

กระบวนการ งานให้บริการติดตั้ง บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงระดับการให้บริการ (Purpose of Service Level Agreement)

วัตถุประสงค์ของข้อตกลงระดับการให้บริการฉบับนี้ เป็นข้อตกลงร่วมกันระหว่าง ผู้ให้บริการ และผู้รับบริการ ใน งานให้บริการติดตั้ง และบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

โดยที่ทั้งผู้ให้บริการและผู้รับบริการตกลงว่า จะปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ตามที่ระบุ ในรายละเอียด ดำเนินการงานให้บริการติดตั้ง และบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ ตามการร้องขอ

โดยมีผลบังคับใช้ ตั้งแต่ **๒๕ พ.ค. ๒๕๖๑** เป็นต้นไป

ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข หรือยกเลิก ข้อตกลงระดับการให้บริการ ต้องได้รับความยินยอม ทั้งจากผู้ให้บริการและผู้รับบริการ

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) :

ความสำเร็จการให้บริการติดตั้งบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

ภายในเวลาที่กำหนด 100% ประกอบด้วยงานบริการดังนี้

- บริการติดตั้งและแก้ไขปัญหา Software ภายใน 4 ชม. ทำการ
- Install Windows
- Install Driver
- Install MS-Office
- Install Antivirus
- Install SAP
- Install Adobe Acrobat Reader
- Join Domain
- ซ่อมบำรุงรักษา Hard Ware (PC , Notebook , Printer , Scanner , UPS) ภายใน 3 วันทำการ
- บริการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุด ภายใน 5 วันทำการ
- บริการถ่ายข้อมูล ภายใน 1 วันทำการ




ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

กระบวนกร งานให้บริการติดตั้ง บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ

ผู้ให้บริการ

กองระบบสารสนเทศ
ฝ่ายบัญชีและพลังงานไฟฟ้า

ชื่อ - สกุล 

(นายปรีชา จรัสวิฑิตดำรง)


จก.รท.(ต.3)
ผู้อำนวยการกองระบบสารสนเทศ

วันที่ ๒๔ พ.ค. ๒๕๖๑

ผู้รับบริการ

ทุกหน่วยงานในสังกัดสำนักงาน กพต.3

ผู้อนุมัติ

ชื่อ - สกุล 

(นายไพบูลย์ ร่องวีระยุทธ)

ผู้อำนวยการการไฟฟ้าเขต.3.ภาคใต้ (ยะลา)

วันที่ ๒๘ พ.ค. ๒๕๖๑

ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement - SLA)

รหัส SLA:	ชื่อ SLA:	กระบวนการงานให้บริการติดตั้งบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์				
ผู้ให้บริการ	กองระบบสารสนเทศ (กรท.) ฝ่ายบัญชีและพลังงานไฟฟ้า (ผบพ.)					
SLA ของกระบวนการ: ระยะเวลาการทำงาน	ระยะเวลา	วันที่เริ่มต้น	วันที่สิ้นสุด	วันที่จัดทำ/แก้ไข:		
ให้บริการติดตั้งบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์				แก้ไขครั้งที่:		
ผู้รับบริการปลายทาง						
ความต้องการของผู้รับบริการปลายทาง						
หน่วยงานที่ร้องขอ	ให้บริการติดตั้งบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด					
รหัส SLA	บทบาทหน้าที่ของผู้ให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ	ผู้รับบริการ	ระดับการบริการ	เป้าหมาย	รายงานผล
	กรท. พิจารณาดำเนินการให้บริการติดตั้งบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามที่ขอ	ดำเนินการให้บริการติดตั้งบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด	หน่วยงานที่ร้องขอ ภายในสำนักงาน กพต.3	ความสำเร็จการให้บริการติดตั้งบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ ภายในเวลาที่กำหนด 100% บริการติดตั้งและแก้ไขปัญหา Software ภายใน 4 ชม. ทำการ - install window 45 นาที - Install Office 25 นาที - Install Antivirus 15 นาที - Install SAP 45 นาที - Install Acrobat 25 นาที - Install Domain 25 นาที -ซ่อมบำรุง Hardware (PC, Notebook, Printer, Scanner, Finger print) ภายใน 3 วันทำการ -เปลี่ยนอุปกรณ์ชำรุด ภายใน 5 วันทำการ - บริการถ่ายข้อมูล ภายใน 1 วันทำการ	100%	

กระบวนการงานให้บริการติดตั้งบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์
กองระบบสารสนเทศ (กรท.) ฝ่ายบัญชีและพลังงานไฟฟ้า (ฝบพ.) กพท.

ลำดับ	กิจกรรม/ขั้นตอน	กรท.	หน่วยงานที่ร้องขอ	เอกสาร/บันทึก/รายงาน/ระบบงานที่เกี่ยวข้อง	เป้าหมาย	ระดับการให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ
		ฝบพ.					
1	หน่วยงานที่ร้องขอ 1.1 ขอรับการจัดสรรคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ (การติดตั้ง) 1.2 ขอรับการแก้ไขปัญหา และซ่อมเครื่องคอมพิวเตอร์ **			-บันทึกแจ้งขอรับบริการ (** ผ่านระบบ ITAM)	100%	-	-
2	กรท. พิจารณาดำเนินการให้บริการติดตั้งบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ ตามการร้องขอ 2.1 การบริการติดตั้ง 2.1.1 Software (Install windows, office, antivirus, SAP, acrobat, Joy Domain) 2.1.2 Hardware (PC, Notebook, Printer, Scanner, Finger print, Multi-function)			- กพท.(บว) 1126/2560 ลว. 28 ส.ค. 2560 เรื่อง ขอประกาศใช้ข้อตกลงการให้บริการด้วยเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ประจำปี 2561 ของสายงานสารสนเทศและสื่อสาร (ทส) ทั้งชื่อ SLAICT014	100%	ความสำเร็จการให้บริการติดตั้งบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ภายในเวลาที่กำหนด 100% บริการติดตั้งและแก้ไขปัญหา Software ภายใน 4 ชม. ทำการ - install window 4 - install Driver - Install Office - Install Antivirus - Install SAP - Install Acrobat - Install Adobe Acrobat Reader - Joy Domain	-

ลำดับ	กิจกรรม/ขั้นตอน	กรท.	หน่วยงาน ที่ร้องขอ	เอกสาร/บันทึก/รายงาน/ระบบงาน ที่เกี่ยวข้อง	เป้าหมาย	ระดับการให้บริการ	ผลลัพธ์ที่ต้องการ
		ผู้พ.					
3	2.2.1 ซ่อมบำรุง Hardware (PC, Notebook, Printer, Scanner) กรณีอยู่ในการประกันและหมดสัญญาประกัน					-ซ่อมบำรุงรักษา Hardware (PC, Notebook, Printer, Scanner) ภายใน 3 วันทำการ	
	2.2.3 บริการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุด กรณีอยู่ในการประกันและหมดสัญญาประกัน					-เปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุดภายใน 5 วันทำการ	
	2.3 กรณีบริการถ่ายข้อมูล กรณี Harddisk เสียและการณีเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์					-บริการโอนถ่ายข้อมูล ภายใน 1 วันทำการ	
	กรท. ให้บริการติดตั้ง / บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ ตามการร้องขอเสร็จเรียบร้อยแล้ว พร้อมทำการส่งมอบคืนตามระยะเวลาที่กำหนด	<pre> graph TD A[] --> B[] B --> C[End] </pre>		-บันทึกแจ้ง (ระบบ ITAM) -บันทึกข้อมูลรายละเอียดการให้บริการ (ถ้ามี)	100%	ร้อยละของการดำเนินการตามที่ร้องขอแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด	ดำเนินการแล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนด

หมายเหตุ : สอดคล้องกับข้อตกลงระดับการให้บริการ (SLA) ตาม Supply Chain (ระดับสายงานประจำปี 2560) ของสายงานสารสนเทศและสื่อสาร