

1. ภาพรวมบริการ (Service Overview)

บริการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์แบบครบวงจร (Third-Party Hardware Maintenance) สำหรับ Server, Storage และอุปกรณ์ Network ครอบคลุมทุกยี่ห้อในสัญญาเดียว รวมถึงอุปกรณ์ที่หมดประกันจากผู้ผลิต (EOL/EOS) ช่วยลดค่าใช้จ่าย 30–60% เมื่อ เทียบกับ การต่อประกันกับผู้ผลิต พร้อมทีมวิศวกรและอะไหล่สำรองพร้อมให้บริการ

2. ขอบเขตบริการ (In-Scope)

- แก้ไขปัญหาทางเทคนิค (Corrective Maintenance) และเปลี่ยนอะไหล่ ไม่จำกัดจำนวนครั้ง ณ สถานที่ติดตั้ง — ผสมผสานการแก้ไขจากระยะไกล (Remote) และการส่งวิศวกรเข้าหน้างาน (On-site)
- บำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) 1 ครั้ง/ปี — ตรวจสอบสุขภาพระบบ, ทำความสะอาดฮาร์ดแวร์, ตรวจสอบสถานะ Disk/RAID/Battery, ตรวจสอบ Firmware เทียบเวอร์ชันล่าสุดของผู้ผลิต
- ช่องทางแจ้งปัญหา: ระบบ Ticket, อีเมล และโทรศัพท์ (กรณี Urgent/High นอกเวลาทำการ) พร้อมบันทึกทุกเหตุการณ์ในระบบ
- รายงานผลบริการ (eSR) ทุกครั้งที่เข้าดำเนินการ และรายงานสุขภาพระบบ (Health Report) สำหรับผู้บริหาร / รองรับการตรวจ ISO 27001
- มี Service Delivery Manager ประจําโครงการ ควบคุมคุณภาพบริการและยกระดับปัญหา (Escalation) ให้เป็นไปตาม SLA

3. ระดับการให้บริการ (SLA — ระยะเวลาเข้าแก้ไข ณ สถานที่ติดตั้ง)

แผนบริการ / ความสำคัญ	สูงสุด (Urgent)	สูง (High)	กลาง (Medium)	ต่ำ (Low)
GHWMA 24x7 (พรีเมียม)	ภายใน 4 ชม.	ภายใน 12 ชม.	ภายใน 48 ชม.	ภายใน 72 ชม.
GHWMA 8x5 (มาตรฐาน)	วันทำการถัดไป (NBD)	วันทำการถัดไป (NBD)	ภายใน 48 ชม.	ภายใน 72 ชม.

หมายเหตุ: 24x7 = ให้บริการทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง | 8x5 = วันจันทร์-ศุกร์ ในเวลาทำการ | ระยะเวลาเริ่มนับจากการยืนยันรับแจ้งปัญหา

4. อุปกรณ์ที่รองรับ (Supported Equipment)

Server: Dell PowerEdge, HPE ProLiant, Lenovo ThinkSystem, IBM | Storage: Dell PowerVault, HPE MSA/3PAR, NetApp, EMC
| Network: Cisco, HPE, Brocade, Juniper | รองรับ อุปกรณ์หมดประกัน (Out-of-Warranty / EOL / EOS) — อุปกรณ์นอกเหนือจากรายการข้างต้น สามารถประเมินเป็นรายกรณี

5. เงื่อนไขและข้อยกเว้นหลัก (Key Conditions & Exclusions)

- ก่อนเริ่มสัญญา จะมีการตรวจสอบสภาพระบบ (Site Audit) — อุปกรณ์ที่มีความผิดปกติต้องได้รับการแก้ไขก่อนเริ่มความคุ้มครอง
- ไม่รวม: License/Subscription ของซอฟต์แวร์และระบบปฏิบัติการ, การดูแลระดับ Application (ERP/CRM), ความเสียหายจากสภาพแวดล้อมไม่เหมาะสมหรือการใช้งานผิดประเภท และเหตุสุดวิสัย
- การอัปเดต/อัปเกรด OS (VMware ESXi / Windows / Linux) เป็นบริการเสริม (Optional Add-on) ระบุเพิ่มเติมในสัญญา