



ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน.

(ISOC Cloud Computing System Service Level Agreement)

ศูนย์ดิจิทัลเพื่อความมั่นคง กอ.รมน.

คำนำ

ตามที่ ผอ.รมน. ได้กรุณาอนุมัติใช้แผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อความมั่นคง กอ.รมน. พ.ศ. ๒๕๖๓ – ๒๕๖๕ เป็นกรอบแนวทางขับเคลื่อนแผนงาน/งาน/โครงการ ด้านดิจิทัลของ กอ.รมน. ทั้งในมิติด้านการจัดทำระเบียบมาตรฐาน สถาปัตยกรรมองค์กร (แบบพิมพ์เขียว) และการพัฒนาระบบบริหารจัดการ การบริการและการรักษาความมั่นคงปลอดภัย โครงสร้างพื้นฐาน และระบบงานย่อยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และการสื่อสารให้เกิดขึ้นอย่างเป็นรูปธรรม

ทั้งนี้ ในห้วงเวลา กอ.รมน. ได้พัฒนาระบบโครงสร้างพื้นฐาน ฐานข้อมูลกลางที่ใช้เทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing Technology) เพื่อให้บริการ การติดตั้ง จัดเก็บ และใช้งานซอฟต์แวร์โปรแกรมประยุกต์ รวมทั้งข้อมูลที่สำคัญให้กับหน่วยงานของ กอ.รมน. ตั้งแต่ ก.ย. ๖๓ ที่ผ่านมา

ดังนั้น ศดม.กอ.รมน. ในฐานะเป็นหน่วยให้บริการระบบฐานข้อมูลกลางดังกล่าว จึงได้ร่วมหารือกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อจัดทำข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการระบบคลาวด์คอมพิวติ้ง กอ.รมน. ขึ้น โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อใช้เป็นกรอบแนวทางการดำเนินงานระหว่างหน่วยให้บริการ (ศดม.กอ.รมน.) และหน่วยใช้บริการ (นขต.กอ.รมน.) โดยได้นำเรียนผู้บังคับบัญชา เพื่อขออนุมัติใช้ฯ เป็นที่เรียบร้อยแล้ว จึงหวังเป็นอย่างยิ่งว่าเอกสารข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้ จะช่วยให้เกิดการยกระดับมาตรฐาน การให้บริการ - ใช้บริการ ระบบคลาวด์คอมพิวติ้งของ กอ.รมน. ที่ใกล้เคียงกับมาตรฐานสากล ซึ่งเป็นองค์ประกอบสำคัญในการเสริมสร้างความมั่นใจ และขับเคลื่อนการพัฒนางานด้านดิจิทัลของ กอ.รมน. ให้มีความก้าวหน้าอย่างเป็นระบบต่อไป

พล.ต.

(นกตล แก้วกำเนิด)

ผู้อำนวยการศูนย์ดิจิทัลเพื่อความมั่นคง
กอ.รมน.



สารบรรณ

	หน้า
๑. บทที่ ๑ บทนำ	
๑.๑ กล่าวนำ	๑
๑.๒ คำจำกัดความ	๒
๑.๓ การประกาศใช้ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ	๓
๒. บทที่ ๒ การให้บริการ	
๒.๑ ขอบเขตการให้บริการ	๔
๒.๒ มาตรฐานการจัดสรรทรัพยากร	๔
๒.๓ ห้วงระยะเวลาการให้บริการ	๕
๒.๔ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร	๕
๒.๕ การรับคำร้องขอใช้บริการ	๕
๒.๖ การรับแจ้งกรณีเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ	๗
๒.๗ การรับแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ	๗
๒.๘ ขีดจำกัดของการบริการที่สามารถรองรับได้	๘
๓. บทที่ ๓ หน้าที่ของผู้ใช้บริการ	
๓.๑ การเสนอความต้องการ	๙
๓.๒ การเข้าใช้งานและการถ่ายโอนข้อมูลเข้าสู่ระบบคลาวด์คอมพิวติ้ง กอ.รมน.	๙
๓.๓ การปฏิบัติตามกฎหมาย	๙
๓.๔ การแจ้งเหตุการณ์หรือความผิดปกติ	๙
๓.๕ การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดี	๙
๓.๖ การเชื่อมต่อเพื่อเข้าใช้งานระบบคลาวด์คอมพิวติ้ง กอ.รมน.	๙
๓.๗ อื่นๆ	๑๐
๔. บทที่ ๔ หน้าที่ของผู้ให้บริการ	
๔.๑ เงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการ	๑๑
๔.๒ การรายงานผลการให้บริการ	๑๒
ภาคผนวก	



บทที่ ๑

บทนำ

๑.๑ กล่าวนำ

ตามที่รัฐบาลได้ประกาศนโยบายประเทศไทย ๔.๐ (Thailand 4.0) เพื่อขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศไทย โดยนำเทคโนโลยีสมัยใหม่มาประยุกต์ใช้สนับสนุนการดำเนินงาน โดยเฉพาะอย่างยิ่งเทคโนโลยีด้านดิจิทัล ซึ่งมีพัฒนาการบนพื้นฐานของเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ก่อให้เกิดนวัตกรรมทางด้านเทคโนโลยีในรูปแบบใหม่ๆ ที่มีศักยภาพในการตอบสนองตรงความต้องการขององค์กร หน่วยงานหรือผู้ใช้งาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้นตามลำดับ

หนึ่งในนวัตกรรมสำคัญที่ กอ.รมน. ได้ให้ความสำคัญในปัจจุบัน คือการพัฒนากระบวนการข้อมูลกลาง โดยใช้เทคโนโลยีคลาวด์คอมพิวติ้ง (Cloud Computing Technology) ซึ่งรัฐบาล รวมทั้งหน่วยงานต่างๆ ทั้งภาครัฐและเอกชน ได้ให้การยอมรับและพิจารณานำไปใช้สนับสนุนการบริหารจัดการระบบงานจัดเก็บ และประมวลผลโปรแกรมและข้อมูลอย่างเป็นระบบแล้ว ซึ่งศูนย์ดิจิทัลเพื่อความมั่นคง ในฐานะหน่วยรับผิดชอบหลักในการดำเนินงานด้านดิจิทัลของ กอ.รมน. ได้จัดทำโครงการพัฒนาและออกแบบระบบคลาวด์คอมพิวติ้งที่สามารถบริหารจัดการและบริการระบบฐานข้อมูลในรูปแบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server) หรือเครื่องเสมือน (Virtual Machine) ตามมติที่ประชุมคณะกรรมการเพื่อการบริหารจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กอ.รมน. ครั้งที่ ๑/๒๕๖๑ โดยได้ดำเนินการติดตั้งระบบดังกล่าว ณ ห้องศูนย์กลางข้อมูล (Data Center) ชั้น ๔ อาคาร ๖ ชั้น กอ.รมน. และพร้อมให้บริการได้ตั้งแต่เดือนพฤศจิกายน ๒๕๖๓ เป็นต้นไป

ทั้งนี้ ระบบคลาวด์คอมพิวติ้ง กอ.รมน. จะเป็นระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนเพื่อการบริหารติดตั้งโปรแกรมจัดเก็บและประมวลผลข้อมูลกลางในลักษณะการใช้ทรัพยากรร่วม อันเป็นการลดภาระงานและงบประมาณค่าใช้จ่าย ในการจัดหา ดำเนินการ พัฒนา หรือปรนนิบัติบำรุงเครื่องแม่ข่ายฯ ให้แก่หน่วยงานต่างๆ ของ กอ.รมน. และสามารถปรับขนาดพื้นที่การให้บริการรองรับความต้องการใช้งาน ของหน่วยงาน กอ.รมน. ในอนาคตได้ตามมาตรฐานสากล

เอกสารฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการระบบคลาวด์คอมพิวติ้ง กอ.รมน. ที่จะเริ่มให้บริการกับหน่วยงาน โดยในบทแรก เป็นการปูพื้นฐานสร้างความเข้าใจและการอธิบายความหมายของคำศัพท์หรือคำจำกัดความที่ใช้ในเอกสาร บทที่ ๒ เป็นการให้คำแนะนำที่เกี่ยวกับการให้บริการขั้นพื้นฐาน เช่น ห้วงระยะเวลาในการให้บริการ วิธีการร้องขอใช้บริการ เป็นต้น สำหรับ บทที่ ๓ เป็นการให้หลักประกันการให้บริการ เพื่อเสริมสร้างความมั่นใจในระบบคลาวด์คอมพิวติ้งของ กอ.รมน. ตามด้วย บทที่ ๔ และบทที่ ๕ เป็นการกำหนดหน้าที่ของผู้ใช้บริการ รวมทั้งเงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการ ตามลำดับ



๑.๒ คำจำกัดความ

คำจำกัดความหรือความหมายของคำศัพท์ที่ใช้ในเอกสารฉบับนี้ กำหนดไว้ ดังนี้

๑.๒.๑ “บริการ (Service)” หมายถึง การให้บริการระบบคลาวด์คอมพิวติ้งของ กอ.รมน.

๑.๒.๒ “หน่วยให้บริการ (Service Provider Unit)” หมายถึง ศูนย์ดิจิทัลเพื่อความมั่นคง กอ.รมน.

๑.๒.๓ “หน่วยใช้บริการ (Service Use Unit)” หมายถึง หน่วยงานผู้ให้บริการระบบคลาวด์คอมพิวติ้ง กอ.รมน.

๑.๒.๔ “ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ (Property of Service Use Unit)” หมายถึง บรรดาข้อมูล ที่ผู้ให้บริการนำเข้าสู่ระบบคลาวด์คอมพิวติ้ง กอ.รมน. ซึ่งยังคงเป็นสิทธิ์และอยู่ในความครอบครองของหน่วยให้บริการ

๑.๒.๕ “ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ (Service Level Agreement)” หมายถึง ขอบเขตการ ให้บริการซึ่งมีวัตถุประสงค์เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงานด้านระบบสารสนเทศ โดยสามารถเปรียบเทียบ การให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับเกณฑ์การให้บริการที่กำหนดขึ้นได้

๑.๒.๖ “ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability)” หมายถึง ความสามารถในการให้บริการ แก่หน่วยใช้บริการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

๑.๒.๗ “ระยะเวลาที่ให้บริการไม่ได้ (Downtime)” หมายถึง ระยะเวลาที่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการ กับหน่วยใช้บริการได้

๑.๒.๘ “เหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents)” หมายถึง เหตุการณ์หรือปัญหาที่เกิดขึ้นและทำให้หน่วยใช้ บริการไม่สามารถได้รับบริการได้ตามปกติ หรือเป็นเหตุทำให้การให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการ ให้บริการ รวมถึงกรณีที่ทรัพย์สินของหน่วยใช้บริการเสียหายภายใต้ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ของหน่วยให้บริการ

๑.๒.๙ “เหตุการณ์ผิดปกติรุนแรง (Major Incidents)” หมายถึง เหตุการณ์ผิดปกติที่สำคัญ และจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนที่สุดเนื่องจากมีผลกระทบ และ/หรือ สร้างความเสียหายต่อภารกิจ และหน่วยให้บริการในวงกว้างจึงไม่สามารถรอการแก้ไขได้ตามขั้นตอนปกติ

๑.๒.๑๐ “คำร้องขอ (Service Requests)” หมายถึง คำร้องขอในการแจ้งขอใช้บริการ หรือเปลี่ยนแปลง ขอบเขตการใช้บริการ หรือเรื่องความต้องการต่าง ๆ ของหน่วยใช้บริการที่ไม่เกี่ยวข้อง กับปัญหาการใช้บริการ หรือ อาจจะเป็นลักษณะขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการ

๑.๒.๑๑ “ข้อเสนอแนะและการร้องเรียน (Service Complaints)” หมายถึง การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับ คุณภาพการให้บริการ ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผ่านช่องทางการร้องเรียนที่ หน่วยให้บริการระบุไว้

๑.๒.๑๒ “เหตุสุดวิสัย (Force Majeure)” หมายถึง เหตุการณ์ใดๆที่เกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อความ ต่อเนื่องในการปฏิบัติการของหน่วยงาน โดยเหตุสุดวิสัยรวมถึงการชุมนุม การจลาจล การก่อการกบฏ การก่อวินาศกรรม การก่อการร้าย การระเบิด สงครามกลางเมือง การปฏิวัติ รัฐประหาร ภาวะ ฉุกเฉินแห่งชาติ อัคคีภัย ธรณีพิบัติ ภัยพิบัติ อุทกภัย สภาวะอากาศที่ไม่เอื้ออำนวย และโรคระบาด เป็นต้น



๑.๒.๑๓ “ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response Time)” หมายถึง ระยะเวลาในการติดต่อหน่วยให้บริการไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ตามที่หน่วยให้บริการ ได้กำหนดขึ้นเพื่อตอบสนองการแก้ไขการให้บริการให้ได้ตามเป้าหมายนั้น

๑.๒.๑๔ “ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution Time)” หมายถึง ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือการดำเนินการตามคำร้องขอ เพื่อให้หน่วยให้บริการสามารถให้บริการ ได้ตามปกติ โดยนับตั้งแต่เวลาที่หน่วยให้บริการลงรับการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือรับคำร้องขอไว้ในระบบ

๑.๒.๑๕ “ทุกวัน” หมายถึงวันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ รวมถึงวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามมติคณะรัฐมนตรี และวันหยุดของหน่วยให้บริการ

๑.๒.๑๖ “วันทำการ” หมายถึง วันจันทร์ถึงวันศุกร์ แต่ไม่รวมถึงวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ และวันหยุดตามมติ คณะรัฐมนตรี และวันหยุดของหน่วยให้บริการ

๑.๒.๑๗ “เวลาทำการ” หมายถึง ระยะเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. แต่ไม่รวมวันหยุดของหน่วยให้บริการ

๑.๓ การประกาศใช้ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน. โดยมอบหมายให้ผู้อำนวยการศูนย์ดิจิทัลเพื่อความมั่นคง กอ.รมน. เป็นผู้รักษาการให้เป็นไปตามที่กำหนดในเอกสารฉบับนี้



บทที่ ๒ การให้บริการ

๒.๑ ขอบเขตการให้บริการ

๒.๑.๑ ศูนย์ดิจิทัลเพื่อความมั่นคง เป็นหน่วยให้บริการระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน.ตามมาตรฐานการบริการที่กำหนด โดยจัดเตรียมและสนับสนุนทรัพยากรของเครื่องแม่ข่ายเสมือน รวมถึงระบบปฏิบัติการ (Operating System : OS) หน่วยความจำเสมือน (vRAM) หน่วยประมวลผลกลางเสมือน (vCPU) และพื้นที่จัดเก็บข้อมูล (Storage) ให้กับหน่วยใช้บริการ

๒.๑.๒ หน่วยให้บริการจะทำการสำรองข้อมูล (Backup) ของหน่วยใช้บริการ และทำการบันทึกข้อมูลดังกล่าว เก็บไว้ในเครื่องแม่ข่ายสำรองข้อมูล (Backup Server) สัปดาห์ละ ๑ ครั้ง ทั้งนี้หน่วยให้บริการ สามารถแจ้งผู้ดูแลระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน. (Admin) ในการปรับรายละเอียดการเพิ่มและลดจำนวนวัน รวมทั้งเงื่อนไขการสำรองข้อมูลได้ตามความสำคัญของข้อมูลหรือระบบงานของหน่วยใช้บริการ

๒.๒ มาตรฐานการจัดสรรทรัพยากร

เพื่อให้การบริการบนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน. เป็นไปด้วยความเรียบร้อย ภายใต้การบริหารจัดการทรัพยากรได้อย่างมีประสิทธิภาพ คุ่มค่า และสอดคล้องกับลักษณะของประเภทการใช้งานของหน่วยผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการกำหนดมาตรฐานการให้บริการทรัพยากร ดังนี้

ประเภทเครื่องแม่ข่ายที่หน่วยใช้บริการ ต้องการติดตั้งบนเครื่องแม่ข่ายเสมือน	ขนาดของ หน่วยประมวลผลกลาง ของเครื่องแม่ข่าย (CPU)	มาตรฐานการจัดสรรทรัพยากร	
		หน่วยความจำ (Memory)	พื้นที่จัดเก็บ (Storage)
เครื่องแม่ข่ายเพื่อการบริการบนเว็บ (Web Server)	4 Cores	4 GB	100 GB
เครื่องแม่ข่ายเพื่อการบริการฐานข้อมูล (Database Server)	4 Cores	8 GB	300 GB
เครื่องแม่ข่ายสำหรับโปรแกรมประยุกต์ ขนาดใหญ่ (Large Application)	8 Cores	16 GB	300 GB
เครื่องแม่ข่ายสำหรับโปรแกรมประยุกต์ ขนาดกลาง (Medium Application)	4 Cores	8 GB	200 GB
เครื่องแม่ข่ายสำหรับโปรแกรมประยุกต์ ขนาดเล็ก (Small Application)	2 Cores	4 GB	100 GB



หมายเหตุ : เนื่องจากทรัพยากรในการให้บริการบนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน. มีอย่างจำกัด ดังนั้น จึงกำหนดให้การบริการแก่หน่วยใช้บริการ ภายใต้มาตรฐานเดียวกัน ในทุกกรณี อย่างไรก็ตาม ภายหลังจากการใช้งาน และตรวจพบว่าทรัพยากรที่จัดสรร ไม่เพียงพอ และ/หรือ มีแนวโน้มจะไม่เพียงพอต่อการใช้งาน หน่วยใช้บริการ สามารถเสนอความต้องการ (เพิ่มเติม) ให้หน่วยให้บริการทราบ (โดยใช้แบบคำขอใช้บริการระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน.)

๒.๓ ห้วงระยะเวลาการให้บริการ

- ห้วงระยะเวลาการให้บริการระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน. กำหนดได้ ดังนี้

การให้บริการ	วัน	เวลา
การใช้งานระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน.	ทุกวัน	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๒.๔ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร

- หน่วยให้บริการ จะจัดเจ้าหน้าที่สนับสนุนการดำเนินการของหน่วยให้บริการ ด้านการให้คำปรึกษา คำแนะนำ ตอบข้อสงสัย ปัญหาข้อขัดข้อง รวมทั้งรับคำร้อง เรื่องร้องเรียน หรือรับแจ้งเหตุการณ์ความผิดปกติ ต่างๆ ผ่านศูนย์รับแจ้งข่าวสาร ระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน. เพื่อทำการบันทึก และจัดเก็บประวัติการใช้บริการ รวมทั้งการจัดทำสรุปรายงานการบรรลุข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการฯ ดังนี้

๒.๔.๑ ช่องทางการติดต่อสื่อสาร :

- หมายเลขโทรศัพท์ : ๐๒-๒๔๑-๐๘๓๘ หรือ โทรภายใน ๘๓๔๕๘
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ : cloud_admin@isoc.go.th

๒.๔.๒ หน่วยให้บริการจะต้องให้ข้อมูลแก่หน่วยให้บริการ ดังต่อไปนี้

- ชื่อ/ตำแหน่ง หน่วยงานเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
- รายละเอียดการร้องขอใช้บริการ ปัญหา หรือลักษณะเหตุการณ์หรือความผิดปกติ

การให้บริการ	วัน	เวลา
การรับเรื่องฯ จากหน่วยใช้บริการ	เฉพาะวันทำการ	๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.
การดำเนินการตามคำร้องขอฯ	เฉพาะวันทำการ	๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

๒.๕ การรับคำร้องขอใช้บริการ

๒.๕.๑ หน่วยงาน กอ.รมน. ที่มีความประสงค์ขอรับการสนับสนุนการบริการระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน. ให้เสนอความต้องการให้หน่วยให้บริการทราบ โดยใช้แบบคำขอใช้บริการระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน. โดยผู้บังคับหน่วย เป็นผู้ลงนามในแบบคำขอฯ สำหรับกรณีที่ หน่วยใช้บริการ มีความประสงค์ขอรับการสนับสนุน การบริการเพิ่มเติม เช่น การเปลี่ยนแปลงรูปแบบการให้บริการ หรือ การขอรับการจัดสรรทรัพยากรเพิ่มเติม ให้เสนอความต้องการ โดยใช้แบบคำขอใช้บริการระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน. ซึ่งหน่วยให้บริการจะพิจารณา ดำเนินการให้ตามเหตุผลและความจำเป็น



๒.๕.๒ ภายหลังจากการรับทราบความต้องการในข้อ ๒.๕.๑ หน่วยให้บริการจะดำเนินการสร้างเครื่องแม่ข่ายเสมือนที่มีระบบปฏิบัติการ (เฉพาะที่ได้ประกาศให้มีการบริการ) พร้อมทั้งทำการติดตั้งระบบ (Configuration) ตามที่ระบุในแบบคำขอใช้บริการระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน. ภายในระยะเวลา ๕ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่หน่วยให้บริการแจ้งยืนยันการขอใช้บริการในแบบคำขอใช้บริการฯ โดยกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม ดังนี้

๒.๕.๒.๑ กรณีที่หน่วยให้บริการ มีความจำเป็นต้องใช้ระบบปฏิบัติการประเภทอื่นนอกเหนือจากที่หน่วยให้บริการได้ประกาศให้มีการบริการ หน่วยให้บริการต้องเป็นผู้จัดหา รวมถึงรับผิดชอบค่าลิขสิทธิ์ที่เกิดขึ้น โดยหน่วยให้บริการจะสนับสนุนการดำเนินการติดตั้งระบบปฏิบัติการฯ โดยมีหน่วยให้บริการเป็นผู้ติดตั้งค่า (Configuration) ของระบบปฏิบัติการดังกล่าว

๒.๕.๒.๒ กรณีที่ หน่วยให้บริการมีความจำเป็นต้องใช้ซอฟต์แวร์ (Software) นอกเหนือจากที่หน่วยให้บริการจัดเตรียมให้ หน่วยให้บริการต้องเป็นผู้จัดหาและดำเนินการติดตั้งซอฟต์แวร์ดังกล่าวและองค์ประกอบที่เกี่ยวข้องเอง รวมถึง รับผิดชอบค่าลิขสิทธิ์ที่เกิดขึ้นด้วย

๒.๕.๓ หน่วยให้บริการจะส่งมอบชื่อบัญชี (Username) และรหัสผ่าน (Password) ของเครื่องแม่ข่ายเสมือนสำหรับผู้ดูแลระบบเครื่องแม่ข่ายเสมือนนั้น ๆ โดยชื่อบัญชีจะส่งผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (eMail) ตามที่หน่วยให้บริการได้แจ้งในแบบคำขอใช้บริการระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน. โดยกำหนดเงื่อนไขเพิ่มเติม ดังนี้

๒.๕.๓.๑ เมื่อหน่วยให้บริการได้รับชื่อบัญชีและรหัสผ่านแล้ว จะต้องเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่ทันที เพื่อความปลอดภัย และเป็นความรับผิดชอบของหน่วยให้บริการ ในการรักษาความลับของชื่อบัญชีและรหัสผ่าน โดยไม่เปิดเผยให้บุคคลอื่น ที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องรับทราบ ทั้งนี้ ภายหลังจากส่งมอบชื่อบัญชีและรหัสผ่านแล้ว จะถือว่าหน่วยให้บริการเป็นผู้รับผิดชอบต่อเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์เสมือนแต่เพียงหน่วยเดียว โดยหน่วยให้บริการจะไม่เข้าไปดำเนินการใด ๆ ต่อเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์เสมือนดังกล่าวอีกต่อไป

๒.๕.๓.๒ กรณีที่หน่วยให้บริการ ทำชื่อบัญชีสูญหาย ลืมรหัสผ่าน หรือเหตุอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งานด้วยชื่อบัญชีดังกล่าวได้ หน่วยให้บริการจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนในข้อ ๒.๕.๑ เพื่อขอชื่อบัญชีและรหัสผ่านใหม่

๒.๕.๓.๓ กรณีเครื่องแม่ข่ายเสมือนที่หน่วยให้บริการใช้งานอยู่ ถูกโจมตีอันเนื่องมาจากรหัสผ่านเริ่มต้น หน่วยให้บริการจะไม่ร่วมรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น

๒.๕.๔ การให้บริการเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสาร ระหว่างเครื่องแม่ข่ายเสมือนกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายนอก กำหนดรูปแบบและความรับผิดชอบการให้บริการเชื่อมโยงการติดต่อสื่อสาร ระหว่างเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์เสมือนกับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายนอกดังนี้

๒.๕.๔.๑ หน่วยให้บริการรับผิดชอบการดำเนินการเพื่อตั้งค่าการเชื่อมต่อเครื่องแม่ข่ายเสมือนของหน่วยให้บริการ (ผ่านเครือข่ายของหน่วยให้บริการ) กับเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายนอก

๒.๕.๔.๒ หน่วยให้บริการ รับผิดชอบการสนับสนุนหมายเลขอินเทอร์เน็ตโพรโทคอลแบบสาธารณะ (Public Internet Protocol Address) ให้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนของหน่วยให้บริการ (เมื่อได้รับการร้องขอ)

๒.๖ การรับแจ้งกรณีเกิดเหตุการณ์ผิดปกติ

๒.๖.๑ เมื่อหน่วยให้บริการได้แจ้งปัญหาข้อขัดข้องหรือเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) ให้ผู้ดูแลระบบคลาวด์คอมพิวติ้ง กอ.รมน. (ผ่านศูนย์รับแจ้งข่าวสาร ระบบคลาวด์คอมพิวติ้งกอ.รมน.) ทราบแล้ว หน่วยให้บริการจะทำการวิเคราะห์ปัญหา และแจ้งสาเหตุฯ ให้หน่วยให้บริการทราบ ผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่ได้รับแจ้งในข้อ ๒.๓.๑.๒ ภายในเวลาทำการ ๑๒ ชั่วโมง โดยแบ่งเป็น ๒ กรณี ดังนี้

๒.๖.๑.๑ กรณี ๑ สาเหตุของปัญหาเกิดจากหน่วยให้บริการ: หน่วยให้บริการจะให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาตามที่หน่วยบริการร้องขอ

๒.๖.๑.๒ กรณี ๒ สาเหตุของปัญหาเกิดจากหน่วยให้บริการ หน่วยให้บริการจะดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ซึ่งระยะเวลาการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติจะนับตั้งแต่วันที่หน่วยให้บริการแจ้งสาเหตุของเหตุการณ์ผิดปกติเป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ภายในกรอบระยะเวลาที่กำหนด ดังนี้

ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response Time)	ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ (Target Resolution Time)
ภายใน ๑๒ ชั่วโมง	แล้วเสร็จภายใน ๗๒ ชั่วโมงนับจากเวลาที่แจ้งสาเหตุของปัญหา

ทั้งนี้ ในกรณีปัญหาที่มีระดับความรุนแรงถึงขั้นทำให้ระบบคลาวด์คอมพิวติ้ง กอ.รมน. ไม่สามารถใช้งานได้บางส่วน หน่วยให้บริการจะดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับจากเวลาที่แจ้งสาเหตุของปัญหา

๒.๖.๒ การบันทึกปิดเหตุการณ์ผิดปกติเป็นหน้าที่ของศูนย์รับแจ้งข่าวสาร ระบบคลาวด์คอมพิวติ้ง กอ.รมน. ภายหลังการรายงานผลการปิดเหตุการณ์ผิดปกติ ให้กับผู้แจ้งข่าวสารของหน่วยให้บริการได้รับทราบ ทั้งนี้หากไม่สามารถติดต่อหน่วยให้บริการได้ภายในระยะเวลา ๓ วันทำการ นับจากวันรับแจ้ง หน่วยให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการบันทึกปิดเหตุการณ์ผิดปกติโดยอัตโนมัติ

๒.๗ การรับแจ้งข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ

๒.๗.๑ กรณีที่หน่วยให้บริการ พบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ หน่วยให้บริการสามารถแจ้งข้อร้องเรียน (Service Complaints) มายังหน่วยให้บริการผ่านศูนย์รับแจ้งข่าวสาร ระบบคลาวด์คอมพิวติ้ง กอ.รมน. โดยระบุปัญหาและข้อร้องเรียนอย่างชัดเจน เพื่อให้หน่วยให้บริการสามารถทำการตรวจสอบและปรับปรุงได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

๒.๗.๒ กรณีที่หน่วยให้บริการ มีความประสงค์ให้ข้อเสนอแนะเพื่อปรับปรุงการให้บริการ หรือการแจ้งข่าวสาร ในลักษณะคำติชม ฯลฯ หน่วยให้บริการ จะรับไว้เป็นเรื่องเพื่อพิจารณาสำหรับการกำหนดแผน และแนวทางดำเนินการในห้วงระยะเวลาที่เหมาะสมต่อไป แต่จะไม่นับรวมเป็นระยะเวลาในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ และการดำเนินการตามคำร้องขอฯ

๒.๘ ขีดจำกัดของการบริการที่สามารถรองรับได้

เป้าหมายและขอบเขตการให้บริการ (Service Target) ที่ระบุไว้ในข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้ ตั้งอยู่บนพื้นฐานของปริมาณงานบริการที่กำหนด ดังนี้

ข้อจำกัด	รายละเอียด
จำนวน Public Internet Protocol Address	๑ เลขหมาย ต่อ ๑ เครื่องแม่ข่ายเสมือน
รูปแบบของระบบปฏิบัติการ (Operating System : OS)	เฉพาะที่ระบุในใบคำขอเท่านั้น

อย่างไรก็ตาม หากปริมาณงานบริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ อาจเกินขีดจำกัดของการบริการที่สามารถรองรับได้ (Workload Limit) และส่งผลกระทบต่อขีดความสามารถการให้บริการตามที่กำหนดไว้ได้



บทที่ ๓

หน้าที่ของหน่วยให้บริการ

เพื่อให้การบริการระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน. เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ ให้หน่วยให้บริการดำเนินการดังนี้

๓.๑ การเสนอความต้องการ

กรณีที่หน่วยให้บริการมีความประสงค์เสนอความต้องการใช้บริการ หรือต้องการแก้ไขปรับปรุงรายละเอียดการให้บริการ ฯลฯ หน่วยให้บริการต้องแจ้งหน่วยให้บริการทราบ โดยผ่านแบบคำขอใช้บริการระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน. ตามที่หน่วยให้บริการกำหนดให้ครบถ้วนสมบูรณ์ ทุกครั้ง

๓.๒ การเข้าใช้งานและการถ่ายโอนข้อมูลเข้าสู่ระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน.

หน่วยให้บริการต้องเข้าสู่ระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน. โดยใช้ชื่อบัญชี (Account) ที่หน่วยให้บริการกำหนดให้ เพื่อเข้าใช้งานเครื่องแม่ข่ายเสมือน และทำการติดตั้งโปรแกรมที่หน่วยให้บริการมีความประสงค์ใช้งานพร้อมกำหนดชื่อบัญชีอื่นๆ ที่ต้องการ และทำการถ่ายโอนข้อมูลที่ต้องการใช้บริการมายังเครื่องแม่ข่ายเสมือนที่ให้บริการภายใต้ความรับผิดชอบของหน่วยเอง

๓.๓ การปฏิบัติตามกฎหมาย

หน่วยให้บริการต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๖๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงกฎหมายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการอย่างเคร่งครัด รวมทั้งต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของหน่วยให้บริการ ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้ และนโยบายคุ้มครองความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) ของกอ.รมน. และไม่กระทำการใดๆ ที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่หน่วยให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายหรือความเสียหายของข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลของหน่วยให้บริการในกรณีที่หน่วยให้บริการไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนด

๓.๔ การแจ้งเหตุการณ์หรือความผิดปกติ

กรณีที่หน่วยให้บริการตรวจพบความผิดปกติใดๆ เกิดขึ้นกับระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน. และส่วนประกอบ รวมทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ใช้บริการ หน่วยให้บริการจะต้องแจ้งหน่วยให้บริการทราบในทันที เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของหน่วยให้บริการหรือหน่วยให้บริการ

๓.๕ การรักษาความสงบเรียบร้อยและศีลธรรมอันดี

ข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลที่หน่วยให้บริการฝากหรือจัดเก็บไว้ในหน่วยความจำของเครื่องแม่ข่ายเสมือนของระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน. จะต้องไม่มีลักษณะต้องห้ามหรือขัดต่อกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

๓.๖ การเชื่อมต่อเพื่อเข้าใช้งานระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน.

หน่วยให้บริการมีหน้าที่จัดหาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะเป็น Dial Up, ADSL, Leased Line ฯลฯ เพื่อเชื่อมต่อมายังหน่วยให้บริการ โดยหน่วยให้บริการจะต้องแจ้งชุดหมายเลขอินเทอร์เน็ตโปรโตคอล (Internet Protocol Address) ของเครือข่ายที่ใช้งานให้หน่วยให้บริการทราบ เพื่อเข้าควบคุมการใช้งาน รวมถึงป้องกันการโจมตีจากผู้ไม่ประสงค์ดี ทั้งนี้ในกรณีที่หน่วยให้บริการไม่มีการแจ้งชุดหมายเลขอินเทอร์เน็ตโปรโตคอล หน่วยให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายใดๆ อันเกิดขึ้นจากการโจมตีจากผู้ไม่ประสงค์ดี



๓.๗ อื่นๆ

๓.๗.๑ หน่วยใช้บริการจะต้องไม่ทำการเปลี่ยนค่า Configuration เครือข่ายคอมพิวเตอร์เองนอกเหนือจากที่หน่วยให้บริการกำหนด

๓.๗.๒ ในกรณีที่สิ้นสุดการใช้บริการระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ตั้ง กอ.รมน. หน่วยใช้บริการจะต้องจัดหาอุปกรณ์บันทึกข้อมูล และถ่ายโอนข้อมูลออกจากระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ตั้ง กอ.รมน. ภายใต้ความรับผิดชอบของหน่วยใช้บริการเอง

๓.๗.๓ ผู้บังคับหน่วยใช้บริการต้องอ่านและทำความเข้าใจข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้ ก่อนลงนามในแบบคำขอใช้บริการระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ตั้ง กอ.รมน.



บทที่ ๔

หน้าที่ของหน่วยให้บริการ

เพื่อให้การบริการระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน. เป็นไปด้วยความเรียบร้อยและมีประสิทธิภาพ หน่วยให้บริการต้องดำเนินการตามเงื่อนไขการให้บริการ ภายใต้ข้อกำหนดบางประการดังนี้

๔.๑ เงื่อนไขและข้อกำหนดการให้บริการ

๔.๑.๑ หน่วยให้บริการต้องเก็บรักษาข้อมูลของหน่วยให้บริการเป็นอย่างดี ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ รวมถึงนโยบายคุ้มครองความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) และจะไม่เปิดเผยข้อมูลต่อหน่วยหรือบุคคลใด เว้นแต่ข้อมูลดังกล่าว เป็นข้อมูลที่กำหนดให้ต้องเปิดเผยโดยกฎหมาย หรือโดยคำสั่งศาล

๔.๑.๒ การให้บริการภายใต้ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน. ฉบับนี้ หน่วยให้บริการต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๖๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และจะไม่รับผิดชอบต่อความสูญหายหรือความเสียหายของข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลของหน่วยให้บริการ กรณีเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากหน่วยให้บริการหรือความเสียหายที่เกิดจากเหตุการณ์สุดวิสัย

๔.๑.๓ ภายหลังจากที่หน่วยให้บริการออกใบแจ้งชื่อบัญชี (Account) และรหัสผ่าน (Password) ของเครื่องแม่ข่ายเสมือนและส่งมอบให้หน่วยให้บริการแล้ว สิทธิการเข้าถึง บริหารจัดการ และใช้งานเครื่องแม่ข่ายเสมือน เป็นของหน่วยให้บริการทั้งหมด

๔.๑.๔ การให้บริการจะไม่ครอบคลุมปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้หรือติดตั้งโปรแกรมประยุกต์ (Application) ที่หน่วยให้บริการทำการติดตั้งเอง

๔.๑.๕ หน่วยให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการตรวจสอบค้นหาช่องโหว่ (Vulnerability Assessment) ของระบบที่ใช้งานบนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน. ตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของกอ.รมน.

๔.๑.๖ หน่วยให้บริการขอสงวนสิทธิ์ระงับการให้บริการ รวมทั้งการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของหน่วยให้บริการ หรือลดจำนวนการให้บริการกับเครื่องคอมพิวเตอร์ของหน่วยให้บริการในทันที หากตรวจพบกรณีดังต่อไปนี้

๔.๑.๖.๑ เครื่องแม่ข่ายเสมือนของหน่วยให้บริการก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาพรวมการใช้งานของอุปกรณ์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบการสื่อสารข้อมูลของหน่วยให้บริการ และ/หรือมีปัญหาทางด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัย

๔.๑.๖.๒ หน่วยให้บริการกระทำการฝ่าฝืนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือละเมิดต่อข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ

๔.๑.๖.๓ ในกรณีที่มีเหตุการณ์หรือเหตุจำเป็น ซึ่งหน่วยให้บริการไม่สามารถบริหารจัดการหรือควบคุมได้ และส่งผลกระทบต่อหน่วยให้บริการ หรือระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ของ กอ.รมน.

๔.๑.๖.๔ ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขเครือข่ายคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

๔.๑.๗ หน่วยให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาความเหมาะสมในการปรับการจัดสรรทรัพยากรกรณีวิเคราะห์ข้อมูลย้อนหลัง แล้วพบว่ามีการใช้งานทรัพยากรน้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดหรือทรัพยากรบนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน. ไม่ได้ถูกใช้งานเป็นระยะเวลาเกินกว่า ๙๐ วัน



๔.๑.๘ หน่วยให้บริการสามารถลงทะเบียนให้เจ้าหน้าที่ พนักงาน หรือลูกจ้างของหน่วยให้บริการเป็นผู้ประสานงานกับผู้ให้บริการได้ไม่เกิน ๒ คน กรณีมีการเปลี่ยนแปลงรายนามผู้ประสานงานฯ หน่วยให้บริการต้องแจ้งให้หน่วยให้บริการทราบเป็นลายลักษณ์อักษรในทันที ทั้งนี้หน่วยให้บริการจะไม่รับผิดชอบบรรดาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการแจ้งเปลี่ยนผู้ประสานงานล่าช้า หรือไม่ดำเนินการแจ้งให้หน่วยให้บริการทราบ

๔.๑.๙ การที่หน่วยให้บริการยินยอมให้รหัสข้อมูลซึ่งอาจเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลองค์กร และข้อมูลใดๆ ของหน่วยให้บริการแก่หน่วยให้บริการ เพื่อประโยชน์ในการเข้าตรวจสอบปัญหา ให้คำปรึกษา หรือแก้ไขปัญหาในการใช้งานต่างๆ จะถือว่าหน่วยให้บริการได้รับรหัสข้อมูลซึ่งอาจเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ภายใต้การอนุญาตเพื่อขอรับบริการตรวจสอบปัญหา ให้คำปรึกษา หรือแก้ไขปัญหาโดยหน่วยให้บริการ จึงไม่ถือเป็นการเข้าถึงข้อมูลของหน่วยให้บริการอันเป็นความผิดต่อกฎหมาย และไม่ถือเป็นการละเมิดสิทธิอื่นใดของหน่วยให้บริการ

ทั้งนี้ ภายหลังจากที่หน่วยให้บริการได้รับบริการจากหน่วยให้บริการ ในการดำเนินการต่างๆ ดังกล่าวแล้ว เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยในข้อมูลของหน่วยให้บริการ หน่วยให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานหน่วยให้บริการมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงรหัสข้อมูลดังกล่าวใหม่โดยทันทีโดยหน่วยให้บริการขอสงวนสิทธิ์ไม่รับผิดชอบในความสูญหายหรือเสียหายใดๆ จากการดำเนินการตามวรรคหนึ่งไม่ว่าจะเป็นความเสียหายโดยตรง ความเสียหายโดยอ้อม ความเสียหายพิเศษ ความเสียหายต่อเนื่อง หรือค่าเสียหายใดๆ ที่เกิดขึ้นกับข้อมูล โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา สิทธิอื่นใด ผลประโยชน์ทางธุรกิจ หรือการหยุดชะงักทางธุรกิจของ หน่วยให้บริการหรือของบุคคลใด ในทุกกรณี

๔.๑.๑๐ สงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลง

๔.๑.๑๐.๑ หน่วยให้บริการขอสงวนสิทธิ์เด็ดขาด ในการเปลี่ยนแปลง แก้ไขเพิ่มเติมหรือตัดออกซึ่งส่วนใดส่วนหนึ่งของข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ได้ตลอดเวลา และถือว่าหน่วยให้บริการได้ยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการใหม่ โดยปริยาย ตลอดระยะเวลาที่หน่วยให้บริการยังคงให้บริการและรับบริการของหน่วยให้บริการ

๔.๑.๑๐.๒ หน่วยให้บริการขอสงวนสิทธิ์เด็ดขาด ในการเปลี่ยนแปลง กำหนดเงื่อนไขข้อกำหนดการจำกัดขอบเขต การระงับใช้ชั่วคราว การบอกเลิก หรือการยกเลิกรูปแบบการให้บริการ ได้โดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวล่วงหน้า โดยต้องไม่ก่อให้เกิดความรับผิดชอบใดๆ แก่หน่วยให้บริการอย่างไรก็ตาม ในกรณีที่หน่วยให้บริการบอกเลิก หรือยกเลิกการอนุญาตให้ใช้บริการ หรือยกเลิกการให้บริการ ผู้ให้บริการจะแจ้งให้หน่วยให้บริการทราบล่วงหน้า ตามที่หน่วยให้บริการพิจารณาเห็นสมควร โดยหน่วยให้บริการจะดำเนินการจัดเก็บข้อมูลทั้งหมดของหน่วยให้บริการบนระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน. เป็นระยะเวลา ๓๐ วัน นับตั้งแต่หน่วยให้บริการได้แจ้งให้หน่วยให้บริการทราบหรือนับตั้งแต่หน่วยให้บริการได้ทราบความดังกล่าว ทั้งนี้ภายหลังจากระยะเวลา ๓๐ วัน หน่วยให้บริการขอสงวนสิทธิ์นำข้อมูลทั้งหมดของหน่วยให้บริการออกจาก ระบบคลาวด์คอมพิวเตอร์ กอ.รมน.

๔.๒ การรายงานผลการให้บริการ

หน่วยให้บริการจะจัดส่งรายงานผลการให้บริการตามขอบเขตการให้บริการแก่หน่วยให้บริการเมื่อได้รับคำร้องขอจากหน่วยให้บริการ หรือแจ้งช่องทางที่หน่วยให้บริการสามารถเข้าถึงได้ด้วยตนเอง

