริการในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ข้างต้น
- 6.4 หากผู้ให้บริการพบว่ามีคามผิดปกติใด ๆ เกิดขึ้นกับเครื่องที่ใช้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบในทันที เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการหรือผู้ให้บริการ
- 6.5 ข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลที่เก็บไว้ในหน่วยความจำของเครื่องแม่ข่าย (ระบบ VPS เครื่อง Co-location ที่ฝากไว้กับผู้ให้บริการ จะต้องไม่มีลักษณะต้องห้ามหรือขัดต่อกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน
- 6.6 ผู้ใช้บริการมีหน้าที่จัดหาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะเป็น Dial Up, ADSL Leased Line หรืออื่นๆ เพื่อเชื่อมต่อมายังผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแจ้งชุด IP Address ของเครือข่ายที่ใช้งานแก่ผู้ให้บริการ เพื่อควบคุมการใช้งาน รวมถึง ลดการโจมตีจากผู้ที่ไม่ประสงค์ดี หากในกรณีที่ไม่มีการแจ้งชุด IP Address เพื่อควบคุม ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดขึ้นจากผู้ไม่ประสงค์ดี

- 6.7 ผู้ใช้บริการจะต้องไม่ทำการเปลี่ยนค่า Configuration เครือข่ายคอมพิวเตอร์นอกเหนือจากที่ผู้ให้บริการกำหนด
- 6.8 ผู้ใช้บริการต้องอ่านและทำความเข้าใจข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้เป็นอย่างดี จึ่งลงนามในแบบคำขอใช้บริการ
- 6.9 กรณีผู้ให้บริการทำการปรับปรุง แก้ไข หรือเพิ่มเติมข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผู้ให้บริการจะประกาศให้ทราบผ่านทางเว็บไซต์หรือช่องทางอื่น ตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาเห็นสมควร

## 7. เงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการ

- 7.1 ผู้ใช้บริการกระทำการฝ่าฝืนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือละเมิดต่อข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
- 7.2 ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขเครือข่ายที่ใช้ในการให้บริการ

## 8. การรายงานผลการให้บริการ (Service Report)

ผู้ให้บริการจะจัดส่งรายงานผลการให้บริการตามขอบเขตการให้บริการแก่ผู้ให้บริการเมื่อได้รับคำร้องขอจากผู้ใช้บริการ หรือแจ้งช่องทางที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ด้วยตนเอง ที่ Help Center

ประกาศ ณ วันที่ 15 สิงหาคม 2561



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อักรินทร์ คุณกิตติ)  
ผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์