

ขอบเขตการให้บริการ

บริการบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ (GWSWMA)

ดูแลระบบซอฟต์แวร์องค์กรครบวงจร 10 stacks ครอบคลุมทั้ง VMware, Microsoft 365, Fortinet, Windows Server, Backup และอื่น ๆ — เลือกได้ระหว่างแพ็คเกจสัญญารายเดือน หรือ Time & Materials (T&M)

01 ภาพรวมบริการ

GWSWMA คือการรับดูแลระบบซอฟต์แวร์ขององค์กรแบบเต็มรูปแบบ ครอบคลุมงาน patching, การจัดการเปลี่ยนแปลง configuration, การตอบสนอง incident, การวางแผน upgrade และการจัดทำ evidence สำหรับ ISO 27001, PDPA และการตรวจสอบจากลูกค้าองค์กรใหญ่ — ให้เลือก 2 รูปแบบสัญญา คือ แพ็คเกจรายเดือน สำหรับการดูแลระยะยาวที่ควบคุมค่าใช้จ่ายได้ หรือ Time & Materials สำหรับงานเฉพาะกิจ · แบบ prepaid หรือ งานโครงการ

02 เทคโนโลยีที่ครอบคลุม — 10 stacks · 3 ระดับ

Tier 1 — Foundation

- Microsoft 365 — tenant admin · Exchange Online · SharePoint Online · OneDrive · Teams governance
- Network & Internet — switch · Wi-Fi · ISP coordination · DNS · DHCP
- Windows Server — Roles / Features · Print · File · IIS · WSUS · patching
- Synology NAS — storage · snapshots · replication · health check · DSM upgrade
- Active Directory & GPO — users · groups · OU design · policy hygiene · replication

Tier 2 — Advanced

- VMware vSphere — ESXi · vCenter · cluster health · HA/DRS · capacity · patching
- Fortinet FortiGate — policy · VPN · SSL-VPN · firmware · PSIRT tracking
- Backup — NAKIVO / Veeam — job design · restore test · SharePoint / OneDrive / Azure Blob / Wasabi / Synology C2 / WORM / retention 10 ปี
- SharePoint on-premises — farm health · patching · permission review
- SQL Server — maintenance plan · index / statistics · log shipping
- Cloud IaaS (AWS / Azure) — VM lifecycle · IAM hygiene · cost visibility

Tier 3 — Specialist

- StaffCop DLP — policy tuning · alerts review · user activity investigation
- JumpServer PAM — asset onboarding · session review · credential vault
- Advanced Fortinet — SD-WAN · IPS tuning · SAML/SSO · multi-site
- Advanced VMware — VCF · NSX · upgrade planning · Broadcom transition advisory

03 แพ็คเกจสัญญารายเดือน

แพ็คเกจ	Response Time (P1 / P2 / P3)	ขอบเขต	ราคา
Essential 8x5	P1 4 ชม. · P2 1 วัน · P3 3 วัน	8x5 · foundation stacks · on-site 2 ครั้ง/ด.	฿12,900 /เดือน

Business 8×5 ยอดนิยมนิยม	P1 2 ชม. · P2 4 ชม. · P3 1 วัน	8×5 · Tier 1 + Tier 2 · on-site 4 ครั้ง/ด.	฿19,900 /เดือน
Business 24×7	P1 1 ชม. · P2 2 ชม. · P3 8 ชม.	24×7 P1/P2 · เวลาทำการ P3/P4	฿29,900 /เดือน
Enterprise 24×7	P1 30 นาที · P2 1 ชม. · P3 4 ชม.	24×7 ทุกระดับ · รวม Tier 3	฿49,900 /เดือน

ราคาไม่รวม VAT 7% · สัญญาขั้นต่ำ 12 เดือน · ต่ออายุอัตโนมัติทุกปี · Stack เพิ่มเติมหรือ advanced module คิดเพิ่มจากแพ็คเกจ

04 อัตราค่าบริการ Time & Materials

Tier	ตัวอย่างขอบเขต	เวลาทำการ	นอกเวลาทำการ
Tier 1 Foundation	M365 · Windows Server · AD/GPO · Synology · network	฿1,800 /ชั่วโมง	฿2,800 /ชั่วโมง
Tier 2 Advanced	VMware · Fortinet · Backup · SQL · Cloud IaaS	฿3,500 /ชั่วโมง	฿5,300 /ชั่วโมง
Tier 3 Specialist	StaffCop · JumpServer · VCF · NSX · advanced Fortinet	฿5,300 /ชั่วโมง	฿7,000 /ชั่วโมง

ค่าเดินทางเข้าไซต์: ฿2,500 ภายในรัศมี 50 กม. / ฿5,000 ภายในรัศมี 120 กม. จากกรุงเทพฯ · ชั้นต่ำ 2 ชม. · หลังจากนั้นคิดทุก 30 นาที ·
Prepaid: 20 ชม. (ลด 10%) · 50 ชม. (ลด 12%) · 100 ชม. (ลด 15%) — หหมดอายุใน 12 เดือน

05 เงื่อนไขและข้อยกเว้นหลัก

ก่อนเริ่มสัญญา

- ทำ Technical Assessment เพื่อกำหนดขอบเขตระบบและ scope ที่ครอบคลุม ·
ปัญหาที่มีอยู่ก่อนซึ่งมีนัยสำคัญต้องแก้ไขก่อนเริ่มสัญญา — คิดค่าใช้จ่ายแยกต่างหาก
- สัญญาขั้นต่ำ 12 เดือน · สามารถเพิ่ม stack ได้ตลอดสัญญา · ยกเลิกบางส่วนได้โดยแจ้ง ล่วงหน้า 60 วัน

ไม่รวมในบริการ

- ค่า license และ subscription ซอฟต์แวร์ — VMware, Microsoft 365, Fortinet, Bitdefender, NAKIVO, Veeam
และอื่น ๆ · จัดซื้อภายใต้สัญญาแยก (T-S-2601)
- Hardware maintenance — ปัญหาฮาร์ดแวร์ server / storage / network · ครอบคลุมภายใต้บริการ GHHWMA
(Hardware Maintenance)
- Application-layer support — ERP · CRM · custom application · database schema และ query tuning
- การพัฒนาหรือ customisation ซอฟต์แวร์ — script · integration · report ที่นอกเหนือจากการ configuration
- ความเสียหายจากสภาพแวดล้อม · การใช้งานผิดวัตถุประสงค์ · การดัดแปลงโดยไม่ได้รับอนุญาต · เหตุสุดวิสัย

รวมในบริการนี้ (แตกต่างจาก GHHWMA)

การอัปเดต / อัปเกรด OS และ platform — VMware ESXi, Windows Server และแพลตฟอร์ม Tier-1 อื่น ๆ —
รวมอยู่ในสัญญานี้ · การอัปเดตที่ต้องใช้ downtime หรือเปลี่ยน major version จะวางแผนรายไตรมาส ร่วมกับ change
advisory ของลูกค้า

วิธีอ่านเอกสารนี้ เอกสารนี้เป็นสรุปขอบเขตมาตรฐานของ GWSWMA · เงื่อนไขทางการค้า · ราคาเฉพาะแต่ละ stack · นิยาม SLA ที่แม่นยำ · service credit และข้อกำหนดเฉพาะลูกค้า จะระบุไว้ใน Service Agreement ที่ลงนาม ซึ่งใช้บังคับเหนือเอกสารนี้ · ต้องการใบเสนอราคาโดยตรงกับ stack และปริมาณจริงของท่าน กรุณาติดต่อทีมขายของ Greenwill