คำอธิบายบริการ BackOffice IQ

(Service Description)

เอกสารฉบับนี้เป็นคำอธิบายบริการ (Service Description) ของระบบ BackOffice IQ ซึ่งเป็นบริการของ บริษัท ศาลาแดง จำกัด ("ผู้ให้บริการ" (Service Provider)) และเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาหลักการให้บริการ (Master Services Agreement) ("สัญญาหลัก") กับผู้รับบริการตามใบสั่งซื้อบริการ (Order Form) ("ผู้รับบริการ" (Customer)) คำที่นิยามไว้ในสัญญาหลักมีความหมายเดียวกันในเอกสารนี้ เอกสารนี้อธิบายระบบ คุณสมบัติมาตรฐาน ระดับการให้บริการ และเงื่อนไขการใช้งานที่ใช้กับผู้รับบริการทุกราย ส่วนโมดูลที่สมัครใช้ ค่าบริการ วันที่ และข้อตกลงเฉพาะราย ระบุในใบสั่งซื้อบริการและขอบเขตงาน (Statement of Work) ("SOW")

ส่วนที่ 1 ภาพรวมระบบและโมดูล

1.1 ระบบ BackOffice IQ ("ระบบ" (Platform)) เป็นแพลตฟอร์มซอฟต์แวร์ให้บริการผ่านคลาวด์ (Software as a Service) สำหรับประมวลผลเอกสารงานบัญชีและงานสำนักงานส่วนหลัง (back office) ด้วยปัญญาประดิษฐ์ ผู้ให้บริการพัฒนา โฮสต์ ดำเนินงาน และบำรุงรักษาระบบ ผู้รับบริการเข้าใช้ผ่านเว็บเบราว์เซอร์โดยไม่ต้องติดตั้งซอฟต์แวร์ และใช้ได้โดยไม่จำกัดจำนวนผู้ใช้งานแบบระบุชื่อ (named users) ภายในนิติบุคคลที่ระบุในใบสั่งซื้อบริการ นิติบุคคลอื่นแม้อยู่ในเครือเดียวกันต้องทำใบสั่งซื้อบริการแยกต่างหากตามอัตราต่อนิติบุคคลของผู้ให้บริการ
1.2 โมดูล (Modules) ที่ผู้รับบริการสมัครใช้ พร้อมคำอธิบายโดยย่อ ระบุในใบสั่งซื้อบริการ โมดูลที่ไม่ได้ระบุไม่อยู่ในขอบเขตการให้บริการ ผู้ให้บริการอาจเพิ่ม เปลี่ยนชื่อ รวม หรือยุติโมดูลได้ตามแผนพัฒนาผลิตภัณฑ์ การยุติโมดูลที่ผู้รับบริการสมัครใช้อยู่เป็นไปตามส่วนที่ 12 ชื่อทางการค้า "Power AI" ที่ปรากฏในระบบหรือเอกสารของผู้ให้บริการเป็นชื่อทางการค้าของผู้ให้บริการ
1.3 ระบบออกแบบสำหรับผู้ใช้งานฝ่ายบัญชีและฝ่ายปฏิบัติการที่ไม่มีความรู้ด้านการเขียนโปรแกรม ส่วนติดต่อผู้ใช้งานรองรับภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

ส่วนที่ 2 คุณสมบัติมาตรฐานของระบบ

2.1 **การรับและนำเข้าเอกสาร (Document Intake)**

(ก) รองรับไฟล์ PDF, JPG, JPEG, PNG และ TIFF รวมถึงแบบหลายหน้า (multi-page) ทั้งเอกสารที่สแกนและเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ไฟล์ TIFF และ JPG/JPEG ถูกแปลงเป็นรูปแบบมาตรฐานโดยอัตโนมัติ รูปแบบที่แนะนำคือ PDF และ PNG (ข) รองรับการนำเข้าทีละไฟล์แบบกลุ่ม (batch upload) และแบบลากวาง (drag-and-drop) ไฟล์ละไม่เกิน 1,000 หน้าหรือ 200 เมกะไบต์ แล้วแต่ว่าจะถึงขีดจำกัดใดก่อน และไม่เกิน 100 ไฟล์ต่อการนำเข้าหนึ่งครั้ง ระบบประมวลผลผ่านคิวที่ควบคุมจำนวนงานพร้อมกัน ขีดจำกัดเหล่านี้เป็นไปตามผู้ให้บริการ OCR และปัญญาประดิษฐ์ที่ระบบใช้ และผู้ให้บริการอาจปรับให้สูงขึ้นโดยแจ้งให้ทราบ (ค) แยกไฟล์ที่มีหลายเอกสารออกเป็นเอกสารรายฉบับโดยอัตโนมัติ (document splitting) โดยผู้ใช้งานตรวจสอบและแก้ไขจุดแยกได้ (ง) บันทึกชื่อไฟล์ วันที่นำเข้า ผู้นำเข้า และสถานะการประมวลผล และแสดงไฟล์ที่ประมวลผลไม่ได้พร้อมเหตุผล

2.2 **การอ่านและสกัดข้อมูล (OCR / Data Extraction)** ระบบอ่านอักขระ (OCR) จำแนกประเภทเอกสาร และสกัดข้อมูลระดับฟิลด์ตามรายการฟิลด์ของแต่ละประเภทเอกสารที่ตกลงกัน ณ การล็อกข้อกำหนด (Spec Lock) ตาม SOW รองรับเอกสารภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และสองภาษาในฉบับเดียวกัน รูปแบบวันที่ที่หลากหลายรวมถึงชื่อเดือนภาษาไทยแบบเต็มและแบบย่อ และรูปแบบเอกสาร (template) ที่ต่างกันตามผู้ออกเอกสาร

2.3 **การจัดรูปแบบและตรวจสอบข้อมูล (Normalization & Validation)**

(ก) แปลงวันที่ (รวมถึงปีพุทธศักราชเป็นคริสต์ศักราช) รูปแบบตัวเลข และเลขที่เอกสารให้เป็นมาตรฐาน โดยคงข้อมูลเดิมไว้ครบถ้วน (ข) ตรวจสอบกับข้อมูลหลัก (master data) ของผู้รับบริการ เช่น ข้อมูลหลักผู้ขาย (Vendor Master) และแสดงผลเมื่อไม่ตรงกัน (ค) ตรวจสอบความสัมพันธ์ระหว่างมูลค่าก่อนภาษี ภาษีมูลค่าเพิ่ม และจำนวนเงินรวม รวมถึงกรณีอัตราภาษีต่างจากอัตราปกติ **ระบบบันทึกตัวเลขตามที่พิมพ์อยู่บนเอกสารเสมอ** หากตัวเลขไม่สอดคล้องกัน ระบบแสดงรายการนั้นเป็นรายการที่ต้องตรวจสอบพร้อมผลต่าง แต่ไม่เปลี่ยนตัวเลขใดให้เอง การแก้ไขทุกครั้งทำโดยผู้ใช้งานและเก็บไว้ในบันทึกการตรวจสอบ (ง) ตรวจสอบรายการซ้ำ (Duplicate Detection) ด้วยชุดฟิลด์หลัก (key) ที่ล็อกไว้ ระบบแจ้งเตือนรายการที่อาจซ้ำให้ผู้ใช้งานตรวจสอบ โดยไม่ปฏิเสธรายการโดยอัตโนมัติ (จ) รายการที่ไม่ผ่านเงื่อนไขการตรวจสอบ ระบบระบุเหตุผลและส่งเป็นรายการที่ต้องตรวจสอบเพิ่มเติม (Check Required)

2.4 **การนำเข้าข้อมูลอ้างอิงและการจับคู่ (Reference Import & Matching)**

(ก) รับไฟล์ข้อมูลอ้างอิงที่ผู้รับบริการส่งออกจากระบบบัญชีหรือระบบ ERP ของตน เช่น รายงานภาษีซื้อ (Input Tax Report) ในรูปแบบ Microsoft Excel หรือ CSV ตามโครงสร้างที่ล็อกไว้ ตรวจสอบโครงสร้างไฟล์ก่อนนำเข้า และจับคู่ฟิลด์ (Field Mapping) ระบบไม่แก้ไขข้อมูลต้นฉบับจากระบบของผู้รับบริการ (ข) จับคู่ข้อมูลจากเอกสารกับรายการในข้อมูลอ้างอิงด้วยหลายฟิลด์ประกอบกัน ทั้งแบบตรงทุกตัวอักษร (Exact Matching) และแบบยอมรับความคลาดเคลื่อนตามกฎที่ล็อกไว้ (Tolerance Rules) และป้องกันการจับคู่หนึ่งรายการกับหลายรายการ (one-to-many) เว้นแต่กำหนดกฎไว้เป็นอย่างอื่น (ค) รายการที่ระบบมีความเชื่อมั่นต่ำหรือมีรายการที่เป็นไปได้มากกว่าหนึ่งรายการ ส่งเป็นรายการที่ต้องตรวจสอบเพิ่มเติม โดยไม่ตัดสินใจแทนผู้ใช้งาน (ง) เมื่อผู้ใช้งานแก้ไขข้อมูล ระบบจับคู่ใหม่ (re-match) กับข้อมูลอ้างอิงที่นำเข้าไว้โดยอัตโนมัติ และเมื่อนำเข้าข้อมูลอ้างอิงรอบใหม่ ระบบจับคู่รายการที่ยังจับคู่ไม่ได้อีกครั้ง (จ) การเปลี่ยนชุดฟิลด์หลัก กฎการจับคู่ ค่าความคลาดเคลื่อน หรือชุดฟิลด์หลักสำหรับการตรวจสอบรายการซ้ำภายหลังการล็อกข้อกำหนด ดำเนินการโดยผู้ให้บริการผ่านคำขอรับการสนับสนุนตามส่วนที่ 4 ภายในขอบเขตที่ล็อกไว้

2.5 **การตรวจสอบโดยผู้ใช้งาน (Human-in-the-Loop Review)** ผู้ใช้งานของผู้รับบริการเป็นผู้ตรวจสอบและอนุมัติผลลัพธ์ขั้นสุดท้าย หน้าจอตรวจสอบแสดงเอกสารต้นฉบับ ข้อมูลที่สกัดได้ และข้อมูลอ้างอิงเคียงข้างกัน ผู้ใช้งานที่มีสิทธิสามารถแก้ไขข้อมูลที่อ่านผิดหรือไม่ครบถ้วนได้ โดยระบบบันทึกค่าเดิม ค่าใหม่ เหตุผล ผู้ดำเนินการ และเวลา ระบบแสดงเหตุผลของรายการที่จับคู่ไม่ได้ และรองรับขั้นตอนตรวจสอบและอนุมัติ (review / approve) ตามสิทธิของผู้ใช้งาน

2.6 **การกระทบยอดและการจัดการผลต่าง (Reconciliation & Exception Management)** สำหรับโมดูลที่มีการกระทบยอด ระบบแสดงผลต่างตามประเภท ได้แก่ จับคู่สำเร็จ (Matched) ผลต่างจำนวนเงิน (Amount Difference) มีเอกสารแต่ไม่มีในข้อมูลอ้างอิง (Document Only) และมีในข้อมูลอ้างอิงแต่ไม่มีเอกสาร (Report Only) พร้อมสถานะการติดตาม เปิด (Open) → มอบหมาย (Assigned) → แก้ไขแล้ว (Resolved) → กระทบยอดแล้ว (Reconciled) พร้อมผู้รับผิดชอบ เหตุผล และประวัติการแก้ไข ระบบรองรับการล็อกงวด (period lock) ของเดือนภาษีที่กระทบยอดแล้ว และการเปิดงวดใหม่ (reopen) โดยผู้ใช้งานระดับหัวหน้า/ผู้อนุมัติขึ้นไป โดยบันทึกผู้ดำเนินการและเวลา

2.7 **รายงานและแดชบอร์ด (Reports & Dashboards)** รายงานผลการประมวลผลแยกตามสถานะพร้อมจำนวนรายการและมูลค่า ผลการเปรียบเทียบระดับฟิลด์ รายการที่อ่านไม่ได้หรือต้องตรวจสอบเพิ่มเติม และแดชบอร์ดประสิทธิภาพ (Performance Dashboard) แสดงจำนวนเอกสารที่นำเข้า ประมวลผลได้โดยไม่ต้องแก้ไข ต้องแก้ไขหรือตรวจสอบ ประมวลผลไม่ได้ และอัตราการจับคู่อัตโนมัติ (Straight-Through Match Rate) ตามช่วงเวลา พร้อมเจาะดูรายละเอียด (drill-down) รายงานและข้อมูลส่งออกเป็นไฟล์ Microsoft Excel ได้

2.8 **สิทธิการใช้งานและการตรวจสอบย้อนกลับ (Access Control & Traceability)** สิทธิตามบทบาท (Role-based Access Control) 4 บทบาทมาตรฐาน ได้แก่ ผู้ปฏิบัติงาน (Staff) หัวหน้า/ผู้อนุมัติ (Lead/Approver) ผู้ตรวจสอบ (Auditor) และผู้ดูแลระบบ (Administrator) บัญชีผู้ใช้งานระบุตัวตนรายบุคคล ค้นหาและติดตามสถานะเอกสารแต่ละรายการ เปิดดูเอกสารต้นฉบับในระบบ และบันทึกการตรวจสอบ (Audit Trail) ที่แก้ไขไม่ได้ ครอบคลุมการนำเข้า การอ่านข้อมูล การตรวจสอบ การจับคู่ การแก้ไข การจัดเก็บ และการอนุมัติ ตรวจสอบย้อนกลับจากผลลัพธ์ไปยังข้อมูลอ้างอิงและเอกสารต้นฉบับได้ และส่งออกเป็น CSV

2.9 **การจัดเก็บเอกสาร (Document Storage)** เอกสารที่ประมวลผลแล้วจัดเก็บเป็นไฟล์ PDF รายฉบับ ตั้งชื่อตามรูปแบบมาตรฐาน (naming convention) และโครงสร้างโฟลเดอร์ที่ตกลงกัน ค้นหาได้จากข้อมูลที่สกัดได้ และเชื่อมโยงกับผลการประมวลผลและบันทึกการตรวจสอบ

2.10 **บริการตรวจสอบข้อมูลสาธารณะ** การตรวจสอบสถานะการจดทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่มและข้อมูลนิติบุคคลของคู่ค้ากับฐานข้อมูลสาธารณะของหน่วยงานรัฐที่เกี่ยวข้อง ตามที่หน่วยงานดังกล่าวเปิดให้ใช้เป็นการทั่วไป บริการนี้เป็นการสอบถามข้อมูลสาธารณะเท่านั้น ไม่ใช่บริการของหน่วยงานรัฐ และไม่ได้รับการรับรองจากหน่วยงานรัฐ ผู้ให้บริการไม่รับผิดชอบความถูกต้อง ความครบถ้วน หรือความพร้อมใช้งานของฐานข้อมูลสาธารณะ

2.11 **เอกสารที่ส่งไปตรวจสอบ** เอกสารที่ซีดจาง เอียง มีสิ่งรบกวน (noise) มาก เขียนด้วยลายมือ หรือมีการเขียนทับข้อความ จะถูกส่งเป็นรายการที่ต้องตรวจสอบเพิ่มเติม ซึ่งเป็นการทำงานตามที่ออกแบบไว้ ไม่ใช่ข้อบกพร่องของระบบ ลักษณะของผลลัพธ์จากปัญญาประดิษฐ์และสถานะของตัวเลขเป้าหมายด้านความถูกต้องเป็นไปตามสัญญาหลัก ข้อ 5 และข้อ 13.3

2.12 **คู่มือและการฝึกอบรม** ผู้ให้บริการจัดให้มีคู่มือการใช้งานสำหรับผู้ใช้งานและผู้ดูแลระบบเป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และปรับปรุงเมื่อหน้าจอหรือขั้นตอนการใช้งานเปลี่ยนในสาระสำคัญ การฝึกอบรมในโครงการติดตั้งระบบเป็นไปตาม SOW การฝึกอบรมเพิ่มเติมคิดค่าบริการตามอัตราในใบสั่งซื้อบริการ

ส่วนที่ 3 การโฮสต์ ความมั่นคงปลอดภัย และผู้ประมวลผลช่วง

3.1 **การโฮสต์** ระบบโฮสต์บนบริการคลาวด์ของผู้ให้บริการคลาวด์ระดับองค์กร (enterprise cloud provider) ซึ่งได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001 ตามเอกสารแนบ DPA-2 ของข้อตกลงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ("DPA") ข้อมูลของผู้รับบริการ (Customer Data) แต่ละรายแยกจากกันในเชิงตรรกะ (logical segregation)

3.2 **การเข้ารหัสและการควบคุมการเข้าถึง** ข้อมูลระหว่างส่งเข้ารหัสด้วย TLS 1.2 ขึ้นไป ข้อมูลที่จัดเก็บเข้ารหัสด้วย AES-256 การเข้าถึงควบคุมด้วยสิทธิตามบทบาท (ข้อ 2.8) ตามหลักสิทธิน้อยที่สุด (least privilege) และใช้การยืนยันตัวตนหลายปัจจัย (MFA) หรือการลงชื่อเข้าใช้ครั้งเดียว (SSO) ตามการตั้งค่าที่ตกลงกันใน SOW

3.3 **กระบวนการพัฒนาและการทดสอบความมั่นคงปลอดภัย** กระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ของผู้ให้บริการได้รับการรับรองตามมาตรฐาน ISO/IEC 29110 ผู้ให้บริการปรับปรุงด้านความมั่นคงปลอดภัย (security patches) อย่างสม่ำเสมอ และทดสอบความมั่นคงปลอดภัยของแอปพลิเคชันโดยทีมพัฒนาและทดสอบภายในของตน การทดสอบเจาะระบบ (penetration test) โดยผู้ตรวจสอบภายนอกจัดให้ได้เมื่อผู้รับบริการร้องขอ โดยผู้รับบริการรับผิดชอบค่าใช้จ่ายตามใบเสนอราคาของผู้ตรวจสอบภายนอก

3.4 **เอกสารประกอบการประเมิน** เพื่อประกอบการประเมินความมั่นคงปลอดภัยของผู้รับบริการ ผู้ให้บริการจะจัดให้ (ก) คำตอบแบบสอบถามความมั่นคงปลอดภัยของผู้ให้บริการ (Supplier Security Questionnaire) (ข) หลักฐานการรับรองมาตรฐานของผู้ให้บริการคลาวด์ที่เปิดเผยเป็นการทั่วไป (เช่น ใบรับรอง ISO/IEC 27001 และรายงาน SOC 3) (ค) เอกสารสรุปมาตรการความมั่นคงปลอดภัยระดับแอปพลิเคชัน และ (ง) สำเนาใบรับรอง ISO/IEC 29110 การตรวจสอบเพิ่มเติมเป็นไปตามสัญญาหลัก ข้อ 12 และ DPA ข้อ 9

3.5 **ผู้ประมวลผลช่วง** รายชื่อผู้ประมวลผลช่วง รวมถึงผู้ให้บริการ OCR และผู้ให้บริการปัญญาประดิษฐ์ สถานที่ประมวลผลซึ่งอาจอยู่นอกราชอาณาจักร การเปลี่ยนแปลงผู้ประมวลผลช่วง และข้อห้ามใช้ข้อมูลของผู้รับบริการฝึกสอนหรือปรับจูนแบบจำลองปัญญาประดิษฐ์ เป็นไปตาม DPA ข้อ 5 ถึง 7 และเอกสารแนบ DPA-2

ส่วนที่ 4 บริการแพลตฟอร์มและการสนับสนุน

4.1 **บริการแพลตฟอร์ม** ภายใต้ค่าบริการแพลตฟอร์มรายเดือน (Platform Subscription Fee) ตามใบสั่งซื้อบริการ ผู้ให้บริการจัดให้ผู้รับบริการใช้งานระบบตามโมดูลที่สมัครใช้เพื่อกิจการภายในของผู้รับบริการ ครอบคลุม (ก) การโฮสต์และดำเนินงานระบบ (ข) การบำรุงรักษา การแก้ไขข้อบกพร่อง การปรับปรุงด้านความมั่นคงปลอดภัย และการปรับปรุงรุ่นย่อย (minor updates) (ค) บริการสนับสนุนตามส่วนนี้ (ง) การสำรองข้อมูลและการกู้คืนตามส่วนที่ 6 และ (จ) ข้อมูลการให้บริการตามส่วนที่ 10 ค่าบริการแพลตฟอร์มรายเดือน **ไม่รวม** ค่าธรรมเนียมการใช้งาน AI (AI Usage Fee) ตามส่วนที่ 9

4.2 **ขอบเขตการสนับสนุน** ครอบคลุม (ก) การแก้ไขข้อบกพร่อง (defect) ของระบบตามขอบเขตที่ส่งมอบ (ข) คำแนะนำการใช้งานฟังก์ชันที่มีอยู่ (ค) การปรับค่าการตั้งค่าเล็กน้อยภายในขอบเขตที่ล็อกไว้ (ง) การตรวจสอบความผิดปกติของผลการอ่านข้อมูล (จ) การช่วยเหลือปัญหาการปฏิบัติงานในขั้นตอนงานที่ติดตั้งแล้ว และ (ฉ) การรองรับรูปแบบ (layout) ใหม่ของเอกสารประเภทเดิมจากผู้ออกเอกสารรายใหม่หรือรายเดิมที่เปลี่ยนรูปแบบ รวมถึงการปรับจูนกฎการอ่านและกฎการจับคู่สำหรับรูปแบบนั้น

4.3 **นอกขอบเขตการสนับสนุน** รายการต่อไปนี้ดำเนินการได้โดยคำขอเปลี่ยนแปลง (Change Request) ตามสัญญาหลัก ข้อ 7 (ก) เอกสารประเภทใหม่หรือกระบวนการทางธุรกิจใหม่นอกเหนือจาก SOW (ข) การเชื่อมต่อกับระบบภายนอกใหม่ รวมถึงการเชื่อมต่อโดยตรงกับระบบ ERP ของผู้รับบริการ (ค) รายงาน แดชบอร์ด หรือหน้าจอใหม่นอกเหนือจากที่ส่งมอบ (ง) การออกแบบขั้นตอนงานใหม่ในสาระสำคัญ (จ) การโอนย้ายหรือประมวลผลย้อนหลังข้อมูลในอดีต (backlog) (ฉ) คำขอเพิ่มคุณสมบัติ (enhancement) และ (ช) การแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดจากระบบของบุคคลภายนอก ข้อมูลต้นทางของผู้รับบริการ หรือการใช้งานที่ไม่ถูกต้อง

4.4 **ช่องทางการติดต่อและเวลาทำการ**

ช่องทาง	ใช้สำหรับ	รายละเอียด
ระบบแจ้งปัญหา (Ticket Portal) — ช่องทางหลัก	ทุกระดับความรุนแรง แจ้งปัญหาและติดตามสถานะในที่เดียว	URL ตามใบสั่งซื้อบริการ ข้อ 6 แนบภาพหน้าจอและขั้นตอนที่เกิดปัญหา
สายด่วน (Hotline) — ช่องทางเร่งด่วน รวมนอกเวลาทำการ	เฉพาะระดับวิกฤต (Critical) และระดับสูง (High)	หมายเลขตามใบสั่งซื้อบริการ ข้อ 6 เปิด Ticket แล้วโทรแจ้งเลข Ticket

เวลาทำการ เวลา 09:00–18:00 น. (เวลาประเทศไทย) ของวันทำการตามนิยามในสัญญาหลัก ข้อ 1.1 "ชั่วโมงทำการ" ในเอกสารนี้นับเฉพาะภายในเวลาทำการนี้ นอกเวลาทำการและในวันที่ไม่ใช่วันทำการ สายด่วนรับเรื่องระดับวิกฤตและระดับสูงตลอดวัน ส่วนระดับปานกลางและต่ำที่แจ้งนอกเวลาทำการ ผู้ให้บริการตอบรับในวันทำการถัดไปภายใน 10:30 น.

การนับคำขอรับการสนับสนุน คำขอรับการสนับสนุนหนึ่งรายการคือปัญหา ข้อสอบถาม หรือคำขอที่ไม่ซ้ำกันหนึ่งเรื่อง ปัญหาหลายเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกันซึ่งแจ้งในครั้งเดียวอาจถูกแยกเป็นหลายรายการ

4.5 **ระดับความรุนแรงของปัญหา**

ระดับ	ลักษณะปัญหา (ตัวอย่าง)
วิกฤต (Critical)	ผู้ใช้งานมากกว่าร้อยละ 50 เข้าใช้งานระบบไม่ได้ หรือระบบไม่สามารถประมวลผลเอกสารได้ทุกรายการ
สูง (High)	ฟังก์ชันหลัก (การอ่านข้อมูล การจับคู่ หรือการกระทบยอด) ใช้งานไม่ได้บางส่วน ข้อมูลผิดพลาด หรือกระทบการปิดงวดของผู้รับบริการ
ปานกลาง (Medium)	ฟังก์ชันที่ไม่ใช่งานหลัก เช่น รายงาน การส่งออกข้อมูล หรือการค้นหาเอกสาร มีปัญหา โดยมีวิธีการหลีกเลี่ยง (workaround) ที่ใช้งานได้
ต่ำ (Low)	ข้อสอบถามทั่วไป ปัญหาด้านการแสดงผล หรือการปรับปรุงเล็กน้อย

ระดับความรุนแรงให้ผู้รับบริการเสนอเบื้องต้น และผู้ให้บริการยืนยันตามความเหมาะสมโดยสุจริต

4.6 **เป้าหมายระยะเวลาตอบรับและแก้ไข** (ภายในระยะเวลาดังนี้ นับในเวลาทำการ)

ระดับ	ตอบรับ	แก้ไขเบื้องต้น (ใช้งานต่อได้ด้วยวิธีชั่วคราว)	แก้ไขถาวร (แก้ที่ต้นเหตุ)
วิกฤต (Critical)	1 ชั่วโมง	4 ชั่วโมงทำการ	5 วันทำการ
สูง (High)	2 ชั่วโมง	1 วันทำการ	10 วันทำการ
ปานกลาง (Medium)	3 ชั่วโมง	3 วันทำการ	15 วันทำการ
ต่ำ (Low)	4 ชั่วโมง	5 วันทำการ	30 วันทำการ

ระดับ	ตอบรับ	แก้ไขเบื้องต้น (ใช้งานต่อได้ด้วยวิธีชั่วคราว)	แก้ไขถาวร (แก้ที่ต้นเหตุ)
คำขอเปลี่ยนแปลง (Change Request)	ออกใบเสนอราคาภายใน 3 วันทำการ	–	ส่งมอบตามที่ระบุในคำขอเปลี่ยนแปลง (งานแก้ไขฟอร์มหรือรายงานขนาดเล็กโดยทั่วไป 7–15 วันทำการหลังได้รับใบสั่งซื้อ (PO) ของผู้รับบริการ)

ตอบรับนอกเวลาทำการ (แจ้งผ่านสายด่วน นับเป็นชั่วโมงตามนาฬิกา) ระดับวิกฤต ภายใน 2 ชั่วโมง · ระดับสูง ภายใน 6 ชั่วโมง · ระดับปานกลางและต่ำ ตอบรับในวันทำการถัดไปภายใน 10:30 น.
"ตอบรับ" หมายถึง การรับทราบปัญหาและเริ่มตรวจสอบ ระยะเวลาแก้ไขเบื้องต้นและแก้ไขถาวรนับเฉพาะชั่วโมงและวันทำการ และเป็น**เป้าหมาย** (target) ไม่ใช่คำรับประกัน ระยะเวลาจริงขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของปัญหา การวิเคราะห์หาสาเหตุ และการดำเนินการของผู้รับบริการ หากต้องรอแพตช์หรือเวอร์ชันถัดไปจากผู้พัฒนาซอฟต์แวร์หรือบริการของบุคคลภายนอก ระยะเวลาแก้ไขถาวรอ้างอิงตามกำหนดการนั้น
4.7 **การหยุดนับเวลา** ระยะเวลาตามข้อ 4.6 หยุดนับระหว่างที่ (ก) ผู้ให้บริการรอข้อมูล หลักฐาน การตัดสินใจ หรือการอนุมัติจากผู้รับบริการ (ข) ผู้ให้บริการรอสิทธิการเข้าถึงระบบ ข้อมูล หรือบุคลากรของผู้รับบริการ (ค) บริการของบุคคลภายนอก เช่น ผู้ให้บริการคลาวด์หรือผู้ให้บริการปัญญาประดิษฐ์ ขัดข้อง หรือ (ง) เกิดเหตุสุดวิสัยตามสัญญาหลัก และเริ่มนับต่อเมื่อได้รับข้อมูล สิทธิ หรือการอนุมัติที่ต้องการ หรือเมื่อเหตุนั้นสิ้นสุดลง

ส่วนที่ 5 ความพร้อมใช้งานและเครดิตบริการ

5.1 ผู้ให้บริการตั้งเป้าหมายความพร้อมใช้งานของระบบ (System Availability) ในสภาพแวดล้อมการใช้งานจริง (production) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 99 ต่อเดือนปฏิทิน วัดโดยระบบเฝ้าระวัง (monitoring) ของผู้ให้บริการต่อ URL ของระบบตลอด 24 ชั่วโมงทุกวัน เป็นสัดส่วนของจำนวนนาทีที่ระบบพร้อมใช้งานต่อจำนวนนาทีทั้งหมดในเดือน
5.2 **ไม่นับเป็นเวลาที่ไม่พร้อมใช้งาน** (ก) การบำรุงรักษาตามแผนที่แจ้งล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วันทำการและดำเนินการนอกเวลาทำการ (ข) การบำรุงรักษาฉุกเฉินเพื่อแก้ไขช่องโหว่ด้านความมั่นคงปลอดภัยหรือป้องกันความเสียหายต่อข้อมูล (ค) เหตุขัดข้องของผู้ให้บริการคลาวด์หรือผู้ให้บริการปัญญาประดิษฐ์ภายนอกที่มิได้เกิดจากความผิดของผู้ให้บริการ (ง) เหตุสุดวิสัยตามสัญญาหลัก และ (จ) เครือข่าย อุปกรณ์ หรือระบบฝั่งผู้รับบริการ รวมถึงการระงับการให้บริการตามสัญญาหลัก
5.3 **เครดิตบริการ** (Service Credit) หากความพร้อมใช้งานในเดือนปฏิทินใดต่ำกว่าร้อยละ 99 ผู้รับบริการมีสิทธิได้รับเครดิตบริการร้อยละ 5 ของค่าบริการแพลตฟอร์มรายเดือนของเดือนนั้น ต่อทุกร้อยละ 1 (หรือเศษของร้อยละ 1) ที่ต่ำกว่าร้อยละ 99 สูงสุดไม่เกินร้อยละ 20 ของค่าบริการแพลตฟอร์มรายเดือนของเดือนนั้น ผู้รับบริการต้องขอรับเครดิตบริการเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 60 วันนับแต่สิ้นเดือนนั้น ผู้ให้บริการหักเครดิตจากใบแจ้งหนี้ค่าบริการแพลตฟอร์มฉบับถัดไป เครดิตบริการไม่จ่ายเป็นเงินสด และไม่มีเครดิตสำหรับเดือนที่ไม่มีค่าบริการแพลตฟอร์มรายเดือน รวมถึงช่วงยกเว้นค่าบริการตามใบสั่งซื้อบริการ
5.4 เครดิตบริการเป็นการเยียวยาเพียงประการเดียวและเด็ดขาดของผู้รับบริการสำหรับความพร้อมใช้งานที่ต่ำกว่าเป้าหมาย หากความพร้อมใช้งานต่ำกว่าร้อยละ 99 ติดต่อกัน 3 เดือน คู่สัญญาจะร่วมกันจัดทำแผนแก้ไขและติดตามผลจนกลับสู่ระดับเป้าหมาย

ส่วนที่ 6 การสำรองข้อมูลและการกู้คืน

6.1 **การสำรองข้อมูล** ผู้ให้บริการสำรองฐานข้อมูล (ข้อมูลที่สกัดได้ ผลการจับคู่ บันทึกการตรวจสอบ) และคลังเอกสาร (ไฟล์เอกสารต้นฉบับและไฟล์ที่ประมวลผล) โดยอัตโนมัติอย่างน้อยวันละ 1 ครั้ง ไปยังพื้นที่จัดเก็บสำรองที่แยกจากระบบหลัก ข้อมูลสำรองเข้ารหัสและได้รับการคุ้มครองเช่นเดียวกับข้อมูลในระบบ และเก็บย้อนหลังไม่น้อยกว่า 30 วัน ข้อมูลที่บันทึกหลังการสำรองครั้งล่าสุดก่อนเกิดเหตุอาจไม่อยู่ในข้อมูลสำรอง
6.2 **การกู้คืน** ผู้ให้บริการมีขั้นตอนการกู้คืนที่จัดทำเป็นเอกสารและทดสอบเป็นระยะ เมื่อเกิดเหตุจะเริ่มดำเนินการโดยไม่ชักช้าและแจ้งความคืบหน้าให้ผู้รับบริการทราบ การกู้คืนกระทำเฉพาะข้อมูลของลูกค้ารายที่เกี่ยวข้อง โดยไม่กระทบลูกค้ารายอื่น การกู้คืนเพราะความบกพร่องของระบบหรือของผู้ให้บริการไม่คิดค่าใช้จ่าย การกู้คืนตามคำขอของผู้รับบริการด้วยเหตุอื่น (เช่น ผู้ใช้งานลบหรือแก้ไขข้อมูลโดยผิดพลาด) ดำเนินการเท่าที่ข้อมูลสำรองที่มีอยู่เอื้ออำนวย และคิดค่าบริการตามอัตรางานเพิ่มเติมในใบสั่งซื้อบริการ การส่งออกข้อมูลเมื่อสิ้นสุดสัญญาเป็นไปตามสัญญาหลัก ข้อ 17

ส่วนที่ 7 การบำรุงรักษาและการเปลี่ยนแปลงระบบ

7.1 ผู้ให้บริการแจ้งผู้รับบริการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 3 วันทำการก่อนการบำรุงรักษาตามแผนหรือการปรับปรุงรุ่น (upgrade) ที่อาจกระทบการใช้งาน และดำเนินการนอกเวลาทำการเท่าที่ทำได้ การบำรุงรักษาฉุกเฉินแจ้งโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้
7.2 ผู้ให้บริการจัดส่งบันทึกการเปลี่ยนแปลง (release notes) สำหรับการปรับปรุงรุ่นที่เปลี่ยนหน้าจอหรือขั้นตอนการใช้งานในสาระสำคัญ และปรับปรุงคู่มือตามข้อ 2.12 การปรับปรุงที่เพิ่มคุณสมบัติโดยไม่ตัดคุณสมบัติที่ผู้รับบริการใช้อยู่ไม่ต้องได้รับความยินยอม การเปลี่ยนแปลงที่ตัดหรือลดคุณสมบัติที่ผู้รับบริการสมัครใช้เป็นไปตามส่วนที่ 12

ส่วนที่ 8 การดูแลช่วงเริ่มต้น (Hypercare) และการรับประกัน

8.1 **การดูแลช่วงเริ่มต้น** (Hypercare) ในช่วง 45 วันนับแต่วันเริ่มใช้งานจริง (Go-Live) ของโครงการติดตั้งระบบ หรือนานกว่านั้นหากใบสั่งซื้อบริการกำหนด ผู้ให้บริการจะ (ก) กำหนดผู้ประสานงานหลักด้านเทคนิคประจำโครงการ (ข) ตอบรับคำขอรับการสนับสนุนทุกระดับความรุนแรงภายในเป้าหมายของระดับสูง (High) ตามข้อ 4.6 เป็นอย่างน้อย (ค) ติดตามผลการใช้งานร่วมกับผู้รับบริการทุกสัปดาห์ รวมถึงการปิดงวดรอบแรกที่ใช้ระบบ และ (ง) ปรับจูนกฎการตรวจสอบและการจับคู่ตามข้อมูลจริงภายในขอบเขตที่ล็อกไว้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม หลังจากนั้นการสนับสนุนดำเนินต่อไปตามส่วนที่ 4 ภายใต้บริการแพลตฟอร์ม

8.2 **ระยะเวลารับประกัน** (Warranty Period) เอกสารส่งมอบ (Deliverables) ของบริการติดตั้งระบบมีระยะเวลารับประกัน 90 วันนับแต่วันเริ่มใช้งานจริง ตามเงื่อนไข ข้อยกเว้น และการเยียวยาในสัญญาหลัก ข้อ 13.2 บริการสนับสนุนในช่วงยกเว้นค่าบริการ (ถ้ามีตามใบสั่งซื้อบริการ) การรับประกัน และการดูแลช่วงเริ่มต้น ดำเนินการควบคู่กันโดยไม่ตัดสิทธิซึ่งกันและกัน

ส่วนที่ 9 บริการประมวลผล AI และเครดิตการใช้งาน AI

9.1 **บริการประมวลผล AI** (AI Processing Service) ประกอบด้วยกระบวนการประมวลผลที่ผู้ให้บริการดำเนินการบนระบบ ได้แก่ การแยกเอกสาร การอ่านอักขระ (OCR) การจำแนกประเภทเอกสาร การสกัดข้อมูลระดับฟิลด์ การตรวจสอบความถูกต้อง การตรวจจับรายการซ้ำ การตรวจสอบข้อมูลคู่ค้า การจับคู่กับข้อมูลอ้างอิง และการจัดทำผลลัพธ์และบันทึกการตรวจสอบ บริการนี้ไม่รวมในค่าบริการแพลตฟอร์มรายเดือน แต่คิดค่าธรรมเนียมตามปริมาณการใช้งานตามส่วนนี้ โดยหักจากเครดิตการใช้งาน AI

9.2 **ค่าธรรมเนียมการใช้งาน AI** (AI Usage Fee) เป็นค่าบริการแบบบริหารจัดการ (managed service) ของผู้ให้บริการตามปริมาณการใช้งาน ไม่ใช่การขายต่อหรือการส่งผ่านค่าใช้จ่ายของผู้ให้บริการรายอื่น ต้นทุน เงื่อนไขกับผู้จัดหา และส่วนต่างของผู้ให้บริการเป็นความลับ และไม่อยู่ในขอบเขตการเปิดเผยหรือการตรวจสอบตามสัญญาหลัก ข้อ 12

9.3 ค่าธรรมเนียมการใช้งาน AI แปรผันตามปริมาณข้อความและข้อมูลในเอกสารแต่ละฉบับ จำนวนฟิลด์ที่สกัด กฎการตรวจสอบ ความต้องการด้าน OCR และการจำแนกประเภท การเลือกแบบจำลอง และราคาตลาดของแบบจำลองปัญญาประดิษฐ์และบริการของบุคคลภายนอกที่ใช้อยู่เบื้องหลัง ซึ่งผู้ให้บริการไม่สามารถควบคุมได้ จึงไม่ใช่ราคาที่ประกาศหรือรับประกันไว้ และเปลี่ยนแปลงตามราคาตลาดดังกล่าว

9.4 **ตัวเลขอ้างอิง** ตัวเลขค่าใช้จ่ายโดยประมาณ ปริมาณงาน (throughput) และระยะเวลาประมวลผลที่ปรากฏในข้อเสนอโครงการ ใบสั่งซื้อบริการ หรือ SOW เป็นตัวเลขอ้างอิงจากการทดสอบภายในหรือการทดสอบเอกสารตัวอย่างของผู้รับบริการ เพื่อการวางแผนเท่านั้น ไม่ใช่รายการราคา ใบเสนอราคา ระดับการให้บริการ หรือคำรับประกัน ตัวเลขจริงแปรผันตามปริมาณ ความหนาแน่นและความซับซ้อนของเอกสาร ภาระงานในคิว และความพร้อมของโครงสร้างพื้นฐาน ตัวเลขอ้างอิงเฉพาะรายของผู้รับบริการ (ถ้ามี) ระบุใน SOW หรือใบสั่งซื้อบริการ

9.5 การเปลี่ยนแปลงหลักเกณฑ์ทั่วไปของค่าธรรมเนียมการใช้งาน AI มีผลเฉพาะในอนาคต โดยผู้ให้บริการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน ค่าธรรมเนียมที่หักจริงแสดงในรายงานการใช้งานตามข้อ 9.8 ค่าบริการแพลตฟอร์มรายเดือนเป็นอิสระจากค่าธรรมเนียมการใช้งาน AI และไม่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

9.6 **เครดิตการใช้งาน AI** (AI Usage Credit) ผู้รับบริการซื้อเครดิตแบบชำระล่วงหน้าตามมูลค่า กำหนดออกใบแจ้งหนี้ และกำหนดชำระที่ระบุในใบสั่งซื้อบริการ และเติมเครดิตเพิ่มได้ทุกจำนวน (ไม่มีขั้นต่ำ) โดยออกใบสั่งซื้อหรือคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรอ้างถึงเอกสารนี้ มูลค่าเครดิตเป็นประมาณการโดยสุจริตจากปริมาณเอกสารที่ผู้รับบริการแจ้ง ไม่ใช่คำรับรองว่าเครดิตจะเพียงพอสำหรับปริมาณหรือระยะเวลาใดเป็นการเฉพาะ

9.7 เครดิตการใช้งาน AI มีอายุ 24 เดือนนับจากวันที่ในใบแจ้งหนี้ของเครดิตนั้น ไม่สามารถขอคืนเงินได้ และยอดคงเหลือเมื่อครบอายุเป็นอันสิ้นผลโดยไม่มีการคืนเงินหรือชดเชย ผู้ให้บริการหักค่าธรรมเนียมการใช้งาน AI จากเครดิตตามที่เกิดขึ้นจริง เว้นแต่การประมวลผลที่ใบสั่งซื้อบริการหรือ SOW ระบุว่าไม่หักจากเครดิต (เช่น ชุดข้อมูลอ้างอิงในช่วงการทดสอบการยอมรับโดยผู้ใช้งาน หรือข้อเสนอพิเศษ) การประมวลผลเอกสารย้อนหลัง (backlog) หักจากเครดิตเสมอ เว้นแต่ตกลงกันเป็นลายลักษณ์อักษรเป็นอย่างอื่น "เอกสารย้อนหลัง" หมายถึง เอกสารที่มีเดือนภาษี (filing period) ก่อนเดือนที่เริ่มใช้งานจริง หรือสำหรับเอกสารที่ไม่มีเดือนภาษี เอกสารที่มีวันที่เอกสารก่อนเดือนดังกล่าว เว้นแต่ SOW กำหนดไว้เป็นอย่างอื่น เครดิตใช้ได้เฉพาะระหว่างที่บริการแพลตฟอร์มตามใบสั่งซื้อบริการยังมีผลอยู่ หากบริการแพลตฟอร์มสิ้นสุดก่อนเครดิตหมดอายุ ยอดคงเหลือเป็นอันสิ้นผล เว้นแต่คู่สัญญาต่ออายุบริการแพลตฟอร์มหรือลงนามใบสั่งซื้อบริการใหม่ภายใน 60 วันนับแต่วันสิ้นสุด

9.8 ผู้รับบริการเรียกดูรายงานการใช้งานได้จากระบบตลอดเวลา แสดงจำนวนเอกสารและหน้าที่ประมวลผล แยกเป็นช่วงการทดสอบการยอมรับโดยผู้ใช้งาน ข้อเสนอพิเศษตามใบสั่งซื้อบริการ (ถ้ามี) เอกสารย้อนหลัง และการใช้งานปกติ ค่าธรรมเนียมที่หัก และยอดเครดิตคงเหลือ ผู้ให้บริการแจ้งผู้รับบริการเมื่อยอดคงเหลือต่ำกว่าร้อยละ 20 ของมูลค่าเครดิตล่าสุด

9.9 **เมื่อเครดิตหมด** หากเครดิตการใช้งาน AI หมดและยังไม่มีการเติม ผู้ให้บริการดำเนินการตามที่ผู้รับบริการเลือกเป็นลายลักษณ์อักษร คือ (ก) ออกใบแจ้งหนี้ค่าธรรมเนียมการใช้งาน AI รายเดือนตามที่ใช้จริง หรือ (ข) หยุดบริการประมวลผล AI ชั่วคราวจนกว่าจะเติมเครดิต หากผู้รับบริการไม่แจ้งทางเลือกภายใน 7 วันนับจากวันที่ผู้ให้บริการแจ้งว่าเครดิตหมด ให้ใช้ทางเลือก (ข) การเข้าใช้ระบบเพื่อดูข้อมูลและรายงานที่ประมวลผลแล้วยังทำได้ตามปกติ

9.10 **ความเป็นอิสระจากผู้ให้บริการปัญญาประดิษฐ์** บริการประมวลผล AI สร้างขึ้นบนชั้นเชื่อมต่อที่ไม่ผูกติดกับผู้ให้บริการรายใด ผู้ให้บริการมีสิทธิเลือก ผสมผสาน และเปลี่ยนแบบจำลองปัญญาประดิษฐ์ เครื่องมือ OCR และผู้ให้บริการที่ใช้อยู่เบื้องหลังตามดุลพินิจของตน โดยบริการยังคงเป็นไปตามเอกสารนี้และ DPA รวมถึงการไม่ใช้ข้อมูลของผู้รับบริการฝึกสอนแบบจำลอง กรณีผู้ให้บริการปัญญาประดิษฐ์รายหลักขัดข้อง การสลับไปใช้แบบจำลองเดียวกันบนจุดเชื่อมต่อหรือภูมิภาคสำรองเป็นไปโดยอัตโนมัติ และผู้ให้บริการอาจสลับไปใช้แบบจำลองหรือผู้ให้บริการรายอื่น ข้อผูกพันนี้ครอบคลุมความต่อเนื่องของบริการ ไม่รวมถึงการรับรองว่าความถูกต้องบนแบบจำลองสำรองจะเท่ากันทุกประการ การสนับสนุนและการจัดการเหตุขัดข้องของบริการประมวลผล AI เป็นไปตามส่วนที่ 4 และส่วนที่ 5

ส่วนที่ 10 รายงานการให้บริการและการทบทวน

10.1 ผู้รับบริการเรียกดูข้อมูลการให้บริการได้ด้วยตนเองตลอดเวลา ได้แก่ (ก) รายการคำขอรับการสนับสนุน ระดับความรุนแรง ระยะเวลาตอบรับ ระยะเวลาแก้ไข และสถานะ ผ่าน Ticket Portal (ข) ตัวเลขความพร้อมใช้งานของระบบตามส่วนที่ 5 ผ่านช่องทางที่ผู้ให้บริการจัดให้ เช่น หน้าสถานะระบบหรือ Ticket Portal และ (ค) ยอดคงเหลือและการใช้เครดิตการใช้งาน AI ตามข้อ 9.8 ผ่านระบบ เมื่อผู้รับบริการร้องขอ ผู้ให้บริการจัดทำรายงานสรุปการให้บริการของเดือนที่ระบุให้ภายใน 10 วันทำการ

10.2 เมื่อผู้รับบริการร้องขอ คู่สัญญาจะจัดประชุมทบทวนการให้บริการไม่เกินปีละ 2 ครั้ง เพื่อพิจารณาผลการสนับสนุน แนวโน้มการใช้งาน และโอกาสในการปรับปรุง

ส่วนที่ 11 หน้าที่ของผู้รับบริการ

ผู้รับบริการจะ (ก) แจ้งรายละเอียดปัญหาและหลักฐานประกอบอย่างครบถ้วน (ข) จัดให้ผู้ให้บริการเข้าถึงสภาพแวดล้อมหรือข้อมูลที่เกี่ยวข้องเมื่อจำเป็น (ค) แต่งตั้งผู้ประสานงานด้านธุรกิจและด้านเทคนิค (ง) ทบทวนและยืนยันผลการแก้ไขที่ผู้ให้บริการเสนอภายในเวลาอันสมควร (จ) ใช้ระบบตามคู่มือและการอบรมที่ได้รับ และเป็นผู้ตรวจสอบและอนุมัติผลลัพธ์ขั้นสุดท้ายก่อนนำไปใช้ในงานบัญชี ภาษี หรือการชำระเงิน (ฉ) ดูแลบัญชีผู้ใช้งาน รหัสผ่าน และสิทธิของผู้ใช้งานฝ่ายตน และ (ช) นำเข้าเฉพาะเอกสารและข้อมูลที่ตนมีสิทธิโดยชอบ

ส่วนที่ 12 เวอร์ชันและการปรับปรุงเอกสารนี้

12.1 เอกสารนี้ใช้บังคับในเวอร์ชันที่ระบุในใบสั่งซื้อบริการ ผู้ให้บริการอาจประกาศเวอร์ชันใหม่สำหรับใบสั่งซื้อบริการฉบับใหม่ได้

12.2 สำหรับผู้รับบริการที่มีใบสั่งซื้อบริการที่มีผลอยู่ ผู้ให้บริการอาจปรับปรุงเอกสารนี้ได้โดยแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร การปรับปรุงที่เพิ่มคุณสมบัติ เพิ่มระดับการให้บริการ หรือแก้ไขถ้อยคำโดยไม่ลดสิทธิของผู้รับบริการ มีผลตามที่แจ้ง การปรับปรุงที่ลดคุณสมบัติที่ผู้รับบริการสมัครใช้ ลดระดับการให้บริการ หรือยุติโมดูล ต้องแจ้งล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 90 วัน และไม่มีผลระหว่างระยะเวลาบริการแพลตฟอร์มที่ชำระค่าบริการล่วงหน้าแล้ว เว้นแต่จำเป็นตามกฎหมาย คำสั่งของหน่วยงานรัฐ หรือการยุติบริการของผู้ประมวลผลช่วงที่ผู้ให้บริการไม่อาจควบคุมได้ ซึ่งผู้ให้บริการจะจัดให้มีคุณสมบัติทดแทนที่เทียบเท่าตามสมควร

12.3 เอกสารนี้ไม่กำหนดค่าบริการ จำนวนเงิน วันที่ หรือข้อตกลงเฉพาะราย หากขัดหรือแย้งกับใบสั่งซื้อบริการ SOW หรือสัญญาหลัก ให้ลำดับความสำคัญเป็นไปตามสัญญาหลัก ข้อ 2