



ประกาศสำนักบริการคอมพิวเตอร์

เรื่อง ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการโดยฝ่ายภายใน (Operational Level Agreement) สำหรับ บริการแอปพลิเคชันและซอฟต์แวร์ (Application and Cloud Apply)

1. ฝ่ายภายในที่เกี่ยวข้องในข้อตกลง

ข้อตกลงนี้จัดทำขึ้นระหว่าง ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ (Application Technology) ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT infrastructure System) ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service) โดยเอกสารฉบับนี้จะกล่าวถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกฝ่ายที่มีต่อบริการเพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามข้อตกลงที่ได้กำหนดไว้กับผู้ให้บริการ (Service Level Agreement)

2. ระยะเวลาและการทบทวนข้อตกลง

ข้อตกลงฉบับนี้กำหนดให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ วันที่ 15 สิงหาคม 2561 ถึงวันที่ 15 สิงหาคม 2562 และทุกฝ่ายต้องมีการทบทวนร่วมกันเมื่อครบกำหนดหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการใช้งานบริการ

3. รายละเอียดบริการ

บริการแอปพลิเคชันและซอฟต์แวร์ (Application and Cloud Apply) คือ การพัฒนาเว็บแอปพลิเคชันภายใน สำนักคอมพิวเตอร์ การพัฒนาเว็บไซต์ บริการและจัดการทรัพยากรบนคลาวด์และแอปพลิเคชันบนคลาวด์ บริการให้คำปรึกษาการใช้งานแอปพลิเคชันบนคลาวด์ บริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งาน บริการบริหารการจัดการฐานข้อมูล ประกอบด้วย

- 1) ให้บริการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน (Web application Development)
- 2) ให้บริการพัฒนาเว็บไซต์และระบบบริหารจัดการเนื้อหาเว็บไซต์ (Website and Content Management System)
- 3) ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (Window10 EDU Suite, Office 365 Desktop Suite, Thai WPS Office Suite, Microsoft Imagine Suite)
- 4) ให้บริการและจัดการทรัพยากรบนคลาวด์ (ระบบ Clouds Service, บนระบบ Google Education และ Microsoft Office 365)
- 5) ให้บริการจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (Identity Account Management : I-AM)
- 6) ให้บริการให้คำปรึกษาการใช้งานแอปพลิเคชันบนคลาวด์
- 7) ให้บริการบริหารการจัดการฐานข้อมูล

4. ช่วงเวลาการดำเนินการ

4.1 ระยะเวลาการดำเนินการติดต่อประสานงานลูกค้า/ผู้ขอใช้บริการ

บริการ	วัน	เวลา
การติดต่อประสานงาน ผู้ให้บริการ	เฉพาะวันทำการ ยกเว้น วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตาม ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี และตามประกาศ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	08:30-16:30 น.

4.2 ระยะเวลาการดำเนินการในการให้บริการ

บริการ	วัน	เวลา
การดำเนินการเปิดใช้บริการ	เฉพาะวันทำการ ยกเว้น วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตาม ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี และตามประกาศ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	08:30-16:30 น.

4.3 ระยะเวลาการให้บริการหลังการเปิดใช้บริการ

บริการ	วัน	เวลา
รับเรื่องคำร้องขอ การ เปลี่ยนแปลง การยกเลิก และ เหตุการณ์ผิดปกติจาก ผู้ให้บริการ	เฉพาะวันทำการ ยกเว้น วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตาม ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี และตามประกาศ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	08:30-16:30 น.
ดำเนินการตามคำร้องขอ การ เปลี่ยนแปลง การยกเลิก	เฉพาะวันทำการ ยกเว้น วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตาม ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี และตามประกาศ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	08:30-16:30 น.
ดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ ผิดปกติ	ทุกวัน (สำหรับเหตุการณ์ผิดปกติระดับความสำคัญ P1)	ตลอด 24 ชั่วโมง
	เฉพาะวันทำการ ยกเว้น วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตาม ประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี และตามประกาศ อื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (สำหรับเหตุการณ์ผิดปกติ ระดับความสำคัญ P2- P4)	08:30-16:30 น.

4.4 ระยะเวลาการดำเนินการติดตามบริการและประเมินผลบริการ

บริการ	วัน	เวลา
การติดตามบริการและประเมินผลบริการ	เฉพาะวันทำการ ยกเว้น 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	Help Center	- แจ้งลูกค้าเพื่อเตรียมเอกสารและกรอกเอกสารขอใช้บริการ	ภายใน 30 นาที
2	Help Center	- แจ้งฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ (Application Technology) ดำเนินการ	ภายใน 30 นาที นับจาก Help Center กรอกเปิดใบงาน ในระบบ Call Center หรือระบบ 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"> วางแผนเก็บรวบรวมข้อมูล (1-2 วัน) หากมีการขอใช้เครื่องเซิร์ฟเวอร์หรือจดโดเมนเนม (2 วัน) วิเคราะห์ความต้องการ (14 วัน) ออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (30 วัน) ทวนสอบและรับรองการออกแบบ (1วัน) หากมีการเปลี่ยนแปลงการออกแบบ (15วัน) พัฒนาโปรแกรม (60 วัน) 	165 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)

ลำดับ	งาน/ฝ่าย	กิจกรรม	ระยะเวลาเป้าหมาย (Target Resolution)
		<ul style="list-style-type: none"> ● ทดสอบระบบ (7 วัน) ● ทวนสอบและรับรองโปรแกรม (30 วัน) ● สำรองข้อมูลเว็บแอปพลิเคชัน (1-2 วัน) ● ฝึกอบรมผู้ใช้งาน (1 วัน) 	
2	ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ (Application Technology)	<p>ให้บริการพัฒนาเว็บไซต์และระบบบริหารจัดการเนื้อหาเว็บไซต์(Website and Content Management System)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● วางแผนเก็บรวบรวมข้อมูล (1-2 วัน) ● หากมีการขอใช้เครื่องเซิร์ฟเวอร์หรือจดโดเมนเนม (2 วัน) ● วิเคราะห์ความต้องการ (14 วัน) ● ออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (30 วัน) ● ทวนสอบและรับรองการออกแบบ (1 วัน) ● หากมีการเปลี่ยนแปลงการออกแบบ (15 วัน) ● พัฒนาโปรแกรม (60 วัน) ● ทดสอบระบบ (7 วัน) ● ทวนสอบและรับรองโปรแกรม (30 วัน) ● สำรองข้อมูลเว็บแอปพลิเคชัน (1-2 วัน) ● ฝึกอบรมผู้ใช้งาน (1 วัน) 	45 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
4	ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ (Application Technology)	<p>ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (Application Software)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตรวจสอบบัญชีผู้ใช้งานหากไม่สามารถใช้งานได้ให้ทำการเปิดใบงานไปที่ บริการจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (1 วัน) ● แนะนำการใช้งาน Windows (30 นาที) ● แนะนำการใช้งาน Office365 Desktop (1 ชม. 30 นาที) ● แนะนำการใช้งานซอฟต์แวร์ ThaiWPS (10 นาที) 	2 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
5	ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ (Application Technology)	<p>บริการ Google Education</p> <ul style="list-style-type: none"> ● แก้ปัญหาผู้ใช้งานไม่สามารถเข้าใช้แอปพลิเคชัน Google ได้ (3 วัน) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Gmail (1 ชม.) 	3 วัน 13 ชั่วโมง 30 นาที (เฉพาะวันและเวลาทำการ)

ลำดับ	งาน/ฝ่าย	กิจกรรม	ระยะเวลาเป้าหมาย (Target Resolution)
		<ul style="list-style-type: none"> ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Google Drive (1 ชม.) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Google Docs (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Google Sheets (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Google Slide (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Google Calendar (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Google Meet (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Google + (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Google Site (2 ชม.) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Google Groups (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Google Chat (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Google YouTube (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Google Maps (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Google AdWords (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Google Photos (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Google Vault (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Google Hangouts (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Google Forms (30 นาที) 	

ลำดับ	งาน/ฝ่าย	กิจกรรม	ระยะเวลาเป้าหมาย (Target Resolution)
		<ul style="list-style-type: none"> ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Google Keep (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Google Cloud Search (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Google Classroom (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Google cloud Print (30 นาที) 	
6	ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ (Application Technology)	บริการ Microsoft 365 Online <ul style="list-style-type: none"> ● แก้ปัญหาผู้ใช้งานไม่สามารถเข้าใช้แอปพลิเคชัน Microsoft 365 Online ได้ (3 วัน) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Calendar (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Class Notebook (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Delve (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Dynamics 365 (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Microsoft Excel (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Microsoft Flow (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Microsoft Forms (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน OneDrive (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน OneNote (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Outlooks (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน People (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Planner (30 นาที) 	3 วัน 13 ชม. 30 นาที (เฉพาะวันและเวลาทำการ)

ลำดับ	งาน/ฝ่าย	กิจกรรม	ระยะเวลาเป้าหมาย (Target Resolution)
		<ul style="list-style-type: none"> ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Power BI (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน PowerApps (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน PowerPoint (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Microsoft Project (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน SharePoint (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Staff Notebook (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน StaffHub (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Microsoft Stream (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Microsoft Sway (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Microsoft Tasks (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Microsoft Teams (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Microsoft To-Do (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Video (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Microsoft Word (30 นาที) ● แนะนำการใช้งานแอปพลิเคชัน Microsoft Yammer (30 นาที) 	
7	ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ (Application Technology)	<p>ให้บริการ ปรับปรุงเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application Update)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● ตรวจสอบความต้องการในการปรับปรุงเว็บแอปพลิเคชัน (4 ชม.) ● ทำการปรับปรุงเว็บแอปพลิเคชันตามคำร้องขอ (3 วัน) 	5 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)

ลำดับ	งาน/ฝ่าย	กิจกรรม	ระยะเวลาเป้าหมาย (Target Resolution)
		<ul style="list-style-type: none"> ทดสอบเว็บแอปพลิเคชันจากการปรับปรุง (1 วัน 4 ชม.) 	
8	ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ (Application Technology)	ให้บริการ จัดการบัญชีผู้ใช้งาน (Account Identity Management) <ul style="list-style-type: none"> ตรวจสอบข้อมูลการร้องขอ (1 ชั่วโมง) ดำเนินการปรับปรุงบัญชีผู้ใช้งานตามคำร้องขอ (7 ชม.) 	1 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
9	ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ	บริการ Domain Name Server (DNS)	1 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
10	ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ	บริการ VPS	1 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	8 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง	48 ชั่วโมง	Planned
ปิดสถานะ เหตุการณ์ผิดปกติ (Incident) ภายใน	15 นาที	20 นาที	30 นาที	1 ชั่วโมง	Planned

		URGENCY		
Priority [Resolution Time]		High	Medium	Low
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

กรณีที่ Help care พบว่าเหตุการณ์ผิดปกติที่รับแจ้งมีความรุนแรงอยู่ในเกณฑ์ที่มีความจำเป็นต้องรายงาน หรือส่งต่อ (escalate) ไปยังผู้บริหารทราบภายในระยะเวลาที่กำหนดตามตาราง ดังต่อไปนี้

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	
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	ฝ่าย	กิจกรรม	ระยะเวลาเป้าหมาย (Target Resolution) (เฉพาะเวลาทำการ)
1	Help Center	คัดแยกและสรุปคำร้องขอและการแก้ไขเหตุการณ์ ผิดปกติประจำเดือนที่เกี่ยวข้องกับบริการโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Service) ส่งฝ่าย เทคโนโลยีประยุกต์	ภายในวันที่ 25 ของทุก เดือน
2	เทคโนโลยีประยุกต์	วิเคราะห์และสรุปผลการใช้ Capacity	ทุก 3 เดือน
3	เทคโนโลยีประยุกต์	ติดตาม ควบคุม และสรุปภาพรวมบริการเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> - วิเคราะห์ภาพรวมคำร้องขอและเหตุการณ์ ผิดปกติประจำเดือนที่มีนัยสำคัญจากรายงานที่ได้รับจาก Help Center - วิเคราะห์แนวโน้มการใช้ Capacity ของบริการ - วิเคราะห์และสรุปผลจาก System Monitoring 	ภายในวันที่ 25 ของทุก เดือน ทุก 3 เดือน ภายในวันที่ 25 ของทุก เดือน

หมายเหตุ: ระบบ ITSM ยังไม่รองรับการคัดแยก Case เหตุการณ์ผิดปกติที่ซ้ำกัน เนื่องจากต้องใช้ทักษะในการกรองหา รายการเหตุการณ์ผิดปกติซ้ำ ๆ หากมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงระบบและสามารถดำเนินการคัดแยก ได้ จะสามารถนำเหตุการณ์ผิดปกติที่บันทึกไว้มาวิเคราะห์และนำไปสู่การพิจารณาเป็นปัญหาที่ต้องหา สาเหตุและวิธีแก้ไขไม่ให้เกิดซ้ำต่อไป (Problem Management Process)

6. เป้าหมายการให้บริการ (Service Target)

รายละเอียด	เป้าหมาย (Target)
ความสามารถในการติดต่อประสานงานลูกค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด (Help Center)	85%
ความสามารถในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ ภายในระยะเวลาที่กำหนด (ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์)	85%
ความสามารถในการติดตามบริการและประเมินผลบริการ (Help Center)	85%

7. ขีดจำกัดที่บริการสามารถรองรับได้ (Work Load Limit)

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

ปริมาณการให้บริการที่เป็นพื้นฐานในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนด มีดังนี้

ขีดจำกัดการบริการ	ปริมาณงาน : คน
ด้านบุคลากร	
1. ให้บริการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application Development)	1 Project
● เก็บรวบรวมข้อมูล	2
● วิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูลจากความต้องการ	
● ออกแบบส่วนติดต่อประสานงานผู้ใช้งาน	1
● พัฒนาโปรแกรมเว็บแอปพลิเคชัน	
● ทดสอบโปรแกรมเว็บแอปพลิเคชัน	2
● ติดตั้งและบำรุงรักษาโปรแกรมเว็บแอปพลิเคชัน	1
● ฝึกอบรมผู้ใช้งาน	1
2. ให้บริการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน (Website Development)	1 Project
● เก็บรวบรวมข้อมูล	2
● วิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูลจากความต้องการ	
● ออกแบบส่วนติดต่อประสานงานผู้ใช้งาน	1
● พัฒนาโปรแกรมเว็บแอปพลิเคชัน	
● ทดสอบโปรแกรมเว็บแอปพลิเคชัน	2
● ติดตั้งและบำรุงรักษาโปรแกรมเว็บแอปพลิเคชัน	1
● ฝึกอบรมผู้ใช้งาน	1
3. ให้บริการปรับปรุงเว็บแอปพลิเคชันและเว็บไซต์	1
4. บริการให้คำปรึกษาการใช้งานแอปพลิเคชันดังนี้ แอปพลิเคชัน Google Education	1
● แอปพลิเคชัน Gmail	
● แอปพลิเคชัน Google Drive	
● แอปพลิเคชัน Google Docs	
● แอปพลิเคชัน Google Sheets	
● แอปพลิเคชัน Google Slide	
● แอปพลิเคชัน Google Calendar	
● แอปพลิเคชัน Google Meet	
● แอปพลิเคชัน Google +	

ขีดจำกัดการบริการ	ปริมาณงาน : คน
<ul style="list-style-type: none"> ● แอปพลิเคชัน Google Site ● แอปพลิเคชัน Google Groups ● แอปพลิเคชัน Google Chat ● แอปพลิเคชัน Google YouTube ● แอปพลิเคชัน Google Maps ● แอปพลิเคชัน Google AdWords ● แอปพลิเคชัน Google Photos ● แอปพลิเคชัน Google Vault ● แอปพลิเคชัน Google Hangouts ● แอปพลิเคชัน Google Forms ● แอปพลิเคชัน Google Keep ● แอปพลิเคชัน Google Cloud Search ● แอปพลิเคชัน Google Classroom ● แอปพลิเคชัน Google cloud Print <p>แอปพลิเคชัน Microsoft 365 Online</p> <ul style="list-style-type: none"> ● แอปพลิเคชัน Calendar ● แอปพลิเคชัน Class Notebook ● แอปพลิเคชัน Delve ● แอปพลิเคชัน Dynamics 365 ● แอปพลิเคชัน Microsoft Excel ● แอปพลิเคชัน Microsoft Flow ● แอปพลิเคชัน Microsoft Form ● แอปพลิเคชัน OneDrive ● แอปพลิเคชัน OneNote ● แอปพลิเคชัน Outlooks ● แอปพลิเคชัน People ● แอปพลิเคชัน Planner ● แอปพลิเคชัน Power BI ● แอปพลิเคชัน PowerApps ● แอปพลิเคชัน PowerPoint ● แอปพลิเคชัน Microsoft Project ● แอปพลิเคชัน SharePoint ● แอปพลิเคชัน Staff Notebook 	

ขีดจำกัดการบริการ	ปริมาณงาน : คน
● แอปพลิเคชัน StaffHub	
5. ให้บริการบริหารจัดการทรัพยากรบุคคล	1
6. ให้บริการจัดการบัญชีผู้ใช้งาน	1
7. ให้บริการบริหารการจัดการฐานข้อมูล	1

8. คำจำกัดความ

ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ หมายถึง เงื่อนไขที่ตั้งขึ้นมาในการทำงานด้านการให้บริการเกี่ยวกับงานด้านระบบสารสนเทศ เพื่อก่อให้เกิดประสิทธิภาพในการทำงาน ซึ่งสามารถนำมาเปรียบเทียบการให้บริการที่เกิดขึ้นจริงกับเกณฑ์การให้บริการที่กำหนดขึ้น

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

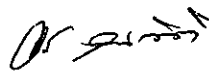
คำร้องขอ (Service Request) หมายถึง คำร้องขอในการแจ้งขอใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ หรือเปลี่ยนแปลงขอบเขตการใช้ผลิตภัณฑ์/บริการ หรือเรื่องความต้องการต่างๆ ของผู้ใช้บริการที่ไม่เกี่ยวข้องกับปัญหาการใช้บริการ หรืออาจจะเป็นลักษณะขอคำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้บริการ

ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution) คือ ระยะเวลาดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือการดำเนินการตามคำร้องขอเพื่อให้ผู้ใช้บริการสามารถใช้บริการได้ตามปกติ โดยนับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้บริการลงรับการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติหรือการดำเนินการไว้ในระบบ

9. การรายงานผลการให้บริการ (Service Report)

แต่ฝ่ายจะจัดส่งรายงานผลการดำเนินการให้แก่ผู้บริหารรับทราบทุกเดือน/ทุก 3 เดือน/ทุก 6 เดือน หรือตามที่ผู้บริหารกำหนด

ประกาศ ณ วันที่ 15 สิงหาคม 2561



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัครินทร์ คุณกิตติ)
ผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์