



ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
(Service Level Agreement)
บริการระบบคลาวด์กลางภาครัฐ
(Government Data Center and Cloud Service)

สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ
กระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ บริการระบบคลาวด์กลางภาครัฐ (Government Data Center and Cloud Service)

บริการระบบคลาวด์กลางภาครัฐ (Government Data Center and Cloud Service) คือ บริการคลาวด์กลางภาครัฐ หรือ GDCC เป็นบริการระบบคอมพิวเตอร์เสมือนในรูปแบบการใช้ทรัพยากรร่วมกัน ถูกออกแบบและบริหารจัดการตามมาตรฐานสากล โดยมีรูปแบบการทำงานแบบ Multi-Data Center ให้สามารถรองรับการขยายตัวในอนาคต เพื่อรองรับตามความต้องการใช้บริการของ หน่วยงานภาครัฐ โดยระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนจะเป็นทรัพย์สินของผู้ให้บริการ ส่วนบรรดาข้อมูลที่มีการนำเข้าสู่ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนจะเป็นสิทธิ์ของหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ

ซึ่งในข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า สำนักงานคณะกรรมการดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ (สดช.) โดยบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) ซึ่งเป็นผู้ให้บริการ ตามมติคณะรัฐมนตรี เมื่อวันที่ ๗ พ.ค. ๒๕๖๒ จะอยู่ในฐานะของผู้ประมวลผลข้อมูลตลอดระยะเวลาของสัญญาการให้บริการหลัก โดยผู้ให้บริการในฐานะผู้ประมวลผลข้อมูลมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการประมวลผลข้อมูลที่มีผลใช้บังคับกับกรณี

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า หน่วยงานผู้ให้บริการระบบคลาวด์กลางภาครัฐ จะอยู่ในฐานะผู้ควบคุมข้อมูลตลอดระยะเวลาของสัญญาการให้บริการหลัก โดยผู้ให้บริการในฐานะผู้ควบคุมข้อมูลมีหน้าที่ต้องปฏิบัติตามกฎหมายเกี่ยวกับการควบคุมข้อมูลที่มีผลใช้บังคับกับกรณี

๑. คำจำกัดความ

บริการ หมายถึง บริการระบบคลาวด์กลางภาครัฐ (Government Data Center and Cloud Service หรือ GDCC)

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ หมายถึง เกณฑ์ที่ตั้งขึ้นมาในการทำงานด้านการให้บริการเกี่ยวกับงานด้านระบบสารสนเทศ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถนำมาเปรียบเทียบการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับเกณฑ์การให้บริการที่กำหนดขึ้น

ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

ระยะเวลาที่ให้บริการไม่ได้ (Downtime) หมายถึง ระยะเวลาที่บริการไม่สามารถให้บริการกับผู้ให้บริการได้

เหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) หมายถึง เหตุการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ตามปกติ หรือเป็นเหตุทำให้การให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ รวมถึงกรณีที่ทรัพย์สินของผู้ให้บริการเสียหายภายใต้ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ

เหตุการณ์ผิดปกติรุนแรง (Major Incidents) หมายถึง เหตุการณ์ผิดปกติ ที่สำคัญและจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วนที่สุดเนื่องจากมีผลกระทบและ/หรือสร้างความเสียหายต่อธุรกิจ และผู้ให้บริการในวงกว้างจึงไม่สามารถการแก้ไขได้ตามขั้นตอนปกติได้

คำร้องขอ (Service Requests) หมายถึง คำร้องขอในการแจ้งขอใช้บริการ หรือเปลี่ยนแปลงขอบเขตการใช้บริการหรือเรื่องความต้องการต่าง ๆ ของผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้บริการ หรืออาจจะเป็นลักษณะขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะและการร้องเรียน (Service Complaints) คือ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผ่านช่องทางการร้องเรียนที่ผู้ให้บริการระบุไว้

เหตุสุดวิสัย (Force Majeure) หมายถึง เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อธุรกิจขององค์กร ซึ่งหมายถึง ธุรกิจไม่สามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง โดยเหตุสุดวิสัยรวมถึงการชุมนุม การจลาจล การก่อการกบฏ การก่อวินาศกรรม การก่อการร้าย การระเบิดสงครามกลางเมือง การปฏิวัติ การรัฐประหาร ภาวะฉุกเฉินแห่งชาติ อัคคีภัย ธรณีพิบัติภัย วาตภัย อุทกภัย สภาวะอากาศที่ไม่เอื้ออำนวย และโรคระบาด เป็นต้น

ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response Time) คือ ระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้บริการไม่ว่าจะเป็นทางโทรศัพท์หรืออีเมลตามที่ผู้ให้บริการกำหนด เพื่อตอบสนองการแก้ไขการให้บริการให้ได้ตามเป้าหมายนั้น

ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution Time) คือ ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือการดำเนินการตามคำร้องขอเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ตามปกติ โดยนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการลงรับการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือรับคำร้องขอไว้ในระบบ

ทุกวัน หมายถึงวันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ รวมถึงวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามมติคณะรัฐมนตรี และวันหยุดของผู้ให้บริการ

วันทำการ หมายถึง วันจันทร์ถึงวันศุกร์ แต่ไม่รวมถึงวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ และวันหยุดตามมติคณะรัฐมนตรี และวันหยุดของผู้ให้บริการ

เวลาทำการ หมายถึง ระยะเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. แต่ไม่รวมวันหยุดของผู้ให้บริการ

๒. ขอบเขตการให้บริการ

๒.๑ ผู้ให้บริการจะจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนสำหรับให้บริการตามรูปแบบที่ผู้ใช้บริการร้องขอ โดยผู้ให้บริการจะทำการจัดสรรทรัพยากรให้ผู้ให้บริการตามความเหมาะสม ซึ่งรวมถึงระบบปฏิบัติการ (เฉพาะที่มีให้บริการ), หน่วยความจำเสมือน (vRAM), หน่วยประมวลผลกลางเสมือน (vCPU), พื้นที่จัดเก็บข้อมูล (Storage) เป็นต้น

หมายเหตุ หากผู้ใช้บริการต้องการเปลี่ยนแปลงรูปแบบบริการหรือต้องการให้จัดสรรทรัพยากรเพิ่ม ผู้ใช้บริการต้องดำเนินการร้องขอตามที่ผู้ให้บริการกำหนดและระบุรูปแบบบริการที่ต้องการใหม่ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะพิจารณาเปลี่ยนแปลงการให้บริการหรือจัดสรรทรัพยากรตามความเหมาะสม

๒.๒ ผู้ให้บริการจะดำเนินการสร้างเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนที่มีระบบปฏิบัติการ (OS) พร้อมทั้งทำการ Configuration ระบบต่าง ๆ หรือดำเนินการส่งมอบทรัพยากรให้หน่วยงานตามที่ระบุในแบบคำขอใช้บริการคลาวด์ภาครัฐ ภายใน ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้บริการแจ้งยืนยันการขอใช้บริการตามแบบคำขอใช้บริการตามที่ผู้ให้บริการกำหนด หากในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีความจำเป็นต้องใช้ซอฟต์แวร์นอกเหนือจากที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมให้ ผู้ใช้บริการต้องเป็นผู้จัดหาและดำเนินการติดตั้งเอง รวมถึงรับผิดชอบค่าลิขสิทธิ์ที่เกิดขึ้นด้วย สำหรับระบบปฏิบัติการ (OS) อื่นนอกเหนือจากที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมให้ ผู้ใช้บริการต้องเป็นผู้จัดหา รวมถึงรับผิดชอบค่าลิขสิทธิ์ที่เกิดขึ้น โดยผู้ให้บริการจะดำเนินการติดตั้งระบบปฏิบัติการให้ ซึ่งผู้ให้บริการจะเป็นผู้ตั้งค่าอื่น ๆ ของระบบปฏิบัติการ

๒.๓ ผู้ให้บริการจะส่งมอบข้อมูลและรหัสผ่านของเครื่องแม่ข่ายเสมือน หรือระบบบริหารจัดการทรัพยากรสำหรับผู้ดูแลระบบ โดยข้อมูลจะส่งผ่านทางอีเมล หากในกรณีที่ผู้ใช้บริการทำข้อมูลหาย ลืมรหัสผ่าน หรือเหตุอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งานด้วยข้อมูลดังกล่าวได้ จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่ผู้ให้บริการกำหนดเพื่อขอ ข้อมูลและรหัสผ่านใหม่ ทั้งนี้ เมื่อผู้ใช้บริการได้รับข้อมูลและรหัสผ่านแล้ว จะต้องทำการเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่ทันทีเพื่อความปลอดภัย หากเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์เสมือนนั้นถูกโจมตีอันเนื่องมาจากรหัสผ่านเริ่มต้น ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายดังกล่าว รวมทั้ง มีสิทธิยกเลิกการให้บริการหากความเสียหายนั้นมีความเสี่ยงต่อความมั่นคงปลอดภัยของระบบคลาวด์ในภาพรวม และเมื่อทำการเปลี่ยนรหัสผ่านแล้ว จะถือว่าผู้ใช้บริการเป็นผู้รับผิดชอบต่อเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์เสมือนเอง ผู้ให้บริการจะไม่ดำเนินการใด ๆ ต่อเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์เสมือนนั้นอีก

๒.๔ บริการระบบการติดต่อสื่อสาร ประกอบด้วย

(๑) ผู้ให้บริการจะดำเนินการตั้งค่าเพื่อให้สามารถเชื่อมต่อเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายนอกสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนของผู้ใช้บริการบนระบบเครือข่ายของผู้ให้บริการ

(๒) ผู้ให้บริการจะจัดหาหมายเลข Public IP Address ให้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนของผู้ใช้บริการ

๒.๕ ผู้ให้บริการจะทำการสำรองข้อมูล (Backup) ของผู้ใช้บริการ และทำการบันทึกข้อมูลของระบบทั้งหมด เก็บไว้ในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่หนึ่ง (DC Site ๑) และศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่สอง (DC Site ๒) ทุกวัน โดยมีเงื่อนไขการสำรองข้อมูล โดยทำการเก็บสำรองข้อมูลไว้เป็นรายวัน บนทั้งสองศูนย์ข้อมูลจำนวน ๗ วัน โดยผู้ใช้สามารถเพิ่มและลดวันได้เองตามความสำคัญของระบบ

๓. ช่วงเวลาการให้บริการ

๓.๑ ระยะเวลาการให้บริการคลาวด์กลางภาครัฐ (Government Data Center and Cloud Service)

บริการ	วัน	เวลา
บริการคลาวด์กลางภาครัฐ (Government Data Center and Cloud Service)	ทุกวัน	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๓.๒ ระยะเวลาการรับเรื่องและดำเนินการตามคำขอใช้บริการ (Service Request)

บริการ	วัน	เวลา
รับเรื่องและดำเนินการตามคำขอใช้บริการ	เฉพาะวันทำการ	๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

๓.๓ ระยะเวลาการรับเรื่องคำร้องขอและเหตุการณ์ผิดปกติจากผู้ให้บริการ (Incident)

บริการ	วัน	เวลา
รับเรื่องคำร้องขอและเหตุการณ์ผิดปกติจากผู้ให้บริการ	ทุกวัน	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๔. การบริการและสนับสนุนการให้บริการ

ผู้ให้บริการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับแนะนำการใช้งาน รวมทั้งบริการตอบปัญหา รับแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติต่าง ๆ รับเรื่องคำร้องขอ รับเรื่องขอเปลี่ยนแปลง รับเรื่องร้องเรียน และให้คำปรึกษาต่าง ๆ ทางด้านเทคนิคตลอดอายุสัญญาใช้บริการ โดยสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้ ดังนี้

ศูนย์รับแจ้ง (GDCC Operation Center)

Hotline Helpdesk : ๐๒-๐๒๔-๑๙๙๙ กด ๐

Technical Support : ๐๒-๐๒๔-๑๙๙๙ กด ๑

Training Support : ๐๒-๐๒๔-๑๙๙๙ กด ๓

Application Support : ๐๒-๐๒๔-๑๙๙๙ กด ๔

อีเมล Helpdesk : Helpdesk@gdcc.go.th

Technical Support : Support@gdcc.go.th

Training Support : Training@gdcc.go.th

Application Support : Support_app@gdcc.go.th

โดยทุกครั้งที่ใช้บริการได้ติดต่อมายังผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการจะต้องให้ข้อมูลแก่ผู้ให้บริการ ดังต่อไปนี้

(๑) ชื่อ/ตำแหน่ง/หน่วยงาน/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

(๒) รายละเอียดของเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอใช้บริการ และการร้องขอเปลี่ยนแปลงแก้ไข

การแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอใช้บริการ และการร้องขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขทุกประเด็น ควรแจ้งผ่านศูนย์รับแจ้ง เพื่อให้มีการเก็บบันทึกและจัดทำรายงานการบรรลุข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้

๔.๑ เหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents)

เมื่อเกิดปัญหาขัดข้อง ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งปัญหาเหตุการณ์ผิดปกติได้ทางระบบ Trouble Ticket System และผู้ให้บริการจะทำการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและตอบกลับผู้ให้บริการ GDCC ผ่านระบบ Trouble Ticket System

ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response Time)	ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ (Target Resolution Time)
ทางระบบ Trouble Ticket System ภายใน ๑ ชั่วโมง	การแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง นับจากเวลาที่แจ้งสาเหตุของปัญหา

ในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ ผู้ให้บริการจะดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติของการใช้บริการจากสาเหตุที่ตรวจพบซึ่งระยะเวลาการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติจะนับตั้งแต่วันที่ผู้ให้บริการแจ้งสาเหตุของเหตุการณ์ผิดปกติเป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดตามสถานะการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติจากระบบ Trouble Ticket System

การบันทึกปิดเหตุการณ์ผิดปกติเป็นหน้าที่ของศูนย์รับแจ้ง ในการติดต่อผู้แจ้งเพื่อปิดเหตุการณ์ผิดปกติหากไม่สามารถดำเนินการติดต่อผู้ให้บริการได้ ภายในระยะเวลา ๓ วัน นับจากวันรับแจ้ง (เฉพาะวันและเวลาทำการ) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการบันทึกปิดเหตุการณ์ผิดปกติที่แจ้งมา

๔.๒ ข้อเสนอแนะและการร้องเรียน (Service Complaints)

การร้องเรียนการให้บริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการพบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งข้อร้องเรียนมายังผู้ให้บริการผ่านศูนย์บริการลูกค้า โดยระบุปัญหาและข้อร้องเรียนอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถทำการตรวจสอบและปรับปรุงได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว
ทั้งนี้ คำติชมหรือข้อเสนอแนะเพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ ผู้ให้บริการจะรับไว้เป็นเรื่องพิจารณาเพื่อหาแนวทางดำเนินการต่อไป แต่จะไม่นับรวมเป็นระยะเวลาในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ

๕. การรับประกันการให้บริการ

๕.๑ ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability)

ความพร้อมในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้งานบริการได้ ไม่รวมถึงข้อขัดข้องที่เกิดจากสาเหตุของอุปกรณ์หรือเครือข่ายของผู้ใช้บริการ ดังนี้

รายละเอียด	เป้าหมาย (Target)
Private Cloud	
ร้อยละความพร้อมในการให้บริการ	ร้อยละ ๙๙.๙๙
ระยะเวลาสะสมต่อเดือนที่ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง	๔ นาที ๒๓ วินาที
Public Cloud	
ร้อยละความพร้อมในการให้บริการ	ร้อยละ ๙๙.๙๕
ระยะเวลาสะสมต่อเดือนที่ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง	๒๑ นาที ๔๔ วินาที
Cloud Storage	
ร้อยละความพร้อมในการให้บริการ	ร้อยละ ๙๙.๙๕
ระยะเวลาสะสมต่อเดือนที่ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง	๒๑ นาที ๔๔ วินาที
GPU	
ร้อยละความพร้อมในการให้บริการ	ร้อยละ ๙๙.๙๙
ระยะเวลาสะสมต่อเดือนที่ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง	๔ นาที ๒๓ วินาที

ร้อยละความพร้อมในการให้บริการต่อเดือน (Availability) คำนวณได้ดังนี้

Availability (%) =
$$\frac{(\text{Total number of minutes in a month} - \text{Total downtime (Minutes)}) \times 100}{\text{Total number of minutes in a month}}$$

ทั้งนี้ ระยะเวลาสะสมที่ไม่สามารถใช้งานบริการได้ต่อเนื่องไม่นับรวมระยะเวลาในการบำรุงรักษาระบบเครือข่ายหรือปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ และระยะเวลาที่เกิดเหตุสุดวิสัย

๕.๒ การรับเรื่องแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents)

เมื่อเกิดปัญหาขัดข้อง ผู้ให้บริการจะทำการวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาและตอบกลับผู้ให้บริการ GDCC ผ่านระบบ Trouble Ticket System ภายใน ๑ ชั่วโมง ว่าสาเหตุเกิดจากผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องร่วมในการวิเคราะห์ปัญหาด้วย โดยแบ่งเป็น ๒ กรณี ดังนี้

กรณี ๑ สาเหตุของปัญหาที่พบเกิดจากผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะให้ความร่วมมือในการแก้ไขปัญหาตามที่ผู้ให้บริการร้องขอ

กรณี ๒ สาเหตุของปัญหาที่พบเกิดจากผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการจะดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้น ในกรณีปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้ระบบ Cloud ไม่สามารถใช้งานได้บางส่วน จะดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง นับจากเวลาที่แจ้งสาเหตุของปัญหา

๕.๓ ขีดจำกัดที่บริการสามารถรองรับได้ (Workload limit)

เป้าหมายการให้บริการ (Service Target) ที่ระบุไว้ในข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ (SLA) ฉบับนี้ อยู่บนพื้นฐานของปริมาณการให้บริการที่กำหนด หากปริมาณการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญอาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ปริมาณการให้บริการที่เป็นพื้นฐานในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนด มีดังนี้

ข้อจำกัด	รายละเอียด
จำนวน IP Address	๑ IP Address ต่อ ๑ VM
รูปแบบของระบบปฏิบัติการ (OS)	เฉพาะที่ระบุในใบคำขอเท่านั้น

๖. หน้าที่ของผู้ให้บริการ

เพื่อให้การบริการคลาวด์กลางภาครัฐเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ให้บริการจะต้องปฏิบัติดังนี้

๖.๑ ผู้ให้บริการจะต้องกรอกข้อมูลในแบบคำร้องขอตามที่ผู้ให้บริการกำหนดให้ครบถ้วนสมบูรณ์ หากมีความต้องการในการปรับปรุงแก้ไข ผู้ให้บริการต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบผ่านทางแบบคำร้องขอทุกครั้ง

๖.๒ ผู้ให้บริการจะต้องเข้าสู่ระบบจากข้อมูลซีซีที่ผู้ให้บริการออกให้ เพื่อใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนหรือระบบบริหารจัดการทรัพยากร และทำการติดตั้งโปรแกรมอื่น ๆ ที่ต้องการใช้งาน พร้อมทำการกำหนดข้อมูลซีซีอื่น ๆ ที่ต้องการด้วยตนเอง และทำการถ่ายโอนข้อมูลที่ต้องการใช้บริการมายังเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนที่ให้บริการ

๖.๓ ผู้ให้บริการต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๖๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการอย่างเคร่งครัด และต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของผู้ให้บริการ ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ และนโยบายคุ้มครองความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) ของผู้ให้บริการ และไม่กระทำการใด ๆ ที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายหรือความเสียหายของข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลของผู้ให้บริการในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ข้างต้น

๖.๔ หากผู้ให้บริการพบว่ามีอุบัติเหตุใด ๆ เกิดขึ้นกับเครื่องที่ใช้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบในทันที เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการ

๖.๕ ข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลที่เก็บไว้ในหน่วยความจำของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนที่ผู้ให้บริการฝากไว้กับผู้ให้บริการ จะต้องไม่มีลักษณะต้องห้ามหรือขัดต่อกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

๖.๖ ผู้ให้บริการมีหน้าที่จัดหาเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะเป็น Dial Up, ADSL Leased Line หรืออื่น ๆ เพื่อเชื่อมต่อมายังผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะต้องแจ้งชุด IP Address ของเครือข่ายที่ใช้งานแก่ผู้ให้บริการเพื่อควบคุมการใช้งาน รวมถึงลดการโจมตีจากผู้ที่ไม่ประสงค์ดี หากในกรณีที่ไม่มีกรแจ้งชุด IP Address เพื่อควบคุม ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดขึ้นจากผู้ไม่ประสงค์ดี

๖.๗ ผู้ใช้บริการจะต้องไม่ทำการเปลี่ยนค่า Configuration เครือข่ายคอมพิวเตอร์นอกเหนือจากที่ผู้ให้บริการกำหนด

๖.๘ ผู้ใช้บริการมีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลและควบคุมมาตรฐานการเข้าถึงข้อมูล (Authentication) ที่จัดเก็บอยู่ในระบบคลาวด์ของ GDCC โดยเจ้าของข้อมูลหรือผู้ดูแลระบบ (Administrators) จะต้องจัดทำกฎ ระเบียบ หรือแนวปฏิบัติในการกำหนดสิทธิ์และบทบาทในการบริหารจัดการข้อมูลหรือสารสนเทศ (Data Governance) ให้ชัดเจนและเหมาะสม

๖.๙ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการประสงค์จะเปลี่ยนแปลง เพิ่มเติม หรือยกเลิกข้อมูลผู้ประสานงาน จะต้องดำเนินการแก้ไขข้อมูลในแบบฟอร์ม 'การเปลี่ยนแปลงข้อมูลผู้ประสานงาน' ผ่านระบบ GDCC Smart Request Service ให้ครบถ้วนสมบูรณ์ และต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จก่อนที่ผู้ประสานงานเดิมจะสิ้นสุดวาระการปฏิบัติงาน หากผู้ประสานงานเดิมสิ้นสุดวาระการปฏิบัติงานแล้ว และไม่มีการแจ้งแก้ไขแบบฟอร์มภายในระยะเวลา ๖๐ วัน หน่วยงานจะต้องจัดส่งหนังสือมอบหมายผู้ประสานงานรายใหม่ให้กับ GDCC อย่างเป็นทางการ และหากพ้นระยะเวลาดังกล่าวโดยไม่มีหนังสือมอบหมายงาน หรือไม่มีการแจ้งแก้ไขข้อมูลตามที่กำหนด GDCC ขอสงวนสิทธิ์ในการให้บริการต่อหน่วยงานนั้นจนกว่าจะมีการดำเนินการให้ถูกต้องครบถ้วน

๖.๑๐ กรณีที่ผู้ใช้บริการมีความประสงค์จะดำเนินการ Export Virtual Machine เพื่อนำไปใช้งานภายนอก ไม่ว่าจะ เป็นที่หน่วยงานเองหรือระบบคลาวด์อื่น ๆ GDCC ขอสงวนสิทธิ์ในการให้บริการเฉพาะส่วนที่ไม่เกี่ยวข้องกับลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ และจะไม่รับผิดชอบต่อการถ่ายโอนสิทธิ์การใช้งานซอฟต์แวร์ที่อยู่ภายใต้ข้อจำกัดด้านลิขสิทธิ์

๖.๑๑ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการมีการเปลี่ยนแปลงระบบปฏิบัติการ (Operating System), Public IP, Private IP, GIN หรือ Private Link ผู้ใช้บริการจะต้องแจ้งให้ศูนย์คลาวด์กลางภาครัฐ (GDCC) ทราบทุกครั้ง ทั้งนี้ หากไม่มีการแจ้งล่วงหน้า GDCC ขอสงวนสิทธิ์ในการดำเนินการปิดเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนที่เกี่ยวข้องโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

๖.๑๒ ผู้ใช้บริการต้องดำเนินการด้านความปลอดภัย (Security) ตามแนวทางที่ GDCC กำหนด เช่น การจัดเก็บ Log ตามมาตรฐานที่กำหนด และสามารถพิจารณาใช้มาตรการหรือเครื่องมือด้านความปลอดภัยอื่นเพิ่มเติมตามความเหมาะสม

๖.๑๓ ผู้ใช้บริการควรอัปเดตบริการ (Service) ที่มีการใช้งานอย่างสม่ำเสมอ เพื่อให้มีความปลอดภัยและอยู่ภายใต้การสนับสนุน (Support) จากผู้ให้บริการอย่างต่อเนื่อง หาก GDCC ตรวจสอบพบว่าเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนมีความไม่ปลอดภัย GDCC ขอสงวนสิทธิ์ในการให้บริการ

๖.๑๔ ในกรณีที่สิ้นสุดการใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะต้องเป็นผู้จัดหาอุปกรณ์บันทึกข้อมูลเพื่อจัดเก็บข้อมูลจากบริการคลาวด์กลางภาครัฐและเป็นผู้รับผิดชอบในการถ่ายโอนข้อมูลลงในอุปกรณ์ที่จัดหา

๖.๑๕ ผู้ใช้บริการต้องอ่านและทำความเข้าใจข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้เป็นอย่างดี จึงลงนามในแบบคำขอใช้บริการ

๖.๑๖ กรณีผู้ให้บริการทำการปรับปรุง แก้ไข หรือเพิ่มเติมข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผู้ให้บริการจะประกาศให้ทราบผ่านทางเว็บไซต์หรือช่องทางอื่น ตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาเห็นสมควร

๖.๑๗ ผู้ใช้บริการต้องเข้าระบบเพื่อดำเนินการอัปเดตข้อมูลการใช้บริการเป็นประจำทุกปี ผ่านระบบขอใช้บริการคลาวด์กลางภาครัฐ (SRS) ทั้งนี้ ระบบจะจัดส่งอีเมลแจ้งเตือนไปยังผู้ดูแลระบบของหน่วยงานผู้ให้บริการ หากผู้ให้บริการไม่ดำเนินการอัปเดตข้อมูลภายในระยะเวลาที่กำหนด หน่วยงานขอสงวนสิทธิ์ในการให้บริการอื่น ๆ เพิ่มเติมจนกว่าจะมีการอัปเดตข้อมูลแล้วเสร็จ

๖.๑๘ ผู้ใช้บริการถือเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล (Data Controller) มีหน้าที่ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ มาตรา ๓๗(๔) ในกรณีเกิดเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล (Data Breach) ต้องแจ้งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (สคส.) โดยไม่ชักช้าภายใน ๗๒ ชั่วโมงนับแต่ทราบเหตุ เว้นแต่การละเมิดนั้นไม่มีความเสี่ยงที่จะกระทบต่อสิทธิและเสรีภาพของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล หากมีความเสี่ยงสูงต้องแจ้งเจ้าของข้อมูล

๗. เงื่อนไขและข้อกำหนดในการให้บริการ

๗.๑ ผู้ให้บริการจะเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ รวมถึงนโยบายคุ้มครองความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) และจะไม่ทำการเปิดเผยต่อบุคคลใด เว้นแต่ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่กำหนดให้ต้องเปิดเผยโดยกฎหมายหรือโดยคำสั่งศาล

๗.๒ การให้บริการนี้ ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ.๒๕๖๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ดังนั้น ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความสูญหายหรือความเสียหายของข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลของผู้ใช้บริการ กรณีเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากการใช้บริการ หรือความเสียหายที่เกิดจากเหตุการณ์สุดวิสัย

๗.๓ ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการดำเนินการตามคำขอใช้บริการ ก็ต่อเมื่อได้รับเอกสารประกอบการขอใช้บริการ ครบถ้วนและถูกต้องสมบูรณ์แล้วเท่านั้น

๗.๔ ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการจัดสรรทรัพยากรระบบคลาวด์ให้แก่ผู้ขอใช้บริการ โดยเป็นไปตามแผนการให้บริการ GDCC Cloud Service ที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้เท่านั้น

๗.๕ ภายหลังจากที่ผู้ให้บริการออกใบแจ้งข้อบกพร่องและรหัสผ่านของเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์เสมือนแล้ว สิทธิการเข้าถึง บริหารจัดการ และใช้งานเป็นของผู้ใช้บริการทั้งหมด

๗.๖ การให้บริการจะไม่ครอบคลุมปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้หรือติดตั้ง Application ที่ผู้ให้บริการทำการติดตั้งเอง

๗.๗ ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการตรวจสอบค้นหาช่องโหว่ของระบบที่ใช้บนบริการคลาวด์กลางภาครัฐ (Vulnerability Assessment) ตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของผู้ให้บริการ

๗.๘ ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ระงับการให้บริการ รวมทั้งการเชื่อมต่อระหว่างเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของผู้ให้บริการ หรือลดจำนวนการให้บริการกับเครื่องคอมพิวเตอร์ของผู้ใช้บริการในทันที หากตรวจพบในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนของผู้ใช้บริการก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาพรวมการใช้งานของอุปกรณ์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบการสื่อสารข้อมูลของผู้ให้บริการหรือมีปัญหาทางด้านความมั่นคงปลอดภัย

(๒) ผู้ใช้บริการกระทำการฝ่าฝืนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือละเมิดต่อข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ

(๓) ในกรณีที่มีเหตุจำเป็น ซึ่งผู้ให้บริการไม่สามารถจัดการหรือควบคุมได้ เกิดขึ้นแก่ผู้ให้บริการ

(๔) ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขเครือข่ายที่ใช้ในการให้บริการ

๗.๙ ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาความเหมาะสมในการจัดสรรทรัพยากร กรณีวิเคราะห์ข้อมูลย้อนหลัง แล้วพบว่ามีการใช้งานทรัพยากรน้อยกว่าเกณฑ์ที่กำหนดหรือทรัพยากรคลาวด์ที่ขอใช้งานไม่ได้ถูกใช้งานเป็นระยะเวลาเกินกว่า ๖๐ วัน เพื่อบริหารจัดการให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานทรัพยากรที่ได้รับอย่างเต็มประสิทธิภาพ

๗.๑๐ ผู้ใช้บริการจำเป็นต้องใช้อีเมลที่อยู่ภายใต้สังกัดของหน่วยงานภาครัฐนั้น ๆ ในการลงทะเบียน เพื่อเข้าใช้งานระบบขอใช้บริการคลาวด์กลางภาครัฐ(SRS) โดยจะต้องระบุผู้ประสานงานหลักอย่างน้อย ๒ คน แต่ไม่เกิน ๕ คน และสามารถระบุผู้ประสานงานรองได้ไม่เกิน ๕ คน หากมีการเปลี่ยนแปลงผู้ประสานงานดังกล่าว ผู้ใช้บริการต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบเป็นลายลักษณ์อักษรในทันที ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบบรรดาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการแจ้งเปลี่ยนผู้ประสานงานล่าช้าหรือไม่ดำเนินการแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ

๗.๑๑ ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการเก็บ ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ (PDPA) พร้อมมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูล ผู้ใช้บริการมีหน้าที่ให้ข้อมูลที่ถูกต้อง ครบถ้วน และเป็นปัจจุบัน และมีสิทธิในการเข้าถึง แก้ไข ลบ หรือเพิกถอนความยินยอมของตน รวมถึงสามารถร้องเรียนต่อหน่วยงานกำกับดูแลได้

๗.๑๒ การที่ผู้บริการยินยอมให้รหัสข้อมูลซึ่งอาจเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลองค์กร และข้อมูลใด ๆ ของผู้บริการแก่ผู้ให้บริการ เพื่อประโยชน์ในการเข้าตรวจสอบปัญหา ให้คำปรึกษา หรือแก้ไขปัญหา สำหรับการใช้งานต่าง ๆ จะถือว่าผู้บริการได้รับรหัสข้อมูลซึ่งอาจเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ภายใต้อำนาจการอนุญาตเพื่อขอรับบริการตรวจสอบปัญหา ให้คำปรึกษา หรือแก้ไขปัญหาโดยผู้บริการ จึงไม่ถือเป็นการเข้าถึงข้อมูลของผู้บริการอันเป็นความผิดตามกฎหมาย และไม่ถือเป็นการละเมิดสิทธิอื่นใดของผู้บริการ ภายหลังจากที่ผู้บริการได้รับการจากผู้ให้บริการ ในการดำเนินการต่าง ๆ ดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยในข้อมูลของผู้บริการ ผู้บริการหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้บริการมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงรหัสข้อมูลดังกล่าวใหม่โดยทันที

โดยผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ไม่รับผิดชอบในความสูญหายหรือเสียหายใด ๆ จากการดำเนินการตามวรรคหนึ่งไม่ว่าเป็นความเสียหายโดยตรง ความเสียหายโดยอ้อม ความเสียหายพิเศษ ความเสียหายต่อเนื่อง หรือความเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นกับข้อมูล โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา สิทธิอื่นใด ผลประโยชน์ทางธุรกิจ หรือการหยุดชะงักทางธุรกิจของผู้บริการหรือของบุคคลใด ในทุกกรณี

๗.๑๓ สงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลง

(๑) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์เด็ดขาด ในการเปลี่ยนแปลง แก้ไขเพิ่มเติมหรือตัดออก ซึ่งส่วนใดส่วนหนึ่งของ ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ได้ตลอดเวลา และถือว่าผู้ให้บริการได้ยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการใหม่ โดยปริยาย ตลอดระยะเวลาที่ผู้ให้บริการยังคงให้บริการและรับบริการของผู้ให้บริการ

(๒) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์เด็ดขาดในการเปลี่ยนแปลง การวางเงื่อนไขข้อกำหนด การจำกัดขอบเขต การระงับใช้ชั่วคราว การบอกเลิก หรือการยกเลิกรูปแบบการให้บริการ หรือการให้บริการได้ตลอดเวลา โดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวล่วงหน้า และไม่ก่อให้เกิดความรับผิดชอบใด ๆ แก่ผู้ให้บริการ

ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ให้บริการบอกเลิก หรือยกเลิกการอนุญาตให้ใช้บริการ หรือยกเลิกการให้บริการแล้ว ผู้ให้บริการจะแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้า ตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาเห็นสมควร โดยผู้ให้บริการจัดเก็บข้อมูลทั้งหมดของผู้ใช้บริการบนระบบบริการคลาวด์กลางภาครัฐ (Government Data Center and Cloud Service) ของผู้ให้บริการเป็นระยะเวลา ๓๐ วัน นับตั้งแต่ผู้ให้บริการได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบหรือนับตั้งแต่ผู้ให้บริการได้ทราบความดังกล่าว โดยหลังจาก ระยะเวลา ๓๐ วัน ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์นำข้อมูลทั้งหมดของผู้ใช้บริการออกจากระบบบริการคลาวด์กลางภาครัฐ (Government Data Center and Cloud Service) ของผู้ให้บริการ

๘. การรายงานผลการให้บริการ

ผู้ให้บริการจะจัดส่งรายงานผลการให้บริการตามขอบเขตการให้บริการแก่ผู้ให้บริการเมื่อได้รับคำร้องขอจากผู้ใช้บริการ หรือแจ้งช่องทางที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ด้วยตนเอง

๙. ระยะเวลาของข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ

ระยะเวลาของข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้มีผลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๘ เป็นต้นไป
