

อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย	ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยี
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ	
ข้อกำหนด : การจัดการระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตในอาคารกลุ่มนวัตกรรม ๒	
ฝ่ายบริหารอาคาร : งานพัฒนาพื้นที่	วันที่ ๒๖ มิถุนายน ๒๕๕๖

## ๑. วัตถุประสงค์

สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ (สวทช.) อยู่ในระหว่างการขยายการดำเนินการอุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย ไปสู่ระยะที่ ๒ โดยได้มีการก่อสร้างอาคารกลุ่มนวัตกรรม ๒ ซึ่งเป็นอาคารวิจัยขนาดใหญ่ มี ๔ ทาวเวอร์ (A, B, C, D) มีพื้นที่รวมกว่า ๑๒๔,๐๐๐ ตารางเมตร อาคารกลุ่มนวัตกรรม ๒ จะเป็นที่รองรับกิจกรรมวิจัยและพัฒนาของหน่วยงานภาครัฐและภาคเอกชนจากทั้งภายในและภายนอกประเทศ ตลอดจนเป็นที่ตั้งของโครงสร้างพื้นฐานสำคัญด้านวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีของประเทศในอนาคต เมื่อเปิดใช้งานอาคารกลุ่มนวัตกรรม ๒ เต็มที่แล้ว คาดว่าจะมีผู้ปฏิบัติงานในอาคารจำนวน ๒,๕๐๐ - ๓,๐๐๐ คน

ในการนี้ สำนักงานฯ จึงมีความประสงค์ให้อาคารกลุ่มนวัตกรรม ๒ มีระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตที่มีประสิทธิภาพสูง ซึ่งให้บริการผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลักของอาคารกลุ่มนวัตกรรม ๒ โดยระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตดังกล่าวต้องสามารถรองรับความต้องการที่หลากหลายตลอดจนรูปแบบการทำงานแบบ Work-Life Integration (random pattern ใน ๗ วัน x ๒๔ ชั่วโมง) ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งระบบต้องมีคุณสมบัติสำคัญต่างๆ ดังนี้

- มีความมั่นคงปลอดภัย มีเสถียรภาพสูง มีระบบทำงานทดแทนกัน (Redundancy)
- รองรับการใช้บริการระบบโทรศัพท์ผ่านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายในอาคารกลุ่มนวัตกรรม ๒ ในทุกอาคาร
- สามารถใช้คู่สายภายในเชื่อมต่อระหว่างระบบของผู้ให้บริการและระบบที่มีใช้ของผู้ใช้งานในอาคารอื่นๆ โดยไม่มีค่าใช้จ่าย
- รองรับการใช้งานร่วมกับระบบเครือข่ายไร้สาย (WiFi) และระบบโทรศัพท์เคลื่อนที่ (Cellular Phone) ได้อย่างคล่องตัว
- มีราคาที่เหมาะสมในการใช้ระบบโทรศัพท์สำนักงานฯ ติดต่อไปยังโทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรศัพท์ระหว่างประเทศ และโทรศัพท์พื้นฐาน
- สามารถรองรับการขยายตัวเชิงปริมาณ เชิงคุณภาพ และเทคโนโลยีใหม่ๆ ในอนาคตได้

โดยสำนักงานฯ จะคัดเลือกผู้ให้บริการเข้ามาให้บริการในอาคารกลุ่มนวัตกรรม ๒ เป็นระยะเวลา ๕ ปี โดยผู้ให้บริการเป็นผู้ลงทุนจัดหาและติดตั้งอุปกรณ์ต่างๆ รวมถึงเดินสายสัญญาณของระบบดังกล่าว เพื่อเชื่อมต่อเข้ากับระบบเครือข่ายหลักของอาคารกลุ่มนวัตกรรม ๒ มีความสอดคล้องกับความต้องการของสำนักงานฯ ตามที่กำหนดไว้ข้างต้น ตลอดจนต้องตรวจสอบรายละเอียดต่างๆ ที่แสดงไว้ในเอกสารฉบับนี้ ซึ่งถือเป็นความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ นอกจากนี้ผู้ให้บริการมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการดำเนินการให้อุปกรณ์ ตลอดจนส่วนประกอบอื่นๆ ที่จัดให้กับสำนักงานฯ ในโครงการนี้สามารถทำงานร่วมกันได้เป็นอย่างดี (Function together as a single system)

## ๒. สถานที่ให้บริการ

อาคารกลุ่มนวัตกรรม ๒ เลขที่ ๑๔๑ ถึง ๑๔๕ อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย หมู่ที่ ๙ ถนนพหลโยธิน ตำบลคลองหนึ่ง อำเภอคลองหลวง จังหวัดปทุมธานี รหัสไปรษณีย์ ๑๒๑๒๐

### ๓. ขอบเขตขั้นต่ำ (ความต้องการและคุณสมบัติทั่วไปของระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต)

- ๓.๑ ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตต้องสามารถใช้งานได้ทันทีอย่างน้อย ๕๐๐ หมายเลข และสามารถรองรับการขยายหมายเลขโทรศัพท์ในอนาคตได้ไม่ต่ำกว่า ๓,๐๐๐ หมายเลข โดยเป็นระบบเดียวกัน และสามารถเชื่อมต่อใช้งานกับระบบระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์หลักของอาคารกลุ่มนวัตกรรม ๒ ที่มีอยู่ได้เป็นอย่างดี และตรงตามมาตรฐานสากลของการรับส่งข้อมูลโดยมีโปรโตคอลมาตรฐานอย่างน้อยดังนี้เช่น โปรโตคอล SIP ตามมาตรฐาน RFC3261 หรือ ตามมาตรฐาน IAX เป็นต้นไป
- ๓.๒ ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตจะต้องเป็นแบบ Fully Redundant และจะต้องมีคุณสมบัติที่สามารถรับปริมาณ Traffic ได้ไม่น้อยกว่า ๒๐๐,๐๐๐ Busy Hour Call Completion (BHCC) โดยเมื่อเกิดเหตุขัดข้องกับระบบหลัก ระบบสำรองต้องสามารถทำหน้าที่ได้อย่างปกติ โดยไม่ทำให้คุณสมบัติการใช้งานของระบบมีปัญหาและฟังก์ชันการใช้งานลดน้อยลง โดยขณะสลับการทำงานจะต้องทำงานลักษณะอัตโนมัติ และไม่กระทบกระเทือนสายโทรศัพท์ทุกประเภทที่กำลังสนทนาอยู่
- ๓.๓ ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตจะต้องสามารถใช้งานโทรศัพท์ร่วมกับ Mobile Device เช่น โทรศัพท์มือถือแบบ SmartPhone, Tablet (ระบบ IOS และ Android เป็นอย่างน้อย) หรือ Notebook ที่มี IP Soft Phone Application ได้อย่างมีประสิทธิภาพ นอกจากนี้ระบบโทรศัพท์ดังกล่าวต้องรองรับการที่ผู้ใช้บริการโยกย้ายโทรศัพท์ของตนไปต่อเชื่อมเข้าระบบในที่ต่างๆ ได้
- ๓.๔ สามารถกำหนดกลุ่มของผู้ใช้งานได้อย่างน้อยดังต่อไปนี้
  - กลุ่มผู้ใช้งานที่สามารถโทรศัพท์ได้เฉพาะเบอร์โทรศัพท์ภายในเท่านั้น
  - กลุ่มผู้ใช้งานที่สามารถโทรศัพท์ได้เฉพาะเบอร์โทรศัพท์ภายใน และเบอร์โทรศัพท์พื้นฐานเท่านั้น
  - กลุ่มผู้ใช้งานที่สามารถโทรศัพท์ได้เฉพาะเบอร์โทรศัพท์ภายใน และเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่เท่านั้น
  - กลุ่มผู้ใช้งานที่สามารถโทรศัพท์ได้ทั้งเบอร์โทรศัพท์ภายใน เบอร์โทรศัพท์พื้นฐาน และเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่
  - กลุ่มผู้ใช้งานที่สามารถโทรศัพท์ได้ทั้งเบอร์โทรศัพท์ภายใน เบอร์โทรศัพท์พื้นฐาน และเบอร์โทรศัพท์เคลื่อนที่ และเบอร์โทรศัพท์ทางไกลต่างประเทศ
- ๓.๕ สามารถเชื่อมต่อกับ IP PBX ระบบอื่นๆ ได้ตามมาตรฐาน SIP หรือ IAX Trunk ได้
- ๓.๖ ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตต้องสนับสนุนการทำงานร่วมกับอุปกรณ์ต่างๆ ซึ่งจัดหาโดยผู้ใช้บริการหรือให้บริการเพิ่มเติมโดยผู้ให้บริการ อย่างน้อยดังต่อไปนี้
  - โทรศัพท์แบบไอพี
  - โทรศัพท์แบบอนาล็อก โดยใช้ร่วมกับอุปกรณ์แปลงสัญญาณ
  - ระบบรับสายอัตโนมัติ (Interactive Voice Response)

- เครื่องคอมพิวเตอร์หรือ Notebook ที่มีกล้อง พร้อมไมโครโฟน ติดตั้งอยู่สำหรับใช้สนทนาที่เห็นหน้าคู่สนทนาแบบ real-time
  - IP Video Conference Phone แบบตั้งโต๊ะ แบบใช้งานในการประชุมร่วมกัน
- ๓.๗ ระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตจะต้องสามารถเชื่อมต่อกับ IP PBX ของสำนักงานฯ ได้
- ๓.๘ สามารถ Hold หรือ Consultation Hold ในขณะที่กำลังสนทนาอยู่กับสายภายในหรือสายภายนอก ต้องสามารถพักสายนั้นไว้แล้วทำการติดต่อสอบถามกับเลขหมายภายในอื่น ๆ ได้ เมื่อเสร็จแล้วสามารถกลับมาพูดกับคู่สนทนาเดิม โดยจะทำการติดต่อกลับไปกลับมาระหว่างคู่สนทนาทั้งคู่ครั้งก็ได้
- ๓.๙ เลขหมายภายในของระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต ต้องสามารถโปรแกรมให้มีลักษณะการทำงานเพื่อป้องกันไม่ให้มีสายอื่นเข้ามารบกวนได้
- ๓.๑๐ ผู้ใช้งานสามารถทรansferสายจากสถานที่ใดๆ ที่มีเครื่องโทรศัพท์ทั่วไปหรือ IP Phone ที่ติดตั้งเชื่อมอยู่ในระบบได้
- ๓.๑๑ สามารถเรียกสายซ้อน ไปยังเลขหมายที่ถูกใช้งานอยู่ได้ โดยมีสัญญาณเตือนไปยังเลขหมายที่ถูกเรียก ซึ่งผู้ถูกเรียกสามารถพักสายชั่วคราวเพื่อรับสายที่เข้ามาใหม่นี้ได้ โดยสามารถเรียกซ้อนได้จากทั้งหมายเลขภายในและหมายเลขภายนอก
- ๓.๑๒ สามารถฝากโอนเลขหมายภายในของตัวเองไปไว้ที่เลขหมายภายในอื่นๆ และเลขหมายภายนอกทั้งโทรศัพท์พื้นฐานและโทรศัพท์เคลื่อนที่ กรณีสายไม่ว่าง หรือ กรณีไม่รับสาย ได้
- ๓.๑๓ สามารถสนับสนุนการใช้งาน FAX ตามมาตรฐาน T.30 หรือ T.38 ได้ เป็นอย่างน้อย
- ๓.๑๔ สามารถแสดงหมายเลขโทรเข้าได้
- ๓.๑๕ สามารถสร้างกลุ่มของเบอร์ภายในของระบบโทรศัพท์ได้อย่างน้อย ๓,๐๐๐ กลุ่ม และสามารถดึงสายในกลุ่มเดียวกันได้
- ๓.๑๖ ผู้ให้บริการต้องส่งรายงานผลการดำเนินการรายเดือนในรูปแบบของ Soft File (.pdf, .doc, .odt, .xls, .ods หรือรูปแบบอื่นใด) ให้กับ สำนักงานฯ ภายใน ๕ วันทำการแรกของแต่ละเดือน โดยรายงานผลการดำเนินการรายเดือนจะต้องสามารถแสดงรายละเอียดได้ดังรายการต่อไปนี้
- จะต้องมีการ Graph แสดงการโทรโดยสามารถเลือกแสดงผลแบบ รายวันและรายเดือน , การโทรแบบต่างๆ (Answer, No Answer, Fail และ All) ได้ และสามารถกำหนดเบอร์ต้นทางและปลายทางได้
  - รายการโทรเข้า-ออกทุกช่องทาง, จำนวนสายนอกที่โทรเข้า, จำนวนการโทรออกของโทรศัพท์พื้นฐาน, โทรศัพท์มือถือ, และจำนวนการโทรออกต่างประเทศ
  - รายงานสรุปเหตุขัดข้องในเดือนนั้นๆโดยมีรายละเอียดวันที่รับแจ้ง, เรื่องที่รับแจ้ง, วันที่แก้ไขแล้วเสร็จ และ สาเหตุของปัญหา เป็นต้น
- ๓.๑๗ ผู้ให้บริการต้องจัดทำผังการเชื่อมต่อระบบโทรศัพท์ที่แสดงให้เห็นรายการอุปกรณ์ที่ใช้เชื่อมต่อระบบโทรศัพท์ทั้งหมด(ภายใน/ภายนอก) และจัดส่งให้สำนักงานฯ ภายใน ๑ เดือน หลังทำสัญญา และหากมีการเปลี่ยนแปลง ผู้ให้บริการต้องแก้ไขให้เป็นปัจจุบัน และจัดส่งไฟล์ใหม่ที่มีการแก้ไขแล้วภายใน ๑ สัปดาห์ ทั้งนี้ไฟล์ดังกล่าวให้อยู่ในรูปแบบไฟล์ Visio (.vsd) และ PDF

๓.๑๘ หากได้รับการร้องขอจากสำนักงาน ผู้ให้บริการต้องสามารถให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน (Fixed Line) โดยเชื่อมต่อกับโครงสร้างพื้นฐานที่มีอยู่ภายในอาคารกลุ่มนวัตกรรม ๒ ได้

#### ๔. เกณฑ์ในการพิจารณาผล

สำนักงานฯ จะคัดเลือกผู้ให้บริการที่สามารถทำได้ตามขอบเขตขั้นต่ำ ความสามารถเพิ่มเติมของระบบ สัญญาการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการโดยมีเกณฑ์การพิจารณาผลคัดเลือกผู้ให้บริการ ๕ หัวข้อดังต่อไปนี้ ทั้งนี้ผลการพิจารณาตัดสินคัดเลือกผู้ให้บริการให้เป็นไปตามดุลยพินิจของสำนักงานฯ และผลการตัดสินของสำนักงานฯ ให้ถือเป็นที่สุด

- ๔.๑ ความสามารถในการอำนวยความสะดวกต่อผู้ใช้บริการเพิ่มเติมจากข้อกำหนดทางเทคนิค (๒๐ คะแนน) เช่น
  - สามารถแสดงรายชื่อผู้ใช้และข้อมูลอื่นๆ ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษได้
  - สามารถบันทึกการสนทนาของการใช้โทรศัพท์ภายในองค์กรได้
  - สามารถจัดให้คนที่ Priority สูงกว่าสามารถโทรออก หรือรับสายนอกในขณะที่ย้ายเต็มโดยการ ยกเลิกสายในกลุ่มออก
  - ประกาศข้อความแจ้งในขณะที่ย้าย
  - ระบบตอบรับอัตโนมัติ รองรับภาษาไทย สามารถ สร้าง script และแก้ไขทำได้โดยใช้ Graphic User Interface และสามารถตรวจสอบความถูกต้องก่อนใช้งานจริงได้พร้อมรายงานการใช้งานตลอดอายุสัญญา
  - มีระบบ Voice Mail รองรับการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ และในกรณีที่เจ้าหน้าที่ไม่ว่าง ระบบจะแจ้งให้ฝากข้อความเสียง (Voice Mail) พร้อมรองรับการทำงานในลักษณะ Fully Redundant
  - คุณสมบัติอื่นๆ ที่อำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้งานที่นอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในข้อที่ ๓ เรื่องขอบเขตของงานตามข้อกำหนดทางเทคนิคฉบับนี้
- ๔.๒ ข้อตกลงการรักษาระดับคุณภาพการให้บริการ “Services Level Agreement” โดยมีความพร้อมใช้ไม่น้อยกว่า ๙๙.๗ ในแต่ละเดือนเป็นอย่างน้อย(มีเวลาขัดข้องรวมในหนึ่งเดือนไม่เกิน ๒ ชั่วโมง) พร้อมทั้งมีเนื้อหาครอบคลุมหัวข้อต่างๆ ดังต่อไปนี้ (๒๐ คะแนน)
  - การบำรุงรักษาอุปกรณ์และวงจรสื่อสารสัญญาณให้อยู่ในสภาพพร้อมให้บริการ
  - ผู้ให้บริการต้องมีหน่วยงานรับแจ้งปัญหา/ความขัดข้องตลอด ๒๔ ชั่วโมงทำการ รวมถึงการจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความชำนาญด้านระบบโทรศัพท์เพื่อดูแลโดยเฉพาะ
  - ระยะเวลาการเข้าให้บริการซ่อมแซม และแก้ไขอุปกรณ์
  - ระบบแจ้งเตือนไปยังผู้ดูแลระบบของสำนักงานฯ ในรูปแบบ Mail Alert และ SMS Alert โดยต้องระบุจำนวนผู้ได้รับการแจ้งเตือน โดยมีผู้รับไม่น้อยกว่า ๑๕ คน เป็นอย่างน้อย
  - ความรับผิดชอบ และการชดเชยค่าบริการคืนให้แก่ผู้ใช้บริการตามระยะเวลาที่ขัดข้องจริง
- ๔.๓ การนำเสนอวิธีการให้บริการ (Method Statement) ทั้งในช่วงก่อนให้บริการ ระหว่างให้บริการ และหลังสิ้นสุดการให้บริการ (๒๐ คะแนน)
- ๔.๔ อัตราค่าบริการที่นำเสนอให้กับลูกค้า (๑๕ คะแนน)
- ๔.๕ อัตราผลตอบแทนที่จัดสรรให้กับสำนักงานฯ (๑๕ คะแนน)

๔.๖ ข้อเสนออื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่ออาคาร และสำนักงานฯ (๑๐ คะแนน)

๕. **ระยะเวลาในการติดตั้งและให้บริการ** ระยะเวลาของสัญญา ๕ ปี โดยผู้ให้บริการจะต้องสามารถให้บริการได้ภายใน ๒ เดือน นับถัดจากวันที่สำนักงานฯ แจ้งให้เข้ามาติดตั้งระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ต

๖. **คุณสมบัติของผู้ให้บริการ**

๖.๑ ผู้ให้บริการ ต้องไม่เป็นผู้ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้วหรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ

๖.๒ ผู้ให้บริการ ต้องเป็นนิติบุคคล ซึ่งได้รับสัมปทานหรือใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมให้บริการโทรศัพท์พื้นฐาน (Fixed Line) ถูกต้องตามกฎหมาย และมีความสามารถในการให้บริการโทรศัพท์ประเภท Voice Over IP

๖.๓ ผู้ให้บริการ ต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ให้บริการได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และคุ้มกันเช่นนั้น

๗. **ประสบการณ์ของผู้ให้บริการ**

ผู้ให้บริการต้องเป็น นิติบุคคล และ มี ผลงานการให้บริการด้านสื่อสารโทรคมนาคมได้แก่ บริการสื่อสารข้อมูล บริการอินเทอร์เน็ต และบริการโทรศัพท์ ให้กับส่วนราชการ หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอื่นซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ หรือ หน่วยงานเอกชน ที่สำนักงานฯ เชื่อถือได้ มีมูลค่าสัญญาเดี่ยวหรือ หนึ่งโครงการหลายสัญญารวมกัน หากอยู่ในช่วงเวลาเดียวกันมีมูลค่าไม่น้อยกว่า ๒๐ ล้านบาท โดยต้องแนบหนังสือรับรองผลงานหรือสำเนาสัญญาการให้บริการ พร้อมทั้งวิธีการทำงาน (Method Statement) ลักษณะการให้บริการ และการควบคุมคุณภาพ เพื่อประกอบการพิจารณา

๘. **การรับประกันการให้บริการระบบโทรศัพท์**

๘.๑ ผู้ให้บริการต้องรับประกันความชำรุดบกพร่อง หรือขัดข้องของการติดตั้งระบบโทรศัพท์ผ่านอินเทอร์เน็ตในอาคารกลุ่มนวัตกรรม ๒ ตลอดระยะเวลาโครงการ โดยภายในระยะเวลาดังกล่าว หากเกิดการชำรุดจากการติดตั้ง หรืออุปกรณ์ที่ผู้ให้บริการเลือกใช้บกพร่อง ทำให้ใช้งานไม่ได้ทั้งหมด หรือแต่บางส่วน หรือเกิดขึ้นโดยมิใช่ความผิดของสำนักงานฯ หรือผู้ใช้บริการ ผู้ให้บริการจะต้องจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ติดตั้งเดิมโดยเร็ว ค่าใช้จ่ายในแก้ไขให้เป็นส่วนของผู้ให้บริการทั้งสิ้น

๘.๒ ผู้ให้บริการยินดีชำระค่าปรับให้สำนักงานฯ ในกรณี ดังนี้

๘.๒.๑ ในอัตราวันละ ๓,๐๐๐ บาท หากไม่สามารถติดตั้งระบบให้กับสำนักงานฯ แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ที่กำหนด

๘.๒.๒ ในอัตราวันละ ๓๐๐ บาท หากไม่ส่งรายงานตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๓.๑๖

๘.๒.๓ ในอัตราเดือนละ ๓๐,๐๐๐ บาท หากมี Downtime เกินกว่าที่กำหนดไว้ใน SLA

- ๘.๓ สำนักงานฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณายกเลิกสัญญาการบริการ หากพบว่าผู้ให้บริการ
- ๘.๓.๑ ไม่สามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ตาม SLA ที่กำหนดจำนวนเกินกว่า ๓ ครั้งในรอบ ๑๒ เดือน
  - ๘.๓.๒ ค่าบริการสูงกว่าค่าบริการของผู้ให้บริการรายอื่นๆ ในท้องตลาดเกินร้อยละ ๑๐
  - ๘.๓.๓ หลังจากที่สำนักงานฯ ได้มีหนังสือแจ้งเตือนให้ดำเนินการแก้ไขภายในเวลาที่กำหนดแล้ว ผู้ให้บริการยังไม่สามารถให้บริการได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในข้อกำหนดฉบับนี้ และ/หรือข้อเสนอของผู้ให้บริการตามที่ได้ให้ไว้กับสำนักงาน
- ๘.๔ ผู้ให้บริการจะทำหน้าที่ให้บริการตามปกติ และมีสิทธิ์ในการรับค่าบริการตามปกติทุกประการ จนถึงวันที่การยกเลิกสัญญามีผลบังคับใช้

---

งานวิศวกรรมและบริการอาคาร ฝ่ายบริหารอาคาร  
อุทยานวิทยาศาสตร์ประเทศไทย  
สำนักงานพัฒนาวิทยาศาสตร์และเทคโนโลยีแห่งชาติ  
นายผไทฐ์ จินเวชศาสตร์  
โทรศัพท์ ๐ ๒๕๖๔ ๗๒๐๐ ต่อ ๕๓๘๒