

ข้อกำหนดแนบท้ายประกาศ สพรอ. ที่ ธพส. ๑/๒๕๖๖

ฉบับที่ ๕

หลักเกณฑ์เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการ

หมวด ๑

การออกแบบการใช้งานระบบการให้บริการ

ส่วนที่ ๑ ความสามารถในการใช้งานระบบการให้บริการ (usability requirement)

- ข้อ ๑ ผู้รับใบอนุญาตต้องพิจารณาออกแบบระบบการให้บริการโดยคำนึงถึงเรื่องดังต่อไปนี้
- ๑.๑ การแสดงผลในรูปแบบที่ชัดเจน ด้วยภาษาที่กระชับ เข้าใจได้ง่าย และสามารถเข้าถึงได้ด้วยอุปกรณ์ต่างๆ
 - ๑.๒ ต้องจัดให้มีช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้งานได้ โดยออกแบบให้เข้าใจได้ง่ายและไม่เกิดการซ้ำโดยไม่จำเป็น
 - ๑.๓ ต้องออกแบบการใช้งานให้ง่ายและเหมาะสม โดยเฉพาะผู้ใช้งานที่ขาดทักษะหรือไม่คุ้นเคยกับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล
 - ๑.๔ ต้องออกแบบส่วนต่อประสานกับผู้ใช้งาน (user interface) ให้แสดงผลอย่างเหมาะสมบนอุปกรณ์ของผู้ใช้งาน เช่น อุปกรณ์เคลื่อนที่ แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ แล็ปท็อป รวมถึงการแสดงผลผ่านเบราว์เซอร์ทั่วไป หรือซอฟต์แวร์สนับสนุนที่เกี่ยวข้อง
- ข้อ ๒ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีช่องทางสำหรับการรับฟังความคิดเห็น การให้ความช่วยเหลือ การแก้ปัญหา และการรับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
- ข้อ ๓ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดทำผังขั้นตอนการทำงานของระบบให้บริการซึ่งครอบคลุมกรณีดังต่อไปนี้
- ๓.๑ กระบวนการใช้งานของผู้ใช้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ ซึ่งมีการปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอย่างสม่ำเสมอ
 - ๓.๒ ผังขั้นตอนที่มีทางเลือกการใช้งานในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่สามารถทำกิจกรรมได้เนื่องจากเทคโนโลยีของอุปกรณ์หรือซอฟต์แวร์ของผู้ใช้บริการไม่รองรับกับระบบการให้บริการ

ส่วนที่ ๒ การออกแบบส่วนต่อประสานและการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการในขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตน (requirements for the identity verification journey)

- ข้อ ๔ ผู้รับใบอนุญาตต้องให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ใช้บริการอย่างน้อย ดังนี้
- ๔.๑ รายละเอียดกระบวนการที่ผู้ใช้บริการต้องดำเนินการในแต่ละขั้นตอน
 - ๔.๒ ข้อกำหนดทางเทคนิค (technical requirement) ที่จำเป็นสำหรับการใช้งานระบบการให้บริการ เช่น การตั้งค่าการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต การตั้งค่าอุปกรณ์สำหรับการถ่ายภาพ
 - ๔.๓ รายการเอกสารหรือหลักฐานที่จำเป็นในขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตนและข้อมูลแจ้งเตือนหากผู้ใช้บริการนำส่งเอกสารไม่ครบถ้วน
- ข้อ ๕ หากมีการออกรหัสหรือชุดตัวเลขให้กับผู้ใช้บริการในขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตน ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับการได้รับรหัสหรือชุดตัวเลขพร้อมวิธีการดำเนินการในขั้นตอนถัดไป

- ข้อ ๖ ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งให้ผู้ให้บริการทราบถึงสถานะของผลการพิสูจน์ตัวตนในแต่ละกรณี ดังนี้
- ๖.๑ กรณีดำเนินการพิสูจน์ตัวตนสำเร็จต้องยืนยันผลการพิสูจน์ตัวตนให้ผู้ให้บริการทราบพร้อมรายละเอียดการดำเนินการในขั้นตอนถัดไป
 - ๖.๒ กรณีพิสูจน์ตัวตนสำเร็จบางส่วน (partially complete) เช่น เอกสารหรือข้อมูลไม่ครบถ้วน ผู้ให้บริการหยุดการดำเนินการ หรือ session timeout ผู้รับใบอนุญาตต้องมีกระบวนการสื่อสารให้ผู้ให้บริการทราบถึงข้อมูลที่ดำเนินการไม่สำเร็จ
 - ๖.๓ กรณีพิสูจน์ตัวตนไม่สำเร็จ (unsuccessful) ผู้รับใบอนุญาตต้องให้ข้อมูลช่องทางอื่นที่สามารถดำเนินการแทนได้ เช่น การพิสูจน์ตัวตนที่สำนักงานสาขา
- ข้อ ๗ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีบริการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ให้บริการในกระบวนการพิสูจน์ตัวตนซึ่งรวมถึงกรณีที่ผู้ให้บริการไม่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีหรือความสามารถในการดำเนินการ โดยอย่างน้อยต้องมีช่องทางที่สามารถติดต่อสื่อสารกับบุคลากรของผู้รับใบอนุญาตได้ เช่น เคาน์เตอร์ เซอร์วิส call center หรือ VDO call
- ข้อ ๘ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีคู่มือหรือคำแนะนำสำหรับผู้ให้บริการในการแก้ไขหรือปรับปรุงข้อมูลส่วนบุคคลของตนที่มีการเก็บรวบรวมในขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตน

ส่วนที่ ๓ การออกแบบส่วนต่อประสานและการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ให้บริการในขั้นตอนการยืนยันตัวตน (requirements for the authentication journey)

- ข้อ ๙ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีคำแนะนำการใช้งานและดูแลรักษาสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนของผู้ให้บริการ เช่น ระยะเวลาการใช้งานสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน การดำเนินการเมื่อสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนสูญหาย ถูกขโมย หรือเสียหาย
- ข้อ ๑๐ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีช่องทางสำหรับผู้ให้บริการในการกู้คืน เปลี่ยนแปลง หรือจัดให้มีสิ่งทดแทนสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน ในกรณีที่สิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนสูญหาย ถูกขโมย เสียหาย ไม่สามารถใช้งาน หรือลืม โดยช่องทางดังกล่าวอย่างน้อยต้องเป็นกระบวนการที่มีระดับความน่าเชื่อถือเทียบเท่ากับกระบวนการออกสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนที่เคยทำได้

ส่วนที่ ๔ การทดสอบความสามารถของระบบ

- ข้อ ๑๑ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดทำแผนและรายละเอียดการทดสอบระบบ (usability test plans) ซึ่งครอบคลุมตามขอบเขตการให้บริการ โดยอย่างน้อยต้องประกอบด้วย
- ๑๑.๑ วัตถุประสงค์ เป้าหมาย
 - ๑๑.๒ วิธีการวัดผลหรือเกณฑ์การทดสอบซึ่งครอบคลุมหัวข้อดังนี้
 - ๑๑.๒.๑ ระบบการให้บริการแสดงผลในรูปแบบที่ชัดเจน ด้วยภาษาที่กระชับ เข้าใจได้ง่าย และสามารถเข้าถึงได้ด้วยอุปกรณ์ต่างๆ
 - ๑๑.๒.๒ ระบบการให้บริการใช้งานง่ายและเหมาะสม โดยเฉพาะผู้ใช้งานที่ขาดทักษะหรือไม่คุ้นเคยกับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล
 - ๑๑.๒.๓ ส่วนต่อประสานกับผู้ใช้งาน (user interface) ของระบบการให้บริการแสดงผลอย่างเหมาะสม (responsive design) บนอุปกรณ์ของผู้ใช้งาน

- ๑๑.๓ จำนวน วิธีการคัดเลือก และการจัดกลุ่มผู้เข้าร่วมการทดสอบตามขอบเขตการให้บริการ เช่น ผู้ใช้งานทั่วไป ผู้พิการ ผู้สูงอายุ ผู้ที่ใช้เทคโนโลยีอำนวยความสะดวก ผู้ที่ขาดความเข้าใจในการใช้งาน ผู้ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและภาษา ผู้ที่มาจากภูมิภาคและพื้นที่ห่างไกล ผู้ที่มีเทคโนโลยีรุ่นเก่าและการเชื่อมต่อแบนด์วิดท์ต่ำ
- ๑๑.๔ แนวทางและวิธีการที่ใช้ในการทดสอบซึ่งแสดงถึงกระบวนการทำงาน ปัญหา และสิ่งที่ต้องปรับปรุง
- ๑๑.๕ รูปแบบการทดสอบ บนอุปกรณ์ต่างๆ ทั้งในรูปแบบอุปกรณ์ตั้งโต๊ะและอุปกรณ์เคลื่อนที่
- ๑๑.๖ ผลลัพธ์ของการทดสอบและแนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบการให้บริการ
- ข้อ ๑๒ ในการทดสอบความสามารถของระบบ ผู้รับใบอนุญาตต้องดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้
- ๑๒.๑ ต้องทำการทดสอบความสามารถในการใช้งานของระบบที่ครอบคลุมขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบ กระบวนการในสภาพแวดล้อมที่ใกล้เคียงกับการให้บริการจริง ตามกลุ่มของผู้เข้าร่วมการทดสอบ
- ๑๒.๒ ต้องบันทึกผลลัพธ์ของการทดสอบการใช้งานระบบ รวมถึงวิธีการทดสอบ ผลการทดสอบ ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะจากการทดสอบ
- ข้อ ๑๓ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดทำรายงานผลการทดสอบความสามารถของระบบ ซึ่งประกอบด้วย
- ๑๓.๑ แผนและรายละเอียดการทดสอบ
- ๑๓.๒ บันทึกผลลัพธ์ของการทดสอบ
- ข้อ ๑๔ รายงานผลการทดสอบความสามารถของระบบเป็นส่วนหนึ่งของรายงานผลการตรวจประเมินความพร้อมในการประกอบธุรกิจที่ต้องนำส่งต่อสำนักงาน

หมวด ๒

การทดสอบด้านเทคนิคของระบบและซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง (technical testing requirement)

- ข้อ ๑๕ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีแผนการทดสอบและดำเนินการทดสอบด้านเทคนิคของระบบและซอฟต์แวร์ที่ครอบคลุมระบบการให้บริการ
- ข้อ ๑๖ ในการทดสอบทางเทคนิคต้องแสดงให้เห็นความสอดคล้องกับข้อกำหนดในเรื่องต่อไปนี้
- ๑๖.๑ การจัดเก็บข้อมูลจราจรอิเล็กทรอนิกส์
- ๑๖.๒ กลไกในการบริหารจัดการเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ที่ไม่พึงประสงค์
- ๑๖.๓ กลไกในการตรวจจับเฝ้าระวังและจัดการเหตุการณ์การทุจริตหรือฉ้อโกงจากการใช้งานระบบ
- ๑๖.๔ วิธีการพิสูจน์ตัวตนและระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน (identity assurance level: IAL)
- ๑๖.๕ การบริหารจัดการสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน
- ๑๖.๖ วิธีการยืนยันตัวตน และระดับความน่าเชื่อถือของการยืนยันตัวตน (authentication assurance level: AAL)
- ๑๖.๗ การทดสอบความสอดคล้องของโพรโทคอลที่เกี่ยวข้องกับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลในระบบการให้บริการ
- ข้อ ๑๗ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการทำตารางเปรียบเทียบความสามารถของระบบกับการทดสอบ (requirement traceability matrix) ที่เชื่อมโยงความสอดคล้องของกรณีที่ใช้ในการทดสอบ (test case) กับข้อกำหนดที่ต้องดำเนินการ

- ข้อ ๑๘ ก่อนเริ่มการทดสอบผู้รับใบอนุญาตต้องดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้
- ๑๘.๑ ระบุข้อกำหนดที่ใช้ในแผนการทดสอบทางเทคนิค
 - ๑๘.๒ ข้อกำหนดทุกข้อในแผนการทดสอบทางเทคนิคต้องมีการทดสอบอย่างน้อยหนึ่งกรณี
 - ๑๘.๓ ต้องมีเอกสารการบันทึกกรณีที่ใช้ในการทดสอบและระบุทรัพยากรที่ใช้ในการทดสอบ
- ข้อ ๑๙ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดทำรายงานผลการทดสอบทางเทคนิค (technical test report) โดยประกอบด้วย ข้อมูลดังต่อไปนี้
- ๑๙.๑ การทดสอบที่ได้ดำเนินการตามแผนการทดสอบทางเทคนิค
 - ๑๙.๒ เกณฑ์การทดสอบ
 - ๑๙.๓ สถานะการทดสอบของแต่ละกรณีที่ใช้ในการทดสอบรวมถึงความครอบคลุมของการทดสอบ และข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น
 - ๑๙.๔ ผลของการทดสอบที่ครบถ้วนตามเกณฑ์การทดสอบ
 - ๑๙.๕ ถ้าผลการทดสอบไม่ครบถ้วนตามเกณฑ์การทดสอบจะต้องมีการประเมินความเสี่ยงใน ข้อกำหนดที่ไม่สามารถดำเนินการได้โดยครบถ้วนพร้อมเหตุผลในการพิจารณายอมรับผลการ ทดสอบดังกล่าว
- ข้อ ๒๐ รายงานผลการทดสอบทางเทคนิคถือเป็นส่วนหนึ่งของรายงานผลการตรวจประเมินความพร้อมในการ ประกอบธุรกิจที่ต้องนำส่งต่อสำนักงาน

หมวด ๓

การตรวจประเมินระบบการให้บริการ

- ข้อ ๒๑ ภายหลังจากเริ่มประกอบธุรกิจ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการตรวจประเมินและจัดทำรายงานผลการ ตรวจประเมินระบบการให้บริการและรายงานต่อสำนักงานตามหลักเกณฑ์และระยะเวลาที่สำนักงาน กำหนด
- ข้อ ๒๒ ในการตรวจประเมินระบบการให้บริการผู้รับใบอนุญาตต้องแสดงให้เห็นได้ว่า
- ๒๒.๑ การตรวจประเมินได้ดำเนินการโดยผู้ตรวจสอบที่เป็นอิสระ ซึ่งมีความรู้ ความสามารถ และ ประสบการณ์ที่เหมาะสมในการดำเนินการ
 - ๒๒.๒ ในกรณีที่เป็นการตรวจประเมินด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ผู้ตรวจสอบต้องผ่านการรับรองและมีวุฒิบัตรหรือได้รับประกาศนียบัตรด้านความมั่นคง ปลอดภัยระดับสากลอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้
 - ๒๒.๒.๑ certified information system auditor (CISA)
 - ๒๒.๒.๒ certified information security manager (CISM)
 - ๒๒.๒.๓ certified information system security professional (CISSP)
 - ๒๒.๒.๔ ISO/IEC 27001 lead auditor
 - ๒๒.๒.๕ ใบรับรองอื่นตามที่ประกาศกำหนดเพิ่มเติม
 - ๒๒.๓ ผู้ตรวจสอบไม่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาหรือการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบให้บริการที่ทำการตรวจประเมิน
 - ๒๒.๔ ผู้ตรวจสอบไม่มีส่วนได้เสียกับการตรวจประเมินระบบให้บริการที่ทำการตรวจประเมิน

- ข้อ ๒๓ รายงานผลการตรวจประเมินระบบการให้บริการต้องประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อยดังต่อไปนี้
- ๒๓.๑ วัตถุประสงค์และขอบเขตของการตรวจประเมิน
 - ๒๓.๒ หลักเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการตรวจประเมิน
 - ๒๓.๓ วันเวลาในการตรวจประเมิน
 - ๒๓.๔ ชื่อ ตำแหน่ง และข้อมูลการติดต่อผู้รับผิดชอบการตรวจประเมินของผู้รับใบอนุญาต
 - ๒๓.๕ รายชื่อและคุณสมบัติของผู้ตรวจสอบ
 - ๒๓.๖ สถานที่ที่ทำการตรวจประเมิน รวมถึงศูนย์ข้อมูลหลักและศูนย์ข้อมูลสำรอง และที่ตั้งอื่นๆ ที่ใช้ในการควบคุมระบบการให้บริการ
 - ๒๓.๗ รายการข้อมูล เอกสาร หลักฐาน หรือบุคคลผู้ให้ข้อมูลประกอบการตรวจประเมิน
 - ๒๓.๘ วิธีการที่ใช้ในการตรวจประเมิน
 - ๒๓.๙ ผลการทดสอบหรือผลการตรวจประเมิน
 - ๒๓.๑๐ ข้อตรวจพบซึ่งรวมถึงรายการความสอดคล้องและไม่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการตรวจประเมิน
 - ๒๓.๑๑ การดำเนินการและการแก้ไขตามข้อตรวจพบ
 - ๒๓.๑๒ ความเห็น ข้อสังเกต หรือข้อเสนอแนะของผู้ตรวจสอบ
- ข้อ ๒๔ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการรายงานผลการตรวจประเมินระบบการให้บริการ พร้อมทั้งรายงานข้อตรวจพบและผลการปรับปรุงแก้ไขให้ผู้บริหารระดับสูง คณะกรรมการ หรือบุคลากรที่ได้รับมอบหมาย รับผิดชอบตามรอบการประเมินและตามรอบการติดตามการปรับปรุงแก้ไขข้อตรวจพบหรือโดยไม่ชักช้า เมื่อพบข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญ
- ข้อ ๒๕ กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบหรือเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อระบบการให้บริการภายหลังจากเริ่มประกอบธุรกิจ ผู้รับใบอนุญาตต้องดำเนินการตรวจประเมินระบบในส่วนที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวและนำเสนอรายงานผลการตรวจประเมินพร้อมการแจ้งการเปลี่ยนแปลงต่อสำนักงาน
- ข้อ ๒๖ ผู้รับใบอนุญาตต้องนำเสนอรายงานผลการตรวจประเมินระบบการให้บริการต่อสำนักงานตามระยะเวลาที่สำนักงานประกาศกำหนด และสำนักงานอาจร้องขอข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อประกอบการตรวจรายงานผลการตรวจประเมินระบบการให้บริการได้
- ข้อ ๒๗ ในกรณีที่สำนักงานเห็นว่ารายงานผลการตรวจประเมินระบบการให้บริการไม่ครอบคลุมประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือและความเสี่ยงของระบบการให้บริการ สำนักงานอาจดำเนินการตรวจประเมินเพิ่มเติมได้
- ข้อ ๒๘ ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตประสงค์จะเลิกประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัลต้องจัดให้มีการประเมินผลกระทบและแผนรองรับการเลิกประกอบธุรกิจตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

หมวด ๔

ข้อตกลงการให้บริการ

- ข้อ ๒๙ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีข้อตกลงในการให้บริการเกี่ยวกับระบบการให้บริการที่มีความชัดเจนและเป็นปัจจุบัน โดยเปิดเผยให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบและยอมรับข้อตกลงดังกล่าวก่อนเริ่มใช้บริการ
- ข้อ ๓๐ ข้อตกลงในการให้บริการต้องประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อยดังต่อไปนี้
- ๓๐.๑ รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะของการให้บริการ
 - ๓๐.๒ หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีปฏิบัติในการให้บริการ
 - ๓๐.๓ สิทธิ หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการ
 - ๓๐.๓.๑ สิทธิในการเข้าถึงและใช้งานระบบ
 - ๓๐.๓.๒ หน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน เช่น การแสดงหรือนำส่งเอกสารหรือหลักฐานตามที่กำหนด การปฏิบัติตามคู่มือผู้ใช้งาน
 - ๓๐.๓.๓ หน้าที่ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับอัตลักษณ์และหลักฐานแสดงตนที่ถูกต้อง
 - ๓๐.๓.๔ หน้าที่ในการแจ้งให้ผู้รับใบอนุญาตทราบโดยเร็วเมื่อทราบว่ามีการใช้งานอัตลักษณ์หรือสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนโดยไม่ได้รับอนุญาต
 - ๓๐.๔ สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้รับใบอนุญาต
 - ๓๐.๔.๑ กรณีที่อาจมีการระงับ ยกเลิก หรือเพิกถอนสิทธิในการเข้าถึงและใช้งานโดยผู้รับใบอนุญาต
 - ๓๐.๔.๒ การเปลี่ยนแปลงข้อตกลงการให้บริการ
 - ๓๐.๔.๓ การบริหารจัดการข้อมูลเกี่ยวกับอัตลักษณ์ ข้อมูลส่วนบุคคล หรือสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการ เช่น การไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่อบุคคลภายนอก เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากผู้ใช้บริการ
 - ๓๐.๔.๔ ความรับผิดชอบและข้อจำกัดความรับผิดชอบของผู้รับใบอนุญาต (ถ้ามี)
 - ๓๐.๕ ช่องทางการติดต่อกับผู้รับใบอนุญาต
 - ๓๐.๖ กระบวนการในการระงับข้อพิพาท การแก้ไขปัญหาหรือการจัดการเรื่องร้องเรียน
 - ๓๐.๗ การชดใช้หรือเยียวยาความเสียหายของผู้รับใบอนุญาต
- ข้อ ๓๑ ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการให้บริการในส่วนที่ผู้ให้บริการต้องดำเนินการกับบุคคลภายนอก
- ข้อ ๓๒ ผู้รับใบอนุญาตต้องเปิดเผยรายละเอียดของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากผู้บริการระบบ โดยวิธีการที่ทำให้ผู้บริการสามารถทราบได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียม ผู้รับใบอนุญาตจะต้องแจ้งให้ผู้บริการทราบรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย