ตารางการสนับสนุน
(Support Schedule)
การสนับสนุนบริการของผู้ให้บริการ

ตารางการสนับสนุน (Support Schedule) ฉบับนี้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญาหลักการให้บริการ (Master Services Agreement) ("สัญญาหลัก") ระหว่าง บริษัท ศาลาแดง จำกัด ("ผู้ให้บริการ") กับผู้รับบริการ สำหรับใบสั่งซื้อบริการ (Order Form) ทุกฉบับที่อ้างถึงเอกสารนี้ คำที่นิยามไว้ในสัญญาหลักมีความหมายเดียวกันในเอกสารนี้ เอกสารนี้กำหนดช่องทาง เวลาทำการ ระดับความรุนแรง และเป้าหมายระยะเวลาตอบรับและแก้ไขที่ผู้ให้บริการให้สำหรับบริการของตน ผู้ให้บริการเผยแพร่เอกสารนี้ที่ www.sala-daeng.com/agreements ตามเลขที่และเวอร์ชันของเอกสารสำหรับสัญญาหลัก เอกสารนี้ถือเป็นคำอธิบายบริการ (Service Description) ตามสัญญาหลัก ข้อ 1.1 และข้อ 2.1 (ฉ)

ข้อ 1 ขอบเขต

1.1 ตารางการสนับสนุนนี้ใช้กับบริการทุกรายการในใบสั่งซื้อบริการที่อ้างถึงเอกสารนี้ ซึ่งคำอธิบายบริการ (Service Description) ของบริการนั้นระบุว่าให้การสนับสนุนตามเอกสารนี้ ไม่ว่าผู้ให้บริการเป็นผู้โฮสต์บริการ หรือบริการนั้นทำงานในสภาพแวดล้อมของผู้รับบริการ (Customer Environment)

1.2 ขอบเขตของบริการแต่ละรายการ และสิ่งที่ไม่อยู่ในขอบเขต เป็นไปตามคำอธิบายบริการของบริการนั้น ตารางการสนับสนุนนี้กำหนดวิธีการและระยะเวลาที่ผู้ให้บริการตอบสนอง ส่วนเป้าหมายความพร้อมใช้งานและเครดิตบริการของบริการที่ผู้ให้บริการโฮสต์ เป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) ของผู้ให้บริการ (SLD-SLA)

ข้อ 2 ช่องทาง เวลาทำการ และคำขอรับการสนับสนุน

2.1 **ช่องทางการติดต่อ**

ช่องทาง	ใช้สำหรับ	รายละเอียด
ระบบแจ้งปัญหา (Ticket Portal) — ช่องทางหลัก	ทุกระดับความรุนแรง แจ้งปัญหาและติดตามสถานะ	support.sala-daeng.com หรือตามที่ระบุในใบสั่งซื้อบริการ แนบภาพหน้าจอและขั้นตอนที่เกิดปัญหา
สายด่วน (Hotline) — ช่องทางเร่งด่วน รวมนอกเวลาทำการ	เฉพาะระดับวิกฤต (Critical) และระดับสูง (High)	หมายเลขตามที่ระบุในใบสั่งซื้อบริการและในระบบแจ้งปัญหา (Ticket Portal) เปิด Ticket ก่อน แล้วโทรแจ้งเลข Ticket

2.2 **เวลาทำการ** คือเวลา 09:00–18:00 น. (เวลาประเทศไทย GMT+7) ของวันทำการ "ชั่วโมงทำการ" ในเอกสารนี้นับเฉพาะภายในเวลาทำการนี้ นอกเวลาทำการ สายด่วนรับเรื่องระดับวิกฤตและระดับสูงทุกวัน ส่วนระดับปานกลางและต่ำที่แจ้งนอกเวลาทำการ ผู้ให้บริการตอบรับในวันทำการถัดไปภายใน 10:30 น.

2.3 **การนับคำขอรับการสนับสนุน** คำขอรับการสนับสนุนหนึ่งรายการคือปัญหา ข้อสอบถาม หรือคำขอที่ไม่ซ้ำกันหนึ่งเรื่อง ปัญหาหลายเรื่องที่ไม่เกี่ยวข้องกันซึ่งแจ้งในครั้งเดียวอาจถูกแยกเป็นหลายรายการ

ข้อ 3 ระดับความรุนแรง

ระดับ	ลักษณะปัญหา (ตัวอย่าง)
วิกฤต (Critical)	ผู้ใช้งานมากกว่ากึ่งหนึ่งใช้งานบริการไม่ได้ หรือกระบวนการหลัก เช่น การบันทึกบัญชี การจ่ายชำระเงิน การอนุมัติ การประมวลผลเอกสาร หรือการปิดงวด หยุดทำงานโดยไม่มีวิธีหลีกเลี่ยง
สูง (High)	ฟังก์ชันหลักใช้งานไม่ได้บางส่วนหรือให้ผลไม่ถูกต้อง มีการบันทึกหรือสร้างข้อมูลที่ผิดพลาด หรือกระทบการปิดงวดหรือกำหนดยื่นภาษีของผู้รับบริการ
ปานกลาง (Medium)	ฟังก์ชันที่ไม่ใช่งานหลัก เช่น รายงาน การส่งออกข้อมูล แบบฟอร์มพิมพ์ การแจ้งเตือน หรือการค้นหา มีปัญหา โดยมีวิธีหลีกเลี่ยง (workaround) ที่ใช้งานได้
ต่ำ (Low)	ข้อสอบถามทั่วไป ปัญหาด้านการแสดงผล หรือการปรับปรุงเล็กน้อย

ระดับความรุนแรงให้ผู้รับบริการเสนอเบื้องต้น และผู้ให้บริการยืนยันตามความเหมาะสมโดยสุจริต

ข้อ 4 เป้าหมายระยะเวลาตอบรับและแก้ไข

4.1 **เป้าหมาย** (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
คำขอเปลี่ยนแปลง (Change Request)	ออกใบเสนอราคาภายใน 3 วันทำการ	ไม่มี	ตามที่ระบุในคำขอเปลี่ยนแปลง

4.2 **การตอบรับนอกเวลาทำการ** (แจ้งผ่านสายด่วน นับเป็นชั่วโมงตามนาฬิกา) ระดับวิกฤตภายใน 2 ชั่วโมง ระดับสูงภายใน 6 ชั่วโมง ระดับปานกลางและต่ำตอบรับในวันทำการถัดไปภายใน 10:30 น.

4.3 "ตอบรับ" หมายถึง การรับทราบปัญหาและเริ่มตรวจสอบ ระยะเวลาแก้ไขเบื้องต้นและแก้ไขถาวรนับเฉพาะชั่วโมงทำการและวันทำการ และเป็น **เป้าหมาย** (target) ไม่ใช่คำรับประกัน ระยะเวลาจริงขึ้นอยู่กับความซับซ้อนของปัญหา การวิเคราะห์หาสาเหตุ และการดำเนินการของผู้รับบริการ หากการแก้ไขต้องรอแพตช์หรือเวอร์ชันใหม่จาก SAP หรือบุคคลภายนอกรายอื่น ระยะเวลาแก้ไขถาวรเป็นไปตามกำหนดการของผู้นั้น

ข้อ 5 การหยุดนับเวลา

ระยะเวลาตามข้อ 4 หยุดนับระหว่างที่

(ก) ผู้ให้บริการรอข้อมูล หลักฐาน การตัดสินใจ หรือการอนุมัติจากผู้รับบริการ

(ข) ผู้ให้บริการรอสิทธิการเข้าถึงสภาพแวดล้อมของผู้รับบริการ ข้อมูล หรือบุคลากรของผู้รับบริการ

(ค) สภาพแวดล้อมของผู้รับบริการ SAP Business One หรือระบบหรือบริการอื่นของบุคคลภายนอก เช่น ผู้ให้บริการคลาวด์หรือผู้ให้บริการปัญญาประดิษฐ์ ใช้งานไม่ได้ หรือฝ่ายสนับสนุนระดับสูง (backline) ของ SAP หรือผู้พัฒนารายอื่นกำลังดำเนินการกับปัญหานั้น หรือ

(ง) เกิดเหตุสุดวิสัยตามสัญญาหลัก

และเริ่มนับต่อเมื่อผู้ให้บริการได้รับสิ่งที่ต้องการ หรือเมื่อเหตุนั้นสิ้นสุดลง

ข้อ 6 เวอร์ชันของเอกสารนี้

6.1 ตารางการสนับสนุนนี้ใช้บังคับในเวอร์ชันที่ระบุในใบสั่งซื้อบริการ ผู้ให้บริการอาจประกาศเวอร์ชันใหม่สำหรับใบสั่งซื้อบริการฉบับใหม่ได้ ผู้ให้บริการเผยแพร่เอกสารนี้เป็นภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งมีเนื้อหาเดียวกันภายใต้เลขเวอร์ชันเดียวกัน และให้ใช้ภาษาของสัญญาหลักที่ผู้รับบริการลงนามเป็นหลัก

6.2 สำหรับใบสั่งซื้อบริการที่มีผลอยู่ ผู้ให้บริการอาจปรับปรุงเอกสารนี้ได้โดยแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร การปรับปรุงที่เพิ่มระดับการให้บริการ เพิ่มช่องทาง หรือแก้ไขถ้อยคำโดยไม่ลดสิทธิของผู้รับบริการ มีผลตามที่แจ้ง การปรับปรุงที่ลดระดับการให้บริการต้องแจ้งล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 90 วัน และไม่มีผลระหว่างระยะเวลาที่ชำระค่าบริการล่วงหน้าแล้ว เว้นแต่จำเป็นตามกฎหมายหรือคำสั่งของหน่วยงานรัฐ การเปลี่ยนหมายเลขสายด่วนหรือที่อยู่ของ Ticket Portal มีผลเมื่อแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษร

6.3 เอกสารนี้ไม่กำหนดค่าบริการ จำนวนเงิน วันที่ หรือข้อตกลงเฉพาะราย หากขัดหรือแย้งกับใบสั่งซื้อบริการ SOW หรือสัญญาหลัก ให้ลำดับความสำคัญเป็นไปตามสัญญาหลัก ข้อ 2.1