

## (ร่าง) หลักเกณฑ์เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการ

---

### เค้าโครงร่างหลักเกณฑ์

#### หมวด 1 การออกแบบการใช้งานระบบให้บริการ

ส่วนที่ 1 หลักเกณฑ์ทั่วไปเกี่ยวกับความสามารถในการใช้งานระบบ (Usability requirement)

ส่วนที่ 2 การออกแบบส่วนต่อประสานและการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการในขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตน (Requirements for the identity verification journey)

ส่วนที่ 3 การออกแบบส่วนต่อประสานและการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการในขั้นตอนการยืนยันตัวตน (Requirements for the authentication journey)

ส่วนที่ 4 การทดสอบความสามารถของระบบ

#### หมวด 2 การทดสอบด้านเทคนิคของระบบและซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง

##### (Technical testing requirement)

- การจัดทำแผนการทดสอบ
- ข้อกำหนดที่ต้องดำเนินการให้สอดคล้อง
  - กลไกในการติดตามและเฝ้าระวังเหตุการณ์การฉ้อโกงหรือทุจริตจากการใช้งานระบบ
  - กลไกในการติดตามและเฝ้าระวังสถานการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ไม่พึงประสงค์ (Cyber Security Incident)
  - การจัดเก็บข้อมูลจราจรอิเล็กทรอนิกส์
  - วิธีการพิสูจน์ตัวตน และระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน
  - วิธีการยืนยันตัวตน และระดับความน่าเชื่อถือของการยืนยันตัวตน
  - การทดสอบความสอดคล้องของโพรโทคอลที่เกี่ยวข้องกับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล
- การจัดทำตารางเปรียบเทียบความสามารถของระบบกับการทดสอบ (Requirement Traceability Matrix) ที่เชื่อมโยงความสอดคล้องของกรณีที่ใช้ในการทดสอบ (Test Case)
- ข้อมูลที่ต้องระบุในรายงานผลการทดสอบทางเทคนิค

#### หมวด 3 การตรวจประเมินระบบให้บริการ

- คุณสมบัติของผู้ตรวจสอบที่เป็นอิสระ
- ข้อมูลที่ต้องระบุในรายงานผลการตรวจประเมินระบบให้บริการ
- การรายงานให้ผู้บริหารระดับสูงรับทราบ
- การประเมินความเสี่ยงและแผนรองรับการเลิกประกอบธุรกิจ

#### หมวด 4 ข้อตกลงการให้บริการ

- ข้อมูลที่ต้องระบุในข้อตกลงการให้บริการ
  - การดำเนินการกับบุคคลภายนอก
  - การเปิดเผยค่าธรรมเนียม
-

## (ร่าง) หลักเกณฑ์เกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการ

### หมวด 1

#### การออกแบบการใช้งานระบบให้บริการ

##### ส่วนที่ 1 ความสามารถในการใช้งานระบบให้บริการ (Usability requirement)

1. ผู้รับใบอนุญาตต้องพิจารณาออกแบบระบบให้บริการโดยคำนึงถึงเรื่องดังต่อไปนี้
  - 1.1 ระบบให้บริการต้องแสดงผลในรูปแบบที่ชัดเจน ด้วยภาษาที่กระชับ เข้าใจได้ง่าย และสามารถเข้าถึงได้ด้วยอุปกรณ์ต่างๆ
  - 1.2 ต้องจัดให้มีช่องทางที่ผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้งานได้ โดยการออกแบบต้องทำให้เข้าใจได้ง่ายและไม่เกิดการซ้ำซ้อนโดยไม่จำเป็น
  - 1.3 ต้องออกแบบการใช้งานให้ง่ายและเหมาะสม โดยเฉพาะผู้ใช้งานที่ขาดทักษะหรือไม่คุ้นเคยกับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล
  - 1.4 ต้องออกแบบส่วนต่อประสานกับผู้ใช้ (User Interface) ให้แสดงผลอย่างเหมาะสม (Responsive design) บนอุปกรณ์ของผู้ใช้งาน เช่น อุปกรณ์เคลื่อนที่ แท็บเล็ต คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ แล็ปท็อป เป็นต้น รวมถึงการแสดงผลผ่านเบราว์เซอร์ทั่วไป หรือซอฟต์แวร์สนับสนุนที่เกี่ยวข้อง
2. ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีช่องทางสำหรับการรับฟังความคิดเห็น การให้ความช่วยเหลือ การแก้ปัญหา และการรับข้อร้องเรียนที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการจากผู้ใช้บริการ
3. ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดทำผังขั้นตอนการทำงานของระบบให้บริการซึ่งครอบคลุมกรณีดังต่อไปนี้
  - 3.1 กระบวนการใช้งานของผู้ใช้บริการตั้งแต่ต้นจนจบ (an individual end-to-end journey map) และปรับปรุงให้เป็นปัจจุบัน
  - 3.2 ผังขั้นตอนที่มีทางเลือกการใช้งานในกรณีที่ผู้ใช้บริการไม่สามารถทำกิจกรรมได้เนื่องจากเทคโนโลยีของอุปกรณ์หรือซอฟต์แวร์ของผู้ใช้บริการไม่รองรับกับระบบของผู้รับใบอนุญาต

##### ส่วนที่ 2 การออกแบบส่วนต่อประสานและการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้ใช้บริการในขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตน (Requirements for the identity verification journey)

4. ผู้รับใบอนุญาตต้องให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้ใช้บริการอย่างน้อย ดังนี้
  - 4.1 รายละเอียดกระบวนการที่ผู้ใช้บริการต้องดำเนินการในแต่ละขั้นตอน
  - 4.2 ข้อกำหนดทางเทคนิค (technical requirement) ที่จำเป็นสำหรับการใช้งานระบบที่ให้บริการ เช่น การตั้งค่าการเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต การตั้งค่าอุปกรณ์สำหรับการถ่ายภาพ เป็นต้น
  - 4.3 รายการเอกสารหรือหลักฐานที่จำเป็นในขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตนและข้อมูลแจ้งเตือนหากผู้ใช้บริการนำส่งเอกสารไม่ครบถ้วน
5. หากมีการออกรหัสหรือชุดตัวเลขให้กับผู้ใช้บริการในขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตน ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้าเกี่ยวกับการได้รับรหัสหรือชุดตัวเลข พร้อมวิธีการดำเนินการในขั้นตอนถัดไป
6. ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงสถานะของผลการพิสูจน์ตัวตนในแต่ละกรณี ดังนี้
  - 6.1 กรณีดำเนินการพิสูจน์ตัวตนสำเร็จ ต้องยืนยันผลการพิสูจน์ตัวตนให้ผู้ใช้บริการทราบ พร้อมรายละเอียดการดำเนินการในขั้นตอนถัดไป

- 6.2 กรณีพิสูจน์ตัวตนสำเร็จบางส่วน (Partially complete) เช่น เอกสารหรือข้อมูลไม่ครบถ้วน ผู้ใช้บริการหยุดการดำเนินการ หรือ session timeout เป็นต้น ผู้รับใบอนุญาตต้องมีกระบวนการสื่อสารให้ผู้บริการทราบถึงข้อมูลที่ดำเนินการไม่สำเร็จ
- 6.3 กรณีพิสูจน์ตัวตนไม่สำเร็จ (unsuccessful) ผู้รับใบอนุญาตต้องให้ข้อมูลช่องทางอื่นที่สามารถดำเนินการแทนได้ เช่น การพิสูจน์ตัวตนที่สำนักงานสาขา เป็นต้น
7. ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีบริการให้ความช่วยเหลือแก่ผู้บริการในกระบวนการพิสูจน์ตัวตน (Identity verification process) ซึ่งรวมถึงกรณีที่ผู้บริการไม่มีความพร้อมด้านเทคโนโลยีหรือความสามารถในการดำเนินการ โดยอย่างน้อยต้องมีช่องทางที่สามารถติดต่อสื่อสารกับบุคลากรของผู้รับใบอนุญาตได้ เช่น แคนเตอร์เซอร์วิส Call Center หรือ VDO Call เป็นต้น
8. ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีคู่มือหรือคำแนะนำสำหรับผู้บริการ ในการแก้ไขหรือปรับปรุงข้อมูลส่วนบุคคลของตนที่มีการเก็บรวบรวมในขั้นตอนการพิสูจน์ตัวตน

### ส่วนที่ 3 การออกแบบส่วนต่อประสานและการสร้างประสบการณ์ที่ดีแก่ผู้บริการในขั้นตอนการยืนยันตัวตน (Requirements for the authentication journey)

9. ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีคำแนะนำการใช้งานและดูแลรักษาสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน (Authenticator) ของผู้บริการ เช่น ระยะเวลาการใช้งานสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน การดำเนินการเมื่อสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนสูญหาย ถูกขโมย หรือเสียหาย เป็นต้น
10. ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีช่องทางสำหรับผู้บริการในการกู้คืน เปลี่ยนแปลง หรือจัดให้มีสิ่งทดแทนสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน (Authenticator) ในกรณีที่สิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตนสูญหาย ถูกขโมย เสียหาย ไม่สามารถใช้งาน หรือลืม โดยช่องทางดังกล่าวอย่างน้อยต้องเป็นกระบวนการที่มีความน่าเชื่อถือเทียบเท่ากับกระบวนการออกสิ่งที่ใช้ยืนยันตัวตน

### ส่วนที่ 4 การทดสอบความสามารถของระบบ

11. ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดทำเอกสารแผนและรายละเอียดการทดสอบระบบ (Usability test plans) ซึ่งครอบคลุมตามขอบเขตการให้บริการ โดยอย่างน้อยต้องประกอบด้วย
- 11.1 วัตถุประสงค์ เป้าหมาย
- 11.2 วิธีการวัดผล หรือเกณฑ์การทดสอบ ซึ่งครอบคลุมหัวข้อ ดังนี้
- (1) ระบบที่ให้บริการแสดงผลในรูปแบบที่ชัดเจน ด้วยภาษาที่กระชับ เข้าใจได้ง่าย และสามารถเข้าถึงได้ด้วยอุปกรณ์ต่างๆ
  - (2) ระบบที่ให้บริการใช้งานง่ายและเหมาะสม โดยเฉพาะผู้ใช้งานที่ขาดทักษะหรือไม่คุ้นเคยกับการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล
  - (3) ส่วนต่อประสานกับผู้ใช้งาน (User Interface) ของระบบที่ให้บริการ แสดงผลอย่างเหมาะสม (Responsive design) บนอุปกรณ์ของผู้ใช้งาน
- 11.3 จำนวน วิธีการคัดเลือก และการจัดกลุ่มผู้เข้าร่วมการทดสอบตามขอบเขตการให้บริการ เช่น
- (1) ผู้ใช้งานทั่วไป
  - (2) ผู้พิการ
  - (3) ผู้สูงอายุ
  - (4) ผู้ที่ใช้เทคโนโลยีอำนวยความสะดวก

- (5) ผู้ที่ขาดความเข้าใจในการใช้งาน (low literacy)
  - (6) ผู้ที่มีความหลากหลายทางวัฒนธรรมและภาษา
  - (7) ผู้ที่มาจากภูมิภาคและพื้นที่ห่างไกล
  - (8) ผู้ที่มีเทคโนโลยีรุ่นเก่าและการเชื่อมต่อแบนด์วิดท์ต่ำ
- 11.4 แนวทางและวิธีการที่ใช้ในการทดสอบซึ่งแสดงถึงกระบวนการทำงาน ปัญหา และสิ่งที่ต้องปรับปรุง
- 11.5 รูปแบบการทดสอบ (representative scenarios) บนอุปกรณ์ต่างๆ ทั้งในรูปแบบอุปกรณ์ตั้งโต๊ะและอุปกรณ์เคลื่อนที่
- 11.6 ผลลัพธ์ของการทดสอบและแนวทางการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบ
12. ในการทดสอบความสามารถของระบบ ผู้รับใบอนุญาตต้องดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้
- 12.1 ต้องทำการทดสอบความสามารถในการใช้งานของระบบที่ครอบคลุมขั้นตอนตั้งแต่ต้นจนจบกระบวนการในสภาพแวดล้อมที่ใกล้เคียงกับการให้บริการจริง ตามกลุ่มของผู้เข้าร่วมการทดสอบ
  - 12.2 ต้องบันทึกผลลัพธ์ของการทดสอบการใช้งานระบบ รวมถึงวิธีการทดสอบ ผลการทดสอบ ข้อสังเกต และข้อเสนอแนะจากการทดสอบ
13. ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดทำรายงานผลการทดสอบความสามารถของระบบ ซึ่งประกอบด้วย
- (1) แผนและรายละเอียดการทดสอบ
  - (2) บันทึกผลลัพธ์ของการทดสอบ
14. รายงานผลการทดสอบความสามารถของระบบ เป็นส่วนหนึ่งของรายงานผลการตรวจประเมินความพร้อมในการประกอบธุรกิจที่ต้องนำเสนอต่อสำนักงาน

## หมวด 2

### การทดสอบด้านเทคนิคของระบบและซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง (Technical testing requirement)

- 15. ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีแผนการทดสอบและดำเนินการทดสอบด้านเทคนิคของระบบและซอฟต์แวร์ที่ครอบคลุมระบบให้บริการซึ่งสอดคล้องตามหลักเกณฑ์ตามลักษณะของการให้บริการ
- 16. ในการทดสอบทางเทคนิค ต้องแสดงให้เห็นความสอดคล้องกับข้อกำหนดในเรื่องต่อไปนี้
  - 16.1 การจัดเก็บข้อมูลจราจรอิเล็กทรอนิกส์
  - 16.2 กลไกในการติดตามและเฝ้าระวังสถานการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ไม่พึงประสงค์ ประกอบด้วย กลไกการตรวจจับเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ไม่พึงประสงค์และกลไกการเฝ้าระวังเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ที่ไม่พึงประสงค์ที่มีลักษณะคล้ายกับเหตุการณ์ที่ตรวจพบ หรือที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ตรวจพบ
  - 16.3 กลไกในการติดตามและเฝ้าระวังเหตุการณ์การฉ้อโกงหรือทุจริตจากการใช้งานระบบ ประกอบด้วย กลไกการตรวจจับเหตุการณ์การทุจริตหรือฉ้อโกงหรือเหตุการณ์ที่น่าสงสัยว่าจะเกิดการทุจริตหรือฉ้อโกง และกลไกการเฝ้าระวังเหตุการณ์การทุจริตหรือฉ้อโกงที่มีลักษณะคล้ายกับเหตุการณ์ที่ตรวจพบ หรือที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ที่ตรวจพบ
  - 16.4 วิธีการพิสูจน์ตัวตน และระดับความน่าเชื่อถือของการพิสูจน์ตัวตน (identity assurance level: IAL)
  - 16.5 วิธีการยืนยันตัวตน และระดับความน่าเชื่อถือของการยืนยันตัวตน (authentication assurance level: AAL)

- 16.6 การทดสอบความสอดคล้องของโปรโตคอลที่เกี่ยวข้องกับการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลเกี่ยวกับการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล
17. ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการทำตารางเปรียบเทียบความสามารถของระบบกับการทดสอบ (Requirement Traceability Matrix) ที่เชื่อมโยงความสอดคล้องของกรณีที่ใช้ในการทดสอบ (Test Case) ที่จะทำการทดสอบกับข้อกำหนดที่ผู้รับใบอนุญาตต้องดำเนินการ
  18. ก่อนเริ่มการทดสอบผู้รับใบอนุญาตต้องมีการดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้
    - (1) ข้อกำหนดที่ใช้ในการทดสอบต้องถูกกำหนดไว้ใน RTM
    - (2) ข้อกำหนดทุกข้อใน RTM ต้องมีการทดสอบอย่างน้อยหนึ่งกรณี
    - (3) ต้องมีเอกสารการบันทึกกรณีที่ใช้ในการทดสอบ (Test case) และระบุทรัพยากรที่ใช้ในการทดสอบ
  19. ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดทำรายงานผลการทดสอบทางเทคนิค (Technical test report) โดยประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้
    - (1) การทดสอบที่ได้ดำเนินการตามแผนการทดสอบทางเทคนิค (RTM)
    - (2) เกณฑ์การทดสอบ (Test completion criteria)
    - (3) สถานะการทดสอบของแต่ละกรณีที่ใช้ในการทดสอบ (Test Case) รวมถึงความครอบคลุมของการทดสอบและข้อบกพร่องที่เกิดขึ้น
    - (4) ผลของการทดสอบที่ครบถ้วนตามเกณฑ์การทดสอบ (Test completion criteria)
    - (5) ถ้าผลการทดสอบไม่ครบถ้วนตามเกณฑ์การทดสอบ จะต้องมีการประเมินความเสี่ยงในข้อกำหนดที่ไม่สามารถดำเนินการได้โดยครบถ้วน พร้อมเหตุผลในการพิจารณายอมรับผลการทดสอบดังกล่าว
  20. รายงานผลการทดสอบทางเทคนิคถือเป็นส่วนหนึ่งของรายงานผลการตรวจประเมินความพร้อมในการประกอบธุรกิจที่ต้องนำเสนอต่อสำนักงาน

### หมวด 3

#### การตรวจประเมินระบบให้บริการ

21. ภายหลังจากเริ่มประกอบธุรกิจ ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการตรวจประเมินระบบให้บริการ อย่างน้อยปีละหนึ่งครั้ง ซึ่งครอบคลุมเรื่องดังต่อไปนี้
  - 21.1 **หลักเกณฑ์การบริหารและจัดการความเสี่ยงสำหรับธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล**
  - 21.1 หลักเกณฑ์การรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของระบบให้บริการ
  - 21.2 หลักเกณฑ์การควบคุมดูแลและป้องกันการทุจริตหรือการฉ้อโกงจากการใช้งานระบบให้บริการ
  - 21.3 **หลักเกณฑ์ตามลักษณะของการให้บริการ**
22. ในการตรวจประเมินระบบให้บริการ ผู้รับใบอนุญาตต้องแสดงให้เห็นได้ว่า
  - (1) การตรวจประเมินได้ดำเนินการโดยผู้ตรวจสอบที่เป็นอิสระ ซึ่งมีความรู้ ความสามารถ และประสบการณ์ที่เหมาะสมในการดำเนินการ
  - (2) ผู้ตรวจสอบไม่มีความเกี่ยวข้องกับการพัฒนาหรือการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบให้บริการที่ทำการตรวจประเมิน
  - (3) ผู้ตรวจสอบไม่มีส่วนได้เสียกับการตรวจประเมินระบบให้บริการที่ทำการตรวจประเมิน

23. รายงานผลการตรวจประเมินระบบให้บริการต้องประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อย ดังต่อไปนี้
- (1) วัตถุประสงค์ และขอบเขตของการตรวจประเมิน
  - (2) หลักเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการตรวจประเมิน
  - (3) วันเวลาในการตรวจประเมิน
  - (4) ชื่อ ตำแหน่ง และข้อมูลการติดต่อผู้รับผิดชอบการตรวจประเมินของผู้รับใบอนุญาต
  - (5) รายชื่อและคุณสมบัติของผู้ตรวจประเมิน
  - (6) สถานที่ที่ทำการตรวจประเมิน รวมถึงศูนย์คอมพิวเตอร์หลักและศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง และที่ตั้งอื่นๆ ที่ใช้ในการควบคุมระบบให้บริการ
  - (7) รายการข้อมูล เอกสาร หลักฐาน หรือบุคคลผู้ให้ข้อมูล ประกอบการตรวจประเมิน
  - (8) วิธีการที่ใช้ในการประเมิน
  - (9) ผลการทดสอบหรือการประเมิน
  - (10) ข้อตรวจพบ ซึ่งรวมถึงรายการความสอดคล้องและไม่สอดคล้องตามหลักเกณฑ์ที่นำมาใช้ในการตรวจประเมิน
  - (11) การดำเนินการและการแก้ไขตามข้อตรวจพบ
  - (12) ความเห็น ข้อสังเกต หรือข้อเสนอแนะของผู้ตรวจประเมิน
24. ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีการรายงานผลการตรวจประเมินระบบให้บริการ พร้อมทั้งรายงานข้อตรวจพบ และผลการปรับปรุงแก้ไข ให้ผู้บริหารสูงสุดรับทราบตามรอบการประเมินและตามรอบการติดตามการปรับปรุงแก้ไขข้อตรวจพบ หรือโดยไม่ชักช้าเมื่อพบข้อบกพร่องที่มีนัยสำคัญ
25. กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงระบบหรือเทคโนโลยีที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานบริการ ภายหลังจากเริ่มประกอบธุรกิจ ผู้รับใบอนุญาตต้องดำเนินการตรวจประเมินระบบในส่วนที่ได้รับผลกระทบจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าว และนำส่งรายงานผลการตรวจประเมินพร้อมการแจ้งการเปลี่ยนแปลงต่อสำนักงาน
26. ผู้รับใบอนุญาตต้องนำส่งรายงานผลการตรวจประเมินระบบให้บริการต่อสำนักงานตามระยะเวลาที่สำนักงานประกาศกำหนด และสำนักงานอาจร้องขอข้อมูล เอกสาร หรือหลักฐานเพิ่มเติมเพื่อประกอบการตรวจรายงานผลการตรวจประเมินระบบให้บริการได้
27. ในกรณีที่สำนักงานเห็นว่ารายงานผลการตรวจประเมินระบบให้บริการไม่ครอบคลุมประเด็นสำคัญที่อาจส่งผลกระทบต่อความน่าเชื่อถือและความเสี่ยงของระบบการให้บริการ สำนักงานอาจดำเนินการตรวจประเมินเพิ่มเติมได้
28. ในกรณีที่ผู้รับใบอนุญาตประสงค์จะเลิกประกอบธุรกิจบริการเกี่ยวกับระบบการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล ต้องจัดให้มีการประเมินความเสี่ยงและแผนรองรับการเลิกประกอบธุรกิจ ตามที่คณะกรรมการประกาศกำหนด

#### หมวด 4

##### ข้อตกลงการให้บริการ

29. ผู้รับใบอนุญาตต้องจัดให้มีข้อตกลงในการให้บริการเกี่ยวกับระบบให้บริการที่มีความชัดเจนและเป็นปัจจุบัน โดยเปิดเผยให้ผู้ใช้บริการได้รับทราบและยอมรับข้อตกลงดังกล่าวก่อนเริ่มใช้บริการ
30. ข้อตกลงในการให้บริการต้องประกอบด้วยข้อมูลอย่างน้อยดังต่อไปนี้
- (1) รายละเอียดเกี่ยวกับลักษณะของการให้บริการ
  - (2) หลักเกณฑ์ เงื่อนไข และวิธีปฏิบัติในการให้บริการ

- (3) สิทธิ หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการ
    - (3.1) สิทธิในการเข้าถึงและใช้งานระบบ
    - (3.2) หน้าที่ที่เกี่ยวข้องการใช้งาน เช่น การแสดงหรือนำส่งเอกสารหรือหลักฐานตามที่กำหนด การปฏิบัติตามคู่มือผู้ใช้งาน เป็นต้น
    - (3.3) หน้าที่ในการให้ข้อมูลเกี่ยวกับอัตลักษณ์ (Attribute) และหลักฐานแสดงตนที่ถูกต้อง
    - (3.4) หน้าที่ในการแจ้งให้ผู้รับใบอนุญาตทราบโดยเร็ว เมื่อทราบว่ามีการใช้งานไอเดนติตี้หรือสิ่งที่ยืนยันตัวตนโดยไม่ได้รับอนุญาต
  - (4) สิทธิ หน้าที่ และความรับผิดชอบของผู้รับใบอนุญาต
    - (4.1) กรณีที่อาจมีการระงับ ยกเลิก หรือเพิกถอนสิทธิในการเข้าถึงและใช้งานโดยผู้รับใบอนุญาต
    - (4.2) การเปลี่ยนแปลงข้อตกลงการให้บริการ
    - (4.3) การบริหารจัดการข้อมูลเกี่ยวกับอัตลักษณ์ (Attribute) ข้อมูลส่วนบุคคล หรือสิ่งที่ยืนยันตัวตนของผู้ใช้บริการ เช่น การไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ใช้บริการต่อบุคคลภายนอก เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากผู้ใช้บริการ เป็นต้น
    - (4.4) ความรับผิดชอบและข้อจำกัดความรับผิดชอบของผู้รับใบอนุญาต (ถ้ามี)
  - (5) ช่องทางการติดต่อกับผู้รับใบอนุญาต
  - (6) กระบวนการในการระงับข้อพิพาท การแก้ไขปัญหาหรือการจัดการเรื่องร้องเรียน
  - (7) การชดใช้หรือเยียวยาความเสียหายของผู้รับใบอนุญาต
31. ผู้รับใบอนุญาตต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบถึงการให้บริการในส่วนที่ผู้ให้บริการต้องดำเนินการกับบุคคลภายนอก
32. ผู้รับใบอนุญาตต้องเปิดเผยรายละเอียดของค่าธรรมเนียมที่เรียกเก็บจากผู้ใช้บริการระบบ โดยวิธีการที่ทำให้ผู้ให้บริการสามารถทราบได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงค่าธรรมเนียม ผู้รับใบอนุญาตจะต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวด้วย