



## ประกาศสำนักบริการคอมพิวเตอร์

### เรื่อง ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ (Service Level Agreement) สำหรับบริการแอปพลิเคชันและซอฟต์แวร์ (Application and Cloud Apply)

#### 1. วัตถุประสงค์

เอกสาร SLA ฉบับนี้ จัดทำขึ้นมาฉบับนี้จัดทำขึ้นมาเพื่อเป็นข้อกำหนดการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์ (Application Technology) และผู้รับบริการ (อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ผู้ใช้งานภายนอก) โดยมีข้อตกลงถึงระดับคุณภาพของบริการที่มีให้แก่ผู้ใช้บริการรับทราบ และเข้าใจถูกต้องตรงกัน

#### 2. ระยะเวลาและการทบทวนข้อตกลง

ข้อตกลงฉบับนี้กำหนดให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม 2561 ถึงวันที่ 15 สิงหาคม 2562 และหากมีการทบทวนข้อตกลง ผู้ให้บริการจะดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้บริการรับทราบ

#### 3. รายละเอียดบริการ

การรับงานบริการแอปพลิเคชันและซอฟต์แวร์ ภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์ คือ การประสานงานกับผู้ใช้งานระบบ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาใช้งานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ โดยมีแนวทางขอบเขตดังนี้

- 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

##### 3.1 ระยะเวลาการดำเนินการติดต่อประสานงานลูกค้า

บริการ	วัน	เวลา
บริการแอปพลิเคชันและซอฟต์แวร์	วันจันทร์-วันศุกร์ ยกเว้น วันหยุดราชการ และวันหยุด นักขัตฤกษ์	08.30-17.30 น.

3.2 ระยะเวลาการรับเรื่องและดำเนินการตามคำร้องขอ (Service Request) และเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident)

บริการ	วัน	เวลา
รับเรื่องคำร้องขอและเหตุการณ์ผิดปกติจากผู้ให้บริการ	เฉพาะวันทำการ ยกเว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์	08.30-17.30น.
ดำเนินการตามคำร้องขอและแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ	เฉพาะวันทำการ ยกเว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์	08.30-17.00 น.

4. การสนับสนุนบริการ

ผู้ให้บริการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับแนะนำการใช้งาน รวมทั้งบริการตอบปัญหา รับแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติต่างๆ รับเรื่องร้องขอใช้บริการ รับเรื่องขอเปลี่ยนแปลง รับเรื่องร้องเรียน และให้คำปรึกษาต่างๆ ทางด้านเทคนิคตลอดอายุสัญญาใช้บริการ โดยสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้ ดังนี้

Help Center ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service)

สถานที่ตั้ง: สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 1 ห้อง 136  
 อีเมล: helpcenter@kmitl.ac.th  
 โทรศัพท์: 02-329-8000 ต่อ 6000  
 091-190-60000  
 Line official ID: @helpcenter.kmitl

การแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอใช้บริการ และการร้องขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขทุกประเด็น ต้องแจ้งผ่าน Help Center เพื่อให้มีการเก็บบันทึกและจัดทำรายงานการบรรลุข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ (SLA) ฉบับนี้

4.1 เหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents)

เหตุการณ์ผิดปกติ (Incident) จะได้รับการดำเนินการตามลำดับความสำคัญและกรอบเวลา ดังนี้

ลำดับความสำคัญ (Priority)	ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response)	ระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ (Target Resolution)
Critical	ทางโทรศัพท์: 30 นาที เคาเตอร์เซอร์วิส: ทันที	4 ชั่วโมง 30 นาที (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
High		8 ชั่วโมง (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
Medium		24 ชั่วโมง (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
Low		48 ชั่วโมง (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
Planned		ตามแผนที่กำหนด (เฉพาะวันและเวลาทำการ)

- 1) การแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ ผู้ให้บริการจะดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติของการใช้บริการจาก สาเหตุที่ตรวจพบ ซึ่งระยะเวลาการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติจะนับตั้งแต่วันที่ผู้ให้บริการบันทึกการรับแจ้งการแก้ไข

เหตุการณ์ผิดปกติไว้ในระบบเป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดตามการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติจากเลขที่ลงรับการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติที่ผู้ให้บริการแจ้ง

- 2) การบันทึกปิดเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) เป็นหน้าที่ของ Help Center ของ สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ในการติดต่อผู้แจ้งเพื่อปิด Incident หากพยายามแล้ว ติดต่อไม่ได้ภายในระยะเวลา 3 วัน นับจากวันรับแจ้ง (เฉพาะวันและเวลาทำการ) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการบันทึกปิดเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) ที่แจ้งมา
- 3) ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติรุนแรง (Major incident) ประกอบด้วย เหตุการณ์ที่จากการเกิดภัยพิบัติ เช่น ไฟไหม้ น้ำท่วม แผ่นดินไหว หรือเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้ บริการในวงกว้าง เช่น ระดับสาขา ระดับหน่วยงาน หรือเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อภาพลักษณ์ต่อผู้ใช้บริการและผู้ให้บริการ หรือเหตุการณ์ที่มีผลกระทบให้การบริการหลัก (Core Service) หุดชะงักเป็นระยะเวลานานกว่า 2 ชั่วโมง ดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอนการปฏิบัติเหตุการณ์ผิดปกติรุนแรง (Major incident) หรือ ดำเนินการตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ทั้งนี้ การดำเนินการจะขึ้นอยู่กับปัจจัยความพร้อมและความจำเป็นตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาเห็นสมควร โดยการดำเนินการดังกล่าว จะไม่ครอบคลุมถึงข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ (SLA) ฉบับนี้

#### 4.2 คำร้องขอ (Service Requests)

คำร้องขอใช้บริการจะได้รับการดำเนินการตามลำดับความสำคัญและกรอบเวลา ดังนี้

ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response)	รายการร้องขอบริการของฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์	ระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution)
ทางโทรศัพท์: 30 นาที เคาเตอร์เซอร์วิส: ทันที	1. ให้บริการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application Development)	90-180 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	2. ให้บริการพัฒนาเว็บไซต์และระบบบริหารจัดการเนื้อหาเว็บไซต์ (Website and Content Management System)	45 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	3. ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (Window10 EDU Suite, Office 365 Desktop Suite, Thai WPS Office Suite, Microsoft Imagine Suite)	3 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	4. บริการ Google Education	3 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	5. บริการ Microsoft 365 Online	3 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	6. ให้บริการ ปรับปรุงเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application Update)	5 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	7. ให้บริการจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (Identity Account Management : I-AM)	5 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	8. ให้บริการให้คำปรึกษาการใช้งานแอปพลิเคชันบนคลาวด์	3 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)

ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response)	รายการร้องขอบริการของฝ่ายเทคโนโลยีประยุกต์	ระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution)
	9. ให้บริการบริหารการจัดการฐานข้อมูล	15 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)

- 1) ระยะเวลาการดำเนินการตามคำร้องขอใช้บริการ จะนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการบันทึกการดำเนินการไว้ในระบบเป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดตามการดำเนินการจากเลขที่ลงทะเบียนดำเนินการตามคำร้องขอใช้บริการที่ผู้ให้บริการแจ้ง
- 2) การบันทึกปิดคำร้องขอ (Service Requests) เป็นหน้าที่ของศูนย์บริการลูกค้าของ สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ในการติดต่อผู้แจ้งเพื่อปิด Service Request หากพยายามแล้วติดต่อไม่ได้ภายในระยะเวลา 3 วันนับจากวันรับแจ้ง (เฉพาะวันและเวลาทำการ) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการบันทึกปิดคำร้องขอ (Service Requests) ที่แจ้งมา

#### 4.3 ข้อเสนอแนะและการร้องเรียน (Service Complaints)

การร้องเรียนการให้บริการในกรณีที่ผู้ให้บริการพบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งข้อร้องเรียนมายังผู้ให้บริการผ่าน Help & Service Center: Help Center หรือตู้ร้องเรียนบริการ ชั้น 1 อาคารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ โดยระบุปัญหาและข้อร้องเรียนอย่างชัดเจนเพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถทำการตรวจสอบและปรับปรุงได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว ทั้งนี้ คำติชมหรือข้อเสนอแนะเพื่อให้ปรับปรุงการให้บริการ ผู้ให้บริการจะรับไว้เป็นเรื่องพิจารณาเพื่อหาแนวทางดำเนินการต่อไป แต่จะไม่นับรวมเป็นระยะเวลาในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติและการดำเนินการตามคำร้องขอ

### 5. เป้าหมายการให้บริการ (Service Target)

#### 5.1 ความสามารถในการให้บริการ

รายละเอียด	เป้าหมาย (Target)
ความสามารถในการให้บริการต่อเดือน	99.0 %

ความสามารถในการให้บริการต่อเดือน (Availability (%)) คำนวณได้ดังนี้

$$\text{Availability (\%)} = \frac{\text{Total number of minutes in a month} - \text{Total downtime (Minutes)}}{\text{Total number of minutes in a month}} \times 100$$

ทั้งนี้ ระยะเวลาสะสมที่ไม่สามารถใช้งานบริการได้ต่อเดือน ไม่นับรวมระยะเวลาในการบำรุงรักษาระบบเครือข่ายหรือปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ

## 5.2 การรับเรื่องคำร้องขอ (Service Requests) และรับเรื่องแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents)

รายละเอียด	เป้าหมาย (Target)
ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response)	85.0 %
ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ	85.0 %
ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution)	85.0 %

สำหรับในกรณีที่เกิดเหตุสุดวิสัยตามขอบเขตการให้บริการ ผู้ให้บริการจะดำเนินการสำรองและกู้คืนระบบ โดยมีเงื่อนไขตามข้อ 5.4 และ 5.5

## 5.3 ขีดจำกัดที่บริการสามารถรองรับได้ (Workload limit)

เป้าหมายการให้บริการ (Service Target) ที่ระบุไว้ในข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ (SLA) ฉบับนี้อยู่บนพื้นฐานของปริมาณการให้บริการที่กำหนด หากปริมาณการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญอาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ตัวชี้วัด	ปริมาณ
ร้อยละความพึงพอใจของผู้รับบริการ	85%

สำหรับในกรณีที่เกิดเหตุสุดวิสัยตามขอบเขตการให้บริการ ผู้ให้บริการจะดำเนินการสำรองและกู้คืนระบบ โดยมีเงื่อนไขดังนี้

## 5.4 ระยะเวลาที่ยินยอมให้ข้อมูลบนระบบสูญหาย (Recovery Point Objective)

ผู้ให้บริการรับประกันข้อมูลสูญหายของบริการแอปพลิเคชันและซอฟต์แวร์ (Application and Cloud Apply) ไม่เกิน (RPOs) 2 วัน กรณี ดำเนินการย้ายข้อมูลจากการสำรองข้อมูลเข้าเครื่องการให้บริการ

## 5.5 ระยะเวลาที่ต้องการให้ระบบกลับมาใช้งานได้ (Recovery Time Objective)

ผู้ให้บริการดำเนินการย้ายดำเนินการย้ายข้อมูลจากการสำรองข้อมูลเข้าเครื่องการให้บริการ มีสถานะปกติได้ไม่เกิน (RTOs) 1 วัน นับจากได้รับแจ้งจากผู้รับบริการ (ไม่รวมถึงบริการเครื่อง (Co-Location) หรือความผิดพลาดที่เกิดจากการดำเนินงานของผู้ให้บริการ)

## 6. หน้าที่ของผู้ใช้บริการ

เพื่อให้บริการแอปพลิเคชันและซอฟต์แวร์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

- 6.1 ผู้ใช้บริการจะต้องกรอกข้อความในแบบคำขอใช้บริการตามที่คุณให้บริการกำหนดให้ครบถ้วน สมบูรณ์ หากมีการปรับปรุงแก้ไข ผู้ใช้บริการต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบทุกครั้ง
- 6.2 ผู้ใช้บริการจะต้องเข้าสู่ระบบจากชื่อบัญชีที่คุณให้บริการที่ออกให้ เพื่อใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน และทำการติดตั้งโปรแกรมอื่น ๆ ที่ต้องการใช้งาน พร้อมทำการกำหนดชื่อบัญชีอื่น ๆ ที่ต้องการด้วยตนเอง และทำการถ่ายโอนข้อมูลที่ต้องการใช้บริการมายังเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนที่ให้บริการ

- 6.3 ผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึง กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการอย่างเคร่งครัด และต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้ให้บริการ ข้อกำหนดและนโยบายที่ผู้ให้บริการกำหนด และไม่กระทำการใด ๆ ที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายหรือความเสียหายของข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลของผู้ใช้บริการในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตาม เงื่อนไขที่กำหนดไว้ข้างต้น
- 6.4 หากผู้บริการพบว่ามีคามผิดปกติใด ๆ เกิดขึ้นกับเครื่องที่ให้บริการ ผู้บริการจะต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบในทันที เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของผู้บริการหรือผู้ให้บริการ
- 6.5 ข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลที่เก็บไว้ในหน่วยความจำของ เครื่องคอมพิวเตอร์เสมือน จะต้องไม่มีลักษณะต้องห้ามหรือขัดต่อกฎหมายหรือศีลธรรมอันดีของประชาชน
- 6.6 ผู้บริการจะต้องไม่ทำการเปลี่ยนค่า Configuration เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ นอกเหนือจากที่ผู้ให้บริการกำหนด
- 6.7 ผู้บริการต้องอ่านและทำความเข้าใจข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้เป็นอย่างดี จึงลงนามในแบบคำขอใช้บริการ
- 6.8 กรณีผู้ให้บริการทำการปรับปรุง แก้ไข หรือเพิ่มเติมข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผู้บริการจะประกาศให้ทราบผ่านทางเว็บไซต์หรือช่องทางอื่น ตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาเห็นสมควร

## 7. เงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการ

- 7.1 ผู้บริการกระทำการฝ่าฝืนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือละเมิดต่อข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
- 7.2 ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขเครือข่ายที่ใช้ในการให้บริการ

## 8. การรายงานผลการให้บริการ (Service Report)

ผู้บริการจะจัดส่งรายงานผลการให้บริการตามขอบเขตการให้บริการแก่ผู้บริการ เมื่อได้รับคำร้องขอจากผู้บริการ หรือแจ้งช่องทางที่ผู้บริการสามารถเข้าถึงได้ด้วยตนเอง ที่ Help Center

ประกาศ ณ วันที่ 15 สิงหาคม 2561



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อักรินทร์ คุณกิตติ)  
ผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์