

หัวข้อ	ระเบียบ	หน่วยการวัด	KOT Service Level
ช่วงเวลาให้บริการ	เวลาให้บริการ	เวลา	24 ชั่วโมง / 365 วัน (ยกเว้น scheduled shutdown และ scheduled maintenance)
	เวลาเปิด	เวลา	9:00-18:00 (ยกเว้นวันเสาร์, วันอาทิตย์, วันหยุดนักขัตฤกษ์) เราจะแจ้งวันหยุดของเรา 2 สัปดาห์ก่อนล่วงหน้า
วิธีการซัพพอร์ต	โทรศัพท์, E-mail และประเภทของ Self-Service ผ่านเว็บไซต์	-	เราจะจัดเตรียมการตั้งค่าตามข้อกำหนดของทรัพยากรบุคคล คำแนะนำในการจัดการเวิร์กโฟลว์ และการติดตามการให้บริการ การแก้ไขปัญหา Onsite นั้นไม่มีค่าใช้จ่าย ยกเว้นการเปลี่ยนฮาร์ดแวร์ที่เกี่ยวข้อง สำหรับการสนับสนุนทางอีเมลล์ เรายอมรับเวลาเพิ่มเติมตามที่ตกลงไว้ข้างต้น แต่โปรดทราบว่าเราอาจตอบกลับในวันทำการถัดไป
แจ้งเตือนปิดปรับปรุงระบบ	การยืนยันเกี่ยวกับการประกาศล่วงหน้าเกี่ยวกับการปิดปรับปรุงระบบ	มี/ไม่มี	มี (ประกาศ 2 สัปดาห์ล่วงหน้า ,แจ้งเตือนเมื่อเข้าสู่หน้าจอล็อกอิน)
ขีดจำกัดการให้บริการ	ขีดจำกัดการให้บริการ (ตารางการให้บริการ - เวลาการปิดระบบ) / เวลาการให้บริการ)	การให้บริการ (%)	มากกว่า 99%
การกู้คืนจากภัยพิบัติ	การกู้คืนระบบจากภัยพิบัติ / ระบบการซัพพอร์ต	มี/ไม่มี	มี - เราจะเตรียม DR site เอาไว้เมื่อข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลหลักถูกทำลายจากภัยพิบัติ ข้อมูลจากศูนย์ข้อมูลหลักจะเป็นเป็นจากDR site
การสำรองข้อมูล	เนื้อหาการสำรองข้อมูล (ความถี่,การรีอัปโหลดข้อมูล และอื่นๆ)	มี/ไม่มี	มี - สำรองข้อมูลเต็มระบบเวลา 6:00 ของวันนั้น ณ remote data centre
ความปลอดภัย	ช่วงเวลาการเก็บข้อมูล	ปี	ขั้นต่ำ 3 ปี
มาตรการการอัปเดต	Version upgrading / เปลี่ยนการจัดการ / นโยบายของการจัดการ Patch	มี/ไม่มี	มี - 3 ครั้งต่อปี อัปเดตฟรีโดยลูกค้าไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ
การเชื่อมต่อภายนอก	การเชื่อมต่อที่เจาะจงกับระบบอื่น(ระบบที่มีอยู่แล้วหรือ SaaS)	มี/ไม่มี	มี - เรามี Open API
การประเมิน application โดยบุคคลที่สาม	การประเมินวัตถุประสงค์ของบุคคลที่สามสำหรับการบูรณาการที่ผิด กฎหมาย การดำเนินการที่ผิดกฎหมาย และการรวบรวมข้อมูลที่ผิดกฎหมาย	มี/ไม่มี	มี- ดำเนินการตรวจสอบช่องโหว่ทุกวัน (PCI-DSS, AIS/CISP, SDP Compliance)