

ข้อตกลงระดับการให้บริการ

ข้อผูกพันด้านความพร้อมใช้งาน เวลาตอบสนองการสนับสนุน และเครดิตบริการสำหรับบริการ Acua ในสภาพแวดล้อมการใช้งานจริงที่มีสิทธิ์

เวอร์ชัน: 1.0

วันที่มีผลบังคับใช้: 2026-08-05

อัปเดตล่าสุด: 2026-08-05

ข้อตกลงระดับการให้บริการฉบับนี้ ("SLA") เป็นส่วนหนึ่งของข้อตกลงระหว่าง Acua และลูกค้าสำหรับบริการที่มีสิทธิ์ซึ่งระบุไว้ในแบบฟอร์มคำสั่งซื้อที่ลงนามแล้ว ("ข้อตกลง") SLA นี้ถูกรวมเข้าเป็นส่วนหนึ่งโดยการอ้างอิงเมื่อคู่สัญญาลงนามในแบบฟอร์มคำสั่งซื้อที่อ้างอิงถึงข้อตกลงแพลตฟอร์มหรือข้อกำหนดสัญญาการสมัครใช้บริการของ Acua โดยไม่ต้องมีการลงนามใน SLA แยกต่างหาก

ฉบับภาษาอังกฤษเป็นฉบับที่มีผลบังคับทางกฎหมาย การแปลจัดทำขึ้นเพื่อความสะดวกเท่านั้น

1. ขอบเขตและคุณสมบัติ

SLA นี้ใช้เฉพาะกับบริการแพลตฟอร์มสำหรับการใช้งานจริงแบบชำระเงินที่ระบุว่าเป็นบริการที่มีสิทธิ์ในแบบฟอร์มคำสั่งซื้อที่เกี่ยวข้องเท่านั้น และไม่ใช้กับการทดลองใช้ฟรี พีเจอาร์เบต้าหรือพีวีวี สภาพแวดล้อมแซนด์บ็อกซ์หรือทดสอบ บริการวิชาชีพหรือบริการติดตั้งใช้งาน หรือบริการและการผสมรวมของบุคคลที่สาม เว้นแต่แบบฟอร์มคำสั่งซื้อจะระบุไว้เป็นอย่างอื่นโดยชัดเจน

Order Form อาจมีหัวข้อที่ระบุชัดเจนว่า "SLA Overrides" ยกเว้นรายการที่มีการเปลี่ยนแปลงโดยชัดเจนในหัวข้อนั้น SLA ที่เผยแพร่นี้มีผลผ่าน Order Form ที่ลงนาม โดยไม่ต้องลงนามในเอกสารเพิ่มเติม

"Order Term" หมายถึงระยะเวลาการสมัครใช้บริการที่ระบุใน Order Form ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงระยะเวลาต่ออายุ

2. ข้อผูกพันด้านความพร้อมใช้งาน

Acua จะทำให้บริการแพลตฟอร์มสำหรับการใช้งานจริงที่มีสิทธิ์แต่ละรายการพร้อมใช้งานโดยมีเปอร์เซ็นต์เวลาทำงานรายเดือนอย่างน้อย 99.9% ในแต่ละเดือนปฏิทิน

"เปอร์เซ็นต์เวลาทำงานรายเดือน" คำนวณดังนี้: (จำนวนนาที่ทั้งหมดในเดือน - จำนวนนาที่ของการหยุดทำงานที่เข้าเกณฑ์) ÷ จำนวนนาที่ทั้งหมดในเดือน × 100 "การหยุดทำงานที่เข้าเกณฑ์"

หมายถึงช่วงเวลาที่ยกเว้นโดยระบบตรวจสอบหรือระบบจัดการเหตุการณ์ของ Acua ซึ่งผู้ใช้ที่ได้รับอนุญาตเกือบทั้งหมดของลูกค้าที่ได้รับผลกระทบไม่สามารถเข้าถึงฟังก์ชันหลักสำหรับการใช้งานจริงของบริการที่ได้รับผลกระทบ

เนื่องจากความล้มเหลวภายในระบบที่ Acua จัดการ

Acua จะใช้บันทึกการตรวจสอบและบันทึกเหตุการณ์ของตนเพื่อคำนวณเปอร์เซ็นต์เวลาทำงานรายเดือน เว้นแต่ลูกค้าจะแสดงให้เห็นว่ามีข้อผิดพลาดอย่างชัดเจนในบันทึกดังกล่าว

3. ข้อยกเว้นและการบำรุงรักษา

การหยุดทำงานที่เข้าเกณฑ์ไม่รวมถึงการไม่พร้อมใช้งานที่เกิดจาก: (a) การบำรุงรักษาตามกำหนดการซึ่งแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 48 ชั่วโมงเมื่อสามารถทำได้โดยสมควร; (b) การบำรุงรักษาฉุกเฉินที่จำเป็นเพื่อคุ้มครองบริการหรือลูกค้า; (c) ระบบ ผู้ใช้ การกำหนดค่า ข้อมูลรับรอง เครือข่าย อุปกรณ์ หรือการกระทำหรือการละเว้นของลูกค้า; (d) บริการบุคคลที่สาม การผสมรวมภายนอก การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต DNS หรือผู้ให้บริการโทรคมนาคมที่อยู่นอกเหนือการควบคุมโดยสมควรของ Acua; (e) การระงับที่ได้รับอนุญาตตามข้อตกลง; (f) เหตุสุดวิสัย; หรือ (g) บริการหรือสภาพแวดล้อมที่ยกเว้นตามข้อ 1

Acua จะกำหนดเวลาการบำรุงรักษาในช่วงที่มีการใช้งานน้อยเมื่อสามารถทำได้โดยสมควร และจะแจ้งข้อมูลการบำรุงรักษาหรือเหตุการณ์ที่สำคัญผ่านอีเมล การแจ้งเตือนในผลิตภัณฑ์ หน้าสถานะ

หรือช่องทางอื่นที่เหมาะสม

4. เครดิตบริการ

หากเปอร์เซ็นต์เวลาทำงานรายเดือนของบริการที่มีสิทธิ์ต่ำกว่า 99.9% ลูกค้าอาจขอเครดิตบริการเท่ากับเปอร์เซ็นต์ต่อไปนี้ของค่าธรรมเนียมการสมัครใช้บริการประจำรายเดือนที่จัดสรรให้แก่บริการที่ได้รับผลกระทบสำหรับเดือนที่ได้รับผลกระทบ: ต่ำกว่า 99.9% แต่ไม่น้อยกว่า 99.0% - 5%; ต่ำกว่า 99.0% แต่ไม่น้อยกว่า 95.0% - 10%; ต่ำกว่า 95.0% - 25%

ลูกค้าต้องส่งคำขอไปยังผู้ติดต่อฝ่ายสนับสนุนของ Acua ภายใน 30 วันหลังสิ้นสุดเดือนที่ได้รับผลกระทบ พร้อมระบุชื่อลูกค้า บริการที่ได้รับผลกระทบ วันที่และเวลาเกิดเหตุโดยประมาณ และคำอธิบายโดยย่อ Acua จะตรวจสอบคำขอกับบันทึกการตรวจสอบและบันทึกเหตุการณ์ของตน

เครดิตบริการจะนำไปใช้กับใบแจ้งหนี้ในอนาคต ไม่ใช่การคืนเงินสด และต้องไม่เกิน 25%

ของค่าธรรมเนียมการสมัครใช้บริการประจำรายเดือนที่จัดสรรให้แก่บริการที่ได้รับผลกระทบสำหรับเดือนที่ได้รับผลกระทบ เครดิตบริการเป็นการเยียวยาทางการเงินเพียงอย่างเดียวและเฉพาะเจาะจงของลูกค้าสำหรับการไม่ปฏิบัติตามข้อผูกพันด้านความพร้อมใช้งาน โดยไม่จำกัดสิทธิในการบอกเลิกใด ๆ ที่ระบุไว้อย่างชัดเจนในข้อตกลง

5. การสนับสนุนและการยกระดับ

การสนับสนุนมาตรฐานให้บริการผ่านช่องทางสนับสนุนที่กำหนด ตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 10:00 ถึง 19:00 น.

ตามเวลาอินโดจีน (ICT) ไม่รวมวันหยุดนักขัตฤกษ์ที่หน่วยงานสนับสนุน Acua ที่รับผิดชอบถือปฏิบัติ

การให้ความคุ้มครองสำหรับเหตุการณ์ร้ายแรงนอกเวลาทำการหรือ 24x7

ใช้บังคับเฉพาะเมื่อระบุไว้อย่างชัดเจนในแบบฟอร์มคำสั่งซื้อหรือการแทนที่ SLA ของแบบฟอร์มนั้น

คำขอรับการสนับสนุนจะได้รับการกำหนดระดับความรุนแรงและเป้าหมายเวลาตอบกลับครั้งแรกต่อไปในช่องเวลาสนับสนุนที่ใช้บังคับ: S1 วิกฤต (บริการสำหรับการใช้งานจริงไม่พร้อมใช้งาน หรือฟังก์ชันธุรกิจหลักใช้งานไม่ได้และไม่มีวิธีแก้ไขชั่วคราว) - 2 ชั่วโมงทำการ; S2 สูง (ฟังก์ชันหลักโดยประสิทธิภาพอย่างมีนัยสำคัญ หรือกระบวนการสำคัญถูกขัดขวางแต่มีวิธีแก้ไขชั่วคราว) - 4 ชั่วโมงทำการ; S3 ปานกลาง (ฟังก์ชันที่ไม่สำคัญโดยประสิทธิภาพและมีผลกระทบทางธุรกิจจำกัด) - 1 วันทำการ; S4 ต่ำ (คำถามปัญหาด้านรูปลักษณ์ หรือคำขอปรับปรุง) - 2 วันทำการ

เวลาตอบกลับครั้งแรกไม่ใช่การรับประกันเวลาการแก้ไข Acua จะใช้ความพยายามตามสมควรในทางการค้าเพื่อกู้คืนเหตุการณ์

S1 หรือจัดหาระยะแก้ไขชั่วคราว และเพื่อให้ข้อมูลอัปเดตสถานะตามสมควร

ลูกค้าอาจขอการยกระดับผ่านช่องทางสนับสนุนที่กำหนด และ Acua อาจยกระดับจากฝ่ายสนับสนุนไปยังวิศวกรเวอร์ และต่อไปยังฝ่ายบริหาร

รายชื่อผู้ติดต่อหรือเมทริกซ์การยกระดับเฉพาะลูกค้าอาจบันทึกไว้ในแบบฟอร์มคำสั่งซื้อหรือตกลงกันระหว่างการเริ่มใช้งาน

เว้นแต่การแทนที่ SLA จะระบุไว้เป็นอย่างอื่น เครดิตบริการใช้เฉพาะกับข้อผูกพันด้านความพร้อมใช้งานในข้อ 2

และไม่ใช้กับเป้าหมายการตอบกลับการสนับสนุน

6. ความรับผิดชอบของลูกค้า

ลูกค้าต้องรายงานเหตุการณ์โดยทันทีผ่านช่องทางสนับสนุนที่กำหนด ให้ข้อมูลการวินิจฉัยที่ร้องขอโดยสมควร

รักษาข้อมูลติดต่อฝ่ายสนับสนุนให้ถูกต้อง ใช้การกำหนดค่าที่รองรับ

และให้ความร่วมมือโดยสมควรกับการตรวจสอบและการแก้ไขของ Acua

ลูกค้าต้องไม่จงใจแทรกแซงการตรวจสอบหรือการวัดความพร้อมใช้งาน

7. การเปลี่ยนแปลง เวอร์ชัน และคลังเอกสาร

Acua อาจเผยแพร่การอัปเดตที่ปรับปรุงหรือชี้แจง SLA นี้ ปรับปรุงเครดิตบริการหรือสิทธิของลูกค้า หรือไม่ลดภาระผูกพันของ Acua อย่างมีนัยสำคัญ และการอัปเดตดังกล่าวอาจมีผลเมื่อเผยแพร่ Acua จะไม่ลดระดับบริการหรือข้อผูกพันเกี่ยวกับเครดิตบริการที่ใช้กับลูกค้าอย่างมีนัยสำคัญในระหว่างระยะเวลาคำสั่งซื้อปัจจุบันของลูกค้า

การลดลงอย่างมีนัยสำคัญจะมีผลไม่เร็วกว่าระยะเวลาต่ออายุถัดไปของลูกค้า ภายหลังการแจ้งล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน Acua อาจเปลี่ยนแปลงได้เร็วขึ้นเมื่อมีความจำเป็นโดยสมควรเพื่อปฏิบัติตามกฎหมายหรือจัดการความเสี่ยงด้านความปลอดภัยเร่งด่วน แต่จะใช้ความพยายามตามสมควรเพื่อคงไว้ซึ่งการคุ้มครองที่เทียบเท่าอย่างมีนัยสำคัญและแจ้งให้ลูกค้าที่ได้รับผลกระทบทราบ

แต่ละเวอร์ชันที่เผยแพร่จะระบุหมายเลขเวอร์ชัน วันที่มีผลใช้บังคับ และวันที่ปรับปรุงล่าสุด Acua เก็บรักษาเวอร์ชันก่อนหน้าไว้ในคลังข้อกำหนดทางกฎหมายซึ่งเชื่อมโยงจากหน้านี้

8. ลำดับความมีผลเหนือกว่า

สำหรับความพร้อมใช้งานของบริการ ข้อผูกพันด้านการตอบกลับการสนับสนุน และเครดิตบริการ ลำดับความมีผลเหนือกว่าคือ: (1) การแทนที่ SLA โดยชี้แจงในแบบฟอร์มคำสั่งซื้อที่เกี่ยวข้อง; (2) SLA นี้; และ (3) ส่วนที่เหลือของข้อตกลง สำหรับการประมวลผลหรือการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ข้อตกลงเพิ่มเติมว่าด้วยการประมวลผลข้อมูลมีผลบังคับเหนือกว่า นโยบายการให้บริการอธิบายแนวปฏิบัติในการดำเนินงานและไม่ลดทอน SLA นี้

คลังข้อกำหนดทางกฎหมาย: <https://www.acua.ai/th/legal/customer-terms/service-level-agreement/archive>