

T.Cloud Gen3

Experience next-gen cloud

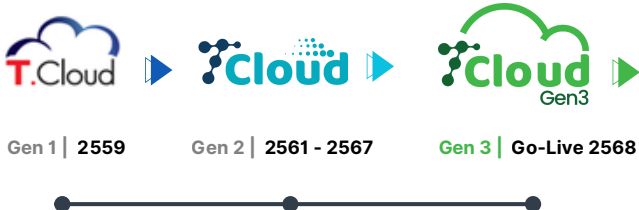
High Performance and Security | AI Cloud Innovation
all Committed to Sustainability.

About T.Cloud | เกี่ยวกับเรา

บริษัท เทอร์ราไบท์ พลัส จำกัด (มหาชน) หรือ TERA | เราเป็นผู้ดำเนินธุรกิจให้บริการด้านคลาวด์ในประเทศ จัดจำหน่ายและให้บริการระบบโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (Information and Communication Technology: ICT) ขนาดใหญ่แบบครบวงจร ให้บริการแอปพลิเคชันด้าน Logistics รวมถึงการลงทุนในกิจการอื่นๆ ที่ให้บริการด้านซอฟต์แวร์แอปพลิเคชันทางธุรกิจต่างๆ โดยเรามีทีมงานให้คำปรึกษาและการให้บริการระดับมืออาชีพ เพื่อช่วยเหลือพร้อมสนับสนุนความสำเร็จทางธุรกิจ

TERA ได้เริ่มให้บริการ **T.Cloud Generation รุ่นที่ 1** ตั้งแต่ปี 2559 หรือเมื่อ 10 ปีที่แล้ว เพื่อเสนอตัวเลือกใหม่ในการบริหารจัดการระบบ IT Infrastructure ให้กับหลายองค์กร โดยในช่วงเวลานั้น หลายธุรกิจไม่ต้องการลงทุนซื้อฮาร์ดแวร์โดยตรงในรูปแบบ CAPEX (การลงทุนในสินทรัพย์ถาวร) และเริ่มหันมาใช้บริการที่เน้นการเช่าฮาร์ดแวร์แทน ซึ่งเป็นรูปแบบ OPEX (ค่าใช้จ่ายในการดำเนินการ) ที่ช่วยให้สามารถลดภาระในการบริหารจัดการระบบและลดค่าใช้จ่ายรวมในระยะยาวได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

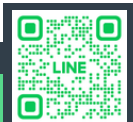
Timeline



ตั้งแต่ปี 2561 - 2567 ธุรกิจด้านบริการคลาวด์ได้เติบโตอย่างรวดเร็วและมีความต้องการจากตลาดที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น TERA จึงได้พัฒนาบริการใหม่ **T.Cloud Generation รุ่นที่ 2** ซึ่งมีความครอบคลุมและรองรับความต้องการขององค์กรขนาดเล็กถึงขนาดใหญ่ได้ดียิ่งขึ้น บริการที่เพิ่มเข้ามาในรุ่นนี้ รวมถึง ERP ขนาดใหญ่ เช่น SAP, Microsoft Dynamics, Oracle ERP, File Share (การแชร์ไฟล์), Domain Services (การให้บริการโดเมน), VDI, Backup Services (ระบบสำรองข้อมูล), Disaster Recovery Services (การกู้คืนข้อมูลในกรณีฉุกเฉิน) และอื่นๆ

ในปัจจุบัน เทคโนโลยีด้าน IT Infrastructure ได้พัฒนาไปอย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงขึ้น ขณะเดียวกัน ความต้องการขององค์กรทั้งภาครัฐและเอกชนที่มุ่งเน้นไปที่นโยบายการใช้คลาวด์เป็นหลัก (Cloud First Policy) ก็เพิ่มมากขึ้น โดยมีความหลากหลายและการใช้บริการคลาวด์ที่แพร่หลายมากขึ้น TERA จึงได้ลงทุนในโครงสร้างคลาวด์ใหม่ทั้งหมด ซึ่งรวมถึงเซิร์ฟเวอร์ X86, ระบบจัดเก็บข้อมูลที่สำคัญ, สวิตช์เครือข่าย, และไฟร์วอลล์ที่มีระบบ Redundancy และ Resiliency ตามมาตรฐานระดับโลก โดยตั้งอยู่ในศูนย์ข้อมูล (Data Center) ที่มีมาตรฐานสูง ISO 9001, ISO 27001, ISO 20000, ISO 50001, SS 564 PART 1, PCI DSS, LEED Gold, TIA 942 Rated-3 DCDV, TVRA compliant, AICPA SOC2 และอื่นๆ

และในปี 2568 TERA ได้เปิดตัว **T.Cloud Generation รุ่นที่ 3** ซึ่งออกแบบมาเพื่อรองรับการใช้งานสำหรับองค์กรไปอีกอย่างน้อย 7 ปีข้างหน้า โดยให้ความสำคัญกับการตอบสนองต่อความต้องการและการเปลี่ยนแปลงของเทคโนโลยีอย่างต่อเนื่อง



บริการ T.Cloud Generation ที่ 3 หรือ T.Cloud Gen3

เป็นบริการคลาวด์ในประเทศที่ออกแบบมาเพื่อตอบสนองความต้องการขององค์กรทุกขนาดอย่างครบถ้วน ไม่ว่าจะเป็นบริการประเภท



- IaaS (Infrastructure as a Service)
- Bare Metal (เซิร์ฟเวอร์ที่เป็นฮาร์ดแวร์จริง)
- BaaS (Backup as a Service)
- DRaaS (Disaster Recovery as a Service)
- S3 Storage (การจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบ Object Storage)
- CaaS (Container as a Service)
- AI (Artificial Intelligence)
- NW (Network Services)
- Cyber Security (ความปลอดภัยไซเบอร์)
- SOCaas (SOC as a Service)
- และบริการอื่นๆ

บริการนี้ตั้งอยู่ในศูนย์ข้อมูลอย่างน้อย 2-5 แห่งในประเทศไทย ซึ่งช่วยให้หลายองค์กรมั่นใจได้ว่าข้อมูลสำคัญของพวกเขาจะได้รับการจัดเก็บอยู่ภายในประเทศและปลอดภัย นอกจากนี้ TERA ยังให้บริการครบวงจรประกอบด้วยศูนย์ข้อมูลที่ใช้บริการ, อุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ทันสมัย และการบริหารจัดการที่มีคุณภาพจากทีมงานของ TERA ซึ่งได้ให้บริการเฉพาะเรื่อง Cloud Services มาเป็นเวลากว่า 9 ปี บวกกับประสบการณ์ในเรื่องการเป็นผู้นำ ในด้านการออกแบบ/ติดตั้ง และดูแลหลังการขาย ระบบ IT Infrastructure เข้าสู่ปีที่ 22

ปัจจุบัน TERA มีลูกค้าใช้บริการเฉพาะด้าน Cloud Services มากกว่า 100 สัญญา และจากสถิติการใช้งานของลูกค้า พบว่าเมื่อสัญญาบริการหมดลง มีการต่อสัญญากลับเข้ามาสูงถึง 94% ซึ่งแสดงถึงความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในบริการของเรา นอกจากนี้ ลูกค้าสามารถเลือกเช่าใช้บริการได้ทั้งแบบรายเดือน หรือรายปี (เช่น การเช่าใช้บริการ Cloud Services ในระยะเวลา 1 เดือน, 3 เดือน, 1 ปี, 3 ปี, 5 ปี เป็นต้น) เพื่อให้เหมาะสมกับความต้องการและงบประมาณของแต่ละองค์กร ดังจะเห็นในสรุปภาพรวมด้านล่างนี้



Local Cloud Services

เป็นบริการ Local Cloud Services (ในประเทศไทย) ชนิด IaaS | Bare Metal | BaaS | DRaaS | S3 | CaaS | AI | NW | Cyber Security และ Service อื่นๆ



Efficient IT Infrastructure

อุปกรณ์ที่มีเทคโนโลยีใหม่ล่าสุดประกอบไปด้วย Data Center + Hardware Software + Managed Services



Experience

เรามีประสบการณ์ และ ให้บริการมาแล้ว กว่า 9 ปี+



Sustainability

T.Cloud Gen3 บริการคลาวด์บน Data Center สีเขียว ได้รับมาตรฐาน LEED Gold ช่วยลูกค้าลดผลกระทบต่อสิ่งแวดล้อม



Customers

ปัจจุบันมีลูกค้า มากกว่า 100+ สัญญาให้บริการ



Customers Trust Us

สถิติอัตรา Customer Retention Rate ประมาณ 94%



Service Contract

เป็นสัญญาบริการ ในรูปแบบเช่าเป็นรายเดือน หรือ รายปี (เช่น 1 ปี หรือ 3 ปี เป็นต้น)

ยกระดับความสำเร็จสู่มาตรฐานสากล

บริษัท เทอร์บายต์ พลัส จำกัด (มหาชน)

ได้รับการรับรองมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2022 (Information Security) และ ISO/IEC 20000-1:2018 (IT Service Management)

เพื่อสร้างความมั่นใจว่าลูกค้าจะได้รับบริการที่ปลอดภัย มั่นคง และเปี่ยมด้วยคุณภาพระดับมืออาชีพ





Cloud Services IT Infrastructure

เราเป็นผู้เชี่ยวชาญในด้าน Cloud Computing พร้อมให้บริการครบวงจร ตั้งแต่การวางแผน ออกแบบ จัดทำ และดูแลระบบ Cloud ทั้งแบบ Private Cloud | Public Cloud และ Hybrid Cloud เพื่อตอบโจทย์ความต้องการทางธุรกิจของคุณอย่างแท้จริง



Infrastructure as a Service (IaaS)

บริการพื้นฐานของคลาวด์ในรูปแบบ Virtual Machine (VM) ที่สามารถเลือกใช้ vCPU, Memory, และ Disk Capacity ตามความต้องการ โดยมีให้เลือกทั้ง Disk ความเร็วสูง (NVMe SSD) หรือความเร็วปกติ (Hybrid Disk) รวมถึง Network ที่มีความเร็ว 10 Gb หรือ 100 Gb เป็นต้น



Bare Metal as a Service

บริการคลาวด์แบบ Compute ที่ให้การแยกเครื่องฮาร์ดแวร์ (เช่น X86 และ Unix Server) ให้กับองค์กรโดยเฉพาะ ทำให้สามารถบริหารจัดการทรัพยากรของเครื่องได้มีประสิทธิภาพ



Disaster Recovery as a Service (DRaaS)

บริการคลาวด์ที่เน้นการสำรองข้อมูลในรูปแบบ Virtual Machine (VM) หรือเครื่องฮาร์ดแวร์ที่จัดเก็บไว้ในไซต์สำรองที่ T.Cloud รวมถึงบริการที่ช่วยบริหารจัดการการกู้คืนข้อมูลจากภัยพิบัติ เช่น การเปิดระบบทดสอบหรือเตรียมพร้อมสำหรับการใช้งานจริงในกรณีที่เกิดภัยพิบัติ



Container as a Service (Caas)

บริการที่ใช้ Container สำหรับนักพัฒนาซอฟต์แวร์ ซึ่งเป็นเครื่องมือสำคัญสำหรับการพัฒนา DevOps



AI Cloud (IaaS/Bare Metal + GPU card)

บริการคลาวด์ที่มีทั้ง Virtual Machine (VM) หรือ Bare Metal Server ที่พร้อมการ์ด GPU เพื่อช่วยในการพัฒนาระบบ AI และ Gen AI ที่ต้องการการคำนวณรวดเร็วและมีประสิทธิภาพสูงสุด

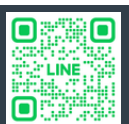


Backup as a Service (Baas)

บริการสำรองข้อมูลจาก Virtual Machine (VM) ด้วยการจัดตั้ง Backup Software เพื่อเก็บข้อมูลสำรองในระบบ T.Cloud Backup Storage ทั้งแบบระยะสั้น และระยะยาว



S3 Storage บริการจัดเก็บข้อมูลในรูปแบบ S3 Protocol ซึ่งช่วยให้เข้าถึงข้อมูลได้จากทุกที่และนำมาวิเคราะห์ข้อมูลได้สะดวก





Cloud Services Cyber Security

Cyber Security เป็นเรื่องสำคัญที่ทุกองค์กรควรให้ความสำคัญ เพราะการละเลยเรื่องความปลอดภัยทางไซเบอร์ อาจนำไปสู่ความเสียหายที่ร้ายแรงต่อองค์กรได้ การลงทุนในระบบรักษาความปลอดภัยทางไซเบอร์จึงเป็นการลงทุนที่คุ้มค่า เพราะจะช่วยปกป้องทรัพย์สินทางปัญญา ชื่อเสียง และความน่าเชื่อถือขององค์กร



Antivirus Software

บริการติดตั้งโปรแกรม Antivirus เพื่อป้องกันและกำจัดมัลแวร์, ไวรัส, เวิร์ม, โทรจัน และซอฟต์แวร์คุกคามอื่นๆ



Firewall as a Service (FWaaS)

บริการ Next Generation Firewall ในรูปแบบ Virtual Firewall ที่รองรับการทำ High Availability (HA), การใช้งาน VPN, การป้องกันภัยคุกคามพื้นฐานและขั้นสูง เช่น การตรวจสอบไฟล์ต้องสงสัย และการป้องกันการโจมตีจากช่องทางใหม่ๆ



Web Application Firewall (WAF)

เครื่องมือป้องกันระบบ Web Application บนอินเทอร์เน็ต เพื่อความปลอดภัยสูงสุด



DDoS Protection

บริการป้องกันการโจมตี DDoS ด้วยความจุเครือข่ายขนาดใหญ่ เพื่อไม่ให้ประสิทธิภาพการทำงานของลูกค้าน่าลดลง



SASE

การต่อยอด SDWAN ด้วยการเข้าถึงระบบอย่างปลอดภัยและการเชื่อมต่อประสิทธิภาพสูง รวมถึงการป้องกันภัยคุกคามจาก Secure Web Gateway (SWG), Zero-Trust Network Access (ZTNA), Cloud Access Security Broker (CASB), และ Firewall-as-a-Service (FWaaS) เป็นต้น



Endpoint Detect and Response (EDR)

บริการที่ติดตั้งโปรแกรมรักษาความปลอดภัยบน Cloud Services แบบ Compute เพื่อตรวจจับและป้องกันการละเมิดความปลอดภัย รวมถึงการทำงานร่วมกับ Two-Factor Authentication และ Firewall as a Service (FWaaS)



SDWAN

ระบบการเชื่อมต่อเครือข่ายที่รองรับการทำงานร่วมกับ Next Generation Firewall และสามารถบริหารจัดการ WAN Link ได้อย่างมีประสิทธิภาพ



Content Delivery Network (CDN)

เครื่องมือเพิ่มประสิทธิภาพการรับส่งเนื้อหาบนเว็บไซต์ เช่น รูปภาพ ข้อความ และวิดีโอ



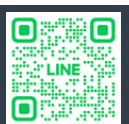
Privileged Access Management (PAM)

บริการปกป้องการเข้าถึงทรัพยากรสำคัญโดยไม่อนุญาต รวมถึงการตรวจสอบและการสร้างรายงานการเข้าถึง



SOCaaS Security Operations Center as a Service

บริการจัดเก็บและวิเคราะห์ Log จากอุปกรณ์เครือข่าย (Firewall / Server) ตลอด 24 ชั่วโมง ตรวจจับ แจ้งเตือน และคัดกรองภัยคุกคาม (Security Incident) อย่างแม่นยำ ทันทีที่ทั่วถึง มีประสิทธิภาพและปลอดภัยสูงสุด





Cloud Services Network and Link Connectivity



Landing Zone Design

คือการออกแบบโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเครือข่ายที่เป็นเหมือนประตูเชื่อมต่อระหว่างระบบ IT ภายในองค์กรของคุณกับระบบคลาวด์ต่างๆ เช่น T.Cloud Gen3 หรือ Public Cloud อื่นๆ การออกแบบนี้มีความสำคัญมาก เพราะเป็นการกำหนดวิธีการเชื่อมต่อที่ปลอดภัยและมีประสิทธิภาพ ซึ่งจะส่งผลต่อการใช้งานระบบคลาวด์ทั้งหมดของคุณ



Internet Link

คือบริการให้เข้าเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ตความเร็วสูงสำหรับการใช้งานจากระบบคอมพิวเตอร์ต่างๆ ในองค์กร เช่น การเข้าถึงเว็บไซต์ การส่งอีเมล หรือการใช้งานแอปพลิเคชันบนคลาวด์



Private Link (e.g. MPLS)

บริการให้เข้า Private Link สำหรับองค์กรที่ต้องการความปลอดภัยสูงและไม่ต้องแชร์ Bandwidth กับองค์กรอื่นๆ



Cloud Services Managed Services



T.Notfy | ระบบการแจ้งเตือน

Level 1 | Bundle



บริการดูแลและจัดการทรัพยากรของ cloud services ตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีการช่วยเหลือจากทีม Network Operation Center (NOC) และการประสานงานกับผู้เชี่ยวชาญเมื่อจำเป็น

Level 2 | Standard



ส่งรายงานการใช้ Resource อัตโนมัติผ่าน Email ทุกเดือน และแจ้งเตือนหากพบปัญหา Critical Workload มีระบบแจ้งเตือนผ่าน Line OA พร้อมทั้งสังเกตการณ์ผ่านผู้เชี่ยวชาญ ตาม Tenant



T.Support | บริการช่วยเหลือหลังการขาย

Provide 2nd Support for System Problem Solving

	T.Support	T.Support Plus
Assist customers' Questions about T.Cloud	✓	✓
Troubleshoot Generic Problems (Only OS and Infra Level)	✓	✓
Coordinate Vendors (SW) Open Incident Cases and Follow Up Cases	✓	✓
Customize or Change VM Resource Configurations Based on The Customer's Request	✓	✓
Number Of Incidents	at least 4 inc./year	at least 12 inc./year
Ransomware Helper		✓



Cloud Solutions (Software ISV)

ยกระดับธุรกิจของคุณสู่ความสำเร็จด้วยโซลูชันคลาวด์ที่ใช้งานง่าย ปลอดภัย และปรับขนาดได้ตามต้องการ
มอบความคล่องตัวและประสิทธิภาพในการทำงานให้กับธุรกิจของคุณ

SAP Business One (SAP B1)

คือซอฟต์แวร์บริหารจัดการธุรกิจระดับโลกจาก SAP ที่ได้รับความนิยมไว้วางใจจากองค์กรกว่า 160 ประเทศทั่วโลก และขณะนี้พร้อมให้บริการบนโครงสร้างพื้นฐานคลาวด์ของ T.Cloud Gen3 เพื่อให้ธุรกิจไทยสามารถเข้าถึงระบบ ERP มาตรฐานสากลได้อย่างมั่นคง ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพสูงสุด



Transportation Management System (TMS) for Logistics

(มีชื่อว่า Skyfrog) ระบบการบริหารจัดการด้านการขนส่งแบบอัจฉริยะ สำหรับพนักงานขับรถที่ใช้จัดการงานขนส่งสินค้า เหมาะสำหรับธุรกิจที่ต้องการระบบจัดการการขนส่งที่มีประสิทธิภาพ ใช้งานง่าย และสะดวกรวดเร็ว เหมาะสำหรับทั้งธุรกิจขนาดเล็กและใหญ่ รวมถึงการติดตั้งสถานะงาน, ระบบนำทาง, การแจ้งเตือน, การยืนยันการจัดส่ง, การบันทึกค่าใช้จ่ายอื่นๆ และสรุปรายงานการทำงาน เป็นต้น



Unified Communications

ระบบโทรศัพท์แบบไอพีที่รวมถึงเครื่องควบคุมระบบโทรศัพท์ (Call Manager) และหัวโทรศัพท์ตั้งโต๊ะ (IP Phone) รวมถึงการออกแบบและติดตั้งสำหรับองค์กรขนาดเล็กถึงใหญ่



Computer Crime Log

ระบบจัดเก็บข้อมูลทางคอมพิวเตอร์เพื่อปฏิบัติตามพระราชบัญญัติการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ รวมถึงการจัดการข้อมูล Syslog



Warehouse Management System (WMS)

ระบบบริหารจัดการด้านคลังสินค้า (Warehouse) เพื่อช่วยลดแรงงาน เวลา ค่าใช้จ่าย และออกรายงานสรุป เพื่อช่วยให้การบริหารจัดการมีประสิทธิภาพมากขึ้น บวกกับการใช้เทคโนโลยี RFID และมีระบบในการติดตามสินค้า จัดเก็บในคลังสินค้า, การรับสินค้าเข้า, การจัดส่งสินค้า, ส่งสินค้าออกจากระบบ, ลีตสินค้า, ย้ายสินค้าภายในคลัง, ตรวจสอบปรับยอด, ดูข้อมูลสินค้า, แดกหน่วยสินค้า, พิมพ์บาร์โค้ด, การแจ้งเตือน รวมถึงการให้คำปรึกษา และออกแบบให้ครบวงจร



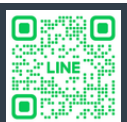
e-Tax & e-Receipt

ระบบการจัดทำ ส่งมอบ และเก็บรักษาใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ และใบรับอิเล็กทรอนิกส์ ตามที่กฎหมายกำหนด ใบกำกับภาษีอิเล็กทรอนิกส์ที่จัดทำเป็นแบบ PDF/A-3 สร้าง XML ตรงตามมาตรฐาน ชมร.3-2560 สามารถเชื่อมโยงกับระบบบัญชี หรือ ERP รวมถึงการ Upload ข้อมูลให้สรรพากร เพื่อให้องค์กรที่ต้องการลดการใช้กระดาษ (Paperless) และต้องการการบริหารที่รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ



PACS Infrastructure

ระบบเทคโนโลยีการถ่ายภาพทางการแพทย์ที่ใช้สำหรับการจัดเก็บ ดึงข้อมูล และแชร์ภาพที่ผลิตจากหลายโหมดการถ่ายภาพ เช่น X-ray, MRI, CT Scan และ Ultrasound



SLA | Service Level Agreement

Virtual Machine (IaaS)

Monthly Uptime Percentage

Monthly Uptime Percentage

T.Cloud Gen3 Enterprise

99.95 %

T.Cloud Gen3 Express (HCI)

99.90 %

Backup: on-site 30 / off-site 7

Backup: on-site 7 / off-site 7

Exclude

- กรณีปัญหาเกิดจาก Planned Downtime
- กรณีปัญหาเกิดจากอุปกรณ์ เครื่องมือ หรือระบบเครือข่ายทั้งแบบมีสายและไร้สายของผู้ใช้บริการ
- กรณีปัญหาเกิดจากโครงข่ายอินเทอร์เน็ต การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต โครงสร้างพื้นฐานโทรคมนาคม หรือระบบ Multi-Protocol Label Switching (MPLS)
- กรณีปัญหาเกิดจาก Internal Network Links ระหว่างสาขาของผู้ใช้บริการเอง (เช่น เกิด Network Congestion ของ Network ภายในของผู้ใช้บริการ ซึ่งหมายถึง ระบบ LAN: Local Area Network หรือ WAN Link ระหว่างสาขาของผู้ใช้บริการ)
- กรณีปัญหาเกิดจากระบบปฏิบัติการ (Operating System: OS) หรือโปรแกรมประยุกต์ แอปพลิเคชัน และซอฟต์แวร์ใด ๆ ที่ติดตั้งบนระบบปฏิบัติการดังกล่าว
- กรณีปัญหาเกิดจากวิธีการเข้าถึง Virtual Machine (VM) ที่ไม่ถูกต้องหรือไม่ใช่วิธีมาตรฐานที่ผู้ให้บริการกำหนด
- กรณีปัญหาเกิดจากการกระทำใด ๆ ของผู้ให้บริการ ลูกจ้าง พนักงาน เจ้าหน้าที่ ตัวแทน บุคลากร รวมถึงลูกค้าและผู้ค้าของผู้ใช้บริการ
- กรณีปัญหาเกิดจากเหตุสุดวิสัยที่อยู่นอกเหนือการควบคุมของผู้ให้บริการอันส่งผลกระทบต่อผู้ให้บริการจนไม่อาจจะให้บริการต่อไปได้

Free Offering

- **Internet Connection (Included)**
Redundant link by BGP Multi-Home
Fixed #Public IP
Dedicate Domestic BW 400 Mb
Shared International BW
- **Backup Services**
Daily Report (by request)
Monthly Report
- **24x7 Monitoring by T.Notify AI (Alert)**
- **Free Data Transfer in/out**
- **Self-Service Portal**

การสนับสนุนและระยะเวลาตอบสนอง

ผู้ให้บริการสามารถติดต่อแจ้งปัญหาได้ทางโทรศัพท์ | 02-692-8755

หรืออีเมล tcloudoperator@terabyteplus.com

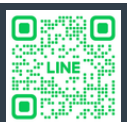
โดยมีการแบ่งประเภทการจัดการดังนี้

การจัดการ Incident Management & Service Request

ความสำคัญ (Priority)	ตัวอย่างเหตุการณ์	เวลาตอบสนอง (Response)	เวลาแก้ไข (Resolution)
P1 - วิกฤต	ระบบ Cloud ล่มทั้งหมด, เข้าใช้งานไม่ได้	15 นาที	4 ชั่วโมง
P2 - สูง	Storage ใกล้เคียงเต็ม, ระบบบางส่วนใช้งานไม่ได้	1 ชั่วโมง	1 วันทำการ
P3 - กลาง	VM สำหรับทดสอบมีปัญหา, Backup ล้มเหลว	4 ชั่วโมง	3 วันทำการ
P4 - ต่ำ	ขอคู่มือการใช้งาน, ปัญหา UI เล็กน้อย	1 วันทำการ	5 วันทำการ

การรับเรื่อง | ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน

การดำเนินการ | เฉพาะวันจันทร์ - ศุกร์ เวลา 09.00 - 18.00 น.



Data Center

T.Cloud Gen3 โซลูชันคลาวด์ที่คุ้มค่าที่ดูด้วยมาตรฐาน Tier 3 | Tier 4 และระบบรักษาความปลอดภัยที่แข็งแกร่ง



Data Center – DC #1 ได้รับมาตรฐานสากลต่างๆ และรองรับ SLA ดังนี้



Service	SLA
Data Center Facilities Network Domestic Dual Source	100.00 %
Primary Link	99.95 %
Secondary Link	99.90 %



Data Center – DC #2 ได้รับมาตรฐานสากลต่างๆ และรองรับ SLA ดังนี้



Service	SLA
Data Center Facilities Network Domestic Dual Source	99.99 %
Data Center Facilities Network Domestic Single Source	99.90 %
Internet and MPLS (2 Provider and Backup)	99.90 %
Internet and MPLS (1 Provider)	99.50 %



Data Center – DC #3 ได้รับมาตรฐานสากลต่างๆ และรองรับ SLA ดังนี้



Service	SLA
Data Center Facilities Network Domestic Dual Source	100.00 %
Public Network	99.90 %
Virtual Machine	99.99 %
Redundant Infrastructure	99.99 %



Data Center – DC #4 ได้รับมาตรฐานสากลต่างๆ และรองรับ SLA ดังนี้



Service	SLA
Data Center Facilities	99.982 %
Virtual Machine	99.90 %
Redundant Infrastructure	99.99 %



Data Center – DC #5 ได้รับมาตรฐานสากลต่างๆ และรองรับ SLA ดังนี้



Service	SLA
Data Center Facilities	99.90 %
Virtual Machine	99.90 %
Redundant Infrastructure	99.99 %

