



ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ  
เครือข่ายภายใน กอ.รมน.  
( ISOC Network Service Level Agreement )

ศูนย์ดิจิทัลเพื่อความมั่นคง กอ.รมน.

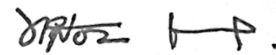
## คำนำ

ตามที่ ผอ.รমন. ได้กรุณาอนุมัติใช้แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อความมั่นคง กอ.รমন. พ.ศ. ๒๕๖๓ - ๒๕๖๕ เป็นกรอบแนวทางขับเคลื่อนแผนงาน/งาน/โครงการ ด้านดิจิทัลของ กอ.รমন. ทั้งในมิติด้านการจัดทำระเบียบมาตรฐาน สถาปัตยกรรมองค์กร (แบบพิมพ์เขียว) และการพัฒนาระบบบริหารจัดการ การบริการ และการรักษาความมั่นคงปลอดภัยโครงสร้างพื้นฐานและระบบงานย่อยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

ทั้งนี้ ในห้วงเวลา กอ.รমন. ได้พัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านดิจิทัล ได้แก่ ระบบเครือข่ายภายในของ กอ.รমন. (ISOC Network) เพื่อให้บริการ แก่หน่วยต่างๆ ของ กอ.รমন. ตั้งแต่ มี.ค. ๖๔ เป็นต้นไป

ดังนั้น ศตม.กอ.รমন. ในฐานะเป็นหน่วยให้บริการเครือข่ายภายในดังกล่าว จึงได้ร่วมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการเครือข่ายภายในของ กอ.รমন. ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานระหว่างหน่วยให้บริการ (ศตม.กอ.รমন.) และผู้ใช้บริการ ซึ่งครอบคลุมกำลังพล/บุคลากรของ กอ.รমন. รวมถึง ข้าราชการและประชาชน ที่เข้ามาติดต่อราชการในพื้นที่ กอ.รমন. ทุกพื้นที่ทั่วประเทศ โดยได้นำเรียนผู้บังคับบัญชา เพื่อขออนุมัติใช้ฯ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้ จะช่วยให้เกิดการยกระดับมาตรฐาน การให้บริการ - ใช้บริการ ระบบเครือข่ายภายในของ กอ.รমন. ที่ใกล้เคียงกับมาตรฐานสากล ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเสริมสร้างความมั่นใจและขับเคลื่อนการพัฒนางานด้านดิจิทัลของ กอ.รমন. ให้มีความก้าวหน้าอย่างเป็นระบบต่อไป

พล.ต.



( นกตล แก้วกำเนิด )

ผู้อำนวยการศูนย์ดิจิทัลเพื่อความมั่นคง

กอ.รমন.

## สารบัญ

	หน้า
๑. บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ กล่าวนำ	๑
๑.๒ คำจำกัดความ	๒
๑.๓ การประกาศใช้ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ	๔
๒. บทที่ ๒ การให้บริการ	
๒.๑ ขอบเขตการให้บริการ	๕
๒.๒ มาตรฐานการให้บริการ	๕
๒.๓ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	๗
๒.๔ การรับคำร้องขอใช้บริการ	๗
๒.๕ การรับแจ้งกรณีเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ	๘
๒.๖ การรับแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	๘
๒.๗ ข้อจำกัดของการบริการที่สามารถรองรับได้	๙
๓. บทที่ ๓ หน้าที่ของผู้ใช้บริการ	
๓.๑ การขอใช้บริการ	๑๑
๓.๒ การเข้าใช้งานเครือข่าย กอ.รমন.	๑๑
๓.๓ การปฏิบัติตามกฎหมาย	๑๑
๓.๔ การแจ้งเหตุการณ์หรือความผิดปกติ	๑๑
๓.๕ การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดี	๑๑
๓.๖ การเชื่อมต่อเพื่อเข้าใช้งานเครือข่าย กอ.รমন.	๑๒
๓.๗ อื่นๆ	๑๒
๔. บทที่ ๔ หน้าที่ของผู้ให้บริการ	
๔.๑ เงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการ	๑๓
๔.๒ การรายงานผลการให้บริการ	๑๔

ภาคผนวก

## บทที่ ๑

### บทนำ

#### ๑.๑ กล่าวนำ

ตามที่รัฐบาลได้ประกาศนโยบายประเทศไทย ๔.๐ (Thailand 4.0) เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้สนับสนุนการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีด้านดิจิทัล ซึ่งมีพัฒนาการบนพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ก่อให้เกิดนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยี ในรูปแบบใหม่ๆ ที่มีศักยภาพในการตอบสนองตรงความต้องการขององค์กร หน่วยงาน และผู้ใช้งาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นตามลำดับ

หนึ่งในแผนงานพัฒนาด้านดิจิทัลที่ กอ.รมน. ได้ให้ความสำคัญ ได้แก่ การสถาปนาระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลภายในของ กอ.รมน. (ISOC Intranet) ที่เสถียร มีประสิทธิภาพ และเชื่อถือได้ โดยสามารถบูรณาการเชื่อมโยงเครือข่ายระหว่างหน่วยงาน กอ.รมน. ในพื้นที่ต่างๆ ทั้ง ๙๔ แห่งเข้าด้วยกันเสมือนเป็นเครือข่ายเดียว (One Network) โดยใช้เทคโนโลยีเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (Virtual Private Network : VPN) ที่มีการบริหารจัดการด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ รวมทั้งได้พัฒนาระบบลงทะเบียนผู้ใช้บริการ (User Registration) และควบคุมการยืนยันตัวตนบุคคล (Authentication) เพื่อการเข้าใช้เครือข่ายที่ให้บริการเครือข่ายในพื้นที่อาคารสำนักงานของ กอ.รมน. อย่างเป็นระบบ

เอกสารฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการเครือข่ายสื่อสารข้อมูลภายในของ กอ.รมน. ซึ่งมี ศดม.กอ.รมน. เป็นหน่วยให้บริการหลัก โดยรับผิดชอบการบริหารจัดการบริการเครือข่ายฯ ในภาพรวม ทั้งในมิติ ด้านประสิทธิภาพ ความเร็ว ความเสถียร ความต่อเนื่อง การซ่อมแซมปรนนิบัติบำรุง และแก้ไขปรับปรุงอุปกรณ์และระบบเครือข่าย โดยมี นขต.กอ.รมน. และหน่วยรอง เป็นหน่วยสนับสนุนการบริหารจัดการบริการร่วม เพื่อให้การบริการเครือข่ายทั้งที่เป็นแบบใช้สาย (LAN) และแบบไร้สาย (Wi-Fi) แก่บุคลากร กอ.รมน. รวมทั้งบุคคลภายนอก และประชาชน ที่เข้ามาติดต่อราชการในพื้นที่ กอ.รมน. ทั้งส่วนกลางและส่วนภูมิภาค โดยในบทแรก เป็นการปูพื้นฐานเพื่อสร้างความเข้าใจ และอธิบายความหมายของคำศัพท์หรือคำจำกัดความที่ใช้ภายในเอกสารฉบับนี้ บทที่ ๒ เป็นการให้คำแนะนำที่เกี่ยวกับการให้บริการเครือข่าย เช่น วิธีการร้องขอใช้บริการ การเชื่อมต่ออุปกรณ์อินเทอร์เน็ต และรายละเอียดการให้บริการ เป็นต้น สำหรับบทที่ ๓ เป็นการให้หลักประกันการบริการเครือข่ายเช่นความเร็วและความต่อเนื่องการให้บริการรวมถึงระยะเวลาในการซ่อมแซมแก้ไขปรับปรุงคุณภาพการให้บริการ ฯลฯ ตามด้วยบทที่ ๔ และบทที่ ๕ เป็นการกำหนดหน้าที่ความรับผิดชอบของหน่วยราชการ และผู้ให้บริการ รวมทั้งเงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการ ตามลำดับ

## ๑.๒ คำจำกัดความ

คำจำกัดความหรือความหมายของคำศัพท์ที่ใช้ภายในเอกสารฉบับนี้ กำหนดไว้ดังนี้

๑.๒.๑ “**เครือข่าย กอ.รมน. (ISOC Network)**” หมายถึง ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลภายในของ กอ.รมน. (ISOC Intranet) ทั้งที่เป็นแบบใช้สาย (LAN) และแบบไร้สาย (Wi-Fi) แบ่งเป็น ๓ ประเภท ดังนี้

๑.๒.๑.๑ “**เครือข่ายหลัก**” หมายถึง ระบบเครือข่าย กอ.รมน. ที่ได้รับออกแบบและติดตั้งเพื่อให้บริการขั้นพื้นฐาน ให้แก่ผู้ให้บริการในแต่ละพื้นที่ เพื่อให้มี “ความพร้อมในการให้บริการ” อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ เว้นแต่กรณีเกิด “เหตุการณ์ผิดปกติ” หรือ “เหตุการณ์ผิดปกติรุนแรง” ที่เป็นเหตุสุดวิสัยและอาจไม่สามารถให้บริการได้

๑.๒.๑.๒ “**เครือข่ายรอง**” หมายถึง เครือข่าย กอ.รมน. ที่มีวัตถุประสงค์ใช้สนับสนุนการบริการให้แก่ ผู้ให้บริการ ในพื้นที่ที่หน่วยให้บริการกำหนดเป็นพื้นที่วิกฤติ (Critical Area) หรือพื้นที่สำคัญ (Significant Area) โดยมีขีดความสามารถทำงานทดแทนกรณีเครือข่ายหลัก ไม่สามารถให้บริการได้ในทันทีเพื่อให้เครือข่าย กอ.รมน. มีความต่อเนื่องในการบริการ ตามที่มาตรฐานกำหนด และเมื่อเครือข่ายหลัก พื้นที่กลับ (Recovery) มาใช้งานได้ตามปกติ เครือข่ายรอง อาจยุติการทำงานได้

๑.๒.๑.๓ “**เครือข่ายเสริม**” หมายถึง เครือข่าย ที่ได้รับการออกแบบและติดตั้งขึ้นโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เสริมขีดความสามารถของเครือข่ายหลัก ให้มีความเร็ว หรือความเสถียร หรือความปลอดภัย มากยิ่งขึ้น

๑.๒.๒ “**เครือข่ายส่วนตัวเสมือน (Virtual Private Network)**” หมายถึง ระบบเครือข่ายเสมือนจริงที่เกิดจากการนำเทคโนโลยีมาสร้างขึ้นบนเครือข่ายที่มีอยู่จริงทางกายภาพและมีการใช้งานร่วมกันในลักษณะเครือข่ายสาธารณะ โดยเครือข่ายเสมือนจริงดังกล่าว มีวัตถุประสงค์เพื่อเชื่อมโยงการสื่อสารข้อมูล จากจุดหนึ่งไปยังอีกจุดหนึ่ง เป็นการเฉพาะในรูปแบบเครือข่ายส่วนตัวหรือปกปิดที่มีการรักษาความปลอดภัย โดยการเข้ารหัสซึ่งผู้ที่ไม่เกี่ยวข้องจะไม่สามารถเข้าถึงได้

๑.๒.๓ “**บริการ (Service)**” หมายถึง การให้บริการเครือข่าย กอ.รมน. ซึ่งครอบคลุมการให้บริการเชื่อมต่อกับเครือข่ายอื่นๆ กับเครือข่าย กอ.รมน. เช่น เครือข่ายสาธารณะแบบอินเทอร์เน็ต (Internet) และเครือข่ายควบคุมบังคับบัญชาของหน่วยงานภายใน กท. เป็นต้น

๑.๒.๔ “**พื้นที่ให้บริการระดับอุปกรณ์ (Equipment based Service Coverage Area)**” หมายถึง พื้นที่ที่เครือข่าย กอ.รมน. สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ปลอดภัย ภายใต้การทำงานของอุปกรณ์ควบคุม/การกระจายสัญญาณ จำนวน ๑ ระบบ

๑.๒.๕ “**หน่วยให้บริการ (Service Provider Unit)**” หมายถึง ศูนย์ดิจิทัลเพื่อความมั่นคง กอ.รมน. ซึ่งเป็นหน่วยงานที่ กอ.รมน. มอบหมายให้เป็นหน่วยรับผิดชอบในการบริหารจัดการและการบริการเครือข่าย กอ.รมน.

๑.๒.๖ “**หน่วยสนับสนุน (Support Unit)**” หมายถึง หน่วยงานของส่วนราชการในพื้นที่ส่วนกลางหรือส่วนภูมิภาคของ กอ.รมน. ที่ได้รับมอบหมายจาก “หน่วยให้บริการ” ในการสนับสนุนการดำเนินการเพื่อให้บริการเครือข่าย กอ.รมน. ภายในพื้นที่หรือที่ตั้งของหน่วยสนับสนุนเอง

๑.๒.๗ “**ผู้ให้บริการ (Service User)**” หมายถึง ผู้ให้บริการเครือข่าย กอ.รมน. ได้แก่ บุคลากร กอ.รมน. รวมถึงบุคคลากรของหน่วยงานภายนอกอื่นๆ และประชาชนทั่วไป ที่เข้ามาติดต่อราชการในพื้นที่ กอ.รมน. และขอใช้บริการเครือข่าย กอ.รมน.

๑.๒.๘ “**ทรัพยากรเครือข่าย กอ.รมน. (ISOC Network Resource)**” หมายถึง บรรดาอุปกรณ์และระบบที่เกี่ยวข้องกับเครือข่าย กอ.รมน. ทุกประเภท ซึ่งอยู่ภายใต้การกำกับดูแลของหน่วยให้บริการ

๑.๒.๙ “ทรัพย์สินส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ (Property of Service User)” หมายถึง บรรดาข้อมูล ที่ผู้ใช้บริการส่งถ่ายหรือเคลื่อนย้ายผ่านเครือข่าย กอ.รมน. ซึ่งบุคคล กลุ่มบุคคล หรือหน่วยงานอื่นจะเข้าถึง จัดเก็บ ทำซ้ำ หรือดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด โดยไม่ได้รับอนุญาตไม่ได้

๑.๒.๑๐ “ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ (Service Level Agreement)” หมายถึง ขอบเขตการ ให้บริการ ซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานด้านระบบสารสนเทศ โดยสามารถ เปรียบเทียบการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับเกณฑ์การให้บริการที่กำหนดขึ้นได้

๑.๒.๑๑ “ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability)” หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ แก่ผู้ใช้บริการตามเป้าหมายที่กำหนด

๑.๒.๑๒ “ระยะเวลาที่ให้บริการไม่ได้ (Downtime)” หมายถึง ระยะเวลาที่เครือข่าย กอ.รมน. ไม่สามารถ ให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

๑.๒.๑๓ “เหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents)” หมายถึง เหตุการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นและทำให้ผู้ใช้บริการ ไม่สามารถได้รับบริการได้ตามปกติ หรือเป็นเหตุทำให้การให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไข การให้บริการ รวมถึงกรณีทรัพย์สินของผู้ใช้บริการเสียหายภายใต้ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงาน ของเจ้าหน้าที่ของหน่วยให้บริการ

๑.๒.๑๔ “เหตุการณ์ผิดปกติรุนแรง (Major Incidents)” หมายถึง เหตุการณ์ผิดปกติที่สำคัญ และจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนที่สุดเนื่องจากมีผลกระทบ และ/หรือ สร้างความเสียหายต่อภารกิจ กอ.รมน. หรือผู้ใช้บริการอย่างเบ็ดเสร็จ และไม่สามารถรอการแก้ไขได้ตามขั้นตอนปกติ

๑.๒.๑๕ “คำร้องขอ (Service Requests)” หมายถึง คำร้องขอในการแจ้งขอใช้บริการ หรือเปลี่ยนแปลง ขอบเขตการให้บริการ หรือความต้องการอื่นๆ ของผู้ใช้บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้บริการ หรืออาจจะเป็น ลักษณะขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการ

๑.๒.๑๖ “ข้อเสนอแนะและการร้องเรียน (Service Complaints)” หมายถึง การให้คำแนะนำ ข้อเสนอแนะ และการแจ้งปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการ ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผ่านช่องทางการร้องเรียนที่หน่วยให้บริการระบุไว้

๑.๒.๑๗ “เหตุสุดวิสัย (Force Majeure)” หมายถึง เหตุการณ์ใดๆที่เกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อความต่อเนื่อง ในการให้บริการเครือข่าย กอ.รมน. โดยบุคลากรของหน่วยให้บริการ ไม่สามารถเข้าปฏิบัติภารกิจได้ เช่น อัคคีภัย ธรณีพิบัติ ภัยพิบัติ อุทกภัย สภาวะอากาศที่ไม่เอื้ออำนวย และโรคระบาด เป็นต้น

๑.๒.๑๘ “ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response Time)” หมายถึง ระยะเวลา ในการติดต่อ “หน่วยสนับสนุนการให้บริการ” เพื่อตอบสนองการแก้ไขการให้บริการให้ได้ตามเป้าหมาย

๑.๒.๑๙ “ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution Time)” หมายถึง ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือการดำเนินการตามคำร้องขอ เพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ตามปกติ โดยนับตั้งแต่เวลาที่หน่วยให้บริการลงรับการแก้ไขเหตุการณ์ ผิดปกติหรือรับคำร้องขอไว้ในระบบ

๑.๒.๒๐ “ทุกวัน” หมายถึง วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ รวมถึงวันหยุดของหน่วยให้บริการ ได้แก่ วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ และวันหยุดตามมติ คณะรัฐมนตรี

๑.๒.๒๑ “วันทำการ” หมายถึง วันจันทร์ถึงวันศุกร์ แต่ไม่รวมวันหยุดของหน่วยให้บริการ ได้แก่ วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ และวันหยุดตามมติ คณะรัฐมนตรี

๑.๒.๒๒ “เวลาทำการ” หมายถึง ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. แต่ไม่รวมวันหยุดของหน่วย ให้บริการ

๑.๒.๒๓ “วันทำการถัดไป (NBD : Next Business Day)” หมายถึง วันทำการถัดไป แต่ไม่รวมวันหยุดของหน่วยให้บริการ

**๑.๓ การประกาศใช้ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ**

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล กอ.รমন. มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ได้รับการอนุมัติจาก ผอ.รমন. โดยมี ผอ.ศตม.กอ.รমন. เป็นผู้รักษาการให้เป็นไปตามที่กำหนดในเอกสารฉบับนี้

## บทที่ ๒ การให้บริการ

### ๒.๑ ขอบเขตการให้บริการ

๒.๑.๑ หน่วยให้บริการ จะให้บริการเครือข่ายหลักรวมทั้งจัดเตรียมและสนับสนุนทรัพยากรซึ่งเป็นสินทรัพย์ของเครือข่าย กอ.รมน. ให้กับผู้ใช้บริการในทุกพื้นที่สำนักงานของ กอ.รมน. ทั้งส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค ตามมาตรฐานการบริการที่กำหนด

๒.๑.๒ หน่วยให้บริการ อาจเสริมสร้าง หรือยกระดับการให้บริการเครือข่ายกอ.รมน. โดยติดตั้งเครือข่ายรอง และ/หรือ เครือข่ายเสริม แก่หน่วยงาน กอ.รมน. หรือผู้ใช้งาน เป็นบางพื้นที่ โดยจะประกาศให้หน่วยงาน กอ.รมน. มีส่วนร่วมในการพิจารณาพื้นที่ติดตั้งฯ ด้วย

### ๒.๒ มาตรฐานการให้บริการ

เพื่อให้การบริการเครือข่าย กอ.รมน. เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ภายใต้การบริหารจัดการทรัพยากรเครือข่ายที่มีอยู่อย่างจำกัด ได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่า สอดคล้องกับลักษณะการใช้งานเครือข่ายในแต่ละประเภท ให้ครอบคลุมอาคารสำนักงานของ กอ.รมน. ในทุกพื้นที่ทั่วประเทศ จึงขอสงวนสิทธิ์ในการกำหนดมาตรฐานการให้บริการ ดังนี้

#### ๒.๒.๑ การให้บริการเครือข่ายหลักระดับ Core Network

ความเร็วการให้บริการ	ห้วงเวลาการบริการ	หน่วยรับผิดชอบหลัก
500 - 1,000 Mbps.	ทุกวัน ๒๔ ชม.	ศตม.กอ.รมน.

หมายเหตุ : เครือข่ายหลักระดับ Core Network เป็นโครงสร้างพื้นฐานวิกฤต (Critical Infrastructure) ที่มีความสำคัญยิ่งต่อการบริการและควบคุมบริหารจัดการเครือข่ายในภาพรวม กอ.รมน. จึงกำหนดให้หน่วยให้บริการติดตั้งเครือข่ายรองในพื้นที่อื่น รองรับ/สนับสนุนการบริการกรณีอุปกรณ์หรือระบบเครือข่ายหลักไม่สามารถให้บริการได้

#### ๒.๒.๒ การให้บริการเครือข่ายแบบใช้สาย (LAN) ในแต่ละพื้นที่

พื้นที่บริการ	การให้บริการ	ห้วงเวลาการบริการ	หน่วยรับผิดชอบหลัก	หน่วยสนับสนุน
สวนรื่นฤดี	400 - 1,000 Mbps.	ทุกวัน ๒๔ ชม.	ศตม.กอ.รมน.	-
พื้นที่ฯ อื่นๆ	100 - 200Mbps.	ทุกวัน ๒๔ ชม.	ศตม.กอ.รมน.	หน่วยเจ้าของพื้นที่

หมายเหตุ :

๑) เครือข่ายแบบใช้สาย เป็นระบบเครือข่ายย่อยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการบริการส่งถ่ายหรือเคลื่อนย้ายข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการภายในอาคารสำนักงาน กอ.รมน. แต่ละพื้นที่ทั่วประเทศ ซึ่งหน่วยให้บริการ อาจสนับสนุนสายสัญญาณแบบสาย LAN เพื่อการเชื่อมต่อไปยังอุปกรณ์ปลายทาง เมื่อได้รับการร้องขอ

๒) ห้วงเวลาการให้บริการ อาจเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับ การเปิด-ปิด อุปกรณ์ควบคุมเครือข่ายซึ่งติดตั้งในแต่ละพื้นที่ โดยหน่วยสนับสนุน/หน่วยเจ้าของพื้นที่



๒.๒.๓ การให้บริการเครือข่ายแบบไร้สาย (Wi-Fi)

พื้นที่บริการ	การให้บริการในย่าน 2.4Ghz	การให้บริการในย่าน 5Ghz	ห้วงเวลาการบริการ	หน่วยรับผิดชอบหลัก	หน่วยสนับสนุน
สวนรื่นฤดี	10 - 50Mbps.	40-150Mbps	๒๔ ชม.	ศตม.กอ.รมน.	-
พื้นที่ฯ อื่นๆ	10 - 50Mbps.	40-150Mbps	๒๔ ชม.	ศตม.กอ.รมน.	หน่วยเจ้าของพื้นที่

**หมายเหตุ :**

๑) เครือข่ายแบบไร้สาย เป็นระบบเครือข่ายย่อยที่มีวัตถุประสงค์เพื่อการบริการส่งถ่ายหรือเคลื่อนย้ายข้อมูลให้กับผู้ใช้บริการภายในอาคารสำนักงาน กอ.รมน. แต่ละพื้นที่ทั่วประเทศ ผ่านสื่อทางอากาศโดยไม่ใช้สายนำสัญญาณ ดังนั้น ความเร็วในการให้บริการ จึงขึ้นกับปัจจัยภายนอกอื่นๆ เช่น ผนังห้อง หรือสภาพแวดล้อมบริเวณพื้นที่ใช้งาน ที่อาจเป็นสิ่งกีดขวางหรือรบกวนการ รับ-ส่ง สัญญาณและรวมถึงสมรรถนะ/ขีดความสามารถของอุปกรณ์รับสัญญาณปลายทาง เช่น สมาร์ทโฟนของผู้ใช้บริการ ฯลฯ

๒) ห้วงเวลาการให้บริการ อาจเปลี่ยนแปลงขึ้นอยู่กับ การ เปิด-ปิด อุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่าย ซึ่งติดตั้งให้บริการในแต่ละพื้นที่ โดยหน่วยสนับสนุน/หน่วยเจ้าของพื้นที่

๒.๒.๔ การให้บริการเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (VPN)

พื้นที่บริการ	การให้บริการ	ห้วงเวลาการบริการ	หน่วยรับผิดชอบหลัก	หน่วยสนับสนุน
ภายในประเทศ	100-500Mbps	๒๔ ชม.	ศตม.กอ.รมน.	-
ต่างประเทศ	50-200Mbps	๒๔ ชม.	ศตม.กอ.รมน.	-

**หมายเหตุ :**

๑) เครือข่ายส่วนตัวเสมือน เป็นระบบเครือข่ายที่มีวัตถุประสงค์เพื่อให้บุคลากรของ กอ.รมน. สามารถเชื่อมต่อใช้บริการภายในระบบเครือข่ายของ กอ.รมน. จากเครือข่ายภายนอกได้

๒) เครือข่ายแบบส่วนตัวเสมือน อาจกำหนดห้วงเวลาในการใช้งาน ขึ้นอยู่กับคำร้องและวัตถุประสงค์ของผู้ขอใช้บริการ เพื่อรักษาความปลอดภัย และความเสถียรภาพในการให้บริการ

๒.๒.๕ การให้บริการหมายเลขอินเทอร์เน็ตโพรโตคอลแบบสาธารณะ (Public IP Address)

พื้นที่บริการ	การให้บริการ	ห้วงเวลาการบริการ	หน่วยรับผิดชอบหลัก	หน่วยสนับสนุน
สวนรื่นฤดี	250 หมายเลข	24 ชม.	ศตม.กอ.รมน.	-

**หมายเหตุ :** การให้บริการหมายเลขไอพีสาธารณะ เป็นการให้บริการเชื่อมต่อข้อมูลจากภายนอกเครือข่าย กอ.รมน. ผ่านทางหมายเลขไอพีสาธารณะ เข้ามายังอุปกรณ์หรือเครื่องคอมพิวเตอร์ที่สามารถเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายของ กอ.รมน.

## ๒.๓ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

หน่วยให้บริการ ได้จัดตั้ง “ศูนย์บริการเครือข่าย กอ.รมน.” เพื่อใช้เป็นช่องทางติดต่อสื่อสารและประสานการปฏิบัติร่วมกับหน่วยงานต่างๆ ของ กอ.รมน. รวมทั้งผู้ให้บริการ ดังนี้

๒.๓.๑ ประเภทของช่องทางการติดต่อสื่อสาร (ตามลำดับความเร่งด่วน)

๒.๓.๑.๑ ไลน์กลุ่ม

- ๑) สำหรับการใช้งานในพื้นที่ กอ.รมน.(ส่วนกลาง) : “ศูนย์เครือข่าย กอ.รมน.”
- ๒) สำหรับการใช้งานในพื้นที่อื่นๆ : “ศูนย์เครือข่าย กอ.รมน.(ส่วนภูมิภาค)”

๒.๓.๑.๒ โทรศัพท์

- ๑) หมายเลขโทรศัพท์ภายใน : ๘๓๔๕๘
- ๒) หมายเลขโทรศัพท์ : ๐๒๒๔๑๐๐๑๓

๒.๓.๑.๓ ติดต่อห้อง ๔๒๒ อาคาร กอ.รมน.

๒.๓.๑.๔ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : network\_admin@isoc.go.th

๒.๓.๒ ขั้นตอนการติดต่อสื่อสาร

หน่วยงานของ กอ.รมน. หรือผู้ให้บริการสามารถแจ้งรายละเอียดผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารตามข้อ ๒.๓.๑ ให้เจ้าหน้าที่ของหน่วยให้บริการรับทราบดังต่อไปนี้

๒.๓.๒.๑ หน่วยงานต้นสังกัดยศ (ถ้ามี) ชื่อ สกุล ตำแหน่ง รวมทั้งยืนยันช่องทางติดต่อสื่อสารกลับ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ ฯลฯ

๒.๓.๒.๒ วัตถุประสงค์การติดต่อสื่อสารทั้งในด้านการขอรับคำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย คำร้องขอใช้บริการเรื่องร้องเรียน รวมทั้งแจ้งปัญหาข้อขัดข้อง หรือเหตุการณ์ความผิดปกติต่างๆ

๒.๓.๒.๓ ห้วงเวลาให้บริการ : วันทำการ เวลา ๐๘๓๐ น. ถึง ๑๖๓๐ น.

## ๒.๔ การรับคำร้องขอใช้บริการ

ผู้ที่มีความประสงค์ใช้บริการเครือข่าย กอ.รมน. สามารถลงทะเบียนเข้าใช้งานเครือข่ายแต่ละประเภท ได้ดังนี้

๒.๔.๑ การขอเข้าใช้งานเครือข่ายแบบใช้สาย (LAN) ลงทะเบียนออนไลน์ที่เว็บไซต์ [wifi.isoc.go.th](http://wifi.isoc.go.th) โดยปฏิบัติตามคู่มือแนะนำวิธีการลงทะเบียนเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนเครือข่าย กอ.รมน. แบบใช้สาย (LAN)

๒.๔.๒ การขอเข้าใช้งานเครือข่ายแบบไร้สาย (Wi-Fi) ลงทะเบียนออนไลน์ที่เว็บไซต์ [wifi.isoc.go.th](http://wifi.isoc.go.th) โดยปฏิบัติตามคู่มือแนะนำวิธีการลงทะเบียนเข้าใช้บริการอินเทอร์เน็ตบนเครือข่าย กอ.รมน. แบบไร้สาย (Wi-Fi)

๒.๔.๓ อื่นๆ : ผู้ที่มีความประสงค์ขอรับการสนับสนุนบริการเครือข่าย กอ.รมน. เพิ่มเติม เช่น การเดินสายสัญญาณ หรือเพิ่มจุดเชื่อมต่อทางสายการขอใช้งานเครือข่ายส่วนตัวเสมือน (VPN) การขอใช้งานหมายเลขอินเทอร์เน็ตโปกคอลลแบบสาธารณะ (Public IP Address) ให้แจ้งผ่านช่องทางการติดต่อสื่อสารตามข้อ ๒.๓

## ๒.๕ การรับแจ้งกรณีเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ

๒.๕.๑ เมื่อผู้ให้บริการได้แจ้งปัญหาข้อขัดข้องหรือเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) ให้ศูนย์บริการเครือข่าย กอ.รมน. ทราบแล้ว หน่วยให้บริการจะดำเนินการตรวจสอบ วิเคราะห์ปัญหา และแจ้งสาเหตุให้ผู้ให้บริการทราบตามช่องทางที่ได้รับการประสานในข้อ ๒.๓ ภายในโอกาสแรก (อย่างช้าไม่เกิน ๑๒ ชั่วโมงของเวลาทำการ หลังรับแจ้ง) โดยแบ่งเป็น ๒ กรณี ดังนี้

ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response Time)	ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ (Target Resolution Time)
ภายใน ๑๒ ชั่วโมงของเวลาทำการ	แล้วเสร็จภายใน 72 ชั่วโมงของเวลาทำการนับจากเวลาที่แจ้งสาเหตุของปัญหา

๒.๕.๑.๑ กรณี ๑ สาเหตุของปัญหาเกิดจากผู้ใช้บริการ : หน่วยให้บริการจะให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาตามที่ผู้ให้บริการร้องขอ รวมทั้งให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้งานที่เหมาะสม

๒.๕.๑.๒ กรณี ๒ สาเหตุของปัญหาเกิดจากหน่วยให้บริการ : หน่วยให้บริการจะดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งระยะเวลาการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติจะนับตั้งแต่วันที่หน่วยให้บริการแจ้งสาเหตุของเหตุการณ์ผิดปกติเป็นต้นไปจนกว่าการดำเนินการจะแล้วเสร็จ ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด ทั้งนี้ ในกรณีปัญหาที่มีระดับความรุนแรงถึงขั้นทำให้เครือข่าย กอ.รมน. ไม่สามารถใช้งานได้บางส่วน หน่วยให้บริการจะดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๒๔ ชั่วโมงของเวลาทำการ นับจากเวลาที่แจ้งสาเหตุของปัญหา

๒.๕.๒ การบันทึกปิดเหตุการณ์ผิดปกติเป็นหน้าที่ของศูนย์บริการเครือข่าย กอ.รมน. ภายหลังจากรายงานผลการปิดเหตุการณ์ผิดปกติ ให้กับหน่วยงานหรือผู้ให้บริการที่แจ้งข่าวสารได้รับทราบ ทั้งนี้หากไม่สามารถติดต่อได้ภายในระยะเวลา ๓ วันทำการนับจากวันที่ดำเนินการแล้วเสร็จ หน่วยให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการบันทึกปิดเหตุการณ์ผิดปกติโดยอัตโนมัติ

## ๒.๖ การรับแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

๒.๖.๑ กรณีที่ตรวจพบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ หน่วยงานหรือผู้ให้บริการสามารถแจ้งข้อร้องเรียน (Service Complaints)มายังหน่วยให้บริการผ่านศูนย์บริการเครือข่าย กอ.รมน. โดยระบุรายละเอียดปัญหาและข้อร้องเรียนให้ชัดเจน เพื่อให้หน่วยให้บริการสามารถทำการตรวจสอบและปรับปรุงได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

๒.๖.๒ กรณีที่ผู้ให้บริการ มีความประสงค์ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการบริการ หรือการแจ้งข่าวสารในลักษณะคำติชม ฯลฯ หน่วยให้บริการ ยินดีรับไว้เป็นเรื่องเพื่อพิจารณาสำหรับการกำหนดแผน และแนวทางดำเนินการในห้วงระยะเวลาที่เหมาะสมต่อไป แต่จะไม่นับรวมเป็นระยะเวลาในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอฯ

## ๒.๗ ข้อจำกัดของการให้บริการที่สามารถรองรับได้

เป้าหมายและขอบเขตการให้บริการ (Service Target) ที่ระบุไว้ในข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของปริมาณงานบริการที่กำหนด ดังนี้

ข้อจำกัด	รายละเอียด
จำนวนอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อกับเครือข่าย กอ.รมน.แบบใช้สาย (LAN) ในแต่ละพื้นที่ให้บริการระดับอุปกรณ์	พร้อมกันสูงสุด ๒๒ อุปกรณ์ ต่ออุปกรณ์ กระจายสัญญาณแบบมีสาย
จำนวนอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อกับเครือข่าย กอ.รมน. แบบไร้สาย (Wi-Fi) ในแต่ละพื้นที่ให้บริการระดับอุปกรณ์	พร้อมกันไม่เกิน ๓๕ อุปกรณ์ ต่ออุปกรณ์ กระจายสัญญาณแบบไร้สาย
ปริมาณการรับส่งข้อมูลไปยังเครือข่ายภายนอก (Internet Bandwidth)	Download สูงสุดไม่เกิน ๑ กิกะบิต (Gbps.) Upload สูงสุดไม่เกิน ๑ กิกะบิต (Gbps.)
ปริมาณการรับส่งข้อมูลระหว่างอาคารภายใน กอ.รมน. สวนรินฤดี (Intranet Bandwidth) ผ่านสายใยแก้วนำแสง	Download สูงสุดไม่เกิน ๑๐ กิกะบิต (Gbps.) Upload สูงสุดไม่เกิน ๑๐ กิกะบิต (Gbps.)
ปริมาณการรับส่งข้อมูลระหว่างอาคารภายใน กอ.รมน. (สวนรินฤดี)	Download สูงสุดไม่เกิน ๑ กิกะบิต (Gbps.) Upload สูงสุดไม่เกิน ๑ กิกะบิต (Gbps.)
ปริมาณการรับส่งข้อมูลระหว่าง กอ.รมน. สวนรินฤดี กับ กอ.รมน. ภาค และ กอ.รมน.จังหวัด	Download สูงสุดไม่เกิน ๒๐๐ กิโลบิต (Mbps.) Upload สูงสุดไม่เกิน ๒๐๐ กิโลบิต (Mbps.)

ทั้งนี้ ในกรณีที่ปริมาณใช้งานเครือข่ายเพิ่มขึ้นเกินข้อจำกัดของการบริการที่สามารถรองรับได้ (Workload Limit) อาจส่งผลกระทบต่อประสิทธิภาพการให้บริการได้

## บทที่ ๓

### หน้าที่ของผู้ใช้บริการ

เพื่อให้การบริการเครือข่าย กอ.รมน. เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ จึงขอให้ผู้ที่มีความประสงค์ใช้บริการ หรือผู้ให้บริการดำเนินการดังนี้

#### ๓.๑ การขอใช้บริการ

ผู้ที่มีความประสงค์ใช้บริการเครือข่าย กอ.รมน. ให้ลงทะเบียนผ่านระบบออนไลน์ทางเว็บไซต์ [wifi.isoc.go.th](http://wifi.isoc.go.th) ตามข้อ ๒.๔.๑ (กรณีใช้งานเครือข่ายแบบใช้สาย (LAN)) และข้อ ๒.๔.๒ (กรณีใช้งานเครือข่ายแบบไร้สาย (Wi-Fi)) ทั้งนี้ หากต้องการรับการสนับสนุนการบริการเพิ่มเติมเช่น การเพิ่มจุดเชื่อมต่อเครือข่าย ฯลฯ ให้แจ้งศูนย์บริการเครือข่าย กอ.รมน. ผ่านช่องทางสื่อสารตามข้อ ๒.๓

#### ๓.๒ การเข้าใช้งานเครือข่าย กอ.รมน.

เมื่อผู้ที่มีความประสงค์ใช้บริการ ลงทะเบียนออนไลน์ที่เว็บไซต์ [wifi.isoc.go.th](http://wifi.isoc.go.th) ตามข้อ ๓.๑ แล้ว จะสามารถเข้าใช้งานเครือข่าย กอ.รมน. ในประเภทที่ทำการลงทะเบียน ได้ในทันที โดยปฏิบัติตามคู่มือการใช้งานที่กำหนด

#### ๓.๓ การปฏิบัติตามกฎหมาย

ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๖๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการเครือข่าย กอ.รมน. อย่างเคร่งครัด รวมทั้งต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของ กอ.รมน. และนโยบายคุ้มครองความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) ของ กอ.รมน. และไม่กระทำการใดๆที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยให้บริการ โดยหน่วยให้บริการจะไม่เข้าไปเกี่ยวข้อง ติดตาม ตรวจสอบ และ/หรือ ดำเนินการอย่างหนึ่งอย่างใด รวมทั้ง ไม่รับผิดชอบต่อความสูญหายหรือความเสียหายของข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูล ที่ผู้ให้บริการส่งถ่ายหรือเคลื่อนย้ายผ่านเครือข่าย กอ.รมน.

#### ๓.๔ การแจ้งเหตุการณ์หรือความผิดปกติ

กรณีที่ผู้ให้บริการตรวจพบความผิดปกติใดๆ เกิดขึ้นกับเครือข่าย กอ.รมน. และส่วนประกอบ รวมทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งศูนย์บริการเครือข่าย กอ.รมน. หรือหน่วยให้บริการทราบในทันที เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่สินทรัพย์ และ/หรือ ทรัพย์สินของทั้งหน่วยให้บริการและหน่วยให้บริการ

#### ๓.๕ การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดี

ข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลที่ใช้บริการ ส่งถ่ายหรือเคลื่อนย้ายผ่านเครือข่าย กอ.รมน. จะต้องไม่มีลักษณะต้องห้ามหรือขัดต่อกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

### ๓.๖ การเชื่อมต่อเพื่อเข้าใช้งานเครือข่าย กอ.รมน.

ผู้ให้บริการมีหน้าที่จัดหาอุปกรณ์ส่วนบุคคลที่ใช้เชื่อมต่อกับเครือข่าย กอ.รมน. เช่นเครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล, เครื่องคอมพิวเตอร์ชนิดพกพา, Smartphone, Tablet, Ethernet Card, USB WI-FI Adapter, Internal WI-FI Adapter ฯลฯ โดยผู้ให้บริการอาจให้การสนับสนุนสายนำส่งสัญญาณแบบใช้สาย (LAN) ภายใต้ขีดความสามารถที่มี

### ๓.๗ อื่นๆ

๓.๗.๑ ผู้ให้บริการจะต้องไม่ทำการเปลี่ยนค่า Configuration ของอุปกรณ์เครือข่าย กอ.รมน. เอง นอกเหนือจากที่หน่วยให้บริการกำหนดเช่น Internet Protocol Address (IP Address), Dynamic Host Configuration Protocol Server (DHCP Server) และ Domain Name Server (DNS)

๓.๗.๒ ผู้บังคับหน่วยงานของ กอ.รมน. ทุกระดับ ต้องกำกับดูแลผู้ให้บริการในสังกัดหรือบุคคลภายนอกที่เข้ามาติดต่อราชการภายใต้ความรับผิดชอบของหน่วย ให้ปฏิบัติตามเงื่อนไขและข้อกำหนดตามเอกสารฉบับนี้

## บทที่ ๔

### หน้าที่ของผู้ให้บริการ

เพื่อให้การบริการเครือข่าย กอ.รমন. เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ หน่วยให้บริการต้องดำเนินการตามเงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการ ดังนี้

#### ๔.๑ เงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการ

๔.๑.๑ หน่วยให้บริการต้องเก็บรักษาข้อมูลการเข้าใช้งานเครือข่าย กอ.รমন. ของผู้ใช้บริการรวมถึงนโยบายคุ้มครองความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) และจะไม่เปิดเผยข้อมูลต่อหน่วยหรือบุคคลใด เว้นแต่ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่สามารถเปิดเผยได้ตามสายการบังคับบัญชา กฎหมาย หรือคำสั่งศาล

๔.๑.๒ การให้บริการภายใต้ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการเครือข่าย กอ.รমন. ฉบับนี้ หน่วยให้บริการต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๖๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และจะไม่รับผิดชอบต่อความสูญหายหรือความเสียหายของข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลของผู้ใช้บริการ กรณีเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากผู้ใช้บริการหรือความเสียหายที่เกิดจากเหตุการณ์สุดวิสัย

๔.๑.๓ หน่วยให้บริการ มีหน้าที่แจ้งข้อมูลสำคัญสำหรับการเข้าใช้บริการ ให้ผู้ที่ประสงค์ใช้บริการเครือข่าย กอ.รমন. ในแต่ละประเภท ได้แก่ ชื่อผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password) สำหรับเข้าใช้บริการ ทั้งนี้ ภายหลังจากส่งมุลข้อมูลสำคัญดังกล่าวแล้ว หน่วยให้บริการจะไม่มี ความเกี่ยวข้อง และจะมีผู้ใช้งานเพียงผู้เดียวที่รับทราบ สามารถเข้าถึง และต้องรับผิดชอบในการรักษาความปลอดภัยของ Username และ Password ของตนเอง

๔.๑.๔ การให้บริการไม่ครอบคลุมการติดตั้งใช้งาน หรือปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานโปรแกรมประยุกต์ (Application) หรืออุปกรณ์ (Hardware) ส่วนบุคคล ของผู้ใช้งาน

๔.๑.๕ หน่วยให้บริการขอสงวนสิทธิ์ ในการเข้าตรวจสอบค้นหาช่องโหว่ (Vulnerability Assessment) ตามแนวปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของกอ.รমন.

๔.๑.๖ หน่วยให้บริการขอสงวนสิทธิ์ระงับการให้บริการการเชื่อมต่อกับเครือข่ายของผู้ใช้บริการ หรือจำกัดการให้บริการในทันที หากตรวจพบกรณีดังต่อไปนี้

๔.๑.๖.๑ การใช้งานของผู้ใช้บริการก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาพรวมการใช้งาน เครือข่าย กอ.รমন. และ/หรือมีปัญหาทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัย

๔.๑.๖.๒ ผู้ใช้บริการกระทำการฝ่าฝืนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือละเมิดต่อข้อกำหนด และเงื่อนไขการให้บริการ

๔.๑.๖.๓ ในกรณีที่มีเหตุการณ์หรือเหตุจำเป็น ซึ่งหน่วยให้บริการไม่สามารถบริหารจัดการหรือควบคุมได้ และส่งผลกระทบต่อเครือข่าย กอ.รমন. หรือหน่วยให้บริการ

๔.๑.๖.๔ ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือปรับปรุงแก้ไขเครือข่าย กอ.รমন.

๔.๑.๗ หน่วยให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการลบข้อมูลการลงทะเบียน หรือระงับสิทธิการเข้าใช้บริการ ในกรณี  
ที่ผู้ให้บริการ ไม่มีความประสงค์จะใช้บริการเครือข่าย กอ.รมน. และ/หรือ หหมดความจำเป็นในการใช้บริการ เช่น  
เกษียณอายุราชการ จบภารกิจ ปรับย้ายหน่วย หรือไม่เข้าใช้งานเป็นระยะเวลาเกินกว่า ๑๘๐ วัน

๔.๑.๘ หน่วยให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ในกรณี  
ดังต่อไปนี้

๔.๑.๘.๑ หน่วยให้บริการขอสงวนสิทธิ์เด็ดขาด ในการเปลี่ยนแปลง แก้ไขเพิ่มเติมหรือตัดออก  
ซึ่งส่วนใดส่วนหนึ่งของข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ได้ตลอดเวลา และถือว่าผู้ให้บริการได้ยอมรับ  
ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการใหม่ โดยปริยาย ตลอดระยะเวลาที่หน่วยให้บริการยังคงให้บริการและ  
รับบริการของหน่วยให้บริการ

๔.๑.๘.๒ หน่วยให้บริการขอสงวนสิทธิ์เด็ดขาด ในการเปลี่ยนแปลง กำหนดเงื่อนไขข้อกำหนด  
การจำกัดขอบเขต การระงับใช้ชั่วคราว การบอกเลิก หรือการยกเลิกรูปแบบการให้บริการ ได้โดยไม่จำเป็นต้อง  
ต้องบอกกล่าวล่วงหน้า โดยต้องไม่ก่อให้เกิดความรับผิดชอบใดๆ แก่ผู้ให้บริการอย่างไรก็ตาม ในกรณีที่หน่วย  
ให้บริการบอกเลิก หรือยกเลิกการอนุญาตให้ใช้บริการ หรือยกเลิกการให้บริการ ผู้ให้บริการจะแจ้งให้  
ผู้ให้บริการทราบ (ผ่านหน่วยงาน กอ.รมน.) ล่วงหน้า ตามที่หน่วยให้บริการพิจารณาเห็นสมควร

#### ๔.๒ การเก็บข้อมูลและการรายงานผลการให้บริการ

หน่วยให้บริการจะดำเนินการสำรวจความพึงพอใจ และข้อมูลการใช้บริการ เพื่อทำการวิเคราะห์สำหรับการ  
แก้ไขข้อขัดข้อง และการปรับปรุงยกระดับการให้บริการ โดยจัดทำเป็นรายงานผลการบริการ แจ้งให้  
หน่วยงาน กอ.รมน. ทราบ ตามห้วงระยะเวลาที่เหมาะสม