

## เงื่อนไขการรับประกันระบบ

### 1. ระยะเวลาและช่วงเวลาในการ Support

ช่วงเวลา 09.00 – 17.00 น. ตั้งแต่วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ ยกเว้นวันหยุดนักชดถุข

### 2. ขอบเขตของการแก้ไขปัญหา

#### 2.1. กรณีที่เกิดปัญหาในการใช้งานระบบ แบ่งปัญหาเป็น 2 ระดับดังนี้

2.1.1. **ปัญหารุนแรง** ไม่สามารถดำเนินการทำงานต่อได้ จะดำเนินการสนับสนุนให้สามารถใช้งานระบบได้ปกติไม่เกิน 8 ชั่วโมง นับถัดจากเวลาที่แจ้งปัญหาในวันและเวลาทำการ กรณีแจ้งปัญหานอกวันเวลาทำการ จะดำเนินการแก้ไขปัญหาไม่เกิน 8 ชั่วโมงนับตั้งแต่วันทำการถัดไป

2.1.2. **ปัญหาทั่วไป** แต่ระบบยังสามารถดำเนินการได้ตาม Workflow ปกติ จะดำเนินการสนับสนุนให้สามารถใช้งานระบบได้ปกติไม่เกิน 3 วัน นับถัดจากเวลาที่แจ้งปัญหาในวันและเวลาทำการ

2.2. แก้ไขเฉพาะปัญหาที่เกิดขึ้นจากระบบเท่านั้น ที่ไม่ตรงกับ Workflow การทำงานตามเอกสารที่ได้ตกลงกันไว้

2.3. ให้คำแนะนำ และปรึกษาการใช้งานระบบภายในระยะเวลาประกัน ในรูปแบบของโทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) รวมถึงช่องทางการติดต่อด้านอื่นๆ

2.4. ดูแลในส่วนของโปรแกรมและฐานข้อมูล ไม่รวมส่วนของ Hardware

### 3. ไม่อนุญาตให้แก้ไข Source Code เอง ไม่ว่าจะกรณีใดก็ตาม