

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
(Service Level Agreement)
ระบบสารบรรณกลางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ
(e-Saraban)

แก้ไขครั้งที่ ๐

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)
Electronic Government Agency (Public Organization)

สารบัญ

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

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบสารบรรณกลางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ
(e-Saraban)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



ระบบสารบรรณกลางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (e-Saraban) คือ ระบบให้บริการรับส่งหนังสือ จัดเก็บเอกสาร เพื่อส่งต่อ สั่งการและลงนามในเอกสาร หรือส่งเข้าระบบหนังสือเวียน ที่มีการลงนามรับทราบ ผ่านระบบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถจำกัดสิทธิ์ในการเข้าถึงเอกสาร รองรับการปฏิบัติงานของผู้ใช้งานได้พร้อมๆ กัน ให้บริการในรูปแบบออนไลน์ลักษณะ Web Application ซึ่งสอดคล้องตามข้อ ๖ แห่งระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยระบบงานสารบรรณ พ.ศ. ๒๕๒๖ เพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานภาครัฐ สร้างความสะดวกในการจัดเก็บค้นหาเอกสาร ลดการใช้กระดาษได้อย่างเต็มรูปแบบ โดยที่หน่วยงานภาครัฐสามารถลดภาระในการจัดหาเครื่องแม่ข่ายสำหรับติดตั้ง รวมไปถึงการลดต้นทุนในการบำรุงรักษาระบบ

ซึ่งในข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้

ผู้ให้บริการ หมายความว่า สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

ผู้ใช้บริการ หมายความว่า หน่วยงานผู้ใช้ระบบสารบรรณกลางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (e-Saraban) และให้หมายความรวมถึง ตัวแทน ลูกจ้าง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานผู้ใช้บริการ ระบบสารบรรณกลางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (e-Saraban)

๑. คำจำกัดความ

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

ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

เหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) หมายถึง เหตุการณ์หรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถได้รับบริการได้ตามปกติ หรือทำให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ที่กำหนดต่อผู้ใช้บริการ รวมถึงกรณีที่ทรัพย์สินผู้ใช้บริการเสียหายภายใต้ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ

คำร้องขอ (Service Requests) หมายถึง คำร้องขอในการแจ้งขอใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ หรือเปลี่ยนแปลงขอบเขตการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ หรือเรื่องความต้องการต่างๆ ของผู้ใช้บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้บริการ หรืออาจจะเป็นลักษณะขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะและการร้องเรียน (Service Complaints) คือ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผ่านช่องทางการร้องเรียนที่ผู้ให้บริการระบุไว้

เหตุสุดวิสัย (Force majeure) หมายถึง เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อธุรกิจขององค์กร ซึ่งหมายถึงธุรกิจไม่สามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง โดยเหตุสุดวิสัยรวมถึงการชุมนุม การจลาจล การก่อการกบฏ การก่อวินาศกรรม การก่อการร้าย การระเบิดสงครามกลางเมือง การปฏิวัติรัฐประหาร ภาวะ

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบสารบรรณกลางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ
(e-Saraban)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



ฉุกเฉินแห่งชาติ อัคคีภัย ธรณีพิบัติ ภัยवादภัย อุทกภัย สภาวะอากาศที่ไม่เอื้ออำนวย และโรคระบาด เป็นต้น

ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response) คือระยะเวลาในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติเบื้องต้นและ/หรือการตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม การตอบสนองให้ได้ตามเป้าหมายนั้น ศูนย์บริการลูกค้าจะพยายามติดต่อผู้ใช้บริการทางโทรศัพท์หรืออีเมลตามที่กำหนดเมื่อเหตุการณ์ถูกบันทึกไว้

ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution) คือ ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือการดำเนินการตามคำร้องขอเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ตามปกติ โดยนับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้บริการลงรับการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือการดำเนินการไว้ในระบบ

ทุกวัน หมายถึง วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ รวมถึงวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามมติคณะรัฐมนตรี และวันหยุดของผู้ให้บริการ

วันทำการ หมายถึง วันจันทร์ถึงวันศุกร์ แต่ไม่รวมถึงวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามมติคณะรัฐมนตรี และวันหยุดของผู้ให้บริการ

เวลาทำการ หมายถึง ระยะเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๗.๓๐ น. ในวันทำการ

๒. ขอบเขตการให้บริการ

๒.๑ ผู้ให้บริการจะจัดเตรียมระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Saraban System) สำหรับให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะทำการจัดเตรียมทรัพยากรระบบเพื่อรองรับการให้บริการตามความเหมาะสม

๒.๒ ผู้ให้บริการจะดำเนินการสร้างบัญชีรายชื่อผู้ใช้งานและโครงสร้างการใช้งานระบบสารบรรณของหน่วยงานผู้ใช้บริการ ตามที่ระบุในแบบคำขอใช้บริการระบบสารบรรณกลางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (e-Saraban) ภายในระยะเวลา ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้บริการแจ้งยืนยันการขอใช้บริการตามแบบคำขอใช้บริการตามที่ผู้ให้บริการกำหนด

๒.๓ ผู้ให้บริการอาจพิจารณาดำเนินการตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ที่ผู้ให้บริการได้จัดทำขึ้น เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติรุนแรง (Critical Incidents) หรือเหตุสุดวิสัย ที่มีผลกระทบต่อระบบคอมพิวเตอร์เสมือนที่ศูนย์ข้อมูลหลักไม่สามารถให้บริการ อาทิเช่น ไฟฟ้าขัดข้อง, จราจร, ประท้วงปิดล้อมอาคาร, ระบบโครงสร้างสารสนเทศขัดข้อง หรือระบบโครงสร้างสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้, อัคคีภัย, สารเคมีรั่วไหลหรือติดกลุ่ม เป็นต้น ทั้งนี้การดำเนินการจะขึ้นอยู่กับปัจจัยความพร้อมและความจำเป็นตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาเห็นสมควร โดยการดำเนินการดังกล่าวจะไม่ครอบคลุมถึงข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้

๓. ช่วงเวลาการให้บริการ

๓.๑ ระยะเวลาการให้บริการระบบสารบรรณกลางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (e-Saraban)

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบสารบรรณกลางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ
(e-Saraban)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



บริการ	วัน	เวลา
ระบบสารบรรณกลางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ หน่วยงานภาครัฐ (e-Saraban)	ทุกวัน	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๓.๒ ระยะเวลาการรับเรื่องและดำเนินการตามคำร้องขอ (Service Requests) และเหตุการณ์
ผิดปกติ (Incidents)

บริการ	วัน	เวลา
รับเรื่องคำร้องขอและเหตุการณ์ผิดปกติจาก ผู้ให้บริการ เหตุการณ์ผิดปกติระดับ P1 – P2 เหตุการณ์ผิดปกติระดับ P3 – P4	ทุกวัน เฉพาะเวลาทำการ	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ๐๘.๓๐ - ๑๗.๓๐
ดำเนินการตามคำร้องขอและแก้ไขเหตุการณ์ ผิดปกติ	เฉพาะเวลาทำการ	๐๘.๓๐ - ๑๗.๓๐

๔. การบริการและสนับสนุนการให้บริการ

ผู้ให้บริการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับแนะนำการใช้งาน รวมทั้งบริการตอบปัญหา รับแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ
ต่างๆ รับเรื่องร้องขอใช้บริการ รับเรื่องขอเปลี่ยนแปลง รับเรื่องร้องเรียน และให้คำปรึกษาต่างๆ ทางด้าน
เทคนิคตลอดอายุสัญญาใช้บริการ โดยสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้ ดังนี้

ศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center)

อีเมลล์ : contact@ega.or.th

โทรศัพท์ : ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๖๐

โทรสาร : ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๑๑-๑๒

ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลต่อไปนี้เป็นอย่างน้อยต่อศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center) เมื่อมีการ
แจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) และการร้องขอ (Service Requests)

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

การแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอใช้บริการ และการร้องขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขทุกประเด็น ควรแจ้ง
ผ่านศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center) เพื่อให้มีการเก็บบันทึกและจัดทำรายงานการบรรลุข้อกำหนด

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบสารบรรณกลางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ
(e-Saraban)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

และเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้

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 ซึ่งระยะเวลาการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติจะนับตั้งแต่วันที่ผู้ให้บริการบันทึกข้อมูลลงรับการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติไว้ในระบบเป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดตามสถานะการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติจากเลขที่ลงรับการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติที่ผู้ให้บริการแจ้ง

การบันทึกปิดเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) เป็นหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center) ในการติดต่อผู้แจ้งเพื่อปิดเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) หากไม่สามารถดำเนินการติดต่อผู้ให้บริการได้ ภายในระยะเวลา ๓ วันนับจากวันรับแจ้ง (เฉพาะวันและเวลาทำการ) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการบันทึกปิดเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) ที่แจ้งมา

๔.๒ คำร้องขอ (Service Requests)

คำร้องขอใช้บริการจะได้รับการดำเนินการตามลำดับความสำคัญและกรอบเวลา ดังนี้

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)

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบสารบรรณกลางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ
(e-Saraban)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



ระยะเวลาการดำเนินการตามคำร้องขอใช้บริการ จะนับตั้งแต่วันที่ผู้ให้บริการบันทึกการดำเนินการไว้ในระบบเป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดตามการดำเนินการจากเลขที่ลงรับการดำเนินการตามคำร้องขอใช้บริการที่ผู้ให้บริการแจ้ง

การบันทึกปิดคำร้องขอ (Service Requests) เป็นหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center) ในการติดต่อผู้แจ้งเพื่อปิดคำร้องขอ (Service Requests) หากไม่สามารถดำเนินการติดต่อผู้ให้บริการได้ ภายในระยะเวลา ๓ วันนับจากวันรับแจ้ง (เฉพาะวันและเวลาทำการ) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการบันทึกปิดคำร้องขอ (Service Requests) ที่แจ้งมา

๔.๓ ข้อเสนอแนะและการร้องเรียน (Service Complaints)

การร้องเรียนการให้บริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการพบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งข้อร้องเรียนมายังผู้ให้บริการผ่านศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center) โดยระบุปัญหาและข้อร้องเรียนอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถทำการตรวจสอบและปรับปรุงได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ทั้งนี้ คำติชมหรือข้อเสนอแนะเพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ ผู้ให้บริการจะรับไว้เป็นเรื่องพิจารณาเพื่อหาแนวทางดำเนินการต่อไป แต่จะไม่นับรวมเป็นระยะเวลาในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ

๕ การรับประกันการให้บริการ

๕.๑ ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability)

ความพร้อมในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถเข้าใช้งานระบบสารบรรณกลางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (e-Saraban) ไม่รวมถึงข้อขัดข้องที่เกิดจากสาเหตุของอุปกรณ์หรือเครือข่ายของผู้ใช้บริการ ดังนี้

รายละเอียด	เป้าหมาย (Target)
ความสามารถในการให้บริการต่อเดือน	ร้อยละ ๙๗.๕
ระยะเวลาสะสมที่ไม่สามารถใช้งานบริการได้ต่อเดือน	๑๘ ชั่วโมง ๑๖ นาที

ความสามารถในการให้บริการต่อเดือน (Availability (%)) คำนวณได้ดังนี้

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

ทั้งนี้ ระยะเวลาสะสมที่ไม่สามารถใช้งานบริการได้ต่อเดือน ไม่นับรวมระยะเวลาในการบำรุงรักษา ระบบเครือข่ายหรือปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบสารบรรณกลางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ
(e-Saraban)
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) ที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้ อยู่บนพื้นฐานของปริมาณการให้บริการที่กำหนด หากปริมาณการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญอาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ปริมาณการให้บริการที่เป็นพื้นฐานในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนด มีดังนี้

ตัวชี้วัด	ปริมาณ
จำนวนผู้ใช้บริการในระบบพร้อมๆ กัน	๓,๐๐๐ บัญชี
จำนวนหน่วยงานที่ใช้บริการ	๕๐๐ หน่วยงาน

๖ หน้าที่ของผู้ใช้บริการ

เพื่อให้การบริการระบบสารบรรณกลางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (e-Saraban) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามนี้

๖.๑ ผู้ใช้บริการจะต้องกรอกข้อความในแบบคำขอใช้บริการตามที่ผู้ให้บริการกำหนดให้ครบถ้วนสมบูรณ์ หากมีการปรับปรุงแก้ไข ผู้ใช้บริการต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบทุกครั้ง

๖.๒ ผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการอย่างเคร่งครัด และต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของผู้ให้บริการ ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ และนโยบายคุ้มครองความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) ของผู้ให้บริการ และไม่กระทำการใด ๆ ที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความสูญหายหรือความเสียหายของข้อมูลหรือเพิ่มข้อมูลของผู้ใช้บริการในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ข้างต้น

๖.๓ หากผู้ให้บริการพบว่ามีความผิดปกติใด ๆ เกิดขึ้นกับระบบที่ใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบในทันที เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการหรือผู้ให้บริการ

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบสารบรรณกลางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ
(e-Saraban)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

๖.๔ ข้อมูลหรือการกระทำใดที่ผู้ใช้บริการ ดำเนินการผ่านระบบของผู้ให้บริการ จะต้องไม่มีลักษณะต้องห้ามหรือขัดต่อกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

๖.๕ ผู้ใช้บริการต้องอ่านและทำความเข้าใจข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้เป็นอย่างดี จึงลงนามในแบบคำขอใช้บริการ

๖.๖ กรณีผู้ให้บริการทำการปรับปรุง แก้ไข หรือเพิ่มเติมข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผู้ให้บริการจะประกาศให้ทราบผ่านทางเว็บไซต์หรือช่องทางอื่น ตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาเห็นสมควร

๗ เงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการ

๗.๑ ผู้ให้บริการจะเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดี ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ รวมถึงนโยบายคุ้มครองความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) ของผู้ให้บริการ และจะไม่ทำการเปิดเผยต่อบุคคลใด เว้นแต่ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่กำหนดให้ต้องเปิดเผยโดยกฎหมายหรือโดยคำสั่งศาล

๗.๒ การให้บริการนี้ ผู้ให้บริการได้ปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม ดังนั้น ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายหรือความเสียหายของข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลของผู้ใช้บริการ กรณีเกิดความเสียหายอันเนื่องมาจากผู้ใช้บริการ หรือความเสียหายที่เกิดจากเหตุสุดวิสัย

๗.๓ ภายหลังจากที่ผู้ให้บริการดำเนินการสร้างชื่อบัญชีให้กับผู้ใช้บริการแล้ว สิทธิการเข้าถึง บริหารจัดการ และใช้งานเป็นของผู้ใช้บริการทั้งหมด

๗.๔ การให้บริการจะไม่ครอบคลุมปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานอุปกรณ์ที่ผู้ใช้บริการจัดหาเพื่อใช้บริการระบบสารบรรณกลางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ (e-Saraban) ด้วยตนเอง หากผู้ใช้บริการมีความประสงค์ขอให้ผู้ให้บริการตรวจสอบอุปกรณ์ดังกล่าว ผู้ใช้บริการจะต้องทำเป็นหนังสือแจ้งความประสงค์มายังผู้ให้บริการ เพื่อทำการพิจารณาคำขอของผู้ใช้บริการเป็นราย ๆ ไป

๗.๕ ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ระงับการให้บริการ หรือลดจำนวนการให้บริการ หากตรวจพบในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) การใช้งานระบบของผู้ใช้บริการก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาพรวมการให้บริการของผู้ให้บริการ หรือมีปัญหาทางด้านความมั่นคงปลอดภัย

(๒) ผู้ใช้บริการกระทำการฝ่าฝืนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือละเมิดต่อข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ

(๓) ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขระบบที่ใช้ในการให้บริการ

(๔) ผู้ใช้บริการไม่มีการเข้าใช้งานระบบเกิน ๖ เดือน หรือตามที่คุณให้บริการพิจารณาเห็นสมควร

๗.๖ การที่ผู้ใช้บริการยินยอมให้รหัสข้อมูลซึ่งอาจเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลองค์กร และข้อมูลใด ๆ ของผู้ใช้บริการ แก่ผู้ให้บริการ เพื่อประโยชน์ในการเข้าตรวจสอบปัญหา ให้คำปรึกษา หรือแก้ไขปัญหา

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบสารบรรณกลางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับหน่วยงานภาครัฐ
(e-Saraban)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



สำหรับการใช้งานต่างๆ จะถือว่าผู้ให้บริการ ได้รับรหัสข้อมูลซึ่งอาจเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ภายใต้การอนุญาตเพื่อ
ขอรับบริการตรวจสอบปัญหา ให้คำปรึกษา หรือแก้ไขปัญหาโดยผู้ให้บริการ จึงไม่ถือเป็นการเข้าถึงข้อมูลของผู้
ให้บริการอันเป็นความผิดต่อกฎหมาย และไม่ถือเป็นการละเมิดสิทธิอื่นใดของผู้ให้บริการ ภายหลังจากที่
ผู้ให้บริการได้รับบริการจากผู้ให้บริการ ในการดำเนินการต่าง ๆ ดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อเป็นการรักษา
ความปลอดภัยในข้อมูลของผู้ให้บริการ ผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้อง
รับผิดชอบในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงรหัสข้อมูลดังกล่าวใหม่โดยทันที

โดยผู้ให้บริการ ขอสงวนสิทธิ์ไม่รับผิดชอบในความสูญหายหรือเสียหายใด ๆ จากการดำเนินการตาม
วรรคหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นความเสียหายโดยตรง ความเสียหายโดยอ้อม ความเสียหายพิเศษ ความเสียหายต่อเนื่อง
หรือค่าเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นกับข้อมูล โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา สิทธิอื่นใด
ผลประโยชน์ทางธุรกิจ หรือการหยุดชะงักทางธุรกิจของผู้ให้บริการหรือของบุคคลใด ในทุกกรณี

๗.๗ สงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลง

(๑) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์เด็ดขาด ในการเปลี่ยนแปลง แก้ไขเพิ่มเติมหรือตัดออก ซึ่งส่วนใด
ส่วนหนึ่งของข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ ได้ตลอดเวลา และถือว่าผู้ให้บริการได้ยอมรับข้อกำหนด
และเงื่อนไขการให้บริการใหม่โดยปริยาย ตลอดระยะเวลาที่ผู้ให้บริการยังคงให้บริการและรับบริการของผู้
ให้บริการ

(๒) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์เด็ดขาดในการเปลี่ยนแปลง การวางเงื่อนไขข้อกำหนด การจำกัด
ขอบเขต การระงับใช้ชั่วคราว การบอกเลิก หรือการยกเลิกรูปแบบการให้บริการ หรือการให้บริการได้
ตลอดเวลา โดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวล่วงหน้า และไม่ก่อให้เกิดความรับผิดชอบใด ๆ แก่ผู้ให้บริการ

๘. การรายงานผลการให้บริการ

ผู้ให้บริการจะจัดส่งรายงานผลการให้บริการตามขอบเขตการให้บริการแก่ผู้ให้บริการเมื่อได้รับคำร้องขอ
จากผู้ให้บริการ หรือแจ้งช่องทางที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าถึงได้ด้วยตนเอง

๙. ระยะเวลาของข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ

ระยะเวลาของข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ เป็นต้นไป