



## ประกาศสำนักบริการคอมพิวเตอร์

### เรื่อง ข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ (Service Level Agreement)

#### สำหรับบริการรับงานภายในสำนักบริการคอมพิวเตอร์

#### 1. วัตถุประสงค์

เอกสาร SLA ฉบับนี้ จัดทำขึ้นมาฉบับนี้จัดทำขึ้นมาเพื่อเป็นข้อกำหนดการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการ สำนักบริการคอมพิวเตอร์ และผู้รับบริการ (อาจารย์ เจ้าหน้าที่ นักศึกษา ผู้ใช้งานภายนอก) โดยมีข้อตกลงถึงระดับคุณภาพของบริการที่มีให้แก่ผู้ใช้บริการรับทราบ และเข้าใจถูกต้องตรงกัน

#### 2. ระยะเวลาและการทบทวนข้อตกลง

ข้อตกลงฉบับนี้กำหนดให้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 สิงหาคม 2564 ถึง 31 กรกฎาคม 2566 และหากมีการทบทวนข้อตกลง ผู้ให้บริการจะดำเนินการแจ้งให้ผู้ใช้บริการรับทราบ

#### 3. รายละเอียดบริการ

บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ มีแนวทางในการให้บริการ ดังนี้

- 1) รับแจ้งปัญหาการใช้งานบริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ ผ่านช่องทางการสื่อสารตามที่สำนักบริการคอมพิวเตอร์กำหนด
- 2) ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา/ให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาในระดับพื้นฐานถึงระดับกลาง ผ่านช่องทางการสื่อสารตามที่สำนักบริการคอมพิวเตอร์กำหนด
- 3) ให้บริการ Account แก่ บุคลากรและนักศึกษาของสถาบัน
- 4) ให้บริการ Guest Account แก่ผู้ใช้งานอื่นๆ ตามที่สำนักบริการคอมพิวเตอร์กำหนด
- 5) ให้การสนับสนุนเบื้องต้นในการใช้งานระบบสารสนเทศของสถาบันแก่บุคลากรของสถาบัน
- 6) ให้บริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น ๆ ภายในสำนักและหน่วยงานต่างๆ ภายใต้สำนักงานอธิการบดี
- 7) ให้บริการจัดเตรียมความพร้อมการประชุม Online ผ่าน Application
- 8) ให้บริการติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์พื้นฐานและซอฟต์แวร์สนับสนุนการปฏิบัติงาน (ที่สถาบัน/สำนักเป็นผู้จัดซื้อ)
- 9) ให้บริการติดตั้งฮาร์ดแวร์เครื่องคอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น ๆ

- 10) ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา/ให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหา การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก และ อุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ
- 11) ให้บริการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน (Web application Development)
- 12) ให้บริการพัฒนาเว็บไซต์และระบบบริหารจัดการเนื้อหาเว็บไซต์ (Website and Content Management System)
- 13) ให้บริการปรับปรุงเว็บไซต์และบริหารจัดการเนื้อหาเว็บไซต์ (ที่สำนักเป็นผู้ดูแล)
- 14) ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (ที่สถาบัน/สำนักเป็นผู้จัดซื้อ)
- 15) ให้บริการและจัดการทรัพยากรบนคลาวด์ (Google Education และ Microsoft Office 365)
- 16) ให้บริการจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (Identity Account Management : I-AM)
- 17) ให้บริการให้คำปรึกษาการใช้งานแอปพลิเคชันบนคลาวด์ (Google Education และ Microsoft Office 365)
- 18) ให้บริการสารสนเทศพื้นฐานและบริหารการจัดการฐานข้อมูล (ระบบการเงินรับ/ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ/ระบบสินทรัพย์/ระบบทะเบียนสินทรัพย์-ทรัพย์สินไม่มีตัวตน/ระบบบัญชี 3 มิติ/ระบบวัสดุ)
- 19) การให้บริการอุปกรณ์เครือข่ายประกอบด้วย Router, Firewall, NAC, Security ตามพรบ. และ Core Switch Network ส่วนกลางของสถาบัน
- 20) การให้บริการระบบเครือข่ายชนิดมีสาย (LAN) เครือข่ายชนิดสายสัญญาณใยแก้วนำแสง (fiber- optic) และชนิดไร้สาย (Wireless LAN) ครอบคลุมทุกพื้นที่ของสถาบัน (ส่วนกลาง, อาคาร)
- 21) การให้บริการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ประกอบด้วยระบบ Log Center, ระบบ Monitoring และ ระบบ AD, ระบบ LDAP, ระบบ IPAM และระบบ DNS ของสำนักบริการคอมพิวเตอร์
- 22) การให้บริการเครื่องแม่ข่าย ได้แก่ ระบบ VPS, ระบบ Virtual Storage, Hosting ของสำนักบริการคอมพิวเตอร์
- 23) การให้บริการห้อง DATA CENTER และระบบสนับสนุนห้อง DATA CENTER
- 24) การให้บริการรับฝากเครื่อง (Co-Location) ของหน่วยงานต่าง ๆ ของสถาบัน

### 3.1 บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์

บริการ	วัน	เวลา
บริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์	เฉพาะวันทำการ <u>ยกเว้น</u> วันหยุดราชการ วันหยุดนักขัตฤกษ์ วันหยุดตามประกาศของหน่วยงาน วันหยุดตามประกาศสำนักนายกรัฐมนตรี 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

##### ICT Help Center ฝ่ายบริการผู้ใช้งาน (User Service)

สถานที่ตั้ง: สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ชั้น 1 ห้อง 136

##### ช่องทางการสื่อสารหลัก

โทรศัพท์: 02-329-8000 ต่อ 6000

091-190-60000

##### ช่องทางการสื่อสารรอง

อีเมล: helpcenter@kmitl.ac.th

Line official ID: @helpcenter.kmitl

การแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติ การร้องขอใช้บริการ และการร้องขอเปลี่ยนแปลงแก้ไขทุกประเด็น ต้องแจ้งผ่าน ICT 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 ซึ่งระยะเวลาการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติจะนับตั้งแต่วันที่ผู้ใช้บริการบันทึกการรับบริการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติไว้ในระบบเป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดตามการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติจากเลขที่ลงรับบริการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติที่ผู้ให้บริการแจ้ง
- 2) การบันทึกปิดเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) เป็นหน้าที่ของ Help Center ของ สำนักบริการคอมพิวเตอร์ ในการติดต่อผู้แจ้งเพื่อปิด Incident หากพยายามแล้ว ติดต่อไม่ได้ภายในระยะเวลา 3 วัน นับจากวันรับแจ้ง (เฉพาะวันและเวลาทำการ) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการบันทึกปิดเหตุการณ์ผิดปกติ (Incidents) ที่แจ้งมา
- 3) ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติรุนแรง (Major incident) ประกอบด้วย เหตุการณ์ที่เกิดจากการเกิดภัยพิบัติ 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

ระยะเวลาเป้าหมาย ในการตอบสนอง (Target Response)	รายการร้องขอบริการ ของฝ่ายบริการผู้ใช้งาน	ระยะเวลาเป้าหมาย ในการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution)
ทางโทรศัพท์: 30 นาที เคาเตอร์เซอร์วิส: ทันที	1. รับแจ้งปัญหาการใช้งานบริการของสำนัก บริการคอมพิวเตอร์ ผ่านช่องทางการสื่อสาร ตามที่สำนักบริการคอมพิวเตอร์	30 นาที (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	2. ให้คำแนะนำ/ให้คำปรึกษา/ให้ความ ช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหาในระดับพื้นฐานถึง ระดับกลาง ผ่านช่องทางการสื่อสารตามที่ กำหนดของสำนักบริการคอมพิวเตอร์	1 ชั่วโมง (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	3. ให้บริการ Account แก่บุคคลและนักศึกษา ของสถาบัน (กรณีมีข้อมูลในระบบ I-AM KMITL System เท่านั้น)	20 นาที (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	4. ให้บริการ Guest Account แก่ผู้ใช้งานอื่นๆ ตามที่สำนักบริการคอมพิวเตอร์	30 นาที (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	5. ให้การสนับสนุนเบื้องต้นในการใช้งานระบบ สารสนเทศของสถาบันแก่บุคลากรของ สถาบัน (กรณีมีข้อมูลครบถ้วนเท่านั้น) - ให้สิทธิ์การเข้าถึงระบบใบแจ้งเงินเดือน และคำตอบแทนส่วนบุคคล - ให้สิทธิ์การเข้าถึงระบบเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคล - ปลดล็อคระบบเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ส่วนบุคคล	10 นาที (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	6. ให้บริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์/ โน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น ๆ ภายใน สำนักและหน่วยงานต่างๆ ภายใต้งาน อธิการบดี กรณีนำเครื่องมารับบริการด้วยตนเอง : - ตรวจสอบเครื่องเบื้องต้น (20 นาที) - Format Hard disk (20 นาที) - ติดตั้ง OS (30 นาที) - ติดตั้งโปรแกรมพื้นฐาน (30 นาที) - Update Patch (90 นาที) - ทดสอบการใช้งาน (20 นาที) กรณีไปบริการหน่วยงานอื่น : - การเดินทางไป-กลับ (20 นาที) - ดำเนินการตามคำขอ (40 นาที)	1 ชั่วโมง (เฉพาะวันและเวลาทำการ)

ระยะเวลาเป้าหมาย ในการตอบสนอง (Target Response)	รายการร้องขอบริการ ของฝ่ายบริการผู้ใช้งาน	ระยะเวลาเป้าหมาย ในการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution)
	7. ให้บริการจัดเตรียมความพร้อมการประชุม Online ผ่าน Application - ตรวจสอบความพร้อมของอุปกรณ์ (2 ชั่วโมง) - ประสานงานฝ่ายโครงสร้างพื้นฐาน เทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อขอใช้เครือข่าย (1 วันทำการ) - ทดสอบเชื่อมต่อสัญญาณ (2 ชั่วโมง) - จัดห้องประชุม (3 ชั่วโมง)	
	8. ให้บริการติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์พื้นฐานและ ซอฟต์แวร์สนับสนุนการปฏิบัติงาน	2 ชั่วโมง (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	9. ให้บริการติดตั้งฮาร์ดแวร์เครื่องคอมพิวเตอร์/ โน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น ๆ	2 ชั่วโมง (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	10. ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา/ให้ความช่วยเหลือ/ แก้ไขปัญหา การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์/ โน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์ต่อพ่วง	1 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	11. ให้บริการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application Development) - วางแผนเก็บรวบรวมข้อมูล (1-2 วัน) - หากมีการขอใช้เครื่องเซิร์ฟเวอร์หรือจัด โดเมนเนม (2 วัน) - วิเคราะห์ความต้องการ (14 วัน) - ออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (30 วัน) - ทวนสอบและรับรองการออกแบบ (1วัน) - หากมีการเปลี่ยนแปลงการออกแบบ (15วัน) - พัฒนาโปรแกรม (60 วัน) - ทดสอบระบบ ( 7 วัน) - ทวนสอบและรับรองโปรแกรม (30 วัน) - สำรองข้อมูลเว็บแอปพลิเคชัน (1-2 วัน) - ฝึกอบรมผู้ใช้งาน (1 วัน)	165 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	12. ให้บริการพัฒนาเว็บไซต์และระบบบริหาร จัดการเนื้อหาเว็บไซต์ (Website and Content Management System) - วางแผนเก็บรวบรวมข้อมูล (1 วัน) - หากมีการขอใช้เครื่องเซิร์ฟเวอร์หรือจัด โดเมนเนม (2 วัน) - วิเคราะห์ความต้องการ (3 วัน) - ออกแบบส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (5 วัน) - ทวนสอบและรับรองการออกแบบ (3 วัน)	45 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)

ระยะเวลาเป้าหมาย ในการตอบสนอง (Target Response)	รายการร้องขอบริการ ของฝ่ายบริการผู้ใช้งาน	ระยะเวลาเป้าหมาย ในการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution)
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หากมีการเปลี่ยนแปลงการออกแบบ (3 วัน)</li> <li>- พัฒนาโปรแกรม (20 วัน)</li> <li>- ทดสอบระบบ (3 วัน)</li> <li>- ทวนสอบและรับรองโปรแกรม (3 วัน)</li> <li>- สำรองข้อมูลเว็บแอปพลิเคชัน (1 วัน)</li> <li>- ฝึกอบรมผู้ใช้งาน (1 วัน)</li> </ul>	
	<p>13. ให้บริการ ปรับปรุงเว็บแอปพลิเคชัน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบความต้องการในการปรับปรุงเว็บแอปพลิเคชัน (4 ชม.)</li> <li>- ทำการปรับปรุงเว็บแอปพลิเคชันตามคำร้องขอ (3 วัน)</li> <li>- ทดสอบเว็บแอปพลิเคชันจากการปรับปรุง (1 วัน)</li> </ul>	<p>5 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)</p>
	<p>14. ให้บริการซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (Application Software) (ที่สถาบัน/สำนักเป็นผู้จัดซื้อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบบัญชีผู้ใช้งานหากไม่สามารถใช้งานได้ให้ทำการเปิดใบงานไปที่ บริการจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (45 - 60 นาที)</li> <li>- แนะนำการใช้งานซอฟต์แวร์สำเร็จรูป (15-30 นาที)</li> </ul>	<p>1 ชม. 30 นาที (เฉพาะวันและเวลาทำการ)</p>
	<p>15. ให้บริการและจัดการทรัพยากรบนคลาวด์ (Google Education และ Microsoft Office 365) แนะนำและแก้ไขปัญหาผู้ใช้งานไม่สามารถเข้าใช้งานแอปพลิเคชันได้</p>	<p>1 ชั่วโมง 30 นาที (เฉพาะวันและเวลาทำการ)</p>
	<p>16. ให้บริการให้คำปรึกษาการใช้งานแอปพลิเคชันบนคลาวด์ (Google Education และ Microsoft Office 365)</p>	<p>1 ชั่วโมง 30 นาที (เฉพาะวันและเวลาทำการ)</p>
	<p>17. ให้บริการจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (Identity Account Management : I-AM)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ตรวจสอบข้อมูลการร้องขอ (1 ชั่วโมง)</li> <li>- ดำเนินการปรับปรุงบัญชีผู้ใช้งานตามคำร้องขอ ( 7 ชม.)</li> </ul>	<p>1 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)</p>
	<p>18. ให้บริการสารสนเทศพื้นฐานและบริหารการจัดการฐานข้อมูล (ระบบการเงินรับ/ระบบทะเบียนคุมงบประมาณ/ระบบสินทรัพย์/ระบบทะเบียนสินทรัพย์-ทรัพย์สินไม่มีตัวตน/ระบบบัญชี 3 มิติ/ระบบวัสดุ)</p>	<p>3 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)</p>
	<p>19. บริการระบบเครือข่าย Internet Gateway (ยกเว้น กรณีรอดัดซื้ออุปกรณ์)</p>	<p>3 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)</p>

ระยะเวลาเป้าหมาย ในการตอบสนอง (Target Response)	รายการร้องขอบริการ ของฝ่ายบริการผู้ใช้งาน	ระยะเวลาเป้าหมาย ในการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution)
	20. เปิด port firewall	3 ชม. (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	21. ระบบ DHCP	2 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	22. การเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสถาบันฯ (Authentication)	1 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	23. บริการ SSL VPN	2 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	24. บริการเครือข่ายภายใน (LAN) เครือข่าย ชนิดสายสัญญาณใยแก้วนำแสง (fiber- optic) (ยกเว้น กรณีรอจัดซื้ออุปกรณ์)	5 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	25. บริการเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) (ยกเว้น กรณีรอจัดซื้ออุปกรณ์)	2 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	26. บริการ Domain Name Server (DNS)	2 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	27. บริการ VPS	3 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)
	28. บริการ Co-location	1 วัน (เฉพาะวันและเวลาทำการ)

- 1) ระยะเวลาการดำเนินการตามคำร้องขอใช้บริการ จะนับตั้งแต่วันที่ผู้ให้บริการบันทึกการ  
ดำเนินการไว้ในระบบเป็นต้นไปจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ ทั้งนี้ ผู้ใช้บริการสามารถติดตามการ  
ดำเนินการโดยการโทรศัพท์สอบถามหรือติดตามจากเลขที่ลงทะเบียนดำเนินการตามคำร้องขอใช้บริการที่ผู้  
ให้บริการแจ้ง
- 2) การบันทึกปิดคำร้องขอ (Service Requests) เป็นหน้าที่ของ ICT Help Center ของสำนักบริการ  
คอมพิวเตอร์ ในการติดต่อผู้แจ้งเพื่อปิด Service Request หากพยายามแล้ว ติดต่อไม่ได้ภายใน  
ระยะเวลา 3 วันนับจากวันรับแจ้ง (เฉพาะวันและเวลาทำการ) ผู้ให้บริการขอสงวนสิทธิ์ในการบันทึกปิด  
คำร้องขอ (Service Requests) ที่แจ้งมา
- 3) คำร้องขอใช้บริการในการวัดค่าข้อตกลงภายใน ไม่รวมกรณีมีการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ไม่มีสำรองในสำนัก  
บริการคอมพิวเตอร์



### 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)	80.0 %
ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลาเป้าหมายในการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติ	80.0 %
ความสามารถในการดำเนินการตามระยะเวลาเป้าหมายในการดำเนินการตามคำร้องขอ (Target Resolution)	80.0 %

สำหรับในกรณีที่เกิดเหตุสุดวิสัยตามขอบเขตการให้บริการ ผู้ให้บริการจะดำเนินการสำรองและกู้คืนระบบโดยมีเงื่อนไขตามข้อ 5.4 และ 5.5

### 5.3 ขีดจำกัดที่บริการสามารถรองรับได้ (Workload limit)

เป้าหมายการให้บริการ (Service Target) ที่ระบุไว้ในข้อตกลงและเงื่อนไขการให้บริการ (SLA) ฉบับนี้อยู่บนพื้นฐานของปริมาณการให้บริการที่กำหนด หากปริมาณการให้บริการเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญอาจมีผลกระทบต่อความสามารถในการให้บริการตามเป้าหมายที่กำหนดไว้

ขีดจำกัดการบริการ	ปริมาณงาน : คน : วัน
<b>ด้านบุคลากร</b>	
<p>งานบริการ ICT Help Center มีจำนวน 2 คน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- รับแจ้งปัญหาการใช้งานบริการของสำนักบริการคอมพิวเตอร์ 14 งาน</li> <li>- ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา/ให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหา 7 งาน</li> <li>- ให้บริการ Account แก่บุคคลและนักศึกษาของสถาบัน 21 งาน</li> <li>- ให้บริการ Guest Account 14 งาน</li> <li>- ให้การสนับสนุนเบื้องต้นในการใช้งานระบบสารสนเทศของสถาบัน 42 งาน</li> </ul>	
<p>งานบริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์ มีจำนวน 1 คน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ให้บริการซ่อมบำรุงเครื่องคอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น ๆ 2 งาน</li> <li>- ให้บริการจัดเตรียมความพร้อมการประชุม Online ผ่าน Application 1 งาน</li> <li>- ให้บริการติดตั้งซอฟต์แวร์ลิขสิทธิ์พื้นฐานและซอฟต์แวร์สนับสนุนการปฏิบัติงาน 3 งาน</li> <li>- ให้บริการติดตั้งฮาร์ดแวร์เครื่องคอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น ๆ 3 งาน</li> <li>- ให้คำแนะนำ/คำปรึกษา/ให้ความช่วยเหลือ/แก้ไขปัญหา การใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์/โน้ตบุ๊ก และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น ๆ 1 งาน</li> </ul>	
<p>งานบริการพัฒนาเว็บแอปพลิเคชัน (Web Application Development) มีจำนวน 2 คน</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- เก็บรวบรวมข้อมูล (2 วัน) 1 โปรเจค</li> <li>- วิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูลจากความต้องการ (18 วัน) 1 โปรเจค</li> <li>- ออกแบบส่วนติดต่อประสานงานผู้ใช้งาน (45 วัน) 1 โปรเจค</li> <li>- พัฒนาโปรแกรมเว็บแอปพลิเคชัน (60 วัน) 1 โปรเจค</li> <li>- ทดสอบโปรแกรมเว็บแอปพลิเคชัน (35 วัน) 1 โปรเจค</li> <li>- ติดตั้งและบำรุงรักษาโปรแกรมเว็บแอปพลิเคชัน (2 วัน) 1 โปรเจค</li> <li>- ฝึกอบรมผู้ใช้งาน (1 วัน) 1 โปรเจค</li> </ul>	1 โปรเจค (165 วัน)

ชิตจำกัดการบริการ	ปริมาณงาน : คน : วัน
งานบริการพัฒนาเว็บไซต์ (Website Development) มีจำนวน 2 คน <ul style="list-style-type: none"> <li>- เก็บรวบรวมข้อมูล (2 วัน)</li> <li>- วิเคราะห์และออกแบบฐานข้อมูลจากความต้องการ (5 วัน)</li> <li>- ออกแบบส่วนติดต่อประสานงานผู้ใช้งาน (13 วัน)</li> <li>- พัฒนาโปรแกรมเว็บแอปพลิเคชัน (20 วัน)</li> <li>- ทดสอบโปรแกรมเว็บแอปพลิเคชัน (3 วัน)</li> <li>- ติดตั้งและบำรุงรักษาโปรแกรมเว็บแอปพลิเคชัน (1 วัน)</li> <li>- ฝึกอบรมผู้ใช้งาน (1 วัน)</li> </ul>	1 โป้รเจค (45 วัน)  1 โป้รเจค 1 โป้รเจค 1 โป้รเจค 1 โป้รเจค 1 โป้รเจค 1 โป้รเจค
งานบริการปรับปรุงเว็บแอปพลิเคชันและเว็บไซต์ มีจำนวน 1 คน	3 งาน
งานบริการให้คำปรึกษาการใช้งานแอปพลิเคชัน มีจำนวน 1 คน	3 งาน
งานบริการบริหารจัดการทรัพยากรบนคลาวด์ มีจำนวน 1 คน	3 งาน
งานบริการจัดการบัญชีผู้ใช้งาน (บุคคลและนักศึกษาของสถาบัน) มีจำนวน 2 คน	15 งาน
งานบริการบริหารการจัดการฐานข้อมูล มีจำนวน 1 คน	5 งาน
งานบริการ Co-location มีจำนวน 1 คน	1 งาน
งานบริการ Domain Name Server (DNS) มีจำนวน 1 คน	2 งาน
งานบริการ SSL VPN มีจำนวน 1 คน	1 งาน
งานบริการ VPS มีจำนวน 1 คน	3 งาน
งานบริการระบบเครือข่าย Internet Gateway (ยกเว้น กรณีรจัดซื้ออุปกรณ์) มีจำนวน 1 คน	5 งาน
งานบริการเครือข่ายภายใน (LAN) (ยกเว้น กรณีรจัดซื้ออุปกรณ์) มีจำนวน 1 คน	5 งาน
งานบริการเครือข่ายไร้สาย (Wi-Fi) (ยกเว้น กรณีรจัดซื้ออุปกรณ์) มีจำนวน 1 คน	2 งาน
งานระบบ DHCP มีจำนวน 1 คน	2 งาน
งานการเข้าใช้งานอินเทอร์เน็ตสถาบันฯ (Authentication) มีจำนวน 1 คน	1 งาน
งานเปิด port firewall มีจำนวน 1 คน	2 งาน

#### 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 ผู้ใช้บริการจะต้องร้องขอใช้บริการตามที่คุณให้บริการกำหนดให้ครบถ้วนสมบูรณ์ หากมีการปรับปรุงแก้ไข ผู้ใช้บริการต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบทุกครั้ง
- 6.2 ผู้ใช้บริการจะต้องเข้าสู่ระบบจากชื่อบัญชีที่คุณให้บริการที่ออกให้ เพื่อใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ และทำการติดตั้งโปรแกรมอื่น ๆ ที่ต้องการใช้งาน พร้อมทั้งทำการกำหนดชื่อบัญชีอื่น ๆ ที่ต้องการด้วยตนเอง และทำการถ่ายโอนข้อมูลที่ต้องการใช้บริการมายังเครื่องคอมพิวเตอร์ที่คุณให้บริการ
- 6.3 ผู้ใช้บริการจะต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 และที่แก้ไขเพิ่มเติม รวมถึง กฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการใช้บริการอย่างเคร่งครัด และต้องปฏิบัติตามนโยบายและแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารของคุณให้บริการ ข้อกำหนดและนโยบายที่คุณให้บริการกำหนด และไม่กระทำการใด ๆ ที่ก่อหรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ให้บริการ โดยผู้ให้บริการจะไม่รับผิดชอบต่อความสูญหายหรือความเสียหายของข้อมูลหรือเพิ่มข้อมูลของผู้ใช้บริการในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ข้างต้น
- 6.4 หากผู้ให้บริการพบว่ามีความผิดปกติใด ๆ เกิดขึ้นกับเครื่องที่คุณใช้บริการ ผู้ใช้บริการจะต้องแจ้งผู้ให้บริการทราบในทันที เพื่อป้องกันหรือบรรเทาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ทรัพย์สินของผู้ใช้บริการหรือผู้ให้บริการ
- 6.5 ผู้ใช้บริการจะต้องไม่ทำการเปลี่ยนค่า Configuration เครื่องข่ายคอมพิวเตอร์ นอกเหนือจากที่คุณให้บริการกำหนด
- 6.6 ผู้ใช้บริการต้องอ่านและทำความเข้าใจข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการนี้เป็นอย่างดี จึ่งลงนามในแบบคำขอใช้บริการ
- 6.7 กรณีผู้ให้บริการทำการปรับปรุง แก้ไข หรือเพิ่มเติมข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ ผู้ให้บริการจะประกาศให้ทราบผ่านทางเว็บไซต์หรือช่องทางอื่น ตามที่คุณให้บริการพิจารณาเห็นสมควร

6.8 ผู้ใช้บริการต้องดำเนินการลบข้อมูลที่เป็นความลับ และสำรองข้อมูลออกจากเครื่องของผู้ใช้บริการ ก่อนนำเครื่องส่งซ่อม

## 7. เงื่อนไขและข้อจำกัดการให้บริการ

7.1 ผู้ใช้บริการกระทำการฝ่าฝืนกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการหรือละเมิดต่อข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ

7.2 ในกรณีที่มีเหตุจำเป็นต้องบำรุงรักษาหรือแก้ไขอุปกรณ์ในการให้บริการที่ไม่มีอุปกรณ์สำรองและต้องเข้าสู่กระบวนการจัดซื้อจัดจ้าง

## 8. การรายงานผลการให้บริการ (Service Report)

ผู้ให้บริการจะจัดส่งรายงานผลการให้บริการตามขอบเขตการให้บริการแก่ผู้บริการเมื่อได้รับคำร้องขอจากผู้บริการ หรือแจ้งช่องทางที่ผู้บริการสามารถเข้าถึงได้ด้วยตนเอง ที่ ICT Help Center

ประกาศ ณ วันที่ 30 เดือน กรกฎาคม พ.ศ. 2564



(ผู้ช่วยศาสตราจารย์อัครเดช วัชรภพพงษ์)  
ผู้อำนวยการสำนักบริการคอมพิวเตอร์