

รายละเอียดประเภทบริการ การบริการเข้าใช้และ/หรือดูแลอุปกรณ์โทรคมนาคม

1. บริการเข้าใช้และดูแลอุปกรณ์โทรคมนาคมของผู้ให้บริการ หมายถึง การให้บริการจัดหาอุปกรณ์โทรคมนาคมโดยผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ใช้บริการเข้าใช้งานตามสัญญา และผู้ให้บริการจะมีหน้าที่ดูแลการทำงาน และการตั้งค่า (Configuration) ของอุปกรณ์โทรคมนาคมดังกล่าว เพื่อให้อุปกรณ์โทรคมนาคมดังกล่าวสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
2. บริการดูแลอุปกรณ์โทรคมนาคมของผู้ใช้บริการ หมายถึง ผู้ใช้บริการอนุญาตให้ผู้ให้บริการทำการดูแลการทำงาน และการตั้งค่าอุปกรณ์โทรคมนาคมของผู้ใช้บริการตามที่ระบุไว้ในสัญญา เพื่อให้อุปกรณ์โทรคมนาคมดังกล่าวสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
3. กรณีที่บริการเกิดการขัดข้อง หรือเครื่องอุปกรณ์ปลายทางเกิดการชำรุดบกพร่อง ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งให้ผู้ให้บริการเข้าทำการแก้ไขได้ โดยแจ้งไปยังศูนย์ปฏิบัติการ Call Center โทรศัพท์หมายเลข 0-2016-5678 กด 1 หรือ อีเมลที่ cc_support@uih.co.th ผู้ให้บริการจะดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลา 4 ชั่วโมงสำหรับเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑล และภายในระยะเวลา 6 ชั่วโมง สำหรับเขตพื้นที่อื่น
4. ผู้ให้บริการจะทำการดูแลอุปกรณ์โทรคมนาคมของผู้ให้บริการที่ผู้ใช้บริการได้เข้าใช้จากผู้ให้บริการหรืออุปกรณ์โทรคมนาคมของผู้ใช้บริการเองตามสัญญา เพื่อให้อุปกรณ์โทรคมนาคมดังกล่าวสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาตามสัญญา
5. ผู้ให้บริการสงวนสิทธิที่จะไม่นำเวลาที่ไม่สามารถให้เข้าใช้และดูแลอุปกรณ์โทรคมนาคมของผู้ให้บริการ หรือผู้ให้บริการดูแลอุปกรณ์โทรคมนาคมของผู้ใช้บริการตามสัญญา ด้วยเหตุต่อไปนี้ นับรวมเป็นเวลาที่ไม่สามารถให้บริการได้
 - 5.1 มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไข คัดแปลงใดๆเกี่ยวกับการตั้งค่า (Configuration) ของอุปกรณ์โทรคมนาคม หรือปิดระบบอุปกรณ์โทรคมนาคมที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการตามสัญญา โดยไม่ได้แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบ ส่งผลให้การให้บริการเข้าใช้และดูแลอุปกรณ์โทรคมนาคมของผู้ให้บริการ หรือการให้บริการดูแลอุปกรณ์โทรคมนาคมของผู้ใช้บริการตามสัญญาขัดข้องหรือไม่สามารถให้บริการได้
 - 5.2 หากการขัดข้องของการให้บริการตามสัญญา เกิดจากการบุกรุก (hacker) virus หรือ worm แบบต่างๆ ที่แอบแฝงมากับการสื่อสารในรูปแบบต่างๆ ผ่านการใช้งานของผู้ใช้บริการ บริวารของผู้ใช้บริการ หรือบุคคลใด ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ให้บริการ
 - 5.3 หากการขัดข้องของการให้บริการเข้าใช้และดูแลอุปกรณ์โทรคมนาคมของผู้ให้บริการ หรือการให้บริการดูแลอุปกรณ์โทรคมนาคมของผู้ใช้บริการตามสัญญา เกิดจากการเพิ่มประสิทธิภาพของบริการ การบำรุงรักษาและปรับปรุงระบบของบริการ ซึ่งทางผู้ให้บริการได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 3 (สาม) วันแล้ว
 - 5.4 ผู้ให้บริการตรวจสอบแล้วไม่พบความผิดปกติตามที่ผู้ใช้บริการได้แจ้งเหตุขัดข้องต่อผู้ให้บริการ

5.5 หากการขัดข้องของการให้บริการเข้าใช้และดูแลอุปกรณ์โทรคมนาคมของผู้ให้บริการ หรือการให้บริการดูแลอุปกรณ์โทรคมนาคมของผู้ใช้บริการตามสัญญาฯ นี้ เกิดจากการผู้ให้บริการไม่สามารถเข้าไปปฏิบัติหน้าที่ภายในสถานที่ที่ติดตั้งอุปกรณ์โทรคมนาคม หรืออาคารของผู้ใช้บริการได้

6. ตลอดระยะเวลาตามสัญญาฯ นี้ ผู้ใช้บริการ บริวารของผู้ใช้บริการ หรือบุคคลใด ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ให้บริการ จะต้องสงวนรักษาอุปกรณ์ โทรคมนาคมที่ได้เข้าใช้จากผู้ให้บริการ ให้อยู่ในสภาพที่เรียบร้อยใช้งานได้ตลอดเวลา
7. ตลอดระยะเวลาตามสัญญาฯ นี้ หากผู้ให้บริการได้มีการปรับปรุง เปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือตัดแปลงใดๆเกี่ยวกับการตั้งค่า (Configuration) ของอุปกรณ์โทรคมนาคมตามสัญญาฯ นี้ ผู้ใช้บริการจะต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบทุกครั้งก่อนดำเนินการ ทั้งนี้ เพื่อให้ ผู้ให้บริการสามารถจัดเก็บค่าConfigurationล่าสุดในการดูแลอุปกรณ์โทรคมนาคมตามสัญญาฯ นี้
8. ตลอดระยะเวลาตามสัญญาฯ นี้ หากผู้ให้บริการทำการเคลื่อนย้าย หรือนำอุปกรณ์อื่นใดมาเชื่อมต่อกับอุปกรณ์โทรคมนาคมตามสัญญาฯ นี้ ผู้ใช้บริการจะต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบทุกครั้งก่อนดำเนินการ ทั้งนี้ เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถระวังผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นต่อการให้บริการได้
9. ตลอดระยะเวลาตามสัญญาฯ นี้ ผู้ใช้บริการ บริวารของผู้ใช้บริการ หรือบุคคลใด ๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ให้บริการ จะต้องให้ความร่วมมือกับผู้ให้บริการในการดำเนินการให้บริการ และการแก้ไขปัญหาการให้บริการที่เกิดขึ้น เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง และสนองตอบ ต่อความต้องการใช้งานของผู้ใช้บริการ ทั้งนี้ ผู้ให้บริการสงวนสิทธิไม่รับผิดชอบในความเสียหายใดๆ ที่เกิดขึ้นแก่บุคคล หรือข้อมูลข่าวสาร ข้อความใด ๆ ของผู้ให้บริการ หรือทรัพย์สินของผู้ใช้บริการ หรือบริวารของผู้ใช้บริการ ไม่ว่าจะโดยตรง โดยอ้อม หรือที่เป็นผลต่อเนื่อง อันเนื่องมาจากการขัดข้องของบริการซึ่งเกิดจากการไม่ได้รับความร่วมมือจากผู้ให้บริการในการดำเนินการให้บริการ และการแก้ไขปัญหาการให้บริการที่เกิดขึ้น เว้นแต่ความเสียหายดังกล่าวเกิดขึ้นจากการกระทำโดยจงใจและมีขอบด้วยกฎหมาย หรือโดยประมาทเลินเล่อของ ผู้ให้บริการ หรือพนักงานของผู้ให้บริการ