



ข้อตกลงการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร

ประจำปี 2561

(Service Level Agreement : SLA)

สายงานสารสนเทศและสื่อสาร (ทส)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ตารางสรุปข้อตกลงการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ของสายงาน ทส. ปี 2561

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงาน รับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
<u>SLAICT0001</u>	ข้อตกลงการให้บริการแก้ไขอุปกรณ์สื่อสารสัญญาณความเร็วสูงและเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง สำหรับหน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ทุกหน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)	การแก้ไขอุปกรณ์สื่อสารสัญญาณความเร็วสูงและเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง - <u>ใช้เวลา 1 วันทำการ</u>
<u>SLAICT0002</u>	ข้อตกลงการให้บริการจัดสรรวงจรและความสามารถในการใช้งาน ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลรองรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานเขต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	สนย. สำนักงานเขตและศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)	งานจัดสรรวงจรสื่อสารรองรับเทคโนโลยีสารสนเทศ - <u>ใช้เวลา 3 วันทำการ</u> งานตรวจสอบความสามารถในการใช้งานระบบเครือข่ายสื่อสารรองรับเทคโนโลยีสารสนเทศ - <u>ใช้งานได้ร้อยละ 99.3</u>
<u>SLAICT0003</u>	ข้อตกลงการให้บริการติดตั้งเพิ่ม ย้ายจุดติดตั้งและแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสาร	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนย.	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)	งานติดตั้งเพิ่มเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสารพร้อมเลขหมาย - <u>ใช้เวลา 3 วันทำการ</u> งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสาร - <u>ใช้เวลา 1 วันทำการ</u> งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสาร - <u>ใช้เวลา 1 วันทำการ</u>
<u>SLAICT0004</u>	ข้อตกลงการให้บริการ การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน และอุปกรณ์สื่อสารประจำตัว	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนย.	กองออกแบบระบบสื่อสาร (กอบ.)	การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์ สื่อสารประจำสำนักงาน อุปกรณ์สื่อสารประจำตัว - <u>ใช้เวลา 5 วันทำการ</u>

SLAICT0005	ข้อตกลงการให้บริการติดตั้งระบบงาน และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ สารสนเทศด้านการจัดการองค์กร	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบ สารสนเทศด้านการ จัดการองค์กร (กพก.)	แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบต่างๆ ดังนี้ - ระบบ SAP (ระบบบัญชีและระบบบริหารการเงิน) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ - ระบบรับชำระเงิน (BPM) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ - ระบบ SAP (ระบบงานสาธารณูปโภค ISU-DM, ISU-Billing) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ - ระบบจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ - ระบบจดหน่วยด้วยเครื่อง PTC - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ - ระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วยบน e-Form - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ - ระบบ SAP (ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ - ระบบนำเข้าข้อมูล SAP ผ่าน Intranet(e-Form)(ระบบวันลา, ระบบค่าล่วงเวลา, ระบบค่าวิชาชีพ, ระบบ ค่ารักษาพยาบาล, ระบบค่าเล่าเรียน, สวัสดิการอื่นๆ) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ - ระบบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Intranet)- - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ - ระบบสถานพยาบาล
------------	--	---	---	--

				- แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 11. ระบบผลตรวจสุขภาพประจำปี - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 12. ระบบทะเบียน สร.กฟภ. - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 13. ระบบ SAP (ระบบบริหารพัสดุและการจัดซื้อ) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 14. ระบบบริหารจัดการคลังพัสดุด้วยเทคโนโลยี Barcode - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 15. ระบบเอกสารวาระการประชุมแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (M-VARA) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 16. ระบบบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Online - ใช้เวลาติดตั้งระบบงาน ภายใน 1 วันทำการ - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 17. ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (MIS) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ
SLAICT0006	ข้อตกลงการให้บริการระบบค้นหาเบอร์โทรศัพท์	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบ สารสนเทศด้านการ จัดการองค์กร (กพก.)	บริการ ระบบค้นหาเบอร์โทรศัพท์ - แก้ไขข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน ภายใน 1 วันทำการ - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 1 วันทำการ

<u>SLAICT0007</u>	ข้อตกลงการให้บริการระบบสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ (BI)	ทุกหน่วยงานใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (กพก.)	บริการระบบสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ - แก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง ภายใน 2 วันทำการ - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ
<u>SLAICT0008</u>	ข้อตกลงการให้บริการและแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิ การใช้งานระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)	ทุกหน่วยงานใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ (กสส.)	การขอสร้างรหัสผู้ใช้งาน (User ID) - ใช้เวลา 1 วันทำการ การขอใช้บริการจัดการสิทธิการใช้งานระบบ - ใช้เวลา 1 วันทำการ การแก้ไขปัญหา - ใช้เวลา 2 วันทำการ
<u>SLAICT0009</u>	ข้อตกลงการให้บริการและแก้ไขปัญหาการจัดการสิทธิ การใช้งานระบบ IDM	ทุกหน่วยงานใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ (กสส.)	การลบสิทธิการใช้งานรหัสผู้ใช้งาน - ใช้เวลา 1 วันทำการ
				การขอใช้บริการจัดการสิทธิการใช้งานระบบ - ใช้เวลา 1 วันทำการ
				รีเซตรหัสผ่านกรณีลืมรหัสผ่าน - ใช้เวลา 1 วันทำการ
<u>SLAICT0010</u>	ข้อตกลงการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ทุกหน่วยงานใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ (กสส.)	ขอใช้บริการ - ใช้เวลา 1 วันทำการ
				การแก้ไขปัญหา - ใช้เวลา 2 วันทำการ

SLAICT0011	ข้อตกลงการให้บริการ การพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า	ทุกหน่วยงานใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)	แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบต่างๆ ดังนี้ - ระบบงานบริหารงานบริการ (WMS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ - ระบบงานบริการลูกค้า (CS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ - ระบบงานบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (DM) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ - ระบบประมาณการก่อสร้าง - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ - ระบบบริหารงานโครงการ (PS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ - ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (PM) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ - ระบบบริหารงานไฟฟ้าขัดข้อง (OMS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ - ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ - ระบบประกาศดับไฟฟ้า - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ - ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ - ระบบรับข้อร้องเรียน - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ - ระบบ BIC-SAP - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ - ระบบแจ้งข่าวสารผู้ใช้ไฟ (SMS)
------------	---	-----------------------------------	---	---

				- แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 14. ระบบงานบริการส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 15. ระบบ PEA Mobile Application - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 16. งานพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลผ่าน Enterprise Application Integration Tools - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 3 วันทำการ 17. ระบบรับชำระค่าไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต (E-Pay) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ
SLAICT0012	ข้อตกลงการให้บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟภ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet	ทุกหน่วยงานใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)	บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟภ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet เพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลบนหน้าเว็บเพจ และการเชื่อมโยงเว็บไซต์ 1. แก้ไขปัญหาการใช้งาน เนื่องจากผู้ใช้ไม่สามารถ Upload เนื้อหาหรือรูปภาพเข้าระบบข่าวประชาสัมพันธ์, ระบบบอกกล่าวเล่าข่าว กฟภ., ระบบจดหมายข่าว กสอ. - ภายใน 3 วัน ทำการ 2. จัดทำการประชาสัมพันธ์ผ่าน Big Banner หลังจาก กพล. ได้รับบันทึกขอความอนุเคราะห์ให้จัดทำ Big Banner กพล. จะดำเนินการจัดทำและนำไปวางไว้ที่ หน้า PEA Intranet - ภายใน 1 วัน ทำการ

				3.จัดทำการเชื่อมโยง (Link) จาก PEA Internet หรือ PEA Intranet ไปยังเว็บไซต์หรือเว็บเพจของหน่วยงานที่ร้องขอ - ภายใน 1 วันทำการ
<u>SLAICT0013</u>	ข้อตกลงการให้บริการ Hosting	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)	บริการ Hosting - ประสานงาน กคช. จัดสรรพื้นที่ <u>ใช้เวลา 1 วันทำการ</u> - ประสานงาน กคช. จัดสรร Domain name <u>ใช้เวลา 1 วันทำการ</u>
<u>SLAICT0014</u>	ข้อตกลงการให้บริการระบบงานด้านบริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนย.	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)	การให้บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ประกอบด้วยงานบริการดังนี้ 1. บริการติดตั้งและแก้ไขปัญหา Software (Windows, MS Office, Antivirus, SAP, Acrobat, Domain) - <u>ใช้เวลาภายใน 4 ชั่วโมงทำการ</u> 2. ติดตั้งและซ่อมบำรุง Hardware 2.1 ติดตั้ง Hardware (เครื่องใหม่) - <u>ใช้เวลาภายใน 4 ชั่วโมงทำการ</u> 2.2 ซ่อมบำรุงรักษา Hardware - <u>ใช้เวลาภายใน 2 วันทำการ</u> 2.3 บริการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุด(ในกรณี Hardware หมดสัญญาประกัน) - <u>ใช้เวลาภายใน 3 วันทำการ</u>

				3. บริการถ่ายข้อมูล - <u>ใช้เวลาภายใน 2 วันทำการ</u>
<u>SLAICT0015</u>	ข้อตกลงในการให้บริการเข้าใช้งานระบบโดเมน pea.co.th	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนย.	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)	- กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - บริหารจัดการ Policy ของเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย - ภายใต้โดเมน pea.co.th - <u>ใช้เวลาภายใน 4 ชั่วโมงทำการ</u>
<u>SLAICT0016</u>	ข้อตกลงการให้บริการ email ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)	การขอใช้บริการ E-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค - <u>ใช้เวลาภายใน 4 ชั่วโมงทำการ</u>
				แก้ไขปัญหาการเข้าใช้งาน E-mail - <u>ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ</u>
<u>SLAICT0017</u>	ข้อตกลงการให้บริการเซิร์ฟเวอร์แม่ข่าย (Physical Server)	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)	การให้พื้นที่ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย - <u>ใช้เวลาภายใน 2 วันทำการ</u>
				การตั้งค่าการใช้งานภายในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย - <u>ใช้เวลาภายใน 2 วันทำการ</u>
<u>SLAICT0018</u>	ข้อตกลงการให้บริการเซิร์ฟเวอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server)	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)	การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน - <u>ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ</u>
				การตั้งค่าในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน - <u>ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ</u>
<u>SLAICT0019</u>	ข้อตกลงการให้บริการ การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบเครือข่าย	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนย.	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)	การให้บริการดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบเครือข่าย 1. ขยาย เพิ่มจุดเชื่อมต่อเครือข่าย LAN

			คอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)	- ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ 2. ซ่อมแซมสายสัญญาณเครือข่าย สาย UTP ที่เชื่อมต่อภายใน สำนักงานใหญ่ - ใช้เวลาภายใน 4 ชั่วโมงทำการ 3. การเพิ่มจุดเชื่อมต่อและการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) ภายในบริเวณสำนักงานใหญ่ - ใช้เวลาภายใน 4 ชั่วโมงทำการ 4. ซ่อมแซมสายสัญญาณเครือข่าย Fiber Optic ที่เชื่อมต่อภายในสำนักงานใหญ่ - ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ 5. ซ่อมแซมสายสัญญาณเครือข่าย (สาย UTP และ Fiber Optic ที่เชื่อมต่อกองคลังพัสดุ (รังสิต) และศูนย์ฝึกนครชัยศรี - ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ 6. การเพิ่มจุดเชื่อมต่อและการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP(LAN) กองคลังพัสดุ (รังสิต) และศูนย์ฝึกนครชัยศรี - ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ 7. การแก้ไขปัญหาอุปกรณ์เครือข่าย (Network Device) ที่เป็นทรัพย์สินของ กฟภ. และอยู่ในความดูแลของ คอมพิวเตอร์และเครือข่าย - ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ
OLAICT0001	ข้อตกลงการให้บริการตรวจสอบและแก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงที่ให้บริการกับหน่วยงานภายนอกเข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง	กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร (กบท.)	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)	การตรวจสอบ และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการหน่วยงานภายนอกเข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง ที่อยู่ในสัญญาจ้างบำรุงรักษาแบบเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง - ใช้เวลาภายใน 1 วัน

<u>OLAICT0002</u>	ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบ ความพร้อมใช้งาน Core Fiber	กองบริการสารสนเทศ และสื่อสาร (กบท.)	กองบริหาร เครือข่ายสื่อสาร (กบข.)	ตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber - <u>ใช้เวลาภายใน 12 วันทำการ</u> (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)
-------------------	---	--	---	---

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
SLAICT๐๐๐๑ : ข้อตกลงการให้บริการแก้ไขอุปกรณ์สื่อสัญญาณความเร็วสูงและเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง สำหรับหน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๑
SLAICT๐๐๐๒ : ข้อตกลงการให้บริการจัดสรรวงจรและความสามารถในการใช้งาน ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลรองรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานเขต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๓
SLAICT๐๐๐๓ : ข้อตกลงการให้บริการติดตั้งเพิ่ม ย้ายจุดติดตั้งและแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสาร	๖
SLAICT๐๐๐๔ : ข้อตกลงการให้บริการ การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน และอุปกรณ์สื่อสารประจำตัว	๙
SLAICT๐๐๐๕ : ข้อตกลงการให้บริการติดตั้งระบบงานและแก้ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร	๑๑
SLAICT๐๐๐๖ : ข้อตกลงการให้บริการระบบค้นหาเบอร์โทรศัพท์	๑๗
SLAICT๐๐๐๗ : ข้อตกลงการให้บริการระบบสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ (BI)	๒๐
SLAICT๐๐๐๘ : ข้อตกลงการให้บริการและแก้ไขปัญหากำหนดสิทธิ การเข้าใช้งานระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชช.)	๒๓
SLAICT๐๐๐๙ : ข้อตกลงการให้บริการและแก้ไขปัญหากำหนดสิทธิ การเข้าใช้งานระบบ IDM	๒๖
SLAICT๐๐๑๐ : ข้อตกลงการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	๒๙
SLAICT๐๐๑๑ : ข้อตกลงการให้บริการ การพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า	๓๑
SLAICT๐๐๑๒ : ข้อตกลงการให้บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟผ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet	๓๗
SLAICT๐๐๑๓ : ข้อตกลงการให้บริการ Hosting	๔๑
SLAICT๐๐๑๔ : ข้อตกลงการให้บริการระบบงานด้าน บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	๔๔
SLAICT๐๐๑๕ : ข้อตกลงในการให้บริการเข้าใช้งานระบบโดเมน pea.co.th	๔๗
SLAICT๐๐๑๖ : ข้อตกลงการให้บริการ email ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	๕๐
SLAICT๐๐๑๗ : ข้อตกลงการให้บริการคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Physical Server)	๕๒
SLAICT๐๐๑๘ : ข้อตกลงการให้บริการคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server)	๕๔
SLAICT๐๐๑๙ : ข้อตกลงการให้บริการ การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบเครือข่าย	๕๖

สารบัญ

หัวข้อ	หน้า
OLAICT๐๐๐๑ : ข้อตกลงการให้บริการการตรวจซ่อม และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่ให้บริการกับหน่วยงานภายนอกเข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง	๕๙
OLAICT๐๐๐๒ : ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber	๖๑

SLAICT๐๐๐๑: ข้อตกลงการให้บริการแก้ไขอุปกรณ์สื่อสัญญาณความเร็วสูงและเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง สำหรับหน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT๐๐๐๑
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)
สำหรับ	:	การแก้ไขอุปกรณ์สื่อสัญญาณความเร็วสูงและเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง

๑. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการครอบคลุมการตรวจสอบ แก้ไข อุปกรณ์สื่อสัญญาณความเร็วสูง และเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้อง ไม่สามารถใช้งานได้ทั้งเส้นทางหลัก และเส้นทางสำรอง ของเครือข่ายหลัก (Core Network) ที่เชื่อมโยง เครือข่ายระบบสื่อสัญญาณความเร็วสูง ของการไฟฟ้าเขต มายัง สำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยการแก้ไขเพื่อให้เส้นทางหลักและเส้นทางสำรอง กลับมาให้บริการเป็นปกติ โดยเริ่มตั้งแต่ การรับแจ้งปัญหาจาก หน่วยงานต่าง ๆ ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเข้ามา ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการให้บริการ วิเคราะห์สาเหตุ แก้ไข ปัญหา ดำเนินการด้านเอกสารการให้บริการ และการสรุปผลเพื่อรายงานต่อฝ่ายบริหาร

คำนิยามและคำย่อ

การแก้ไขอุปกรณ์สื่อสัญญาณความเร็วสูงและเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง	หมายถึง	การตรวจสอบ แก้ไข อุปกรณ์สื่อสัญญาณความเร็วสูง และเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ได้แก่ เครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง อุปกรณ์สื่อสัญญาณความเร็วสูง อุปกรณ์มัลติเพล็กซ์ และ Battery Charger
---	---------	--

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.) จะให้บริการตรวจสอบ แก้ไข อุปกรณ์สื่อสัญญาณความเร็วสูง และเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่ติดตั้งใช้งาน ดังต่อไปนี้ :

๑. เครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง
๒. อุปกรณ์สื่อสัญญาณความเร็วสูง
๓. อุปกรณ์มัลติเพล็กซ์
๔. Battery Charger

๒. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
การแก้ไขอุปกรณ์สื่อสัญญาณความเร็วสูงและเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง	☐	☒	

๓. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
การแก้ไขอุปกรณ์สื่อสารสัญญาณ ความเร็วสูงและเครือข่ายเคเบิลใย แก้วนำแสง	๑ วันทำการ	กบข.

๔. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กบข. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการ)
วิธีการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๙๖๕๔, ๙๘๘๐-๓ - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma) ถึง กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร

๕. ระยะเวลามีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

๖. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการกอง
(นายบัณฑิต ดวงจำนงค์)
(ผู้อำนวยการกองบริหารเครือข่ายสื่อสาร)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายอภิวัฒน์ บัญชาจารุรัตน์)
(.....) ๐๙:๔๔.

ผู้ให้บริการ

วันที่..... ๑๔ ธ.ค. ๒๕๖๐

SLAICT๐๐๐๒: ข้อตกลงการให้บริการจัดสรรวงจรและความสามารถในการใช้งาน ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลรองรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานเขต การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT๐๐๐๒
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	สำนักงานใหญ่ สำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า
และ ผู้ให้บริการ	:	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)
สำหรับ	:	การจัดสรรวงจร แก้ไขปรับปรุง ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล

๑. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการครอบคลุมการจัดสรรวงจรสื่อสาร แก้ไขปรับปรุง ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล (IP-Core Network) ระหว่างสำนักงานใหญ่ กับ สำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า ทั้ง ๑๒ เขต โดยการแก้ไขเพื่อให้การให้บริการวงจรสื่อสารข้อมูลเป็นปกติ โดยเริ่มตั้งแต่ การรับแจ้งปัญหาจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเข้ามา ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการให้บริการ วิเคราะห์สาเหตุ แก้ไขปัญหา ดำเนินการด้านเอกสารการให้บริการ และการสรุปผลเพื่อรายงานต่อฝ่ายบริหาร

คำนิยามและคำย่อ

งานจัดสรรวงจรสื่อสารข้อมูลรองรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างสำนักงานใหญ่ กับ สำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า	หมายถึง	การให้บริการจัดสรรวงจรสื่อสารข้อมูล เพื่อรองรับการรับ-ส่งข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างสำนักงานใหญ่ กับ สำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า ทั้ง ๑๒ เขต
งานตรวจสอบความสามารถในการใช้งานระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลรองรับเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างสำนักงานใหญ่ กับ สำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า	หมายถึง	การให้บริการตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุง ระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลรองรับการใช้งานระบบสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ระหว่างสำนักงานใหญ่ กับ สำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า ทั้ง ๑๒ เขต

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.) จะให้บริการตรวจสอบ แก้ไข ปรับเปลี่ยนระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล ที่ติดตั้งใช้งาน ดังต่อไปนี้ :

๑. อุปกรณ์สื่อสารข้อมูล IP-Core Network
๒. อุปกรณ์เครือข่ายสื่อสารข้อมูล สำหรับระบบ VDO Conference และ VoIP
๓. สายสัญญาณภายในระหว่างตู้ติดตั้งอุปกรณ์

๒. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
งานจัดสรรวงจรสื่อสารข้อมูล	☐	☒	
งานแก้ไขปรับปรุงระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูล	☐	☒	

๓. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
งานจัดสรรวงจรสื่อสารรองรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	๓ วันทำการ	กบข.
งานตรวจสอบความสามารถในการใช้งานระบบเครือข่ายสื่อสารรองรับเทคโนโลยีสารสนเทศ	๙๙.๓ % (วงจร)	กบข.

หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการครอบคลุมในกรณีที่มีอุปกรณ์พร้อม

๔. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กบข. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการ)	
วิธีการติดต่อประสานงาน	
- ติดต่อ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๒-๕๙๐-๙๖๕๖ - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณ (Infoma) ถึง กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร	
แผนภายใน กบข.	หมายเลขโทรศัพท์
แผนกบริหารเครือข่ายคอมพิวเตอร์ (ผบข.)	
นายศุภวัชร สุขมาก	๐-๒๕๙๐-๙๖๕๖, ๐๘-๕๓๒๗-๐๐๖๙
นายธวัชชัย แป้นเพชร	๐-๒๕๙๐-๙๖๕๖
นายจักรา โกวิท	๐-๒๕๙๐-๙๖๕๖

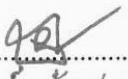
๕. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

๖. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นายบดินทร์ ตวงชาติพล)
ผู้อำนวยการกองบริหารเครือข่ายสื่อสาร

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายอภิวรรณ ปัญชาจารรัตน์)
(.....อ.ส.ศ.....)

ผู้ให้บริการ

วันที่.....๑๕ ธ.ค. ๒๕๖๐.....

SLAICT๐๐๐๓: ข้อตกลงการให้บริการติดตั้งเพิ่ม ย้ายจุดติดตั้งและแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสาร

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT๐๐๐๓
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนย.
และ ผู้ให้บริการ	:	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)
สำหรับ	:	การติดตั้งเพิ่ม ย้ายจุดติดตั้งและแก้ไขระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสาร

๗. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการติดตั้งเพิ่มเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสารพร้อมเลขหมายให้กับหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเริ่มตั้งแต่กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม ได้รับบันทึกอนุมัติแจ้งจากกองออกแบบระบบสื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม

การให้บริการย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสารให้กับหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเริ่มตั้งแต่การได้รับแจ้งขอย้ายจุดติดตั้งจากหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มายังกองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม

การให้บริการตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสารจะเริ่มตั้งแต่การได้รับแจ้งอุปกรณ์ระบบโทรศัพท์ขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้จากหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มายังกองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม

คำนิยามและคำย่อ

งานติดตั้งเพิ่มเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสารพร้อมเลขหมาย	หมายถึง	การให้บริการติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสารพร้อมเลขหมายใหม่ให้กับหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสาร	หมายถึง	การให้บริการย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสารกับหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสาร	หมายถึง	การให้บริการตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสารกับหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อเกิดเหตุขัดข้องในการใช้งาน

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคมจะให้บริการดังต่อไปนี้ :

๑. งานติดตั้งเพิ่มเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสารพร้อมเลขหมาย
๒. งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสาร
๓. งานตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสาร

๘. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
งานติดตั้งเพิ่มเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสารพร้อมเลขหมาย	☐	☒	
งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสาร	☐	☒	
งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสาร	☐	☒	

๙. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
งานติดตั้งเพิ่มเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสารพร้อมเลขหมาย	๓ วันทำการ	กบอ.
งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสาร	๑ วันทำการ	กบอ.
งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสาร	๑ วันทำการ	กบอ.

หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการครอบคลุมในกรณีที่มีอุปกรณ์พร้อม

๑๐. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กบอ. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการ)	
วิธีการติดต่อประสานงาน	
- ติดต่อ ทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๒-๕๕๐-๕๐๓๕ - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณ (Infoma) ถึง กบอ.	
แผนกภายใน กบอ.	หมายเลขโทรศัพท์
แผนกบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน (ผรส.)	
นายจำลอง ม่วงเกลี้ยง	๐-๒๕๕๐-๕๐๓๕, ๐๘-๕๔๑๓-๖๕๓๑
นายวีระชัย อีระมิตร	๐-๒๕๕๐-๕๕๓๕
น.ส. วิลาวัลย์ ธรรมมา	๐-๒๕๕๐-๕๐๓๕, ๐๘-๕๐๘๘-๓๕๕๘

๑๑.ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

๑๒.รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(นายรณภพ เชื้อสำราญ)
ชก:บอ.
ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายอภิวัฒน์ บัญชาจารุรัตน์)
ชฟ:ศค.
ผู้ให้บริการ
วันที่ ๑๔ ธ.ค. ๒๕๖๐

SLAICT๐๐๐๔: ข้อตกลงการให้บริการ การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน และอุปกรณ์สื่อสารประจำตัว

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT๐๐๐๔
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าสำนักงานใหญ่
และ ผู้ให้บริการ	:	กองออกแบบระบบสื่อสาร (กอบ.)
สำหรับ	:	การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน และอุปกรณ์สื่อสารประจำตัว

๑. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการจะเริ่มตั้งแต่ รับแจ้งความประสงค์จากทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าสำนักงานใหญ่ ในการจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน อุปกรณ์สื่อสารประจำตัว

คำนิยามและคำย่อ

การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์ สื่อสารประจำสำนักงาน และอุปกรณ์สื่อสารประจำตัว	หมายถึง	การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์/เครื่องโทรศัพท์/เครื่องโทรสาร การจัดสรรและจัดซื้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ให้ผู้บริหาร
---	---------	---

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

กองออกแบบระบบสื่อสาร (กอบ.) จะให้บริการและขออนุมัติ หมายเลขโทรศัพท์ และ/หรือ อุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงานและอุปกรณ์สื่อสารประจำตัว ดังต่อไปนี้:

๑. จัดสรร และขออนุมัติหมายเลขโทรศัพท์ และ/หรือ เครื่องโทรศัพท์ และ/หรือ เครื่องโทรสาร (ประจำกอง)
๒. จัดสรร และขออนุมัติ จัดซื้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบมือถือ ให้ผู้บริหารระดับ ผู้ช่วยผู้ว่าการขึ้นไป
๓. ขออนุมัติ จัดซื้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบมือถือให้ ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต

๒. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน อุปกรณ์สื่อสารประจำตัว	☐	☒	

๓. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อม อุปกรณ์ สื่อสารประจำสำนักงาน อุปกรณ์สื่อสารประจำตัว	๕ วันทำการ	กอบ.

๔. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กอบ. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการ)
วิธีการติดต่อประสานงาน
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณ (Infoma) ถึง กอบ. - ทางโทรศัพท์ โดยติดต่อได้ที่เบอร์โทรศัพท์ ๙๐๒๒

๕. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

๖. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(นายสุภทัต ชินทรัพย์)
(ผู้อำนวยการกองหอสมุดแห่งชาติ)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายอภิวัฒน์ บัญชาจารุรัตน์)
(อ.ค.)

ผู้ให้บริการ
วันที่ ๑๔ ธ.ค. ๒๕๖๐

SLAICT๐๐๐๕: ข้อตกลงการให้บริการติดตั้งระบบงานและแก้ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT๐๐๐๕
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (กพก.)
สำหรับ	:	การติดตั้งระบบงานและแก้ปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร

๑. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้บริการติดตั้งระบบงานที่ กพก. รับผิดชอบ พร้อมทั้งแก้ปัญหาการใช้งานหลังการติดตั้ง ซึ่งกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แจ้งความประสงค์ขอติดตั้งระบบงานหรือแจ้งปัญหาระบบงานที่พบมายัง กพก. เพื่อให้ กพก. ดำเนินการติดตั้งหรือแก้ไขปัญหาระบบงานจนถึงดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทราบ

คำนิยามและคำย่อ

ระบบงาน	หมายถึง	ชุดของโปรแกรมโครงการ รชช. หรือชุดของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้นสำหรับกระบวนการหนึ่งหรือหลายกระบวนการ โดยมีการนำข้อมูลเข้าระบบ มีการประมวลผล และมีผลลัพธ์ที่ได้จากระบบงานนั้น ซึ่งอาจเป็นรายงานทางเครื่องพิมพ์หรือทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ก็ได้
การติดตั้งระบบงาน	หมายถึง	การติดตั้งระบบงานที่พัฒนาเสร็จแล้ว เพื่อนำไปใช้งานจริงตั้งแต่ครั้งที่ ๒ เป็นต้นไป (การติดตั้งระบบงานครั้งแรกไม่จัดเป็นข้อตกลงในการให้บริการเนื่องจากการดำเนินงานตามแผนงานประจำปี)
การแก้ไขปัญหาการใช้งาน	หมายถึง	การแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวระบบงานทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้โปรแกรมได้ (หลังจากการติดตั้งระบบงาน)

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด ประกอบด้วยระบบงาน ซึ่งแบ่งตามแผนกที่รับผิดชอบได้ดังต่อไปนี้

แผนกพัฒนาระบบงานด้านบัญชีการเงิน	
๑	ระบบ SAP (ระบบบัญชีและระบบบริหารการเงิน)
-	แก้ไขปัญหาการใช้งาน
๒	ระบบรับชำระเงิน (BPM)
-	แก้ไขปัญหาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านประมวลผลรายได้ค่าไฟฟ้า	

๓	ระบบ SAP (ระบบบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ และระบบการประมวลผลบิลค่าไฟฟ้า)
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
๔	ระบบจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
๕	ระบบจดหน่วยด้วยเครื่อง PTC
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
๖	ระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วยบน e-Form
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านทรัพยากรบุคคล	
๗	ระบบ SAP (ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล)
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
๘	ระบบนำเข้าข้อมูล SAP ผ่าน Intranet (e-Form) (ระบบวันลา, ระบบค่าล่วงเวลา, ระบบค่าวิชาชีพ, ระบบค่ารักษาพยาบาล, ระบบค่าเล่าเรียน, สวัสดิการอื่นๆ)
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
๙	ระบบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Intranet)
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
๑๐	ระบบสถานพยาบาล
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
๑๑	ระบบผลตรวจสุขภาพประจำปี
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
๑๒	ระบบทะเบียน สร.กพภ.
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารพัสดุ	
๑๓	ระบบ SAP (ระบบการบริหารพัสดุและระบบการจัดซื้อ)
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
๑๔	ระบบบริหารจัดการพัสดुकงคลังด้วยเทคโนโลยี BARCODE
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารจัดการองค์กร	
๑๕	ระบบเอกสารวาระการประชุมแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (M-VARA)
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
๑๖	ระบบบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Online
	- ติดตั้งระบบงาน
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
๑๗	ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (MIS)
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

๑. งานติดตั้งระบบงานที่อยู่ในโครงการระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)
๒. งานแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบงานที่อยู่ในโครงการระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.) ด้านการบริการลูกค้าและด้านงานวิศวกรรม
๓. งานติดตั้งระบบงานที่ กรท. หรือผู้ใช้งานสามารถติดตั้งเองได้
๔. งานพัฒนาและปรับปรุงโปรแกรม
๕. งานสนับสนุนตามคำร้องขอ
๖. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กพท. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”
๗. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”

๒. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	มี	ไม่มี	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
การติดตั้งระบบงานและ	☐	☒	๑. ระบบ SAP (ระบบบัญชีและระบบบริหารการเงิน)
แก้ไขปัญหาการใช้งาน	☐	☒	๒. ระบบรับชำระเงิน (BPM)
	☐	☒	๓. ระบบ SAP (ระบบบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ และระบบการประมวลผลบิลค่าไฟฟ้า)
	☐	☒	๔. ระบบจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า
	☐	☒	๕. ระบบจดหน่วยด้วยเครื่อง PTC
	☒	☐	๖. ระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วยบน e-Form
	☐	☒	๗. ระบบ SAP (ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล)
	☐	☒	๘. ระบบนำเข้าข้อมูล SAP ผ่าน Intranet (e-Form) (ระบบวันลา, ระบบค่าล่วงเวลา, ระบบค่าวิชาชีพ, ระบบค่ารักษาพยาบาล, ระบบค่าเล่าเรียน, สวัสดิการอื่นๆ)
	☐	☒	๙. ระบบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Intranet)
	☐	☒	๑๐. ระบบสถานพยาบาล
	☐	☒	๑๑. ระบบผลตรวจสุขภาพประจำปี

☐	☒	๑๒. ระบบทะเบียน สร.กพภ.
☐	☒	๑๓. ระบบ SAP (ระบบการบริหารพัสดุและระบบการจัดซื้อ)
☒	☐	๑๔. ระบบบริหารจัดการพัสดुकงคลังด้วยเทคโนโลยี BARCODE
☐	☒	๑๕. ระบบเอกสารวาระการประชุมแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (M-VARA)
☐	☒	๑๖. ระบบบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Online
☐	☒	๑๗. ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (MIS)

๓. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑. ระบบ SAP (ระบบบัญชีและระบบบริหารการเงิน)		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผบง. กพภ.
๒. ระบบรับชำระเงิน (BPM)		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผบง. กพภ.
๓. ระบบ SAP (ระบบบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ และระบบการประมวลผลบิลค่าไฟฟ้า)		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผรฟ. กพภ.
๔. ระบบจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผรฟ. กพภ.
๕. ระบบจดหน่วยด้วยเครื่อง PTC		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผรฟ. กพภ.
๖. ระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วยบน e-Form		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผรฟ. กพภ.
๗. ระบบ SAP (ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล)		

- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผรบ. กพก.
บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๘. ระบบนำเข้าข้อมูล SAP ผ่าน Intranet (e-Form) (ระบบวันลา, ระบบค่าล่วงเวลา, ระบบค่าวิชาชีพ, ระบบค่ารักษาพยาบาล, ระบบค่าเล่าเรียน, สวัสดิการอื่นๆ)		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผรบ. กพก.
๙. ระบบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Intranet)		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผรบ. กพก.
๑๐. ระบบสถานพยาบาล		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผรบ. กพก.
๑๑. ระบบผลตรวจสุขภาพประจำปี		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผรบ. กพก.
๑๒. ระบบทะเบียน สร.กพก.		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผรบ. กพก.
๑๓. ระบบ SAP (ระบบการบริหารพัสดุและระบบการจัดซื้อ)		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผบพ. กพก.
๑๔. ระบบบริหารจัดการพัสดุกงคลังด้วยเทคโนโลยี BARCODE		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผบพ. กพก.
๑๕. ระบบเอกสารวาระการประชุมแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (M-VARA)		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผจอ. กพก.
๑๖. ระบบบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Online		
- ติดตั้งระบบงาน	ภายใน ๑ วันทำการ	ผจอ. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	
๑๗. ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (MIS)		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผจอ. กพก.

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ นับตั้งแต่ กพก. ได้รับเรื่อง ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการหรือการแก้ปัญหาที่นอกเหนือความรับผิดชอบของ กพก. และ **งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด** ที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

๔. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพก. จะให้บริการในวันและเวลาราชการ เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)	
วิธีการติดต่อประสานงาน	
• ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข ๙๙๖๐ • แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma) ถึง กพก. • แจ้งผ่านโทรสารหมายเลข ๐-๒๕๕๐-๙๖๔๘ • แจ้งผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๙๖๔๓-๙๖๔๗	
- แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (ผจอ.)	โทร. ๙๖๔๓
- แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบัญชีการเงิน (ผบง.)	โทร. ๙๖๔๔
- แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการบริหารพัสดุ (ผบพ.)	โทร. ๙๖๔๕
- แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล (ผรบ.)	โทร. ๙๖๔๖
- แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านประมวลผลรายได้ค่าไฟฟ้า (ผรฟ.)	โทร. ๙๖๔๗

๕. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

๖. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....*จารึก อึ้งนาค*.....ผู้อำนวยการกอง
(นางภรภัทร อึ้งนาค)
รท.พท. ปฏิบัติงานแทน อท.พท.

ลงชื่อ.....*ก. งาม*.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายเกรียงศักดิ์ กิตติประภัสร์)
(.....*อ.พท.*.....)

ผู้ให้บริการ

วันที่..... 14 ธ.ค. 2560

๓. งานสนับสนุนตามคำร้องขอ
๔. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กพก. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”
๕. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”

๒. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	มี	ไม่มี	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
การให้บริการระบบค้นหาเบอร์โทรศัพท์	☐	☒	-

๓. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑. บริการ ระบบค้นหาเบอร์โทรศัพท์		
- แก้ไขข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน	ภายใน ๑ วันทำการ	ผจอ. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน ๑ วันทำการ	ผจอ. กพก.

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ นับตั้งแต่ กพก. ได้รับเรื่อง ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการหรือการแก้ปัญหาที่นอกเหนือความรับผิดชอบของ กพก. และ งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด ที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

๔. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพก. จะให้บริการในวันและเวลาราชการ เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)
วิธีการติดต่อประสานงาน
● แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma) ถึง กพก. ● แจ้งผ่านโทรสารหมายเลข ๐-๒๕๕๐-๕๖๔๘ ● แจ้งผ่านทางโทรศัพท์ ■ แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารจัดการองค์กร (ผจอ.) โทร. ๕๖๔๓

๕. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

๖. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....^c ไอศวรร ธิวัฑฒ.....ผู้อำนวยการกอง
(น.ส.ไอศวรร ธิวัฑฒ)
ลงชื่อ.....กษิณ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายเกรียงศักดิ์ กิตติประภัสร์)
อ.พท.
ผู้ให้บริการ
วันที่.....๑๔ ธ.ค. ๒๕๖๐.....

SLAICT๐๐๐๗: ข้อตกลงการให้บริการระบบสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ (BI)

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT๐๐๐๗
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (กพก.)
สำหรับ	:	การให้บริการระบบสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ (BI)

๑. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้บริการระบบสำหรับสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ โดยให้บริการจัดเตรียมข้อมูล ดูแลการนำเข้าข้อมูลจากแหล่งต่างๆ ที่จัดเก็บในระบบคลังข้อมูล (Data Warehouse) และดูแลการนำเสนอข้อมูลนั้นให้เป็นไปอย่างถูกต้องและตรงตามเวลาที่กำหนด ซึ่งกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้งปัญหาระบบงานมายัง กพก. เพื่อให้ กพก. ดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบงาน จนถึงดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทราบ

คำนิยามและคำย่อ

ระบบสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ	หมายถึง
	ระบบที่นำเสนอข้อมูลในด้านต่างๆ เพื่อสนับสนุนการตัดสินใจของผู้บริหาร โดยประกอบด้วย ๑. ระบบคลังข้อมูล (Data Warehouse) เป็นฐานข้อมูลขนาดใหญ่ที่จัดเก็บข้อมูลจากระบบงานต่างๆ ๒. ระบบสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ (Business Intelligence) เป็นระบบนำเสนอรายงานด้านต่างๆ เพื่อสนับสนุนการบริหาร และตัดสินใจของผู้บริหาร ๓. ระบบบริหารจัดการกลยุทธ์และตัวชี้วัดการดำเนินงาน (Balanced Scorecard) เป็นระบบสำหรับนำเสนอข้อมูลตัวชี้วัดประสิทธิภาพต่างๆ (KEY Performance Indicator) ตามบันทึกข้อตกลงประเมินผลการดำเนินงานของ PEA กับกระทรวงการคลัง ของทั้งองค์กรและแยกตามสายงานต่างๆ และนำเสนอผลการดำเนินงานเปรียบเทียบกับเป้าหมาย ๔. ระบบบริหารจัดการความเสี่ยง (Risk Management) เป็นระบบสำหรับนำเสนอแผนบริหารความเสี่ยงขององค์กร, Risk Map, Risk Profile และรายงานผลการบริหารความเสี่ยงเปรียบเทียบกับเป้าหมายแยกตามสายงานต่างๆ ๕. ระบบเหมืองข้อมูล (Data Mining) เป็นระบบที่นำข้อมูล

		สารสนเทศปริมาณมากในอดีตมาวิเคราะห์ ค้นหารูปแบบและความสัมพันธ์ที่ซ่อนอยู่ในชุดข้อมูลนั้น เพื่อนำมาช่วยตัดสินใจในการบริหารงานของผู้บริหาร
การแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง	หมายถึง	การแก้ไขปัญหาเมื่อระบบงานแสดงข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือความทันสมัยของข้อมูลไม่เป็นไปตามช่วงเวลาที่ได้กำหนดไว้ เนื่องจากปัญหาในการนำเข้าข้อมูลทั้งในส่วนของการนำเข้าข้อมูล และการจัดเตรียมข้อมูล ทั้งนี้ ข้อมูลที่ กพท. ดูแลในการจัดเตรียม ได้แก่ ข้อมูลสำหรับรายงานผลดำเนินงานก่อสร้าง (T- code CN52N, MM60 และ CN43), ข้อมูลสำหรับรายงานมูลค่าทรัพย์สินระหว่างก่อสร้าง (T-code S_ALR_87011990), ข้อมูลสำหรับรายงานการบันทึกเวลาปฏิบัติงาน (T-code KSB1), ข้อมูลสำหรับรายงานธุรกิจเสริม (T-code CJ13 และ FS10N) และข้อมูลสำหรับรายงานบริหารค่าใช้จ่ายจากการดำเนินงาน (T-code KSBP และ KE5Z)
การแก้ไขปัญหาการใช้งาน	หมายถึง	การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในการใช้งานระบบ ทั้งที่เกิดขึ้นจากโปรแกรมหรือ ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล ซึ่งทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้โปรแกรมได้

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

๑. การแก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง
๒. การแก้ไขปัญหาการใช้งาน

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

๑. งานพัฒนาและปรับปรุงโปรแกรม
๒. งานสนับสนุนตามคำร้องขอ
๓. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กพท. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”
๔. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”

๒. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	มี	ไม่มี	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
บริการระบบสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ	☐	☒	-

๓. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑. บริการระบบสนับสนุนการตัดสินใจทางธุรกิจ		
- แก้ไขข้อมูลให้ถูกต้อง	ภายใน ๒ วันทำการ	ผจอ. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผจอ. กพก.

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ นับตั้งแต่ กพก. ได้รับเรื่อง ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการหรือการแก้ไขปัญหาที่นอกเหนือความรับผิดชอบของ กพก. และ งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด ที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

๔. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพก. จะให้บริการในวันและเวลาราชการ เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)
วิธีการติดต่อประสานงาน
● แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma) ถึง กพก. ● แจ้งผ่านโทรสารหมายเลข ๐-๒๕๕๐-๙๖๔๘ ● แจ้งผ่านทางโทรศัพท์ ■ แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารจัดการองค์กร (ผจอ.) โทร. ๙๖๔๓

๕. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

๖. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ เสาวฤทธิ์ อธิวงกุล ผู้อำนวยการกอง
(น.ส.เสาวฤทธิ์ อธิวงกุล)

ลงชื่อ ก. กิตติประภัสร์ ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายเกรียงศักดิ์ กิตติประภัสร์)
อ.พ.พท.

ผู้ให้บริการ

วันที่ ๑๔ ธ.ค. ๒๕๖๐

SLAICT๐๐๐๘ : ข้อตกลงการให้บริการและแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิ การเข้าใช้งานระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT๐๐๐๘
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ (กสส.)
สำหรับ	:	การให้บริการและแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)

๑. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

กสส.	หมายถึง	กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ
รชธ.	หมายถึง	โครงการระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก
ผสร.	หมายถึง	แผนกบริหารสิทธิการใช้งานระบบสารสนเทศ

การให้บริการและแก้ไขปัญหาการกำหนดรหัสผู้ใช้งาน (User ID) รหัสผ่าน (Password) และสิทธิการเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.) จะครอบคลุมงานการควบคุม ดูแล กำหนด รหัสผู้ใช้งาน (User ID) รหัสผ่าน (Password) และสิทธิการเข้าใช้งาน ระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก โดยเริ่มตั้งแต่ กสส. รับแจ้งความประสงค์การขอใช้บริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการให้บริการ วิเคราะห์สาเหตุ การแก้ไขปัญหา ดำเนินการเอกสาร การให้บริการ และสรุปผลเพื่อรายงานต่อฝ่ายบริหาร

คำนิยามและคำย่อ

การให้บริการและแก้ไขปัญหาการเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)	หมายถึง	การตรวจสอบสิทธิการเข้าใช้ระบบงาน, สร้าง,แก้ไข,ลบข้อมูล การขอใช้สิทธิการใช้งาน และเปลี่ยนสถานะ การใช้งาน
--	---------	---

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

กสส. จะให้บริการดังต่อไปนี้ :

๑. ดำเนินการสร้างรหัสผู้ใช้งาน (User ID) ใหม่ ในกรณีที่มีการร้องขอและผ่านความเห็นชอบของผู้บริหารสายงาน
๒. ตรวจสอบสิทธิการเข้าใช้ระบบงานของรหัสผู้ใช้งาน (User ID) ระบบงานโครงการระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.) และสถานะการใช้งานของแต่ละหน่วยงาน พร้อมจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่ร้องขอ

๓. สร้าง/แก้ไข/ลบข้อมูล การขอใช้สิทธิการใช้งาน User ID ของระบบงานโครงการระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก รชช. ซึ่งครอบคลุมระบบงาน ดังนี้

- ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management System : HR)
- ระบบการบริหารพัสดุ (Material Management System : MM)
- ระบบการบริหารงานบำรุงรักษา (Maintenance Management System : PM)
- ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์/อุปกรณ์ไฟฟ้า (Asset Database System : ADS)
- ระบบการบริหารการเงิน (Financial Management System : FI)
- ระบบงานสาธารณูปโภค (Industrial Solution-Utilities: IS-U)
 - ระบบงานบริการลูกค้า (Customer Service : CS)
 - ระบบบริหารงานบริการ (Work Management System : WMS)
 - ระบบบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (Device Management System : DM)
 - ระบบคำนวณค่าไฟฟ้าและแจ้งค่าไฟฟ้า (Billing & Invoicing : Billing)
 - ระบบรับชำระเงินและบัญชีผู้ใช้ไฟ (Financial Contact Account : FI-CA)
 - ระบบการจัดการข้อมูลพลังงานไฟฟ้า (Energy Data Management : EDM)

๔. ปลดล็อกและทำการรีเซตรหัสผ่าน กรณีลืมรหัสผ่าน

๒. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
ข้อตกลงการให้บริการและแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชช.)	☒	☐	การให้บริการและแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชช.)

๓. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงาน
การขอสร้างรหัสผู้ใช้งาน (User ID)	๑ วันทำการ	กสส.
การขอใช้บริการจัดการสิทธิการเข้าใช้งานระบบ	๑ วันทำการ	กสส.
การแก้ไขปัญหา	๒ วันทำการ	กสส.

๔. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กสส. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการ)
ช่องทางการติดต่อประสานงาน
• ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข ๙๙๖๐
• แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma) ถึง กสส.
• แจ้งผ่านโทรสารหมายเลข ๐-๒๐๐๙-๖๒๑๘

๕. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

๖. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(...น.ส.เนเจอร์ แสงเขียว.....)
อก.สส.

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายเกรียงศักดิ์ กิตติประภัสร์)
อ.พท.
ผู้ให้บริการ

วันที่.....๑๔ ธ.ค. ๒๕๖๐.....

SLAICT๐๐๐๙: ข้อตกลงการให้บริการและแก้ไขปัญหาการจัดการสิทธิ การใช้งานระบบ IDM

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT๐๐๐๙
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ (กสส.)
สำหรับ	:	การให้บริการและแก้ไขปัญหาการจัดการสิทธิ การใช้งานระบบ IDM

๑. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

กสส.	หมายถึง	กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ
ผสร.	หมายถึง	แผนกบริหารสิทธิการใช้งานระบบสารสนเทศ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้บริการและแก้ไขปัญหาการจัดการสิทธิ การใช้งานระบบ IDM โดยครอบคลุมการกำหนดสิทธิผู้ใช้งานในระดับ Admin การลบสิทธิผู้ใช้งาน การตรวจสอบข้อมูลและสิทธิการใช้งาน ที่ กสส. รับผิดชอบ ซึ่งกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคหรือบุคคลภายนอกแจ้งปัญหาระบบงานมายัง กสส. เพื่อให้ กสส. ดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบงาน จนถึงดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทราบ

คำนิยามและคำย่อ

ระบบ IDM	หมายถึง	ระบบยืนยันตัวบุคคล (IDM: Identity Management Systems)
----------	---------	---

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

๑. การตรวจสอบสิทธิและวิเคราะห์การใช้งานระบบ IDM ครอบคลุมถึงการตรวจสอบข้อมูลที่มีอยู่ในระบบ IDM และ SAP หากไม่พบ กสส. จะประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการให้มีข้อมูลเข้าระบบ IDM ดังนี้

- กรณีที่ข้อมูลพนักงาน/ลูกจ้างไม่ถูกต้อง กสส. จะแจ้ง ITIL ให้ประสานงานไปยัง กงบ. หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อมูล เพื่อปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้อง
- กรณีที่ข้อมูลพนักงาน/ลูกจ้างถูกต้อง แต่ไม่พบในระบบ IDM กสส. จะประสานแจ้งให้ กพท. ตรวจสอบข้อมูลของพนักงานในระบบ e-One
- กรณีที่ข้อมูลพนักงาน/ลูกจ้างในระบบ SAP และ e-One ถูกต้อง แต่ไม่พบในระบบ IDM กสส. จะประสานแจ้งให้ กพท. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในส่วนเชื่อมโยงเข้าระบบ IDM
- กรณีที่ข้อมูลพนักงาน/ลูกจ้างในระบบ SAP, e-One, ส่วนเชื่อมโยงถูกต้อง แต่ไม่พบในระบบ IDM กสส. จะแจ้งให้ ผปท. กสส. ตรวจสอบความผิดพลาดของข้อมูลที่ไม่ถูกนำเข้าระบบ IDM

๒. ลบสิทธิ ผู้ขอใช้สิทธิ์ที่ลงทะเบียนด้วยตนเองหรือมีการอัปเดตรหัสบัญชีผู้ใช้งานหรือข้อมูลพนักงาน/ลูกจ้างไม่ถูกต้องหรือตามการร้องขอจากผู้ขอใช้สิทธิ์

๓. กำหนดสิทธิ์/ปรับปรุงสิทธิ์ กรณีพิจารณากำหนดให้ผู้นั้นมีสิทธิ์เป็น Admin ในระบบที่อยู่ภายใต้ระบบ IDM

๔. รีเซตรหัสผ่านกรณีลืมรหัสผ่าน

ทั้งนี้ ไม่ครอบคลุมผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ กสส. ได้แจ้งให้ตรวจสอบหรือปรับปรุงข้อมูล และไม่ครอบคลุมถึงกรณีที่ผู้ขอใช้สิทธิ์สร้างหรือเชื่อมโยง Application ผ่านระบบ IDM หรือขอสิทธิ์ภายใต้ระบบอื่นที่อยู่ภายใต้ระบบ IDM ที่มี Admin ของระบบนั้นๆอยู่แล้ว

๒. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
ข้อตกลงการให้บริการและแก้ไขปัญหาการจัดการสิทธิ์การใช้งานระบบ IDM	☒	☐	การให้บริการและแก้ไขปัญหาการจัดการสิทธิ์การใช้งานระบบ IDM

๓. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงาน
การลบลีทียเข้าใช้งานรหัสผู้ใช้งาน	๑ วันทำการ	กสส.
การขอใช้บริการจัดการสิทธิ์การใช้งานระบบ	๑ วันทำการ	กสส.
รีเซตรหัสผ่านกรณีลืมรหัสผ่าน	๑ วันทำการ	กสส.

๔. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กสส. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการ)
ช่องทางการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข ๙๙๖๐ - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma) ถึง กสส. - แจ้งผ่านโทรสารหมายเลข ๐-๒๐๐๙-๖๒๑๘

๕. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

๖. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(น.ส.บังอร แสงเขียว)
อก.สส.

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายเกรียงศักดิ์ กิตติประภัสร์)
อ.ผ.พท.

ผู้ให้บริการ

วันที่..... ๑๔ ธ.ค. ๒๕๖๐

SLAICT๐๐๑๐: ข้อตกลงการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT๐๐๑๐
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ (กสส.)
สำหรับ	:	การให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

๑. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma Webflow) ที่ กสส. รับผิดชอบ ซึ่งกระบวนการจะเริ่มต้นตั้งแต่หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้งปัญหาระบบงานมายัง กสส. เพื่อให้ กสส. ดำเนินการแก้ไขปัญหากระบวนการ จนถึงดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทราบ

คำนิยามและคำย่อ

ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	หมายถึง	ระบบสำหรับบริหารงานการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma Webflow)
----------------------------	---------	--

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

๑. การสร้าง การแก้ไข การลบ และการจัดโครงสร้างกลุ่มหน่วยงานผู้รับ (กิ่งส่ง)
๒. การสร้าง การแก้ไข และการลบบัญชีผู้ใช้งาน
๓. การแก้ปัญหาการใช้งาน ในกรณีที่ไม่สามารถเปิดดูเอกสารจากระบบได้
๔. การแก้ปัญหาการใช้งาน ในกรณีที่เกิดปัญหาจาก Database ระบบสารสนเทศฯ
๕. การติดตั้งโปรแกรมและการตั้งค่าโปรแกรมสำหรับการสแกนงานผ่านระบบงานสารสนเทศฯ
๖. การให้คำปรึกษา และแนะนำเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารสนเทศฯ

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

๑. งานการติดตั้งไดรเวอร์ และการตั้งค่าเครื่องพิมพ์
๒. งานการติดตั้งไดรเวอร์เครื่องสแกนเนอร์
๓. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กสส. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด” เช่น ปัญหาจากระบบเครือข่าย
๔. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”

๒. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	มี	ไม่มี	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์	☒	☐	การให้บริการและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

๓. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑. บริการ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์		
- ขอใช้บริการ	ภายใน ๑ วันทำการ	ผสอ. กสส.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน ๑ วันทำการ	

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการหรือการแก้ปัญหาที่นอกเหนือความรับผิดชอบของ กสส. และ งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด ที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

๔. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กสส. จะให้บริการในวันและเวลาราชการ เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)
วิธีการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข ๙๙๖๐ - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma Webflow) ถึง กสส. - แจ้งผ่านโทรสารหมายเลข ๐-๒๕๙๐-๙๖๔๘

๕. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

๖. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(น.ส.บังอร แสงเขียว)
อ.ก.สส.

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายเกรียงศักดิ์ กิตติประภัสร์)
อ.ผ.พพ.
ผู้ให้บริการ

วันที่ ๑๔ ธ.ค. ๒๕๖๐

SLAICT๐๐๑๑: ข้อตกลงการให้บริการ การพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT๐๐๑๑
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)
สำหรับ	:	การพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า

๑. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้บริการ การพัฒนา/ดูแล/ติดตั้งระบบงานที่ กพล. รับผิดชอบ รวมทั้งให้คำปรึกษาและสนับสนุนการใช้งานของหน่วยงานต่างๆ ซึ่งกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่หน่วยงาน แจ้งความประสงค์ที่จะให้ทำการพัฒนาระบบงานที่ต้องการ หรือต้องการให้บริการรับ/ฝากข้อมูลข่าวสารบนเว็บไซต์ การขอใช้พื้นที่สำหรับทำเว็บไซต์ แจ้งปัญหาจากการใช้ระบบงาน ขอคำปรึกษามาที่ กพล. เพื่อให้ กพล. ดำเนินการแล้วเสร็จ

คำนิยามและคำย่อ

ระบบงาน	หมายถึง	ชุดของโปรแกรมโครงการ รชธ. หรือชุดของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้นสำหรับกระบวนการหนึ่งหรือหลายกระบวนการ โดยมีการนำข้อมูลเข้าระบบ มีการประมวลผล และมีผลลัพธ์ที่ได้จากระบบงานนั้น ซึ่งอาจเป็นรายงานทางเครื่องพิมพ์หรือทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ก็ได้
การติดตั้งระบบงาน	หมายถึง	การติดตั้งระบบงานที่พัฒนาเสร็จแล้ว
การให้คำปรึกษา	หมายถึง	การให้คำปรึกษาปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวระบบงานทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้โปรแกรมได้ (หลังจากการติดตั้งระบบงาน)

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด ประกอบด้วยระบบงาน ซึ่งแบ่งตามแผนกที่รับผิดชอบได้ดังต่อไปนี้

แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริการลูกค้า	
๑	ระบบงานบริหารงานบริการ (WMS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
๒	ระบบงานบริการลูกค้า (CS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
๓	ระบบงานบริหารข้อมูลมิติเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (DM)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านวิศวกรรม	
๔	ระบบประมาณการก่อสร้าง

	- พัฒนา/แก้ไขปัญหาการใช้งาน
๕	ระบบบริหารงานโครงการ (PS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
๖	ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (PM)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
๗	ระบบบริหารงานไฟฟ้าขัดข้อง (OMS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
๘	ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
แผนพัฒนาระบบงานด้านช่องทางการให้บริการ	
๙	ระบบประกาศดับไฟฟ้า
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
๑๐	ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
แผนพัฒนาระบบงานด้านบริหารลูกค้าสัมพันธ์	
๑๑	ระบบรับข้อร้องเรียน
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
๑๒	ระบบ BIC-SAP
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
๑๓	ระบบแจ้งข่าวสารผู้ใช้ไฟ (SMS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
๑๔	ระบบงานบริการส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
แผนพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลและงานธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	
๑๕	ระบบ PEA Mobile Application
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
๑๖	งานพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลผ่าน Enterprise Application Integration Tools
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
๑๗	ระบบรับชำระค่าไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต (E-Pay)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

- งานแก้ไขปัญหาก่เกิดจากการนำเนื้อหาที่ผิดหรือรูปภาพที่ไม่เหมาะสมเข้าสู่ระบบข่าวประชาสัมพันธ์, ระบบบอกกล่าวล่าช้า กฟผ., ระบบจดหมายข่าว กสอ., ระบบประชาสัมพันธ์ผ่าน Big Banner, ระบบประกาศดับไฟ
- งานแก้ไขปัญหาระบบใช้งานไม่ได้ เนื่องมาจากปัญหาที่เกิดจากเครื่อง SERVER หรือ ระบบเครือข่าย
- งานติดตั้งระบบงานที่ผู้ใช้งานติดตั้งใช้งานเอง

๔. งานสนับสนุนตามคำร้องขอ
๕. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กพล. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”
๖. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”

๒. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	มี	ไม่มี	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
การติดตั้งระบบงานและ	☐	☒	๑. ระบบงานบริหารงานบริการ (WMS)
แก้ปัญหาการใช้งาน	☐	☒	๒. ระบบงานบริการลูกค้า (CS)
	☐	☒	๓. ระบบงานบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (DM)
	☐	☒	๔. ระบบประมาณการก่อสร้าง
	☐	☒	๕. ระบบบริหารงานโครงการ (PS)
	☐	☒	๖. ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (PM)
	☐	☒	๗. ระบบบริหารงานไฟฟ้าขัดข้อง (OMS)
	☐	☒	๘. ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS)
	☐	☒	๙. ระบบประกาศดับไฟฟ้า
	☐	☒	๑๐. บริการพื้นที่สำหรับทำเว็บไซต์
	☐	☒	๑๑. ระบบรับข้อร้องเรียน
	☐	☒	๑๒. ระบบ BIC-SAP
	☐	☒	๑๓. ระบบ PEA Mobile Application
	☐	☒	๑๔. ระบบแจ้งข่าวสารผู้ใช้ไฟ (SMS)
	☐	☒	๑๕. ระบบงานบริการส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS)
	☐	☒	๑๖. งานพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลผ่าน Enterprise Application Integration Tools

	☐	☒	๑๗. ระบบรับชำระค่าไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต (E-Pay)
--	--------------------------	-------------------------------------	--

๓. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑. ระบบงานบริหารงานบริการ (WMS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผบ.ล. กพล.
๒. ระบบงานบริการลูกค้า (CS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผบ.ล. กพล.
๓. ระบบงานบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (DM)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผบ.ล. กพล.
๔. ระบบประมาณการก่อสร้าง		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผว.ศ. กพล.
๕. ระบบบริหารงานโครงการ (PS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผว.ศ. กพล.
๖. ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (PM)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผว.ศ. กพล.
๗. ระบบบริหารงานไฟฟ้าขัดข้อง (OMS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผว.ศ. กพล.
๘. ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผว.ศ. กพล.
๙. ระบบประกาศดับไฟฟ้า		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผช.ท. กพล.

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑๐. ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผชท. กพล.
๑๑. ระบบรับข้อร้องเรียน		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผลส. กพล.
๑๒. ระบบ BIC-SAP		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผลส. กพล.
๑๓. ระบบแจ้งข่าวสารผู้ใช้ไฟ (SMS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผลส. กพล.
๑๔. ระบบงานบริการส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผลส. กพล.
๑๕. ระบบ PEA Mobile Application		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผชอ. กพล.
๑๖. งานพัฒนาระบบเชื่อมโยงข้อมูลผ่าน Enterprise Application Integration Tools		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน ๓ วันทำการ	ผชอ. กพล.
๑๗. ระบบรับชำระค่าไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต (E-Pay)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน ๒ วันทำการ	ผชอ. กพล.

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ นับตั้งแต่ กพล. ได้รับเรื่อง ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการหรือการแก้ปัญหาที่นอกเหนือความรับผิดชอบของ กพล. และ **งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด** ที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

๔. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพล. จะให้บริการในวันและเวลาราชการ เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)	
วิธีการติดต่อประสานงาน	
• ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข ๙๙๖๐ • แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma) ถึง กพล. • แจ้งผ่านโทรสารหมายเลข ๐-๒๕๙๐-๕๘๑๖ • แจ้งผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข ๕๗๙๔-๕๗๙๘	
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (ผบล.)	โทร. ๕๗๙๔
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านวิศวกรรม (ผวศ.)	โทร. ๕๗๙๕
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านช่องทางการให้บริการ (ผชท.)	โทร. ๕๗๙๘
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)	โทร. ๕๗๙๖
- แผนกพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลและงานธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (ผขอ.)	โทร. ๕๗๙๗

๗. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

๘. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(คารมกร มณฑิมา)

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายเกรียงศักดิ์ กิตติประภัสร์)
อผ.พท.
ผู้ให้บริการ
วันที่.....๑๕ ธ.ค. ๒๕๖๐.....

SLAICT๐๐๑๒: ข้อตกลงการให้บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟภ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT๐๐๑๒
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)
สำหรับ	:	การให้บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟภ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet

๑. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟภ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet ระบบข่าวประชาสัมพันธ์ ระบบบอกกล่าวเล่าข่าว กฟภ. ระบบจดหมายข่าว กสอ. ระบบประชาสัมพันธ์ผ่าน Big Banner การเชื่อมโยงเว็บเพจ (Link) ที่ กพล. รับผิดชอบดูแล ซึ่งกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้งปัญหาระบบงานมายัง กพล. เพื่อให้ กพล. ดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบงาน จนถึงดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทราบ

คำนิยามและคำย่อ

บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟภ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet	หมายถึง	การประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ข่าวสารของหน่วยงานต่างๆ ให้กับประชาชน ผู้ใช้ไฟ พนักงาน ได้รับรู้ข่าวสาร ความเคลื่อนไหว หรือกิจกรรมต่างๆที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ผ่านเว็บไซต์ PEA Internet, PEA Intranet
ระบบข่าวประชาสัมพันธ์	หมายถึง	ระบบข่าวประชาสัมพันธ์ที่ให้หน่วยงาน กสอ. สามารถประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารบน PEA Internet โดย กสอ. เป็นผู้รับผิดชอบข้อมูล และ กพล. เป็นผู้ดูแลระบบ
ระบบบอกกล่าวเล่าข่าว กฟภ.	หมายถึง	ระบบข่าวประชาสัมพันธ์ที่ให้ทุกหน่วยงานสามารถประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารของหน่วยงานผ่านทาง PEA Intranet โดยหน่วยงานที่นำข่าวขึ้นเป็นผู้รับผิดชอบข้อมูล และ กพล. เป็นผู้ดูแลระบบ
ระบบจดหมายข่าว กสอ.	หมายถึง	ระบบข่าวประชาสัมพันธ์ที่ให้หน่วยงาน กสอ. สามารถประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ของ PEA ผ่านทาง PEA Intranet ได้ โดย กสอ. เป็นผู้รับผิดชอบข้อมูล และ กพล. เป็นผู้ดูแลระบบ

ระบบประชาสัมพันธ์ผ่าน Big Banner	หมายถึง	ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบ Banner บน PEA Intranet
การเชื่อมโยงเว็บเพจ (Link)	หมายถึง	การเชื่อมโยง (Link) จาก PEA Internet หรือ PEA Intranet ไปยังเว็บไซต์หรือเว็บเพจของหน่วยงานที่ร้องขอ

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

๑. งานแก้ไขปัญหา เนื่องจากผู้ที่ไม่สามารถ Upload เนื้อหาหรือรูปภาพเข้าสู่ระบบข่าวประชาสัมพันธ์, ระบบบอกกล่าวเล่าข่าว กฟผ. และระบบจดหมายข่าว กสอ.
๒. งานเพิ่ม ลด ปรับปรุง สิทธิ์ของผู้ใช้ในการเข้าใช้งานระบบข่าวประชาสัมพันธ์, ระบบบอกกล่าวเล่าข่าว กฟผ. และระบบจดหมายข่าว กสอ.
๓. งานจัดทำการเชื่อมโยง (Link) จาก PEA Internet หรือ PEA Intranet ไปยังเว็บไซต์หรือเว็บเพจของหน่วยงานที่ร้องขอ
๔. จัดสรร Database พร้อม Username/ Password และสิทธิการใช้งาน ภายใต้เครื่องแม่ข่าย
๕. งานจัดตั้งชื่อ Domain name เว็บไซต์ของหน่วยงาน ต่างๆ ภายใต้เครื่องแม่ข่าย

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

๑. งานแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการนำเนื้อหาที่ผิดหรือรูปภาพที่ไม่เหมาะสมเข้าสู่ระบบข่าวประชาสัมพันธ์, ระบบบอกกล่าวเล่าข่าว กฟผ., ระบบจดหมายข่าว กสอ., ระบบประชาสัมพันธ์ผ่าน Big Banner, ระบบประกาศดับไฟ และระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง
๒. งานแก้ไขปัญหาที่ระบบใช้งานไม่ได้ เนื่องมาจากปัญหาที่เกิดจากฐานข้อมูล หรือ เครื่อง Server หรือระบบเครือข่าย
๓. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กฟผ. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”
๔. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”

๒. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	มี	ไม่มี	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟผ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet	☒	☐	บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟผ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet

๓. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟผ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet เพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลบนหน้าเว็บเพจ และการเชื่อมโยงเว็บไซต์ - แก้ไขปัญหาการใช้งาน เนื่องจากผู้ใช้ไม่สามารถ Upload เนื้อหาหรือรูปภาพเข้าระบบข่าวประชาสัมพันธ์, ระบบบอกกล่าวเล่าข่าว กฟผ., ระบบจดหมายข่าว กสอ. - จัดทำการประชาสัมพันธ์ผ่าน Big Banner หลังจาก กฟผ. ได้รับบันทึกขอความอนุเคราะห์ให้จัดทำ Big Banner กฟผ. จะดำเนินการจัดทำและนำไปวางไว้ที่หน้า PEA Intranet - จัดทำการเชื่อมโยง (Link) จาก PEA Internet หรือ PEA Intranet ไปยังเว็บไซต์หรือเว็บเพจของหน่วยงานที่ร้องขอ	ภายใน ๓ วัน ทำการ ภายใน ๑ วันทำการ ภายใน ๑ วันทำการ	ผชท. กฟผ.

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการหรือการแก้ปัญหาที่เกิดจากความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่นและ งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด ที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

๔. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กฟผ. จะให้บริการในวันและเวลาราชการ เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)	
วิธีการติดต่อประสานงาน	
• ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข ๙๙๖๐ • แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma) ถึง กฟผ. • แจ้งผ่านทางโทรศัพท์	
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านช่องทางการให้บริการลูกค้า (ผชท.)	โทร. ๕๗๙๘

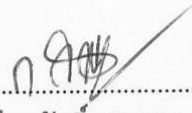
๗. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

๘. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(ดร.ดอน มงคลวิมล)

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายเกรียงศักดิ์ กิตติประภัสร์)
อ.ผ.พท.
ผู้ให้บริการ
วันที่.....๑๔ ธ.ค. ๒๕๖๐.....

SLAICT๐๐๑๓: ข้อตกลงการให้บริการ Hosting

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT๐๐๑๓
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)
สำหรับ	:	การให้บริการ Hosting

๑. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้บริการจัดสรรพื้นที่บนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) และอนุญาตให้ผู้ใช้บริการสามารถนำเว็บเพจมาวาง เพื่อออนไลน์บน PEA Internet, Intranet และตั้งชื่อของเว็บไซต์ เพื่อใช้ในการเรียกดูข้อมูลในเว็บไซตนั้น (www.yourdomain.com) ซึ่งกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่หน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้งปัญหาระบบงานมายัง กพล. เพื่อให้ กพล. ดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบงาน จนถึง ดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทราบ

คำนิยามและคำย่อ

บริการ Hosting	หมายถึง	การให้บริการจัดสรรพื้นที่บนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) และ อนุญาตให้ผู้ใช้บริการสามารถนำเว็บเพจมาวาง เพื่อออนไลน์บน PEA Internet, Intranet ได้
Domain Name	หมายถึง	ชื่อของเว็บไซต์ เพื่อใช้ในการเรียกดูข้อมูลในเว็บไซตนั้น (www.yourdomain.com)

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

๑. ประสานงาน กคช. เพื่อจัดสรร (เพิ่มและลด) พื้นที่ในการจัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ
๒. ประสานงาน กคช. งานจัดตั้งชื่อ Domain Name เว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

๑. การบริการจัดสรรพื้นที่หรือกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ของหน่วยงานที่ จัดซื้อเอง
๒. การแก้ไขปัญหาการใช้งานที่เกิดจากการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ของหน่วยงานที่จัดซื้อเอง
๓. งานแก้ไขปัญหาระบบใช้งานไม่ได้ เนื่องมาจากปัญหาที่เกิดจากฐานข้อมูล หรือ เครื่อง Server หรือระบบ เครือข่าย
๔. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กพล. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ ข้อกำหนด”
๕. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”

๒. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	มี	ไม่มี	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
บริการ Hosting	☒	☐	- ประสานงาน กคช. จัดสรรพื้นที่ในการจัดทำเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ - ประสานงาน กคช. บริการจัดตั้งชื่อ Domain Name เว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ

๓. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
บริการ Hosting - ประสานงาน กคช. จัดสรรพื้นที่ - ประสานงาน กคช. จัดสรร Domain name	ภายใน ๑ วันทำการ ภายใน ๑ วันทำการ	ผชท. กพล.

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการหรือการแก้ปัญหาที่นอกเหนือความรับผิดชอบของ กพล. และ งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด ที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

๔. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพล. จะให้บริการในวันและเวลาราชการ เวลา ๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)	
วิธีการติดต่อประสานงาน	
● ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข ๙๙๖๐	
● แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma) ถึง กพล.	
● แจ้งผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข	
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านช่องทางการให้บริการลูกค้า (ผชท.)	โทร. ๕๗๙๘

๕. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

๖. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
()

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายเกรียงศักดิ์ กิตติประภัสร์)
อ.พ.พ.
ผู้ให้บริการ

วันที่.....๑๔ ธ.ค. ๒๕๖๐.....

SLAICT๐๐๑๔: ข้อตกลงการให้บริการระบบงานด้าน บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT๐๐๑๔
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	หน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
และ ผู้ให้บริการ	:	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)
สำหรับ	:	การให้บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

๑. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งกระบวนการจะครอบคลุมการให้บริการติดตั้ง บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

คำนิยามและคำย่อ

การให้บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	หมายถึง	ให้บริการแก้ไขปัญหาการติดตั้งซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการและซอฟต์แวร์สำเร็จรูป, การแก้ไขปัญหาการใช้งานบนเครื่อง PC และอุปกรณ์ประกอบ เฉพาะอุปกรณ์ที่เป็นทรัพย์สินของ กฟผ. เพื่อให้หน่วยงานสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
---	---------	---

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

๑. ให้บริการติดตั้ง และแก้ไขปัญหาโปรแกรมระบบปฏิบัติการ (Operating System) โปรแกรมสำเร็จรูปหรือโปรแกรมอำนวยความสะดวก (Utility Program) ที่ทาง กฟผ. มีลิขสิทธิ์ถูกต้องและมีไว้เพื่อปฏิบัติงานให้แก่ กฟผ.
๒. ทำการ Upgrade Version โปรแกรมให้เป็นปัจจุบันที่ทาง กฟผ. มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง
๓. ติดตั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ที่เป็นทรัพย์สินของ กฟผ. หรือเป็นลูกค้าของ กฟผ. ที่ได้มีการทำข้อตกลงการให้บริการภายในสำนักงานใหญ่
๔. กำกับดูแลบริษัทภายนอกผู้รับจ้างให้ดำเนินการบำรุงรักษา แก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ (PC) และอุปกรณ์ประกอบให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาจ้างแทน

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

๑. การติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์สำนักงานอื่น ๆ ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
๒. การติดตั้ง ดูแล บำรุงรักษาและแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่างๆที่ไม่ได้เป็นทรัพย์สินของ กฟผ. หรือไม่ได้เป็นลูกค้าของ กฟผ. ที่มีการทำข้อตกลงในการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
การให้บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	☒	☐	ระบบการบริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ - ติดตั้งและซ่อมบำรุง Hardware, Software

๒. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
การให้บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ประกอบด้วยงานบริการดังนี้		กคช.
- บริการติดตั้งและแก้ไขปัญหา Software - Install Windows - Install MS Office - Install Antivirus - Install SAP - Install Acrobat - Install Domain	ภายใน ๔ ชั่วโมงทำการ	
- ติดตั้งและซ่อมบำรุง Hardware - ติดตั้ง Hardware (เครื่องใหม่) - ซ่อมบำรุงรักษา Hardware - บริการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุด (ในกรณีที่ Hardware หมดสัญญาประกัน)	ภายใน ๔ ชั่วโมงทำการ ภายใน ๑ วันทำการ ภายใน ๓ วันทำการ	
- บริการถ่ายข้อมูล	ภายใน ๒ วันทำการ	

๓. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กคช. จะให้บริการในวันและเวลาราชการตั้งแต่ ๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์
วิธีการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข ๙๙๖๐ - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Informa) ถึง กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)

๔. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

๕. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(นายวสันต์ ชัยพร)
อก.คช.
ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายวิชัย สิริโกศาภ)
อ.คช.
ผู้ให้บริการ
14 ธ.ค. 2560
วันที่.....

SLAICT๐๐๑๕: ข้อตกลงในการให้บริการเข้าใช้งานระบบโดเมน pea.co.th

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT๐๐๑๕
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	หน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
และ ผู้ให้บริการ	:	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)
สำหรับ	:	การให้บริการเข้าใช้งานระบบโดเมน pea.co.th

๑. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ให้บริการสร้างบัญชีรายชื่อผู้ใช้งานระบบโดเมน pea.co.th, กำหนดสิทธิผู้ใช้งานบนระบบโดเมน pea.co.th เพื่อให้หน่วยงานที่ควบคุมดูแลสิทธิในการใช้งานแอปพลิเคชันและเครือข่ายสามารถนำกลุ่มบัญชีรายชื่อผู้ใช้งานบนระบบโดเมน pea.co.th ไปกำหนดสิทธิในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป และให้บริการแก้ปัญหาสิทธิระบบโดเมน pea.co.th สำหรับพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค การสร้างบัญชีรายชื่อผู้ใช้งานระบบโดเมน pea.co.th และเปลี่ยนแปลงสิทธิของผู้ใช้งานจะเริ่มตั้งแต่การรับแจ้งความประสงค์จากหน่วยงานต้นสังกัดของผู้ใช้งานแจ้งว่ามีกรย้ายหน่วยงานหรือปรับระดับตำแหน่ง และยกเลิกสิทธิเมื่อพนักงานลาออก การให้บริการรวมถึงการกำหนดสิทธิในการเข้าใช้ระบบงานบางระบบที่ใช้บัญชีรายชื่อผู้ใช้งานระบบโดเมน pea.co.th ในการกำหนดสิทธิโดยหน่วยงานเจ้าของระบบงานจะเป็นผู้ให้สิทธิ และแจ้งให้ กคช. เป็นผู้ดำเนินการต่อไป

ค่านิยามและคำย่อ

การให้บริการเข้าใช้งานระบบโดเมน pea.co.th	หมายถึง	- สร้าง User สำหรับเข้าใช้งานระบบ - กำหนดสิทธิการใช้งาน - บริหารจัดการ Policy ของเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายภายใต้โดเมน pea.co.th
---	---------	---

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

กองคอมพิวเตอร์และเครือข่ายให้บริการในการขอใช้สิทธิ ดังต่อไปนี้ :

๑. การสร้างผู้ใช้งานบนระบบฐานข้อมูลพนักงานขององค์กรภายใต้โดเมน pea.co.th
๒. การกำหนดสิทธิการเข้าใช้ระบบโดเมน pea.co.th
๓. การควบคุม ดูแลการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายภายใต้โดเมน pea.co.th ให้เป็นไปตามนโยบายด้านการใช้งานของ กฟผ.

๒. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
การให้บริการเข้าใช้งานระบบโดเมน pea.co.th	☒	☐	การให้บริการเข้าใช้งานระบบโดเมน pea.co.th

๓. ระยะเวลาดำเนินการ

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
- สร้าง User สำหรับเข้าใช้งานระบบ - กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - บริหารจัดการ Policy ของเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายภายใต้โดเมน pea.co.th	๔ ชั่วโมงทำการ	กคช.

ขั้นตอนการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑. หน่วยงานผู้ขอใช้บริการจัดทำบันทึกแจ้งความประสงค์เพื่อขอสิทธิในการเข้าถึงระบบเครือข่ายโดเมน โดยให้ข้อมูลชื่อผู้แจ้งหน่วยงานที่สังกัด วัตถุประสงค์หรือความจำเป็นในการใช้สิทธิขอเขตของสิทธิที่ต้องการ	หน่วยงานที่ขอรับบริการ
๒. รับหนังสือแจ้งความประสงค์ ตรวจสอบสิทธิและความจำเป็นของหน่วยงานผู้แจ้งก่อนดำเนินการ เมื่อดำเนินการเสร็จแล้ว จะแจ้งบันทึกกลับไปยังหน่วยงานผู้ขอใช้บริการ	กคช.
๓. การกำหนดสิทธิเข้าใช้งานระบบงานเดิมที่ กคช. เป็นเจ้าของระบบงาน กคช. จะกำหนดสิทธิให้ แล้วแจ้งบันทึกกลับไปยังหน่วยงานผู้ขอใช้บริการ Anti-virus, Email, VPN	กคช.
๔. การกำหนดสิทธิเข้าใช้งานระบบงานใหม่ กคช. จะต้องขออนุมัติการกำหนดสิทธิระบบงานใหม่ก่อน ระบบเดิมแต่ขอ user จาก AD	กคช.
๕. การกำหนดสิทธิเข้าใช้ระบบงานที่มีหน่วยงานอื่นเป็นเจ้าของระบบ กคช. จะกำหนดสิทธิให้ เมื่อหน่วยงานเจ้าของระบบงานอนุมัติให้สิทธิแล้ว	กคช.

๔. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กคช. จะให้บริการในวันและเวลาราชการตั้งแต่ ๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

วิธีการติดต่อประสานงาน

- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข ๙๙๖๐
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณ (Informa) ถึง กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)

๕. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

๖. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....	ผู้อำนวยการกอง
(นายสันต์ จัยพร)	
.....	
ลงชื่อ.....	ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายวิชัย สิริโกศลภท)	
.....	
.....	ผู้ให้บริการ
วันที่.....	14 ธ.ค. 2560

SLAICT๐๐๑๖: ข้อตกลงการให้บริการ email ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT๐๐๑๖
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	หน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)
สำหรับ	:	การให้บริการ E-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๑. นิยามขอบเขตการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้บริการ E-mail ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งกระบวนการจะครอบคลุมการให้บริการ การกำหนดสิทธิ การแก้ไขปัญหาการใช้งาน ระบบ E-mail ของโดเมน pea.co.th ให้กับพนักงานการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

๑. รับ ส่ง ข้อมูลผ่านทาง E-mail
๒. ให้บริการผ่านทาง Web mail, Microsoft Outlook
๓. ให้บริการ Calendar และสามารถนัดหมายผ่าน Microsoft Exchange
๔. ให้บริการพื้นที่จัดเก็บข้อมูล ๑ GB/ ๑ Account
๕. ให้บริการสร้าง E-mail เป็นกลุ่ม
๖. การแก้ไขปัญหาการใช้งาน Email ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๒. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
การให้บริการ E-mail ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	☒	☐	การให้บริการ E-mail ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

๓. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
- การขอใช้บริการ E-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ภายใน ๔ ชั่วโมงทำการ	กคข.
- แก้ไขปัญหาการเข้าใช้งาน E-mail	ภายใน ๑ วันทำการ	กคข.

๔. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กคช. จะให้บริการในวันและเวลาราชการตั้งแต่ ๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์
วิธีการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข ๙๙๖๐ - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Informa) ถึง กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)

๕. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

๖. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....	ผู้อำนวยการกอง
(นายวสันต์ จัยพร)	
.....	
ลงชื่อ.....	ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายวิวัฒน์ สิริโกตากร)	
.....	
.....	ผู้ให้บริการ
วันที่.....	14 ธ.ค. 2560

SLAICT๐๐๑๗: ข้อตกลงการให้บริการคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Physical Server)

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT๐๐๑๗
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคท.) ฝ่ายสารสนเทศ
สำหรับ	:	การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Physical Server)

๑. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Physical Server) แก่หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำนิยามและคำย่อ

การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Physical Server)	หมายถึง	จัดหาพื้นที่ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมอุปกรณ์ประกอบ และดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายพร้อมอุปกรณ์ประกอบทางด้านฮาร์ดแวร์พร้อมแจ้งเหตุขัดข้องในกรณีที่มีปัญหา (กรณีที่มีทรัพยากรเพียงพอ) * ไม่รวมระยะเวลาการจัดทำข้อกำหนดและจัดซื้อ
---	---------	---

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

กองคอมพิวเตอร์และเครือข่ายให้บริการเซิร์ฟเวอร์ ดังต่อไปนี้ :

๑. การให้พื้นที่ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายพร้อมอุปกรณ์ประกอบโดยผู้ใช้บริการจัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเอง เช่น

- จัดเตรียมระบบไฟฟ้า
- จัดเตรียมการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย

๒. ตั้งค่าระบบภายในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

๒. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
๑. การให้พื้นที่ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	☒	☐	-
๒. การตั้งค่าในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	☒	☐	-

๓. ระยะเวลาดำเนินการ

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑. การให้พื้นที่ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	๒ วันทำการ	กคช.
๒. การตั้งค่าการใช้งานภายในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	๒ วันทำการ	กคช.

๔. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กคช. จะให้บริการในวันและเวลาราชการตั้งแต่ ๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์
วิธีการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข ๙๙๖๐ - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณ (Informa) ถึง กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.) - แจ้งผ่าน ผบค. ๕๗๘๓ Fax. ๕๙๐๖

๕. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

๖. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(นายสันต์ จัยพร)
อก.คช.
ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายวินัย สิริโกศากร)
ผ.สท.
ผู้ให้บริการ
วันที่..... 14 ธ.ค. 2560

SLAICT๐๐๑๘: ข้อตกลงการให้บริการคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server)

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT๐๐๑๘
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)
สำหรับ	:	การให้บริการคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server)

๑. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server) แก่หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำนิยามและคำย่อ

การให้บริการคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server)	หมายถึง	สร้างเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนพร้อมติดตั้งระบบปฏิบัติการตามที่ใช้ร้องขอ (ไม่รวมระบบงานและ Application) และกำหนด IP Address ภายในให้สามารถเชื่อมต่อระบบงาน PEA ได้ (กรณีที่มีทรัพยากรเพียงพอ)
---	---------	--

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

กองคอมพิวเตอร์และเครือข่ายให้บริการเซิร์ฟเวอร์ ดังต่อไปนี้ :

๑. การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server) โดยผู้ใช้งานต้องดูแลระบบงานภายในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server) ตามนโยบายและแนวปฏิบัติความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ พ.ศ. ๒๕๕๘
๒. การตั้งค่าในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server)

๒. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
๑. การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน	☒	☐	
๒. การตั้งค่าในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน	☒	☐	

๓. ระยะเวลาดำเนินการ

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
๑. การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน	๑ วันทำการ	กคช.
๒. การตั้งค่าเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน	๑ วันทำการ	กคช.

๔. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กคช. จะให้บริการในวันและเวลาราชการตั้งแต่ ๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์
วิธีการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข ๙๙๖๐ - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณ (Informa) ถึง กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.) - แจ้งผ่าน ผบค. ๕๗๘๓ Fax. ๕๙๐๖

๕. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

๖. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....	ผู้อำนวยการกอง
(นายสันต์ ชัยพร)	
.....	อ.คช.
ลงชื่อ.....	ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายวินัย สิริโกศาภ)	
.....	อ.คช.
	ผู้ให้บริการ
วันที่.....	14 ธ.ค. 2560

SLAICT๐๐๑๙: ข้อตกลงการให้บริการ การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบเครือข่าย

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT๐๐๑๙
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	หน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
และ ผู้ให้บริการ	:	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)
สำหรับ	:	การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบ เครือข่าย

๑. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้บริการ วิเคราะห์และแก้ไขปัญหาซึ่งเกิดจากอุปกรณ์เครือข่าย เช่น LAN Switch, Media Converter, Router ซึ่งกระบวนการจะครอบคลุมสำหรับสำนักงานใหญ่, กองคลังพัสดุ (รังสิต) และศูนย์ฝึกนครชัยศรี

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

๑. ซ่อมแซมสายสัญญาณเครือข่าย (สาย UTP และ Fiber Optic ที่เชื่อมต่อภายในสำนักงานใหญ่, กองคลังพัสดุ และศูนย์ฝึกนครชัยศรี)
๒. การเพิ่มจุดเชื่อมต่อและการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP) LAN) ภายในบริเวณสำนักงานใหญ่, กองคลังพัสดุ (รังสิต) และศูนย์ฝึกนครชัยศรี
๓. การแก้ไขปัญหาอุปกรณ์เครือข่ายที่เป็นทรัพย์สินของ กฟผ. และอยู่ในความดูแลของกองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

๒. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
การให้บริการดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบเครือข่าย	☒	☐	ระบบการบริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ - ขยาย เพิ่มจุดเครือข่าย LAN, ติดตั้งและซ่อมบำรุง Hardware (Network Devices)

๓. ระยะเวลาดำเนินการ

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
การให้บริการดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบเครือข่าย	๑ วันทำการ	กคช.
- ขยาย เพิ่มจุดเชื่อมต่อเครือข่าย LAN		
- ซ่อมแซมสายสัญญาณเครือข่าย สาย UTP ที่เชื่อมต่อภายในสำนักงานใหญ่	ภายใน ๔ ชั่วโมงทำการ	กคช.
- การเพิ่มจุดเชื่อมต่อและการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) ภายในบริเวณสำนักงานใหญ่	ภายใน ๔ ชั่วโมงทำการ	กคช.
- ซ่อมแซมสายสัญญาณเครือข่าย Fiber Optic ที่เชื่อมต่อภายในสำนักงานใหญ่	ภายใน ๑ วันทำการ	กคช.
- ซ่อมแซมสายสัญญาณเครือข่าย (สาย UTP และ Fiber Optic) ที่เชื่อมต่อกองคลังพัสดุ (รังสิต) และศูนย์ฝึกนครชัยศรี	ภายใน ๑ วันทำการ	กคช.
- การเพิ่มจุดเชื่อมต่อและการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP(LAN) กองคลังพัสดุ (รังสิต) และศูนย์ฝึกนครชัยศรี	ภายใน ๑ วันทำการ	กคช.
- การแก้ไขปัญหาอุปกรณ์เครือข่าย (Network Device) ที่เป็นทรัพย์สินของ กฟผ.และอยู่ในความดูแลของ กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย	ภายใน ๑ วันทำการ	กคช.

หมายเหตุ ระยะเวลาที่กำหนด หมายถึง ระยะเวลาที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

๔. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กคช. จะให้บริการในวันและเวลาราชการตั้งแต่ ๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์
วิธีการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข ๙๙๖๐ - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Informa) ถึง กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.) - แจ้งผ่าน ผรบ. ๕๗๘๘ Fax. ๕๙๐๖

๕. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

๖. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(นายวสันต์ ชัยพร)
อ.ค.ช.

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายวิชัย สิริโกศากร)
อ.ค.ช.
ผู้ให้บริการ

วันที่..... 14 ธ.ค. 2560

OLAICT๐๐๐๑: ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบ และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่ให้บริการกับหน่วยงานภายนอกเข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	OLAICT๐๐๐๑
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร (กบท.)
และ ผู้ให้บริการ	:	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)
สำหรับ	:	การตรวจสอบ และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่ให้บริการกับหน่วยงานภายนอกเข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง

๑. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการครอบคลุมการตรวจสอบ และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้อง ไม่สามารถใช้งานได้ของเครือข่าย ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้บริการกับหน่วยงานภายนอก เข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง โดยการแก้ไข เพื่อให้เครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง กลับมาให้บริการได้เป็นปกติ โดยเริ่มตั้งแต่ การแจ้งปัญหาจากหน่วยงานภายนอกผู้รับบริการเข้าใช้เส้นใยแก้วนำแสงเข้ามา แล้วดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการให้บริการ วิเคราะห์สาเหตุ การแก้ไขปัญหา ดำเนินการด้านเอกสารการให้บริการ และการสรุปผลเพื่อรายงานต่อฝ่ายบริหาร

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร จะให้บริการตรวจสอบ แก้ไข เครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้บริการกับหน่วยงานภายนอก เข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

ตามเงื่อนไขในการจ้างเหมาตรวจสอบและบำรุงรักษาโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงแบบเตรียมความพร้อมตลอด ๒๔ ชั่วโมง กำหนดเหตุสุดวิสัยที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด ได้แก่ เหตุสุดวิสัยที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เช่น บริเวณจุดเกิดเหตุมีไฟไหม้ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้, ฝนตกหนัก เนื่องจากอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ(เสาไฟฟ้าเปิกกชื้น), น้ำท่วมสูง, รถชนไฟฟ้าลัม รอ กฟภ. ปักเสาใหม่, รอเจ้าหน้าที่ กฟภ. ให้เข้าพื้นที่, รอเจ้าหน้าที่ กฟภ. อนุญาตตัดสายเคเบิลใยแก้วนำแสงเพื่อตรวจสอบ เนื่องจากชำรุดบาง Core และมีการใช้งานระบบอื่นอยู่ (โดยช่องสัญญาณของระบบสื่อสารสัญญาณยังสามารถใช้งานได้) และอุปกรณ์สื่อสารมีปัญหา เป็นต้น

๒. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ
การตรวจสอบ และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการหน่วยงานภายนอก เข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง ที่อยู่ในสัญญาจ้างบำรุงรักษาแบบเตรียมความพร้อมตลอด ๒๔ ชั่วโมง	๑ วัน

๓. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.) จะให้บริการกับ กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร (กบท.)

ช่องทางการติดต่อประสานงาน

- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma) ถึง กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)
- แจ้งผ่านโทรศัพท์ ๙๘๘๐ - ๙๘๘๒ (ทำงาน ๒๔ ชม.)

๔. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

๕. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(นายบัณฑิต ดวงขำหม)
ผู้อำนวยการกองบริหารเครือข่ายสื่อสาร
ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายอภิวัฒน์ บัญชาจารรัตน์)
อ.ส.ส.
ผู้ให้บริการ
วันที่ ๓๑ ธ.ค. ๒๕๖๐

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(นายณัฐพงศ์ โควาศสัย)
อ.ก.บ.ท.
ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(ว่าที่ ร.ต.ต.หญิง จันทิยา ตราชู)
อ.ส.ว.ส.
ผู้รับบริการ
วันที่ ๓๑ ธ.ค. ๒๕๖๐

OLAICT๐๐๐๒: ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	OLAICT๐๐๐๒
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	:	กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร (กบท.)
และ ผู้ให้บริการ	:	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)
สำหรับ	:	การตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber

๑. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการจะเริ่มตั้งแต่การได้รับบันทึกแจ้งขอให้ตรวจสอบความพร้อมของ Core Fiber จากกองบริการสารสนเทศและสื่อสาร (กบท.) มาถึงกองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.) จะให้บริการตรวจสอบข้อมูลความพร้อมของ Core fiber ไม่เกิน ๑๐ เส้นทาง/งาน

๒. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ
ตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber (หมายเหตุ มีสัญญาฉบับบริษัท ๑๐ วันทำการ)	๑๒ วันทำการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)

๓. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.) จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา ๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น. (เว้นวันหยุดราชการ)

ช่องทางการติดต่อประสานงาน

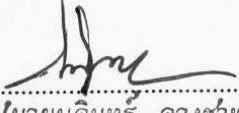
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณ (Infoma) ถึง กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)
- ติดต่อประสานงาน ๙๖๕๗

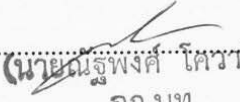
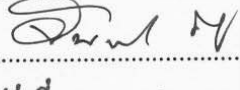
๔. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๑ เป็นต้นไป

๕. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นายบดินทร์ ดวงซำทม)
ผู้อำนวยการกองบริหารเครื่องข่ายสื่อสาร
ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายอภิวัฒน์ บัญชาจารุรัตน์)
(.....อ.พ.ศ.ค.....)
ผู้ให้บริการ
วันที่.....๑๕ ธ.ค. ๒๕๖๐.....

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นายณัฐพงศ์ โค้วตัสัย)
(.....อ.ก.บ.ท.....)
ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(ว่าที่ ร.ต.ต.หญิง จันทิมา ธรรมชู)
(.....อ.พ.ว.ส.....)
ผู้รับบริการ
วันที่.....๑๕ ธ.ค. ๒๕๖๐.....