



ประกาศสำนักบริการคอมพิวเตอร์

เรื่อง ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ (Service Level Agreement) สำหรับบริการรับงานภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์ (User Service)

1. วัตถุประสงค์

เอกสาร SLA ฉบับนี้ จัดทำขึ้นมาฉบับนี้จัดทำขึ้นมาเพื่อเป็นข้อกำหนดการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการ ฝ่ายบริการ ผู้ใช้งาน (User Service) และผู้รับบริการ (อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ผู้ใช้งานภายนอก) โดยมีข้อตกลงถึงระดับคุณภาพของบริการที่มีให้แก่ผู้ใช้บริการรับทราบ และเข้าใจถูกต้องตรงกัน

2. ระยะเวลาและการทบทวนข้อตกลง

ข้อตกลงฉบับนี้กำหนดให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 15 สิงหาคม 2561 ถึงวันที่ 15 สิงหาคม 2562 และหากมีการทบทวนข้อตกลง ผู้ให้บริการจะดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้บริการรับทราบ

3. รายละเอียดบริการ

บริการรับงานภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์ คือ การประสานงานกับผู้ใช้งานระบบ เพื่อช่วยแก้ไขปัญหาใช้งานที่เกี่ยวข้องกับงานบริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ โดยมีแนวทางขอบเขต ดังนี้

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

3.1 บริการรับงานภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์

บริการ	วัน	เวลา
บริการรับงานภายในสำนัก บริการคอมพิวเตอร์	เฉพาะวันทำการ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุด ตามประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนัก นายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	08:30-16:30 น.

3.2 ระยะเวลาการรับเรื่องและดำเนินการตามคำร้องขอ (Service Request) และเหตุการณ์ผิดปกติ (Incident)

บริการ	วัน	เวลา
รับเรื่องคำร้องขอและเหตุการณ์ผิดปกติจากผู้ใช้บริการ	เฉพาะวันทำการ ยกเว้น วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	08:30-16:30 น.
ดำเนินการตามคำร้องขอและแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ	เฉพาะวันทำการ ยกเว้น วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี และตามประกาศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง	08:30-16:30 น.

4. การสนับสนุนบริการ

ผู้ให้บริการจัดเจ้าหน้าที่สำหรับแนะนำการใช้งาน รวมทั้งบริการตอบปัญหา รับแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติต่างๆ รับเรื่องร้องขอใช้บริการ รับเรื่องขอเปลี่ยนแปลง รับเรื่องร้องเรียน และให้คำปรึกษาต่างๆ ทางด้านเทคนิคตลอดอายุสัญญาใช้บริการ โดยสามารถติดต่อผู้ให้บริการได้ ดังนี้

Help Center ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service)

สถานที่ตั้ง: สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 1 ห้อง 136

ช่องทางการสื่อสารหลัก

โทรศัพท์: 02-329-8000 ต่อ 6000
091-190-60000

ช่องทางการสื่อสารรอง

อีเมลล์: helpcenter@kmitl.ac.th

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 ซึ่งระยะเวลาการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติจะนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการบันทึกลงรับการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติไว้ในระบบเป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดตามการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติจากเลขที่ลงรับการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติที่ผู้ให้บริการแจ้ง
- 2) การบันทึกปิดเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) เป็นหน้าที่ของ Help Center ของ สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ในการติดต่อผู้แจ้งเพื่อปิด Incident หากพยายามแล้ว ติดต่оไม่ได้ภายในระยะเวลา 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) หยุดชะงักเป็นระยะเวลานานกว่า 2 ชั่วโมง ดำเนินการแก้ไขตามขั้นตอนการปฏิบัติเหตุการณ์ผิดปกติรุนแรง (Major incident) หรือดำเนินการตามแผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (BCP) ทั้งนี้ การดำเนินการจะขึ้นอยู่กับปัจจัยความพร้อมและความจำเป็นตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาเห็นสมควร โดยการดำเนินการดังกล่าว จะไม่ครอบคลุมถึงข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ (SLA) ฉบับนี้

4.2 คำร้องขอ (Service Requests)

คำร้องขอใช้บริการจะได้รับการดำเนินการตามลำดับความสำคัญและกรอบเวลา ดังนี้

ระยะเวลาเป้าหมายในการตอบสนอง (Target Response)	รายการร้องขอบริการของฝ่ายบริการผู้ใช้งาน	ระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution)
ทางโทรศัพท์: 30 นาที เคาเตอร์เซอร์วิส: ทันที	1. ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา/ให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหา ผ่านช่องทางการสื่อสารตามที่กำหนดของฝ่ายบริการผู้ใช้งาน	1 ชั่วโมง (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	2. ให้บริการ Account แก่บุคคลและนักศึกษาของสถาบัน	30 นาที (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	3. ให้บริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น ๆ ภายในสำนัก และ หน่วยงานต่างๆ ภายในสถาบัน	3 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	4. ให้บริการจัดประชุมทางไกลผ่านอินเทอร์เน็ต (Tele-Conference)	3 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	5. ให้บริการห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์เพื่อการเรียนการสอน	3 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	6. ให้บริการซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์พื้นฐาน	1 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)

- 1) ระยะเวลาการดำเนินการตามคำร้องขอใช้บริการ จะนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ให้บริการบันทึกลงรับการดำเนินการไว้ในระบบเป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดตามการดำเนินการโดยการโทรศัพท์สอบถามหรือติดตามจากเลขที่ลงรับการดำเนินการตามคำร้องขอใช้บริการที่ผู้ให้บริการแจ้ง

- 2) การบันทึกปิดคำร้องขอ (Service Requests) เป็นหน้าที่ของ Help Center ของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ในการติดต่อผู้แจ้งเพื่อปิด Service Request หากพยายามแล้ว ติดต่อไม่ได้ภายในระยะเวลา 3 วันนับจากวันรับแจ้ง (เฉพาะวันและเวลาทำการ) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการบันทึกปิดคำร้องขอ (Service Requests) ที่แจ้งมา
- 3) คำร้องขอใช้บริการในการวัดค่าข้อตกลงภายใน ไม่รวมกรณีมีการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ไม่มีสำรองในสำนักบริการคอมพิวเตอร์

4.3 ข้อเสนอแนะและการร้องเรียน (Service Complaints)

การร้องเรียนการให้บริการในกรณีที่ผู้ใช้บริการพบปัญหาเกี่ยวกับคุณภาพการให้บริการไม่เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผู้ใช้บริการสามารถแจ้งข้อร้องเรียนมายังผู้ให้บริการผ่าน Help Center ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service) หรือ ตู้ร้องเรียนบริการ ชั้น 1 อาคารสำนักบริการคอมพิวเตอร์ โดยระบุปัญหาและข้อร้องเรียนอย่างชัดเจน เพื่อให้ผู้ให้บริการสามารถทำการตรวจสอบและปรับปรุงได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว 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 ผู้ให้บริการจะดำเนินการสำรองและกู้คืนระบบโดยมีเงื่อนไขตามข้อ 5.4 และ 5.5

5.3 ขีดจำกัดที่บริการสามารถรองรับได้ (Workload limit)

เป้าหมายการให้บริการ (Service Target) ที่ระบุไว้ในข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ (SLA) ฉบับนี้อยู่บนพื้นฐานของปริมาณการให้บริการที่กำหนด หากปริมาณการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญอาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

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
ด้านทรัพยากร	
1. ห้องปฏิบัติการคอมพิวเตอร์	2 ห้องๆ ละ 30 เครื่อง
2. ห้องและอุปกรณ์ Tele-Conference	1 ห้องๆ ละ 1 ชุด

5.4 ระยะเวลาที่ยินยอมให้ข้อมูลบนระบบสูญหาย (Recovery Point Objective)

ผู้ให้บริการรับประกันข้อมูลสูญหายของบริการรับงานภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์ (User Service) ไม่เกิน (RPOs) 2 วัน กรณี ดำเนินการย้ายข้อมูลจากการสำรองข้อมูลเข้าเครื่องการให้บริการ

5.5 ระยะเวลาที่ต้องการให้ระบบกลับมาใช้งานได้ (Recovery Time Objective)

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

6. หน้าที่ของผู้ใช้บริการ

เพื่อให้การบริการการรับบริการภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์ เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

- 6.1 ผู้ใช้บริการจะต้องร้องขอใช้บริการตามที่ผู้ให้บริการกำหนดให้ครบถ้วนสมบูรณ์ หากมีการปรับปรุงแก้ไข ผู้ใช้บริการต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบทุกครั้ง
- 6.2 ผู้ใช้บริการจะต้องเข้าสู่ระบบจากบัญชีที่ผู้ให้บริการที่ออกให้ เพื่อใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ และทำการติดตั้งโปรแกรมอื่น ๆ ที่ต้องการใช้งาน พร้อมทำการกำหนดชื่อบัญชีอื่น ๆ ที่ต้องการด้วยตนเอง และทำการถ่ายโอนข้อมูลที่ต้องการใช้บริการมายังเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ

- 6.3 ผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึง กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการอย่างเคร่งครัด และต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของผู้ให้บริการ ข้อกำหนดและนโยบายที่ผู้ให้บริการกำหนด และไม่กระทำการใด ๆ ที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความเสียหายหรือความเสียหายของข้อมูลหรือแฟ้มข้อมูลของผู้ใช้บริการในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ข้างต้น
- 6.4 หากผู้บริการพบว่ามีความผิดปกติใด ๆ เกิดขึ้นกับเครื่องที่ใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบในทันที เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการหรือผู้ให้บริการ
- 6.5 ผู้ใช้บริการจะต้องไม่ทำการเปลี่ยนแปลงค่า Configuration เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ นอกเหนือจากที่ผู้ให้บริการกำหนด
- 6.6 ผู้ใช้บริการต้องอ่านและทำความเข้าใจข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้เป็นอย่างดี จึ่งลงนามในแบบคำขอใช้บริการ
- 6.7 กรณีผู้ให้บริการทำการปรับปรุง แก้ไข หรือเพิ่มเติมข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผู้ให้บริการจะประกาศให้ทราบผ่านทางเว็บไซต์หรือช่องทางอื่น ตามที่ผู้ให้บริการพิจารณาเห็นสมควร
- 6.8 ผู้ใช้บริการต้องดำเนินการลบข้อมูลที่เป็นความลับ และสำรองข้อมูลออกจากเครื่องของผู้ใช้บริการ ก่อนนำเครื่องส่งซ่อม

7. เงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการ

- 7.1 ผู้ใช้บริการกระทำการฝ่าฝืนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือละเมิดต่อข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ
- 7.2 ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขอุปกรณ์ในการให้บริการที่ไม่มีอุปกรณ์สำรองและต้องเข้าสู่กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

8. การรายงานผลการให้บริการ (Service Report)

ผู้ให้บริการจะจัดส่งรายงานผลการให้บริการตามขอบเขตการให้บริการแก่ผู้บริการเมื่อได้รับคำร้องขอจากผู้บริการ หรือแจ้งช่องทางที่ผู้บริการสามารถเข้าถึงได้ด้วยตนเอง ที่ Help Center

ประกาศ ณ วันที่ 15 สิงหาคม 2561



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัครินทร์ คุณกิตติ)
ผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์