

มาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement)

Dedicated Server

บริษัท นิภา เทคโนโลยี จำกัด

บริการ Dedicated Server คือ บริการเช่าพื้นที่วางเซิร์ฟเวอร์ (อุปกรณ์) โดยผู้ให้บริการเช่าใช้เครื่องเซิร์ฟเวอร์ของบริษัท เพื่อเชื่อมต่อกับเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยบริษัทจะทำหน้าที่ ติดตั้ง ดูแล ระบบปฏิบัติการของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ (Operating System) ให้กับผู้ให้บริการ

ซึ่งในข้อตกลงมาตรฐานการให้บริการนี้

“ผู้ให้บริการ” หมายถึง บริษัท นิภา เทคโนโลยี จำกัด

“ผู้ให้บริการ” หมายถึง ลูกค้าผู้ให้บริการ Dedicated Server

1. คำจำกัดความ

1.1 บริการ หมายถึง บริการ Dedicated Server

1.2 มาตรฐานการให้บริการ หมายถึง ข้อกำหนดหรือเกณฑ์การให้บริการที่ผู้ให้บริการตั้งขึ้นมาเป็นข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และรับประกันระดับการให้บริการที่ผู้ให้บริการจะได้รับ

1.3 ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

1.4 ระยะเวลาที่ให้บริการไม่ได้ (Downtime) หมายถึง ระยะเวลาที่ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้

1.5 คำร้องขอ (Service Request) หมายถึง สิ่งที่ผู้ให้บริการร้องขอ อาจเป็นการร้องขอข้อมูล คำแนะนำ การขอใช้บริการ การขอปรับเปลี่ยนรายละเอียดของบริการ หรือความต้องการอื่น ๆ ซึ่งไม่ใช่ปัญหาของบริการ

1.6 ข้อร้องเรียน (Service Complaint) หมายถึง การแจ้งปัญหากรณีที่ผู้ให้บริการพบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ หรือกรณีที่ผู้ให้บริการไม่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการตามความต้องการหรือความคาดหวัง และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ผ่านทางช่องทางการร้องเรียนที่ผู้ให้บริการระบุไว้

1.7 เหตุุบัติการณ์ (Incident) หมายถึง เหตุการณ์ที่เกิดขึ้นแล้ว ทำให้ผู้ให้บริการไม่สามารถใช้งานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service) ได้ตามที่ตกลงกันไว้ใน Service Level Agreement (SLA) หรือเหตุการณ์ที่กระทบต่อ CIA ของระบบ ISMS

1.8 ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response Time) หมายถึง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ตอบกลับหรือติดต่อไปยังผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์ อีเมล หรือทาง Ticket

1.9 ระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามคำร้องขอหรือแก้ไขเหตุการณ์ (Target Resolution Time) หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินการตามคำร้องขอหรือแก้ไขเหตุการณ์ให้แล้วเสร็จ โดยนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการบันทึกคำร้องขอจากผู้ใช้บริการหรือการแก้ไขเหตุการณ์ไว้ในระบบ

1.10 ทุกวัน หมายถึง วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ รวมถึงวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามมติคณะรัฐมนตรี และวันหยุดของผู้ให้บริการ

1.11 ระบบ Precision Air Conditioning หมายถึง ระบบปรับอากาศแบบควบคุมอุณหภูมิและความชื้นพิเศษ ซึ่งเหมาะกับการใช้งานในห้อง Data Center ที่เป็นห้องต้องการการควบคุมอุณหภูมิและความชื้น

1.12 ระบบ Modular UPS หมายถึง ระบบเครื่องสำรองไฟฟ้าอัตโนมัติ

1.13 Social Network Service หมายถึง เครือข่ายสังคมออนไลน์ซึ่งเป็นช่องทางการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้บริการ

2. ขอบเขตการให้บริการ

ผู้ให้บริการตกลงให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ ดังนี้

2.1 ผู้ให้บริการจะจัดเตรียมพื้นที่ Rack ภายในห้อง Internet Data Center สำหรับให้บริการตามคำร้องขอของผู้ใช้บริการ ซึ่งรวมถึงระบบไฟฟ้า และระบบเครือข่าย

2.2 ผู้ให้บริการจะให้บริการภายในห้อง Internet Data Center ที่มีขีดความสามารถในการให้บริการระดับ Tier III ที่ครอบคลุมถึงระบบอินเทอร์เน็ต, ระบบรักษาความปลอดภัย, ระบบ Precision Air Conditioning และระบบ Modular UPS ซึ่งช่วยสำรองไฟให้เครื่องสามารถใช้งานได้ขั้นต่ำ 1 ชั่วโมง

3. ช่วงเวลาการให้บริการ

3.1 ระยะเวลาการให้บริการ Dedicated Server

บริการ	เวลา	วัน
บริการ Dedicated Server	ตลอด 24 ชั่วโมง	ทุกวัน

3.2 ระยะเวลาการรับเรื่องและดำเนินการตามคำร้องขอ (Service Request) และเหตุการณ์ (Incidents)

บริการ	เวลา	วัน
รับเรื่องคำร้องขอและเหตุการณ์จากผู้ให้บริการ	ตลอด 24 ชั่วโมง	ทุกวัน
ดำเนินการตามคำร้องขอและแก้ไขเหตุการณ์	09.00 น. – 18.00 น.	จันทร์ - ศุกร์

4. การบริการและสนับสนุนการให้บริการ

ผู้ให้บริการจะมีเจ้าหน้าที่ Network Operation Center รับแจ้งปัญหา รับเรื่องคำร้องขอ รับเรื่องขอเปลี่ยนแปลง รับแจ้งเหตุอุบัติการณ์ ให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาด้านการใช้งานหรือทางด้านเทคนิค และดำเนินการประสานงานตลอดอายุสัญญาการให้บริการ โดยสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้ทางช่องทางดังนี้

โทรศัพท์: 02-107-8251 ต่อ 111

อีเมล: noc.dept@nipa.cloud

SNS: Line Official Account Nipa.Cloud และ Facebook Nipa.Cloud

4.1 เหตุอุบัติการณ์ (Incidents)

เหตุอุบัติการณ์จะได้รับการดำเนินการตามลำดับความสำคัญและกรอบเวลา ดังนี้

ลำดับความสำคัญ (Priority)	ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response Time)	ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุ อุบัติการณ์ (Target Resolution Time)
High	ทางโทรศัพท์ อีเมล และ Ticket : ภายใน 12 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง
Medium		12 ชั่วโมง
Low		48 ชั่วโมง

คำนิยามลำดับความสำคัญ

1. High หมายถึง การที่ระบบไฟฟ้าหรือระบบเครือข่ายที่ให้บริการหยุดทำงาน หรือไม่สามารถทำงานได้ ระบบการทำงานหลักขัดข้อง ส่งผลกระทบกับผู้ใช้บริการโดยรวมของทั้งหมด (กระทบต่อผู้ใช้งานมากกว่า 40% ของระบบ)

2. Medium หมายถึง การที่องค์ประกอบสำคัญของระบบเกิดความบกพร่องส่งผลกระทบต่อการใช้งาน บางฟังก์ชัน ระบบหลักยังใช้ได้อยู่ แต่ส่งผลกระทบกับผู้ใช้บริการเป็นบางกลุ่ม (กระทบต่อผู้ใช้งานตั้งแต่ 20% - 40% ของระบบ)

3. Low หมายถึง การที่องค์ประกอบบางส่วน of ระบบเกิดความขัดข้อง ส่งผลกระทบต่อการทำงานของ บางฟังก์ชันการใช้งาน (ระบบงานสนับสนุน) ส่งผลกระทบเป็นรายบุคคล โดยส่วนงานอื่น ๆ ของบุคคลอื่นยังสามารถใช้งานได้ตามปกติ (กระทบต่อผู้ใช้งานตั้งแต่ 0% - 20% ของระบบ)

4.2 คำร้องขอ (Service Requests)

คำร้องขอจะได้รับการดำเนินการตามลำดับความสำคัญและกรอบเวลา ดังนี้

ลำดับความสำคัญ (Priority)	ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response Time)	ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุ อุบัติการณ์ (Target Resolution Time)
High	ทางโทรศัพท์ อีเมล และ Ticket : ภายใน 12 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง
Medium		12 ชั่วโมง
Low		48 ชั่วโมง

ค่านิยามลำดับความสำคัญ

1. High หมายถึง คำร้องขอ และปรับเปลี่ยนรายละเอียดของบริการ ที่เกี่ยวข้องกับระบบที่สำคัญของผู้ใช้บริการที่มีความต้องการอย่างเร่งด่วน
2. Medium หมายถึง คำร้องขอ และปรับเปลี่ยนรายละเอียดของบริการ
3. Low หมายถึง คำร้องขอเพื่อขอทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการ

4.3 ขอร้องเรียน (Service Complaints)

การแจ้งขอร้องเรียนกรณีที่ผู้ใช้บริการพบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ หรือกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการตามความต้องการหรือความคาดหวัง และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งขอร้องเรียนมายังผู้ให้บริการผ่านช่องทางแจ้งขอร้องเรียนบนหน้าเว็บไซต์ nipa.cloud หรือที่ nipa.cloud/complaint

5. การรับประกันการให้บริการ

5.1 ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability)

ทางผู้ให้บริการจะรับประกันความพร้อมใช้งานของเครื่อง Server และส่วนของบริการตามข้อตกลง อยู่ที่ 95% ทั้งนี้หาก SLA ไม่ถึงเกณฑ์ที่กำหนด ทางผู้ให้บริการจะทำการชดเชยด้วยการเพิ่มจำนวนวันให้บริการนับจากวันหมดอายุเดิมของสัญญาบริการ โดยมีอัตราการเพิ่มระยะเวลาการบริการ (วัน) และกำหนดระยะเวลาที่ชดเชย ถ้าหาก Uptime น้อยกว่าที่กำหนดไว้ตามสัดส่วนดังนี้

เปอร์เซ็นต์การทำงาน

(Uptime Percentage)

จำนวนวันของบริการที่เพิ่มขึ้นเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาของบริการ

(Days of Service added to the end of the Service term)

น้อยกว่า 95% ถึง 90%	15 วัน
น้อยกว่า 90% ถึง 80%	30 วัน
น้อยกว่า 80%	60 วัน

6. หน้าที่ของผู้ใช้บริการ

เพื่อให้การบริการ Dedicated Server เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามนี้

6.1 การชำระค่าบริการในเดือนต่อไปจะต้องชำระก่อนวันหมดอายุการให้บริการ เช่น ท่านต้องชำระค่าบริการเดือนพฤศจิกายน ภายในวันที่ 31 ตุลาคม เป็นต้น

6.2 ผู้ใช้บริการต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติ ว่าด้วยการกระทำผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 โดยเคร่งครัด

6.3 ผู้ใช้บริการจะต้องไม่ใช้งานในลักษณะที่เป็น BitTorrent, Camfrog และ Proxy/VPN เพื่อให้บริการออกไปต่างประเทศ

6.4 ผู้ใช้บริการจะต้องไม่กระทำการใด ๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์และทรัพยากรที่มีอยู่ของเครื่องคอมพิวเตอร์ อาทิเช่น การใช้งาน CPU อย่างเกินขอบเขต หรือการใช้งานโปรแกรมใดๆ ที่ส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบและการกระทำอื่นๆ ตามที่ผู้ให้บริการเห็นสมควร หากตรวจพบการกระทำดังกล่าว ผู้ให้บริการจะดำเนินการตามที่เห็นสมควร โดยผู้ให้บริการจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากบริษัทไม่ได้ทั้งสิ้น และผู้ให้บริการยังคงต้องรับผิดชอบในค่าบริการต่างๆ ที่เกิดขึ้นตามข้อตกลงนี้

6.5 ผู้ใช้บริการยินยอมให้ ผู้ให้บริการลง Management Application เพื่อใช้ในการจัดการ และดูแลสถานภาพของเครื่อง Dedicated Server

6.6 ผู้ใช้บริการจะต้องดูแลรักษา Privileged Account เช่น Root หรือ Administrator เป็นต้น โดยผู้ให้บริการต้องบริหารจัดการ และดูแลข้อมูลต่างๆ ภายในเครื่องเซิร์ฟเวอร์ด้วยตัวเอง บริษัทจะไม่รับผิดชอบในกรณีที่ข้อมูลภายในเครื่องเซิร์ฟเวอร์เกิดปัญหาใดๆ

6.7 การแก้ไข/เพิ่มเติม ข้อมูลส่วนตัว เช่น ที่อยู่ หมายเลขโทรศัพท์ และอีเมล ผู้ใช้บริการจะต้องแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้ผู้ให้บริการทราบ

6.8 สำหรับผู้ให้บริการที่แจ้งยกเลิกการใช้บริการ หรือถูกผู้ให้บริการระงับการให้บริการ ให้ผู้บริการนำระบบของผู้ใช้บริการออกจากเครื่อง Server ทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง

6.9 ผู้ใช้บริการต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ กฎระเบียบ เงื่อนไข และข้อปฏิบัติต่าง ๆ เกี่ยวกับการให้บริการ NIPA IDC ของผู้ให้บริการที่ใช้อยู่ในปัจจุบันและที่จะมีขึ้นในอนาคตอย่างเคร่งครัด

6.10 หากผู้ให้บริการต้องการยกเลิกบริการ ท่านจะต้องแจ้งล่วงหน้าก่อนวันหมดอายุ 1 เดือน หากต้องการยกเลิกก่อนจะต้องชำระค่าบริการส่วนที่เหลือก่อนจึงจะนำเครื่องออกได้ รวมถึงการยกเลิกบริการเสริมอื่น ๆ เช่น IP, สาย Shared จะต้องทำการแจ้งยกเลิกก่อนหมดอายุ 1 เดือนเช่นกัน

7. เงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการ

7.1 ผู้ให้บริการจะไม่มีสิทธิเข้าถึงข้อมูลของผู้รับบริการ เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลจะไม่ถูกเข้าถึงโดยผู้ไม่มีสิทธิจากการให้บริการของผู้ให้บริการ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากผู้ให้บริการเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น

7.2 การให้บริการนี้ ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ดังนั้น ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายหรือการสูญหายของข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลของผู้ใช้บริการ กรณีเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากผู้ให้บริการ หรือความเสียหายที่เกิดจากเหตุการณ์สุดวิสัย

7.3 ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ระงับการให้บริการและตรวจสอบการใช้งาน ในกรณีที่ผู้ให้บริการมีการรับส่งข้อมูล (Data Transfer) มากผิดปกติ ซึ่งส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยกับผู้ให้บริการรายอื่น ๆ ในศูนย์ NIPA IDC โดยที่ผู้ให้บริการไม่มีสิทธิ์เรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากผู้ให้บริการและผู้ให้บริการยังคงต้องรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายบริการต่างๆ ที่เกิดจากข้อตกลงนี้

7.4 ข้อตกลงมาตรฐานระดับการให้บริการนี้ จะรับประกันการให้บริการเฉพาะส่วนของบริการตามที่ระบุในข้อตกลงที่ 2 ซึ่งผู้ให้บริการเป็นผู้รับผิดชอบเท่านั้น ไม่รวมถึงอุปกรณ์ Hardware, โปรแกรม หรือแอปพลิเคชันที่ทางผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการติดตั้ง

7.5 ข้อตกลงมาตรฐานระดับการให้บริการจะครอบคลุมเฉพาะส่วนที่รับผิดชอบโดยผู้ให้บริการเท่านั้น และจะไม่มีผลกับ "สิ่งที่อยู่นอกเหนือการควบคุม" ของข้อตกลง หรือปัญหาที่มีสาเหตุที่เกิดจากการดำเนินการใด ๆ ของผู้รับบริการ หรือบุคคลที่สามที่ได้รับอนุญาตจากผู้รับบริการ หรือทั้งสองอย่าง (ไม่อยู่ในการควบคุมของผู้ให้บริการ) และจะไม่นับรวมเวลาเนื่องจากสาเหตุดังต่อไปนี้

7.5.1 Downtime ที่เกิดจากแผนการบำรุงรักษาระบบ หรือ การปรับปรุงระบบ (System Maintenance) ซึ่งจะมีการแจ้งแผนกำหนดเวลาที่แน่นอน โดยจะดำเนินการในช่วงเวลาที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานน้อยที่สุด

7.5.2 Downtime ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง อุปกรณ์ หรือ hardware บางส่วนที่เสียหายโดยเร่งด่วน

7.5.3 Downtime ที่เกิดจากความผิดพลาดของสคริป หรือโปรแกรม หรือการถูกโจมตีระบบที่เป็นผลกระทบมาจากช่องโหว่ภายใต้ระบบของผู้รับบริการ

7.5.4 Downtime ที่เกิดจากการร้องขอให้ดำเนินการของผู้รับบริการ

7.5.5 Downtime อันเกิดจากความผิดพลาดของระบบหลักของศูนย์ข้อมูล (IDC) หรือระบบการสื่อสารของประเทศ

7.6 ผู้ให้บริการมีสิทธิ์ระงับการให้บริการชั่วคราวได้ทันที โดยไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบล่วงหน้าในกรณีต่อไปนี้

7.6.1 ผู้ใช้บริการถึงแก่ความตายหรือผู้ให้บริการเป็นนิติบุคคลเลิกกิจการ หรือผู้ให้บริการถูกศาลมีคำสั่งยึดหรืออายัดทรัพย์สินหรือถูกพิทักษ์ทรัพย์

7.6.2 เกิดเหตุสุดวิสัยขึ้นแก่ผู้ให้บริการ

7.6.3 ผู้ใช้บริการใช้เอกสารหรือข้อมูลปลอมในการขอใช้บริการ

7.6.4 ผู้ใช้บริการใช้บริการอย่างผิดกฎหมายหรือไม่เหมาะสม หรือใช้บริการขัดกับข้อตกลงการใช้บริการนี้ ทั้งนี้ไม่ว่าผู้ให้บริการจะได้แจ้งเตือนแล้วหรือไม่

7.6.5 ผู้ใช้บริการผิดนัดชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการเกินกว่าวันครบกำหนดชำระหนี้ที่ระบุในใบแจ้งหนี้สองคราวติดต่อกัน

7.6.6 ผู้ให้บริการพิสูจน์ได้ว่าผู้ให้บริการได้นำบริการไปใช้เพื่อแสวงหารายได้ โดยมีเจตนาไม่ชำระค่าธรรมเนียมและค่าบริการ

7.6.7 ผู้ให้บริการมีเหตุที่จำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขเครือข่ายที่ใช้ในการให้บริการ

7.7 ผู้ให้บริการไม่รับผิดชอบ หากโปรแกรมหรือข้อมูลบนเครื่อง Server ของผู้ให้บริการถูกแก้ไขเปลี่ยนแปลง ถูกลบ รั่วไหล หรือเสียหาย ไม่ว่าจะเกิดจากเหตุใด ๆ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการยินดีให้ความช่วยเหลือถึงที่สุดในการแกะรอย ค้นหา ตามตัว ผู้ที่สร้างความเสียหายให้แก่โปรแกรมและข้อมูลของผู้ใช้บริการ

7.8 กรณีที่ผู้บริการลักลอบใช้ IP Address โดยไม่แจ้งให้ทางผู้ให้บริการทราบ หากมีการตรวจพบผู้บริการจะโดนปรับหมายเลขละ 500 บาท ซึ่งการลักลอบใช้ IP Address จะทำให้เกิดปัญหากับผู้ที่กำลังใช้งานอยู่เดิม หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายให้ใช้ IP Address นั้น ๆ ในอนาคต

7.9 หากผู้บริการไม่ชำระค่าบริการภายใน 5 วันนับจากวันที่ครบกำหนดชำระ ทางผู้ให้บริการจะถอดสาย Lan ออกก่อนเพื่อเป็นการเตือน และหลังจากนั้น 1 วัน จะทำการปิดเครื่องทันที หลังจากนี้ผู้บริการชำระค่าบริการเรียบร้อยแล้ว ทางผู้ให้บริการจึงจะให้บริการต่อโดยนับรวมวันที่มีการถอดสายออกด้วย

7.10 หากผู้บริการบอกเลิกการใช้บริการก่อนครบกำหนด ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่คืนค่าใช้บริการที่ชำระล่วงหน้าไว้แล้ว

7.11 กรณีที่มีการใช้บริการเสริม Add-On Service หรือมีการใช้ Port, IP Address, Data Transfer และ Disk Storage เกินจำนวนที่กำหนดเอาไว้ในแต่ละประเภทของบริการ/Plan ผู้ให้บริการจะคิดค่าใช้บริการเพิ่มเติมตามอัตราที่ผู้ให้บริการกำหนด

7.12 หากผู้บริการบอกเลิกการใช้บริการหลังจากที่ผู้ให้บริการได้จัดเตรียมการให้บริการแล้ว ผู้ให้บริการสงวนสิทธิ์ที่จะไม่คืนค่าบริการแรกเข้า

7.13 ในกรณีที่ถูกระงับการใช้บริการ หากผู้บริการต้องการใช้บริการใหม่ จะต้องจ่ายค่าติดตั้งใหม่เท่ากับอัตราค่าติดตั้งของแต่ละบริการ

7.15 ลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ที่ผู้ให้บริการจัดให้ทุกซอฟต์แวร์ในเครื่องเซิร์ฟเวอร์ถือเป็นลิขสิทธิ์ของบริษัท และผู้ให้บริการไม่อนุญาตให้ผู้ให้บริการนำซอฟต์แวร์เหล่านั้นไปจำหน่ายต่อ หรือนำไปให้ผู้อื่นใช้ไม่ว่าซอฟต์แวร์นั้นจะได้รับการดัดแปลงหรือไม่ก็ตาม

7.16 ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบและไม่รับบริหารจัดการ และดูแลซอฟต์แวร์ที่ผู้ให้บริการนำมาติดตั้งเพิ่มเติมนอกเหนือจากที่บริษัทจัดให้ และบริษัทไม่รับผิดชอบในกรณีที่ซอฟต์แวร์ที่ผู้ให้บริการติดตั้งเพิ่มเติมนั้นส่งผลทำให้เครื่องเซิร์ฟเวอร์ทำงานไม่ปกติ หรือไม่สามารถทำงานได้

7.17 ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการจะไม่รับผิดชอบในกรณีที่ข้อมูลของผู้ใช้บริการนั้นสูญหายไม่ว่ากรณีใด ๆ ดังนั้นผู้ใช้บริการจึงควรมีข้อมูลสำรองไว้อย่างน้อยจำนวน 1 ชุดเสมอ

7.18 ผู้ให้บริการมีหน้าที่ในการดูแลระบบปฏิบัติการ (OS) ของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของผู้ใช้บริการเท่านั้น ในกรณีที่ Software/Script ชัดข้อง บริษัทไม่ใช่ผู้ให้บริการด้าน Software/Script ดังนั้นสำหรับปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการเขียน การใช้งานในด้านต่างๆ ของ Script โดยทั่วไปแล้ว ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่ตอบคำถามนั้น

7.19 ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลง แกไข เพิ่มเติมข้อตกลงนี้ตามที่เห็นสมควร

8. การรายงานผลการให้บริการ (Service Report)

ผู้ให้บริการจะมีการจัดส่งรายงานการให้บริการ Dedicated Server โดยผ่านทางช่องทางอีเมล ไปรษณีย์ โทรสาร หรือช่องทางอื่น ๆ ตามที่ผู้ใช้บริการกำหนด ทั้งนี้ รายงานการให้บริการจะขึ้นอยู่กับความต้องการและการร้องขอของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ