



ประกาศสำนักบริการคอมพิวเตอร์

เรื่อง ข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการโดยฝ่ายภายใน (Operational Level Agreement) สำหรับ บริการรับงานภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์ (Help Center)

1. ฝ่ายภายในที่เกี่ยวข้องในข้อตกลง

ข้อตกลงนี้จัดทำขึ้นระหว่าง ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service) ฝ่ายระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT infrastructure System) ฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ (Application Technology) โดยเอกสารฉบับนี้จะกล่าวถึงหน้าที่และความรับผิดชอบของทุกฝ่ายที่มีต่อบริการ เพื่อให้การให้บริการเป็นไปตามข้อตกลงที่ได้กำหนดไว้กับผู้ให้บริการ (Service Level Agreement)

2. ระยะเวลาและการทบทวนข้อตกลง

ข้อตกลงฉบับนี้กำหนดให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม 2561 ถึงวันที่ 15 สิงหาคม 2562 และทุกฝ่ายต้องมีการทบทวนร่วมกันเมื่อครบกำหนดหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงที่มีผลกระทบต่อการใช้งาน

3. รายละเอียดบริการ

บริการรับงานภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์ คือ บริการช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาการใช้งานที่เกี่ยวข้องกับบริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ โดยมีแนวทางในการให้บริการ ดังนี้

- 1) ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา/ให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาในระดับพื้นฐานถึงระดับกลาง ผ่านช่องทางการสื่อสารตามที่กำหนดของฝ่ายบริการผู้ใช้งาน
- 2) ให้บริการ Account แก่ บุคลากรและนักศึกษาของสถาบัน
- 3) ให้บริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น ๆ ภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์ และหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสถาบัน
- 4) ให้บริการจัดประชุมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต (Tele-Conference)
- 5) ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน
- 6) ให้บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์พื้นฐาน

4. ช่วงเวลาการดำเนินการ

4.1 ระยะเวลาการดำเนินการติดต่อประสานงานลูกค้า

บริการ	วัน	เวลา
การติดต่อประสานงาน ผู้ให้บริการ	เฉพาะวันทำการ ยกเว้น วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุด ตามประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนัก นายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	08:30-16:30 น.

4.2 ระยะเวลาการดำเนินการในการให้บริการ

บริการ	วัน	เวลา
การดำเนินการเปิดให้บริการ	เฉพาะวันทำการ ยกเว้น วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุด ตามประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนัก นายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	08:30-16:30 น.

4.3 ระยะเวลาการให้บริการหลังการเปิดให้บริการ

บริการ	วัน	เวลา
รับเรื่องคำร้องขอ การ เปลี่ยนแปลง การยกเลิก และเหตุการณ์ผิดปกติจาก ผู้ให้บริการ	เฉพาะวันทำการ ยกเว้น วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุด ตามประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนัก นายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	08:30-16:30 น.
ดำเนินการตามคำร้องขอ การเปลี่ยนแปลง การ ยกเลิก	เฉพาะวันทำการ ยกเว้น วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุด ตามประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนัก นายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	08:30-16:30 น.
ดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ ผิดปกติ	เฉพาะวันทำการ ยกเว้น วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุด ตามประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนัก นายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (สำหรับเหตุการณ์ผิดปกติระดับความสำคัญ P2-P4)	08:30-16:30 น.

4.4 ระยะเวลาการดำเนินการติดตามบริการและประเมินผลบริการ

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

ลำดับ	งาน/ฝ่าย	กิจกรรม	ระยะเวลาเป้าหมาย (Target Resolution)
4	ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service)	ให้บริการจัดประชุมทางไกลผ่าน อินเทอร์เน็ต (Tele-Conference) <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ (2 ชั่วโมง) - ประสานงานฝ่ายโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อขอใช้ เครือข่าย (1 วันทำการ) - ทดสอบเชื่อมต่อสัญญาณ Tele- Conference (2 ชั่วโมง) - จัดห้องประชุม (3 ชั่วโมง) 	2 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
5	ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service)	ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อ การเรียนการสอน <ul style="list-style-type: none"> - ตรวจสอบความพร้อมของเครื่อง คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ ห้อง A (12 ชั่วโมง) - ตรวจสอบความพร้อมของเครื่อง คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ ห้อง B (12 ชั่วโมง) 	2 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
6	ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service)	ให้บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์พื้นฐาน <ul style="list-style-type: none"> - กรณีมี Account ในระบบ - กรณีไม่มี Account ในระบบ ประสานงานฝ่ายเทคโนโลยี ประยุกต์ (สร้าง Account) 	30 นาที (เฉพาะวันและเวลาทำการ) 1 วัน (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 [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 center พบว่าเหตุการณ์ผิดปกติที่รับแจ้งมีความรุนแรงอยู่ในเกณฑ์ที่มีความจำเป็นต้องรายงานหรือส่งต่อ (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 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	Help center	คัดแยกและสรุปคำร้องขอและการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติประจำเดือนที่เกี่ยวข้องกับบริการโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Service) ส่งฝ่ายที่เกี่ยวข้อง	ภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน
3	ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน	วิเคราะห์และสรุปผลการใช้ Capacity	ทุก 3 เดือน
4	ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน	- สรุปผลรายงานความพึงพอใจบริการ - สรุปรายงานคำร้องขอและเหตุการณ์ผิดปกติประจำเดือนที่มีนัยสำคัญ	ภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน
5	ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน	ติดตาม ควบคุม และสรุปภาพรวมบริการเพื่อนำเสนอผู้บังคับบัญชาตามลำดับ ดังนี้ - วิเคราะห์ภาพรวมคำร้องขอและเหตุการณ์ผิดปกติประจำเดือนที่มีนัยสำคัญจากรายงานที่ได้รับจาก Help center - วิเคราะห์แนวโน้มการใช้ Capacity ของบริการ - วิเคราะห์และสรุปผลจาก System Monitoring - วิเคราะห์ความพึงพอใจบริการ	ภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน ทุก 3 เดือน ภายในวันที่ 25 ของทุกเดือน ทุก 6 เดือน

หมายเหตุ: ระบบ Call Center หรือ ระบบ ITSM ยังไม่รองรับการคัดแยก Case เหตุการณ์ผิดปกติที่ซ้ำกัน หากมีการปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงระบบและสามารถดำเนินการคัดแยกได้ จะสามารถนำเหตุการณ์ผิดปกติที่บันทึกไว้มาวิเคราะห์และนำไปสู่การพิจารณาเป็นปัญหาที่ต้องหาสาเหตุและวิธีแก้ไขไม่ให้เกิดซ้ำต่อไป (Problem Management Process)

6. เป้าหมายการให้บริการ (Service Target)

รายละเอียด	เป้าหมาย (Target)
ความสามารถในการติดต่อประสานงานลูกค้าภายในระยะเวลาที่กำหนด (Help center)	85%
ความสามารถในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ ภายในระยะเวลาที่กำหนดฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service)	85%
ความสามารถในการติดตามบริการและประเมินผลบริการ (Help Center)	85%

7. ขีดจำกัดที่บริการสามารถรองรับได้ (Work Load Limit)

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

ปริมาณการให้บริการที่เป็นพื้นฐานในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนด มีดังนี้

ขีดจำกัดการบริการ	ปริมาณงาน : คน : วัน
ด้านบุคลากร	
1. งานบริการ Help Center มีจำนวน 3 คน - บริการให้คำแนะนำ/คำปรึกษา/ให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหา - บริการ Account แก่บุคคลและนักศึกษาของสถาบัน	8 งาน 16 งาน
2. งานบริการซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง มีจำนวน 3 คน - บริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์ต่อพ่วง	4 งาน
3. งานบริการ Tele-Conference มีจำนวน 1 คน - บริการประชุมทางไกล Tele-Conference (ห้อง 225 สำนักฯ) - บริการจัดห้องประชุมทางไกล Tele-Conference (หน่วยงานอื่น)	1 งาน 4 งาน
ขีดจำกัดการบริการ	ปริมาณ
ด้านทรัพยากร	
1. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	2 ห้องๆ ละ 30 เครื่อง
2. ห้องและอุปกรณ์ Tele-Conference	1 ห้องๆ ละ 1 ชุด

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

8. การรายงานผลการให้บริการ (Service Report)

แต่ละฝ่ายจะจัดส่งรายงานผลการดำเนินการให้แก่ผู้บริหารรับทราบทุกเดือน/ทุก 3 เดือน/ทุก 6 เดือน หรือตามที่
ผู้บริหารกำหนด

ประกาศ ณ วันที่ 15 สิงหาคม 2561



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัครินทร์ คุณกิตติ)
ผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์