

รายงานการให้บริการ (Service Report)

วันที่.....24 สิงหาคม 2561...

ฝ่าย.....ระบบโครงสร้างพื้นฐานเทคโนโลยีสารสนเทศ.....

ผู้รายงานสมโชค กิมปาน.....

รายงานการให้บริการ มีดังนี้

1. ผลการดำเนินการตามข้อตกลงการให้บริการ (SLA)

รายการ	เป้าหมาย	สิงหาคม
ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลา เป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response)	85.0%	100%
ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลา เป้าหมายในการตอบสนอง	85.0%	100%
ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลา เป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ	85.0%	100%
ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลา เป้าหมายในการดำเนินการตามคำร้องขอ	85.0%	100%
บริการ Co-location	1 วัน	100%
ขอเข้าห้อง DATACENTER	1 วัน	100%
บริการ Domain Name Server (DNS)	1 วัน	100%
บริการ SSL VPN	1 ช.ม.	100%
บริการ VPS	2 วัน	100%
บริการระบบเครือข่าย Internet	2 ช.ม.	100%
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	5 วัน	100%
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	1 วัน	100%
ระบบ DHCP	1 วัน	100%
การเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสถาบันฯ (Authentication)	1 ช.ม.	100%
เปิด port firewall	1 วัน	100%

2. ผลการดำเนินการตามข้อตกลงการให้บริการภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์ (OLA)

รายการ	เป้าหมาย	สิงหาคม
--------	----------	---------

บริการ Co-location	1 วัน	100%
ขอเข้าห้อง DATACENTER	1 วัน	100%
บริการ Domain Name Server (DNS)	1 วัน	100%
บริการ SSL VPN	1 ช.ม.	100%
บริการ VPS	1 วัน	100%
บริการระบบเครือข่าย Internet	3 วัน	100%
บริการเครือข่ายภายใน (LAN)	5 วัน	100%
บริการเครือข่ายไร้สาย (WiFi)	1 วัน	100%
ระบบ DHCP	1 วัน	100%
การเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสถาบันฯ (Authentication)	1 ช.ม.	100%
เปิด port firewall	1 วัน	100%

3. ผลการดำเนินการตามวัตถุประสงค์นโยบายสำนัก (KPI)

KPI	ตัวตั้ง/ตัวหาร	สิงหาคม
ร้อยละของจน.เครื่องบริการ VPS ที่สามารถดำเนินการได้ภายใน ระยะเวลาที่กำหนด (PM-17/SS)	เป้าหมาย	85
	100- เวลารวมที่ server ไม่สามารถทำงานได้ (นาที)	0
	เวลาราชการรวม (นาที)	9600
	ผล	100
ร้อยละความสำเร็จในการให้บริการรับฝากเครื่องแม่ข่าย(PM- 19/SS)	เป้าหมาย	80
	จน.ให้บริการสำเร็จได้ตามระยะเวลาที่กำหนด	0
	จน.ใบงานที่ร้องขอ	0
	ผล	NA
ร้อยละความถูกต้องของการลงทะเบียนระบบ DNS (PM-20/NC)	เป้าหมาย	80
	จน.ร้อยละความถูกต้องของการลงทะเบียน	100
	ผล	100
ร้อยละความถูกต้องของการลงทะเบียนระบบ DNS (PM-17/IF)	เป้าหมาย	85
	จน.ร้อยละความถูกต้องของการลงทะเบียน	100
	ผล	100
ร้อยละความสำเร็จในการบำรุงรักษาระบบโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ (PM-17/IF)	เป้าหมาย	80
	จน.ร้อยละความสำเร็จการบำรุงรักษาฯ	100
	ผล	100
ร้อยละความสำเร็จของการเวลาการให้บริการเครื่อง VPS (Up Time) (PM-17/IF)	เป้าหมาย	80
	จน.ร้อยละความสำเร็จในการให้บริการ VPS	100
	จน.การบริการทั้งหมด	100
	ผล	100
ร้อยละความสำเร็จในการให้บริการรับฝากเครื่องแม่ข่าย (PM-	เป้าหมาย	80

KPI	ตัวตั้ง/ตัวหาร	สิงหาคม
17/IF)	จน.ร้อยละความสำเร็จในการให้บริการรับฝากเครื่องแม่ข่าย	100
	ผล	100
ร้อยละความสำเร็จการให้บริการสายสัญญาณ(PM-17/IF)	เป้าหมาย	80
	จน.การให้บริการที่เป็นไปตามกำหนดเวลา	100
	ผล	100

4. รายงานผลการใช้ Capacity ปัจจุบันในการให้บริการ

ทรัพยากร	รายละเอียดทรัพยากร	บริการ	จำนวนทรัพยากรที่มีอยู่	จำนวนการใช้งาน	การคาดการณ์ในอนาคต
ระบบโครงสร้างพื้นฐานฯ	โครงการฯ ระยะ 1 และระยะ 2	ระบบเครือข่ายและเครื่องแม่ข่าย	โครงการฯ ระยะ 1 และระยะ 2	ปริมาณมาก	แผนงบประมาณประจำปี 2562

5. แผนการใช้ Capacity ในอนาคต (Capacity Plan)

ทรัพยากร	รายละเอียดทรัพยากร	บริการ	ความต้องการในการใช้งาน	แผนการใช้งาน
ระบบโครงสร้างพื้นฐานฯ	โครงการฯ ระยะ 3 ส่วนที่ 1 และ ส่วนที่ 2	ระบบเครือข่ายและเครื่องแม่ข่าย	ปริมาณมาก	แผนงบประมาณประจำปี 2562

6. เหตุุบัติการณ์ (incident) ที่เกิดขึ้นในช่วงเดือน (21 กรกฎาคม 2561 – 20 สิงหาคม 2561)

เกิดอุบัติเหตุจำนวน 16 เหตุการณ์

7. รายการปัญหา (problem) ที่เกิดขึ้นในช่วงเดือน (21 กรกฎาคม 2561 – 20 สิงหาคม 2561)
ไม่มีรายงานปัญหาในช่วงเดือนนี้
8. การเปลี่ยนแปลง (Change) ที่เกิดขึ้นในช่วงเดือน
ไม่เกิดการเปลี่ยนแปลงในช่วงเดือนนี้
9. ทรัพยากรที่ต้องการเพิ่มเติมสำหรับการให้บริการ
ทรัพยากรได้รับจากโครงการฯ ระยะ 1 และระยะ 2
10. รายงานการร้องเรียน
ไม่พบรายงานการร้องเรียน
11. รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ
ยังไม่มีการสำรวจความพึงพอใจ