

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
(Service Level Agreement)
ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลาง
เพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (MailGoThai)

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.....	๗
๗. เงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการ	๘
๘. การรายงานผลการให้บริการ	๙
๙. ระยะเวลาของข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ	๙

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลาง
เพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (MailGoThai)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (MailGoThai) คือ ระบบเพื่อใช้รับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างกันโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมถึงการใช้งานผ่านช่องทางการให้บริการต่าง ๆ เช่น โพรโตคอลการใช้งานมาตรฐาน (IMAP, POP3, SMTP) และบริการเสริมอื่น ๆ เช่น ผ่านเว็บไซต์ บริการการตรวจสอบ Spam การตรวจจับไวรัสที่มากับจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เป็นต้น

ซึ่งในข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้

ผู้ให้บริการ หมายความว่า สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

ผู้ให้บริการ หมายความว่า หน่วยงานผู้ใช้ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (MailGoThai) และให้หมายความรวมถึง ตัวแทน ลูกจ้าง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากหน่วยงานผู้ใช้บริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (MailGoThai)

๑. คำจำกัดความ

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

ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability) หมายถึง ความสามารถในการให้บริการแก่ผู้ให้บริการได้ตามเป้าหมายที่กำหนด

เหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) หมายถึง เหตุการณ์หรือปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้ให้บริการไม่สามารถได้รับบริการได้ตามปกติ หรือทำให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ที่กำหนด/ข้อกำหนดผู้ให้บริการ รวมถึงกรณีที่ทรัพย์สินผู้ให้บริการเสียหายภายใต้ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ

คำร้องขอ (Service Requests) หมายถึง คำร้องขอในการแจ้งขอใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ หรือเปลี่ยนแปลงขอบเขตการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ หรือเรื่องความต้องการต่าง ๆ ของผู้ให้บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้บริการ หรืออาจจะเป็นลักษณะขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการ

ข้อเสนอแนะและการร้องเรียน (Service Complaints) คือ การแจ้งปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ ผ่านช่องทางการร้องเรียนที่ผู้ให้บริการระบุไว้

เหตุสุดวิสัย (Force majeure) หมายถึง เหตุการณ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อธุรกิจขององค์กร ซึ่งหมายถึงธุรกิจไม่สามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่อง โดยเหตุสุดวิสัยรวมถึงการชุมนุม การจลาจล การก่อการกบฏ การก่อวินาศกรรม การก่อการร้าย การระเบิดสงครามกลางเมือง การปฏิวัติรัฐประหาร ภาวะฉุกเฉินแห่งชาติ อัคคีภัย ธรณีพิบัติ ภัยवादภัย อุทกภัย สภาวะอากาศที่ไม่เอื้ออำนวย และโรคระบาด เป็นต้น

ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response) คือ ระยะเวลาในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติเบื้องต้นและ/หรือการตรวจสอบข้อมูลเพิ่มเติม การตอบสนองให้ได้ตามเป้าหมายนั้น ศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center) จะพยายามติดต่อผู้ให้บริการทางโทรศัพท์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนด

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลาง
เพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (MailGoThai)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

เมื่อเหตุการณ์ถูกบันทึกไว้

ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution) คือ ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือการดำเนินการตามคำร้องขอเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ตามปกติ โดยนับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้บริการลงรับการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือการดำเนินการไว้ในระบบ

ทุกวัน หมายถึง วันจันทร์ถึงวันอาทิตย์ รวมถึงวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามมติคณะรัฐมนตรี และวันหยุดของผู้ให้บริการ

วันทำการ หมายถึง วันจันทร์ถึงวันศุกร์ แต่ไม่รวมถึงวันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ และวันหยุดตามมติคณะรัฐมนตรี และวันหยุดของผู้ให้บริการ

เวลาทำการ หมายถึง ระยะเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๗.๓๐ น. แต่ไม่รวมวันหยุดของผู้ให้บริการ

๒. ขอบเขตการให้บริการ

๒.๑ ผู้ให้บริการจะจัดเตรียมระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Mail System) สำหรับให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะทำการจัดเตรียมทรัพยากรระบบเพื่อรองรับการให้บริการตามความเหมาะสม

๒.๒ ผู้ให้บริการจะดำเนินการสร้างบัญชีรายชื่อและรหัสผ่าน สำหรับผู้ดูแลระบบพร้อมทั้งกำหนดจำนวนบัญชีรายชื่อผู้ใช้งาน ตามที่ระบุในแบบคำขอใช้บริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (MailGoThai) ภายในระยะเวลา ๗ วันทำการ นับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้บริการแจ้งยืนยันการขอใช้บริการตามแบบคำขอใช้บริการตามที่ผู้ให้บริการกำหนด

๒.๓ ผู้ให้บริการจะส่งมอบชื่อบัญชีและรหัสผ่านสำหรับผู้ดูแลระบบ โดยชื่อบัญชีและรหัสผ่านจะส่งผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หากในกรณีที่ผู้ใช้บริการทำชื่อบัญชีหาย ลืมรหัสผ่าน หรือเหตุอื่นใดที่ทำให้ไม่สามารถเข้าใช้งานด้วยชื่อบัญชีดังกล่าวได้ จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนที่ผู้ให้บริการกำหนดเพื่อขอชื่อบัญชีและรหัสผ่านใหม่ ทั้งนี้ เมื่อผู้ใช้บริการได้รับชื่อบัญชีและรหัสผ่านแล้ว จะต้องทำการเปลี่ยนรหัสผ่านใหม่ทันทีเพื่อความปลอดภัย และเมื่อทำการเปลี่ยนรหัสใหม่แล้ว จะถือว่าผู้ใช้บริการเป็นผู้รับผิดชอบต่อชื่อบัญชีนั่นเอง ผู้ให้บริการจะไม่ดำเนินการใด ๆ ต่อชื่อบัญชีนั่นอีก

๒.๔ ผู้ให้บริการอาจพิจารณาดำเนินการตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ที่ผู้ให้บริการได้จัดทำขึ้น เมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติรุนแรง (Critical Incidents) หรือเหตุสุดวิสัยที่มีผลกระทบต่อระบบคอมพิวเตอร์เสมือนที่ศูนย์ข้อมูลหลักไม่สามารถให้บริการ อาทิเช่น ไฟฟ้าขัดข้อง กระจาย ประท้วงปิดล้อมอาคาร ระบบโครงสร้างสารสนเทศขัดข้อง หรือระบบโครงสร้างสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ อักคิภัย สารเคมีรั่วไหลหรือตึกถล่ม เป็นต้น ทั้งนี้ การดำเนินการจะขึ้นอยู่กับปัจจัยความพร้อมและความจำเป็นตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาเห็นสมควร โดยการดำเนินการดังกล่าวจะไม่ครอบคลุมถึง ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการฉบับนี้

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลาง
เพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (MailGoThai)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

๓. ช่วงเวลาการให้บริการ

๓.๑ ระยะเวลาการให้บริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (MailGoThai)

บริการ	วัน	เวลา
ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (MailGoThai)	ทุกวัน	ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๓.๒ ระยะเวลาการรับเรื่องและดำเนินการตามคำร้องขอ (Service Requests) และเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents)

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

๔. การบริการและสนับสนุนการให้บริการ

ผู้ให้บริการจัดให้มีเจ้าหน้าที่สำหรับแนะนำการใช้งาน รวมทั้งบริการตอบปัญหา รับแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติต่าง ๆ รับเรื่องร้องขอใช้บริการ รับเรื่องขอเปลี่ยนแปลง รับเรื่องร้องเรียน และให้คำปรึกษาต่าง ๆ ทางด้านเทคนิคตลอดอายุสัญญาใช้บริการ โดยสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้ ดังนี้

ศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center)

อีเมล : contact@ega.or.th

โทรศัพท์ : ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๖๐

โทรสาร : ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๑๑-๑๒

ผู้ให้บริการต้องให้ข้อมูลต่อไปนี้เป็นอย่างน้อยต่อศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center) เมื่อมีการแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) และการร้องขอ (Service Requests)

(๑) ชื่อ/ตำแหน่ง/หน่วยงาน/เบอร์โทรศัพท์ติดต่อ

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลาง
เพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (MailGoThai)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

(๒) รายละเอียดของเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอใช้บริการ และการร้องขอเปลี่ยนแปลงแก้ไข
(๓) ผลกระทบที่เกิดขึ้น และ/หรือที่อาจเกิดขึ้น เช่น จำนวนพนักงานที่ได้รับผลกระทบ เป็นต้น
การแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอใช้บริการ และการร้องขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขทุกประเด็น ควรแจ้งผ่านศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center) เพื่อให้มีการเก็บบันทึกและจัดทำรายงานการบรรลุข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ฉบับนี้

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) ในการติดต่อผู้แจ้งเพื่อปิด Incident หากไม่สามารถดำเนินการติดต่อผู้ใช้บริการได้ 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	๘ ชั่วโมง (เฉพาะเวลาทำการ)

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลาง
เพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (MailGoThai)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



Medium	ทางอีเมล : ภายใน ๓๐ นาที	๑๒ ชั่วโมง (เฉพาะเวลาทำการ)
Low		๒๔ ชั่วโมง (เฉพาะเวลาทำการ)

ระยะเวลาการดำเนินการตามคำร้องขอใช้บริการ จะนับตั้งแต่วันที่ผู้ให้บริการบันทึกการดำเนินการไว้ในระบบเป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดตามการดำเนินการจากเลขที่ลงทะเบียนดำเนินการตามคำร้องขอใช้บริการที่ผู้ให้บริการแจ้ง

การบันทึกปิดคำร้องขอ (Service Requests) เป็นหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center) ในการติดต่อผู้แจ้งเพื่อปิดคำร้องขอ (Service Requests) หากไม่สามารถดำเนินการติดต่อผู้ให้บริการได้ภายในระยะเวลา ๓ วัน นับจากวันรับแจ้ง (เฉพาะวันและเวลาทำการ) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการบันทึกปิดคำร้องขอ (Service Requests) ที่แจ้งมา

๔.๓ ข้อเสนอแนะและการร้องเรียน (Service Complaints)

การร้องเรียนการให้บริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการพบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งข้อร้องเรียนมายังผู้ให้บริการผ่านศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center) โดยระบุปัญหาและข้อร้องเรียนอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถทำการตรวจสอบและปรับปรุงได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

ทั้งนี้ คำติชมหรือข้อเสนอแนะเพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ ผู้ให้บริการจะรับไว้เป็นเรื่องพิจารณาเพื่อหาแนวทางดำเนินการต่อไป แต่จะไม่นับรวมเป็นระยะเวลาในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ

๕. การรับประกันการให้บริการ (Service Guarantee)

๕.๑ ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability)

ความพร้อมในการให้บริการ หมายถึง การให้บริการเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (MailGoThai) ไม่รวมถึงข้อขัดข้องที่เกิดจากสาเหตุของอุปกรณ์หรือเครือข่ายของผู้ใช้บริการ ดังนี้

รายละเอียด	เป้าหมาย (Target)
ความสามารถในการให้บริการต่อเดือน	ร้อยละ ๙๙.๕
ระยะเวลาสะสมที่ไม่สามารถใช้งานบริการได้ต่อเดือน	๒๑๖ นาที

ความสามารถในการให้บริการต่อเดือน (Availability (%)) คำนวณได้ดังนี้

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

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลาง
เพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (MailGoThai)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

ทั้งนี้ ระยะเวลาสะสมที่ไม่สามารถใช้งานบริการได้ต่อเนื่อง ไม่นับรวมระยะเวลาในการบำรุงรักษา ระบบเครือข่ายหรือปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ

๕.๒ การรับเรื่องคำร้องขอ (Service Requests) และรับเรื่องแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents)

รายละเอียด	เป้าหมาย (Target)
ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response)	๙๙.๐%
ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution)	๙๙.๐%

๕.๓ ขีดจำกัดที่บริการสามารถรองรับได้ (Workload limit)

เป้าหมายการให้บริการ (Service Target) ที่ระบุไว้ในข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ฉบับนี้ อยู่บนพื้นฐานของปริมาณการให้บริการที่กำหนด หากปริมาณการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญอาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ปริมาณการให้บริการที่เป็นพื้นฐานในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนด มีดังนี้

ตัวชี้วัด	ปริมาณ
จำนวนผู้ใช้บริการ	๒๕๐,๐๐๐ บัญชี
จำนวนหน่วยงานที่ใช้บริการ	๓๒๐ หน่วยงาน

๖. หน้าที่ของผู้ใช้บริการ

เพื่อให้การบริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (MailGoThai) เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามดังนี้

๖.๑ ผู้ใช้บริการจะต้องกรอกข้อความในแบบคำขอใช้บริการตามที่ผู้ให้บริการกำหนดให้ครบถ้วน สมบูรณ์ หากมีการปรับปรุงแก้ไข ผู้ใช้บริการต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบทุกครั้ง

๖.๒ ผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึงกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการอย่างเคร่งครัด และต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของผู้ให้บริการ ข้อกำหนดและเงื่อนไขการ ให้บริการ และนโยบายคุ้มครองความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) ของผู้ให้บริการนี้ รวมทั้งต้องไม่กระทำการใด ๆ ที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหาย หรือความเสียหายของข้อมูล หรือแฟ้มข้อมูลของผู้ใช้บริการในกรณีที่ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ข้างต้น

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลาง
เพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (MailGoThai)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

๖.๓ หากผู้ให้บริการพบว่ามีคามผิดปกติใด ๆ เกิดขึ้นกับระบบที่ใช้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบในทันที เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของผู้ให้บริการหรือผู้ให้บริการ

๖.๕ ผู้ดูแลระบบ (Administrator) ของหน่วยงานผู้ให้บริการ มีหน้าที่ดังนี้

(๑) ผู้ดูแลระบบมีสิทธิและหน้าที่ในการสร้างบัญชีผู้ใช้งานตามที่ผู้ใช้งานร้องขอ และจัดกลุ่มต่าง ๆ ตามที่หน่วยงานเห็นสมควร รวมทั้งรวบรวมข้อมูลของผู้ใช้งานภายในหน่วยงาน ทั้งนี้ ผู้ดูแลระบบไม่สามารถสร้างบัญชีผู้ใช้งานให้กับเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานของตนได้โดยปราศจากคำขอหรือความยินยอมจากเจ้าของข้อมูลหรือจากหน่วยงานต้นสังกัด

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

(๓) ผู้ดูแลระบบมีหน้าที่ตรวจสอบและรับรองความถูกต้องของข้อมูลของผู้ใช้งานแจ้งในขณะลงทะเบียน หากผู้ดูแลระบบพบว่ามีข้อมูลไม่ถูกต้อง ผู้ดูแลระบบสามารถระงับหรือยุติการให้บริการในบัญชีผู้ใช้งานนั้นได้ จนกว่าจะมีการแก้ไขให้ถูกต้อง ทั้งนี้ หากพบว่าผู้ดูแลระบบไม่ดำเนินการภายในระยะเวลาที่เหมาะสม ผู้ให้บริการมีสิทธิระงับหรือยุติการให้บริการในบัญชีผู้ใช้งานนั้นได้เอง โดยไม่ต้องได้รับความยินยอมจากเจ้าของบัญชีผู้ใช้งานหรือหน่วยงานต้นสังกัดเจ้าของบัญชีผู้ใช้งานก่อน ทั้งนี้ ให้รวมถึงกรณีที่มีการใช้บัญชีดังกล่าวในการกระทำที่ไม่เหมาะสม หรือฝ่าฝืนข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ หรือฝ่าฝืนกฎหมายด้วย

(๔) ผู้ดูแลระบบต้องใช้บัญชีที่ผู้ให้บริการ กำหนดให้สิทธิเป็นบัญชีของผู้ดูแลระบบในการดำเนินงานตามหน้าที่ของผู้ดูแลระบบเท่านั้น โดยผู้ดูแลระบบต้องสมัครในบัญชีผู้ใช้งานอีกบัญชีหนึ่ง หากต้องการใช้งานทั่วไปของบริการนี้

(๕) ผู้ดูแลระบบต้องควบคุมดูแลให้ผู้ใช้งานภายในหน่วยงานปฏิบัติตามข้อตกลงและหลักเกณฑ์ต่าง ๆ โดยผู้ดูแลระบบถือเป็นผู้แทนของหน่วยงานในการติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการ หากเกิดข้อพิพาทใด ๆ ระหว่างผู้ใช้งานที่ไม่ว่าฝ่ายใดฝ่ายหนึ่ง หรือทั้งสองฝ่ายเป็นเจ้าหน้าที่ในหน่วยงานที่ผู้ดูแลระบบสังกัดอยู่ ผู้ใช้งานสามารถแจ้งเรื่องดังกล่าวไปยังผู้ดูแลระบบในหน่วยงานของตนได้ และผู้ดูแลระบบต้องดำเนินการระงับข้อพิพาทดังกล่าวในทันที ทั้งนี้ หากผู้ดูแลระบบไม่สามารถระงับข้อพิพาทดังกล่าวได้ ผู้ใช้งานหรือผู้ดูแลระบบอาจแจ้งเรื่องดังกล่าวมายังผู้ให้บริการ เพื่อเข้าร่วมการระงับข้อพิพาทดังกล่าว

๖.๖ ข้อมูลหรือการกระทำใดที่ผู้ให้บริการ ดำเนินการผ่านระบบของผู้ให้บริการ จะต้องไม่มีลักษณะต้องห้ามหรือขัดต่อกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน

๖.๗ ผู้ใช้บริการต้องอ่านและทำความเข้าใจข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ เป็นอย่างดี จึงลงนามในแบบคำขอใช้บริการ

๖.๘ กรณีผู้ให้บริการทำการปรับปรุง แก้ไข หรือเพิ่มเติมข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการผู้ให้บริการ จะประกาศให้ทราบผ่านทางเว็บไซต์หรือช่องทางอื่นตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาเห็นสมควร

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลาง
เพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (MailGoThai)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

๗. เงื่อนไขและข้อจำกัดในการให้บริการ

๗.๑ ผู้ให้บริการจะเก็บรักษาข้อมูลของผู้ใช้บริการเป็นอย่างดีตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ รวมถึงนโยบายคุ้มครองความเป็นส่วนตัว (Privacy Policy) และจะไม่ทำการเปิดเผยต่อบุคคลใด เว้นแต่ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่กำหนดให้ต้องเปิดเผยโดยกฎหมายหรือโดยคำสั่งศาล

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

๗.๓ ภายหลังจากที่ผู้ให้บริการออกใบแจ้งข้อบัญชีและรหัสผ่านของผู้ดูแลระบบแล้ว สิทธิการเข้าถึงบริหารจัดการ และใช้งานเป็นของผู้ใช้บริการทั้งหมด

๗.๔ การให้บริการจะไม่ครอบคลุมปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานอุปกรณ์ที่ผู้ให้บริการจัดหาเพื่อให้บริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (MailGoThai) ด้วยตนเอง หากผู้ให้บริการมีความประสงค์ขอให้ผู้ให้บริการตรวจสอบอุปกรณ์ดังกล่าว ผู้ให้บริการจะต้องทำเป็นหนังสือแจ้งความประสงค์มายังผู้ให้บริการ เพื่อทำการพิจารณาค่าขอของผู้ใช้บริการเป็นราย ๆ ไป

๗.๕ ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ระงับการให้บริการ หรือลดจำนวนการให้บริการ หากตรวจพบในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) การใช้งานระบบของผู้ใช้บริการก่อให้เกิดผลกระทบต่อภาพรวมการให้บริการของผู้ให้บริการ หรือมีปัญหาทางด้านความมั่นคงปลอดภัย

(๒) ผู้ใช้บริการกระทำการฝ่าฝืนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือละเมิดต่อข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ

(๓) ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขระบบที่ใช้ในการให้บริการ

(๔) ผู้ใช้บริการไม่มีการเข้าใช้งานระบบเกิน ๖ เดือน หรือตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาเห็นสมควร

๗.๖ หน่วยงานผู้ให้บริการสามารถกำหนดให้เจ้าหน้าที่ พนักงาน หรือลูกจ้างของผู้ให้บริการเป็นผู้ประสานงานกับผู้ให้บริการได้ไม่เกิน ๒ คน หากมีการเปลี่ยนแปลงผู้ประสานงานดังกล่าว ผู้ให้บริการต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบเป็นลายลักษณ์อักษรในทันที ทั้งนี้ ผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบบรรดาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นจากการแจ้งเปลี่ยนผู้ประสานงานล่าช้าหรือไม่ดำเนินการแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ

๗.๗ การที่ผู้ให้บริการยินยอมให้รหัสข้อมูลซึ่งอาจเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลองค์กร และข้อมูลใด ๆ ของผู้ให้บริการ แก่ผู้ให้บริการ เพื่อประโยชน์ในการเข้าตรวจสอบปัญหา ให้คำปรึกษา หรือแก้ไขปัญหา สำหรับการใช้งานต่าง ๆ จะถือว่าผู้ให้บริการได้รับรหัสข้อมูลซึ่งอาจเข้าถึงข้อมูลต่าง ๆ ภายใต้อาณัติเพื่อขอรับบริการตรวจสอบปัญหา ให้คำปรึกษา หรือแก้ไขปัญหาโดยผู้ให้บริการ จึงไม่ถือเป็นการเข้าถึงข้อมูลของผู้ให้บริการอันเป็นความผิดต่อกฎหมาย และไม่ถือเป็นการละเมิดสิทธิอื่นใดของผู้ให้บริการ ภายหลังจากที่

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลาง
เพื่อการสื่อสารของหน่วยงานภาครัฐ (MailGoThai)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

ผู้ให้บริการได้รับบริการจากผู้ให้บริการ ในการดำเนินการต่าง ๆ ดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยในข้อมูลของผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้ให้บริการมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงรหัสข้อมูลดังกล่าวใหม่โดยทันที

โดยผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ไม่รับผิดชอบต่อความสูญหายหรือเสียหายใด ๆ จากการดำเนินการตามวรรคหนึ่ง ไม่ว่าจะเป็นความเสียหายโดยตรง ความเสียหายโดยอ้อม ความเสียหายพิเศษ ความเสียหายต่อเนื่อง หรือค่าเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นกับข้อมูล โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา สิทธิอื่นใด ผลประโยชน์ทางธุรกิจ หรือการหยุดชะงักทางธุรกิจของผู้ใช้บริการหรือของบุคคลใด ในทุกกรณี

๗.๘ สงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลง

(๑) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์เด็ดขาดในการเปลี่ยนแปลง แก้ไขเพิ่มเติมหรือตัดออก ซึ่งส่วนใดส่วนหนึ่งของข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ได้ตลอดเวลา และถือว่าผู้ให้บริการได้ยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการใหม่โดยปริยาย ตลอดระยะเวลาที่ผู้บริการยังคงใช้บริการและรับบริการของผู้ให้บริการ

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

๘. การรายงานผลการให้บริการ (Service Report)

ผู้ให้บริการจะจัดส่งรายงานผลการให้บริการตามขอบเขตการให้บริการแก่ผู้บริการเมื่อได้รับคำร้องขอจากผู้บริการ หรือแจ้งช่องทางที่ผู้บริการสามารถเข้าถึงได้ด้วยตนเอง

๙. ระยะเวลาของข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ

ระยะเวลาของข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๑ เมษายน ๒๕๖๑ เป็นต้นไป