

SiS Cloud Services

Scope of Service

- 1) มีทีมงานให้บริการหลังการขายที่สามารถติดต่อได้ผ่านโทรศัพท์และอีเมลแบบ 24x7 ตลอดระยะเวลาการให้บริการ
- 2) ดูแลระบบคลาวด์ให้ทำงานได้อย่างต่อเนื่องเพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถมี uptime SLA (Service Level Agreement) รายเดือนที่ระดับร้อยละ 99.90 โดย uptime SLA (Service Level Agreement) มีวิธีการคิดคำนวณดังนี้
 - a. (ระยะเวลาทั้งหมดในเดือนนั้น – Downtime) / ระยะเวลาทั้งหมดในเดือนนั้น
 - b. Downtime ให้เริ่มนับจากระยะเวลาที่ผู้ให้บริการไม่สามารถให้บริการได้ตามรายละเอียดการให้บริการที่ระบุในสัญญาการให้บริการ และผู้ให้บริการได้ติดต่อมายังทีมงานให้บริการหลังการขายผ่านช่องทางโทรศัพท์หรืออีเมล และจะสิ้นสุดเมื่อผู้ให้บริการรับรองว่าบริการสามารถใช้งานได้ตามเดิม
 - c. การดูแลรักษาระบบและบริการหลังการขายเพื่อให้ได้มาตรฐานและคุณภาพการให้บริการ (Service Level Agreement) ที่ระดับร้อยละ 99.90 จะครอบคลุมในระดับ Data Center, ระบบเครือข่ายภายใน Data Center, อุปกรณ์และซอฟต์แวร์ต่างๆที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการระบบคลาวด์, และ Virtual Machine เท่านั้นและจะไม่ได้รวมถึงระบบปฏิบัติการหรือซอฟต์แวร์ใดๆที่ติดตั้งบนระบบปฏิบัติการเว้นแต่จะได้รับการระบุเป็นกรณีพิเศษในสัญญาการให้บริการ
- 3) ผู้ใช้บริการสามารถร้องขอการสนับสนุนการบริการได้ตลอดระยะเวลาที่มีการใช้บริการ ซึ่งผู้ให้บริการได้กำหนดระยะเวลาเป้าหมายของการตอบสนองต่อการร้องขอบริการไว้โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - a. ช่วงเวลาที่ให้บริการ: 24x7 แบบไม่มีวันหยุด
 - b. จำนวนครั้งที่สามารถร้องขอบริการได้: ไม่จำกัดจำนวนครั้ง
 - c. ระยะเวลาเป้าหมายของการตอบสนองต่อการร้องขอบริการตามลำดับความสำคัญดังนี้
 - i. ความสำคัญสูง: ระยะเวลาเป้าหมายการตอบสนองจาก Level1 Engineer 15 นาที และระยะเวลาเป้าหมายการตอบสนองจาก Level2 Engineer 2 ชั่วโมง
 - ii. ความสำคัญปานกลาง: ระยะเวลาเป้าหมายการตอบสนองจาก Level1 Engineer 30 นาที และระยะเวลาเป้าหมายการตอบสนองจาก Level2 Engineer 4 Business Hour
 - iii. ความสำคัญต่ำ: ระยะเวลาเป้าหมายการตอบสนองจาก Level1 Engineer 2 ชั่วโมงและระยะเวลาเป้าหมายการตอบสนองจาก Level2 Engineer 24 Business Hour
 - iv. ช่วงเวลา Business Hour: จันทร์ – ศุกร์ เวลา 9:00 – 18:00 น. ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์
 - d. การร้องขอบริการที่มีผลกระทบกับ Production Virtual Machine เช่น การกู้คืนข้อมูล (Restore) แบบเขียนทับ Virtual Machine เดิม ต้องได้รับการยืนยันทาง E-mail จาก Authorized Contact (Partner contact หรือ Technical contact) เท่านั้น
- 4) ชดเชยค่าบริการในกรณีที่มีการละเมิด uptime SLA ให้กับผู้ให้บริการตามที่ระบุในสัญญาการให้บริการ
- 5) ดูแลอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับระบบคลาวด์ดังต่อไปนี้ ให้ทำงานได้อย่างต่อเนื่อง
 - a. Data center
 - b. Private link ระหว่าง data center
 - c. อุปกรณ์ Server, Storage และ Network สำหรับให้บริการคลาวด์

- d. Software สำหรับให้บริการคลาวด์
 - e. Software สำหรับสำรองข้อมูลในระบบคลาวด์
 - f. Software สำหรับ Monitoring ระบบคลาวด์
- 6) ดูแล Software license ตามที่ระบุในสัญญาการให้บริการ ให้ถูกต้องตามลิขสิทธิ์อยู่เสมอ
 - 7) ในกรณีที่มีการอัปโหลดข้อมูลไปยังคลาวด์หรือดาวน์โหลดข้อมูลมากกว่า 5TB ผู้ใช้บริการสามารถเข้าไปศูนย์Data center พร้อมพนักงานของผู้ให้บริการได้โดยการแจ้งล่วงหน้า 1 สัปดาห์และไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
 - 8) จัดเตรียม Internet Bandwidth แบบ Domestic และ International
 - 9) หากบริษัทพบว่าคำสั่งจากลูกค้าอาจจะผิดกฎหมายหรือข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง บริษัทจะระงับการดำเนินการตามคำสั่งนั้น และแจ้งให้ลูกค้าทราบโดยเร็ว เพื่อให้ลูกค้าทบทวนหรือแก้ไขคำสั่งดังกล่าว
 - 10) บริษัทจะประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามคำสั่งของลูกค้าเท่านั้น และจะไม่ใช้ข้อมูลเพื่อการตลาดหรือโฆษณาโดยไม่ได้รับความยินยอมอย่างชัดแจ้ง
 - 11) ให้บริการหลังการขายโดยมีขอบเขตการให้บริการแบ่งตามประเภทบริการดังนี้

บริการหลัก	รายการที่อยู่ในขอบเขตการให้บริการของทีมงาน SiS Cloud	ระยะเวลาส่งมอบ
Enterprise Cloud IaaS (VMWare)	- สร้าง Account พร้อมทั้ง Resource Pool ตามที่ผู้ให้บริการสั่งซื้อ - ตั้งค่า network configuration พื้นฐาน - จัดส่งเอกสารสำหรับการเข้าใช้งาน พร้อมคู่มือการใช้งานเบื้องต้น - จัดเตรียมระบบ Monitoring พื้นฐาน ที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าใช้งานได้แบบ Self-Service (VMWare Aria Operations) - จัดเตรียม Virtual Machine Template และ OS Image ให้โดย version ของ OS ที่สามารถให้บริการได้จะอ้างอิงตาม Compatibility ของผู้ให้บริการในช่วงเวลานั้นๆ - ตั้งค่าระบบสำรองข้อมูล แบบ On-site 30 copies และ Off-site 7 copies*** เฉพาะ Production - กู้คืนข้อมูลให้เมื่อมีการร้องขอ - กรณีต้องการทดสอบการกู้คืนข้อมูล สามารถร้องขอทดสอบได้ปีละไม่เกิน 1 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 7 วัน และไม่เกินครั้งละ 3 VM - จัดส่งรายงานประจำเดือน การใช้งานทรัพยากร CPU, Memory, Disk - จัดส่งรายงานประจำเดือน การสำรองข้อมูล - ให้คำปรึกษาการใช้งานผ่านทางศูนย์ให้บริการหลังการขาย * หากใช้บริการร่วมกับ Enterprise Cloud DRaaS (VMWare) และ Replicating VM between SiS Data Center จะได้รับบริการดังนี้ - สร้าง Account พร้อมทั้ง Resource Pool ตามที่ผู้ให้บริการต้องการทำ DR Replication บน VMware vCloud IaaS - ตั้งค่า Replication Job บนระบบ Veeam เพื่อ Replicate VM ตามที่ผู้ให้บริการร้องขอไปยัง Site สำรอง - สร้าง Failover Plan ตามที่ผู้ให้บริการกำหนด (Default จะเป็นการ Power On VM พร้อมกันทั้งหมด) - จัดส่งเอกสารสำหรับการเข้าใช้งาน พร้อมคู่มือการใช้งานเบื้องต้น ** หากใช้บริการ Enterprise Cloud IaaS (VMWare) แบบ No Backup จะไม่มีการดำเนินการข้อ 6 *** มีการร่วมงานกับผู้ให้บริการภายนอกเพื่อการสำรองข้อมูล ซึ่งดำเนินการภายใต้ข้อตกลงการคุ้มครองข้อมูลและไม่สามารถเข้าถึงเนื้อหาของข้อมูลได้	24 ชั่วโมง* (ข้อ1-2)
Essential Cloud IaaS (Nutanix)	- สร้าง Account พร้อมทั้ง Resource Pool ตามที่ผู้ให้บริการสั่งซื้อ - ตั้งค่า network configuration พื้นฐาน	24 ชั่วโมง* (ข้อ1-2)

บริการหลัก	รายการที่อยู่ในขอบเขตการให้บริการของทีมงาน SiS Cloud	ระยะเวลาส่งมอบ
	3. จัดส่งเอกสารสำหรับการเข้าใช้งาน พร้อมคู่มือการใช้งานเบื้องต้น 4. จัดเตรียม Virtual Machine Template และ OS Image ให้หาก Template นั้นยังไม่ได้มีอยู่ใน Catalog 5. ตั้งค่าระบบสำรองข้อมูล แบบ On-site 30 copies เฉพาะ Production 6. หากมีการใช้บริการ back up offsite จะมีการตั้งค่าการทำสำรองข้อมูลของ VM บนระบบ Nutanix ไปอยู่ที่ Data Center อีกแห่งหนึ่งวันละครั้ง จำนวน 7 Copies 7. กู้คืนข้อมูลให้เมื่อมีการร้องขอ 8. กรณีต้องการทดสอบการกู้คืนข้อมูล สามารถร้องขอทดสอบได้ปีละไม่เกิน 1 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 7 วัน และไม่เกินครั้งละ 3 VM 9. ให้คำปรึกษาการใช้งานผ่านทางศูนย์ให้บริการหลังการขาย ** หากใช้บริการ Essential Cloud IaaS (Nutanix) แบบ No Backup จะไม่มีการดำเนินการข้อ 5	
Flex Cloud IaaS (Virtuozzo)	1. สร้าง Account พร้อมทั้ง Resource Pool ตามที่ผู้ให้บริการสั่งซื้อ 2. ตั้งค่า network configuration พื้นฐาน 3. จัดส่งเอกสารสำหรับการเข้าใช้งาน พร้อมคู่มือการใช้งานเบื้องต้น 4. จัดเตรียมระบบ Monitoring พื้นฐานที่ผู้ให้บริการสามารถเข้าใช้งานได้แบบ Self-Service (Grafana) 5. จัดเตรียม Virtual Machine Template และ OS Image ให้โดย version ของ OS ที่สามารถให้บริการได้จะอ้างอิงตาม Compatibility ของผู้ให้บริการในช่วงเวลานั้นๆ 6. ตั้งค่าระบบสำรองข้อมูล แบบ On-site 30 copies และ Off-site 7 copies เฉพาะ Production 7. กู้คืนข้อมูลให้เมื่อมีการร้องขอ 8. กรณีต้องการทดสอบการกู้คืนข้อมูล สามารถร้องขอทดสอบได้ปีละไม่เกิน 1 ครั้ง ครั้งละไม่เกิน 7 วัน และไม่เกินครั้งละ 3 VM 9. จัดส่งรายงานประจำเดือน การสำรองข้อมูล 10. ให้คำปรึกษาการใช้งานผ่านทางศูนย์ให้บริการหลังการขาย	24 ชั่วโมง* (ข้อ1-2)
Enterprise Cloud DRaaS (VMWare)	1. สร้าง Account พร้อมทั้ง Resource Pool บน VMware vCloud ตามที่ผู้ให้บริการสั่งซื้อ 2. สร้าง Account บนระบบ Veeam Cloud Connect โดยเชื่อมโยงกับ Account บน VMware vCloud 3. จัดส่งเอกสารสำหรับการเข้าใช้งาน พร้อมคู่มือการใช้งานเบื้องต้น	24 ชั่วโมง* (ข้อ1-3)

บริการหลัก	รายการที่อยู่ในขอบเขตการให้บริการของทีมงาน SiS Cloud	ระยะเวลาส่งมอบ
	4. สามารถ Activate DR ได้ไม่เกิน 2 ครั้งต่อปี และระยะเวลาในการ Activate DR รวมกันไม่เกิน 60 วัน 5. ให้คำปรึกษาการใช้งานผ่านทางศูนย์ให้บริการหลังการขาย * หากใช้บริการร่วมกับ Enterprise Cloud IaaS (VMWare) และ Replicating VM between SiS Data Center จะได้รับบริการดังนี้ 1. สร้าง Account พร้อมทั้ง Resource Pool ตามที่ผู้ให้บริการต้องการทำ DR Replication บน VMware vCloud IaaS 2. ตั้งค่า Replication Job บนระบบ Veeam เพื่อ Replicate VM ตามที่ผู้ให้บริการร้องขอไปยัง Site สำรอง 3. สร้าง Failover Plan ตามที่ผู้ให้บริการกำหนด (Default จะเป็นการ Power On VM พร้อมกันทั้งหมด) 4. จัดส่งเอกสารสำหรับการเข้าใช้งาน พร้อมคู่มือการใช้งานเบื้องต้น	
Essential Cloud DRaaS (Nutanix)	1. จัดเตรียม Resource บนระบบ Nutanix DR ตามที่ผู้ให้บริการสั่งซื้อ 2. จัดส่งเอกสารสำหรับการเข้าใช้งาน พร้อมคู่มือการใช้งานเบื้องต้น หลังจากที่ทำการตั้งค่า Replication เรียบร้อยแล้ว โดย Role ของ Account ที่จะได้รับจะเป็น <u>Read-Only</u> 3. เตรียมการเชื่อมต่อ Network Site-to-Site บนอุปกรณ์ที่อยู่ภายใต้การดูแลของผู้ให้บริการ นอกเหนือจากนั้นผู้ให้บริการจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดเตรียมเอง 4. ตั้งค่าการทำ Replication จากระบบ Nutanix ของผู้ให้บริการมายังระบบ Nutanix บน SiS Cloud 5. Activate DR ให้เมื่อมีการร้องขอ ซึ่งสามารถทำการ Activate DR ได้เฉพาะวิธีการ Restore จาก Snapshot เท่านั้น โดยสามารถร้องขอได้ไม่เกิน 2 ครั้งต่อปี และระยะเวลาในการ Activate DR รวมกันไม่เกิน 60 วัน 6. ผู้ให้บริการจะดำเนินการ Failback DR ให้เมื่อมีการร้องขอเฉพาะในกรณีที่มีการ Activate DR จากเหตุฉุกเฉินเท่านั้น โดยไม่เกินปีละ 1 ครั้ง 7. ให้คำปรึกษาการใช้งานผ่านทางศูนย์ให้บริการหลังการขาย	24 ชั่วโมง* (ข้อ 1)
Object Storage	1. จัดเตรียม Object Storage Resource (S3) ตามที่ผู้ให้บริการสั่งซื้อ 2. ในกรณีที่ต้องการ Object Storage แบบ Immutable ต้องแจ้งต่อผู้ให้บริการตั้งแต่วันที่ดำเนินการสั่งซื้อ	24 ชั่วโมง*

บริการหลัก	รายการที่อยู่ในขอบเขตการให้บริการของทีมงาน Sis Cloud	ระยะเวลาส่งมอบ
	3. จัดส่งเอกสารสำหรับการเข้าใช้งาน พร้อมคู่มือการใช้งานเบื้องต้น 4. ให้คำปรึกษาการใช้งานผ่านทางศูนย์ให้บริการหลังการขาย	
Backup as a Services (DataDomain)	1. จัดเตรียม DataDomain Storage Resource ตามที่ผู้ให้บริการสั่งซื้อ 2. ผู้ให้บริการจะประสานงานไปทางผู้ให้บริการเพื่อนัดหมายในการเชื่อมต่อระบบ Data Domain ทั้ง 2 ฝ่ายเข้าด้วยกัน 3. ดำเนินการตั้งค่า Replication Policy ตามที่ผู้ให้บริการร้องขอ 4. ให้คำปรึกษาการใช้งานผ่านทางศูนย์ให้บริการหลังการขาย	24 ชั่วโมง*
Wasabi Object Storage (Hot Cloud, Cloud NAS, Surveillance Cloud)	1. จัดเตรียม Wasabi Object Storage Resource (S3) ตามที่ผู้ให้บริการสั่งซื้อ 2. จัดส่งเอกสารสำหรับการเข้าใช้งาน พร้อมคู่มือการใช้งานเบื้องต้น 3. ให้คำปรึกษาการใช้งานผ่านทางศูนย์ให้บริการหลังการขาย	24 ชั่วโมง*
Backup as a Services (Veeam)	1. สร้าง Account บนระบบ Veeam Cloud Connect พร้อมทั้งจัดสรร Quota พื้นที่ Storage ตามที่ผู้ให้บริการสั่งซื้อ 2. จัดส่งเอกสารสำหรับการเข้าใช้งาน พร้อมคู่มือการใช้งานเบื้องต้น 3. จัดส่งรายงานประจำเดือนสำหรับการใช้งานพื้นที่บนระบบ Veeam Cloud Connect 4. ให้คำปรึกษาการใช้งานผ่านทางศูนย์ให้บริการหลังการขาย	24 ชั่วโมง* (ข้อ1-2)
MagicBox (Secure file Sharing)	1. จัดเตรียม Resource สำหรับติดตั้งระบบ MagicBox ตามที่ผู้ให้บริการสั่งซื้อ 2. ติดตั้ง Software Component ต่างๆ ที่จำเป็นสำหรับการทำงานของระบบ MagicBox 3. ตั้งค่าการใช้งานเบื้องต้น ให้ผู้ให้บริการสามารถเข้าใช้งานผ่านทาง Internet ได้ 4. จัดส่งเอกสารสำหรับการเข้าใช้งาน พร้อมคู่มือการใช้งานเบื้องต้น 5. ติดตั้ง SSL Certificate เพื่อให้ใช้งานผ่านทาง Protocol HTTPS ได้ 6. กรณีที่ผู้ให้บริการต้องการใช้ SSL Certificate ของตนเอง ผู้ให้บริการต้องส่ง SSL Certificate มาให้ทางเจ้าหน้าที่นำไปติดตั้งบนระบบ 7. ตั้งค่าระบบสำรองข้อมูล แบบ On-site 7 copies 8. ให้คำปรึกษาการใช้งานผ่านทางศูนย์ให้บริการหลังการขาย 9. ในกรณีที่มีการใช้งาน Client Application จะเป็นส่วนที่ผู้ให้บริการจะต้องติดตั้งและดูแลเอง 10. การอัปเดต File Share Application ถือเป็นความรับผิดชอบของผู้ให้บริการ โดยระบบปฏิบัติการ (Operating System) และส่วนประกอบอื่น ๆ เช่น เว็บเซิร์ฟเวอร์ และ	24 ชั่วโมง* (ข้อ1-4)

บริการหลัก	รายการที่อยู่ในขอบเขตการให้บริการของทีมงาน SiS Cloud	ระยะเวลาส่งมอบ
	ฐานข้อมูล จะถูกคงไว้ในเวอร์ชันเดียวกับที่ส่งมอบ เพื่อให้มั่นใจได้ว่ามีความเข้ากันได้กับเวอร์ชันของ File Share Application ที่ผู้ใช้บริการใช้งานอยู่ ทั้งนี้ หากผู้ใช้บริการมีความประสงค์จะอัปเดต File Share Application และพบว่าจำเป็นต้องมีการอัปเดตระบบปฏิบัติการหรือส่วนประกอบอื่น ๆ เพื่อรองรับเวอร์ชันใหม่ ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งขอการสนับสนุนจากผู้ให้บริการในการดำเนินการอัปเดตดังกล่าวได้ตามความจำเป็นและความเหมาะสม	

*ระยะเวลาส่งมอบไม่รวมกระบวนการด้านการขาย, Add-on item และ Add-on services

รายการซื้อเพิ่มเติม (Add-on item)	รายการที่อยู่ในขอบเขตการให้บริการของทีมงาน SiS Cloud	หมายเหตุ
Connectivity (Internet BW, IP Address, SSL VPN)		
Dedicated Public IP Address	**จัดเตรียม Public IP ตามจำนวน ที่ผู้ใช้บริการสั่งซื้อ	
Shared Domestic Internet Bandwidth per Mbps	**จัดเตรียม Bandwidth สำหรับภายในประเทศ อยู่ที่ Download 100 Mb / Upload 100 Mb	
Shared International Internet Bandwidth per Mbps	**จัดเตรียม Bandwidth สำหรับต่างประเทศ อยู่ที่ Download 10 Mb / Upload 10 MB	
Dedicated MPLS Link	**จัดเตรียมประสานงานกับ Provider ผู้ให้บริการ ตามผู้ใช้งานสั่งซื้อ	
Monitoring & Alert & Report		
vRealize Log Insight (90 days log retention for NSX)	- จัดเตรียม VMware Aria Operation for Logs เพื่อจัดเก็บ Traffic Log ของ NSX Edge Firewall เท่านั้น โดยสามารถเก็บข้อมูลย้อนหลังได้ไม่ต่ำกว่า 90 วัน - กรณีที่ลูกค้าต้องการ Export Log ออกมาจาก VMware Aria Operation for Logs สามารถดำเนินการได้เองโดยเจ้าหน้าที่สามารถ Export ได้ไม่เกิน 20,000 และ Records ต่อ 1 ไฟล์	
PRTG Monitoring	- ติดตั้งระบบ PRTG Monitoring ที่สำหรับการ Monitor ที่จำนวน 100 Sensors - จัดส่งรายละเอียดการใช้งาน พร้อมคู่มือการใช้งานเบื้องต้น	

รายการซื้อเพิ่มเติม (Add-on item)	รายการที่อยู่ในขอบเขตการให้บริการของทีมงาน SiS Cloud	หมายเหตุ
	- ตั้งค่าระบบ PRTG เพื่อ Monitor Virtual Machine ตามการสั่งซื้อของผู้ใช้บริการ โดยจะ ดำเนินการให้หลังจากที่ผู้ให้บริการแจ้งให้เริ่ม Monitor - PRTG Monthly Report เจ้าหน้าที่จะตั้งค่าให้ PRTG Monitor การใช้งาน CPU, Memory, Disk ของเครื่องVM ตามที่ผู้ให้บริการแจ้ง รวมถึงมีการส่งรายงานการใช้งาน ประจำเดือนให้ - PRTG Alert เจ้าหน้าที่จะตั้งค่าให้มีการ Monitor Up/Downของ VM โดยมีการส่ง Alertแจ้งเตือนทั้งแบบ Email และ SMS (ไม่เกิน 3 เบอร์) และมีการ Alert แจ้งเตือนทาง Emailหากมีการใช้งาน CPU, Memory, Disk เกิน 80%	
Nutanix Monthly Backup Report per VM	ส่ง Monthly Backup Report (Snapshot list จาก Protection Domain) ให้ผู้ให้บริการเป็นรายเดือน	
Security (Antivirus, Firewall, Vulnerability Scanner)		
CrowdStrike (Protect, Defend, Adv Defend)	- สร้าง Account บน CrowdStrike Portal ตามที่ผู้ให้บริการสั่งซื้อ - จัดส่งรายละเอียดการเข้าใช้งาน คู่มือการติดตั้ง CrowdStrike Agentพร้อมคู่มือการใช้งานเบื้องต้น - ให้คำปรึกษาการใช้งานผ่านทางศูนย์ให้บริการหลังการขาย	
FortiGate-VM01 for SSL VPN only (max 1,000 concurrents) per vDOM	- จัดเตรียม Resource บนระบบ Fortigate Virtual Domain (VDOM)เพื่อสำหรับ ให้บริการ SSL VPN - Setup configuration ที่จำเป็นทั้งในส่วน Fortigate VDOM และ NSX Edge Firewall เพื่อให้สามารถ Access management portalผ่าน Internet ที่ port 10443 ได้ - เชื่อมต่อ Fortigate VDOM เข้ากับระบบ Network ของผู้ให้บริการโดย Fortigate VDOM นี้จะทำงานอยู่ใน Network subnet เดียวกันกับ Network ของผู้ให้บริการ - จัดส่งรายละเอียดการเข้าใช้งาน พร้อมคู่มือการใช้งานเบื้องต้นให้ทางผู้ให้บริการ	
FortiGate-VMxx virtual appliance	- Deploy Fortigate Virtual Appliance ตามรุ่นที่สั่งซื้อลงใน Accountของผู้ใช้ - เชื่อมต่อ Network ระหว่าง Fortigate VM กับ NSX Edge Firewallของผู้ให้บริการ โดยรูปแบบการทำงานจะเป็นในลักษณะที่ NSX Edge เป็น Firewall ด้านนอก และ Fortigate VM เป็น Firewall ที่ทำงานอยู่หลัง NSX Edge	

รายการซื้อเพิ่มเติม (Add-on item)	รายการที่อยู่ในขอบเขตการให้บริการของทีมงาน SiS Cloud	หมายเหตุ
	3. Setup configuration ที่จำเป็นทั้งในส่วน Fortigate VM และ NSX Edge Firewall เพื่อให้ Fortigate VM ตัวดังกล่าวสามารถ Access Internet ได้ 4. Activate license Fortigate VM 5. จัดส่งรายละเอียดการเข้าใช้งาน พร้อมคู่มือการใช้งานเบื้องต้นให้ทางผู้ให้บริการ	
FortiWeb virtual appliance	1. Deploy FortiWeb Virtual Appliance ตามรุ่นที่สั่งซื้อลงใน Account ของผู้ให้บริการ 2. ดำเนินการเชื่อมต่อเข้ากับ Network ภายใน Tenant ของลูกค้าในรูปแบบ One-Arm Deployment 3. Activate license FortiWeb 4. จัดส่งรายละเอียดการเข้าใช้งาน พร้อมคู่มือการใช้งานเบื้องต้นให้ทางผู้ให้บริการ	
FortiGate-VMxx with FortiGate Cloud Management	1. Deploy Fortigate Virtual Appliance ตามรุ่นที่สั่งซื้อลงใน Account ของผู้ให้บริการ 2. เชื่อมต่อ Network ระหว่าง Fortigate VM กับ NSX Edge Firewall ของผู้ให้บริการ โดยรูปแบบการทำงานจะเป็นในลักษณะที่ NSX Edge เป็น Firewall ด้านนอก และ Fortigate VM เป็น Firewall ที่ทำงานอยู่หลัง NSX Edge 3. Setup configuration ที่จำเป็นทั้งในส่วน Fortigate VM และ NSX Edge Firewall เพื่อให้ Fortigate VM ตัวดังกล่าวสามารถ Access Internet ได้ 4. ผู้ให้บริการแจ้งข้อมูลที่เป็นสำหรับการ Register FortiCloud ให้กับผู้ให้บริการ เพื่อดำเนินการสร้าง Account 5. ดำเนินการเชื่อมต่อ FortigateVM กับ FortiCloud 6. Activate license Fortigate VM 7. จัดส่งรายละเอียดการเข้าใช้งาน พร้อมคู่มือการใช้งานเบื้องต้นให้ทางผู้ให้บริการ	
FortiAnalyzer and Fortiguard IOC - Log Capacity per 100GB	1. สร้าง Account บนระบบ FortiAnalyzer โดยที่สามารถเก็บข้อมูลได้ไม่ต่ำกว่า 90 วัน 2. กรณีที่ลูกค้าต้องการ Export Log ออกมา สามารถดำเนินการได้เองโดยเงื่อนไขคือสามารถ Export ได้ไม่เกิน 20,000 Records ต่อ 1 ไฟล์ 3. จัดส่งรายละเอียดการเข้าใช้งาน พร้อมคู่มือการใช้งานเบื้องต้น	

รายการซื้อเพิ่มเติม (Add-on item)	รายการที่อยู่ในขอบเขตการให้บริการของทีมงาน SiS Cloud	หมายเหตุ
Nessus Vulnerability Scanner Monthly Reporting	- ตั้งค่าการทำ Vulnerability Scan โดย Scan ที่ Public IP ของ Tenant ผู้ใช้บริการ โดยจะตั้งเวลาในการทำ Vulnerability Scan ตามที่ตกลงกับผู้ให้บริการ - จัดส่งรายงานประจำเดือนของการทำ Vulnerability Scan	
Backup as a Services		
Veeam VBR License	- จัดส่ง License สำหรับ Veeam VBR ให้ผู้ให้บริการ - License มี edition ดังนี้ - Veeam Backup Standard per VM - Veeam Backup Enterprise per VM - Veeam Backup Enterprise Plus per VM *Veeam Backup Enterprise Plus per VM หากใช้งานร่วมกับ Enterprise Cloud IaaS (VMWare) จะมีการดำเนินการดังนี้ - Enable การใช้งาน Veeam Web Portal สำหรับการ Self Service Backup - ตั้ง Storage Quota บนระบบ Veeam ตามที่ผู้ให้บริการสั่งซื้อ เพื่อใช้งานกับการ Self Service Backup - จัดส่งรายละเอียดการใช้งาน พร้อมคู่มือการใช้งานเบื้องต้น	
Veeam ONE per VM (for monitoring and reporting)	- จัดเตรียม Report การ Backup พร้อมจัดส่งให้ทางผู้ให้บริการ ตามช่วงเวลา - Monitor และ Alert สถานะของ Backup Job	
Veeam Agent License	- จัดส่ง License สำหรับ Veeam Agent ให้ผู้ให้บริการ - License มี edition ดังนี้ - Veeam Agent for Server per Server - Veeam Agent for Workstation per Workstation	
Dedicated Veeam Cloud Gateway	- จัดทำ Veeam Cloud Gateway ขึ้นมาเพื่อใช้กับผู้ให้บริการรายนั้นโดยเฉพาะ - เชื่อมต่อ Dedicated Veeam Cloud Gateway เข้ากับ Network (Private Link) ของผู้ให้บริการ - จัดส่งเอกสารสำหรับการใช้งาน พร้อมคู่มือการใช้งานเบื้องต้น	

รายการซื้อเพิ่มเติม (Add-on item)	รายการที่อยู่ในขอบเขตการให้บริการของทีมงาน SiS Cloud	หมายเหตุ
MagicBox (Secure File Sharing)		
OnlyOffice Docs Base Installation per Server	- ติดตั้ง ONLYOFFICE Document Server บนเซิร์ฟเวอร์ - เชื่อมต่อการทำงานของ ONLYOFFICE VM กับ Magicbox VM - ตั้งค่า SSL certificates, firewall และการตั้งค่าระบบที่จำเป็น - กำหนดค่าการแจ้งเตือนเอกสารและการจัดการใน ONLYOFFICE เพื่อให้สามารถเข้าถึงเอกสารได้ - เปิดใช้งานฟีเจอร์สำหรับการแก้ไขเอกสาร การทำงานร่วมกันในเอกสาร และการควบคุมเวอร์ชันของเอกสาร - ตั้งค่าการเข้าถึงของผู้ใช้งานและการตรวจสอบสิทธิ์ระหว่าง ONLYOFFICE และ Magicbox - ทดสอบการสร้าง แก้ไข และบันทึกเอกสารภายใน Magicbox - ตรวจสอบการทำงานของกระบวนการทำงานระหว่าง Magicbox และ ONLYOFFICE สำหรับการแชร์เอกสาร การแก้ไขร่วมกัน และการบันทึกเวอร์ชันของเอกสาร	
Operating Systems and Software		
Microsoft License (Windows, SQL, Remote Desktop)/ SUSE License	- Activate Microsoft License ให้ตามที่คุณใช้บริการสั่งซื้อ - กรณีใช้บริการสั่งซื้อ SQL License เจ้าหน้าที่จะแชร์ Catalog หรือ ISO Image สำหรับติดตั้ง SQL ให้ผู้ใช้บริการนำไปใช้งาน - กรณีใช้บริการสั่งซื้อ Remote Desktop เจ้าหน้าที่จะเข้าไปทำการติดตั้งพร้อมกับ Activate License ให้ - License มี edition ดังนี้ Microsoft Windows Server Data Center Edition per vCPU SQL Server Standard Edition per user SQL Svr Standard Edition per 2 vCPU SQL Svr Enterprise Edition per 2 vCPU SQL Svr Web Edition per 2 vCPU Windows Remote Desktop Services SAL (per user) Windows Remote Desktop Services SAL (per device) SUSE Linux Enterprise Server - per vCPU SUSE Linux Enterprise Server - per VM SUSE Linux Enterprise Server for SAP - per vCPU SUSE Linux Enterprise Server for SAP - per VM	

รายการซื้อเพิ่มเติม (Add-on item)	รายการที่อยู่ในขอบเขตการให้บริการของทีมงาน SiS Cloud	หมายเหตุ
Customized Items		
Office Standard SAL per user	**จัดเตรียม License Office Standard สำหรับผู้ให้บริการ	
OpenVPN SSL VPN (Max 2 Concurrent)	**จัดเตรียม Template สำหรับไว้ให้ผู้ให้บริการติดตั้งเพื่อใช้งาน	
Rack Colocation	จัดเตรียมพื้นที่และทรัพยากรพื้นฐานในการให้บริการพื้นที่ในการจัดวางอุปกรณ์ใน Data Center ดังนี้ Full Rack Colocation - Rack ขนาด 42U - PDU outlets จำนวน 2 sources (20 ports/ source) - Air Condition ที่มีการควบคุมอุณหภูมิตามมาตรฐาน ASHRAE - ไฟฟ้า จำนวน 2 sources (16 Amp/source) Half Rack Colocation - Rack ขนาด 21U - PDU outlets จำนวน 2 sources (10 ports/source) - Air Condition ที่มีการควบคุมอุณหภูมิตามมาตรฐาน ASHRAE - ไฟฟ้า จำนวน 2 sources (8 Amp/source) 1U Rack Colocation - Rack ขนาด 1U - PDU outlets จำนวน 2 sources (1 port/source) - Air Condition ที่มีการควบคุมอุณหภูมิตามมาตรฐาน ASHRAE - ไฟฟ้า จำนวน 2 sources (1 Amp/source)	
Dedicated Network Port	- ผู้ให้บริการจัดเตรียมอุปกรณ์ที่รองรับการเชื่อมต่อตามที่คุณใช้บริการทำการสั่งซื้อ โดยประเภทของการเชื่อมต่อจะมีดังนี้ - 10G/1G SFP+ Port (no transceiver module) - 10GBase-SR SFP+ transceiver module - 1GBase-T SFP transceiver module - จัดเตรียม Configuration ให้ตามที่คุณใช้บริการร้องขอ	

บริการสำหรับซื้อเพิ่มเติม (Add-on service)	รายการที่อยู่ในขอบเขตการให้บริการของทีมงาน SiS Cloud	หมายเหตุ
Managed Service (Recurring)		
Managing Virtual Network & NSX Edge on SiS Cloud per NSX FW	1. บริหารจัดการ Virtual Network บน VMware vCloud ได้แก่ เพิ่ม หรือลบ Virtual Network 2. บริหารจัดการ Configuration บน NSX Edge Firewall ได้แก่ Firewall Policy, Routing, NAT, IPSec, Distributed Firewall ตามที่ผู้ใช้บริการร้องขอ	
Managing Virtual Network & Fortigate VM & Fortigate SSL Only on SiS Cloud per Fortigate FW	1. บริหารจัดการ Virtual Network บน VMware vCloud ได้แก่ เพิ่มหรือลบ Virtual Network 2. บริหารจัดการ Configuration บน Fortigate VM ได้แก่ Firewall Policy, Routing, NAT, VPN หรือ UTM ตามที่ผู้ใช้บริการร้องขอ 3. Upgrade Firmware ของ Fortigate VM ให้ตามที่ใช้บริการร้องขอ *ผู้ใช้บริการต้องมีการเช่าใช้ Fortigate VM จากทาง SiS Cloud เท่านั้น	
Managing Virtual Network & Security on Flex Cloud per Tenant	1. บริหารจัดการ Virtual Network บน Virtuozzo ได้แก่ เพิ่มหรือลบ Virtual Network 2. บริหารจัดการ Configuration บน Virtual Router, Security Group ได้แก่ Firewall Policy, Routing, NAT, IPSec ตามที่ผู้ใช้บริการร้องขอ	
Managing PRTG on SiS Cloud per PRTG Server	1. บริหารจัดการ Configuration บน PRTG Server ตามที่ผู้ใช้บริการร้องขอโดยอ้างอิง Standard Configuration ดังนี้ - การปรับเพิ่มลด sensors ที่จะใช้ในการ monitor ซึ่งได้มาโดยการ monitor ด้วย SNMP, SSH และ Ping เท่านั้น - การปรับ Threshold Alert - การปรับเพิ่มลด email หรือ sms ในการส่ง notification	
Monitoring & Problem Fix per VM/Agent	1. Monitor และ Alert สถานะของ Backup Job หรือ Replication Job 2. แก้ไขปัญหาในกรณีที่ไม่สามารถ Backup หรือ Replicate มายัง Veeam Cloud Connect ได้ ในกรณีที่ปัญหาในส่วนของการให้บริการจากผู้ให้บริการ 3. ผู้ใช้บริการจะต้องจัดเตรียม SMTP Server เพื่อให้ Veeam Agent หรือ Veeam VBR สามารถส่ง Email Alert มายังผู้ให้บริการได้	

บริการสำหรับซื้อเพิ่มเติม (Add-on service)	รายการที่อยู่ในขอบเขตการให้บริการของทีมงาน SiS Cloud	หมายเหตุ
Managed Service (Dedicate)		
Manage & Support VMWare Product (ESXi, VC, VSAN, vROP, NSX) per Node	ตามเงื่อนไขที่ตกลงตามแต่ละโครงการ	
Manage & Support Nutanix Product (AHV, PE, PC) per Node	ตามเงื่อนไขที่ตกลงตามแต่ละโครงการ	
Manage & Support Backup Software per VM/Server	ตามเงื่อนไขที่ตกลงตามแต่ละโครงการ	
Manage & Support Storage Product per System	ตามเงื่อนไขที่ตกลงตามแต่ละโครงการ	
Manage & Support Firewall Product per FW	ตามเงื่อนไขที่ตกลงตามแต่ละโครงการ	
Manage & Support Network Switch per Switch	ตามเงื่อนไขที่ตกลงตามแต่ละโครงการ	
Manage & Support Bare Metal Server per Node	ตามเงื่อนไขที่ตกลงตามแต่ละโครงการ	
Install & Configure Vmware Product (ESXi, VC, VSAN, vROP, NSX) per Node	ตามเงื่อนไขที่ตกลงตามแต่ละโครงการ	
Install & Configure Nutanix Product (AHV, PE, PC) per Node	ตามเงื่อนไขที่ตกลงตามแต่ละโครงการ	
Install Backup Software per System	ตามเงื่อนไขที่ตกลงตามแต่ละโครงการ	

บริการสำหรับซื้อเพิ่มเติม (Add-on service)	รายการที่อยู่ในขอบเขตการให้บริการของทีมงาน SiS Cloud	หมายเหตุ
Configure Backup Job per VM/Server	ตามเงื่อนไขที่ตกลงตามแต่ละโครงการ	
Install & Configure Storage Product (Controller Storage) per System	ตามเงื่อนไขที่ตกลงตามแต่ละโครงการ	
Install & Configure Firewall Product per FW	ตามเงื่อนไขที่ตกลงตามแต่ละโครงการ	
Install & Configure Network Switch per Switch	ตามเงื่อนไขที่ตกลงตามแต่ละโครงการ	
Install & Configure Bare Metal Server per Node	ตามเงื่อนไขที่ตกลงตามแต่ละโครงการ	
Implementation Service (One Time)		
Provisioning		
Provisioning VM & OS per VM	- สร้าง Virtual Machine พร้อมทั้งติดตั้ง Operating System ดังต่อไปนี้ Windows, Ubuntu, CentOS, SUSE และ RedHat ตามที่ผู้ให้บริการร้องขอ โดย version ของ OS ที่สามารถให้บริการได้จะอ้างอิงตาม Compatibility ของผู้ให้บริการในช่วงเวลานั้นๆ - ส่งข้อมูล Username/Password การเข้าใช้งาน OS ให้กับผู้ให้บริการ และส่งมอบการดูแลเครื่อง Virtual Machine ให้ผู้ให้บริการ - ติดตั้ง Antivirus (CrowdStrike) หากมีการสั่งซื้อบริการกับทาง SiS Cloud Services *หาก License OS ไม่ได้ซื้อบริการจาก SiS Cloud Service ผู้ให้บริการจะต้องทำการ Activate OS เองหลังจากที่ได้รับการส่งมอบ Username/Password	
Provisioning VM & OS SUSE for SAP per VM	- สร้าง Virtual Machine พร้อมทั้งติดตั้ง Operating System เป็น SUSE for SAP ตามที่ผู้ให้บริการร้องขอ - ปรับแต่งค่า Parameter พื้นฐานของ SUSE OS ให้เหมาะสมกับการใช้งานระบบ SAP	

บริการสำหรับซื้อเพิ่มเติม (Add-on service)	รายการที่อยู่ในขอบเขตการให้บริการของทีมงาน SiS Cloud	หมายเหตุ
	3. ส่งข้อมูล Username/Password การเข้าใช้งาน OS ให้กับผู้ใช้บริการ และส่งมอบการดูแลเครื่อง Virtual Machine ให้ผู้ใช้บริการ 4. ติดตั้ง Antivirus (CrowdStrike) หากมีการสั่งซื้อบริการกับทาง SiS Cloud Services	
Migration		
Migrating System to SiS Cloud (FTP) per VM	1. Migrate ระบบที่ผู้ใช้บริการใช้งานอยู่ขึ้นมาอยู่บน VMware vCloud โดยใช้ Tool-Export/Import OVF OVA package 2. Migrate ระบบที่ผู้ใช้บริการใช้งานอยู่ขึ้นมาอยู่บน Nutanix Cloud โดยใช้ Tool-Export/Import OVF OVA package 3. Migrate ระบบที่ผู้ใช้บริการใช้งานอยู่ขึ้นมาอยู่บน VTZ โดยใช้ Tool - Export/Import OVF OVA package	
Migrating System to SiS Cloud (Migration Tools) per VM	1. Migrate ระบบที่ผู้ใช้บริการใช้งานอยู่ขึ้นมาอยู่บน VMware vCloud โดยใช้ Tool a. Veeam Replication b. Veeam Bare Metal Restore 2. Migrate ระบบที่ผู้ใช้บริการใช้งานอยู่ขึ้นมาอยู่บน Nutanix Cloud โดยใช้ Tool a. Nutanix Move b. Nutanix Data Protection c. Veeam Bare Metal Restore 3. Migrate ระบบที่ผู้ใช้บริการใช้งานอยู่ขึ้นมาอยู่บน VTZ โดยใช้ Tool a. Acronis	
Migrating System to SiS Cloud (On Site) per VM	1. ผู้ใช้บริการเตรียม Media ที่ใช้สำหรับการ Copy File โดยที่ต้องทำการ Format มาก่อนที่จะทำการ Copy ข้อมูลที่จะทำการ Migrate 2. ผู้ใช้บริการจัดส่ง Media ไปให้ทางผู้ให้บริการตามที่ทำการนัดหมาย 3. ผู้ให้บริการทำการเชื่อมต่อ Media เข้ากับระบบที่ Data Center และดำเนินการ Migrate ข้อมูลเข้าไปยังระบบ Cloud	
Disaster recovery		

บริการสำหรับซื้อเพิ่มเติม (Add-on service)	รายการที่อยู่ในขอบเขตการให้บริการของทีมงาน SiS Cloud	หมายเหตุ
Replicating VM between SiS Data Center per VM	เมื่อต้องการ Replicating VM จากบริการหลัก Enterprise Cloud IaaS (VMWare) และ Enterprise Cloud DRaaS (VMWare) - สร้าง Account พร้อมทั้ง Resource Pool ตามที่ผู้ให้บริการต้องการทำ DR Replication บน VMware vCloud IaaS - ตั้งค่า Replication Job บนระบบ Veeam เพื่อ Replicate VM ตามที่ผู้ให้บริการร้องขอไปยัง Site สำรอง - สร้าง Failover Plan ตามที่ผู้ให้บริการกำหนด (Default จะเป็นการ Power On VM พร้อมกันทั้งหมด) - จัดส่งเอกสารสำหรับการเข้าใช้งาน พร้อมคู่มือการใช้งานเบื้องต้น	
Failback DR (Full Replication) per VM	- ทำการตั้งค่า Replication Job เพื่อ Replicate VM ที่ถูก Failover มากลับไปยัง Site หลัก - ทำการ Failover เพื่อให้ VM กลับมาทำงานที่ Site หลัก - ทำการตั้งค่า Replication Job เพื่อ Replicate VM ตามที่ผู้ให้บริการร้องขอไปยัง Site สำรอง	
Assisting during DR Test per Tenant	- ทำการ DR Failover ตาม Failover Plan ที่ผู้ให้บริการกำหนด - Standby Engineer ให้ความช่วยเหลือระหว่างการทดสอบ DR	
Installation & Configuration		
Install Veeam VBR per VBR	ติดตั้ง Veeam VBR ที่ฝั่งผู้ให้บริการ ผ่านทาง Remote Session โดยผู้ให้บริการต้องเตรียม Resource สำหรับติดตั้ง Veeam VBR Server รวมถึง License ของ Window Server 2019 หรือ Windows 2022 *กรณีลูกค้าไม่มี License Veeam VBR สามารถซื้อกับทางผู้ให้บริการได้	
Install Veeam Agent per Agent	ติดตั้ง Veeam Agent ที่ฝั่งผู้ให้บริการ ผ่านทาง Remote Session โดยจะทำการติดตั้งตามรายชื่อเครื่องที่ผู้ให้บริการสั่งซื้อ *กรณีลูกค้าไม่มี License Veeam Agent สามารถซื้อกับทางผู้ให้บริการได้	
Configure Backup/Replication Policy per VM/Agent	- ทำการเชื่อมต่อ Veeam Service Provider มายัง Veeam VBR หรือ Veeam Agent - ตั้งค่า Backup Job เพื่อส่งข้อมูลขึ้นมายัง Veeam Cloud Connect หรือ Object Storage	

บริการสำหรับซื้อเพิ่มเติม (Add-on service)	รายการที่อยู่ในขอบเขตการให้บริการของทีมงาน SiS Cloud	หมายเหตุ
Install & Configure Antivirus Agent per VM	- ทำการติดตั้ง CrowdStrike Agent บน OS ที่รองรับ ผ่านเครื่อง Remote Server ที่ผู้ให้บริการจัดเตรียมไว้ - ตั้งค่า Policy ให้ตามที่ลูกค้าร้องขอ	
Restoration		
Restore Backup on SiS Cloud per VM	Restoring Backup on SiS Cloud (VMware) - สร้าง Account พร้อมทั้ง Resource Pool ตามที่ผู้ให้บริการต้องการขอ Restore บน Enterprise Cloud IaaS (VMware) - Restore Backup ขึ้นมาเป็น Virtual Machine บน VMware vCloud - Import Virtual Machine ที่ขอ Restore เข้ายังระบบ VMware vCloud โดยผู้ให้บริการต้องมีการเช่าใช้ VMware vCloud Resource เพิ่มเติมตาม Resource VM ที่ต้องการจะ Restore ขึ้นมา - สามารถ Restore ได้ตามจำนวนที่ลูกค้าสั่งซื้อ Restoring Backup on SiS Cloud (Nutanix) - สร้าง Account พร้อมทั้ง Resource Pool ตามที่ผู้ให้บริการต้องการขอ Restore บน Essential Cloud IaaS (Nutanix) - Restore Backup ขึ้นมาเป็น Virtual Machine บน Nutanix Cloud - Import Virtual Machine ที่ขอ Restore เข้ายังระบบ Nutanix Cloud โดยผู้ให้บริการต้องมีการเช่าใช้ Nutanix Cloud Resource เพิ่มเติมตาม Resource VM ที่ต้องการ Restore ขึ้นมา - สามารถ Restore ได้ตามจำนวนที่ลูกค้าสั่งซื้อ	
Manday		
Cloud Engineer per Manday	ตามเงื่อนไขที่ตกลงตามแต่ละโครงการ	
Project Manager per Manday	ตามเงื่อนไขที่ตกลงตามแต่ละโครงการ	
Technical Account Manager per Manday	ตามเงื่อนไขที่ตกลงตามแต่ละโครงการ	

Last Updated: Aug 22, 2025