

# มาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)

บริษัท เฮาส์ออฟเดฟ เทคโนโลยี จำกัด

## ด้านการรับและดูแลเรื่องร้องเรียน

บริการด้าน Software	ระยะเวลาดำเนินการ
<b>1. การยืนยันการรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่างๆ</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>การร้องเรียนผ่านช่องทาง Service center 02-096-2959</li></ul>	ทันที
<ul style="list-style-type: none"><li>การร้องเรียนผ่านช่องทาง Website (หัวข้อ “Contact”)</li></ul>	1 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"><li>การร้องเรียนผ่านช่องทาง Social media (House of Dev Technology page via Facebook, Instagram, LinkedIn)</li></ul>	1 วันทำการ
<ul style="list-style-type: none"><li>การร้องเรียนเป็นลายลักษณ์อักษรทางอีเมล</li></ul>	ทันที
<ul style="list-style-type: none"><li>การร้องเรียนผ่านเจ้าหน้าที่ ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่</li></ul>	ทันที
<b>2. เพื่อตรวจสอบแก้ไขปัญหาทางด้านเทคนิคแก่ผู้ใช้บริการ อันเกิดจากระบบของผู้ให้บริการ ดังต่อไปนี้</b>	
<ul style="list-style-type: none"><li>ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-096-2959 ติดต่อฝ่ายเทคนิค ในวันและเวลาทำการ จันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00 น. – 17.30 น.</li></ul>	ทันที
<ul style="list-style-type: none"><li>กรณีระบบจำเป็นต้องได้รับแก้ไขโดยทันที เนื่องจากมีผลกระทบและสร้างความเสียหายต่อธุรกิจหรือระบบสำคัญ และผู้ใช้บริการในวงกว้าง ผู้ใช้บริการไม่สามารถแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้าด้วยตนเอง และไม่สามารถรอการแก้ไขตามขั้นตอนปกติได้ และกระทบต่อการควบคุมการเข้าถึงข้อมูลที่เป็นความลับ กระทบต่อความสมบูรณ์ เช่น มีการเข้าถึงโดยไม่ได้รับอนุญาต การถูกโจมตีหรือถูกแฮกระบบ มีข้อมูลสูญหาย หรือข้อมูลรั่วไหล เป็นต้น สามารถติดต่อทางโทรศัพท์ที่ผู้ประสานงานหลักที่ได้ให้ไว้ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในและนอกเวลาทำการ</li></ul>	ทันที

บริการด้าน Software	ระยะเวลาดำเนินการ
<b>3. ด้านการสำรองข้อมูล</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● การสำรองข้อมูลทั้งแบบรายวัน (Daily) รายสัปดาห์ (Weekly) และรายเดือน (Monthly)</li> </ul>	<p>อัตโนมัติรายวัน, รายสัปดาห์ และ รายเดือน โดยจะการเก็บข้อมูลที่สำรองไว้ อย่างน้อย 1 ชุดที่สำรองล่าสุด</p>
<b>4. ด้านการเฝ้าติดตามในเชิงรุก (Proactive Monitoring)</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการตรวจความปลอดภัยอย่างสม่ำเสมอ (Regular Safety Inspections) ในรูปแบบ Real-time monitor โดยมีการเก็บข้อมูลไว้เป็น History ในระดับชั่วโมง วัน เดือน และปี ซึ่งจะทราบถึงพฤติกรรมบนระบบที่เกิดขึ้นและเปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาต่างๆ หากเกิดการเปลี่ยนแปลงที่ผิดปกติของข้อมูลสามารถติดต่อทางโทรศัพท์ผู้ประสานงานหลักที่ได้ให้ไว้ ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในและนอกเวลาทำการ</li> </ul>	<p>ทันทีที่มีเปลี่ยนแปลงไปในช่วงเวลาต่างๆ</p>
<b>5. ด้าน Regular Updates and Patches</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ปัญหาจากการอัปเดตรุ่นของ Software จากปัจจัยภายนอก เช่น ใช้งานในบาง Function แล้วค้าง, ใช้งานแล้วตัว Software ในอุปกรณ์บางรุ่นให้ผลออกมาไม่ตรงตามที่ใช้บริการต้องการ หรือทำงานผิดพลาดจากที่ควรจะเป็น จากปัจจัยต่างๆ Software จะได้รับการอัปเดตทุก 1 – 2 เดือนหลังจาก Software ออกสู่ตลาด</li> </ul>	<p>ทุก 1 – 2 เดือนหลังจาก Software ออกสู่ตลาด ขึ้นอยู่กับข้อผิดพลาดนั้น ๆ ที่ส่งผลต่อการใช้งาน</p>

บริการด้าน Software	ระยะเวลาดำเนินการ
<b>6. ด้าน Routine Full Test</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ตรวจสอบเป็น Routine ปกติทุกเดือน และตรวจสอบอัปเดตที่จำเป็นอย่างน้อยทุก 6 เดือน</li> </ul>	ทุก 6 เดือน
<b>7. Bug Fixes</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ตอบรับและเริ่มดำเนินการแก้ไขภายใน 1 ชั่วโมง - 1 วันทำการ ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับระดับความเร่งด่วน โดยสามารถติดต่อทางโทรศัพท์กับผู้ประสานงานหลักที่ได้ให้ไว้ตลอด 24 ชั่วโมง ทั้งในและนอกเวลาทำการ</li> </ul>	1 ชั่วโมง - 1 วันทำการ
<b>8. การจัดเก็บ Log</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● มีการจัดเก็บ Log ในระยะเวลา 90 วัน ตาม พ.ร.บ.ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550</li> </ul>	90 วัน
<b>9. การรับประกันตลอดอายุการให้บริการ</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ไม่รวมถึงการปรับปรุงระบบที่มีการวางแผนการปรับปรุง และแจ้งลูกค้าล่วงหน้า ยกเว้นกรณีมีปัญหา Link Network/ Internet Service Provider (ISP) และ Internet Data Center (IDC) ชัดข้อง หรือกรณีเหตุภัยพิบัติธรรมชาติและเหตุวิกฤตอื่นๆ ที่ผู้ให้บริการไม่สามารถควบคุมได้</li> </ul>	ขึ้นกับบริการของแต่ละแพคเกจ
<b>10. การชดเชยแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● House of dev technology จะแสดงความรับผิดชอบต่อลูกค้า อันเกิดจากความผิดพลาดของผู้ให้บริการ โดยสงวนลิขสิทธิ์และพิจารณาเป็นราย โดยขึ้นกับข้อตกลงของการให้บริการ</li> </ul>	ขึ้นกับบริการของแต่ละแพคเกจ

## ด้านการเงินและการตลาด

บริการด้าน Software	ระยะเวลาดำเนินการ
<b>11. การติดต่อฝ่ายบัญชีและฝ่ายขาย</b>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● ผู้ใช้บริการสามารถติดต่อเจ้าหน้าที่ได้ที่ 02-096-2959 ให้บริการในวันและเวลาทำการ จันทร์-ศุกร์ เวลา 09.00 น. - 17:30 น. ผู้ใช้บริการจะได้รับการติดต่อกลับจากเจ้าหน้าที่บริการลูกค้าภายในเวลาไม่เกิน 6 ชั่วโมง ในเวลาทำการ</li> </ul>	ภายในเวลาไม่เกิน 6 ชั่วโมง ในเวลาทำการ

House of Dev Technology รับประกันระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาทางด้านเทคนิคของผู้ใช้บริการ โดยจะสรุปรายงานการแก้ไขปัญหา, สาเหตุของปัญหา และแนวทางการแก้ไข และแจ้งเพื่อให้ผู้ให้บริการทราบทางช่องทางติดต่อที่ได้ให้ไว้ในระบบ ภายในระยะเวลาไม่เกิน 24 ชั่วโมง หรือ 1 วันทำการโดยประมาณ ภายใต้เงื่อนไขการให้บริการข้อมูลของปัญหาการใช้งานที่ชัดเจนของผู้ใช้บริการ เนื่องจากปัญหาของผู้ใช้บริการแต่ละราย มีสภาพปัญหาที่เกิดจากปัจจัยและสาเหตุของปัญหาที่แตกต่างกัน

การแจ้งปัญหาการใช้บริการหรือการกระทำการต่างๆ อันเกี่ยวข้องกับบริการ เพื่อความรวดเร็วสามารถแจ้งผ่านทางโทรศัพท์ได้ ยกเว้นบางกรณีต้องแจ้งผ่านทางอีเมล [info@houseofdev.tech](mailto:info@houseofdev.tech) เพื่อเป็นการยืนยันตัวตน เช่น การลบไฟล์หรือข้อมูลของเว็บไซต์ หรือกรณีอื่นๆ ขึ้นอยู่กับการตัดสินใจของผู้ให้บริการ การให้ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับบริการ บริษัทฯ สงวนสิทธิ์ในการจัดส่งไปยังอีเมลที่ลงทะเบียนไว้ในระบบหรือผู้ที่ได้รับการ Authorize แล้วเท่านั้น

**หมายเหตุ:** ระยะเวลาการให้บริการตามที่กำหนดข้างต้น เป็นเพียงเกณฑ์มาตรฐานในการให้บริการด้าน Software ของบริษัท และเป็นความมุ่งมั่นของบริษัทที่จะให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพและตอบสนองความต้องการของลูกค้า เพื่อให้ลูกค้าได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว และทราบถึงการดำเนินการของบริษัท ทั้งนี้ ไม่รวมถึงบริการด้าน Software ที่บริษัทต้องปฏิบัติตามกฎหมาย กฎเกณฑ์ หรือสัญญาที่ตกลงไว้ อย่างไรก็ตามในบางกรณีอาจมีเหตุจำเป็นที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเวลาที่กำหนดไว้ บริษัทจึงขอสงวนสิทธิ์เปลี่ยนแปลงระยะเวลาการให้บริการได้ตามความเหมาะสม โดยบริษัทจะแจ้งปัญหาและอุปสรรคในการดำเนินการ พร้อมกำหนดเวลาที่คาดว่าจะแล้วเสร็จให้ทราบตามแต่กรณี