

ข้อตกลงการให้บริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล (Service Level Agreement : SLA)

เอกสารข้อตกลงการให้บริการ (Service Level Agreement) ฉบับนี้ จัดทำขึ้นเพื่อเป็นข้อกำหนดการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัลของกรุงเทพมหานคร โดยมีข้อตกลงถึงระดับคุณภาพของบริการที่มีให้แก่ผู้รับบริการรับทราบและเข้าใจถูกต้องตรงกัน ดังต่อไปนี้

1. คำจำกัดความ

- 1.1 ศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล สำนักยุทธศาสตร์และประเมินผล เรียกว่า “ผู้ให้บริการ”
- 1.2 หน่วยงาน และบุคลากรของกรุงเทพมหานคร ที่ขอรับบริการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล เรียกว่า “ผู้รับบริการ”
- 1.3 ระบบบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Management System : DMS) เรียกว่า “ระบบ DMS”

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้ผู้รับบริการเข้าใจถึงการให้บริการของหน่วยงาน
- 2.2 เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างเป็นระบบ และถูกต้องตามข้อตกลง
- 2.3 เพื่อปรับปรุงการให้บริการให้อยู่ในระดับมาตรฐาน และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ

3. บุคลากรที่เกี่ยวข้องและหน้าที่รับผิดชอบ

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ
1. ผู้รับบริการ หรือ ผู้ใช้บริการ หรือผู้แจ้ง	- แจ้งปัญหา หรือความต้องการในการใช้งานเทคโนโลยีดิจิทัล - บันทึกปัญหา หรือความต้องการขอรับบริการทางระบบ DMS - ติดตามสถานะความคืบหน้าของปัญหาหรือความต้องการที่ขอรับบริการ
2. ผู้ให้บริการ หรือ เจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ	- รับแจ้งปัญหา หรือความต้องการทางโทรศัพท์ ทาง Line และระบบ DMS - บันทึกปัญหา ความต้องการในระบบ DMS - วิเคราะห์ในเบื้องต้น และให้ความช่วยเหลือแก้ไข - ส่งต่อปัญหาให้หน่วยงานที่รับผิดชอบ เพื่อดำเนินการแก้ไขในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขเองได้ - บันทึกรายงานผลการดำเนินการในระบบ DMS
3. หัวหน้าฝ่าย/ ผู้รับมอบหมาย	- รับเรื่องและมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่เทคนิคดำเนินการ - กำหนด เพิ่ม แก้ไขข้อมูล SLA ของฝ่าย
4. เจ้าหน้าที่เทคนิค	- รับเรื่องที่ได้รับมอบหมาย - นัดหมายผู้รับบริการ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหา - บันทึกรายงานผลการดำเนินการในระบบ DMS
5. ผู้จัดการระบบ	- บริหารจัดการศูนย์บริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล - ติดตามประเมินผลการดำเนินการ - รายงานผลการดำเนินการภาพรวมต่อผู้บังคับบัญชา
6. ผู้ดูแลระบบ	- กำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานในระบบ DMS

4. ระยะเวลาที่ให้บริการ

วันเวลาทำการของผู้ให้บริการ คือ วันทำการปกติของราชการ ตั้งแต่เวลา 08.00 – 16.00 น. และนอกเวลาดังกล่าว ในกรณีฉุกเฉิน

5. ช่องทางการติดต่อ

5.1 ทางโทรศัพท์ หมายเลข 0 2203 2370 - 71, 0 2203 2773 และ 0 2203 2776 หรือโทร.1592 - 1593
 ในเวลาราชการ

5.2 ทาง Line Official ID : @065qjdsx

หรือสแกน QR Code



5.3 ทางระบบบริหารจัดการเทคโนโลยีดิจิทัล (Digital Management System : DMS)

โดยเข้าผ่านทาง SSO (Single Sign On) <http://bmasso.bma.go.th/> ด้วยเครือข่ายภายในของกรุงเทพมหานคร

6. มาตรฐานการให้บริการ

ข้อตกลงระยะเวลาในการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) ของผู้ให้บริการเทคโนโลยีดิจิทัล

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะเวลา	หมายเหตุ
1	ฮาร์ดแวร์ (Hardware)		
	เบิกวัสดุคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ	30 นาที	เมื่อมีวัสดุอยู่ในสต็อก และมีเอกสารการเบิกครบถ้วน
	ซ่อมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ		
	- แก้ไขเบื้องต้น	1 ชม.	ไม่มีการเปลี่ยนอะไหล่
	- ต้องเปลี่ยนอะไหล่	2 ชม.	เมื่อมีอะไหล่สำรอง
	- ต้องเปลี่ยนอะไหล่โดยช่างผู้ชำนาญ	ส่งซ่อมบริษัท	เมื่อไม่มีอะไหล่สำรอง
	ฟอร์แมต และติดตั้งระบบปฏิบัติการ	1 - 2 วัน	ตามขนาดของข้อมูลและความเร็วของฮาร์ดดิสก์ และให้บริการได้เฉพาะโปรแกรมลิขสิทธิ์
	ติดตั้ง Driver	1 ชม.	เมื่อมี Driver พร้อมติดตั้ง
การประเมินเพื่อยุบสภาพครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์	30 นาที	ต่อ 1 เครื่อง	
2	ซอฟต์แวร์ (Software)		
	ติดตั้งโปรแกรม Office 365	1-3 ชม.	ให้บริการได้เฉพาะโปรแกรมลิขสิทธิ์
	ปัญหาการใช้งานโปรแกรม Office 365	1-3 ชม.	ให้บริการได้เฉพาะโปรแกรมลิขสิทธิ์
	ติดตั้งโปรแกรม Antivirus	1 ชม.	ให้บริการได้เฉพาะโปรแกรมลิขสิทธิ์
	ติดตั้งโปรแกรม Utility	1 ชม.	ให้บริการได้เฉพาะโปรแกรมลิขสิทธิ์
3	ระบบเครือข่ายและความปลอดภัย (Network & Security)		
	ขอเพิ่ม IP Address	1 วัน	เมื่อข้อมูลครบถ้วน
	ปัญหาการเชื่อมต่อเครือข่าย		
	- เครือข่ายสื่อสารหลัก	1 วัน	เมื่อตรวจสอบปัญหาเบื้องต้นแล้ว
	- นอกเครือข่ายสื่อสารหลัก	2 วัน	เมื่อตรวจสอบปัญหาเบื้องต้นแล้ว
	- เครือข่ายไร้สาย	1 วัน	เมื่อตรวจสอบปัญหาเบื้องต้นแล้ว
	ปัญหาไวรัสโจมตี	4 ชม. - 3 วัน	ตามระดับความรุนแรงของไวรัส

ลำดับ	กระบวนงาน	ระยะเวลา	หมายเหตุ
4	Web Portal กรุงเทพมหานคร (Website)		
	- ขอรหัสเข้าใช้งาน	1 วัน	เมื่อผู้ขอใช้มี e-mail ของกรุงเทพมหานครแล้ว
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	1 วัน	
5	จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และอินเทอร์เน็ตของกรุงเทพมหานคร (e-mail & Internet)		
	- ขอรหัสเข้าใช้งาน	1 - 5 วัน	ต่อ 1 รหัสผู้ใช้งาน เมื่อได้รับข้อมูลและเอกสารครบถ้วน และปริมาณการขอรหัสขณะนั้น
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	1 วัน	
6	ระบบ MIS		
	- ขอรหัสเข้าใช้งาน	1 - 6 วัน	ต่อ 1 รหัสผู้ใช้งาน เมื่อได้รับข้อมูลและเอกสารครบถ้วน และปริมาณการขอรหัสขณะนั้น
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	1 วัน	
	- ตั้งค่าการใช้งาน	1 - 6 ชม.	ขึ้นอยู่กับความเร็วของเครื่องคอมพิวเตอร์ อินเทอร์เน็ต และปัญหาที่พบ
7	ระบบสารสนเทศ		
	- ขอรหัสเข้าใช้งาน	1 วัน	เมื่อได้รับเอกสารครบถ้วน
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	1 วัน	
8	ให้คำแนะนำหลักเกณฑ์การพิจารณาโครงการด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ กรุงเทพมหานคร	30 นาที	

ปรับปรุงข้อมูล ณ วันที่ 31 ก.ค. 2567