

มาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement)

NIPA.Cloud

บริษัท นิภา เทคโนโลยี จำกัด

บริการ NIPA.Cloud คือ บริการคลาวด์สาธารณะซึ่งถูกพัฒนาและให้บริการโดยบริษัท นิภา เทคโนโลยี จำกัด เป็นบริการระบบการประมวลผลหรือการจัดเก็บข้อมูลของผู้ใช้งานที่ถูกจัดเก็บบนเครื่องเซิร์ฟเวอร์แบบสาธารณะ เปรียบเสมือนในมุมของผู้ให้บริการจะมีการเก็บข้อมูลของผู้ใช้งานแบบสาธารณะไว้ในเซิร์ฟเวอร์เดียวกัน แต่ผู้ให้บริการและผู้ใช้งานอื่นจะไม่สามารถเข้าถึงข้อมูลของผู้ใช้บริการได้ หากไม่ได้รับอนุญาต

ซึ่งในข้อตกลงมาตรฐานการให้บริการนี้

“ผู้ให้บริการ” หมายถึง บริษัท นิภา เทคโนโลยี จำกัด

“ผู้ให้บริการ” หมายถึง ลูกค้าผู้ให้บริการ NIPA.Cloud

1. คำจำกัดความ

1.1 บริการ หมายถึง บริการ NIPA.Cloud

1.2 มาตรฐานการให้บริการ หมายถึง ข้อกำหนดหรือเกณฑ์การให้บริการที่ผู้ให้บริการตั้งขึ้นมาเป็นข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการและผู้ให้บริการ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการ และรับประกันระดับการให้บริการที่ผู้ให้บริการจะได้รับ

1.3 Infrastructure-as-a-Service หมายถึง การให้บริการโครงสร้างพื้นฐานของระบบ เช่น หน่วยประมวลผล (processing unit) เครือข่ายข้อมูล (network) ระบบข้อมูล (storage) เพื่อรองรับการใช้งาน Software และ Application ภายใน Instance เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากผู้ให้บริการ

1.4 ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

1.5 ระยะเวลาที่ให้บริการไม่ได้ (Downtime) หมายถึง ระยะเวลาที่ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้

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

1.7 ข้อร้องเรียน (Service Complaint) หมายถึง การแจ้งปัญหากรณีที่ผู้ให้บริการพบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ หรือกรณีที่ผู้ให้บริการไม่ได้

รับบริการจากผู้ให้บริการตามความต้องการหรือความคาดหวัง และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ผ่านทางช่องทางการร้องเรียนที่ผู้ให้บริการระบุไว้

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

1.9 ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response Time) หมายถึง ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ตอบกลับหรือติดต่อไปยังผู้ให้บริการทางโทรศัพท์ อีเมล หรือทาง Ticket

1.10 ระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามคำร้องขอหรือแก้ไขเหตุุบัติการณ์ (Target Resolution Time) หมายถึง ระยะเวลาในการดำเนินการตามคำร้องขอหรือแก้ไขเหตุุบัติการณ์ให้แล้วเสร็จ โดยนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการบันทึกคำร้องขอจากผู้ให้บริการหรือการแก้ไขเหตุุบัติการณ์ไว้ในระบบ

1.11 ทุกวัน หมายถึง วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ รวมถึงวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามมติคณะรัฐมนตรี และวันหยุดของผู้ให้บริการ

1.12 Ticket หมายถึง คำร้องขอจากผู้ให้บริการบนเว็บไซต์ portal.nipa.cloud/support

1.13 Instance หมายถึง เครื่องคอมพิวเตอร์เสมือน

1.14 การเติมเครดิต หมายถึง การเติมเงินเข้าไปในระบบเพื่อให้สามารถจัดการกับ Instance ได้ โดยการเติมเงิน 1 บาทจะได้เครดิตในระบบ 1 บาทเท่ากัน

2. ขอบเขตการให้บริการ

ผู้ให้บริการตกลงให้บริการแก่ผู้ให้บริการ โดยแบ่งขอบเขตงานเป็น 2 ส่วน ดังนี้

2.1 การให้บริการ NIPA.Cloud แบบ Infrastructure-as-a-Service (IaaS) โดยผู้ให้บริการจะจัดเตรียม Instance สำหรับให้บริการตามรูปแบบที่ผู้ให้บริการร้องขอ โดยผู้ให้บริการจะทำการจัดสรรทรัพยากรให้ผู้ให้บริการตามความเหมาะสม ซึ่งครอบคลุมถึง Compute, Storage และ Network ของผู้ให้บริการ

2.2 การให้บริการหลังการขาย คือ บริการแก้ไขปัญหาด้านเทคนิค และ Trouble-Shooting ซึ่งครอบคลุมถึงบริการดังนี้

2.2.1 Instance issues ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดกับ Instance

2.2.2 Network issues ช่วยเหลือแก้ไขปัญหาที่เกิดกับ Network

2.2.3 Portal issues ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดกับหน้า Management

2.2.4 Credit and billing issues ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดกับเรื่อง Credit และ Billing

2.2.5 Marketplace issues ช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาที่เกิดกับเรื่อง Marketplace

2.2.6 Onsite backup and restore (Backup Snapshots ข้อมูลทุก 7 วัน) จำนวน 2 copies

2.2.7 NOC Support ตลอด 24 ชั่วโมง 7 วัน (24x7)

2.2.8 Engineer, Sales, Accounting Support ในเวลา และวันทำการปกติ (8x5)

3. ช่วงเวลาการให้บริการ

3.1 ระยะเวลาการให้บริการ NIPA.Cloud

บริการ	เวลา	วัน
บริการ NIPA Cloud Platform	ตลอด 24 ชั่วโมง	ทุกวัน

3.2 ระยะเวลาการรับเรื่องและดำเนินการตามคำร้องขอ (Service Request) และเหตุการณ์ (Incidents)

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

4. การบริการและสนับสนุนการให้บริการ

ผู้ให้บริการจะมีเจ้าหน้าที่ Network Operation Center รับแจ้งปัญหา รับเรื่องคำร้องขอ รับเรื่องขอเปลี่ยนแปลง รับแจ้งเหตุการณ์ ให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาด้านการใช้งานหรือทางด้านเทคนิค และดำเนินการประสานงานตลอดอายุสัญญาการใช้บริการ โดยสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้ทางช่องทางดังนี้

โทรศัพท์: 02-107-8251 ต่อ 111

อีเมล: support@nipa.cloud

Ticket: <https://portal.nipa.cloud/support>

4.1 เหตุการณ์ (Incidents)

เหตุการณ์จะได้รับการดำเนินการตามลำดับความสำคัญและกรอบเวลา ดังนี้

4.1.1 บริการ ECO Package

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

4.1.2 บริการ General Package และ High Memory Package

ลำดับความสำคัญ (Priority)	ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response Time)	ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุ อุบัติการณ์ (Target Resolution Time)
High	ทางโทรศัพท์ อีเมล และ Ticket : ภายใน 12 ชั่วโมง	40 นาที
Medium		1 ชั่วโมง
Low		4 ชั่วโมง

คำนิยามลำดับความสำคัญ

1. High หมายถึง การที่เซิร์ฟเวอร์ที่ให้บริการหยุดทำงาน หรือระบบงานหลักไม่สามารถทำงานได้ ระบบการทำงานหลักขัดข้อง ส่งผลกระทบกับผู้ใช้บริการโดยรวมของทั้งหมด (กระทบต่อผู้ใช้งานมากกว่า 40% ของระบบ)

2. Medium หมายถึง การที่องค์ประกอบสำคัญของระบบเกิดความบกพร่องส่งผลกระทบต่อการใช้งานบางฟังก์ชัน ระบบหลักยังใช้ได้อยู่ แต่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้บริการเป็นบางกลุ่ม (กระทบต่อผู้ใช้งานตั้งแต่ 20% - 40% ของระบบ)

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

4.2 คำร้องขอ (Service Requests)

คำร้องขอจะได้รับการดำเนินการตามลำดับความสำคัญและกรอบเวลา ดังนี้

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

คำนิยามลำดับความสำคัญ

1. High หมายถึง คำร้องขอ และปรับเปลี่ยนรายละเอียดของบริการ ที่เกี่ยวข้องกับระบบที่สำคัญของผู้ใช้บริการที่มีความต้องการอย่างเร่งด่วน

2. Medium หมายถึง คำร้องขอ และปรับเปลี่ยนรายละเอียดของบริการ

3. Low หมายถึง คำร้องขอเพื่อขอทราบรายละเอียดต่าง ๆ ของบริการ

4.3 ข้อร้องเรียน (Service Complaints)

การแจ้งข้อร้องเรียนกรณีที่ผู้ใช้บริการพบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ หรือกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่ได้รับบริการจากผู้ให้บริการตามความต้องการหรือความคาดหวัง และทำให้เกิดความไม่พึงพอใจ ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งข้อร้องเรียนมายังผู้ให้บริการผ่านช่องทางแจ้งข้อร้องเรียนบนหน้าเว็บไซต์ nipa.cloud หรือที่ nipa.cloud/complaint

5. การรับประกันการให้บริการ

5.1 ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability)

ทางผู้ให้บริการจะรับประกันความพร้อมใช้งานของ Compute, Storage, Network สำหรับบริการ ECO Package อยู่ที่ 95.0% สำหรับบริการ General Package และบริการ High Memory Package อยู่ที่ 99.9% ทั้งนี้หาก SLA ไม่ถึงเกณฑ์ ทางผู้ให้บริการจะทำการชดเชยด้วยการเพิ่มจำนวนวันให้บริการนับจากวันหมดอายุเดิมของสัญญาบริการ โดยมีอัตราการเพิ่มระยะเวลาการบริการ (วัน) และกำหนดระยะเวลาที่ชดเชย ถ้าหาก Uptime น้อยกว่าที่กำหนดไว้ตามสัดส่วนดังนี้

เปอร์เซ็นต์การทำงาน (Uptime Percentage)	จำนวนวันของบริการที่เพิ่มขึ้นเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาของบริการ (Days of Service added to the end of the Service term)
น้อยกว่า 99.90% ถึง 99.0%	15 วัน
น้อยกว่า 99.0% ถึง 95.0%	30 วัน
น้อยกว่า 95.0%	60 วัน

6. หน้าที่ของผู้ใช้บริการ

เพื่อให้การบริการ NIPA.Cloud เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามดังนี้

6.1 ผู้ใช้บริการจะต้องกรอกข้อความในขั้นตอนลงทะเบียนของระบบตามที่ผู้ให้บริการกำหนดให้ครบถ้วนสมบูรณ์

6.2 ผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการอย่างเคร่งครัด และต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติตามระบบบริหารจัดการมาตรฐานสากลของผู้ให้บริการ ข้อตกลงมาตรฐานการให้บริการนี้ ข้อตกลงการอนุญาตใช้สิทธิ์ (NCP License Agreement) และนโยบายความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) ของผู้ให้บริการ และไม่กระทำการใด ๆ ที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายหรือการสูญหายของข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลของผู้ใช้บริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่ปฏิบัติตามข้อตกลงที่กำหนดไว้ข้างต้น

6.3 หากผู้ใช้บริการพบว่ามีความผิดปกติใด ๆ เกิดขึ้นกับเครื่องที่ใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบในทันที เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการหรือผู้ให้บริการ

6.4 ข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลที่เก็บไว้ในหน่วยความจำ (storage) ของ Instance ที่ผู้ใช้บริการฝากไว้กับผู้ให้บริการ จะต้องไม่มีลักษณะต้องห้ามหรือขัดต่อกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีงามของประชาชน

6.5 ผู้ใช้บริการควรมีเครดิตอยู่ในระบบเสมอ หากผู้ใช้บริการพบว่าระบบของตนเครดิตคงเหลือน้อย หรือไม่มีเครดิตคงเหลืออยู่ในระบบ หรือยอดเครดิตติดลบ และ Instance หยุดการทำงาน จะต้องทำการเติมเครดิตเข้าสู่ระบบ เพื่อให้ Instance สามารถทำงานต่อได้ โดยอาจทำการเติมเครดิตด้วยตนเอง หรือติดต่อผู้ใช้บริการผ่านช่องทางที่กำหนดไว้

6.6 ผู้ใช้บริการจะต้องไม่ทำการเปลี่ยนค่า Configuration เครือข่ายคอมพิวเตอร์นอกเหนือจากที่ผู้ให้บริการกำหนด

6.7 ในกรณีที่สิ้นสุดการใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะต้องเป็นผู้จัดหาอุปกรณ์บันทึกข้อมูลเพื่อจัดเก็บข้อมูลจากบริการ NIPA Cloud Platform และเป็นผู้รับผิดชอบในการถ่ายโอนข้อมูลลงในอุปกรณ์ที่จัดหา

7. เงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการ

7.1 ผู้ให้บริการจะดูแลรักษาข้อมูลของผู้รับบริการที่นำเข้าสู่ระบบ “NIPA.Cloud” หรือใช้ผ่านระบบประมวลผลคอมพิวเตอร์ที่ควบคุมการทำงานผ่านช่องทาง <https://portal.nipa.cloud> ตามสัญญาการให้บริการที่ได้ตกลงไว้อย่างเคร่งครัด

7.2 ผู้ให้บริการจะไม่ทำการเผยแพร่ แจกจ่าย หรือโอนถ่ายข้อมูลต่อบุคคลที่สาม เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากผู้ใช้บริการอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น

7.3 ผู้ให้บริการจะไม่มีสิทธิเข้าถึงข้อมูลของผู้รับบริการ รวมถึงการจัดเก็บข้อมูล Software และ Application ภายใน Instance เพื่อให้มั่นใจว่าข้อมูลจะไม่ถูกเข้าถึงโดยผู้ไม่มีสิทธิ์จากการให้บริการของผู้ให้บริการ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากผู้ใช้บริการเป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น

7.4 การให้บริการนี้ ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ดังนั้น ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายหรือการสูญหายของข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลของผู้ใช้บริการ กรณีเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการให้บริการ หรือความเสียหายที่เกิดจากเหตุการณ์สุดวิสัย

7.5 ผู้ให้บริการจะมีระบบอีเมลแจ้งเตือนไปยังผู้ใช้บริการในกรณีที่ยอดเครดิตคงเหลือน้อย หรือไม่มีเครดิตคงเหลืออยู่ในระบบ ซึ่งส่งผลให้ Instance หยุดการทำงาน ซึ่งหากผู้ใช้บริการไม่ปฏิบัติตามหน้าที่ในข้อตกลงที่ 6.5 ภายในระยะเวลาที่กำหนด เช่น ไม่เติมเครดิตเข้าสู่ระบบภายใน 14 วัน เป็นต้น ทางผู้ให้บริการจะทำการลบ Instance ทันที โดยถือว่าผู้ใช้บริการให้ความยินยอม

7.6 ข้อตกลงมาตรฐานระดับการให้บริการนี้ จะรับประกันการให้บริการเฉพาะระบบ และส่วนของบริการตามที่ระบุในข้อตกลงที่ 2 ซึ่งผู้ให้บริการเป็นผู้รับผิดชอบเท่านั้น ไม่รวมถึงโปรแกรม หรือแอปพลิเคชันที่ทางผู้รับบริการเป็นผู้ดำเนินการติดตั้ง

7.7 ข้อตกลงมาตรฐานระดับการให้บริการจะครอบคลุมเฉพาะส่วนที่รับผิดชอบโดยผู้ให้บริการเท่านั้น และจะไม่มีผลกับ "สิ่งที่ยอยู่นอกเหนือการควบคุม" ของข้อตกลง หรือปัญหาที่มีสาเหตุที่เกิดจากการดำเนินการใด ๆ ของผู้รับบริการ หรือบุคคลที่สามที่ได้รับอนุญาตจากผู้รับบริการ หรือทั้งสองอย่าง (ไม่อยู่ในการควบคุมของผู้ให้บริการ) และจะไม่นับรวมเวลาเนื่องจากสาเหตุดังต่อไปนี้

7.7.1 Downtime ที่เกิดจากแผนการบำรุงรักษาระบบ หรือ การปรับปรุงระบบ (System Maintenance) ซึ่งจะมีการแจ้งแผนกำหนดเวลาที่แน่นอน โดยจะดำเนินการในช่วงเวลาที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานน้อยที่สุด

7.7.2 Downtime ที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลง อุปกรณ์ หรือ hardware บางส่วนที่เสียหายโดยแรงดัน

7.7.3 Downtime ที่เกิดจากความผิดพลาดของสคริป หรือโปรแกรม หรือการถูกโจมตีระบบที่เป็นผลกระทบมาจากช่องโหว่ภายใต้ระบบของผู้รับบริการ

7.7.4 Downtime ที่เกิดจากการร้องขอให้ดำเนินการของผู้รับบริการ

7.7.5 Downtime อันเกิดจากความผิดพลาดของระบบหลักของศูนย์ข้อมูล (IDC) หรือระบบการสื่อสารของประเทศ

7.8 ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการตรวจสอบค้นหาช่องโหว่ของระบบที่ใช้งานบนบริการคลาวด์ภาครัฐ (Vulnerability Assessment) ตามนโยบายและแนวปฏิบัติตามระบบบริหารจัดการมาตรฐานสากลของผู้ให้บริการ

7.9 ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาความเหมาะสมในการจัดสรรทรัพยากร กรณีวิเคราะห์ข้อมูลย้อนหลังแล้วพบว่ามีการใช้งานทรัพยากรน้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนด เพื่อบริหารจัดการให้ผู้ให้บริการสามารถใช้งานทรัพยากรที่ได้รับอย่างเต็มประสิทธิภาพ

7.10 ผู้ใช้บริการสามารถอนุญาตให้ผู้ให้บริการอื่นเป็นผู้บริหารจัดการระบบของท่านได้ไม่เกิน 5 ราย หากต้องการให้ผู้ให้บริการอื่นสามารถบริหารจัดการระบบของท่านได้มากกว่า 5 ราย ผู้ใช้บริการจะต้องแจ้งคำร้องขอให้ผู้ให้บริการทราบเพื่อดำเนินการตามคำร้องขอดังกล่าวให้ผ่านช่องทางที่ระบุไว้

7.11 ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลง แก้ไข เพิ่มเติมข้อตกลงนี้ตามที่สมควร

8. การรายงานผลการให้บริการ (Service Report)

ผู้ให้บริการจะมีการจัดส่งรายงานการให้บริการ NIPA Cloud Platform (NCP) โดยผ่านทางช่องทางอีเมล ไปรษณีย์ โทรสาร หรือช่องทางอื่น ๆ ตามที่ผู้ให้บริการกำหนด ทั้งนี้ รายงานการให้บริการจะขึ้นอยู่กับความต้องการและการร้องขอของผู้ใช้บริการเป็นสำคัญ