



## ประกาศสำนักบริการคอมพิวเตอร์

### เรื่อง ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการโดยฝ่ายภายใน (Operational Level Agreement) สำหรับบริการโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (Infrastructure Service)

#### 1. ฝ่ายภายในที่เกี่ยวข้องในข้อตกลง

ข้อตกลงนี้จัดทำขึ้นระหว่างฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT infrastructure System) กับ งานบริการ ICT Help Center ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ (Application Technology) และ ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service) โดยเอกสารฉบับนี้จะกล่าวถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกฝ่ายที่มีต่อการให้บริการเพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามข้อตกลงที่ได้กำหนดไว้กับผู้ให้บริการ (Service Level Agreement)

#### 2. ระยะเวลาและการทบทวนข้อตกลง

ข้อตกลงฉบับนี้กำหนดให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2564 ถึง 31 กรกฎาคม 2566 และทุกฝ่ายต้องมีการทบทวนร่วมกันเมื่อครบกำหนดหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการใช้งานบริการ

#### 3. รายละเอียดบริการ

บริการโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Service) คือ บริการโครงสร้างพื้นฐาน การออกแบบ ติดตั้ง และให้คำปรึกษาด้านระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และระบบให้บริการเครื่องแม่ข่าย) แก่หน่วยงานต่างๆ ทั้งภายในและภายนอกสถาบัน บริการแก้ไขปัญหาและพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานด้านสารสนเทศต่างๆ ประกอบด้วย

- 1) การให้บริการอุปกรณ์เครือข่ายประกอบด้วย Router, Firewall, NAC, Security ตามพรบ. และ Core Switch Network ส่วนกลางของสถาบัน
- 2) การให้บริการระบบเครือข่ายชนิดมีสาย (LAN) เครือข่ายชนิดสายสัญญาณใยแก้วนำแสง (fiber-optic) และชนิดไร้สาย (Wireless LAN) ครอบคลุมทุกพื้นที่ของสถาบัน (ส่วนกลาง, อาคาร)
- 3) การให้บริการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ประกอบด้วยระบบ Log Center, ระบบ Monitoring และ ระบบ AD, ระบบ LDAP, ระบบ IPAM และระบบ DNS ของสำนักบริการคอมพิวเตอร์

- 4) การให้บริการเครื่องแม่ข่าย ได้แก่ ระบบ VPS, ระบบ Virtual Storage, Hosting ของสำนักบริการคอมพิวเตอร์
- 5) การให้บริการห้อง DATA CENTER และระบบสนับสนุนห้อง DATA CENTER
- 6) การให้บริการรับฝากเครื่อง (Co-Location) ของหน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบัน

#### 4. ช่วงเวลาการดำเนินการ

##### 4.1 ระยะเวลาการดำเนินการติดต่อประสานงานลูกค้า/ผู้ขอใช้บริการ

บริการ	วัน	เวลา
การติดต่อประสานงานผู้ให้บริการ	เฉพาะวันทำการ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์	08:30-16:30 น.

##### 4.2 ระยะเวลาการดำเนินการในการให้บริการ

บริการ	วัน	เวลา
การดำเนินการเปิดใช้บริการ	เฉพาะวันทำการ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์	08:30-16:30 น.

##### 4.3 ระยะเวลาการให้บริการหลังการเปิดใช้บริการ

บริการ	วัน	เวลา
<u>รับ</u> เรื่องคำร้องขอ การเปลี่ยนแปลง การยกเลิก และเหตุการณ์ผิดปกติ จากผู้ให้บริการ	เฉพาะวันทำการ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์	08:30-16:30 น.
<u>ดำเนินการ</u> ตามคำร้องขอ การเปลี่ยนแปลง การยกเลิก	เฉพาะวันทำการ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์	08:30-16:30 น.
<u>ดำเนินการ</u> แก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ	ทุกวัน (สำหรับเหตุการณ์ผิดปกติระดับความสำคัญ P1)	ตลอด 24 ชั่วโมง
	เฉพาะวันทำการ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ (สำหรับเหตุการณ์ผิดปกติ ระดับความสำคัญ P2-P4)	08:30-16:30 น.

#### 4.4 ระยะเวลาการดำเนินการติดตามบริการและประเมินผลบริการ

บริการ	วัน	เวลา
การติดตามบริการและประเมินผลบริการ	เฉพาะวันทำการ ยกเว้น วันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์	08:30-16:30 น.

#### 5. ระยะเวลาเป้าหมายของการดำเนินการ

##### 5.1 งานติดต่อประสานงานผู้ใช้บริการ

แต่ละฝ่ายกำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามลำดับ โดยรวมประมาณ 1 ชั่วโมง ดังนี้

ลำดับ	งาน/ฝ่าย	กิจกรรม	ระยะเวลาเป้าหมาย (Target Resolution)
1	ICT Help Center	- แจ้งลูกค้าเพื่อเตรียมเอกสารและกรอกเอกสารขอใช้บริการ	ภายใน 30 นาที
2	ICT Help Center	- แจ้งฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT infrastructure System) ดำเนินการ	ภายใน 30 นาที นับจาก ICT Help Center กรอกเปิดงาน ICT Help Center Ticket ในระบบ Call Center หรือระบบ ITSM แล้วเสร็จ (เฉพาะเวลาทำการ)

##### 5.2 งานดำเนินการให้บริการตามคำขอ

แต่ละฝ่ายกำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามลำดับนับจากวันที่ได้รับงานจากระบบ ITSM ดังนี้

ลำดับ	งาน/ฝ่าย	กิจกรรม	ระยะเวลาเป้าหมาย (Target Resolution)
1	ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ	บริการ Co-location	1 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
2	ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ	บริการ Domain Name Server (DNS)	2 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
3	ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ	บริการ SSL VPN	2 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
4	ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ	บริการ VPS	3 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)

ลำดับ	งาน/ฝ่าย	กิจกรรม	ระยะเวลาเป้าหมาย (Target Resolution)
5	ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ	บริการระบบเครือข่าย Internet Gateway (ยกเว้น กรณีรื้อจัดซื้ออุปกรณ์)	3 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
6	ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ	บริการเครือข่ายภายใน (LAN) (ยกเว้น กรณีรื้อจัดซื้ออุปกรณ์)	5 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
7	ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ	บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi) (ยกเว้น กรณีรื้อจัดซื้ออุปกรณ์)	2 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
8	ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ	ระบบ DHCP	2 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
9	ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ	การเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสถาบันฯ (Authentication)	1 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
10	ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ	เปิด port firewall	3 ชม. (เฉพาะวันและเวลาทำการ)

### 5.3 การแก้ไขปัญหาเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident)

แต่ละฝ่ายกำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามลำดับโดยอ้างอิงระดับความสำคัญของเหตุการณ์ ดังนี้

กรอบเวลาในการทำงานของกระบวนการ Incident

Actions	Critical	High	Medium	Low	Planned
บันทึกเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident)	15 นาที	20 นาที	30 นาที	1 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง
อนุมัติ, มอบหมายฝ่ายดูแล	15 นาที	30 นาที	1 ชั่วโมง	2 ชั่วโมง	Planned
แก้ไข เหตุการณ์ผิดปกติ (Incident) เสร็จภายใน	4 ชั่วโมง 30 นาที	8 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	48 ชั่วโมง	Planned
ปิดสถานะ เหตุการณ์ผิดปกติ (Incident) ภายใน	15 นาที	20 นาที	30 นาที	1 ชั่วโมง	Planned

URGENCY				
IMPACT	Priority [Resolution Time]	High	Medium	Low
	Affects Business	Critical (P1) [< 4.30 hours]	High (P2) [< 8 hours]	Medium (P3) [< 24 hours]
	Affects Department	High (P2) [< 8 hours]	Medium(P3) [< 24 hours]	Low (P4) [< 48 hours]
	Affects User	Medium (P3) [< 24 hours]	Low (P4) [< 48 hours]	Planned

#### 5.4 Hierarchical Escalation Policy

กรณีที่ ICT Help Center พบว่าเหตุการณ์ผิดปกติที่รับแจ้งมีความรุนแรงอยู่ในเกณฑ์ที่มีความจำเป็นต้องรายงาน หรือส่งต่อ (escalate) ไปยังผู้บริหารทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดตามตารางดังต่อไปนี้

Priority Code	Priority Level	Incident Manager	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการสำนัก
P1	Critical	ทันที	15 นาที	30 นาที
P2	High	15 นาที	1 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง
P3	Medium	30 นาที	4 ชั่วโมง	8 ชั่วโมง
P4	Low	1 ชั่วโมง	8 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง

Priority Code	Description	Target Resolution	Tier	Functional Escalation	Resolution Time	Target Notification to Requester
P1	Critical	4 ชม. 30 นาที	T1	User Service	15 นาที	ทุก 4 ชม. 30 นาที

Priority Code	Description	Target Resolution	Tier	Functional Escalation	Resolution Time	Target Notification to Requester
			T2	ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ	2 ชั่วโมง	
			T3	Vendor	2 ชม. 15 นาที	
P2	High	8 ชม. (เฉพาะเวลาทำการ)	T1	User Service	20 นาที	ทุก 8 ชม.
			T2	ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ	4 ชม.	
			T3	Vendor	3 ชม. 40 นาที	
P3	Medium	24 ชม. (เฉพาะเวลาทำการ)	T1	User Service	30 นาที	ทุก 24 ชม.
			T2	ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ	20 ชม.	
			T3	Vendor	3 ชม. 30 นาที	
P4	Low	48 ชม. (เฉพาะเวลาทำการ) หรือ 4 วันทำการ	T1	User Service	1 ชม.	ทุก 48 ชม.
			T2	ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ	46 ชม.	
			T3	Vendor	1 ชม.	

หมายเหตุ:

- ระยะเวลาเป้าหมายในคอลัมน์ Resolution Time ของ Tier 1 คือระยะเวลารวมทั้งหมดที่ใช้ในการเปิดและปิด Case
- ระยะเวลาเป้าหมายในคอลัมน์ Resolution Time ไม่รวมกรณีเป็น Incident ระดับ P1 (Critical) ที่เกิดขึ้นกับ Hardware ที่ไม่มี Redundant และ Network Link เนื่องจากต้องใช้เวลาในการเปลี่ยน Spare Part และเชื่อมต่อ Link
- ผู้ดำเนินการแต่ละ Tier ต้องระบุเวลาประเมินว่าจะใช้เวลาอีกเท่าไรในการดำเนินการให้แล้วเสร็จเป็นระยะๆ ตามที่ระบุในคอลัมน์ “Target Notification to Requester”
- เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ผู้ดำเนินการแต่ละ Tier ต้องบันทึกวิธีการดำเนินการไว้เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับการดำเนินการต่อเหตุการณ์เดิมต่อไป

## 5.5 งานติดตามบริการและประเมินผลบริการ

แต่ละฝ่ายกำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

ลำดับ	ฝ่าย	กิจกรรม	ระยะเวลาเป้าหมาย (Target Resolution) (เฉพาะเวลาทำการ)
1	ICT Help Center	จัดทำรายงานการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์	ภายในวันที่ 30 ของทุกเดือน
2	ICT Help Center	จัดทำรายงานความพึงพอใจของสำนักบริการคอมพิวเตอร์	ปีละ 1 ครั้ง
3	ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ	วิเคราะห์และสรุปผล System Monitoring (Workload) ประจำเดือน ส่งให้ฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	ภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน
4	ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ	วิเคราะห์และสรุปผลการใช้ Capacity	ภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน
5	เจ้าหน้าที่ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ	ติดตาม ควบคุม และสรุปภาพรวมบริการเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- วิเคราะห์ภาพรวมคำร้องขอและเหตุการณ์ผิดปกติประจำเดือนที่มีนัยสำคัญจากรายงานที่ได้รับจาก ICT Help Center</li> <li>- วิเคราะห์แนวโน้มการใช้ Capacity ของบริการ</li> <li>- วิเคราะห์และสรุปผลจาก System Monitoring</li> </ul>	ภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน

**หมายเหตุ:** ระบบ ITSM ยังไม่รองรับการคัดแยก Case เหตุการณ์ผิดปกติที่ซ้ำกัน เนื่องจากต้องใช้ทักษะในการกรองหารายการเหตุการณ์ผิดปกติซ้ำ ๆ หากมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงระบบและสามารถดำเนินการคัดแยกได้ จะสามารถนำเหตุการณ์ผิดปกติที่บันทึกไว้มาวิเคราะห์และนำไปสู่การพิจารณาเป็นปัญหาที่ต้องหาสาเหตุและวิธีแก้ไขไม่ให้เกิดซ้ำต่อไป (Problem Management Process)

## 6. เป้าหมายการให้บริการ (Service Target)

รายละเอียด	เป้าหมาย (Target)
ความสามารถในการติดต่อประสานงานลูกค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด (ICT Help Center)	80%

รายละเอียด	เป้าหมาย (Target)
ความสามารถในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ)	80%
ความสามารถในการติดตามบริการและประเมินผลบริการ (ICT Help Center)	80%

## 7. ขีดจำกัดที่บริการสามารถรองรับได้ (Work Load Limit)

เป้าหมายการให้บริการ (Service Target) ที่ระบุไว้ในข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ (OLA) ฉบับนี้ อยู่บนพื้นฐานของปริมาณการให้บริการที่กำหนด หากปริมาณการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญอาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ปริมาณการให้บริการที่เป็นพื้นฐานในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนด มีดังนี้

ขีดจำกัดการบริการ	ปริมาณงาน : คน : วัน
<b>ด้านบุคลากร</b>	
งานบริการ Co-location	1 : 1 : 1
งานบริการ Domain Name Server (DNS)	1 : 1 : 2
งานบริการ SSL VPN	1 : 1 : 2
งานบริการ VPS	1 : 1 : 3
งานบริการระบบเครือข่าย Internet Gateway (ยกเว้น กรณีรื้อจัดซื้ออุปกรณ์)	1 : 1 : 3
งานบริการเครือข่ายภายใน (LAN) (ยกเว้น กรณีรื้อจัดซื้ออุปกรณ์)	1 : 1 : 5
งานบริการเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) (ยกเว้น กรณีรื้อจัดซื้ออุปกรณ์)	1 : 1 : 2
งานระบบ DHCP	1 : 1 : 2
งานการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสถาบันฯ (Authentication)	1 : 1 : 1
งานเปิด port firewall	1 : 1 : 1

## 8. คำจำกัดความ

**ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ** หมายถึง เกณฑ์ที่ตั้งขึ้นมาในการทำงานด้านการให้บริการเกี่ยวกับงานด้านระบบสารสนเทศ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถนำมาเปรียบเทียบการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับเกณฑ์การให้บริการที่กำหนดขึ้น



<b>เหตุการณ์ผิดปกติ (Incident)</b>	หมายถึง เหตุการณ์หรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถได้รับบริการได้ตามปกติ หรือทำให้บริการไม่เป็นไปตาม SLA ที่กำหนด/ข้อกำหนดผู้ใช้บริการ รวมถึงกรณีที่ทรัพย์สินผู้ใช้บริการเสียหายภายใต้ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ
<b>คำร้องขอ (Service Request)</b>	หมายถึง คำร้องขอในการแจ้งขอใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ หรือเปลี่ยนแปลงขอบเขตการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ หรือเรื่องความต้องการต่างๆ ของผู้ใช้บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้บริการ หรืออาจจะเป็นลักษณะขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการ
<b>ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution)</b>	คือ ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือการดำเนินการตามคำร้องขอเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ตามปกติ โดยนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการลงรับการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือการดำเนินการไว้ในระบบ

## 9. การรายงานผลการให้บริการ (Service Report)

แต่ละฝ่ายจะจัดส่งรายงานผลการดำเนินการให้แก่ผู้บริหารรับทราบทุกเดือน หรือตามที่ผู้บริหารกำหนด

ประกาศ ณ วันที่ 30 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2564



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัครเดช วัชรพงษ์)

ผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์



## ประกาศสำนักบริการคอมพิวเตอร์

### เรื่อง ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการโดยฝ่ายภายใน (Operational Level Agreement) สำหรับบริการแอปพลิเคชันและซอฟต์แวร์ (Application Technology)

#### 1. ฝ่ายภายในที่เกี่ยวข้องในข้อตกลง

ข้อตกลงนี้จัดทำขึ้นระหว่าง ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ (Application Technology) กับงานบริการ ICT Help Center ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT infrastructure System) และฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service) โดยเอกสารฉบับนี้จะกล่าวถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกฝ่ายที่มีต่อการบริการเพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามข้อตกลงที่ได้กำหนดไว้กับผู้ให้บริการ (Service Level Agreement)

#### 2. ระยะเวลาและการทบทวนข้อตกลง

ข้อตกลงฉบับนี้กำหนดให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2564 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2566 และทุกฝ่ายต้องมีการทบทวนร่วมกันเมื่อครบกำหนดหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการใช้งาน

#### 3. รายละเอียดบริการ

บริการแอปพลิเคชันและซอฟต์แวร์ คือ การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน เว็บไซต์ บริการและจัดการทรัพยากรบนคลาวด์ ให้คำปรึกษาการใช้งานแอปพลิเคชัน บริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งาน บริการบริหารการจัดการฐานข้อมูล ประกอบด้วย

- 1) ให้บริการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน (Web application Development)
- 2) ให้บริการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์และระบบบริหารจัดการเนื้อหาเว็บไซต์ (Website and Content Management System)
- 3) ให้บริการพัฒนาและปรับปรุงเว็บไซต์และระบบบริหารจัดการเนื้อหาเว็บไซต์ (Website and Content Management System) (ที่ สำนักเป็นผู้ดูแล)
- 4) ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (ที่สถาบัน/สำนักเป็นผู้จัดซื้อ)

- 5) ให้บริการและจัดการทรัพยากรบนคลาวด์ (Google Education และ Microsoft Office 365)
- 6) ให้บริการจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (Identity Account Management : I-AM)
- 7) ให้บริการให้คำปรึกษาการใช้งานแอปพลิเคชันบนคลาวด์
- 8) ให้บริการสารสนเทศพื้นฐานและบริหารการจัดการฐานข้อมูล (ระบบการเงินรับ/ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ/ระบบสิทธิ์/ระบบทะเบียนสิทธิ์-ทรัพย์สินไม่มีตัวตน/ระบบบัญชี 3 มิติ/ระบบวัสดุ)

#### 4. ช่วงเวลาการดำเนินการ

##### 4.1 ระยะเวลาการดำเนินการติดต่อประสานงานลูกค้า/ผู้ขอใช้บริการ

บริการ	วัน	เวลา
การติดต่อประสานงาน ผู้ให้บริการ	เฉพาะวันทำการ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตาม ประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนัก นายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	08:30-16:30 น.

##### 4.2 ระยะเวลาการดำเนินการในการให้บริการ

บริการ	วัน	เวลา
การดำเนินการเปิดใช้ บริการ	เฉพาะวันทำการ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตาม ประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนัก นายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	08:30-16:30 น.

##### 4.3 ระยะเวลาการให้บริการหลังการเปิดใช้บริการ

บริการ	วัน	เวลา
<u>รับเรื่อง</u> คำร้องขอ การ เปลี่ยนแปลง การยกเลิก และเหตุการณ์ผิดปกติ จากผู้ให้บริการ	เฉพาะวันทำการ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตาม ประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนัก นายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	08:30-16:30 น.
<u>ดำเนินการตาม</u> คำร้องขอ การเปลี่ยนแปลง การ ยกเลิก	เฉพาะวันทำการ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตาม ประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนัก นายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	08:30-16:30 น.

บริการ	วัน	เวลา
ดำเนินการแก้ไข เหตุการณ์ผิดปกติ	ทุกวัน (สำหรับเหตุการณ์ผิดปกติระดับความสำคัญ P1)	ตลอด 24 ชั่วโมง
	เฉพาะวันทำการ ยกเว้น วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตาม ประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนัก นายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (สำหรับเหตุการณ์ผิดปกติ ระดับความสำคัญ P2-P4)	08:30-16:30 น.

#### 4.4 ระยะเวลาการดำเนินการติดตามบริการและประเมินผลบริการ

บริการ	วัน	เวลา
การติดตามบริการและ ประเมินผลบริการ	เฉพาะวันทำการ ยกเว้น วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตาม ประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนัก นายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	08:30-16:30 น.

### 5. ระยะเวลาเป้าหมายของการดำเนินการ

#### 5.1 งานติดต่อประสานงานผู้ใช้บริการ

แต่ละฝ่ายกำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามลำดับ โดยรวมประมาณ 1 ชั่วโมง ดังนี้

ลำดับ	งาน/ฝ่าย	กิจกรรม	ระยะเวลาเป้าหมาย (Target Resolution)
1	ICT Help Center	- แจ้งผู้ขอใช้บริการเพื่อเตรียมเอกสาร และกรอกเอกสารขอใช้บริการ	ภายใน 30 นาที
2	ICT Help Center	- แจ้งฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ (Application Technology) ดำเนินการ	ภายใน 30 นาที นับจาก Help Center กรอกเปิดใบงาน ในระบบ Call Center หรือ ระบบ iTSM แล้วเสร็จ (เฉพาะเวลาทำการ)

#### 5.2 งานดำเนินการให้บริการตามคำขอ

แต่ละฝ่ายกำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามลำดับนับจากวันที่ได้รับงานจากระบบ iTSM ดังนี้

ลำดับ	งาน/ฝ่าย	กิจกรรม	ระยะเวลาเป้าหมาย (Target Resolution)
1	ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ (Application Technology)	ให้บริการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application Development) <ul style="list-style-type: none"> <li>วางแผนเก็บรวบรวมข้อมูล (1-2 วัน)</li> <li>หากมีการขอใช้เครื่องเซิร์ฟเวอร์หรือจด โดเมนเนม (2 วัน)</li> <li>วิเคราะห์ความต้องการ (14 วัน)</li> <li>ออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (30 วัน)</li> <li>ทวนสอบและรับรองการออกแบบ (1วัน)</li> <li>หากมีการเปลี่ยนแปลงการออกแบบ (15วัน)</li> <li>พัฒนาโปรแกรม (60 วัน)</li> <li>ทดสอบระบบ ( 7 วัน)</li> <li>ทวนสอบและรับรองโปรแกรม (30 วัน)</li> <li>สำรองข้อมูลเว็บแอปพลิเคชัน (1-2 วัน)</li> <li>ฝึกอบรมผู้ใช้งาน (1 วัน)</li> </ul>	165 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
2	ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ (Application Technology)	ให้บริการพัฒนาเว็บไซต์และระบบบริหาร จัดการเนื้อหาเว็บไซต์ (Website and Content Management System) <ul style="list-style-type: none"> <li>วางแผนเก็บรวบรวมข้อมูล (1 วัน)</li> <li>หากมีการขอใช้เครื่องเซิร์ฟเวอร์หรือจด โดเมนเนม (2 วัน)</li> <li>วิเคราะห์ความต้องการ (3 วัน)</li> <li>ออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (5 วัน)</li> <li>ทวนสอบและรับรองการออกแบบ (3 วัน)</li> <li>หากมีการเปลี่ยนแปลงการออกแบบ (3 วัน)</li> <li>พัฒนาโปรแกรม (20 วัน)</li> <li>ทดสอบระบบ (3 วัน)</li> <li>ทวนสอบและรับรองโปรแกรม (3 วัน)</li> <li>สำรองข้อมูลเว็บแอปพลิเคชัน (1 วัน)</li> <li>ฝึกอบรมผู้ใช้งาน (1 วัน)</li> </ul>	45 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
3	ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ (Application Technology)	ให้บริการ ปรับปรุงเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application Update) (ที่สำนักเป็นผู้ดูแล) <ul style="list-style-type: none"> <li>ตรวจสอบความต้องการในการปรับปรุง เว็บแอปพลิเคชัน (4 ชม.)</li> <li>ทำการปรับปรุงเว็บแอปพลิเคชันตามคำ ร้องขอ (3 วัน)</li> <li>ทดสอบเว็บแอปพลิเคชันจากการปรับปรุง (1 วัน 4 ชม.)</li> </ul>	5 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)

ลำดับ	งาน/ฝ่าย	กิจกรรม	ระยะเวลาเป้าหมาย (Target Resolution)
4	ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ (Application Technology)	ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (Application Software) <ul style="list-style-type: none"> <li>• ตรวจสอบบัญชีผู้ใช้งานหากไม่สามารถใช้งานได้ให้ทำการเปิดใบงานไปที่ บริการจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (45 - 60 นาที)</li> <li>• แนะนำการใช้งานซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (15-30 นาที)</li> </ul>	1 ชม. 30 นาที (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
5	ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ (Application Technology)	ให้บริการและจัดการทรัพยากรบนคลาวด์ (Google Education และ Microsoft Office 365) แนะนำและแก้ไขปัญหาผู้ใช้งานไม่สามารถเข้าใช้งานแอปพลิเคชันได้	1 ชั่วโมง 30 นาที (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
6	ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ (Application Technology)	ให้บริการให้คำปรึกษาการใช้งานแอปพลิเคชันบนคลาวด์ (Google Education และ Microsoft Office 365)	1 ชั่วโมง 30 นาที (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
7	ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ (Application Technology)	ให้บริการ จัดการบัญชีผู้ใช้งาน (Account Identity Management) <ul style="list-style-type: none"> <li>• ตรวจสอบข้อมูลการร้องขอ (1 ชั่วโมง)</li> <li>• ดำเนินการปรับปรุงบัญชีผู้ใช้งานตามคำร้องขอ ( 7 ชม.)</li> </ul>	1 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
8	ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ (Application Technology)	ให้บริการสารสนเทศพื้นฐานและบริหารการจัดการฐานข้อมูล (ระบบการเงินรับ/ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ/ระบบสินทรัพย์/ระบบทะเบียนสินทรัพย์-ทรัพย์สินไม่มีตัวตน/ระบบบัญชี 3 มิติ/ระบบวัสดุ)	3 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)

### 5.3 การแก้ไขปัญหาเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident)

แต่ละฝ่ายกำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามลำดับโดยอ้างอิงระดับความสำคัญของเหตุการณ์ ดังนี้

กรอบเวลาในการทำงานของกระบวนการ Incident

Actions	Critical	High	Medium	Low	Planned
บันทึกเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident)	15 นาที	20 นาที	30 นาที	1 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง
อนุมัติ, มอบหมายฝ่ายดูแล	15 นาที	30 นาที	1 ชั่วโมง	2 ชั่วโมง	Planned
แก้ไข เหตุการณ์ผิดปกติ (Incident) เสร็จภายใน	4 ชั่วโมง 30 นาที	8 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	48 ชั่วโมง	Planned
ปิดสถานะ เหตุการณ์ผิดปกติ (Incident) ภายใน	15 นาที	20 นาที	30 นาที	1 ชั่วโมง	Planned

URGENCY				
IMPACT	Priority [Resolution Time]	High	Medium	Low
	Affects Business	Critical (P1) [< 4.30 hours]	High (P2) [< 8 hours]	Medium (P3) [< 24 hours]
	Affects Department	High (P2) [< 8 hours]	Medium(P3) [< 24 hours]	Low (P4) [< 48 hours]
	Affects User	Medium (P3) [< 24 hours]	Low (P4) [< 48 hours]	Planned

## 5.4 Hierarchical Escalation Policy

กรณีที่ ICT Help Center พบว่าเหตุการณ์ผิดปกติที่รับแจ้งมีความรุนแรงอยู่ในเกณฑ์ที่มีความจำเป็นต้องรายงาน หรือส่งต่อ (escalate) ไปยังผู้บริหารทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดตามตารางดังต่อไปนี้

Priority Code	Priority Level	Incident Manager	หัวหน้าฝ่าย	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการสำนัก
P1	Critical	ทันที	ทันที	15 นาที	30 นาที
P2	High	15 นาที	30 นาที	1 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง
P3	Medium	30 นาที	1 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง	8 ชั่วโมง
P4	Low	1 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง	8 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง

Priority Code	Description	Target Resolution	Tier	Functional Escalation	Resolution Time	Target Notification to Requester
P1	Critical	4 ชม. 30 นาที	T1	Help Center	15 นาที	ทุก 4 ชม. 30 นาที
			T2	ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์	2 ชั่วโมง	
			T3	Vendor	2 ชั่วโมง 15 นาที	
P2	High	8 ชม. (เฉพาะเวลาทำการ)	T1	Help Center	20 นาที	ทุก 8 ชม.
			T2	ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์	4 ชม.	
			T3	Vendor	3 ชม. 40 นาที	
P3	Medium	24 ชม. (เฉพาะเวลาทำการ)	T1	Help Center	30 นาที	ทุก 24 ชม.
			T2	ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์	20 ชม.	
			T3	Vendor	3 ชม. 30 นาที	



Priority Code	Description	Target Resolution	Tier	Functional Escalation	Resolution Time	Target Notification to Requester
P4	Low	48 ชม. (เฉพาะเวลาทำการ) หรือ 4 วันทำการ	T1	Help Center	1 ชม.	ทุก 48 ชม.
			T2	ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์	46 ชม.	
			T3	Vendor	1 ชม.	

**หมายเหตุ:**

- ระยะเวลาเป้าหมายในคอลัมน์ Resolution Time ของ Tier 1 คือระยะเวลารวมทั้งหมดที่ใช้ในการเปิดและปิด Case
- ระยะเวลาเป้าหมายในคอลัมน์ Resolution Time ไม่รวมกรณีเป็น Incident ระดับ P1 (Critical) ที่เกิดขึ้นกับ Hardware ที่ไม่มี Redundant และ Network Link เนื่องจากต้องใช้เวลาในการเปลี่ยน Spare Part และเชื่อมต่อ Link
- ผู้ดำเนินการแต่ละ Tier ต้องระบุเวลาประเมินว่าจะใช้เวลาอีกเท่าไรในการดำเนินการให้แล้วเสร็จเป็นระยะๆ ตามที่ระบุในคอลัมน์ “Target Notification to Requester”
- เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ผู้ดำเนินการแต่ละ Tier ต้องบันทึกวิธีการดำเนินการไว้เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับการดำเนินการต่อเหตุการณ์เดิมต่อไป

## 5.5 งานติดตามบริการและประเมินผลบริการ

แต่ละฝ่ายกำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

ลำดับ	งาน/ฝ่าย	กิจกรรม	ระยะเวลาเป้าหมาย (Target Resolution) (เฉพาะเวลาทำการ)
1	ICT Help Center	คัดแยกและสรุปคำร้องขอและการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติประจำเดือนที่เกี่ยวข้องกับบริการโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Service) ส่งฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์	ภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน
2	เทคโนโลยีประยุกต์	วิเคราะห์และสรุปผลการใช้ Capacity	ทุก 3 เดือน
3	เทคโนโลยีประยุกต์	ติดตาม ควบคุม และสรุปภาพรวมบริการเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>- วิเคราะห์ภาพรวมคำร้องขอและเหตุการณ์ผิดปกติประจำเดือนที่มีนัยสำคัญจากรายงานที่ได้รับจาก ICT Help Center</li> <li>- วิเคราะห์แนวโน้มการใช้ Capacity ของบริการ</li> <li>- วิเคราะห์และสรุปผลจาก System Monitoring</li> </ul>	ภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน ทุก 3 เดือน ภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน

**หมายเหตุ:** ระบบ iTSM ยังไม่รองรับการคัดแยก Case เหตุการณ์ผิดปกติที่ซ้ำกัน เนื่องจากต้องใช้ทักษะในการกรอกรายการเหตุการณ์ผิดปกติซ้ำ ๆ หากมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงระบบและสามารถดำเนินการคัดแยกได้ จะสามารถนำเหตุการณ์ผิดปกติที่บันทึกไว้มาวิเคราะห์และนำไปสู่การพิจารณาเป็นปัญหาที่ต้องหาสาเหตุและวิธีแก้ไขไม่ให้เกิดซ้ำต่อไป (Problem Management Process)

## 6. เป้าหมายการให้บริการ (Service Target)

รายละเอียด	เป้าหมาย (Target)
ความสามารถในการติดต่อประสานงานลูกค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด (ICT Help Center)	80%
ความสามารถในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์)	80%
ความสามารถในการติดตามบริการและประเมินผลบริการ (ICT Help Center)	80%

## 7. ขีดจำกัดที่บริการสามารถรองรับได้ (Work Load Limit)

เป้าหมายการให้บริการ (Service Target) ที่ระบุไว้ในข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ (OLA) ฉบับนี้ อยู่บนพื้นฐานของปริมาณการให้บริการที่กำหนด หากปริมาณการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญอาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ปริมาณการให้บริการที่เป็นพื้นฐานในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนด มีดังนี้

ขีดจำกัดการบริการ	ปริมาณงาน : คน : วัน
<b>ด้านบุคลากร</b>	
งานบริการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application Development) มีจำนวน 2 คน <ul style="list-style-type: none"> <li>- เก็บรวบรวมข้อมูล (2 วัน)</li> <li>- วิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูลจากความต้องการ (18 วัน)</li> <li>- ออกแบบส่วนติดต่อประสานงานผู้ใช้งาน (45 วัน)</li> <li>- พัฒนาโปรแกรมเว็บแอปพลิเคชัน (60 วัน)</li> <li>- ทดสอบโปรแกรมเว็บแอปพลิเคชัน (35 วัน)</li> <li>- ติดตั้งและบำรุงรักษาโปรแกรมเว็บแอปพลิเคชัน (2 วัน)</li> <li>- ฝึกอบรมผู้ใช้งาน (1 วัน)</li> </ul>	1 โพรเจกต์ (165 วัน) <ul style="list-style-type: none"> <li>1 โพรเจกต์</li> <li>1 โพรเจกต์</li> <li>1 โพรเจกต์</li> <li>1 โพรเจกต์</li> <li>1 โพรเจกต์</li> <li>1 โพรเจกต์</li> <li>1 โพรเจกต์</li> </ul>
งานบริการพัฒนาเว็บไซต์ (Website Development) มีจำนวน 2 คน <ul style="list-style-type: none"> <li>- เก็บรวบรวมข้อมูล (2 วัน)</li> <li>- วิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูลจากความต้องการ (5 วัน)</li> <li>- ออกแบบส่วนติดต่อประสานงานผู้ใช้งาน (13 วัน)</li> <li>- พัฒนาโปรแกรมเว็บแอปพลิเคชัน (20 วัน)</li> <li>- ทดสอบโปรแกรมเว็บแอปพลิเคชัน (3 วัน)</li> <li>- ติดตั้งและบำรุงรักษาโปรแกรมเว็บแอปพลิเคชัน (1 วัน)</li> <li>- ฝึกอบรมผู้ใช้งาน (1 วัน)</li> </ul>	1 โพรเจกต์ (45 วัน) <ul style="list-style-type: none"> <li>1 โพรเจกต์</li> <li>1 โพรเจกต์</li> <li>1 โพรเจกต์</li> <li>1 โพรเจกต์</li> <li>1 โพรเจกต์</li> <li>1 โพรเจกต์</li> <li>1 โพรเจกต์</li> </ul>
3. ให้บริการปรับปรุงเว็บแอปพลิเคชันและเว็บไซต์	5 : 1 : 1
4. บริการให้คำปรึกษาการใช้งานแอปพลิเคชัน	5 : 1 : 1
5. ให้บริการบริหารจัดการทรัพยากรบนคลาวด์	6 : 1 : 1
6. ให้บริการจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (บุคคลและนักศึกษาของสถาบัน)	15 : 2 : 1
7. ให้บริการสารสนเทศพื้นฐานและบริหารจัดการฐานข้อมูล (ระบบการเงินรับ/ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ/ระบบสินทรัพย์/ระบบทะเบียนสินทรัพย์-ทรัพย์สินไม่มีตัวตน/ระบบบัญชี 3 มิติ/ระบบวัสดุ)	6 : 1 : 1

## 8. คำจำกัดความ

**ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ** หมายถึง เกณฑ์ที่ตั้งขึ้นมาในการทำงานด้านการให้บริการเกี่ยวกับงานด้านระบบสารสนเทศ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถนำมาเปรียบเทียบการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับเกณฑ์การให้บริการที่กำหนดขึ้น

**เหตุการณ์ผิดปกติ (Incident)** หมายถึง เหตุการณ์หรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถได้รับบริการได้ตามปกติ หรือทำให้บริการไม่เป็นไปตาม SLA ที่กำหนด/ข้อกำหนดผู้ใช้บริการ รวมถึงกรณีที่ทรัพย์สินผู้ใช้บริการเสียหายภายใต้ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ

**คำร้องขอ (Service Request)** หมายถึง คำร้องขอในการแจ้งขอใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ หรือเปลี่ยนแปลงขอบเขตการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ หรือเรื่องความต้องการต่างๆ ของผู้ใช้บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้บริการ หรืออาจจะเป็นลักษณะขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการ

**ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution)** คือ ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือการดำเนินการตามคำร้องขอเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ตามปกติ โดยนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ใช้บริการลงรับการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือการดำเนินการไว้ในระบบ

## 9. การรายงานผลการให้บริการ (Service Report)

แต่ละฝ่ายจะจัดส่งรายงานผลการดำเนินการให้แก่ผู้บริหารรับทราบทุกเดือน/ทุก 3 เดือน/ทุก 6 เดือน หรือตามที่ผู้บริหารกำหนด

ประกาศ ณ วันที่ 30 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2564

(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัครเดช วัชรระภูพงษ์)

ผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์



## ประกาศสำนักบริการคอมพิวเตอร์

### เรื่อง ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการโดยฝ่ายภายใน (Operational Level Agreement) สำหรับ บริการรับงานภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์ (User Service)

#### 1. ฝ่ายภายในที่เกี่ยวข้องในข้อตกลง

ข้อตกลงนี้จัดทำขึ้นระหว่าง ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service) กับงานบริการ ICT Help Center ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT infrastructure System) และ ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ (Application Technology) โดยเอกสารฉบับนี้จะกล่าวถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกฝ่ายที่มีต่อบริการ เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามข้อตกลงที่ได้กำหนดไว้กับผู้ให้บริการ (Service Level Agreement)

#### 2. ระยะเวลาและการทบทวนข้อตกลง

ข้อตกลงฉบับนี้กำหนดให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2564 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2566 และทุกฝ่ายต้องมีการทบทวนร่วมกันเมื่อครบกำหนดหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการทำงาน

#### 3. รายละเอียดบริการ

บริการรับงานภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์ คือ บริการช่วยแก้ไขปัญหาการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับบริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ โดยมีแนวทางในการให้บริการ ดังนี้

- 1) ให้บริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น ๆ ภายในสำนักและหน่วยงานต่างๆ ภายใต้สำนักงานอธิการบดี

- 2) ให้บริการจัดเตรียมความพร้อมการประชุม Online ผ่าน Application
- 3) ให้บริการติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์พื้นฐานและซอฟต์แวร์สนับสนุนการปฏิบัติงาน
- 4) ให้บริการติดตั้งฮาร์ดแวร์เครื่องคอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น ๆ
- 5) ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา/ให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหา การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ

#### 4. ช่วงเวลาการดำเนินการ

##### 4.1 ระยะเวลาการดำเนินการติดต่อประสานงานลูกค้า

บริการ	วัน	เวลา
การติดต่อประสานงาน ผู้ใช้บริการ	เฉพาะวันทำการ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตาม ประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนัก นายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	08:30-16:30 น.

##### 4.2 ระยะเวลาการดำเนินการในการให้บริการ

บริการ	วัน	เวลา
การดำเนินการเปิดใช้ บริการ	เฉพาะวันทำการ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตาม ประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนัก นายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	08:30-16:30 น.

##### 4.3 ระยะเวลาการให้บริการหลังการเปิดใช้บริการ

บริการ	วัน	เวลา
<u>รับเรื่อง</u> คำร้องขอ การ เปลี่ยนแปลง การยกเลิก และเหตุการณ์ผิดปกติ จากผู้ใช้บริการ	เฉพาะวันทำการ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตาม ประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนัก นายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	08:30-16:30 น.
<u>ดำเนินการตาม</u> คำร้องขอ การเปลี่ยนแปลง การ	เฉพาะวันทำการ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตาม	08:30-16:30 น.

บริการ	วัน	เวลา
ยกเลิก	ประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	
<u>ดำเนินการแก้ไข</u> เหตุการณ์ผิดปกติ	เฉพาะวันทำการ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (สำหรับเหตุการณ์ผิดปกติระดับความสำคัญ P2-P4)	08:30-16:30 น.

#### 4.4 ระยะเวลาการดำเนินการติดตามบริการและประเมินผลบริการ

บริการ	วัน	เวลา
การติดตามบริการและ ประเมินผลบริการ	เฉพาะวันทำการ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	08:30-16:30 น.

### 5. ระยะเวลาเป้าหมายของการดำเนินการ

#### 5.1 งานติดต่อประสานงานผู้ใช้บริการ

แต่ละฝ่ายกำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามลำดับ โดยรวมประมาณ 1 ชั่วโมง ดังนี้

ลำดับ	งาน/ฝ่าย	กิจกรรม	ระยะเวลาเป้าหมาย (Target Resolution)
1	ICT Help Center	- แจ้งลูกค้าเพื่อเตรียมเอกสารและกรอกเอกสารขอใช้บริการ	ภายใน 30 นาที (เฉพาะเวลาทำการ)
2	ICT Help Center	- แจ้งฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service) ดำเนินการ	ภายใน 30 นาที นับจาก ICT Help Center กรอกเปิดใบงานในระบบ Call Center หรือระบบ iTSM แล้วเสร็จ (เฉพาะเวลาทำการ)

## 5.2 งานดำเนินการให้บริการตามคำขอ

แต่ละฝ่ายกำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามลำดับ นับจากวันที่ได้รับใบงานจาก ICT Help Center หรือ งานจากระบบ iTSM ดังนี้

ลำดับ	งาน/ฝ่าย	กิจกรรม	ระยะเวลาเป้าหมาย (Target Resolution)
1	ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service)	<p>ให้บริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์/ โน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น ๆ ภายใน สำนักและหน่วยงานต่างๆ ภายใต้ สำนักงานอธิการบดี</p> <p>กรณีนำเครื่องมารับบริการด้วยตนเอง :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบเครื่องเบื้องต้น (20 นาที)</li> <li>- Format Hard disk (20 นาที)</li> <li>- ติดตั้ง OS (30 นาที)</li> <li>- ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐาน (30 นาที)</li> <li>- Update Patch (90 นาที)</li> <li>- ทดสอบการใช้งาน (20 นาที)</li> </ul> <p>กรณีไปบริการหน่วยงานอื่น :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- การเดินทางไป-กลับ (20 นาที)</li> <li>- ดำเนินการตามคำขอ (40 นาที)</li> </ul>	<p>3 ชั่วโมง 30 นาที (เฉพาะวันและเวลาทำการ)</p> <p>1 ชั่วโมง (เฉพาะวันและเวลาทำการ)</p>
2	ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service)	<p>ให้บริการจัดเตรียมความพร้อมการประชุม Online ผ่าน Application</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบความพร้อมของ อุปกรณ์ (2 ชั่วโมง)</li> <li>- ประสานงานฝ่ายโครงสร้าง พื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อขอใช้เครือข่าย (1 วันทำการ)</li> <li>- ทดสอบเชื่อมต่อสัญญาณ (2 ชั่วโมง)</li> <li>- จัดห้องประชุม (3 ชั่วโมง)</li> </ul>	<p>1 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)</p>



ลำดับ	งาน/ฝ่าย	กิจกรรม	ระยะเวลาเป้าหมาย (Target Resolution)
3	ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service)	ให้บริการติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์พื้นฐาน และซอฟต์แวร์สนับสนุนการปฏิบัติงาน	2 ชั่วโมง (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
4	ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service)	ให้บริการติดตั้งฮาร์ดแวร์เครื่อง คอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์ต่อพ่วง อื่น ๆ	2 ชั่วโมง (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
5	ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service)	ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา/ให้ความ ช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหา การใช้งานเครื่อง คอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์ต่อพ่วง	1 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)

### 5.3 การแก้ไขปัญหาเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident)

แต่ละฝ่ายกำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามลำดับ โดยอ้างอิงระดับความสำคัญของ  
เหตุการณ์ ดังนี้

กรอบเวลาในการทำงานของกระบวนการ Incident

Actions	Critical	High	Medium	Low	Planned
บันทึกเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident)	15 นาที	20 นาที	30 นาที	1 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง
อนุมัติ, มอบหมายฝ่ายดูแล	15 นาที	30 นาที	1 ชั่วโมง	2 ชั่วโมง	Planned
แก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident) เสร็จภายใน	4 ชั่วโมง 30 นาที	8 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	48 ชั่วโมง	Planned
ปิดสถานะ เหตุการณ์ผิดปกติ (Incident) ภายใน	15 นาที	20 นาที	30 นาที	1 ชั่วโมง	Planned

URGENCY				
IMPACT	Priority [Resolution Time]	High	Medium	Low
	Affects Business	Critical (P1) [< 4.30 hours]	High (P2) [< 8 hours]	Medium (P3) [< 24 hours]
	Affects Department	High (P2) [< 8 hours]	Medium(P3) [< 24 hours]	Low (P4) [< 48 hours]
	Affects User	Medium (P3) [< 24 hours]	Low (P4) [< 48 hours]	Planned

#### 5.4 Hierarchical Escalation Policy

กรณีที่ ICT Help Center พบว่าเหตุการณ์ผิดปกติที่รับแจ้งมีความรุนแรงอยู่ในเกณฑ์ที่มีความจำเป็นต้องรายงาน หรือส่งต่อ (escalate) ไปยังผู้บริหารทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดตามตารางดังต่อไปนี้

Priority Code	Priority Level	Incident Manager	ผู้ช่วย ผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการสำนัก
P1	Critical	ทันที	15 นาที	30 นาที
P2	High	15 นาที	1 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง
P3	Medium	30 นาที	4 ชั่วโมง	8 ชั่วโมง
P4	Low	1 ชั่วโมง	8 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง

Priority Code	Description	Target Resolution	Tier	Functional Escalation	Resolution Time	Target Notification to Requester
P1	Critical	4 ชั่วโมง 30 นาที	T1	Help Center	15 นาที	4 ชั่วโมง 30 นาที
			T2	ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน	2 ชั่วโมง	
			T3	Vendor	2 ชั่วโมง 15 นาที	
P2	High	8 ชั่วโมง (เฉพาะเวลาทำการ)	T1	Help Center	20 นาที	ทุก 8 ชั่วโมง
			T2	ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน	4 ชั่วโมง	
			T3	Vendor	3 ชั่วโมง 40 นาที	
P3	Medium	24 ชั่วโมง (เฉพาะเวลาทำการ)	T1	Help Center	30 นาที	ทุก 24 ชั่วโมง
			T2	ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน	20 ชั่วโมง	
			T3	Vendor	3 ชั่วโมง 30 นาที	
P4	Low	48 ชั่วโมง (เฉพาะเวลาทำการ) หรือ 4 วันทำการ	T1	Help Center	1 ชั่วโมง	ทุก 48 ชั่วโมง
			T2	ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน	46 ชั่วโมง	
			T3	Vendor	1 ชั่วโมง	

**หมายเหตุ:**

- ระยะเวลาเป้าหมายในคอลัมน์ Resolution Time ของ Tier 1 คือระยะเวลารวมทั้งหมดที่ใช้ในการเปิดและปิด Case
- ระยะเวลาเป้าหมายในคอลัมน์ Resolution Time ไม่รวมกรณีเป็น Incident ระดับ P1 (Critical) ที่เกิดขึ้นกับ Hardware ที่ไม่มี Redundant และ Network Link เนื่องจากต้องใช้เวลาในการเปลี่ยน Spare Part และเชื่อมต่อ Link
- ผู้ดำเนินการแต่ละ Tier ต้องระบุเวลาประเมินว่าจะใช้เวลาอีกเท่าไรในการดำเนินการให้แล้วเสร็จเป็นระยะๆ ตามที่ระบุในคอลัมน์ “Target Notification to Requester”
- เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ผู้ดำเนินการแต่ละ Tier ต้องบันทึกวิธีการดำเนินการไว้เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับการดำเนินการต่อเหตุการณ์เดิมต่อไป

## 5.5 งานติดตามบริการและประเมินผลบริการ

แต่ละฝ่ายกำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

ลำดับ	ฝ่าย/งาน	กิจกรรม	ระยะเวลาเป้าหมาย (Target Resolution) (เฉพาะเวลาทำการ)
1	ICT Help Center	จัดทำรายงานการให้บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์	ภายในวันที่ 30 ของทุกเดือน
2	ICT Help center	จัดทำรายงานความพึงพอใจของสำนักบริการคอมพิวเตอร์	ปีละ 1 ครั้ง

**หมายเหตุ:** ระบบ iTSM ยังไม่รองรับการคัดแยก Case เหตุการณ์ผิดปกติที่ซ้ำกัน หากมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงระบบและสามารถดำเนินการคัดแยกได้ จะสามารถนำเหตุการณ์ผิดปกติที่บันทึกไว้มาวิเคราะห์และนำไปสู่การพิจารณาเป็นปัญหาที่ต้องหาสาเหตุและวิธีแก้ไขไม่ให้เกิดซ้ำต่อไป (Problem Management Process)

## 6. เป้าหมายการให้บริการ (Service Target)

รายละเอียด	เป้าหมาย (Target)
ความสามารถในบริการลูกค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด ภายในระยะเวลาที่กำหนด ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service)	80%
ความสามารถในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ ภายในระยะเวลาที่กำหนดฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service)	80%
ความสามารถในการติดตามบริการและประเมินผลบริการ (ICT Help Center)	80%

## 7. ขีดจำกัดที่บริการสามารถรองรับได้ (Work Load Limit)

เป้าหมายการให้บริการ (Service Target) ที่ระบุไว้ในข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ (OLA) ฉบับนี้ อยู่บนพื้นฐานของปริมาณการให้บริการที่กำหนด หากปริมาณการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญอาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ปริมาณการให้บริการที่เป็นพื้นฐานในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนด มีดังนี้

ขีดจำกัดการบริการ	ปริมาณงาน : คน : วัน
<b>ด้านบุคลากร</b>	
งานบริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ มีจำนวน 1 คน <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้บริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น ๆ</li> <li>- ให้บริการจัดเตรียมความพร้อมการประชุม Online ผ่าน Application</li> <li>- ให้บริการติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์พื้นฐานและซอฟต์แวร์สนับสนุนการปฏิบัติงาน</li> <li>- ให้บริการติดตั้งฮาร์ดแวร์เครื่องคอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ</li> <li>- ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา/ให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหา การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ</li> </ul>	2 งาน 1 งาน 3 งาน 3 งาน 1 งาน

**เหตุการณ์ผิดปกติ (Incident)** หมายถึง เหตุการณ์หรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถได้รับบริการได้ตามปกติ หรือทำให้บริการไม่เป็นไปตาม SLA ที่กำหนด/ข้อกำหนดผู้ใช้บริการ รวมถึงกรณีที่ทรัพย์สินผู้ใช้บริการเสียหายภายใต้ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ

**คำร้องขอ (Service Request)** หมายถึง คำร้องขอในการแจ้งขอใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ หรือเปลี่ยนแปลงขอบเขตการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ หรือเรื่องความต้องการต่างๆ ของผู้ใช้บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้บริการ หรืออาจจะเป็นลักษณะขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการ

**ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution)** คือ ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือการดำเนินการตามคำร้องขอเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ตามปกติ โดยนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการลงรับการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือการดำเนินการไว้ในระบบ

## 8. การรายงานผลการให้บริการ (Service Report)

แต่ละฝ่ายจะจัดส่งรายงานผลการดำเนินการให้แก่ผู้บริหารรับทราบทุกเดือน/ทุก 3 เดือน/ทุก 6 เดือน หรือตามที่ผู้บริหารกำหนด

ประกาศ ณ วันที่ 30 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2564



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัครเดช วิชระภูพงษ์)  
ผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์



## ประกาศสำนักบริการคอมพิวเตอร์

### เรื่อง ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการโดยฝ่ายภายใน (Operational Level Agreement) สำหรับบริการรับงานภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์ (ICT Help Center)

#### 1. ฝ่ายภายในที่เกี่ยวข้องในข้อตกลง

ข้อตกลงนี้จัดทำขึ้นระหว่างงานบริการ ICT Help Center กับ ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service) ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Infrastructure System) และ ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ (Application Technology) โดยเอกสารฉบับนี้จะกล่าวถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกฝ่ายที่มีต่อบริการ เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามข้อตกลงที่ได้กำหนดไว้กับผู้ให้บริการ (Service Level Agreement)

#### 2. ระยะเวลาและการทบทวนข้อตกลง

ข้อตกลงฉบับนี้กำหนดให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2564 ถึงวันที่ 31 กรกฎาคม 2566 และทุกฝ่ายต้องมีการทบทวนร่วมกันเมื่อครบกำหนดหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการทำงาน

#### 3. รายละเอียดบริการ

บริการรับงานภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์ คือ บริการรับแจ้งปัญหา/ช่วยแก้ไขปัญหาการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับบริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ โดยมีแนวทางในการให้บริการ ดังนี้

- 1) รับแจ้งปัญหาการใช้งานบริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ผ่านช่องทางการสื่อสารตามที่สำนักบริการคอมพิวเตอร์กำหนด
- 2) ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา/ให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาในระดับพื้นฐานถึงระดับกลาง ผ่านช่องทางการสื่อสารตามที่สำนักบริการคอมพิวเตอร์กำหนด
- 3) ให้บริการ Account แก่ บุคลากรและนักศึกษาของสถาบัน
- 4) ให้บริการ Guest Account แก่ผู้ใช้งานอื่นๆ ตามที่สำนักบริการคอมพิวเตอร์กำหนด
- 5) ให้การสนับสนุนเบื้องต้นในการใช้งานระบบสารสนเทศของสถาบันแก่บุคลากรของสถาบัน

#### 4. ช่วงเวลาการดำเนินการ

##### 4.1 ระยะเวลาการดำเนินการติดต่อประสานงานกับผู้ใช้บริการ

บริการ	วัน	เวลา
การติดต่อประสานงาน ผู้ใช้บริการ	เฉพาะวันทำการ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตาม ประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนัก นายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	08:30-16:30 น.

##### 4.2 ระยะเวลาการดำเนินการในการให้บริการ

บริการ	วัน	เวลา
การดำเนินการเปิด ให้บริการ	เฉพาะวันทำการ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตาม ประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนัก นายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	08:30-16:30 น.

##### 4.3 ระยะเวลาการให้บริการหลังการเปิดให้บริการ

บริการ	วัน	เวลา
รับเรื่องคำร้องขอ การ เปลี่ยนแปลง การยกเลิก และเหตุการณ์ผิดปกติ จากผู้ใช้บริการ	เฉพาะวันทำการ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตาม ประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนัก นายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	08:30-16:30 น.
ดำเนินการตามคำร้อง	เฉพาะวันทำการ	08:30-16:30 น.



บริการ	วัน	เวลา
ขอ การเปลี่ยนแปลง การยกเลิก	<u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตาม ประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนัก นายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	
<u>ดำเนินการแก้ไข</u> เหตุการณ์ผิดปกติ	เฉพาะวันทำการ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตาม ประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนัก นายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (สำหรับเหตุการณ์ผิดปกติระดับความสำคัญ P2-P4)	08:30-16:30 น.

#### 4.4 ระยะเวลาการดำเนินการติดตามบริการและประเมินผลบริการ

บริการ	วัน	เวลา
การติดตามบริการและ ประเมินผลบริการ	เฉพาะวันทำการ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตาม ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี และตามประกาศ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	08:30-16:30 น.

#### 5. ระยะเวลาเป้าหมายของการดำเนินการ

##### 5.1 งานติดต่อประสานงานผู้ใช้บริการ

แต่ละฝ่ายกำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามลำดับ โดยรวมประมาณ 1 ชั่วโมง ดังนี้

ลำดับ	งาน/ฝ่าย	กิจกรรม	ระยะเวลาเป้าหมาย (Target Resolution)
1	ICT Help Center	- แจ้งลูกค้าเพื่อเตรียมเอกสาร และกรอกเอกสารขอใช้บริการ	ภายใน 30 นาที (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
2	ICT Help Center	- แจ้งฝ่ายต่างๆ ดำเนินการ	ภายใน 30 นาที นับจาก ICT Help Center กรอกเปิดใบงาน ในระบบ iTSM แล้วเสร็จ (เฉพาะวันและเวลาทำการ)

## 5.2 งานดำเนินการให้บริการตามคำขอ

แต่ละฝ่ายกำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามลำดับ นับจากวันที่ได้รับใบงานจาก ICT Help Center หรือ งานจากระบบ iTSM ดังนี้

ลำดับ	งาน/ฝ่าย	กิจกรรม	ระยะเวลาเป้าหมาย (Target Resolution)
1	ICT Help Center	รับแจ้งปัญหาการใช้งานบริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ผ่านช่องทางการสื่อสารตามที่สำนักบริการคอมพิวเตอร์	30 นาที (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
2	ICT Help Center	ให้คำแนะนำ/ให้คำปรึกษา/ให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาในระดับพื้นฐานถึงระดับกลาง ผ่านช่องทางการสื่อสารตามที่กำหนดของสำนักบริการคอมพิวเตอร์	1 ชั่วโมง (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
3	ICT Help Center	ให้บริการ Account แก่บุคคลและนักศึกษาของสถาบัน (กรณีมีข้อมูลในระบบ I-AM KMITL System เท่านั้น)	20 นาที (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
4	ICT Help Center	ให้บริการ Guest Account แก่ผู้ใช้งานอื่นๆ ตามที่สำนักบริการคอมพิวเตอร์	30 นาที (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
5	ICT Help Center	ให้การสนับสนุนเบื้องต้นในการใช้งานระบบสารสนเทศของสถาบันแก่บุคลากรของสถาบัน (กรณีมีข้อมูลครบถ้วนเท่านั้น) - ให้สิทธิ์การเข้าถึงระบบใบแจ้งเงินเดือนและค่าตอบแทนส่วนบุคคล - ให้สิทธิ์การเข้าถึงระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคล - ปลดล็อคระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคล	10 นาที (เฉพาะวันและเวลาทำการ)

### 5.3 การแก้ไขปัญหาเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident)

แต่ละฝ่ายกำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามลำดับ โดยอ้างอิงระดับความสำคัญของเหตุการณ์ ดังนี้

กรอบเวลาในการทำงานของกระบวนการ Incident

Actions	Critical	High	Medium	Low	Planned
บันทึกเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident)	15 นาที	20 นาที	30 นาที	1 ชั่วโมง	3 ชั่วโมง
อนุมัติ, มอบหมายฝ่ายดูแล	15 นาที	30 นาที	1 ชั่วโมง	2 ชั่วโมง	Planned
แก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident) เสร็จภายใน	4 ชั่วโมง 30 นาที	8 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	48 ชั่วโมง	Planned
ปิดสถานะ เหตุการณ์ผิดปกติ (Incident) ภายใน	15 นาที	20 นาที	30 นาที	1 ชั่วโมง	Planned

URGENCY				
	Priority	High	Medium	Low
	[Resolution Time]			
IMPACT	Affects Business	Critical (P1) [< 4.30 hours]	High (P2) [< 8 hours]	Medium (P3) [< 24 hours]
	Affects Department	High (P2) [< 8 hours]	Medium(P3) [< 24 hours]	Low (P4) [< 48 hours]
	Affects User	Medium (P3) [< 24 hours]	Low (P4) [< 48 hours]	Planned

## 5.4 Hierarchical Escalation Policy

กรณีนี้ที่ ICT Help Center พบว่าเหตุการณ์ผิดปกติที่รับแจ้งมีความรุนแรงอยู่ในเกณฑ์ที่มีความจำเป็นต้องรายงาน หรือส่งต่อ (escalate) ไปยังผู้บริหารทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดตามตารางดังต่อไปนี้

Priority Code	Priority Level	Incident Manager	ผู้ช่วยผู้อำนวยการ	ผู้อำนวยการสำนัก
P1	Critical	ทันที	15 นาที	30 นาที
P2	High	15 นาที	1 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง
P3	Medium	30 นาที	4 ชั่วโมง	8 ชั่วโมง
P4	Low	1 ชั่วโมง	8 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง

Priority Code	Description	Target Resolution	Tier	Functional Escalation	Resolution Time	Target Notification to Requester
P1	Critical	4 ชั่วโมง 30 นาที	T1	Help Center	15 นาที	4 ชั่วโมง 30 นาที
			T2	ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน	2 ชั่วโมง	
			T3	Vendor	2 ชั่วโมง 15 นาที	
P2	High	8 ชั่วโมง (เฉพาะเวลาทำการ)	T1	Help Center	20 นาที	ทุก 8 ชั่วโมง
			T2	ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน	4 ชั่วโมง	
			T3	Vendor	3 ชั่วโมง 40 นาที	
P3	Medium	24 ชั่วโมง (เฉพาะเวลาทำการ)	T1	Help Center	30 นาที	ทุก 24 ชั่วโมง
			T2	ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน	20 ชั่วโมง	
			T3	Vendor	3 ชั่วโมง 30 นาที	

Priority Code	Description	Target Resolution	Tier	Functional Escalation	Resolution Time	Target Notification to Requester
P4	Low	48 ชั่วโมง (เฉพาะเวลาทำการ) หรือ 4 วันทำการ	T1	Help Center	1 ชั่วโมง	ทุก 48 ชั่วโมง
			T2	ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน	46 ชั่วโมง	
			T3	Vendor	1 ชั่วโมง	

หมายเหตุ:

- ระยะเวลาเป้าหมายในคอลัมน์ Resolution Time ของ Tier 1 คือระยะเวลารวมทั้งหมดที่ใช้ในการเปิดและปิด Case
- ระยะเวลาเป้าหมายในคอลัมน์ Resolution Time ไม่รวมกรณีเป็น Incident ระดับ P1 (Critical) ที่เกิดขึ้นกับ Hardware ที่ไม่มี Redundant และ Network Link เนื่องจากต้องใช้เวลาในการเปลี่ยน Spare Part และเชื่อมต่อ Link
- ผู้ดำเนินการแต่ละ Tier ต้องระบุเวลาประเมินว่าจะใช้เวลาอีกเท่าไรในการดำเนินการให้แล้วเสร็จเป็นระยะๆ ตามที่ระบุในคอลัมน์ “Target Notification to Requester”
- เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ผู้ดำเนินการแต่ละ Tier ต้องบันทึกวิธีการดำเนินการไว้เพื่อเป็นฐานข้อมูลสำหรับการดำเนินการต่อเหตุการณ์เดิมต่อไป

## 5.5 งานติดตามบริการและประเมินผลบริการ

แต่ละฝ่ายกำหนดระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามลำดับ ดังนี้

ลำดับ	ฝ่าย/งาน	กิจกรรม	ระยะเวลาเป้าหมาย (Target Resolution) (เฉพาะเวลาทำการ)
1	ICT Help Center	จัดทำรายงานการให้บริการของ สำนักบริการคอมพิวเตอร์	ภายในวันที่ 30 ของทุก เดือน
2	ICT Help Center	จัดทำรายงานความพึงพอใจของ สำนักบริการคอมพิวเตอร์	ปีละ 1 ครั้ง

**หมายเหตุ:** ระบบ ITSM ยังไม่รองรับการคัดแยก Case เหตุการณ์ผิดปกติที่ซ้ำกัน หากมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงระบบและสามารถดำเนินการคัดแยกได้ จะสามารถนำเหตุการณ์ผิดปกติที่บันทึกไว้มาวิเคราะห์และนำไปสู่การพิจารณาเป็นปัญหาที่ต้องหาสาเหตุและวิธีแก้ไขไม่ให้เกิดซ้ำต่อไป (Problem Management Process)

## 6. เป้าหมายการให้บริการ (Service Target)

รายละเอียด	เป้าหมาย (Target)
ความสามารถในการติดต่อประสานงานลูกค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด (ICT Help Center)	80%
ความสามารถในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ ภายใน ระยะเวลาที่กำหนดฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service)	80%
ความสามารถในการติดตามบริการและประเมินผลบริการ (ICT Help Center)	80%

## 7. ขีดจำกัดที่บริการสามารถรองรับได้ (Work Load Limit)

เป้าหมายการให้บริการ (Service Target) ที่ระบุไว้ในข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ (OLA) ฉบับนี้ อยู่บนพื้นฐานของปริมาณการให้บริการที่กำหนด หากปริมาณการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญอาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ปริมาณการให้บริการที่เป็นพื้นฐานในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนด มีดังนี้

ชนิดจำกัดการบริการ	ปริมาณงาน : คน : วัน
<b>ด้านบุคลากร</b>	
งานบริการ ICT Help Center มีจำนวน 2 คน	
- รับแจ้งปัญหาการใช้งานบริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์	14 งาน
- ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา/ให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหา	7 งาน
- ให้บริการ Account แก่บุคคลและนักศึกษาของสถาบัน	21 งาน
- ให้บริการ Guest Account	14 งาน
- ให้การสนับสนุนเบื้องต้นในการใช้งานระบบสารสนเทศของสถาบัน	42 งาน

**เหตุการณ์ผิดปกติ (Incident)** หมายถึง เหตุการณ์หรือปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น ทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถได้รับบริการได้ตามปกติ หรือทำให้บริการไม่เป็นไปตาม SLA ที่กำหนด/ข้อกำหนดผู้ใช้บริการ รวมถึงกรณีที่ทรัพย์สินผู้ใช้บริการเสียหายภายใต้ความรับผิดชอบและการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของผู้ให้บริการ

**คำร้องขอ (Service Request)** หมายถึง คำร้องขอในการแจ้งขอใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ หรือเปลี่ยนแปลงขอบเขตการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ หรือเรื่องความต้องการต่างๆ ของผู้ใช้บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้งานบริการ หรืออาจจะเป็นลักษณะขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการ

**ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution)** คือ ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือการดำเนินการตามคำร้องขอเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ตามปกติ โดยนับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้บริการลงรับการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือการดำเนินการไว้ในระบบ

## 8. การรายงานผลการให้บริการ (Service Report)

แต่ละฝ่ายจะจัดส่งรายงานผลการดำเนินการให้แก่ผู้บริหารรับทราบทุกเดือน/ทุก 3 เดือน/ทุก 6 เดือน หรือตามที่ผู้บริหารกำหนด

ประกาศ ณ วันที่ 30 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2564



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัครเดช วิชระภุพงษ์)  
ผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์