

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ  
ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Mail-Go-Thai)  
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ คือ การให้บริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ภายใต้ชื่อ “Mail.Go.Th” หรือ “MailGoThai” เพื่อใช้รับส่งจดหมายหมายอิเล็กทรอนิกส์กันโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมถึงการใช้งานผ่านช่องทางการให้บริการต่างๆ เช่น โพรโตคอลการใช้งานมาตรฐาน (IMAP, POP3, SMTP) และบริการเสริมอื่นๆ เช่น ผ่านเว็บไซต์ บริการการตรวจสอบ Spam การตรวจจับไวรัส เป็นต้น

ซึ่งในข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้

“ผู้ให้บริการ” หมายความว่า สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

“ผู้ใช้บริการ” หมายความว่า หน่วยงานผู้ใช้บริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

๑. ขอบเขตในการให้บริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

๑.๑ ผู้ใช้บริการสามารถใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้ทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๑.๒ ผู้ให้บริการจะสนับสนุนการแก้ไขปัญหาในการใช้งานเฉพาะวันและเวลาทำการปกติตั้งแต่เวลา ๐๘.๓๐ – ๑๗.๓๐ น.

๑.๓ นอกเหนือจากเวลาทำการปกติแล้ว ผู้ให้บริการจะรับข้อร้องเรียนผ่านช่องทางต่าง ๆ ที่ประกาศไว้

๒. ข้อกำหนดและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการ

ผู้ใช้งานมีหน้าที่รักษารหัสผ่านสำหรับเข้าถึงข้อมูลจดหมายส่วนบุคคล โดยเคร่งครัดและห้ามเผยแพร่โดยเด็ดขาด และผู้ใช้งานจะต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ รวมถึงนโยบายคุ้มครองความเป็นส่วนตัว ซึ่งผู้ให้บริการได้ประกาศไว้ที่ <http://www.ega.or.th/> หากผู้ให้บริการแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือเพิ่มเติมข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผู้ให้บริการจะประกาศให้ทราบผ่านทางเว็บไซต์เช่นกัน

๓. ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability)

ความพร้อมในการให้บริการ หมายถึง การรองรับการให้บริการทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง ซึ่งสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ตลอดเวลาผ่านช่องทางการให้บริการต่างๆ เช่น ผ่านบริการ Webmail, ผ่านบริการ IMAP, POP3, SMTP ดังนี้

ความสามารถในการให้บริการต่อเดือน	ร้อยละ ๙๙.๕
ระยะเวลาสะสมที่ไม่สามารถใช้งานบริการได้ต่อเดือน	๒๑๖ นาที

ทั้งนี้ ระยะเวลาสะสมที่ไม่สามารถใช้งานบริการได้ต่อเดือน ซึ่งไม่นับรวมระยะเวลาในการบำรุงรักษาระบบเครือข่ายหรือปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบตามระยะเวลาที่ผู้ให้บริการกำหนด จำนวนไม่เกิน ๓ ครั้งต่อปี โดยผู้ให้บริการจะแจ้งผู้รับบริการทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓ วันทำการ ผ่านทางอีเมลหรือช่องทางอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

๔. การบริการและสนับสนุนการใช้งาน

ผู้ให้บริการจะจัดเจ้าหน้าที่สำหรับแนะนำการใช้งาน รวมทั้งบริการตอบปัญหา รับแจ้งเหตุขัดข้องต่าง ๆ รวมทั้งให้คำปรึกษาต่าง ๆ ทางด้านเทคนิคตลอดอายุสัญญาใช้บริการ โดยสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้ ดังนี้

ศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center)

อีเมล : contact@ega.or.th

โทรศัพท์ : ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๖๐

โทรสาร : ๐ ๒๖๑๒ ๖๐๑๑-๑๒

## ๕. ระยะเวลาการรับเรื่องร้องเรียนและแก้ไขปัญหา

๕.๑ การรับเรื่องร้องเรียน ผู้ให้บริการจะรับเรื่องร้องเรียนจากผู้ใช้บริการทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยแบ่งระยะเวลาการตอบกลับตามช่องทางการร้องเรียน ดังนี้

ช่องทางการร้องเรียน	๐๘.๓๐ – ๑๗.๓๐ น. (Office Hours)	นอกเวลาทำการ วันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์
๑. โทรศัพท์	ทันที	ทันที
๒. จดหมายอิเล็กทรอนิกส์	ภายในระยะเวลา ๓๐ นาที	ภายในระยะเวลา ๖๐ นาที

๕.๒ การแก้ไขปัญหา ผู้ให้บริการจะดำเนินการแก้ไขปัญหาจากการใช้บริการจากสาเหตุที่ตรวจพบ ซึ่งระยะเวลาการแก้ไขปัญหาจะนับตั้งแต่วันที่ผู้ให้บริการลงรับการแก้ไขปัญหาเป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดตามการแก้ไขปัญหาจากเลขที่ลงรับการแก้ไขปัญหาที่ผู้ให้บริการแจ้งโดย **ในกรณีที่ผู้ใช้บริการยินยอมให้บัญชีและรหัสผ่านกับผู้ใช้บริการเพื่อตรวจสอบข้อมูลใดๆ** **ภายหลังจากผู้ให้บริการทำการตรวจสอบเรียบร้อยแล้ว ผู้ให้บริการต้องทำการเปลี่ยนรหัสผ่านโดยทันที**

ในกรณีที่ผู้ให้บริการตรวจพบว่าผู้ใช้บริการใช้บริการในทางที่เป็นการละเมิดต่อบทบัญญัติของกฎหมายหรือฝ่าฝืนข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผู้ให้บริการจะดำเนินการแจ้งผู้ใช้บริการเพื่อรับทราบภายใน ๑ วันทำการนับจากวันที่ตรวจพบเหตุดังกล่าว

**ยกเว้น** ข้อร้องเรียนในบางกรณี ซึ่งอาจจะเป็นคำติชมหรือข้อเสนอแนะเพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ ผู้ให้บริการจะรับไว้เป็นเรื่องพิจารณา แต่จะไม่นับรวมเป็นระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาในข้อนี้

## ๖. ขีดจำกัดที่บริการสามารถรองรับได้ (Workload limit)

ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้สูงสุดตามจำนวนบัญชีผู้ใช้งานและพื้นที่จัดเก็บที่ใช้สำหรับบริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ตามที่ระบุในใบขอใช้บริการ หากต้องการเปลี่ยนแปลงจำนวนบัญชีผู้ใช้งานหรือพื้นที่จัดเก็บ ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งความต้องการที่ศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center) ในข้อ ๔.

## ๗. การรักษาความปลอดภัยของข้อมูล

ผู้ให้บริการจะรักษาความปลอดภัยของข้อมูลผู้ใช้บริการตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ รวมถึงนโยบายคุ้มครองความเป็นส่วนตัว

## ๘. ข้อตกลงและเงื่อนไขการรับบริการ

### ๘.๑ ข้อจำกัดความรับผิดชอบของสรรอ.และผู้ให้บริการ

การที่ผู้ใช้บริการยินยอมให้รหัสข้อมูลซึ่งอาจเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคล ข้อมูลองค์กร และข้อมูลใด ๆ ของผู้ใช้บริการแก่ผู้ให้บริการ เพื่อประโยชน์ในการเข้าตรวจสอบปัญหา ให้คำปรึกษา หรือแก้ไขปัญหา สำหรับการใช้งานต่างๆ จะถือว่าผู้ใช้บริการได้รับรหัสข้อมูลซึ่งอาจเข้าถึงข้อมูลต่างๆ ภายใต้อาณัติเพื่อขอรับบริการตรวจสอบปัญหา ให้คำปรึกษา หรือแก้ไขปัญหา โดยผู้ใช้บริการ ซึ่งไม่ถือเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา หรือสิทธิอื่นใดของผู้ใช้บริการ ภายหลังจากที่ผู้ใช้บริการได้รับบริการจากผู้ให้บริการ ในการดำเนินการต่างๆ ดังกล่าวเสร็จเรียบร้อยแล้ว เพื่อเป็นการรักษาความปลอดภัยในข้อมูลของผู้ใช้บริการ ผู้ใช้บริการหรือเจ้าหน้าที่ของหน่วยงานผู้ใช้บริการมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบในการดำเนินการเปลี่ยนแปลงรหัสข้อมูลดังกล่าวใหม่โดยทันที

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ  
ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Mail-Go-Thai)  
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)



โดยผู้ให้บริการ ขอสงวนสิทธิ์ไม่รับผิดชอบในความสูญหายหรือเสียหายใด ๆ ไม่ว่าจะเป็นความเสียหายโดยตรง ความเสียหายโดยอ้อม ความเสียหายพิเศษ ความเสียหายต่อเนื่อง หรือค่าเสียหายใดๆ ที่เกิดขึ้นกับข้อมูล โปรแกรมคอมพิวเตอร์ สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา สิทธิอื่นใด ผลประโยชน์ทางธุรกิจ หรือการหยุดชะงักทางธุรกิจของผู้ใช้บริการหรือของบุคคลใด ในทุกกรณี

**๘.๒ สงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลง**

(๑) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์เด็ดขาด ในการเปลี่ยนแปลง แก้ไขเพิ่มเติมหรือตัดออก ซึ่งส่วนใดส่วนหนึ่งของข้อสงวนสิทธิ์นี้ ได้ตลอดเวลา และถือว่าผู้ให้บริการได้ยอมรับข้อสงวนสิทธิ์ใหม่โดยปริยาย ตลอดระยะเวลาที่ผู้บริกรายังคงใช้บริการและรับบริการของผู้ให้บริการ

(๒) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์เด็ดขาดในการเปลี่ยนแปลง การวางเงื่อนไขข้อกำหนด การจำกัดขอบเขต การระงับใช้ชั่วคราว การบอกเลิก หรือการยกเลิกรูปแบบการให้บริการ หรือการให้บริการได้ตลอดเวลา โดยไม่จำเป็นต้องบอกกล่าวล่วงหน้า และไม่ก่อให้เกิดความรับผิดชอบใดๆ แก่ผู้ให้บริการ

ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ให้บริการบอกเลิก หรือยกเลิกการอนุญาตให้ใช้บริการ หรือยกเลิกการให้บริการแล้ว ผู้ใช้บริการจะต้องนำข้อมูลทั้งหมดของผู้ใช้บริการออกจากระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของผู้ให้บริการ ทั้งหมดโดยทันที นับตั้งแต่ผู้ให้บริการได้แจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบหรือนับตั้งแต่ผู้บริกรได้ทราบความดังกล่าวเอง

**๙. ระยะเวลาของข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ**

ระยะเวลาของข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๕๘ เป็นต้นไป