

## มาตรฐานการให้บริการ Malin1-Platform (Service Level Agreement : SLA)

ข้อตกลงระดับการบริการในนี้จะเรียกว่า Service Level Agreement (SLA) เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่างผู้ให้บริการ Malin1-Platform (www.malin1.com) ในที่นี้คือ "บริษัท ไดจีสเทค จำกัด" และผู้ให้บริการคือ "ลูกค้า" เพื่อตกลงถึงระดับคุณภาพของการให้บริการ ดังนี้

### ความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า 99.9%

ผู้ให้บริการ มีนโยบายในการให้บริการ Malin1-Platform (www.malin1.com) โดยมีความพร้อมในการให้บริการแก่ลูกค้า ไม่น้อยกว่าร้อยละ 99.9% หรือ ในระยะเวลา 30 วัน เวลาที่ระบบไม่พร้อมให้บริการต้องไม่เกิน 43 นาที 12 วินาที

### คำนิยามที่ใช้ในระดับการประกันการให้บริการ

1. เวลาที่ไม่สามารถใช้งานได้ หมายถึงเวลาที่ผู้ใช้บริการทุกบัญชีที่ใช้บริการ Malin1-Platform (www.malin1.com) ไม่สามารถเข้าใช้บริการของผู้ให้บริการได้
2. อัตราความพร้อมใช้งานต่อเดือน หมายถึงจำนวนเวลาที่ระบบไม่สามารถใช้งานได้ หาดด้วยเวลาทั้งหมดของเดือนการใช้งานนั้น ๆ

ไม่นับรวมถึงการปรับปรุงระบบที่มีการวางแผนการปรับปรุง และแจ้งลูกค้าล่วงหน้า และยกเว้นกรณีมีปัญหา ชัดช่อง หรือกรณีเหตุภัยพิบัติธรรมชาติและเหตุวิกฤตอื่นๆ ที่ผู้ให้บริการไม่สามารถควบคุมได้

### การชดเชยเพื่อแสดงความรับผิดชอบต่อผู้ให้บริการ

1. กรณีใช้งาน Subscription ประเภท Premium  
ผู้ให้บริการจะได้รับ Service Code ตามจำนวนอุปกรณ์ที่ใช้งาน Subscription ประเภท Premium คำนวณ โดย Service Code สามารถใช้งานได้เทียบเท่า Premium Code เงื่อนไขดังต่อไปนี้
  - เมื่อ อัตราความพร้อมใช้งานต่อเดือน อยู่ในช่วง ต่ำกว่า 99.9% ถึง 99.0% ผู้ใช้งานจะได้รับ Service Code เป็นจำนวน 10% ของเดือนนั้น
  - เมื่อ อัตราความพร้อมใช้งานต่อเดือน อยู่ในช่วง ต่ำกว่า 99.0% ถึง 95.0% ผู้ใช้งานจะได้รับ Service Code เป็นจำนวน 30% ของเดือนนั้น
  - เมื่อ อัตราความพร้อมใช้งานต่อเดือน ต่ำกว่า 95.0% ผู้ใช้งานจะได้รับ Service Code เป็นจำนวน 100% ของเดือนนั้น

โดยผู้ให้บริการต้องเป็นผู้ร้องขอการชดเชยด้วยตนเองภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน หลังจากวันที่เกิดเหตุการณ์

2. กรณีใช้งาน Subscription ประเภท Standard

ผู้ให้บริการ จะแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า อันเกิดจากความผิดพลาดของผู้ให้บริการ โดยสงวนสิทธิ์ และพิจารณาเป็นราย โดยขึ้นกับข้อตกลงของการให้บริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นผู้ร้องขอการชดเชยด้วย ตนเองภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน หลังจากวันที่เกิดเหตุการณ์

ฝ่ายบริการลูกค้า

เพื่อตรวจสอบ แก้ไขปัญหาทางด้านเทคนิคแก่ผู้ใช้บริการ อันเกิดจากระบบเซิร์ฟเวอร์ของผู้ให้บริการ โดยมีช่องทางติดต่อ ดังต่อไปนี้

1. ทางโทรศัพท์
  - หมายเลข 02-102-5349 ติดต่อฝ่ายเทคนิค
  - หมายเลข 092-587-7597 ติดต่อฝ่ายขายในวันและเวลาทำการ จันทร์-ศุกร์ เวลา 9.00 น. – 17.00 น.
2. ทางระบบ Email ที่อยู่ [service@dygitech.com](mailto:service@dygitech.com) ตลอด 24 ชั่วโมง ผู้ใช้บริการจะได้รับการตอบกลับจากผู้ให้บริการภายในเวลาไม่เกิน 12 ชั่วโมง ในวันและเวลาทำการ จันทร์-ศุกร์ เวลา 9.00 น. – 17.00 น.

ผู้ให้บริการ รับประกันระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาทางด้านเทคนิคของผู้ใช้บริการ โดยจะสรุปรายงานการแก้ไขปัญหา สาเหตุของปัญหา พร้อมแนวทางการแก้ไข และแจ้งเพื่อให้ผู้ใช้บริการทราบ ภายในระยะเวลา 2 วันทำการโดยประมาณ ภายใต้เงื่อนไขการให้บริการข้อมูลของปัญหาการใช้งานที่ชัดเจนของผู้ใช้บริการ เนื่องจากปัญหาของผู้ใช้บริการแต่ละราย มีสภาพปัญหาที่เกิดจากปัจจัยและสาเหตุของปัญหาที่แตกต่างกัน

ลงชื่อ Tawate R. / Hanatit C. ผู้กำหนดนโยบาย  
( นายธนศ รักแต่งงาน / นายธนวิธ ชวานาไร่ )  
บริษัท บริษัท ไดมัสเทคโนโลยี จำกัด

**DYGISTECH**  
DYGISTECH CO.,LTD.