



# ใบสมัครขอใช้บริการ BitTorrent Application BitTorrent Services



## รายละเอียดผู้ขอใช้บริการ

Product Code .....

ชื่อบริษัท/ หน่วยงาน .....

ประเภทธุรกิจ .....

ชื่อผู้ติดต่อ (นาย/ นางสาว/ นาง) .....นามสกุล .....

อีเมล .....

เลขที่ ..... หมู่ที่ ..... อาคาร ..... ชั้นที่ ..... ซอย .....

ถนน ..... ตำบล/ แขวง ..... อำเภอ/ เขต .....

จังหวัด ..... รหัสไปรษณีย์ .....

โทรศัพท์ ..... โทรสาร .....

## รายละเอียดขอรับบริการ

### ความต้องการขอรับบริการ

ราคาค่าบริการ ..... บาท/ เดือน

ราคาค่าบริการ ..... บาท/ ปี

 เปิดใช้บริการ (DD/MM/YYYY) ..... เปลี่ยนแปลงบริการ วันที่เริ่ม (DD/MM/YYYY) ..... จาก .....

เป็น .....

 ยกเลิกบริการ ..... วันที่ยกเลิก (DD/MM/YYYY) .....

### ประเภทของบริการ

 Colocate Server จำนวน ..... เครื่อง ประเภทของชนิดที่เลือกใช้บริการ .....*(ระบุประเภทที่เลือกใช้บริการ เช่น 1/4 Rack, 1 Shelf, 1 PC หรือ 1 Rack)* Dedicate Server จำนวน ..... เครื่อง ประเภทของชนิดที่เลือกใช้บริการ .....*(ระบุประเภทที่เลือกใช้บริการ เช่น 1/4 Rack, 1 Shelf, 1 PC หรือ 1 Rack)*

รายละเอียดเครื่อง Server .....

### รายชื่อของบุคคลที่สามสรดเข้าห้อง IDC (ชื่อ นามสกุล พร้อมเลขประจำตัวประชาชน)

1. .... เลขประจำตัวประชาชน .....

2. .... เลขประจำตัวประชาชน .....

3. .... เลขประจำตัวประชาชน .....

รายละเอียดอื่นๆ .....

# ข้อสัญญา และการสิ้นสุดสัญญา Terms and Termination



## ข้อสัญญา

1. ผู้ให้บริการจะรักษาความลับทางการค้า ข้อมูลผู้ให้บริการ ไม่เปิดเผยข้อมูลในแง่สาธารณะชน จะเลือกใช้เครื่อง Computer/ Server ที่มีคุณภาพการทำงานที่ดี และมีประสิทธิภาพทงทน ไม่ก่อให้เกิดความเดือดร้อนต่อผู้ให้บริการรายอื่น และจะปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญา รวมถึงเอกสาร อีเมล การแจ้งเตือนของผู้ให้บริการอย่างเคร่งครัด
2. ผู้ให้บริการจะต้องรับผิดชอบในการผูกพันตามกฎหมาย และหนี้สินใด ๆ ที่มีระหว่างผู้ให้บริการกับผู้ให้บริการตลอดจนความเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นกับผู้ให้บริการ หรือบุคคลภายนอก อันเนื่องจากการกระทำของผู้ให้บริการ หรือภายใต้การให้บริการของผู้ให้บริการ
3. ผู้ให้บริการมีหน้าที่จัดพื้นที่ให้บริการวางเครื่อง Computer/ Server เท่านั้น มิได้รวมถึง Software, Application, Tools, Licensed ที่ได้มีการติดตั้งในเครื่อง Computer/ Server และ ไม่รวมถึงข้อมูลดิจิทัล (Digital data) หากมีการสูญหาย
4. ผู้ให้บริการให้บริการพื้นที่วางเครื่อง Computer/ Server พร้อมระบบอินเทอร์เน็ต และไฟฟ้า มิได้รวมถึงความเสียหายที่อาจจะเกิดขึ้นกับเครื่อง Computer/ Server หรือชิ้นส่วนใด ชิ้นส่วนหนึ่งของเครื่อง Computer/ Server
5. ผู้ให้บริการสัญญาว่าจะไม่กระทำการผิดกฎหมายที่เป็นผลเสียต่อผู้ให้บริการ หากทางผู้ให้บริการตรวจพบ หรือได้รับการร้องขอจากหน่วยงานของรัฐที่มีหน้าที่ดูแลเกี่ยวข้องกับความเสียหายดังกล่าว ผู้ให้บริการสามารถระงับการให้บริการดังกล่าวได้จนกว่าจะพิสูจน์ได้ว่ามีการกระทำนั้นผิดต่อกฎหมายหรือไม่ และจะไม่เรียกร้องค่าเสียหายที่เกิดขึ้น ผู้ให้บริการต้องชดเชยค่าเสียหาย รวมถึงค่าหมายตามมูลค่าความเสียหายนั้น ๆ ของผู้ให้บริการในการชี้แจงข้อพิพาทนั้น ๆ โดยความเสียหายที่เกิดขึ้นจะไม่เกี่ยวข้องกับทางผู้ให้บริการ

## การสิ้นสุดของสัญญา

ผู้ให้บริการมีสิทธิบอกเลิกสัญญาจนครบกำหนดระยะเวลาได้ ในกรณีใดกรณีหนึ่งดังต่อไปนี้

1. ผู้ให้บริการมีหนังสือระบุเหตุผลการบอกเลิกสัญญาล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน (สามสิบวัน)
2. ผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนด หรือเงื่อนไขข้อใดข้อหนึ่งกรณีสามารถแก้ไขได้ และไม่ทำการแก้ไขภายในระยะเวลาที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ในหนังสือ อีเมล บอกกล่าว
3. ผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ตในส่วนที่เป็นสาระสำคัญในสัญญาให้แก่เจ้าหน้าที่ และ/หรือบุคคลอื่น หรือมีการตั้งเจ้าพนักงานพิทักษ์เพื่อควบคุมดูแลทรัพย์สิน หรืออยู่ในระหว่างชำระบัญชีเพื่อเลิกกิจการ
4. เมื่อสิทธิของผู้ให้บริการที่จะให้บริการตามใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมแบบที่ 1 (บริการอินเทอร์เน็ต) ที่ทำไว้กับ กสทช. สิ้นสุดลง หรือถูกยกเลิกไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม กรณีข้อ 1, 3, 4 และ 5 ให้สัญญาสิ้นสุดลงโดยที่ผู้ให้บริการ ไม่จำเป็นต้องมีหนังสือบอกเลิกสัญญาแต่อย่างใด
5. ผู้ให้บริการได้อ่านข้อความเข้าใจตามข้อตกลง และเงื่อนไขต่าง ๆ ในสัญญาให้บริการเอกสารแนบท้ายนี้แล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อโดยผู้มีอำนาจ พร้อมประทับตราบริษัทเป็นสำคัญ

## เอกสารประกอบ

1. บัตรประจำตัวประชาชน
2. หนังสือรับรองบริษัท (ในกรณีเป็นนิติบุคคล)

## Guaranteed service level

1. ความพร้อมในการให้บริการ Availability รับประกัน Uptime อยู่ที่ SLA 99.9% ของทุก ๆ เดือนที่ให้บริการ หลังจากนั้นความพร้อมในการให้บริการจะลดลง ถ้า SLA ต่ำกว่า 99% จะถือว่า "Excessive downtime"
2. ค่าความหน่วงเครือข่าย Network latency ค่าเฉลี่ยค่าความหน่วงเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในประเทศเกิน 50 ms หรือต่างประเทศเกิน 350 ms กรณีนี้ถือว่า "Reduced availability" ถ้าค่าเฉลี่ยค่าความหน่วงระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในประเทศเกิน 80 ms หรือต่างประเทศเกิน 500 ms กรณีนี้ถือว่า "Excessive latency downtime"
3. การสูญเสียแพ็กเกจ Packet loss ค่าเฉลี่ยของการสูญเสียแพ็กเกจในทุก ๆ เดือน ของอินเทอร์เน็ตภายในประเทศเกิน 1% หรืออินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศเกิน 3% กรณีนี้ถือว่า "Reduced availability" ถ้าค่าเฉลี่ยของการสูญเสียแพ็กเกจในทุก ๆ เดือน ของอินเทอร์เน็ตภายในประเทศเกิน 2% หรืออินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศเกิน 5% กรณีนี้ถือว่า "Excessive packet loss downtime"
4. การรับประกัน Bandwidth
  - 4.1. รับประกันเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในประเทศ 20% ของ Port ที่ให้บริการ และต่างประเทศ 128 Kbps ซึ่งเป็นารรับประกันต่อจำนวน Server 1 เครื่อง
  - 4.2. รับประกันเครือข่ายอินเทอร์เน็ตภายในประเทศ 80% ของ Port ตรง ที่ให้บริการ ซึ่งเป็นารรับประกันต่อจำนวน Server 1 เครื่อง

## ระดับการให้บริการ Service level credit

1. Reduced availability กรณีที่ความพร้อมในการให้บริการลดลง ทางผู้ให้บริการจะคิดค่าบริการให้เทียบเท่ากับวันที่สามารถให้บริการได้ในเดือนนั้น
2. Excessive downtime กรณีที่มีช่วงเวลาในการหยุดให้บริการทางผู้ให้บริการจะลดค่าบริการ 10% ของเดือนนั้นทั้งเดือน
3. Force majeure กรณีที่เกิดปัญหาโดยอยู่นอกเหนือความควบคุมของผู้ให้บริการ ถ้าทางผู้ให้บริการสามารถเรียกค่าเสียหายจากทาง Supplier ได้ ทางผู้ให้บริการจะนำค่าเสียหายนั้นมาเป็นส่วนลดค่าใช้จ่ายในการใช้การกับทางผู้ให้บริการ

## ข้อมูลการบริการแก่ผู้ให้บริการ Service delivery information

1. ค่าสถิติ Statistics ทางผู้ให้บริการสามารถที่จะสร้างสถิติปริมาณการใช้งาน (MRTG) ผ่านทางเว็บไซต์สำหรับผู้ให้บริการ เพื่อตรวจสอบค่าสถิติการใช้งานโดยรวมของผู้ให้บริการได้เอง โดยสามารถเข้าไปตรวจสอบได้ที่แถบเครื่องมือ MRTG Login บนหน้าเว็บไซต์ [www.proen.co.th](http://www.proen.co.th)  
หมายเหตุ สถิติดังกล่าวไม่สามารถที่จะใช้กำหนดระดับการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงได้
2. ข้อความเตือน SMS Alert ทางผู้ให้บริการสามารถแจ้งเตือนข้อความ ถ้าผู้ให้บริการยินยอมที่จะรับการแจ้งเตือนข้อความ ทางผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบในกรณีที่โทรศัพท์มือถือมีค่าเงินค่าใช้บริการแจ้งเตือน

## การบริหารจัดการเหตุการณ์ Incident management

ทางผู้ให้บริการมีเป้าหมายในการบริหารจัดการให้เครือข่ายของผู้ให้บริการให้สามารถที่กลับมาทำงานได้เร็วที่สุด

1. การขอการให้บริการ Service request ในกรณีที่ไม่สามารถให้บริการหรือการใช้บริการหยุดชะงัก ทางผู้ให้บริการจะดำเนินการต่อไปนี้
  - รายงานปัญหาที่เกิดขึ้น (Incident report) ภายใน 24 ชม.
  - บริการส่ง Logging ในกรณีที่ผู้ให้บริการต้องการให้ทางผู้ให้บริการจัดทำหาให้ (ถ้ามี)
 ด้วยรายละเอียดที่มีจำนวนมากของอาการที่ไม่สามารถใช้งานได้ วัน เวลา ที่เกิดขึ้นที่ไม่สามารถให้บริการได้ จะเป็นประโยชน์ต่อการแก้ไขปัญหา Help desk
2. ติดต่อ Point of contact สามารถติดต่อขอรับบริการกับทางศูนย์รับแจ้งปัญหาและปัญหาได้ที่เบอร์โทร 0 2639 7888 ตลอด 24 ชั่วโมง ทางศูนย์รับแจ้งปัญหาและบริการจะทำการบันทึกปัญหาพร้อมแจ้งหมายเลขของปัญหา เพื่อทำการติดต่อและแก้ไขปัญหา
3. ความสามารถในการบริการ Support ability ศูนย์การรับแจ้งปัญหาและบริการพร้อมให้บริการตลอด 24 ชม. ตลอดปี 365 วัน
4. ช่วงเวลาในการตอบสนองถึงปัญหา Committed response time ทางผู้ให้บริการจะทำการติดต่อถึงผู้ให้บริการภายใน 30 นาที หลังจากรับแจ้งถึงปัญหาที่เกิดขึ้น และจะแจ้งถึงปัญหาพร้อมความคืบหน้าของการแก้ปัญหาทุก ๆ 120 นาที จนกว่าปัญหาจะสามารถแก้ไขได้
5. Escalation หากว่าทาง First tier ไม่สามารถแก้ไขปัญหานั้นได้ในระยะเวลาที่เหมาะสม จะทำการส่งปัญหาและข้อมูลไปให้กับทาง Second tier เพื่อตรวจสอบแก้ไขปัญหานั้นที่เกิดขึ้น และถ้าเกิดทางศูนย์รับแจ้งปัญหาและบริการ ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ภายในเวลาที่กำหนด สามารถที่จะติดต่อตามรายชื่อด้านล่างได้ดังตารางด้านล่าง

Escalation level	High	Medium	Low	Escalation contact
1	+2	+4	ND	NOC manager
2	+4	ND		Engineer manager
3	+8			Vice president

High impact : บริการไม่สามารถใช้งานได้ Medium impact : บริการไม่สามารถใช้งานในบางช่วงเวลา Low impact : ไม่มีผลกระทบต่อระบบการใช้งาน

6. กรณีที่ทางผู้ให้บริการจะส่งเจ้าหน้าที่เข้าไปแก้ไขปัญหาของเครื่องผู้ให้บริการที่หน้างานนั้น On-site Support จะเกิดขึ้นในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาจาก Remote ได้เท่านั้น
7. กำหนดการบำรุงรักษา Scheduled maintenance การกำหนดวันบำรุงรักษาไว้ก่อน เป็นสิ่งที่จำเป็นต่อความน่าเชื่อถือในการให้บริการกับทางผู้ให้บริการ ทางผู้ให้บริการจะแจ้งกับทางผู้ให้บริการก่อนไม่น้อยกว่า 7 วัน ก่อนที่จะทำการบำรุงรักษาอุปกรณ์

ในกรณีที่ไม่สามารถแจ้งเตือนการบำรุงรักษาทางผู้ให้บริการก่อนได้ ในกรณีที่ตรวจสอบพบช่องโหว่ของความปลอดภัย ทางผู้ให้บริการจะดำเนินการตามความเหมาะสม เพื่อไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ให้บริการน้อยที่สุด

ลงชื่อ ..... ผู้ให้บริการ

(.....)

วันที่ .....