

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
(Service Level Agreement)
ระบบติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ
(Government Chat : G-Chat)

แก้ไขครั้งที่ ๐

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)
Electronic Government Agency (Public Organization)

สารบัญ

๑. คำจำกัดความ	๑
๒. ขอบเขตการให้บริการ.....	๒
๓. ช่วงเวลาการให้บริการ.....	๓
๔. การบริการและสนับสนุนการให้บริการ	๓
๕. การรับประกันการให้บริการ.....	๕
๖. หน้าที่ของผู้ให้บริการ.....	๖
๗. เงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการ.....	๘
๘. การรายงานผลการให้บริการ	๙
๙. ระยะเวลาของข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ	๙

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ
(Government Chat : G-Chat)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



ระบบติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (G-Chat) คือ ระบบติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐผ่านอุปกรณ์สื่อสารแบบเคลื่อนที่ สำหรับรองรับการติดต่อสื่อสารภายในและระหว่างหน่วยงานภาครัฐ และสามารถสื่อสารผ่านแอปพลิเคชันที่มีความมั่นคงปลอดภัย

ผู้ให้บริการ หมายความว่า สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

ผู้ใช้บริการ หมายความว่า หน่วยงานผู้ใช้ระบบติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (G-Chat) และให้หมายความรวมถึง ตัวแทน ลูกจ้าง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานผู้ใช้บริการระบบติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (G-Chat)

๑. คำนิยาม

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) หมายถึง เกณฑ์ที่ตั้งขึ้นมาในการทำงานด้านการให้บริการเกี่ยวกับงานด้านระบบสารสนเทศ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถนำมาเปรียบเทียบการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับเกณฑ์การให้บริการที่กำหนดขึ้น

ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

เหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) หมายถึง เหตุการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถได้รับบริการได้ตามปกติ หรือเป็นเหตุทำให้การให้บริการไม่เป็นไปตามที่ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการกำหนด รวมถึงกรณีที่ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการเสียหายภายใต้ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ

คำร้องขอ (Service Requests) หมายถึง คำร้องขอในการแจ้งขอใช้บริการ หรือเปลี่ยนแปลงขอบเขตการให้บริการ หรือเรื่องอื่น ๆ ที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหาการให้บริการ หรืออาจจะเป็นลักษณะขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะและการร้องเรียน (Service Complaints) คือ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการผ่านช่องทางการร้องเรียนที่ผู้ให้บริการระบุไว้

เหตุสุดวิสัย (Force majeure) หมายถึง เหตุใด ๆ อันจะเกิดขึ้นก็ดี จะให้ผลพิบัติก็ดี เป็นเหตุที่ไม่อาจป้องกันได้แม้ทั้งบุคคลผู้ต้องประสบหรือใกล้จะต้องประสบเหตุนั้น จะได้จัดการระมัดระวังตามสมควรอันพึงคาดหมายได้จากบุคคลในฐานะและภาวะเช่นนั้น และมีผลกระทบต่อ การให้บริการ ซึ่งหมายถึงไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง เช่น ภัยที่เกิดจากธรรมชาติ โรคระบาด การกระทำทางรัฐบาล การปฏิวัติรัฐประหาร การเกิดสงครามกลางเมือง การก่อการกบฏ การก่อวินาศกรรม การก่อการร้าย การชุมนุม การจลาจล เป็นต้น

ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response) คือ ระยะเวลาในการติดต่อผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะผ่านทางโทรศัพท์หรืออีเมลตามที่ผู้ให้บริการกำหนด เพื่อตอบสนองการแก้ไขการให้บริการให้ได้ตามเป้าหมายนั้น

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ
(Government Chat : G-Chat)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution) คือ ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือการดำเนินการตามคำร้องขอเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้ตามปกติ โดยนับตั้งแต่วันที่ผู้ให้บริการลงรับการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือการดำเนินการไว้ในระบบ

ทุกวัน หมายความว่า วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ รวมถึงวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามมติคณะรัฐมนตรี และวันหยุดของผู้ให้บริการ

วันทำการ หมายความว่า วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ไม่นับรวมถึงวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามมติคณะรัฐมนตรี และวันหยุดของผู้ให้บริการ

เวลาทำการ หมายความว่า เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๗.๓๐ น. ของวันทำการ

๒. ขอบเขตการให้บริการ

๒.๑ ผู้ให้บริการจะจัดเตรียมระบบติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์ (Chat System) สำหรับให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะจัดเตรียมทรัพยากรระบบเพื่อรองรับการให้บริการตามความเหมาะสม

๒.๒ ผู้ให้บริการจะดำเนินการสร้างบัญชีรายชื่อและรหัสผ่านสำหรับผู้ดูแลระบบ พร้อมทั้งกำหนดจำนวนบัญชีรายชื่อผู้ใช้งานตามที่ระบุในแบบคำขอใช้บริการระบบการติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (Government Chat : G-Chat) ภายในระยะเวลา ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้ให้บริการแจ้งยืนยันการขอใช้บริการตามแบบคำขอใช้บริการตามที่ผู้ให้บริการกำหนด

๒.๓ ผู้ให้บริการจะส่งมอบชื่อบัญชีและรหัสผ่านสำหรับผู้ดูแลระบบ โดยชื่อบัญชีและรหัสผ่านจะส่งผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ในกรณีที่ผู้ใช้บริการทำชื่อบัญชีหาย ลืมรหัสผ่าน หรือเหตุอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งานด้วยชื่อบัญชีดังกล่าวได้ ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่ผู้ให้บริการกำหนดเพื่อขอชื่อบัญชีและรหัสผ่านใหม่ ทั้งนี้ เมื่อผู้ใช้บริการได้รับชื่อบัญชีและรหัสผ่านดังกล่าวเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้ให้บริการจะต้องทำการเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่ทันทีเพื่อความปลอดภัย และเมื่อทำการเปลี่ยนรหัสผ่านแล้วจะถือว่าผู้ใช้บริการเป็นผู้รับผิดชอบต่อชื่อบัญชิตันเอง ผู้ให้บริการจะไม่ดำเนินการใด ๆ ต่อชื่อบัญชิตันอีก

๒.๔ ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ผิดปกติรุนแรง (Critical Incidents) หรือเหตุสุดวิสัยที่มีผลกระทบต่อ การให้บริการ ผู้ให้บริการจะดำเนินการตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan : BCP) ที่ผู้ให้บริการได้จัดทำขึ้น ซึ่งการดำเนินการดังกล่าวจะส่งผลกระทบต่อความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability) ในข้อ ๕.๑ ที่อาจทำให้ความสามารถในการให้บริการต่อเนื่องลดลงตามสัดส่วนขึ้นอยู่กับปัจจัยความพร้อมและความจำเป็นตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาเห็นสมควร

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ
(Government Chat : G-Chat)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



๓. ช่วงเวลาการให้บริการ

๓.๑ ระยะเวลาการให้บริการระบบติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (G-Chat)

บริการ	วัน	เวลา
บริการระบบติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์ สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (G-Chat)	ทุกวัน	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๓.๒ ระยะเวลาการรับเรื่องและดำเนินการตามคำร้องขอ (Service Requests) และเหตุการณ์
ผิดปกติ (Incidents)

บริการ	วัน	เวลา
รับเรื่องคำร้องขอและเหตุการณ์ผิดปกติจากผู้ใช้บริการ เหตุการณ์ผิดปกติระดับ P1 – P2	ทุกวัน	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง
เหตุการณ์ผิดปกติระดับ P3 – P4	เฉพาะเวลาทำการ	๐๘.๓๐ - ๑๗.๓๐
ดำเนินการตามคำร้องขอและแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ	เฉพาะเวลาทำการ	๐๘.๓๐ - ๑๗.๓๐

๔. การบริการและสนับสนุนการใช้งาน

ผู้ให้บริการจัดให้มีเจ้าหน้าที่สำหรับแนะนำการใช้งาน ตอบปัญหา รับแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติต่าง ๆ
รับเรื่องร้องขอใช้บริการ รับเรื่องขอเปลี่ยนแปลง รับเรื่องร้องเรียน และให้คำปรึกษาต่าง ๆ ทางด้านเทคนิค
ตลอดการใช้บริการนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้ตามช่องทาง ดังต่อไปนี้

ศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center)

อีเมล : contact@ega.or.th

โทรศัพท์ : ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๖๐

โทรสาร : ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๑๑-๑๒

โดยทุกครั้งที่ผู้ใช้บริการได้ติดต่อมายังผู้ให้บริการ ผู้ใช้บริการจะต้องให้ข้อมูลแก่ผู้ให้บริการ ดังต่อไปนี้

- (๑) ชื่อ/ตำแหน่ง/หน่วยงาน/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ
- (๒) รายละเอียดของเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอใช้บริการ และการร้องขอเปลี่ยนแปลงแก้ไข
- (๓) ผลกระทบที่เกิดขึ้นและ/หรือที่อาจเกิดขึ้น เช่น จำนวนพนักงานที่ได้รับผลกระทบ เป็นต้น

การแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอใช้บริการ และการร้องขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขทุกประเด็น
ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งผ่านศูนย์บริการลูกค้า เพื่อให้มีการเก็บบันทึกและจัดทำรายงานการให้บริการต่อไป

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ
(Government Chat : G-Chat)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



๔.๑ เหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents)

เหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) จะได้รับการดำเนินการตามลำดับความสำคัญและกรอบเวลา ดังนี้

ลำดับความสำคัญ (Priority)	ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response)	ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ (Target Resolution)
P1 : Critical	ทางโทรศัพท์ : ทันที ทางอีเมล : ภายใน ๓๐ นาที	๓ ชั่วโมง ๓๖ นาที
P2 : High		๘ ชั่วโมง
P3 : Medium		๑๒ ชั่วโมง (เฉพาะเวลาทำการ)
P4 : Low		๒๔ ชั่วโมง (เฉพาะเวลาทำการ)

การแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ ผู้ให้บริการจะดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติของการใช้บริการจากสาเหตุที่ตรวจพบ ซึ่งระยะเวลาการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติจะนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการบันทึกข้อมูลลงรับการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติไว้ในระบบเป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดตามสถานะการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติจากเลขที่ลงรับการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติที่ผู้ให้บริการแจ้ง

การบันทึกปิดเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) เป็นหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้าของผู้ให้บริการในการติดต่อผู้ใช้บริการเพื่อปิดเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) หากไม่สามารถดำเนินการติดต่อผู้ใช้บริการได้ภายในระยะเวลา ๓ วัน นับถัดจากวันที่รับแจ้ง (เฉพาะวันทำการและเวลาทำการ) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการบันทึกปิดเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) ที่แจ้งมา

๔.๒ คำร้องขอ (Service Requests)

คำร้องขอใช้บริการจะได้รับการดำเนินการตามลำดับความสำคัญและกรอบเวลาดังนี้

ลำดับความสำคัญ (Priority)	ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response)	ระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution)
High	ทางโทรศัพท์ : ทันที ทางอีเมล : ภายใน ๓๐ นาที	๘ ชั่วโมง (เฉพาะเวลาทำการ)
Medium		๑๒ ชั่วโมง (เฉพาะเวลาทำการ)
Low		๒๔ ชั่วโมง (เฉพาะเวลาทำการ)

ระยะเวลาการดำเนินการตามคำร้องขอใช้บริการ จะนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการบันทึกลงรับการดำเนินการไว้ในระบบเป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดตามการดำเนินการจากเลขที่ลงรับการดำเนินการตามคำร้องขอใช้บริการที่ผู้ให้บริการแจ้ง

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ
(Government Chat : G-Chat)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



การบันทึกปิดคำร้องขอ (Service Requests) เป็นหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้าของผู้ให้บริการ ในการติดต่อผู้แจ้งเพื่อปิดคำร้องขอ (Service Requests) หากไม่สามารถดำเนินการติดต่อผู้ใช้บริการได้ ภายในระยะเวลา ๓ วัน นับถัดจากวันที่รับแจ้ง (เฉพาะวันทำการและเวลาทำการ) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการบันทึกปิดคำร้องขอ (Service Requests) ที่แจ้งมา

๔.๓ ข้อเสนอแนะและการร้องเรียน (Service Complaints)

การร้องเรียนการให้บริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการพบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งข้อร้องเรียนมายังผู้ให้บริการผ่านศูนย์บริการลูกค้าโดยระบุปัญหาและข้อร้องเรียนอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถทำการตรวจสอบและปรับปรุงได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ทั้งนี้ คำติชมหรือข้อเสนอแนะเพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ ผู้ให้บริการจะรับไว้เป็นเรื่องพิจารณาเพื่อหาแนวทางดำเนินการต่อไป แต่จะไม่นับรวมเป็นระยะเวลาในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ

๕. การรับประกันการให้บริการ (Service Guarantee)

๕.๑ ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability)

ความพร้อมในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้งานระบบติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐผ่านอุปกรณ์สื่อสารแบบเคลื่อนที่ ไม่รวมถึงข้อขัดข้องที่เกิดจากสาเหตุของอุปกรณ์หรือเครือข่ายของผู้ใช้บริการ ดังนี้

รายละเอียด	เป้าหมาย (Target)
ความสามารถในการให้บริการต่อเดือน	ร้อยละ ๙๙.๐
ระยะเวลาสะสมที่ไม่สามารถใช้งานบริการได้ต่อเดือน	๗ ชั่วโมง ๑๘ นาที

โดยความสามารถในการให้บริการต่อเดือน (Availability (%)) คำนวณได้ ดังนี้

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

ทั้งนี้ ระยะเวลาสะสมที่ไม่สามารถใช้งานบริการได้ต่อเดือน จะไม่นับรวมระยะเวลาในการบำรุงรักษา ระบบเครือข่ายหรือปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ
(Government Chat : G-Chat)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



๕.๒ การรับเรื่องคำร้องขอ (Service Requests) และรับเรื่องแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents)

รายละเอียด	เป้าหมาย (Target)
ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response)	๙๙.๐%
ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution)	๙๙.๐%

๕.๓ ขีดจำกัดที่บริการสามารถรองรับได้ (Workload limit)

เป้าหมายการให้บริการ (Service Target) ที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ อยู่บนพื้นฐานของปริมาณการให้บริการที่กำหนด หากปริมาณการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญอาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

โดยปริมาณการให้บริการที่เป็นพื้นฐานในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนดมีดังนี้

ตัวชี้วัด	ปริมาณ
จำนวนผู้ใช้บริการ	๗๘,๐๐๐ บัญชี
จำนวนหน่วยงานที่ใช้บริการ	๑๘๒ หน่วยงาน

๖. หน้าที่ของผู้ใช้บริการ

เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามดังนี้

๖.๑ ผู้ใช้บริการจะต้องกรอกข้อความในแบบคำขอใช้บริการตามที่ผู้ให้บริการกำหนดให้ครบถ้วนสมบูรณ์ หากมีการปรับปรุงแก้ไข ผู้ใช้บริการต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบทุกครั้ง

๖.๒ ผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการอย่างเคร่งครัด รวมถึงนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของผู้ให้บริการ, นโยบายคุ้มครองความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) ของผู้ให้บริการ และข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการจะต้องไม่กระทำการใด ๆ ที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายหรือความเสียหายของข้อมูลหรือเพิ่มข้อมูลของผู้ใช้บริการในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามกฎหมายระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายดังกล่าวข้างต้น

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ
(Government Chat : G-Chat)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

๖.๓ หากผู้ใช้บริการพบว่ามีความผิดปกติใด ๆ เกิดขึ้นกับระบบติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐที่ใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบในทันที เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการหรือผู้ให้บริการ

๖.๕ ผู้ดูแลระบบ (Administrator) ของผู้ใช้บริการ มีหน้าที่ดังนี้

(๑) ผู้ดูแลระบบมีสิทธิและหน้าที่ในการสร้างบัญชีผู้ใช้งานตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ และจัดกลุ่มต่าง ๆ ตามที่ผู้ใช้บริการเห็นสมควร รวมทั้งรวบรวมข้อมูลผู้ใช้งานทั้งหมดของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ผู้ดูแลระบบไม่สามารถสร้างบัญชีผู้ใช้งานให้กับเจ้าหน้าที่ของผู้ใช้บริการได้โดยปราศจากคำขอหรือความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลหรือจากหน่วยงานต้นสังกัด

(๒) ผู้ดูแลระบบต้องดำเนินการลบ (Delete) หรือระงับ (Disable) บัญชีผู้ใช้งานในทันทีที่ผู้ใช้งานไม่ได้มีสถานะเป็นเจ้าหน้าที่ของผู้ใช้บริการแล้ว หรือในกรณีที่ผู้ใช้งานแจ้งความประสงค์ไม่ต้องการใช้บริการของผู้ให้บริการอีกต่อไป

(๓) ผู้ดูแลระบบมีหน้าที่ตรวจสอบและรับรองความถูกต้องของข้อมูลที่ผู้ใช้งานแจ้งในขณะลงทะเบียน หากผู้ดูแลระบบพบว่ามีข้อมูลไม่ถูกต้อง ผู้ดูแลระบบสามารถระงับหรือยุติการให้บริการในบัญชีผู้ใช้งานนั้นได้ จนกว่าจะมีการแก้ไขให้ถูกต้อง ทั้งนี้ หากพบว่าผู้ดูแลระบบไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีสิทธิระงับหรือยุติการให้บริการในบัญชีผู้ใช้งานนั้นได้เอง โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของบัญชีผู้ใช้งานหรือผู้ใช้บริการก่อน ทั้งนี้ ให้รวมถึงกรณีที่มีการใช้บัญชีดังกล่าวในการกระทำที่ไม่เหมาะสมอันเป็นการขัดต่อข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการหรือฝ่าฝืนกฎหมายด้วย

(๔) ผู้ดูแลระบบต้องใช้บัญชีที่ผู้ให้บริการกำหนดให้สิทธิเป็นบัญชีของผู้ดูแลระบบในการดำเนินงานตามหน้าที่ของผู้ดูแลระบบเท่านั้น ในกรณีที่เป็นการใช้งานโดยทั่วไป ผู้ดูแลระบบต้องสมัครในบัญชีผู้ใช้งานอีกบัญชีหนึ่ง หากต้องการใช้งานทั่วไปของบริการนี้

(๕) ผู้ดูแลระบบต้องควบคุมดูแลให้ผู้ใช้งานของผู้ใช้บริการให้ปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการต่าง ๆ โดยผู้ดูแลระบบถือเป็นผู้แทนของผู้ใช้บริการในการติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการ ในกรณีที่เกิดข้อพิพาทใด ๆ ระหว่างผู้ใช้งานที่ไม่ว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือทั้งสองฝ่ายเป็นเจ้าหน้าที่ของผู้ใช้บริการที่ผู้ดูแลระบบสังกัดอยู่ ผู้ใช้งานสามารถแจ้งเรื่องดังกล่าวไปยังผู้ดูแลระบบของผู้ใช้บริการได้ และผู้ดูแลระบบต้องดำเนินการระงับข้อพิพาทดังกล่าวในทันที ทั้งนี้ หากผู้ดูแลระบบไม่สามารถระงับข้อพิพาทดังกล่าวได้ ผู้ใช้งานหรือผู้ดูแลระบบอาจแจ้งเรื่องดังกล่าวมายังผู้ให้บริการ เพื่อเข้าร่วมการระงับข้อพิพาทดังกล่าว

๖.๖ ข้อมูลหรือการกระทำใดที่ผู้ใช้บริการ ดำเนินการผ่านระบบติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐของผู้ให้บริการ จะต้องไม่มีลักษณะต้องห้ามหรือขัดต่อกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

๖.๗ ผู้ใช้บริการต้องอ่านและทำความเข้าใจข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นอย่างดี จึงจะลงนามในแบบคำขอใช้บริการ

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ
(Government Chat : G-Chat)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

๖.๘ กรณีผู้ให้บริการทำการปรับปรุง แก้ไข หรือเพิ่มเติมข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ ผู้ให้บริการจะประกาศให้ทราบผ่านทางเว็บไซต์หรือช่องทางอื่น ตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาเห็นสมควร

๗. เงื่อนไขและข้อจำกัดในการให้บริการ

๗.๑ ผู้ให้บริการจะเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ รวมถึงนโยบายคุ้มครองความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) ของผู้ให้บริการ และจะไม่ทำการเปิดเผยต่อบุคคลใด เว้นแต่ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่กำหนดให้ต้องเปิดเผยโดยกฎหมายหรือโดยคำสั่งศาล

๗.๒ การให้บริการนี้ ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการอย่างเคร่งครัด รวมถึงนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของผู้ให้บริการ, นโยบายคุ้มครองความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) ของผู้ให้บริการ และข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ดังนั้น ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความสูญหายหรือความเสียหายของข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลของผู้ใช้บริการ กรณีเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากผู้ให้บริการ หรือความเสียหายที่เกิดจากเหตุสุดวิสัย

๗.๓ ภายหลังจากที่ผู้ให้บริการออกใบแจ้งข้อบัญญัติและรหัสผ่านของผู้ดูแลระบบแล้ว สิทธิในการเข้าถึงการบริหารจัดการและการทำงานจะเป็นของผู้ใช้บริการทั้งหมด

๗.๔ การให้บริการจะไม่ครอบคลุมปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานอุปกรณ์ที่ผู้ให้บริการจัดหาเพื่อให้บริการนี้ด้วยตนเอง หากผู้ใช้บริการมีความประสงค์ขอให้ผู้ให้บริการตรวจสอบอุปกรณ์ดังกล่าว ผู้ใช้บริการจะต้องทำเป็นหนังสือแจ้งความประสงค์มายังผู้ให้บริการ เพื่อทำการพิจารณาคำขอของผู้ใช้บริการเป็นรายกรณีไป

๗.๕ ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการระงับการให้บริการหากตรวจพบเจอในกรณี ดังต่อไปนี้

(๑) การใช้งานระบบของผู้ใช้บริการก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาพรวมการให้บริการของผู้ให้บริการหรือมีปัญหาทางด้านความมั่นคงปลอดภัย

(๒) ผู้ใช้บริการกระทำการฝ่าฝืนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ

(๓) ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขระบบที่ใช้ในการให้บริการ

(๔) ผู้ใช้บริการไม่มีการเข้าใช้งานระบบเกิน ๖ เดือน หรือตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาเห็นสมควร

๗.๖ ผู้ใช้บริการสามารถกำหนดให้เจ้าหน้าที่ พนักงาน หรือลูกจ้างของผู้ใช้บริการเป็นผู้ประสานงานกับผู้ให้บริการได้ไม่เกิน ๒ คน หากมีการเปลี่ยนแปลงผู้ประสานงานดังกล่าว ผู้ใช้บริการต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบเป็นลายลักษณ์อักษรในทันที ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการแจ้งเปลี่ยนผู้ประสานงานล่าช้าหรือไม่ดำเนินการแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ

๗.๗ การที่ผู้ให้บริการยินยอมให้รหัสข้อมูลแก่ผู้ให้บริการ ซึ่งอาจเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลองค์กร และข้อมูลใด ๆ ของผู้ให้บริการ เพื่อประโยชน์ในการเข้าตรวจสอบปัญหา ให้คำปรึกษา หรือแก้ไขปัญหา

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบติดต่อสื่อสารแบบออนไลน์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ
(Government Chat : G-Chat)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



สำหรับการใช้งานต่าง ๆ ถือว่าผู้ให้บริการ ได้รับรหัสข้อมูลซึ่งอาจเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ภายใต้การอนุญาตเพื่อ
ขอรับบริการตรวจสอบปัญหา ให้คำปรึกษา หรือแก้ไขปัญหาโดยผู้ให้บริการ จึงไม่ถือเป็นการเข้าถึงข้อมูลของ
ผู้ให้บริการอันเป็นความผิดต่อกฎหมาย หรือเป็นการละเมิดสิทธิอื่นใดของผู้ให้บริการ ภายหลังจากที่
ผู้ให้บริการได้รับบริการจากผู้ให้บริการในการดำเนินการต่าง ๆ ดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อเป็นการรักษา
ความปลอดภัยในข้อมูลของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้อง
รับผิดชอบในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงรหัสข้อมูลดังกล่าวใหม่ในทันที

โดยผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ไม่รับผิดชอบในความสูญหายหรือเสียหายใด ๆ ตามวรรคหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็
ความเสียหายโดยตรง ความเสียหายโดยอ้อม ความเสียหายพิเศษ ความเสียหายต่อเนื่อง หรือค่าเสียหายใด ๆ
ที่เกิดขึ้นกับข้อมูล โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา สิทธิอื่นใด ผลประโยชน์ทางธุรกิจ หรือ
การหยุดชะงักทางธุรกิจของผู้ให้บริการหรือของบุคคลใด ในทุกรณณ

๗.๘ ผู้ให้บริการสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลง

(๑) แก้ไข เพิ่มเติม หรือตัดออก ซึ่งส่วนใดส่วนหนึ่งของข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ ได้
ตลอดเวลา และถือว่าผู้ให้บริการได้ยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการใหม่โดยปริยาย ตลอด
ระยะเวลาที่ผู้ให้บริการยังคงให้บริการและรับบริการของผู้ให้บริการ

(๒) การวางเงื่อนไขข้อกำหนด การจำกัดขอบเขต การระงับใช้ชั่วคราว การบอกเลิก หรือการยกเลิก
รูปแบบการให้บริการ หรือการให้บริการได้ตลอดเวลา โดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวล่วงหน้า และไม่ก่อให้เกิดความ
รับผิดชอบใด ๆ แก่ผู้ให้บริการ

๘. การรายงานผลการให้บริการ (Service Report)

ผู้ให้บริการจะจัดส่งรายงานผลการให้บริการให้แก่ผู้ให้บริการ เมื่อได้รับคำร้องขอจากผู้ให้บริการ หรือ
แจ้งช่องทางที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ด้วยตนเอง

๙. ระยะเวลาของข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ

ระยะเวลาของข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ เป็นต้นไป