



ข้อเสนอการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม

[Reference Access Offer: RAO]

๐๐

๐๐

JasTel Network Co., Ltd.

10 November 2009

รายละเอียดข้อเสนอการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของ

บริษัท จัสเทล เน็ตเวิร์ค จำกัด

รายละเอียดข้อเสนอการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของ บริษัท จัสเทล เน็ตเวิร์ค จำกัด ประกอบด้วยรายละเอียดต่างๆ ดังนี้

หมวดที่ 1 ขอบเขตข้อตกลง บทนิยาม ข้อกำหนด และเงื่อนไข สำหรับการให้โครงข่ายโทรคมนาคม รวมถึงกระบวนการ และระยะเวลาเจรจาข้อตกลงการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม

หมวดที่ 2 ข้อกำหนดรายละเอียด และมาตรฐานทางเทคนิค สำหรับการให้โครงข่ายโทรคมนาคม รวมถึงข้อกำหนดคุณภาพการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม

หมวดที่ 3 กระบวนการและวิธีการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม รวมทั้งจุดที่เสนอให้เข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคม

หมวดที่ 4 อาคารสถานที่ สาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่ต้องใช้สำหรับการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม รวมทั้งค่าตอบแทนที่เกิดขึ้นจากการใช้อาคารสถานที่ สาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวก

หมวดที่ 5 โครงสร้างอัตราค่าตอบแทนการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม

หมวดที่ 6 ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ และวิธีการสำหรับการเรียกเก็บ และการชำระค่าตอบแทนการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม

หมวดที่ 7 ข้อกำหนดเกี่ยวกับหน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้ขอเข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคม และผู้ให้เข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคม รวมทั้งเงื่อนไขเกี่ยวกับการรักษาความลับ การเปิดเผยข้อมูล และมาตรการด้านรักษาความปลอดภัย

หมวดที่ 8 ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการต่อข้อร้องเรียน และข้อโต้แย้งที่มีกับผู้ขอเข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคมเกี่ยวกับคุณภาพ หรือบริการ

หมวดที่ 9 บทลงโทษ หรือค่าปรับจากการผิดเงื่อนไข ของสัญญาเข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคม

หมวดที่ 10 ตัวอย่างสัญญามาตรฐานในการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม

หมวดที่ 11 บุคคล และสถานที่ที่ติดต่อได้

หมวดที่ 1

ขอบเขตความตกลง ข้อกำหนด และเงื่อนไข

สำหรับการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม รวมถึงกระบวนการ และระยะเวลาเจรจาข้อตกลง

ข้อ 1. ขอบเขตตามข้อตกลง

ข้อตกลงภายใต้ข้อเสนอการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของบริษัท จัสเทล เน็ตเวิร์ค จำกัด ฉบับนี้ ครอบคลุมถึงความตกลงทางเทคนิคและทางพาณิชย์ สำหรับการเข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของบริษัท จัสเทล เน็ตเวิร์ค จำกัด กับ โครงข่ายโทรคมนาคมและอุปกรณ์ของผู้ขอใช้โครงข่ายโทรคมนาคม และ กำหนดเงื่อนไขต่างๆ ในการใช้โครงข่ายดังกล่าวทั้งสองฝ่าย เพื่อให้ผู้ใช้บริการของผู้ประกอบการ โทรคมนาคมฝ่ายหนึ่งสามารถติดต่อสื่อสารระหว่างกัน หรือใช้บริการโทรคมนาคมของผู้ประกอบกิจการ โทรคมนาคมอีกฝ่ายหนึ่งได้เป็นปกติ และสามารถใช้บริการด้วยคุณภาพที่ดี โดยถือบังคับตามข้อตกลง เงื่อนไขหรือข้อกำหนดตามที่ทั้งสองฝ่ายได้ตกลงไว้ในสัญญาการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม

เพื่อให้เป็นไปตามประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อ โครงข่ายโทรคมนาคม พ.ศ. 2549 บริษัท จัสเทล เน็ตเวิร์ค จำกัด จึงได้กำหนดข้อตกลงสำหรับหลักเกณฑ์ และวิธีการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม โดยในข้อเสนอการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมฉบับนี้

“ประกาศ” หมายความว่า ประกาศคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติว่าด้วยการใช้และเชื่อมต่อ โครงข่ายโทรคมนาคม พ.ศ. 2549

“ข้อเสนอการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม” หมายความว่า ข้อเสนอการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม ซึ่ง บริษัท จัสเทล เน็ตเวิร์ค จำกัด มีหน้าที่ตามประกาศที่ต้องจัดทำเพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตประกอบกิจการ โทรคมนาคมรายอื่นเข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคม

“บริษัทฯ” หมายความว่า บริษัท จัสเทล เน็ตเวิร์ค จำกัด

“ผู้ขอใช้โครงข่ายโทรคมนาคม” หมายความว่า ผู้ที่ได้รับใบอนุญาตประกอบกิจการโทรคมนาคมจากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติที่ขอใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของ บริษัท จัสเทล เน็ตเวิร์ค จำกัด

“สัญญาให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม” หมายความว่า สัญญาที่จัดทำขึ้นภายใต้ความตกลงร่วมกันระหว่าง บริษัท จัสเทล เน็ตเวิร์ค จำกัด และผู้ขอใช้โครงข่ายโทรคมนาคม ซึ่งแสดงรายละเอียด เงื่อนไข และข้อกำหนดของการให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม

“หนังสือแสดงเจตจำนง” หมายความว่า หนังสือที่ผู้ขอใช้โครงข่ายโทรคมนาคมแสดงความประสงค์ว่าจะขอเช่าใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของ บริษัท จัสเทล เน็ตเวิร์ค จำกัด ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในข้อเสนอการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม โดยมีการแจ้งรายละเอียดที่จำเป็นอย่างน้อยตามประกาศ

“ค่าบริการ” หมายความว่า ค่าตอบแทนจากการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของ บริษัท จัสเทล เน็ตเวิร์ค จำกัด หรือสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ ที่บริษัท จัสเทล เน็ตเวิร์ค จำกัด เรียกเก็บจากผู้ขอใช้โครงข่ายโทรคมนาคมตามรายละเอียด และเงื่อนไขที่ปรากฏในสัญญาให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม

ข้อ 2. ขอบเขตของข้อเสนอ

ข้อเสนอฉบับนี้ครอบคลุมสาระสำคัญในประเด็นต่างๆ ดังนี้

2.1 จุดเข้าใช้ (POA: Points of Access)

2.2 ข้อกำหนดและเงื่อนไขสำหรับจุดเข้าใช้และความสามารถรองรับบริการการเข้าใช้ (Access Capacity) และวงจรสื่อสาร (Transmission Circuits)

2.3 ค่าบริการใช้โครงข่าย (Access Services) และค่าบริการโครงข่าย (Network Services)

2.4 การใช้งานและการบำรุงรักษา

2.5 การใช้ร่วมสิ่งอำนวยความสะดวก และสถานที่ (Infrastructure Sharing and Co-location)

ข้อ 3. ขั้นตอนและกระบวนการเจรจาสัญญา

ขั้นตอนและกระบวนการเจรจาสัญญา ให้เป็นไปตามหมวด 3 ของประกาศ

ข้อ 4. ข้อเสนอการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม

บริษัทฯ เสนอให้บริการเข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคมเพื่อใช้งานวงจรสื่อสารความเร็วสูง การรับ-ส่งข้อมูล รวมถึงบริการโทรคมนาคมอื่นๆ โทรคมนาคมของบริษัทฯ ดังต่อไปนี้

4.1. IPLC (International Private Leased Circuit)

IPLC เป็นบริการวงจรโทรคมนาคมความเร็วสูงสำหรับกิจการ หรือ องค์กรที่มีขนาดใหญ่ และมีความต้องการใช้งานด้านการติดต่อสื่อสารที่หลากหลาย IPLC เป็นบริการสื่อสารรับ-ส่งสัญญาณประเภทเสียง ภาพ และข้อมูลระหว่าง 2 สถานที่ (Point to Point) ให้ติดต่อกันได้อย่างรวดเร็ว แม่นยำ และปลอดภัย ด้วยโครงข่ายระบบ SDH (Synchronous Digital Hierarchy) และ/หรือ WDM (Wavelength Division

Multiplexing) ที่ทำให้สามารถรับส่งข้อมูลจำนวนมากๆ ได้อย่างรวดเร็วในคราวเดียวกัน โดยเริ่มต้นที่ความเร็วตั้งแต่ 2 Mbps จนถึง ความเร็ว 10 Gbps โดยไม่มีการ Share Bandwidth ใช้งานร่วมกับผู้ให้บริการรายอื่น

4.2. IP Transit (Internet Protocol Transit)

เป็นบริการเชื่อมต่อโครงข่ายด้วยเทคโนโลยี IP ที่สามารถเชื่อมต่อไปยังโครงข่าย IP ได้ทั่วโลกเพื่อสื่อสาร ส่งข้อมูล ภาพ และเสียง โดยสามารถกำหนดมาตรฐานคุณภาพสัญญาณ (QoS: Quality of Service) ได้ตามความต้องการของลูกค้าแต่ละราย มีความยืดหยุ่นในการใช้งานค่อนข้างสูง สามารถ Share Bandwidth หรือร่วมใช้งานช่องสัญญาณร่วมกับผู้ให้บริการรายอื่นได้

4.3. IP-VPN (Internet Protocol Virtual Private Network)

เป็นบริการสร้างโครงข่ายเสมือนส่วนบุคคล (Virtual Private Network) ให้กับองค์กรลูกค้า บนโครงข่าย IP ของบริษัทฯ โดยใช้เทคโนโลยี MPLS (Multi-Protocol Label Switching) ซึ่งจะช่วยให้อุปกรณ์เชื่อมต่อสำนักงานหลายๆ สาขาด้วยกันได้ เสมือนว่ามีโครงข่ายเป็นของตนเอง เนื่องจากเทคโนโลยี MPLS จะแยกโครงข่ายขององค์กรของลูกค้าแต่ละรายออกจากกันอย่างเด็ดขาด นอกจากนี้ MPLS ยังสามารถจัดลำดับความสำคัญของข้อมูลขององค์กรลูกค้า ช่วยให้ข้อมูลที่มีความสำคัญต่อองค์กรถูกส่งออกไปได้ก่อน เช่น ข้อมูลเสียง ข้อมูลภาพที่ต้องการความเร็วในการส่งข้อมูล (Delay-Sensitive) หรือข้อมูลทางการเงินที่ต้องการความปลอดภัยสูง รวดเร็ว และแม่นยำ

4.4. Internet Service

4.5. IIG & NIX (International Internet Gateway and National Internet Exchange)

เป็นการให้บริการชุมสายอินเทอร์เน็ตภายในประเทศ (NIX) สำหรับการแลกเปลี่ยนข้อมูลอินเทอร์เน็ตภายในประเทศของ ISP แต่ละรายเพื่อลดการเชื่อมต่อช่องสัญญาณอินเทอร์เน็ตออกต่างประเทศและบริการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตออกต่างประเทศ (IIG) สำหรับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต (ISP) ที่ต้องการเชื่อมต่อกับ International Internet POP ของผู้ให้บริการที่เป็น Global Internet Operator

4.6. Telecom Managed Service

บริการจัดหา Telecom. Solution และบริหารจัดการดูแลระบบแบบครบวงจร เพื่อลดค่าใช้จ่ายของผู้ใช้บริการโทรคมนาคมที่ต้องการมีโครงข่ายของตนเองแต่ไม่ต้องการลงทุนด้านบุคลากรที่ต้องคอยดูแลรักษาระบบ

4.7. Co-Location Service

บริการศูนย์กลางการเชื่อมต่อเครือข่าย และอุปกรณ์โทรคมนาคมแบบครบวงจรสำหรับผู้ให้บริการและผู้ให้บริการโทรคมนาคม ด้วยระบบคุณภาพและมาตรฐานสากล

ข้อ 5. การแก้ไข เปลี่ยนแปลง เพิ่มเติม หรือยกเลิกสัญญาการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม

ในการแก้ไข เปลี่ยนแปลง เพิ่มเติม หรือยกเลิกสัญญาการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม ทั้งสองฝ่ายจะต้องเจรจาทำความตกลงกัน และทำเป็นลายลักษณ์อักษรลงนามโดยผู้มีอำนาจของแต่ละฝ่าย และปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติกำหนดในประกาศ

กรณีผู้ขอใช้โครงข่ายโทรคมนาคมขอเพิ่ม/ลด หรือยกเลิกบริการ จะต้องแจ้งความประสงค์เป็นลายลักษณ์อักษรมายังฝ่ายการตลาดและการขายของบริษัทฯ แล้ว บริษัทฯ จะพิจารณาดำเนินการตาม que ผู้ขอใช้โครงข่ายโทรคมนาคมต้องการตามความจำเป็นและความเหมาะสมด้านเทคนิค ทั้งนี้ให้เป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญาใช้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม และ/หรือ ที่ทั้งสองฝ่ายเจรจาทำความตกลงกันต่อไป โดยบริษัทฯ จะดำเนินการแจ้งให้ กทช. ทราบถึงการดำเนินการแก้ไขและเปลี่ยนแปลงดังกล่าว

กรณีการแก้ไขเปลี่ยนแปลง เพิ่มเติม หรือยกเลิกสัญญาการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมอันเนื่องมาจากกฎหมาย และกฎเกณฑ์ ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งออกโดยคณะกรรมการกิจการ โทรคมนาคมแห่งชาติ หรือส่วนราชการที่มีอำนาจตามกฎหมาย ให้มีผลบังคับใช้นับตั้งแต่วันที่กฎหมาย กฎเกณฑ์ ระเบียบ ประกาศ หรือคำสั่งนั้นมีผลใช้บังคับ

หากฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดได้รับผลกระทบจากเหตุสุดวิสัย แต่ละฝ่ายมีหน้าที่ที่จะต้องแจ้งให้ฝ่ายหนึ่งทราบ โดยทันทีถึงลักษณะ และขอบเขตแห่งพฤติการณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง ทั้งสองฝ่ายอาจระงับการปฏิบัติตามหน้าที่ของแต่ละฝ่ายภายใต้สัญญาฉบับนี้ได้เป็นการชั่วคราว จนกว่าเหตุสุดวิสัยนั้นจะสิ้นสุดลง โดยในระหว่างนั้น ให้ดำเนินการแจ้งให้ กทข. ทราบถึงการระงับการปฏิบัติตามหน้าที่ดังกล่าว

หากฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งได้รับผลกระทบจากเหตุสุดวิสัยอันทำให้ไม่สามารถปฏิบัติหน้าที่ของตนเพียงบางส่วนเท่านั้น (ยกเว้นหน้าที่ในการจ่ายเงิน) ฝ่ายที่ได้รับผลกระทบนั้นจะต้องใช้ความพยายามอย่างดีที่สุด ในการปฏิบัติตามข้อสัญญาในส่วนที่ไม่ได้รับผลกระทบจากเหตุสุดวิสัยนั้น เมื่อเหตุสุดวิสัยดังกล่าวสิ้นสุดลง หรือเปลี่ยนแปลงไป ฝ่ายที่อ้างเหตุสุดวิสัยนั้นจะต้องแจ้งให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบโดยพลัน

ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดสามารถบอกเลิกสัญญาการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมได้โดยบอกกล่าวเป็นลายลักษณ์อักษรให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบล่วงหน้าเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 90 วัน (เก้าสิบวัน)

ฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดมีสิทธิบอกเลิกโดยให้มีผลทันทีในกรณีที่อีกฝ่ายหนึ่งไม่ปฏิบัติตามข้อสัญญาที่เป็นข้อสาระสำคัญ และมีได้แก้ไขเยียวยาการไม่ปฏิบัติตามข้อสัญญาซึ่งเป็นสาระสำคัญดังกล่าวภายใน 15 วัน (สิบห้าวัน) ทำการภายหลังที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือ

กรณีมีการแก้ไขเพิ่มเติมกฎหมายที่เกี่ยวข้อง หรือมีคำวินิจฉัย หรือชี้ขาด โดยคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ (กทข.) หรือหน่วยงานรัฐอื่นๆ ซึ่งส่งผลกระทบต่อสัญญาการใช้โครงข่าย ผู้ให้เข้าใช้โครงข่ายมีสิทธิแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดและเงื่อนไขต่างๆ ในสัญญาการใช้โครงข่าย หากผู้ขอเข้าใช้โครงข่ายไม่ประสงค์ที่จะยอมรับการเปลี่ยนแปลงข้อกำหนดและเงื่อนไขดังกล่าว ผู้ขอเข้าใช้โครงข่ายมีสิทธิบอกเลิกสัญญาการใช้โครงข่ายได้ภายใน 30 วัน (สามสิบวัน) ทำการนับตั้งแต่วันที่ได้รับหนังสือแจ้ง

หมวดที่ 2

ข้อกำหนดรายละเอียด และมาตรฐานทางเทคนิค และข้อกำหนดคุณภาพการให้บริการ

ข้อ 1. คุณภาพการบริการ

ภายใต้การใช้โครงข่ายตามข้อเสนอนี้ ผู้ให้เข้าใช้โครงข่ายจะจัดให้มีวงจรรับ-ส่งสัญญาณและอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมอย่างเพียงพอ ณ จุดเข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคม เพื่อให้ผู้ขอเข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคมสามารถใช้บริการด้วยคุณภาพที่ดีที่สุด

ข้อ 2. วงจรสื่อสัญญาณ

วงจรสื่อสัญญาณเพื่อการให้เข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคม ให้เป็นไปตามมาตรฐานทางเทคนิคที่แสดงในเอกสารแนบ (3)

ข้อ 3. วิศวกรรมโครงข่าย

การเปลี่ยนแปลงเส้นทาง (Diversity) และการจัดการเส้นทางสำรอง (Alternative Routing) ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งจะต้องจัดให้มีการเปลี่ยนเส้นทางการใช้งานวงจรสื่อสัญญาณตามวิธีปฏิบัติทางด้านวิศวกรรมโครงข่ายมาตรฐานในกรณีที่มีความผิดพลาดเกิดขึ้นในบางส่วนโครงข่าย

ข้อ 4. ข้อกำหนดคุณภาพของการให้บริการขั้นต่ำ

4.1 Reliability: การรับประกันคุณภาพ (QoS: Quality of Service) 99.95% ของระยะเวลาในการใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตามปกติโดยไม่ขัดข้องสำหรับการใช้งานแต่ละเส้นทาง โดยพิจารณาเป็นรายเดือน

4.2 SLA (Service Level Agreement): การกำหนดระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไขข้อขัดข้องภายใน 44 นาที (สี่สิบสี่นาที) สำหรับการกลับมาใช้งานได้ตามปกติหากมีเหตุขัดข้อง หรือเหตุสุดวิสัยอื่นใดเกิดขึ้น กรณีที่มีการขัดข้องเกินกว่า 44 นาที (สี่สิบสี่นาที) บริษัทฯ จะลดหย่อนค่าเช่ารายเดือนในส่วนที่เกิน ตามที่ระบุในมาตรฐานการให้บริการในเอกสารแนบ (2)

4.3 กรณีที่ผู้ขอใช้โครงข่ายโทรคมนาคมต้องการให้มีข้อกำหนดคุณภาพของการให้บริการสูงขึ้น บริษัทฯ จะพิจารณาและเจรจาตกลงสำหรับการกำหนดให้แต่ละราย ทั้งนี้จะต้องเป็นไปตามประกาศของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติด้วย

ข้อ 5. การบริหารจัดการวงจร (Circuit Provision)

การบริหารจัดการวงจรสื่อสัญญาณจะบริหารบนพื้นฐานของมาตรฐานการให้บริการตาม SLA (Service Level Agreement) ที่กำหนดในเอกสารแนบ (2)

ข้อ 6. การเปลี่ยนแปลงบนโครงข่าย

แต่ละฝ่ายจะแจ้งให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบถึงการเปลี่ยนแปลงใดๆ เกี่ยวกับค่ามาตรฐาน (Configuration) และสิ่งอำนวยความสะดวกโครงข่าย อันอาจส่งผลกระทบต่อวิศวกรรมของโครงข่ายของคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง ทั้งนี้ให้แจ้งล่วงหน้าเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 180 วัน (ร้อยแปดสิบวัน)

ข้อ 7. การบำรุงรักษาตามแผนงาน



แต่ฝ่ายจะต้องแจ้งให้อีกฝ่ายหนึ่งทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 7 วัน ในเรื่องของการบำรุงรักษาตามแผนงานที่อาจส่งผลกระทบต่อระบบของอีกฝ่ายหนึ่ง

แต่ฝ่ายจะใช้ความพยายามของตนอย่างดีที่สุดเพื่อไม่ให้เกิดการหยุดชะงักของการให้บริการและกรณีที่เป็นไปได้ในทางเทคนิค จะจัดให้มีเส้นทางสำรอง (Alternative Routing) แบบอุปกรณ์และวิศวกรรมการเชื่อมโยงที่มีความสามารถรองรับการบำรุงรักษาตามแผนงานดังกล่าวได้โดยยังคงรักษาคุณภาพการบริการที่กำหนดไว้ได้



หมวดที่ 3

กระบวนการ และวิธีการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม

รวมทั้งจุดที่เสนอให้เข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคม

บริษัทฯ จัดให้มีกระบวนการดำเนินงานตามแนวทางการกำกับดูแลของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ซึ่งกระบวนการเหล่านี้จะสนับสนุนให้การให้บริการวางจร โทรคมนาคมมีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว โดยจะมีการทบทวนและพัฒนาขั้นตอน และกฎระเบียบของกระบวนการให้มีมาตรฐานและความรัดกุมยิ่งขึ้นไป โดยต่อเนื่อง ซึ่งสามารถสรุปเป็นหมวดตามกระบวนการที่ประกาศกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. กระบวนการ และวิธีการเข้าถึงเพื่อใช้โครงข่ายโทรคมนาคม ขั้นตอน วิธีการ

1.1 กระบวนการตอบรับ หรือปฏิเสธการให้บริการ

1.1.1 กระบวนการเริ่มต้นเมื่อผู้ขอใช้โครงข่ายโทรคมนาคมยื่นหนังสือแสดงเจตจำนงของเข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคม ทั้งนี้หนังสือแสดงเจตจำนงจะต้องระบุรายละเอียดของบริการที่ต้องการใช้ คุณภาพ และปริมาณของบริการที่ต้องการ รายละเอียดทางเทคนิคสำหรับการใช้บริการ รูปแบบของการใช้ และสถานที่ที่จะเป็นจุดเข้าใช้ บริการ โครงสร้างพื้นฐาน และสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการ วัน และระยะเวลาที่ต้องการใช้

1.1.2 ฝ่ายการตลาดและการขายจะแจ้งประสานงานต่อฝ่ายวิศวกรรมสื่อสัญญาณ เพื่อตรวจสอบถึงความเป็นไปได้ทางเทคนิค แล้วบริษัทฯ จะแจ้งตอบรับหรือปฏิเสธภายใน 15 วัน หากตอบรับจะเข้าสู่กระบวนการเจรจาตกลง และจัดทำสัญญาให้บริการ โครงข่ายโทรคมนาคมต่อไป แต่หากปฏิเสธบริษัทฯ จะแจ้งผู้ขอใช้โครงข่ายโทรคมนาคม และคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ถึงเหตุผลในการปฏิเสธ

1.2 กระบวนการเจรจาตกลง และจัดทำสัญญา

1.2.1 กรณีที่รายละเอียดการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมมีความแตกต่างไปจากที่กำหนดไว้ในสัญญามาตรฐาน ฝ่ายการตลาดและการขายจะเป็นตัวแทนของบริษัทฯ ในการเจรจาตกลงกับผู้ขอใช้โครงข่ายโทรคมนาคมเกี่ยวกับเงื่อนไข และข้อกำหนดต่างๆ ในการให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม

1.2.2 หากบริษัทฯ และผู้ขอใช้โครงข่ายโทรคมนาคมมีความเห็นสมควรร่วมกันเกี่ยวกับรายละเอียดข้อตกลงในสัญญาใช้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมแล้ว ทั้งสองฝ่ายจะมีการลงนามในสัญญาใช้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมภายในระยะเวลา 90 วัน นับตั้งแต่วันที่เริ่มต้นการเจรจา

ข้อ 2. จุดที่เสนอให้เข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคม

2.1 จุดเข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของบริษัทฯ (POA) มีลักษณะเป็นสถานีสื่อสารโทรคมนาคม (Transmission Stations) ซึ่งรวมถึงสถานีเคเบิลขึ้นฝั่ง (Cable Landing Stations) ด้วย ในกรณีบริษัทฯ ได้รับอนุญาต และดำเนินการสร้างโครงข่ายเคเบิลใต้น้ำจากคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ โดยผู้รับใบอนุญาตที่ขอเข้าใช้โครงข่ายสามารถเข้าใช้ได้รวมทั้งสิ้น 14 สถานี ดังเอกสารแนบ (4)

2.2 หากผู้รับใบอนุญาตที่ขอเข้าใช้โครงข่ายมีการร้องขอเข้าใช้จุดเข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคมอื่นนอกเหนือจากจุดเข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคมที่บริษัทฯ ได้จัดเตรียมไว้ บริษัทฯ จะดำเนินการจัดหา หรือจัดสร้างเพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตที่ขอเข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคมใช้งานได้ตามที่ร้องขอ โดยพิจารณาจากความสามารถของอุปกรณ์ที่จะทำการเชื่อมต่อ ซึ่งบริษัทฯ จะใช้เวลาในการดำเนินการตรวจสอบความเป็นไปได้ภายในระยะเวลา 15 วัน (สิบห้าวัน)

2.3 บริษัทฯ จะเป็นผู้จัดให้มีวงจรรับ - ส่งสัญญาณ และอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการเข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคมอย่างเพียงพอ ณ จุดเข้าใช้โครงข่ายที่ให้บริการ รวมถึงจะเป็นผู้ดูแลอุปกรณ์ใน

ส่วนที่บริษัทฯ ต้องรับผิดชอบ เพื่อให้ผู้รับใบอนุญาตที่ขอเข้าใช้โครงข่ายสามารถให้บริการด้วยคุณภาพที่ดีที่สุด

2.4 บริษัทฯ ยินยอม และจะอำนวยความสะดวกให้ผู้รับใบอนุญาตที่ขอเข้าใช้โครงข่ายเข้าไปซ่อมแซม หรือ บำรุงรักษาอุปกรณ์ในสถานที่ หรือ พื้นที่ร่วมได้ตามความเหมาะสม และเป็นไปตามกฎระเบียบการเข้าใช้พื้นที่ของบริษัทฯ ตามเอกสารแนบ (5)

2.5 ผู้รับใบอนุญาตที่ขอเข้าใช้โครงข่ายจะต้องเป็นผู้บำรุงรักษาอุปกรณ์ส่วนที่นำมาเชื่อมต่อกับอุปกรณ์สื่อสัญญาณของบริษัทฯ ด้วยตนเอง โดยในส่วนของการจัดวาง สถานที่ และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ บริษัทฯจะเป็นผู้ดำเนินการจัดทำให้

2.6 กรณีเกิดปัญหาด้านความมั่นคงของชาติ หรือเกิดภัยพิบัติที่อาจเกิดความเสียหายต่อส่วนร่วม บริษัทฯ ยินดีให้ความร่วมมือ และสนับสนุน โดยให้หน่วยงานของรัฐประสานงานเข้าใช้ หรือเข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของบริษัทฯ กับหน่วยงานของรัฐ โดยบริษัทฯ จะจัดเตรียมช่องสัญญาณสำรองไว้ให้เพียงพอตามที่คณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติประกาศหรือกำหนด โดยมีขั้นตอนกระบวนการประสานงานกรณีเกิดเหตุการณ์ขึ้นตามขั้นตอนการปฏิบัติกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ

หมวดที่ 4

อาคารสถานที่ สาธารณูปโภค และสิ่งอำนวยความสะดวกอื่นๆ

ที่ต้องใช้สำหรับการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม

บริษัทฯ จะจัดสิ่งอำนวยความสะดวกให้แก่ผู้ขอเข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคม เพื่ออำนวยความสะดวกในการเข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคมดังต่อไปนี้

ข้อ 1. สิ่งอำนวยความสะดวก

- 1.1 พื้นที่ติดตั้งอุปกรณ์ ในกรณีที่ผู้ขอเข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคมต้องการติดตั้งอุปกรณ์ในพื้นที่ของบริษัทฯ ผู้ขอเข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคมจะต้องติดตั้งอุปกรณ์ในพื้นที่ หรือใน Rack ที่บริษัทฯ กำหนด
- 1.2 อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งกระแสไฟฟ้า เช่น Battery หรือ Charger
- 1.3 เส้นใยแก้วนำแสงเพื่อการต่อเชื่อมวงจรโทรคมนาคมจากจุดที่ให้ผู้ขอใช้โครงข่ายโทรคมนาคมเชื่อมต่อไปยังอุปกรณ์ของบริษัทฯ
- 1.4 อุปกรณ์ Termination
- 1.5 สาย Patch Cord

ข้อ 2. เส้นใย และค่าใช้จ่ายในการใช้สิ่งอำนวยความสะดวก

กรณีที่ผู้ขอใช้โครงข่ายโทรคมนาคมต้องการวางอุปกรณ์ในพื้นที่จัดวางอุปกรณ์ และ/หรือ ขอติดตั้งอุปกรณ์ภายใน Rack ที่บริษัทฯ กำหนด และ/หรือ ขอตั้ง Rack ในพื้นที่ที่บริษัทฯ กำหนด หรือที่ได้จัดเตรียมไว้ รวมถึงกรณีที่ผู้ขอใช้โครงข่ายโทรคมนาคมต้องการใช้กระแสไฟฟ้า และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อส่งกระแสไฟฟ้า บริษัทฯ จะคิดค่าบริการพื้นที่ตั้งอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวกตามรายละเอียดในเอกสารแนบ (6)



หมวดที่ 5

อัตราค่าตอบแทนการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม

ข้อ 1. โครงสร้างอัตราค่าบริการวงจรเช่าความเร็วสูงผ่านโครงข่ายเส้นใยแก้วนำแสง (สำหรับบริการ Private Leased Circuit (PLC) และ International Private Leased Circuit (IPLC))

1.1 Thailand Domestic Circuit

อัตราค่าบริการคิดตามชนิดของวงจร (Speed Rate) ระยะทาง และเทคโนโลยีโดยรวมอัตราค่าบริการรายเดือนสำหรับ Local Link ที่เช่าใช้จาก Operator รายอื่น (ถ้ามี) ในกรณีที่ JasTel ไม่สามารถให้บริการในเส้นทางนั้นๆได้

Thailand Domestic Circuit Rate = ค่าบริการเช่าใช้วงจรรายเดือน (คิดตามชนิดวงจร และระยะทาง) + ค่าติดตั้งจ่ายเพียงครั้งเดียว (One Time Charge) + ค่าบริการเชื่อมต่ออุปกรณ์ภายในอาคาร (In- building Access Charge) + ค่าบริการเช่าใช้ Local Link (ถ้ามี)

1.2 Thailand Half Circuit

คิดจากจุดเชื่อมต่อโครงข่าย หรือ POI (Point of Interface) ณ กรุงเทพฯ หรือหาดใหญ่ ถึงจุดเชื่อมต่อออกต่างประเทศ (POI at Boarder) อัตราค่าบริการขึ้นอยู่กับเส้นทางเชื่อมต่อต่างประเทศ ต้นทุนการต่อเชื่อมออกต่างประเทศ โดยรวมอัตรา Thailand Domestic Circuit และ Local Link (ถ้ามี) ซึ่งใช้โครงข่ายของ JasTel หรือ Operator รายอื่น

Thailand Half Circuit Rate = ค่าบริการเช่าใช้วงจรรายเดือน (คิดตามชนิดวงจร และระยะทางจาก กรุงเทพฯ - ปะดังเบซาร์ หรือ หาดใหญ่ - ปะดังเบซาร์) + ค่าติดตั้งจ่ายเพียงครั้งเดียว (One Time Charge) + ค่าบริการเชื่อมต่อโครงข่าย (In-country Access Charge) (ถ้ามี) + ค่าบริการเช่าใช้ Local Link (ถ้ามี) +

ค่าบริการเชื่อมต่ออุปกรณ์ภายในอาคาร (In- building Access Charge)
(ถ้ามี)

1.3 Overseas Half Circuit

คิดจากจุดเชื่อมต่อออกต่างประเทศ (POI at Border) ไปถึงจุดเชื่อมต่อ (POI) ปลายทาง โดยรวม Local Link ด้านต่างประเทศ อัตราค่าบริการขึ้นอยู่กับต้นทุนและภาวะการแข่งขันของตลาดต่างประเทศ

Overseas Half Circuit Rate = ค่าบริการเช่าใช้วงจรรายเดือนฝั่งต่างประเทศ (คิดจาก Border) ตาม อัตราค่าบริการจากผู้ให้บริการต่างประเทศที่ลูกค้าต้องการ + ค่าบริการเช่าใช้ Local Link (ถ้ามี) + ภาษีธุรกิจบริการของประเทศนั้นๆ (Service Tax) + ค่าติดตั้งจ่ายเพียงครั้งเดียว (One Time Charge) + ค่าบริการเชื่อมต่อโครงข่าย (In-country Access Charge) (ถ้ามี) + ค่าบริการเชื่อมต่ออุปกรณ์ภายในอาคาร (In- building Access Charge) (ถ้ามี) + ค่าดำเนินการทางบัญชี (Transaction Fee) + ค่าบริหารความเสี่ยงทางบัญชีจากอัตราแลกเปลี่ยนทางการเงิน

1.4 Full Circuit

เป็นการให้บริการช่องสัญญาณเชื่อมต่อระหว่างประเทศแบบต้นทางถึงปลายทาง หรือ End to End โดยจะเป็นการสร้างโครงข่ายเพื่อเชื่อมต่อช่องสัญญาณให้ลูกค้า ณ จุดใช้งาน โดยลูกค้าสามารถที่จะติดต่อกับ JasTel เพียงทีเดียว ซึ่งเรียกว่าบริการแบบ One Stop Service หรือ One Stop Shop (OSS) ซึ่งลูกค้าสามารถใช้บริการ OSS ได้กับ Partner ของ JasTel ที่ต่างประเทศได้เช่นเดียวกัน และเพื่อให้เกิดการเชื่อมต่อที่สมบูรณ์แบบนั้น อาจจะต้องมีการเชื่อมต่อวงจร (Circuit) จากหลาย Carriers ทั้งในประเทศ และต่างประเทศ

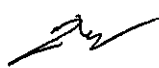
Full Circuit Rate = Thailand Half Circuit + Overseas Half Circuit

1.5 Managed Network Service (Total Network Solution Service)

อัตราค่าบริการขึ้นอยู่กับต้นทุนจากส่วนต่างๆ เช่น ค่าออกแบบโครงข่าย ให้คำปรึกษา ค่าเช่าใช้วงจร ค่าอุปกรณ์ ค่าติดตั้งอุปกรณ์ และค่าบริหารจัดการดูแลโครงข่าย รวมถึงขอบข่ายของโครงการ / หน้าที่จะนำเสนอต่อลูกค้า

Managed Network Service = ค่าบริการเช่าใช้วงจรรายเดือน (Local Link / Half Circuit / Full Circuit)
+ ค่าอุปกรณ์ + ค่าดำเนินการ + ค่าบริหารจัดการในส่วนต่างๆ

หมายเหตุ อัตราค่าบริการดังกล่าวยังไม่ได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT)





ข้อเสนอการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของบริษัท จัสเทล เน็ตเวิร์ค จำกัด

อัตราค่าบริการวางโครงข่ายความเร็วสูงผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสง (ภายในประเทศ)

อัตราค่าบริการวางโครงข่ายความเร็วสูงผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสง (ภายในประเทศ)

ชนิดของวงจร	ค่าบริการรายเดือน						
	2 Mbps TDM (บาท)	34 Mbps/45 Mbps TDM (บาท)	155 Mbps/STM-1 SDH (บาท)	622 Mbps/STM-4 SDH (บาท)	1 Gbps GE port Ethernet (บาท)	2.5 Gbps Lambda (บาท)	10 Gbps Lambda (บาท)
ระยะทาง	000-150 กม.	216,000	432,000	660,000	810,000	1,440,000	3,000,000
	151-300 กม.	40,500	291,600	583,200	891,000	1,944,000	4,050,000
	301-600 กม.	51,000	367,200	777,600	1,122,000	1,377,000	5,100,000
	Above 601 กม.	60,000	432,000	972,000	1,320,000	1,620,000	6,000,000
ค่าติดตั้งจ่ายเพียงครั้งเดียว	30,000	50,000	50,000	100,000	100,000	200,000	200,000

หมายเหตุ

1. ราคาข้างต้นนี้เป็นราคาเฉพาะพื้นที่ให้บริการของบริษัท จัสเทล เน็ตเวิร์ค
2. ราคาทั้งหมดนี้รวมอุปกรณ์เชื่อมต่อ (Local access)
3. ราคาทั้งหมดนี้ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

อัตราค่าบริการจราจรผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสง (ระหว่างประเทศ)

อัตราค่าบริการจราจรผ่านโครงข่ายใยแก้วนำแสง (ระหว่างประเทศ)

ชนิดของวงจร	ค่าบริการรายเดือน						
	2 Mbps TDM (บาท)	34 Mbps/45 Mbps TDM (บาท)	155 Mbps/STM-1 SDH (บาท)	622 Mbps/STM-4 SDH (บาท)	1 Gbps GE port Ethernet (บาท)	2.5 Gbps Lambda (บาท)	10 Gbps Lambda (บาท)
ระยะทาง Bangkok to Padang Besar (Thai-Malaysia Border)	90,000	900,000	2,150,000	2,950,000	4,400,000	6,300,000	12,600,000
Hat Yai to Padang Besar (Thai-Malaysia Border)	55,000	550,000	1,295,000	1,780,000	2,645,000	3,780,000	7,560,000
ค่าติดตั้งเพียงครั้งเดียว	30,000	50,000	50,000	100,000	100,000	200,000	200,000

หมายเหตุ

1. ราคาข้างต้นนี้เป็นราคาเฉพาะพื้นที่ที่ให้บริการของบริษัท จัสเทล เน็ตเวิร์ค
2. ราคาทั้งหมดไม่รวมอุปกรณ์เชื่อมต่อ (Local access)
3. ราคาทั้งหมดนี้ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

ข้อ 2. โครงสร้างอัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตเกตเวย์ระหว่างประเทศ International Internet Gateway (IIG) และ บริการชุมสายอินเทอร์เน็ต National Internet Exchange (NIX)

- 2.1 ค่าบริการชุมสายอินเทอร์เน็ต National Internet Exchange (NIX) = ค่าบริการเช่าใช้วงจรรายเดือน(คิดตามแบนด์วิธ และระยะทาง) + ค่าติดตั้งจ่ายเพียงครั้งเดียว (One Time Charge) + ค่าบริการเชื่อมต่ออุปกรณ์ภายในอาคาร(In- building Access Charge) + ค่าบริการเช่าใช้Local Link(ถ้ามี) + ค่าบริการเช่าพื้นที่วางเซิร์ฟเวอร์ หรืออุปกรณ์ต่างๆ CO-LOCATION (ถ้ามี)
- 2.2 ค่าบริการอินเทอร์เน็ตเกตเวย์ระหว่างประเทศ International Internet Gateway (IIG) = ค่าบริการเช่าใช้วงจรรายเดือน (คิดตามแบนด์วิธ และระยะทาง จากลูกค้าถึงผู้ให้บริการในต่างประเทศที่ถูกคิดค่าบริการ) + ค่าติดตั้งจ่ายเพียงครั้งเดียว (One Time Charge) + ค่าบริการเช่าใช้ Local Link (ถ้ามี) + ภาษีธุรกิจบริการของประเทศนั้นๆ (Service Tax) + ค่าบริการเชื่อมต่อโครงข่าย (In-country Access Charge) (ถ้ามี) + ค่าบริการเชื่อมต่ออุปกรณ์ภายในอาคาร (In- building Access Charge) (ถ้ามี) + ค่าดำเนินการทางบัญชี (Transaction Fee) + ค่าบริหารความเสี่ยงทางบัญชีจากอัตราแลกเปลี่ยนทางการเงิน
- 2.3 Managed Network Service (Total Network Solution Service) อัตราค่าบริการขึ้นอยู่กับต้นทุนจากส่วนต่างๆ เช่น ค่าออกแบบโครงข่าย ให้คำปรึกษา ค่าเช่าใช้วงจรร ค่าอุปกรณ์ ค่าติดตั้งอุปกรณ์ และค่าบริหารจัดการดูแลโครงข่าย รวมถึง ขอบข่ายของโครงการ / หน่วยงานที่จะนำเสนอต่อลูกค้า
- Managed Network Service = ค่าบริการเช่าใช้วงจรรายเดือน (Local Link / Half Circuit / Full Circuit) + ค่าอุปกรณ์ + ค่าดำเนินการ + ค่าบริหารจัดการในส่วนต่างๆ

หมายเหตุ อัตราค่าบริการดังกล่าวยังไม่ได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม (VAT)



อัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตระหว่างประเทศ (IG) และ บริการชุมสายอินเทอร์เน็ต (NIX)

อัตราค่าบริการอินเทอร์เน็ตเฉพาะระหว่างประเทศ (International Internet Gateway) และ บริการชุมสายอินเทอร์เน็ต (National Internet Exchange)

ประเภทบริการ	อินเทอร์เน็ตเฉพาะระหว่างประเทศ (IG)			บริการชุมสายอินเทอร์เน็ต (NIX)				
	10 Mbps	50 Mbps	100 Mbps	1000 Mbps	10 Mbps	50 Mbps	100 Mbps	1000 Mbps
อัตราค่าบริการ								
ค่าบริการรายเดือน	840,000	3,000,000	5,100,000	20,000,000	42,000	150,000	255,000	1,000,000
ค่าติดตั้งเพียงครั้งเดียว	30,000	50,000	50,000	100,000	10,000	30,000	30,000	50,000

หมายเหตุ

1. ราคาข้างต้นนี้เป็นราคาเฉพาะพื้นที่ให้บริการของบริษัท จัสเทล เน็ตเวิร์ค จำกัด
2. ราคาทั้งหมดไม่รวมอุปกรณ์เชื่อมต่อ (Local access)
3. ราคาทั้งหมดนี้ไม่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

หมวดที่ 6

ข้อมูลเกี่ยวกับหลักเกณฑ์ และวิธีการสำหรับการเรียกเก็บและ

การชำระค่าตอบแทนการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม

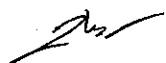
ข้อ 1. การจัดเก็บค่าบริการ

2.1 ผู้ใช้บริการ ตกลงชำระค่าเช่าใช้บริการ โครงข่ายโทรคมนาคม ตามอัตราที่ผู้ให้บริการได้กำหนด ตลอดจนการใช้บริการเป็นรายเดือนตามเดือนแห่งปีปฏิทิน โดยผู้ให้บริการจะส่งเอกสารเรียกเก็บเงินเป็นรายเดือนไปยังสถานที่ส่งใบแจ้งหนี้ตามสัญญาที่ระบุไว้ โดยเริ่มเรียกเก็บครั้งแรกในวันที่ 1 (หนึ่ง) ของเดือนถัดจากเดือนที่ผู้ให้บริการเริ่มเปิดบริการ แล้วหลังจากนั้นผู้ให้บริการจะเรียกเก็บเงินในวันที่ 1 (หนึ่ง) ของเดือนต่อไปทุกเดือนจนถึงเดือนสุดท้ายของกำหนดการเรียกเก็บ โดยผู้ให้บริการต้องจ่ายเงินให้แก่ผู้ให้บริการภายใน 30 วัน (สามสิบวัน) นับจากวันที่ได้รับเอกสารการเรียกเก็บเงินที่ถูกต้องและครบถ้วนจากผู้ให้บริการ หากระยะเวลาที่ผู้ให้บริการเรียกเก็บเงินครั้งแรก และครั้งสุดท้ายเป็นเศษของเดือน จำนวนเงินที่เรียกเก็บนั้นจะลดลงไปตามส่วน โดยการคำนวณค่าใช้บริการจะคำนวณโดยเฉลี่ยเป็นค่าใช้บริการต่อวันโดยคิดจากอัตราค่าใช้บริการหารจำนวนจริงในแต่ละเดือน

2.2 ในกรณีที่ผู้ให้บริการผิคนัดชำระเงินค่าใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะต้องยินยอมชำระดอกเบี้ยในอัตราร้อยละ 15 (สิบห้า) ต่อปี สำหรับค่าบริการที่ค้างชำระโดยคิดคำนวณตั้งแต่วันที่ถึงกำหนดชำระในใบแจ้งหนี้เป็นต้นไป จนถึงวันที่ผู้ให้บริการชำระให้ผู้ให้บริการครบถ้วน ซึ่งผู้ให้บริการจะเรียกเก็บค่าปรับดังกล่าวพร้อมกับเรียกเก็บค่าใช้บริการ



2.3 ใบแจ้งค่าบริการหรือใบแจ้งหนี้ หรือหนังสือบอกกล่าวใด ๆ ที่ผู้ให้บริการส่งไปยังผู้ใช้บริการ ตามที่อยู่ที่ระบุไว้ในสัญญา หรือที่อยู่ที่แจ้งเปลี่ยนแปลงเป็นหนังสือครั้งสุดท้าย ถือว่าเป็นการ ส่งโดยชอบ และถือว่าผู้ใช้บริการได้รับใบแจ้งค่าบริการหรือใบแจ้งหนี้ หรือหนังสือบอกกล่าว นั้นโดยชอบด้วยกฎหมายแล้ว ถ้ามีการย้ายหรือเปลี่ยนแปลงที่อยู่ที่ระบุไว้ในสัญญา ผู้ใช้บริการ ต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบเป็นหนังสือภายใน 7 วัน (เจ็ดวัน) นับแต่วันที่ย้ายหรือเปลี่ยนแปลง หากผู้ใช้บริการไม่แจ้งให้ผู้ให้บริการทราบจะถือว่าผู้ใช้บริการปฏิบัติผิดสัญญา.



หมวดที่ 7

ข้อกำหนดเกี่ยวกับหน้าที่ และความรับผิดชอบ เงื่อนไขเกี่ยวกับการรักษาความลับ

การเปิดเผยข้อมูล และมาตรการด้านรักษาความปลอดภัย

ข้อ 1. ข้อกำหนด สิทธิ หน้าที่ ความรับผิดชอบของผู้เช่าใช้ และผู้ให้เช่าใช้โครงข่ายโทรคมนาคม

1.1 หน้าที่ของบริษัทฯ ในฐานะผู้ให้เช่าใช้โครงข่ายโทรคมนาคม

1.1.1 บริษัทฯ จะพิจารณาให้เช่าโครงข่ายโทรคมนาคม กับผู้ขอใช้ที่ดำเนินการตามขั้นตอน เงื่อนไข และหน้าที่ ซึ่งระบุในข้อเสนอการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมฉบับนี้ อย่างเท่าเทียมและเป็นธรรมโดยไม่เลือกปฏิบัติ

1.1.2 บริษัทฯ จะปฏิบัติตามข้อกำหนด และเงื่อนไขที่ระบุไว้ในสัญญาให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมอย่างเคร่งครัด

1.1.3 ในกรณีที่มีข้อพิพาทใดๆ เกิดขึ้น บริษัทฯ จะดำเนินการตามขั้นตอน และรายละเอียดที่ระบุในประกาศ

1.1.4 บริษัทฯ จะใช้ข้อมูลที่ได้รับจากผู้ขอใช้โครงข่ายโทรคมนาคมสำหรับการเจรจาสัญญา และการปฏิบัติตามข้อตกลงในสัญญาการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมเท่านั้น รวมทั้ง บริษัทฯ จะไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าว โดยมีได้รับอนุญาตจากผู้ขอใช้โครงข่ายโทรคมนาคมเป็นลายลักษณ์อักษร

1.2 หน้าที่ของผู้ขอใช้โครงข่ายโทรคมนาคม

1.2.1 ผู้ขอใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของบริษัทฯ จะต้องไม่กระทำการใดๆ ที่ก่อให้เกิดผลกระทบและความเสียหายต่อระบบโครงข่ายหรืออุปกรณ์โทรคมนาคมของบริษัทฯ

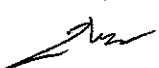


- 1.2.2 ผู้ขอใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของบริษัทฯ จะต้องจัดทำหนังสือแสดงเจตจำนงแก่บริษัทฯ ว่าต้องการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ตามข้อเสนอการใช้โครงข่ายโทรคมนาคมฉบับนี้ โดยจะต้องระบุรายละเอียดของบริการที่ต้องการใช้ คุณภาพ ความจุหรือขนาดช่องสัญญาณของบริการที่ต้องการใช้ รายละเอียดทางเทคนิค สำหรับการให้โครงข่ายโทรคมนาคม รูปแบบของการใช้และสถานที่ที่จะเป็นจุดเข้าถึงโครงข่ายโทรคมนาคม บริการโครงสร้างพื้นฐานและสิ่งอำนวยความสะดวกที่ต้องการ รวมถึงวัน ระยะเวลา และสถานที่ที่ต้องการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม
- 1.2.3 ในกรณีที่ผู้ขอเข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคมบริษัทฯ ต้องการให้สถานที่ หรือพื้นที่สำหรับการติดตั้งอุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการเชื่อมต่อเพื่อเข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคมจะต้องแจ้งความประสงค์ และรายละเอียดที่จำเป็นอย่างชัดเจนในหนังสือแสดงเจตจำนงแก่บริษัทฯ
- 1.2.4 ผู้ขอใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของบริษัทฯ มีหน้าที่ปฏิบัติตามเงื่อนไข และข้อกำหนดในสัญญาใช้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม
- 1.2.5 ผู้ขอใช้โครงข่ายโทรคมนาคมของบริษัทฯ ต้องใช้ข้อมูลที่ได้รับจากบริษัทฯ สำหรับการเจรจาสัญญา และการปฏิบัติตามข้อตกลงในสัญญาเข้าใช้โครงข่ายโทรคมนาคมเท่านั้น และต้องไม่ใช่ข้อมูลดังกล่าวเพื่อให้เกิดความได้เปรียบ อันจะทำให้เกิดการแข่งขันที่ไม่เป็นธรรมต่อบริษัทฯ รวมทั้งต้องไม่เปิดเผยข้อมูลดังกล่าวต่อบริษัท องค์กร หรือบุคคลอื่น โดยมีได้รับอนุญาตจากบริษัทฯ เป็นลายลักษณ์อักษร

ข้อ 2. ความน่าเชื่อถือของโครงข่าย

2.1 หลักเกณฑ์ทั่วไป

- 2.1.1 ทั้งสองฝ่ายตกลงที่จะชำรงไว้ซึ่งความน่าเชื่อถือของโครงข่าย และจะดำเนินการมาตรการต่างๆ เพื่อให้มีการป้องกัน และความปลอดภัยอย่างเพียงพอ



2.1.2 ความน่าเชื่อถือของโครงข่าย หมายถึง ความสามารถของระบบต่างๆ บนโครงข่ายในการรักษา และธำรงไว้ซึ่งสถานะการใช้งานดั้งเดิม และไม่ได้รับผลกระทบจากการเชื่อมต่อกับโครงข่ายอื่น

2.2 การรักษาความน่าเชื่อถือของโครงข่าย

2.2.1 ทั้งสองฝ่ายต้องดำเนินมาตรการต่างๆ อย่างเพียงพอเพื่อป้องกันการสื่อสารสัญญาณใดๆ ข้ามโครงข่ายที่เชื่อมต่อในลักษณะที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนดสากลเกี่ยวกับการทำงานร่วมกัน

2.2.2 ทั้งสองฝ่ายต้องดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพเพื่อสอดส่องดูแล และไม่กระทำการใดๆ ที่ไม่เป็นไปตามข้อกำหนด และเงื่อนไขที่ระบุรายละเอียดในสัญญาใช้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม

ข้อ 3. การรักษาความปลอดภัย และการป้องกันโครงข่าย

3.1 หลักเกณฑ์ทั่วไป

3.1.1 แต่ละฝ่ายจะรับผิดชอบการดำเนินงานโครงข่ายของตนเองให้มีความปลอดภัย และจะดำเนินขั้นตอนต่างๆ ที่จำเป็นทั้งปวงเพื่อให้โครงข่าย และการดำเนินงานโครงข่ายของตนเองนั้นมีความปลอดภัย หรือไม่ก่อให้เกิดอันตรายต่อสุขอนามัยของบุคคลใดๆ รวมทั้งลูกจ้าง และผู้รับจ้างของอีกฝ่ายหนึ่ง

3.1.2 การดำเนินการใดๆ จะต้องไม่ก่อให้เกิดอันตรายทั้งทางกายภาพ หรือทางเทคนิคต่อโครงข่ายของอีกฝ่ายหนึ่ง รวมถึงการไม่ก่อให้เกิดความเสียหาย การแทรกแซง หรือก่อให้เกิดความด้อยคุณภาพในการดำเนินงานโครงข่ายของอีกฝ่ายหนึ่ง

ข้อ 4. มาตรการป้องกันโครงข่ายด้านเทคนิคของบริษัทฯ

4.1 Core Backbone

4.1.1 Ring Configuration สำหรับระบบสื่อสารสัญญาณ SDH โดยเป็นการออกแบบโครงข่ายให้มีระบบ Protection ทั้งแบบ MS-SPRING (Multiplex Section – Shared Protection Ring) และแบบ SNCP-RING (Sub-Network Connection Protection Ring)

4.1.2 Path Protection สำหรับระบบสื่อสารสัญญาณ DWDM ซึ่งเป็นการออกแบบให้ระบบมีการสำรองเส้นทางการใช้งานเป็นรายวงจร


4.1.3 Fiber Core ออกแบบการใช้งานเป็นแบบ Diversity Route คือการเข้า Fiber Core ในเส้นทางเดียวกัน แต่ติดตั้งเคเบิลในสถานที่ต่างกัน ได้แก่ เคเบิลใต้น้ำ เคเบิลภาคพื้นดิน (บนถนนหลวงทั้งชนิดฝังดิน และแขวนเสาไฟฟ้าคนละฝั่งถนน) เคเบิลตามทางรถไฟ เคเบิลบนสายส่งไฟฟ้าแรงสูง และเคเบิลตามแนวท่อก๊าซ เป็นต้น

4.2 ระบบการกำลัง (Power System)

4.2.1 DC Power Protection (Rectifier and Battery Backup) โดยสามารถสำรองไฟใช้งานสำหรับระบบสื่อสารสัญญาณได้อย่างน้อย 8 ชั่วโมง

4.2.2 AC Power Protection ในกรณีพื้นที่ใช้งานที่มีความเสี่ยงเรื่องกระแสไฟฟ้าดับเป็นเวลานาน ทางบริษัทฯ จะดำเนินการติดตั้งเครื่องกำเนิดกระแสไฟฟ้า (Generator) เพื่อสำรองกระแสไฟฟ้า AC และจัดให้มี Generator แบบเคลื่อนที่ได้ เพื่อเคลื่อนที่ไปยังพื้นที่ที่เกิดเหตุฉุกเฉิน และไม่มี Generator ติดตั้งอยู่

4.2.3 AC/DC Surge Protection Unit บริษัทฯ จะดำเนินการออกแบบ และติดตั้งระบบป้องกันไฟกระชากสำหรับไฟ AC และ DC เพื่อป้องกันความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นต่อระบบและอุปกรณ์สื่อสารสัญญาณ



4.3 ความปลอดภัยด้านการรับส่งข้อมูล (Data Security) ด้วยเทคโนโลยี MPLS ที่ทางบริษัทฯ ได้ออกแบบระบบโครงข่ายเพื่อให้บริการนั้น เป็นเทคโนโลยีที่มีการป้องกันการสูญหายของข้อมูล (Data) ที่มีประสิทธิภาพและยังสามารถกำหนดการทำ QOS (Quality of Service) ได้ตามที่คุณขอใช้บริการต้องการ

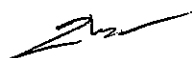
ข้อ 5. แนวทางการคุ้มครองผู้ใช้บริการ

5.1 บริษัทฯ จัดตั้งศูนย์บริการหลังการขายขึ้น (Customer Service) เพื่อเป็นช่องทางในการรับข้อร้องเรียน และประสานงานการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับฝ่ายปฏิบัติการและการตลาด

5.2 บริษัทฯ จัดให้มีทีมลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship) เพื่อดูแลลูกค้าด้านการใช้บริการ และสำรวจความพึงพอใจ เพื่อนำไปสู่ขบวนการแก้ไขปรับปรุงจนลูกค้าได้รับความพึงพอใจ

5.3 บริษัทฯ จะใช้หลักการกำหนดอัตราค่าบริการและทำสัญญาการให้บริการตามแนวทางที่ กทช. กำหนด

5.4 จัดทำ Website เพื่อเป็นช่องทางสื่อสารกับลูกค้าและรับข้อร้องเรียนต่างๆ



หมวดที่ 8

ขั้นตอน วิธีการ และระยะเวลาดำเนินการต่อข้อร้องเรียน

และข้อโต้แย้งที่มีกับผู้ใช้โครงข่ายโทรคมนาคมเกี่ยวกับคุณภาพ หรือบริการ

ผู้ใช้โครงข่ายโทรคมนาคมสามารถร้องเรียนต่อบริษัทฯ ว่ามีเหตุขัดข้องได้ที่ส่วนบริการลูกค้า (Customer Service) หรือส่วนรับเรื่องร้องเรียน (Helpdesk) ตามเอกสารแนบ (7)

- เมื่อได้รับข้อร้องเรียนว่ามีเหตุขัดข้อง บริษัทฯ จะเร่งดำเนินการโดยทันที หากการดำเนินการแก้ไขให้ผู้ใช้โครงข่ายโทรคมนาคมสามารถใช้งานได้เป็นปกติโดยใช้ระยะเวลาเกินกว่าที่กำหนดในสัญญาใช้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม บริษัทฯ จะลดหย่อนอัตราค่าบริการจากเหตุขัดข้อง โดยเงื่อนไขเรื่องระยะเวลาในการดำเนินการแก้ไข และการลดหย่อนอัตราค่าบริการให้เป็นไปตามสัญญาใช้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม
- หากเหตุขัดข้องเกิดจากผู้เช่าใช้โครงข่ายโทรคมนาคมเอง การดำเนินการใดๆ ให้เป็นไปตามรายละเอียดที่กำหนดในสัญญาใช้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม
- หากมีข้อโต้แย้งที่เกี่ยวกับคุณภาพของการให้บริการ และค่าบริหารที่เกิดขึ้น บริษัทฯ ยินดีที่จะเจรจาเพื่อหาข้อตกลงร่วมกับผู้ใช้โครงข่ายโทรคมนาคม โดยให้เป็นไปตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย และหลักเกณฑ์ หรือเงื่อนไขที่กำหนดโดยคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ กรณีที่ไม่สามารถตกลงกันได้ให้ถือเป็นภาระของผู้เช่าใช้โครงข่ายโทรคมนาคมในการนำเรื่องเข้าสู่กระบวนการระงับข้อพิพาทตามประกาศ



หมวดที่ 9

บทลงโทษ หรือค่าปรับจากการผิดเงื่อนไข ของสัญญาให้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม

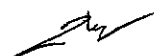
- 8
- ข้อ 1. กรณีฝ่ายหนึ่งฝ่ายใดปฏิบัติ หรือกระทำการใดๆ ที่ผิดจากข้อกำหนด และ/หรือเงื่อนไขที่ระบุในสัญญา ใช้บริการโครงข่ายโทรคมนาคมข้อใดข้อหนึ่ง จนเป็นเหตุให้เกิดความเสียหายแก่อีกฝ่ายหนึ่ง ฝ่ายที่ก่อความเสียหายนั้นต้องเป็นผู้รับผิดชอบและชดเชยค่าสินไหมทดแทนอันเกิดจากการที่ไม่ปฏิบัติตามสัญญานั้นให้แก่ฝ่ายที่ได้รับความเสียหาย
- ข้อ 2. แต่ละฝ่ายไม่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดแต่การณพิเศษของคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่งรวมทั้ง
- 2.1 การสูญเสียดำเนินการ
 - 2.2 การสูญเสียวงกาย หรือรายได้
 - 2.3 การเรียกร้องอันเกิดจากบุคคลภายนอก
 - 2.4 ความเสียหายอันเนื่องมาจากเหตุสุดวิสัย
 - 2.5 ความเสียหายที่ได้เกิดขึ้น โดยเป็นผลมาจากการหยุดชะงัก หรือการปรับเปลี่ยนโครงข่ายของอีกฝ่ายหนึ่ง
- ข้อ 3. ข้อจำกัดความรับผิดในข้อ 2. จะไม่ใช้กับกรณีความเสียหายนั้นมีสาเหตุมาจากฝ่ายที่ได้ก่อความเสียหายได้กระทำความผิดโดยจงใจ เจตนา รวมทั้งการทุจริต หรือการประมาทเลินเล่อ
- ข้อ 4. การระงับการให้บริการ หรือมีเหตุอุปสรรคขัดขวางต่างๆ ในการเข้าใช้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม อันเป็นผลมาจากคำวินิจฉัย หรือคำสั่งของคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ หรือหน่วยงานของรัฐ หรือตามกฎหมายอื่นๆ ไม่ก่อให้เกิดสิทธิแก่อีกฝ่ายหนึ่งที่จะเรียกร้องค่าสินไหมทดแทนแต่ประการใด
- 8

Zm

หมวดที่ 10

ร่างสัญญามาตรฐานในการใช้บริการโครงข่ายโทรคมนาคม

ร่างสัญญาในการใช้บริการ โครงข่ายโทรคมนาคม และเงื่อนไขการเข้าใช้บริการโครงข่าย
โทรคมนาคมให้เป็นไปตามข้อเสนอการใช้โครงข่ายโทรคมนาคม



หมวดที่ 11

บุคคล และสถานที่ที่ติดต่อ

ฝ่ายการตลาดและการขาย บริษัท จัสเทล เน็ตเวิร์ค จำกัด

เลขที่ 200 หมู่ 4 อาคารจัสมิน อินเตอร์เนชั่นแนลทาวเวอร์ ชั้น 7

ถนนแจ้งวัฒนะ ตำบลปากเกร็ด อำเภอปากเกร็ด จังหวัดนนทบุรี 11120

หมายเลขโทรศัพท์ 0 2100 3504



เอกสารแนบ 1

ร่างหนังสือแสดงเจตจำนงขอใช้โครงข่ายโทรคมนาคม

JasTel Bandwidth Services Order Form

(PLC / IPLC / IP Broadband / IP-VPN)



Please write and tick where applicable.

Ref: **SOF-IN /**

BILLING ARRANGEMENT

Company Name:

Type of Billing:

 Half Circuit Billing Single End Billing

Billing Address: (Street / City / Country)

Postal Code

Contact Person:

Contact Email:

Office Contact Telephone No.:

Office Facsimile No.:

CONTRACT PERIOD

Month:

Year:

Year

CHARGES

Currency Exchange Rate		
Installation		
Cross-Connection Charge		
VAT 7%		
Total One Time Charges		
Private Leased Circuit		
In Country Access		
Other (e.g. equipment, service)		
VAT 7%		
Total Monthly Recuring Charges		

CUSTOMER'S SIGNATURE

I/ We agree to hire the service (s) and facilities above provided by JasTel and agree to be bound by the Term and Conditions of JasTel Bandwidth Services Agreement.

Name:

Title:

Date:

Contact Telephone No.:

Contact Facsimile No.:

Contact Email:

Signature:

Company Official Seal:

JasTel'S SIGNATURE

Name:

Title:

Date:

Contact Telephone No.:

Contact Facsimile No.:

Contact Email:

Signature:

Company Official Seal:

FOR JasTel ONLY

Processed by: Name/Signature/Date 	Verified by: Name/Signature/Date	JBS Circuit ID
---	----------------------------------	----------------

JasTel Bandwidth Services Order Form
(PLC / IPLC / IP Broadband / IP-VPN)



Please write and tick where applicable.

Ref.: SOF JN /

BUSINESS CUSTOMER INFORMATION

Company Name: Type of Business:
 Business Registration No.:
 Company Address: (Street / City / Country)

 Postal Code
 Contact Person: Contact Email:
 Office Contact Telephone No.: Office Facsimile No.:

Important: Please attach photocopy of your company's Certificate of Registration from the Registry of Companies and Businesses.

TYPE OF ORDER

Part One:
 Thailand Domestic Thailand Half circuit Overseas Half Circuit Full Circuit Manage Network

Part Two:
 New Order Relocation Termination Upgrading Downgrading Modification Extension of Contract Term
 Others (Please specify)

Part Three:
 PLC(Private Leased Circuit) IPLC(International Private Leased Circuit) IP Broadband IP-Virtual Private Network

For Relocation, Termination, Upgrading, Downgrading and Modification; please specify existing service number.

For Extension of Contract Term; please state the completion date of the previous contract.

Existing Service Number: Day/Month/Year:

SERVICE DETAILS

Required Ready for Service Date (Day/Month/Year): * 4 weeks Leadtime after receive order confirmation
 Service Bandwidth: Kbps / Mbps / Gbps
 Type of Interface: G.703 V.35 FC SC LC
 Service Level Guarantee (SLG) Yes No

Note: If SLG is subscribed, Service Level Agreement must be attached together with this form.

	SERVICE ADDRESS SITE A / COUNTRY A	SERVICE ADDRESS SITE B / COUNTRY B
Company Name		
Installation Address		
Floor / Room No.		
City / Postal Code		
Country		
Contact Person		
Contact Email		
Contact Telephone Number		
Contact Facsimile Number		

JasTel Bandwidth Services Order Form

(PLC / IPLC / IP Broadband / IP-VPN)



Please write and tick where applicable.

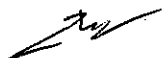
Ref.: SOf IN /

- 1) Price include VAT 7%
- 2) Price include Local Link charge.
- 3) Price exclude Cross Connection, Inter- flooring or any Inter- connection charge concerned.
- 4) 100% penalty charge as contract remain in case of any cancellation before contract ends.
- 5) Debit note issued every 1st date of month. Payment due within 30 days after D/N date.
- 6) The service charges shall be paid in full within 30 days from Jastel invoice date.
- 7) For ovedue amount remains unpaid by PCCW :
 - Jastel reserves the sole and absolute right to suspend the services 15 days' notice to PCCW, and;
 - Jastel shall be entitled, at its option, to late charges on all overdue Service Payment at a rate of 1.5% per month, calculated from the due date to the date of actual payment thereof
- 8) Any suspended Service shall only be re-connected once PCCW has paid to Jastel the outstanding
- 9) Unless being notified by either party of the termination at the end of the lease period, the Contract shall automatically be renewed for another 1 (one) consecutive period of the previous Contract, maintaining the same terms and conditions.
- 10) Termination the service at the end of the lease period shall be able to do so by notifying in written at least 30 (thirty) days prior to this expiry date

A handwritten signature in black ink, appearing to be "Zhang".

เอกสารแนบ 2

ร่างมาตรฐานการให้บริการ (SLA: Service Level Agreement)



**JASTEL NETWORK
SERVICE LEVEL AGREEMENT**

TABLE OF CONTENTS

**PART I:
INTRODUCTION**

**PART II:
TERMS AND CONDITIONS OF SERVICE LEVEL AGREEMENT**

- 1.0 Definition of Terms and Interpretation
- 2.0 Amendment
- 3.0 Delivery of JasTel Bandwidth Services
- 4.0 Design and Configuration
- 5.0 Maintenance and Support
- 6.0 Quality
- 7.0 Installation and Testing
- 8.0 Future Development

**PART III:
NETWORK AND SERVICE SUPPORT**

- 1.0 Scope of Network and Service Support
- 2.0 Services Provided and Service Level
- 3.0 Scope of Responsibility

**PART IV:
THE SERVICE WARRANTIES**

- 1.0 Installation Guarantee
- 2.0 Service Availability Guarantee

**PART V:
DATA COLLECTION AND CREDIT CALCULATION**

- 1.0 Data Collection for calculating Availability Outage Time (AOT)
- 2.0 Credit Calculation
 - 2.1 Credit for Committed Guarantee
 - 2.2 Limitation and Exclusion of Liability

**PART VI:
NETWORK SUPPORT AND FAULT REPORTING PROCEDURE**

- 1.0 Network System Support and Maintenance
 - What To Do When Encountering Network Interruption
 - Recommended Steps for Trouble-Shooting on any Network Interruption
 - Obtaining Status Progress of Faults Restoration Tasks from Helpdesk Support
 - Submission of Fault Reporting Document (FRD) to Helpdesk Support
- 2.0 JasTel's Network Management System (NMS)
- 3.0 Contact List

PART I: INTRODUCTION

- 1.0 This Service Level Agreement (hereinafter referred to as 'SLA') shall apply to all Services for JasTel Bandwidth Services ordered in a Service Order made pursuant to a Master Services Agreement entered into between JasTel and the Customer (as defined in the Master Services Agreement)
- 2.0 This SLA shall apply to ONLY JasTel's Network coverage areas. It shall not apply to other partners' network, in case Customer orders Full Circuit Service.
- 3.0 The Parties agree that all the Terms and Conditions of this SLA shall apply to Installation, Testing, Commissioning, Maintenance and Service Support.
- 4.0 Upon Services ordered by Customer, JasTel shall complete the installation, testing and commissioning of the JasTel Bandwidth Services and provide the Service Support throughout the SLA Period to meet customer's requirement and satisfaction. Customer shall agree to accept the said Services under the Terms and Conditions of this SLA.

PART II: TERMS AND CONDITIONS OF SERVICE LEVEL AGREEMENT

1.0 DEFINITION OF TERMS AND INTERPRETATION

1.1 In this SLA unless the context otherwise requires the following expressions shall have the meaning respectively assigned to them:-

- a) "JasTel Bandwidth Services" mean JasTel's services consist of IPLC (International Private Leased Circuit), IP Broadband Services (IP Bandwidth) and IP-VPN (IP-Virtual Private Network).
- b) "Service Level Agreement" or "SLA" is an agreement between JasTel (A Telecommunications Network and Service Provider) and Customer (A JasTel Bandwidth Services client), which document specific services in connection with the Right/s, the level or quality of services to be delivered, the conditions that apply for the level of service to be maintained and the penalties to apply if the Agreed Service Availability is not met.
- c) "Agreed Service Availability" means the level of service availability to be maintained by JasTel in the provision of the JasTel Bandwidth Services as set out in Clause 1 of Part IV of this SLA.
- d) "Service Level" means the level of Service Support for the performance of the JasTel Bandwidth Services, the Agreed Service Availability and the quality of services as specified in this SLA.
- e) "SLA Period" means the period corresponding to the valid period of the Service.
- f) "Network & Service Support" means the agreed services that shall be provided to Customer according to the Terms and Conditions of this Agreement.
- g) "Coverage" means JasTel's Network geographical areas and operational operating hours that JasTel staff is available to assist and provide the services stated under this SLA.
- h) "Customer" means the party who contracts with JasTel for the provision of the JasTel Bandwidth Services.
- i) "Helpdesk" means JasTel's customer service center that is made accessible to JasTel's customers via e-mail, telephone and website (if any) for fault reporting and complaints.
- j) "Circuit" means the end-to-end link of the JasTel Bandwidth Services provided by JasTel in the Service Order;
- k) "POI" means Point Of Interface and shall refer to JasTel's POI as listed.
- l) "Right/s" means the right/s to use a Service in a Service Order for which this SLA applies.

2.0 AMENDMENT

The Terms and Conditions of this SLA may be modified and any such additions, reductions, or alterations subject to agreement by the Parties, and may be effected in writing and signed by the Parties from time to time after execution of this SLA.

3.0 DELIVERY OF JASTEL BANDWIDTH SERVICES

JasTel shall make its best effort to ensure that the JasTel Bandwidth Services meet the ITU-T standard and deliver the JasTel Bandwidth Services in accordance to the Committed Ready For Service Date. However, in the event of a delay due to circumstances beyond JasTel's control or JasTel's infrastructure constraint, JasTel shall inform Customer of the delays and the delivery period will be reviewed and negotiated with Customer.

4.0 DESIGN AND CONFIGURATION

- 4.1 JasTel shall be and remain solely responsible for the correct design of the JasTel Bandwidth Services. If modifications or changes are necessary for the Services to function in accordance with Customer's network requirements, JasTel shall inform Customer prior to such modifications or changes including the additional charges, if any, that Customer shall be required to pay. JasTel shall be responsible for the cost of the initial configuration and modifications to JasTel's own network, if any, for the completion and commissioning of the JasTel Bandwidth Services to suit Customer network requirements. The cost for any configurations, changes or modifications to JasTel's network that is necessary to suit any subsequent changes modifications or configurations in Customer network shall be borne by Customer.
- 4.2 JasTel shall make its best effort to provide the most efficient and cost-effective design and configuration of the JasTel Bandwidth Services in accordance with the Customer's network requirements.
- 4.3 JasTel shall monitor the performance of the JasTel Bandwidth Services using suitable tools available from time to time in order to achieve highest efficiency and where the co-operation of Customer is required, JasTel shall inform Customer, who shall give its co-operation accordingly.

5.0 MAINTENANCE AND SUPPORT

- 5.1 During the SLA Period, JasTel shall provide maintenance and Service Support no less than those requirements in Part III of this SLA under the Terms and Conditions of Network and Service Support herein.
- 5.2 In relation to the Rights, JasTel shall maintain the JasTel Bandwidth Services effective from the respective Acceptance Date.
- 5.3 Customer shall allow JasTel's personnel or employee including its agents or contractors such reasonable access to the site to perform installation, testing or maintenance or any related work under this SLA.
- 5.4 JasTel shall allow Customer personnel or employee including its agents or contractors such reasonable access to Customer equipment located in premises within JasTel's control to maintain the equipment. However, Customer shall perform to the site access process as follows:

Process for access to JasTel's Site Locations

5.4.1 For access into JasTel's site for planned and scheduled work, a written request is required to be received 7 working days in advance of the entry date. The request should include the following details:

- a) Date of Entry;
- b) Time of Entry;
- c) Reason for Entry;
- d) Personnel entering the site.

- 5.4.2 A work permit shall be issued at least 2 working days prior to entry.
- 5.4.3 This work permit is produced for security of the site and personnel so that the defined work will be carried out.
- 5.4.4 Entail to enter site, customer must submit name of person who has authorization to access to JasTel's Network Operation Center for reference.
- 5.4.5 For immediate access due to emergencies, please contact JasTel's Network Operation Center or JasTel's Helpdesk Support.

Customer's Hotline: (To be provided by Customer);
JasTel's Helpdesk Support: + (66) 2 100 4222

6.0 QUALITY

JasTel and Customer shall give a reasonable help and assistance to each other to meet their respective obligations as defined in this Agreement. JasTel shall make its best effort to provide JasTel Bandwidth Services as a high quality service and achieve the required quality level of the essence of this Agreement.

7.0 INSTALLATION AND TESTING

7.1. The installation, testing and commissioning for all network connectivity shall be within the time frame agreed by the Parties.

7.2. The JasTel Bandwidth Services to be delivered by JasTel shall be subjected to the Commissioning Tests. During the pre-installation period and whenever the Commissioning Tests are conducted, Customer reserves the right to request for re-testing if the Commissioning Tests indicate that the JasTel Bandwidth Services or any part thereof do not reasonably meet the relevant ITU-T Standards.

8.0 FUTURE DEVELOPMENT

JasTel reserves the right to inform Customer in advance for upgrading the equipment with up-to-date technology or enhancing JasTel's network. However, JasTel shall make its best effort to keep the JasTel Bandwidth Services going without affecting other services to Customer.

PART III: NETWORK AND SERVICE SUPPORT

1.0 SCOPE OF NETWORK AND SERVICE SUPPORT

- 1.1 The services that are offered to Customer under this SLA include the following:
- a) Provisioning services set out in Clause 2.1 below.
 - b) Network Management Services set out in Clause 2.2 below.
 - c) Helpdesk Support set out in Clause 2.3 below and
 - d) Operation, support and maintenance set out in Clause 2.4 below.
- 1.2 In terms of services coverage, the Network and Service Support contained in this Part III of this SLA is covered only JasTel's Network geographical areas and operated 24 hours each day.

2.0 SERVICES PROVIDED AND SERVICE LEVEL

2.1 Provisioning Services

2.1.1 The installation, testing and commissioning services conducted shall be:

- a) **Site Preparation**
Prior to installation, JasTel shall recommend the site preparation plan as and when required by Customer.
- b) **Installation, testing and commissioning JasTel Bandwidth Services**
During this period, JasTel may require Customer participation in ensuring the JasTel Bandwidth Services reasonably satisfy Customer's requirements and specifications. This means both Parties shall be present at the location for the purpose of JasTel Bandwidth Services commissioning and Customer shall allow JasTel personnel including their agents or subcontractors such reasonable access to the site to perform the services, if required.
- c) **Certificate of Acceptance**
Commissioning Tests shall be prepared and conducted together by both Parties on the circuits of the JasTel Bandwidth Services and upon reasonable satisfaction of the test(s), Certificate(s) of Acceptance shall be countersigned by Customer within 5 days; otherwise Certificate(s) of Acceptance shall be effective automatically. This Certificate(s) of Acceptance shall evidence the acceptance and commissioning of the JasTel Bandwidth Services provided to Customer from JasTel.
- d) **JasTel's Obligation**
Any complaints or dissatisfaction after the Certificate of Acceptance has been signed by both Parties shall be treated as an obligation of JasTel under its maintenance and service support to Customer in this SLA.

2.2 Network Management Services

2.2.1 Service Availability

JasTel shall monitor and manage the entire JasTel Bandwidth Services network or its equipment using its Network Management System (NMS), which covers all areas of network management functions or processes (fault, configuration, performance and security management) towards ensuring the JasTel Bandwidth Services network services availability, reliability, serviceability and customer satisfaction, as in Part IV of this SLA.

2.2.2 Monthly Fault Report

At the end of each month, JasTel shall send the service quality and performance report for JasTel Bandwidth Services to Customer together with the invoice.

2.2.3 Quality of Service Co-ordination Meeting

In respect of the service quality and performance report for JasTel Bandwidth Services from JasTel, JasTel and Customer may have a meeting in case there are the important or emergency issues or according to JasTel or Customer's request to review and discuss about Bandwidth network quality of

Service Level Agreement of JasTel Bandwidth Service

service provided to Customer. The location of these meetings may be varied as agreed by the Parties:

2.3 Helpdesk Support

2.3.1 JasTel shall provide helpdesk services and support to Customer including:

- a) JasTel Bandwidth Services inquiries;
- b) Receiving complaints, suggestions or recommendations;
- c) Receiving and responding to problem reports (e-mails, calls and website (if any));
- d) Notifying problem resolution status and verification within an agreed time frame; and
- e) Updating new or enhanced JasTel Bandwidth Services.

2.4 Operation, support and maintenance

2.4.1 JasTel shall monitor and manage the JasTel Bandwidth Services network using the network management systems (NMS) and other available tools towards the Service Level.

2.4.2 JasTel shall manage faults in the JasTel Bandwidth Services or any part thereof proactively prior to Customer's report or aggressively in response to Customer's report.

2.4.3 Escalation Procedure

Upon fault notification received from Customer, fault escalation shall be conducted according to the table below:

Fault Escalation Criteria			
Level	Critical	Major	Minor
0	Immediate	Immediate	Immediate
1	Immediate	30 minutes	1 hour
2	30 minutes	1 hour	3 hours

Classification of Faults	
Critical	Critical problems severely affect service, bandwidth, capacity/traffic, and maintenance capabilities and require immediate corrective action, regardless of time of day or day of week as viewed by Customer upon discussion with both parties. For example, all destinations are not reachable, and service is unavailable.
Major	Major problems seriously affect system operation, maintenance and administration, etc. and require immediate attention as viewed by Customer upon discussion with both parties. The urgency is less than critical situations because of a lesser immediate or impending effect on service performance, Customers, and the Customer's operation and revenue. For example, certain destination is not reachable or any service is significantly degraded, Bandwidth is dropped or degraded > 30 %, and Quality of Service is not based on agreed criteria.
Minor	Other problems that Customer does not view as critical or major are considered as minor. Minor problems do not significantly impair the functioning of the system and do not significantly affect service to customers. These problems are tolerable during bandwidth or traffic use, e.g., Call cut off, echo, static noise, long PDD, dead air, fast busy tone, and low ASR etc.

2.4.4 Restoration Acknowledgment

Upon resolution of the fault, Customer shall be notified and asked for written confirmation and acknowledgment to JasTel of the restoration of the service before the reference number issued by JasTel is closed.

2.4.5 Incident Report

JasTel shall provide an incident report to Customer if required. Customer may request for reports on incidents of Breakdown at any time.

2.4.6 Scheduled Outage / Maintenance

Scheduled outage/maintenance is scheduled maintenance work involving components of JasTel's network whereby a minimum downtime of 5 minutes are expected for each maintenance work. Network Interruption Notice (NIN) shall be issued by JasTel to Customer for each maintenance work

before the scheduled date. Customer shall acknowledge this NIN form and response back if Customer requests to change / put off the scheduled date to JasTel as soon as possible; otherwise the Scheduled outage/maintenance shall be proceeded as the scheduled date.

2.4.7 **Unscheduled Outage / Maintenance**

Unscheduled outage/maintenance is maintenance work which is carried out due to breakdowns or unexpected circumstances.

In extreme situations (unscheduled outage) that need instant action, part of the JasTel Bandwidth Services network may be interrupted without notice. Nevertheless, every attempt shall be carried out to notify Customer. Such emergency actions are only taken when it will benefit the majority of customers and prevent a more serious outage.

2.4.8 **Preventive Maintenance**

Preventive maintenance is maintenance work scheduled to be performed on the JasTel Network whereby negligible or no traffic interruption is expected in normal circumstances and Network Interruption Notice (NIN) shall not be issued. However, if that Preventive Maintenance may cause any traffic interruption, the maintenance details and schedule shall be informed to Customer at least one (1) week in advance using the Network Interruption Notice (NIN) form. Customer shall acknowledge this NIN form and response back, if Customer requests to change / put off the scheduled date, to JasTel within 1 week; otherwise the Scheduled outage/maintenance shall be proceeded as the scheduled date.

2.4.9 **Fault Reporting/Complaints**

JasTel shall log all calls and ensure Customer personnel in charge of problem reporting or calls have been briefed on the reporting procedure. Customer shall make fault reports to JasTel according to the agreed reporting procedure as defined in Part VI of this SLA.

2.4.10 **Fault Management**

Upon receiving the fault report from Customer with the reference number, JasTel shall further proceed with fault management processes and Customer shall be updated or notified on the progress of the fault resolution through an e-mail, a call or website (if any). Customer will also be permitted to ask for the status by providing the reference number to the Helpdesk personnel on duty.

3.0 SCOPE OF RESPONSIBILITY

3.1 **JasTel's responsibilities are:-**

- a) Provide technical recommendation in conducting site preparation.
- b) Identify and provide the required JasTel Bandwidth Services.
- c) Conduct installation, testing and commissioning.
- d) Conduct the Acceptance Test and prepare the Certificate of Acceptance.
- e) Provide network management and services management functions towards the Service Level.

3.2 **Customer's responsibilities are:-**

- a) Participate in technical discussions and provide necessary information associated with the JasTel Bandwidth Services.
- b) Adhere to the network requirements including the protocol standard to ensure compatibility, conformance to the international industry standards such that problems and integration issues can be avoided and resolved.
- c) Adhere to procedures and processes outlined in this SLA to ensure smooth and efficient execution of the services between both Parties.
- d) Monitor and manage all devices that belong to Customer.
- e) Participate in the testing and commissioning to be conducted by JasTel until all process is completed.
- f) Inspect and verify the Acceptance Test and sign the Certificate of Acceptance accordingly.

PART IV: THE SERVICE WARRANTIES

1.0 INSTALLATION GUARANTEE

- 1.1 JasTel guarantees that the Service will be provided to Customer on the Committed Ready for Service Date ("CRFS Date") in the Service Order. Any changes of CRFS Date to the Service Order must be agreed by both JasTel and Customer in writing.
- 1.2 In the event JasTel fails to meet the CRFS Date as guaranteed in Clause 1.1 above, Customer will receive a credit against the One Time Installation Charges (OTC) applicable to the affected Service. The credit will be calculated based upon the number of days after the CRFS Date that the Service is actually made available to Customer. Days attributable to service testing and Customer's inability to accept the service shall not be counted as delays. Credits shall be calculated as follows:

Number of Calendar Day(s) After CRFS	Credit Against OTC for Affected Services (Credits are not cumulative)
1 - 3	5%
4 - 6	10%
7 - 9	15%
10 and More	20%

- 1.3 In case One Time Installation Charges (OTC) has been waived, the condition in Clause 1.2 shall not be affected.
- 1.4 Customer will acknowledge in writing on JasTel's Request for Acceptance Note. The Request for Acceptance Note must entail the following information:
 - a) Individual Service Identification Information
 - b) Individual Service Commencement Date
 - c) Both Ends Destination Address
 - d) Both Ends Interface Type
 - e) Test Results
 - f) Helpdesk Support Contact Information
- 1.5 JasTel shall not be liable for failures or delays in meeting the CRFS Date due to any of the following reasons:
 - a) The Service being modified or altered in any way at Customer's Request;
 - b) An act or the failure of any third parties (e.g., vendors, suppliers, subcontractors) which is beyond the their control;
 - c) Any act or omission of Customer which causes or contributes to the delay or failure to meeting the CRFS Date, or
 - d) Some extraordinary and unforeseen events or circumstances beyond the control of the parties, such as war, strike, riot, crime, act of God (e.g., flood, earthquake, volcano), an act of any government, or any other circumstance commonly known as "Force Majeure"

2.0 SERVICE AVAILABILITY GUARANTEE

JasTel guarantees that the Service will meet the Service Availability Guarantee performance criteria: (The test is based on ITU-T standard, conducted in a data transmission facility, which shall be considered as the basis of measuring the quality of service level of the Service)

- 2.1 The Service Availability Guarantee shall apply to the Circuit in the Service Order.
- 2.2 "Availability Outage Time" is the criteria that will be used to determine the applicability of the Service Availability Guarantee. If the Availability Outage Time for the Service exceeds 44 minutes during any applicable billing [month], Customer will receive a credit against the Monthly Recurring Charge

Service Level Agreement of JasTel Bandwidth Service

for the affected Service calculated as follows:

Duration of Availability Outage Time	Credit Against Monthly Recurring Charge for Affected Services (Credits are not cumulative)
0 – 44 Minutes	0 %
45 – 131 Minutes	2 %
132 – 218 Minutes	5 %
219 – 304 Minutes	10 %
305 – 434 Minutes	15 %
Above 434 Minutes	20 %

2.3 Failures, outages, interruptions, defects or delays in Services due to any of the following shall not count towards the calculation of Availability Outage Time and shall be excluded from the Service Availability Guarantee:

- a) Outages attributable in whole or in part to Customer's Premise Equipment, including Customer's omissions or errors;
- b) Planned outages in JasTel Network after they have given Customer advance notice;
- c) Failures or outages that arise from some extraordinary and unforeseen events or circumstances beyond the control of the parties, such as war, strike, riot, crime, act of God (e.g., flood, earthquake, volcano), an act of any government, or any other circumstances commonly known as "Force Majeure"

2.4 A Chronic Outage is defined as service availability outages, which entitle Customer to credit under the Service Level Agreement. In the event of a Chronic Outage condition, Customer will have the right to either

- a) Obtain service availability outage credits, as set forth in the Service Level Agreement; or
- b) Terminate the Agreement by giving at least 30 calendar days written notice to JasTel without liability or early termination charges.

PART V: DATA COLLECTION AND CREDIT CALCULATION

1.0 DATA COLLECTION FOR CALCULATING AVAILABILITY OUTAGE TIME (AOT)

- 1.1 In AOT, the outage time for each event of service non-availability shall commence from the time of Network Management System (NMS) detect and start record network fault and shall end upon restoration of the Service as evidenced in the NMS record. AOT is an event whereby the Bandwidth Services is not able to carry traffic from POI to POI in the Circuit.
- 1.2 Customer shall ensure that the Service non-availability is not caused by the malfunction of Customer's equipment.
- 1.3 Upon the restoration of the Service, Helpdesk personnel will call Customer to confirm the restoration of the Services following which, the FRDR form will be generated and submitted to Customer for reference. The status of the Service restoration is also generated at the Customer Helpdesk support and website (if any).
- 1.4 The Reference Number is closed when the FRDR form is generated.

2.0 CREDIT CALCULATION

2.1 Credit for Committed Guarantee

- 2.1.1 Credits are calculated after deduction of all discounts and other special pricing arrangements and may not be applied to governmental fees, taxes surcharges.
- 2.1.2 Credits note will generally be reflected on the next invoice following the billing month in which the Service-affecting event occurs.

2.2 Limitation and Exclusion of Liability

- 2.2.1 Except for any right of termination provided herein, such credits provided herein shall be Customer's sole and exclusive remedy with respect to such failures of Service, and shall be in lieu of any other remedy which Customer may have at law or otherwise.
- 2.2.2 Save as expressly set forth in this Agreement, all conditions and warranties, express or implied, statutory or otherwise, (including but not limited to any concerning the fitness of the Services or any part thereof for a particular purpose) are hereby excluded.

PART VI: NETWORK SUPPORT AND FAULT REPORTING PROCEDURE

1.0 NETWORK SYSTEM SUPPORT AND MAINTENANCE

1.1 Introduction

This support and maintenance guideline is designed to assist Customer with the next course of action in the event of traffic fault or network interruption when utilizing the Bandwidth Services in Customer's network operational routines.

1.2 The following section outlined steps, which Customer will take in the process of resolving the network interruption/faults and acquiring the necessary Service Support from JasTel's Helpdesk Support. The sequence of the process flow is as follows:

- a) What to do when you encounter any network interruption;
- b) Steps for trouble-shooting on network faults;
- c) Obtaining status progress of the Service restoration tasks from Helpdesk Support;
- d) Official record submission on network interruption to JasTel.

1.2.1 WHAT TO DO WHEN ENCOUNTERING NETWORK INTERRUPTION

1.2.1.1 When customer encountering any network interruption/faults. JasTel is fully committed to customer satisfaction before, during and post sale.

1.2.1.2 If Customer has a problem with Customer network transmission while operating on the JasTel Bandwidth Services, Customer is advised to fully utilize the Helpdesk Support via the JasTel's Helpdesk Support number +(66) 2 100 4222

1.2.1.3. In the event of customer has a problem with bandwidth network operation; customer must fill in the problem detail in FRD form and send to JasTel's Helpdesk Support for generating Reference Number. Then, FRD form shall be sent back to Customer to acknowledge.

1.2.1.4 Please review the steps carefully and contact JasTel office should Customer requires any further clarification pertaining to the steps and actions.

1.2.2 RECOMMENDED STEPS FOR TROUBLE-SHOOTING ON ANY NETWORK INTERRUPTION

1.2.2.1 This section will provide Customer with details on how to identify network interruption/faults and action to take after full diagnostic steps is completed. It will also explain the necessary INSPECTION and CHECKING required on Customer network equipment prior to reporting to JasTel's Helpdesk Support.

1.2.2.2 Since the network connection involve both sides; Customer's network equipment and JasTel's Network POI to POI, it is wise to perform the trouble-shooting at the nearest location first and subsequently determine which connection is probably causing the network interruption to avoid incidences whereby false error/alarm messages or codes on the system is misinterpreted to conclude that the Services network has encounter a failure.

1.2.2.3 TROUBLE-SHOOTING ACTION

If Customer encounters any network interruption/faults with its network equipment on JasTel's Network, refer to the following list of general suggestions before taking further actions.

- 1. Always check that the network equipment/hardware are properly plugged in or connected into the working outlet. There are many incidences whereby the connectivity of the wiring/cables or network equipment is not properly plugged into the socket, resulting in the alarms giving failure signals to the systems.
- 2. Check all cable connections or network card installation for loose or incorrect connections to the working outlet/socket.
- 3. Ensure that all wired connectivity and network communication cards are in good conditions and working conditions (properly plugged in).

4. Meanwhile, Customer may alert Helpdesk's personnel of the situation and software or physical loop-back test will be performed on JasTel's node to confirm whether or not the fault is originating from JasTel's trunk network.
5. Turn up the brightness and contrast controls of the monitoring/indicator light to avoid any confusion over the alarms.
6. If everything of the above is fine, Customer have to call Helpdesk support at the JasTel's Helpdesk Support number for further support assistance.

1.2.3 OBTAINING STATUS PROGRESS OF FAULTS RESTORATION TASKS FROM HELPDESK SUPPORT

1.2.3.1 Reference Number (FRD No.)

In the event of Customer call JasTel's Helpdesk Support to report network fault detection, Helpdesk personnel shall release the Reference Number (FRD No.) immediately. Customer is advised to record the Reference Number (FRD No.) as official record submission on the Fault Reporting Document (FRD) to JasTel and for reference on restoration progress.

1.2.3.2 Interval Status Progress

1. Once the network interruption/faults are reported to JasTel's Helpdesk support, Customer may follow up on the status progress of the reported faults at an interval period of every hour.
2. When Customer requires updates on the status progress of the reported faults, the Reference Number (FRD No.) shall be used as an Identification Number whenever Customer contact the Helpdesk support without having to re-introduce, or re-describe or provide other details of identification for the second time.
3. At JasTel's Helpdesk support, the Reference Number (FRD No.) is centrally managed and kept in a database for reporting and administration purposes. This Reference Number (FRD No.) is also used for retrieving or checking the details of the nature of network interruption/faults and actions taken to rectify the reported faults.

1.2.4 SUBMISSION OF FAULT REPORTING DOCUMENT (FRD) TO HELPDESK SUPPORT

1.2.4.1 Customer is required to officially submit FRD on network interruption to Helpdesk Support by sending back the copy of FRD with lodge of customer's signature via FAX or e-mail to ensure that both Parties are fully aware of occurrence of network interruption/faults.

1.2.4.2 This submission shall be evidenced that Customer has officially lodged the complaints to JasTel for any network interruption/faults and shall be used later on for the credit calculation on rental fee refund to Customer as committed under this Agreement.

2.0 JASTEL'S NETWORK MANAGEMENT SYSTEM (NMS)

2.1 JasTel's NMS incorporates the concept of network configuration modelling, which is beyond the management system to build intelligent relationships between devices, their associations with the networks and sub-networks.

2.2 JasTel offers network configuration management and performance features, which are specially designed for high performance capability, unparalleled flexibility, backed by comprehensive technical support.

2.3 The database representation of the network attains comprehensive information, such as date of installation and inspection. Physical information of equipment or any information that may be necessary for operations and monitoring purposes, relocation, routine maintenance, upgrading or ultimate replacement.

2.4 JasTel's Network Operation Center (NOC), centrally operates from JasTel Network Co., Ltd. in Bangkok.

3.0 CONTACT LIST

No.	Address	Contact Person
1.	JasTel's Network Operation Center (NOC) 200 Moo 4 Jasmine International Tower 6 th floor Chaengwattana Rd., Pakkret, Nonthaburi, 11120 Thailand	Network Engineer on duty in NOC Tel : + (66) 2 100 3366 + (66) 2 100 3367 + (66) 2 100 3368 + (66) 2 100 4222 Fax: + (66) 2 100 3383 E-mail: nmc@jasmine.com
2.	JasTel Network Co.,Ltd. (Head Office) 200 Moo 4 Jasmine International Tower 6 th floor Chaengwattana Rd., Pakkret, Nonthaburi, 11120 Thailand	Mr. Suthee Opassamutchai Transmission Engineering Assistant Manager Tel : + (66) 2 100 4021 Fax: + (66) 2 100 3383 Mobile: + (66) 8 1822 3800 E-mail: osuthee@jasmine.com
3.	JasTel Network Co.,Ltd. (Head Office) 200 Moo 4 Jasmine International Tower 6 th floor Chaengwattana Rd., Pakkret, Nonthaburi, 11120 Thailand	Mr. Seksan Wuthilert Transmission Engineering Manager Tel : + (66) 2 100 3168 Fax: + (66) 2 100 3383 Mobile: + (66) 8 1 822 3655 E-mail: wseksan@jasmine.com

เอกสารแนบ 3

ข้อกำหนดรายละเอียดและมาตรฐานทางเทคนิคสำหรับการใช้โครงข่าย

คุณลักษณะทางเทคนิคของอุปกรณ์ที่ใช้ในการให้บริการ

อุปกรณ์โครงข่ายหลัก (Core Network)

ลำดับที่	รายการ	รายละเอียดคำอธิบาย
1	Copper Wire and Optical Fiber SDH Network	<ul style="list-style-type: none">Electrical Port Interface: 2 / 34 /45 Mbps, STM-1Optical Interface: STM-1 / STM-4 /STM-16
2	Optical Fiber DWDM Network	<ul style="list-style-type: none">Optical Interface: 1 / 10 Gigabit Ethernet, SDH STM-16
3	Optical Fiber MPLS (Ethernet) Network	<ul style="list-style-type: none">Optical Interface: 1 / 10 Gigabit EthernetEthernet Interface: Fast Ethernet 10/100/1000 MbpsIP-VPNVPLS (Virtual Private LAN Service)VLL (Virtual Leased Line)

อุปกรณ์การเข้าใช้โครงข่าย (Access Equipment)

ลำดับที่	รายการ	รายละเอียดคำอธิบาย
1	Copper Wire and Optical Fiber SDH Network	<ul style="list-style-type: none">Electrical Port Interface: G.703Optical Interface: SDH Optical
2	Optical Fiber DWDM Network	<ul style="list-style-type: none">Optical Interface: Gigabit Ethernet, SDH Optical
3	Optical Fiber MPLS (Ethernet) Network	<ul style="list-style-type: none">Optical Interface: Gigabit EthernetEthernet Interface: Fast EthernetIP-VPNVPLS (Virtual Private LAN Service)VLL (Virtual Leased Line)



มาตรฐานทางเทคนิคสำหรับการใช้โครงข่าย

DWDM

ITU Standard Compliance

- ITU-T G.694.1 Spectral grids for WDM applications: DWDM frequency grid
- ITU-T G.691 Optical Interfaces for signal channel STM-64 and other SDH systems with optical amplifiers
- ITU-T G.693 Optical Interface for intra-office systems
- ITU-T G.957 Optical interfaces for equipments and systems relating to the SDH
- ITU-T G.709 Optical Transport Network
- ITU-T G.773 Protocol suites for Q-interfaces for management of transmission system
- ITU-T G.798 Characteristics of optical transport network hierarchy equipment functional blocks
- ITU-T G.959.1 Optical transport network physical layer interfaces
- ITU-T G.7710 Common equipment management function requirements
- ITU-T G.874.1 Optical Transport Network (OTN) protocol-neutral management information model for the network element view
- ITU-T G.664 Optical safety procedures and requirements for optical transport systems
- ITU-T G.825 The control of jitter and wander within digital networks, which are based on the SDH
- ITU-T G.872 Architecture of optical transport networks
- ITU-T G.692 Optical interfaces for Multi-Channel systems with optical amplifiers
- ITU-T G.707 Network node interface for the SDH

Service Interfaces Standard Compliance

- SONET: OC-3, OC-12, OC-48, OC-192
- SDH: STM-1, STM-4, STM-16, STM-64
- Gigabit Ethernet, 10 Gigabit Ethernet
- Storage Area Networking: ESCON, FICON, Fiber Channel, ETR/CLO, Digital Video, FE, FDDI, ATM or any mix

SDH

Standard Compliance

- ITU-T G.7041, G.7042 and G.707
- ETSI, ATM Forum, IETF and IEEE

Service Interfaces Standard Compliance

- 63x2 Mb/s (ISDN-PRA and re-timing function)
- 3x34/45 Mb/s switchable
- 4xSTM-1 (Electrical, S-1.1, L-1.1, L-1.2, L-1.2 JE)
- 16xSTM-1 Electrical/Optical
- 4xOC-3 with AU3/TU3 conversion
- 4xSTM-4 (S-4.1, L-4.1, L-4.2, L-4.2 JE)
- 1xSTM-16 (I-16.1, S-16.1, L-16.1, L-16.2, L-16.2 JE1/2/3)

MPLS

Standard Compliance

- IEEE 802.1d Bridging
- IEEE 802.1 p/q VLAN Tagging
- IEEE 802.3 10Base-T
- IEEE 802.3u 100Base-TX
- IEEE 802.3x Flow Control
- IEEE 802.3z 1000Base-SX/LX
- IEEE 802.3ad Link Aggregation
- IEEE 802.3ae 10 Gb/s Ethernet

Service Interfaces Standard Compliance

- Routing: BGP4, IS-IS, OSPF, RIPv1 and 2, GRE and IGMP v1 v2 v3 snooping
- Equal cost multipath protocol (ECMP) routing (up to 16 paths)
- MPLS: LSR and LER, RSVP-TE, LDP, Fast Reroute (FRR) with sub 50ms failover
- Line rate Layer 2 and 3 ACL filtering at 10 Gb/s

Network Management: SSH, Telnet, FTP, TFTP, SCP, RADIUS(AAA), TACACS+ and SNMP v1 v2c and v3

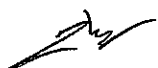
เอกสารแนบ 4

จุดเข้าใช้โครงข่าย (POA: Point of Access)

No.	สถานี	ที่อยู่				
		ชอย/ ถนน	ตำบล	อำเภอ	จังหวัด	
1	อาคารจัดมินฯ	แจ้งวัฒนะ	ปากเกร็ด	ปากเกร็ด	นนทบุรี	
2	นครปฐม	ช.วงศฤทธิ อ.วงศา	พระปฐมเจดีย์	เมือง	นครปฐม	
3	ชลบุรี	วิริยะปราการ	บางปลาสร้อย	เมือง	ชลบุรี	
4	เพชรบุรี	บันไดอิฐ	บ้านหมือ	เมือง	เพชรบุรี	
5	หัวหิน	ดำเนินเกษม	หัวหิน	หัวหิน	ประจวบคีรีขันธ์	
6	ประจวบคีรีขันธ์	สุขใจ	-	เมือง	ประจวบคีรีขันธ์	
7	ชุมพร	บ้านปากน้ำชุมพร	ปากน้ำ	เมือง	ชุมพร	
8	สุราษฎร์ธานี	สายปากน้ำตาปี	-	เมือง	สุราษฎร์ธานี	
9	เกาะสมุย	ช.โทรศัพท	อ่างทอง	เกาะสมุย	สุราษฎร์ธานี	
10	ปากพ่อง	พานิชย์สัมพันธ์	ปากพ่อง	ปากพ่อง	นครศรีธรรมราช	
11	สงขลา	นครไน	บ่อยาง	เมือง	สงขลา	
12	หาดใหญ่	มนตรี	หาดใหญ่	หาดใหญ่	สงขลา	
13	ภูเก็ต	ปฎัก	กะรน	เมือง	ภูเก็ต	
14	สตูล	สตูลคู่กันมารถ	พินาม	เมือง	สตูล	

เอกสารแนบ 5

กฎและระเบียบการเข้าใช้พื้นที่ Co-Location Area





บริษัท จัสเทล เน็ตเวิร์ค จำกัด

JASTEL NETWORK CO., LTD.

200 Moo 4 Jasmine Intermation Tower 7th Fl., Chaengwattana Rd., Pakkret, Nonthaburi 11120 Thailand.

Tel: (662) 100-3183 Fax : (662) 100-3184

General Regulation

1. No food and beverage are allowed within Co-Location area.
2. No smoking in Co-Location area except for the designated smoking area. Chewing tobacco is also prohibited on the Co-Location area.
3. No combustible and hazardous materials are allowed within the Co-Location area.
4. No any cutting of material (pipes, floor tiles etc...) shall be performed inside the Co-Location area unless special arrangements are made.
5. Visitors may not be under the influence of any alcohol, illegal drugs or other intoxicants
6. Mobiles and cameras and any media recorder are not permitted at Co-Location area without prior approval. Visitors, clients or guests are to request Co-Location and the application must be approved prior to any photos being taken.
7. Customers that do not have a valid government issued photo ID (Driver's License, Passport, and State ID) are not permitted on the premises.
8. Upon entering Co-Location Facilities, you will be greeted at the front desk by a Co-Location Staff. You must present a valid photo ID and receive a visitor's badge. This badge must be worn at all times. You must also remember to check out with Co-Location staff when you leave the Co-Location area.
9. Visitors/ Customers will sign in/out of the Co-Location area using the site Log location in Co-Location area.
10. All Visitors are subject to constant surveillance camera while on the premises.
11. All packing material must be removed from storage room and unpack in the specified staging room before being moved into the "Telecom" or "Server" room.
12. Customers shall only access racks that contain equipments for which they are personally responsible.
13. All floor tiles and sub floor access must be removed or operated by Co-Location staff only.
14. In the event of an emergency notify Co-Location staff immediately.



บริษัท จัสเทล เน็ตเวิร์ค จำกัด

JASTEL NETWORK CO., LTD.

200 Moo 4 Jasmine Intermation Tower 7th Fl., Chaengwattana Rd., Pakkret, Nonthaburi 11120 Thailand.

Tel: (662) 100-3183 Fax : (662) 100-3184

The Policy of JasTel Co-Location Area

The policy was written in order to commit all customers to servicing confidentially and excellently. The policy is mentioned security and access, installation, connectivity, site visit, facilities, maintenance, outage and information. JasTel is strongly committing to be certified ISO 27001 within 2010 and then JasTel will direct to approach ISO 20000 later.

Security and access

1. Fingerprint and Keycard holder

JasTel staff only work in JasTel Co-Location shall be registered as authorized holders. Fingerprint and keycard access are available to the Co-Location area on a 24/7 basis for authorized holders.

2. Authorized customers

Authorized customers, customers completely signed the Service agreement, can access their equipment housed in the Co-Location area on a 24/7 basis. However customers shall provide the list of their employees enter the Co-Location area for registration. If access is requested, see access procedure.

3. Approved Vendors

The approved vendors list is maintained at the Co-Location area. The approved vendors will be allowed to enter the Co-Location area to perform scheduled maintenance or repair work according to access procedure.

4. Guest Visit

Guest visit will be allowed according to access procedure.

Everybody access to the Co-Location area shall respect the general regulation attached.

Access records shall routinely be verified in order to ensure no risks to the Co-Location area.

All pictures recorded by IP cameras shall be maintained at least 30 days.

All activities by customers and suppliers shall be observed and watched by JasTel staff at all times.

Equipment installation

1. Receiving new equipment

Authorized customers can ship their equipments to the Co-Location area as address below:

JasTel Network Co,Ltd.

200 Moo 4 ,Jasmine International Tower,

Chaengwattana rd.,Pakkret, Nonthaburi, 11120, Thailand



บริษัท จัสเทล เน็ตเวิร์ค จำกัด

JASTEL NETWORK CO., LTD.

200 Moo 4 Jasmine Intermation Tower 7th Fl., Chaengwattana Rd., Pakkret, Nonthaburi 11120 Thailand.

Tel: (662) 100-3183 Fax : (662) 100-3184

The customers shall inform DC engineer via e-mail about details of shipment or packing list at least 2 days prior to shipment. When DC engineer receives the shipment, checks and stores it in secure place and then confirms the customers. Contact information for DC engineer as the contact table below.

If any equipments are special size and not to fit standard racks, customers should inform DC engineer before shipment by 45 days to make to order special racks.

In case of equipments extremely consume power supply and dissipate heat, JasTel should be informed to review readiness for facilities.

2. Installation of new equipments

Customers installing new equipments in the Co-Location area should be aware of:

- The equipments and standard rack weight shall not exceed floor-load specified. Thus, all equipments shall be weighed before installation.
- All equipments shall only be unpacked, configured and tested at staging room.
- After test, All equipments shall be housed in standard racks or special racks.

JasTel staff is available for assisting customers with their requests.

3. Equipment removal

Any authorized customers intending to remove equipment from the Co-Location area shall send Equipment removal list to be approved by DC manager. All equipments removed shall match with Equipment removal list and checked by DC head of technician before taking them out of the Co-Location area.

Refer to Installation and removal procedure.

Connectivity

1. Network connectivity

The Co-Location area provided Meet Me Room (MMR) for connecting circuit between customers and providers. Any connectivity of rent racks in between shall be approved and performed by JasTel staff only.

2. Electrical distribution

JasTel will manage all electrical distribution requirements. All electrical distribution installations or changes shall be specified and approved in advance by DC engineer. All distribution panels shall be controlled by JasTel technicians at all times.



บริษัท จัสเทล เน็ตเวิร์ค จำกัด

JASTEL NETWORK CO., LTD.

200 Moo 4 Jasmine Intemation Tower 7th Fl., Chaengwattana Rd., Pakkret, Nonthaburi 11120 Thailand.

Tel: (662) 100-3183 Fax : (662) 100-3184

Site Visits

1. Planned Work visit

Customers planning to work on their equipments should provide "Work Permit" at least 3 days advance. Work Permit shall be pre-approved by DC Manager before starting to work. Refer to Access procedure.

2. Emergency Work visit

Registered staff of Authorized customers will immediately be allowed to access during an emergency situation by call +662-100-3368 or e-mail to DC NOC (LL_noc@jasmine.com)

Facilities

1. Environment condition

Operating environment standard for the Co-Location area provide 20-24 degrees Celsius and 40-60% relative humidity. If temperature and relative humidity are out of these ranges, JasTel staff shall immediately correct them on a 24/7 basis.

2. AC/DC Power supply

AC/DC power supply designed as two sources separately as power supply diagram attached. JasTel guarantees AC/DC availabilities and regulations complied with Service Level Agreement.

Maintenance

All equipments and facilities of the Co-Location area shall regularly be checked and measured according to Scheduled maintenance. The results of schedule maintenance will be kept and analyzed to improve and increase efficiency. Refer to Maintenance procedure

Outage

Outage from JasTel's facilities or connectivity shall immediately be corrected. If any critical problems occurred can not be rectified within specified period, the problems will be escalated as escalation table.

Information

Any information such as power line diagram, layout, security diagram, customer list etc. shall be confidentially kept. Access to the information shall strictly follow document control procedure.

เอกสารแนบ 6

ค่าใช้จ่ายสำหรับพื้นที่ตั้งอุปกรณ์ และสิ่งอำนวยความสะดวก



JasTel Co-location & Data Center



Co-location Price List - JasTel IDC, 5th Floor (Talks room)

Service	1U	2U	5U	1/4 Rack	1/3 Rack	1/2 Rack	Full Rack*
Setup Fee (THB)	5,000	6,000	8,000	14,000	17,000	25,000	40,000
Monthly Fee (THB)	6,000	8,000	10,000	17,000	21,000	31,000	50,000
Weight Limit (Kgs)	10	15	30	60	120	250	580
Power supply (Watt)	1 Amp.	2 Amp.	2 Amp.	5 Amp.	6 Amp.	8 Amp.	16 Amp.
Power Distribution (Outlets)	2	2	2	4	6	12	24
Data transfer (in & out) (GB)	Unlimited						

*Full Rack has bundle Smart Hands Service for 2 Hrs (Smart Hands Service for less than 30 minutes is calculated as 30 minutes)

Optional Service	Monthly Fee (THB)	Optional Service	Setup Fee (THB)	Monthly Fee (THB)
Extra U Tower	2,000	Upgrade power from 16A. to 32A.	10,000	18,000
Extra Power Source (THB/Outlet)	2,000	Extra Power 1 Amp.	-	1,200
		Fiber Optic - Internal Wiring & Maintenance: per link (2 cores)	30,000	3,000
		Coaxial Cable - Internal Wiring & Maintenance: per circuit (2 lines)	20,000	2,000
		UTP CAT6 - Internal Wiring & Maintenance	10,000	1,000
		Copper wire - Internal Wiring & Maintenance: per pair	6,000	600

Remarks:

Price are excluded VAT and subjected to change without notice

JasTel Co-location and Data Center: 200 Moo 4 Jasmine International Tower 5th Fl., Chaengwattana Rd., Pakkret, Nonthaburi, 11120

JasTel Co-location & Data Center



Self-Contained Private Usage Space (Colocation) 5th Floor (Server Room)

Service	1U	2U	5U	1/4 Rack	1/3 Rack	1/2 Rack	Full Rack*
Setup Fee (THB)	6,000	7,000	9,000	15,000	19,000	27,000	44,000
Monthly Fee (THB)	7,000	9,000	11,000	19,000	23,000	34,000	54,000
No. of Ethernet 10/100 Mbps port	1	1	1	1	1	1	6
IP Address	1 IP	1 IP	1 IP	1 IP	2 IP	3 IP	5 IP
International shared bandwidth	3Mbps	3Mbps	3Mbps	3Mbps	3Mbps	3Mbps	3Mbps
Domestic shared bandwidth	100Mbps	100Mbps	100Mbps	100Mbps	100Mbps	100Mbps	100Mbps
Weight Limit (Kgs)	10	15	30	60	120	250	580
Power supply (Watt)	1 Amp.	2 Amp.	2 Amp.	5 Amp.	6 Amp.	8 Amp.	16 Amp.
Power Distribution (Outlets)	2	2	2	4	6	12	24
Data transfer (in & out) (GB)	Unlimited						

*Full Rack has bundle Smart Hands Service for 2 Hrs (Smart Hands Service for less than 30 minutes is calculated as 30 minutes)

Optional Service	Monthly Fee (THB)	Optional Service	Setup Fee (THB)	Monthly Fee (THB)
Extra U Tower	2,000	Upgrade power from 16A. to 32A.	10,000	18,000
Extra Power Source (THB/Outlet)	2,000	Extra Power 1 Amp.	-	1,200
Extra IP address (THB/IP)	400	Extra Bandwidth (Shared Domestic 100Mbps, International 3Mbps)	8,000	4,000
		Dedicated Bandwidth	10,000	varied by bandwidth
		Fiber Optic Port (excluded Internet bandwidth)	20,000	10,000
		Fiber Optic - Internal Wiring & Maintenance: per link (2 cores)	30,000	3,000
		Coaxial Cable - Internal Wiring & Maintenance: per circuit (2 lines)	20,000	2,000
		UTP CAT6 - Internal Wiring & Maintenance	10,000	1,000
		Copper wire - Internal Wiring & Maintenance: per pair	6,000	600

Remarks:

Price are excluded VAT and subjected to change without notice


JasTel Co-location and Data Center: 200 Moo 4 Jasmine International Tower 5th Fl., Chaengwattana Rd., Pakkret, Nonthaburi, 11120

Smart Hands Service (Remote hand Service)

- Tape Backup: Cassette exchange and strongbox storage
- Ladder racking, pre-wiring of patch panels and equipment
- Interface card removal and installation
- Inventorying/labeling of equipment
- Powercycling a router, server and switch
- Adding, removing or verifying a demarcation
- On-site technical assistance and troubleshooting
- Equipment installations
- soft-booting a server
- Equipment and Interface card configuration (details of configuration must be given)
- etc.

Package	Price (THB)
15 mins	1,000
2 hrs/month	8,000
5 hrs/month	18,000
10 hrs/month	29,000

- Remarks :
- Smart Hands Service for less than 15 minutes is calculated as 15 minutes
 - Time counting based on the ticket time issued by JasTel's customer service team



เอกสารแนบ 7

ส่วนบริการลูกค้า รับเรื่องร้องเรียน และแจ้งเหตุขัดข้อง

[Handwritten signature]

JasTel Customer Service Center

Level	Designation	Personnel			Contact Information		
		Escalation Points	Telephone	Mobile	Fax	Email	
1	Helpdesk Support (24x7)	JasTel's Helpdesk staff	+ 66 2 1004222 + 66 2 1011881	+ 66 8 6326 4223	+ 66 2 100 3383	helpdesk_iastel@jasmine.com	
2	Assistant Manager	Mr. Amuparp Chumnienkul	+ 66 2 100 3323	+ 66 8 17017322	+ 66 2 100 3383	amuparp.c@jasmine.com	
3	Senior Manager	Mr. Nopporn Chureasa	+ 66 2 100 3519	+ 66 8 1443 0539	+ 66 2 100 3184	gnopporn@jasmine.com	
4	AVP	Mr. Wittaya Laksawit	+ 66 2 100 4137	+ 66 8 1370 0937	+ 66 2 100 3184	lwittaya@jasmine.com	

Table Escalation Criteria

	Major		Minor
	Immediate	30 min	
1	Immediate	30 min	Immediate
2	Immediate	1hr	1hr
3	30 min	2hr	2hr
4	1hr		4hr

Classification of Faults

All destinations are not reachable or service is unavailable

Certain destination/s not reachable or any service is significantly degraded.E.g.>30% of direct circuits out of service

Minor Call cut off,echo,static noise,long PDD,dead air,fast busy tone,low ASR.etc.

