

ข้อตกลงการให้บริการด้าน
สารสนเทศและสื่อสารประจำปี
2563

(Service Level Agreement : SLA)



สายงานสารสนเทศและสื่อสาร (ทส.)

คำนำ

จากนโยบายของ ผวก. มีแนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนา กฟภ. ที่มุ่งสู่การเพิ่มสมรรถนะขององค์กร รองรับความท้าทายในอนาคต ก้าวสู่องค์กรที่มีลูกค้าเป็นศูนย์กลาง ซึ่งได้กำหนดนโยบายของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่จะก้าวเดินไปข้างหน้า เพื่อรองรับการเข้าสู่ประชาคมเศรษฐกิจอาเซียน (AEC) มีนโยบายที่สอดคล้องกับสร้างความพึงพอใจให้กับลูกค้า โดยมุ่งเน้นการปรับภาพลักษณ์องค์กรให้สอดคล้องและรองรับยุทธศาสตร์การพัฒนาธุรกิจและการให้บริการ เช่นการสร้างภาพลักษณ์หน่วยให้บริการให้ทันสมัย ปรับปรุงคุณภาพการให้บริการลูกค้าให้รวดเร็วและมีคุณภาพ

เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการอย่างสูงสุด สายงานสารสนเทศและสื่อสาร (ทส.) จึงได้จัดทำข้อตกลงการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ของสายงานขึ้นมา และได้ขออนุมัติประกาศใช้ข้อตกลงฯ ฉบับแรกเมื่อปี 2549 เป็นข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ และเพื่อให้ข้อตกลงฯ มีความชัดเจน และท้าทายยิ่งขึ้น รวมทั้งสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น สายงานทส. จึงได้ดำเนินการปรับปรุง ทบทวน ข้อตกลงฯ เรื่อยมาเพื่อให้สามารถสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่อง อันจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคของเราเป็นองค์กรที่ให้บริการชั้นนำต่อไป

คณะผู้จัดทำ

กองแผนสารสนเทศและสื่อสาร (กผท.)

ฝ่ายวางแผนสารสนเทศและสื่อสาร (ฟวส.)

สารบัญ

SLA

ฝ่ายสารสนเทศ กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)

SLAICT-CAN-001: ข้อตกลงการให้บริการระบบงานด้าน บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	1
SLAICT-CAN-002: ข้อตกลงการให้บริการ email ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	4
SLAICT-CAN-003: ข้อตกลงการให้บริการเซิร์ฟเวอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server).....	6
SLAICT-CAN-004: ข้อตกลงการให้บริการ การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบเครือข่าย	8

ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (กพก.)

SLAICT-EMI-001 : ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร	11
SLAICT-EMI-002: ข้อตกลงการให้บริการระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ (Paperless Meeting System : PLMS).....	17

ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)

SLAICT-CSI-001: ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายนอก)	20
SLAICT-CSI-002: ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายใน กพล.)	24
SLAICT-CSI-003: ข้อตกลงการให้บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กพล.ผ่านช่องทาง Internet, Intranet	31

ฝ่ายพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศ กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ (กสส.)

SLAICT-IFS-001: ข้อตกลงการให้บริการและแก้ไขปัญหากำหนดสิทธิ การเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)	35
SLAICT-IFS-002: ข้อตกลงการให้บริการและแก้ไขปัญหากำหนดสิทธิ การเข้าใช้งานระบบ IDM	38
SLAICT-IFS-003: ข้อตกลงการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์.....	41

ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)

SLAICT-CNM-001: ข้อตกลงการให้บริการวงจรสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าทั้ง 12 เขต	43
SLAICT-CNM-002: ข้อตกลงการให้บริการการตรวจซ่อม และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่ให้บริการกับหน่วยงานภายนอกเข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง.....	45
SLAICT-CNM-003: ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber	48

ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)

SLAICT-CEM-001: ข้อตกลงการให้บริการติดตั้ง ย้ายจุดติดตั้งและแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายใน และโทรสาร	50
SLAICT-CEM-002: ข้อตกลงการให้บริการประชุมทางไกลผ่านระบบสื่อสาร Video Conference	53

ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม กองออกแบบระบบสื่อสาร (กอบ.)

SLAICT-CDD-001: ข้อตกลงการให้บริการ การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน และ อุปกรณ์สื่อสารประจำตัว	56
--	----

ฝ่ายวางแผนสารสนเทศและสื่อสาร กองบริการสารสนเทศสื่อสาร (กบท.)

SLAICT-CTD-001: ข้อตกลงการให้บริการ ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และจัดการสิทธิการใช้งานระบบ TAMS ด้าน งานบริการพาดสายและติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารแก่พนักงาน กฟภ.	58
---	----

OLA

OLAICT-CAN-001: ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายภายในกับระบบ Video Conference	61
--	----

ภาคผนวก	63
---------------	----

SLAICT-CAN-001: ข้อตกลงการให้บริการระบบงานด้าน บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CAN-001
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	หน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
และ ผู้ให้บริการ	:	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)
สำหรับ	:	การให้บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งกระบวนการจะครอบคลุมการให้บริการติดตั้ง บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

ค่านิยามและคำย่อ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. ให้บริการติดตั้ง และแก้ไขปัญหาโปรแกรมระบบปฏิบัติการ (Operating System) โปรแกรมสำเร็จรูปหรือโปรแกรมอำนวยความสะดวก (Utility Program) ที่ทาง กฟภ. มีลิขสิทธิ์ถูกต้องและมีไว้เพื่อปฏิบัติงานให้แก่ กฟภ.
2. ทำการ Upgrade Version โปรแกรมให้เป็นปัจจุบันที่ทาง กฟภ. มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง
3. ติดตั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ที่เป็นทรัพย์สินของ กฟภ. ที่ได้มีการทำข้อตกลงการให้บริการภายในสำนักงานใหญ่
4. กำกับดูแลบริษัทภายนอกผู้รับจ้างให้ดำเนินการบำรุงรักษา แก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ (PC) และอุปกรณ์ประกอบให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาจ้างแทน

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. การติดตั้งและบำรุงรักษาอุปกรณ์สำนักงานอื่นๆ ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
2. การติดตั้ง ดูแล บำรุงรักษาและแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่างๆที่ไม่ได้เป็นทรัพย์สินของ กฟภ.

*****ยกเว้นกองคลังพัสดุ (รังสิต) และศูนย์ฝึกอบรมนครชัยศรี

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
การให้บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ประกอบด้วยงานบริการดังนี้		กคช.
- บริการติดตั้งและแก้ไขปัญหา Software - Install Windows - Install MS Office - Install Antivirus - Install SAP GUI - Join Domain	ภายใน 1 วันทำการ (ต่อการดำเนินการ 1 เครื่อง) ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ (ต่อการดำเนินการ 1 เครื่อง)	
- ติดตั้งและซ่อมบำรุง Hardware - ติดตั้ง Hardware (เครื่องใหม่) - ติดตั้ง Driver Printer - ซ่อมบำรุงรักษา Hardware - บริการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุด (ในกรณีที่ Hardware หมดสัญญาประกัน)	ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ (ต่อการดำเนินการ 1 เครื่อง) ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ (ต่อการดำเนินการ 1 เครื่อง) ภายใน 1 วันทำการ (ต่อการดำเนินการ 1 เครื่อง) ภายใน 3 วันทำการ (ต่อการดำเนินการ 1 เครื่อง)	
- บริการถ่ายข้อมูล	ภายใน 2 วันทำการ (ต่อการดำเนินการ 1 เครื่อง)	

*หมายเหตุ: ผู้ให้บริการสามารถปิดเคสได้เองภายใน 3 วันทำการ หากไม่สามารถติดต่อผู้ขอรับบริการได้

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กคช. จะให้บริการในวันและเวลาราชการตั้งแต่ 8.30 น. - 16.30 น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

วิธีการติดต่อประสานงาน

- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960 , Email : servicedesk@pea.co.th , Web : servicedesk.pea.co.th
- แจ้งผ่านทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Informa) ถึง กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการกอง
(นายปรารภ สารีกา)
อ.ค.ค.

ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการฝ่าย
(นางริตติณี พลัสสร)
อ.ค.ค.
ผู้ให้บริการ

SLAICT-CAN-002: ข้อตกลงการให้บริการ email ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CAN-002
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)
สำหรับ	:	การให้บริการ E-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. นิยามขอบเขตการให้บริการ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. รับ ส่ง ข้อมูลผ่านทาง E-mail
2. ให้บริการผ่านทาง Web mail, Microsoft Outlook
3. ให้บริการ Calendar และสามารถนัดหมายผ่าน Microsoft Exchange
4. ให้บริการพื้นที่จัดเก็บข้อมูล 1 GB/ 1 Account
5. ให้บริการสร้าง E-mail เป็นกลุ่ม
6. การแก้ไขปัญหาการใช้งาน Email ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
- การขอใช้บริการ E-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ (หลังจากได้รับบันทึกแจ้ง)	กคข.
- แก้ไขปัญหาการเข้าใช้งาน E-mail	ภายใน 1 วันทำการ	กคข.

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กคช. จะให้บริการในวันและเวลาราชการตั้งแต่ 8.30 น. - 16.30 น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

วิธีการติดต่อประสานงาน

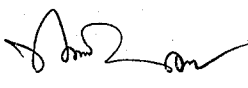
- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960 , Email : servicedesk@pea.co.th , Web : servicedesk.pea.co.th
- ในกรณีขอ E-mail ใหม่ให้หน่วยงานทำหนังสือแจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ถึง กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)

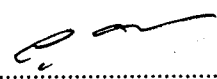
5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นายปรารภ สารีกา)
(อก.คช.)

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นางจิรรัตน์ พละสุวรร)
(อฝ.สท.)
ผู้ให้บริการ

SLAICT-CAN-003: ข้อตกลงการให้บริการเซิร์ฟเวอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server)

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CAN-003
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)
สำหรับ	:	การให้บริการคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server)

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server) แก่หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำนิยามและคำย่อ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

กองคอมพิวเตอร์และเครือข่ายให้บริการเซิร์ฟเวอร์ ดังต่อไปนี้ :

1. การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server) โดยผู้ใช้งานต้องดูแลระบบงานภายในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server) ตามนโยบายและแนวปฏิบัติความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ
2. การตั้งค่าในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server)

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
1. การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน	☐	☒	
2. การตั้งค่าในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน	☐	☒	

SLAICT-CAN-004: ข้อตกลงการให้บริการ การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบเครือข่าย

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CAN-004
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	หน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ และกองคลังพัสดุ(รังสิต),ศูนย์ ฝึกอบรมนครชัยศรี
และ ผู้ให้บริการ	:	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)
สำหรับ	:	การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบ เครือข่าย

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. ซ่อมแซมสายสัญญาณ UTP (LAN) ที่เชื่อมต่อภายในสำนักงานใหญ่, กองคลังพัสดุ (รังสิต) และศูนย์ฝึกนครชัยศรี
2. การเพิ่มจุดเชื่อมต่อและการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) ภายในบริเวณสำนักงานใหญ่, กองคลังพัสดุ (รังสิต) และศูนย์ฝึกอบรมนครชัยศรี
3. การแก้ไขปัญหาอุปกรณ์เครือข่ายที่เป็นทรัพย์สินของ กฟผ. และอยู่ในความดูแลของกองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการ

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
การให้บริการดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบเครือข่าย - ขยาย เพิ่มจุดเชื่อมต่อเครือข่าย LAN	1 วันทำการ (ต่อการดำเนินการ 1 จุด)	กคช.

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
- ซ่อมแซมสายสัญญาณ UTP (LAN) ที่เชื่อมต่อภายในสำนักงานใหญ่	ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ (ต่อการดำเนินการ 1 จุด)	กคช.
- การเพิ่มจุดเชื่อมต่อและการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) ภายในบริเวณสำนักงานใหญ่ - การเพิ่มจุดเชื่อมต่อและการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) ภายในบริเวณสำนักงานใหญ่ เกิดกว่า 3 - 5 จุด - การเพิ่มจุดเชื่อมต่อและการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) เกินกว่า 5 จุด ให้ทำเป็นบันทึก นับเวลาตั้งแต่บันทึกมาถึง ** ทาง User ต้องเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมก่อนทำบันทึก	ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ (ต่อการดำเนินการ 1 จุด) ภายใน 1 วันทำการ (ต่อการดำเนินการ 1 บันทึก) ภายใน 2-3 วันทำการ (ต่อการดำเนินการ 1 บันทึก)	กคช.
- ซ่อมแซมสายสัญญาณ UTP (LAN) ที่เชื่อมต่อกองคลังพัสดุ (รังสิต) และศูนย์ฝึกอบรมนครชัยศรี	ภายใน 1 วันทำการ (ต่อการดำเนินการ 1 จุด)	กคช.
- การเพิ่มจุดเชื่อมต่อและการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) กองคลังพัสดุ (รังสิต) และศูนย์ฝึกอบรมนครชัยศรี	ภายใน 1 วันทำการ (ต่อการดำเนินการ 1 จุด)	กคช.

หมายเหตุ ระยะเวลาที่กำหนด หมายถึง ระยะเวลาที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กคช. จะให้บริการในวันและเวลาราชการตั้งแต่ 8.30 น. - 16.30 น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์
วิธีการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960 , Email : servicedesk@pea.co.th , Web : servicedesk.pea.co.th - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Informa) ถึง กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)

SLAICT-EMI-001: ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-EMI-001
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (กพก.)
สำหรับ	:	การสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้ เป็นการให้บริการติดตั้งระบบงาน การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบงาน การให้คำปรึกษาและแนะนำวิธีการใช้งานระบบงาน ที่ กพก.รับผิดชอบ ซึ่งกระบวนการงานจะเริ่มตั้งแต่ผู้รับบริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ขอใช้บริการมาที่ กพก. เพื่อให้ กพก. ดำเนินการ จนถึงการแจ้งกลับให้ผู้ใช้งานทราบ

คำนิยามและคำย่อ

ระบบงาน	หมายถึง	ชุดของโปรแกรมโครงการ รชธ. หรือชุดของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้นสำหรับกระบวนการหนึ่งหรือหลายกระบวนการ โดยมีการนำข้อมูลเข้าระบบการประมวลผล และผลลัพธ์ที่ได้จากระบบงานนั้น ซึ่งอาจเป็นรายงานทางเครื่องพิมพ์ จอภาพ หรือไฟล์ประเภทต่างๆ ก็ได้
การติดตั้งระบบงาน	หมายถึง	การติดตั้งระบบงานที่พัฒนาเสร็จแล้ว เพื่อนำไปใช้งานจริงตั้งแต่ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป (การติดตั้งระบบงานครั้งแรกไม่จัดเป็นข้อตกลงในการให้บริการเนื่องจากเป็นการดำเนินงานตามแผนงานประจำปี)
การแก้ไขปัญหาการใช้งาน	หมายถึง	การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากโปรแกรม ฐานข้อมูลของระบบงานทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถใช้ระบบงานได้ (หลังจากการติดตั้งระบบงาน)
การให้คำปรึกษาและแนะนำการใช้งาน	หมายถึง	การให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งานระบบงานที่ถูกต้อง

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด ประกอบด้วยระบบงาน ซึ่งแบ่งตามแผนกที่รับผิดชอบได้ดังต่อไปนี้

แผนกพัฒนาระบบงานด้านบัญชีการเงิน	
1	ระบบ SAP (ระบบบัญชีและระบบบริหารการเงิน)
-	แก้ไขปัญหาการใช้งาน

2	ระบบรับชำระเงิน (BPM)
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านประมวลผลรายได้ค่าไฟฟ้า	
3	ระบบ SAP (ระบบบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ และระบบการประมวลผลบิลค่าไฟฟ้า)
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
4	ระบบจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
5	ระบบจดหน่วยด้วยเครื่อง PTC
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
6	ระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วยบน e-Form
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านทรัพยากรบุคคล	
7	ระบบ SAP (ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล)
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
8	ระบบนำเข้าข้อมูล SAP ผ่าน Intranet (e-Form) (ระบบวันลา, ระบบค่าล่วงเวลา, ระบบค่าวิชาชีพ, ระบบค่ารักษาพยาบาล, ระบบค่าเล่าเรียน, สวัสดิการอื่นๆ)
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
9	ระบบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Intranet)
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
10	ระบบสถานพยาบาล
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
11	ระบบพิจารณาเงินเดือน
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารพัสดุ	
12	ระบบ SAP (ระบบการบริหารพัสดุและระบบการจัดซื้อ)
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
13	ระบบบริหารจัดการพัสดुकงคลังด้วยเทคโนโลยี BARCODE
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารจัดการองค์กร	
14	ระบบเอกสารวาระการประชุมแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (M-VARA)
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
15	ระบบค้นหาข้อมูลพนักงาน (E-Personal Information : EPI)
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
16	ระบบรายงานการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม (Conflict Of Interest : COI)
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

1. งานติดตั้งระบบงานที่อยู่ในโครงการระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)
2. งานแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบงานที่อยู่ในโครงการระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.) ด้านการบริการลูกค้าและด้านงานวิศวกรรม
3. งานติดตั้งระบบงานที่ กรท. หรือผู้ใช้งานสามารถติดตั้งเองได้
4. งานพัฒนาและปรับปรุงโปรแกรม
5. งานสนับสนุนตามคำร้องขอ
6. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กพท. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด
7. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	มี	ไม่มี	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
1. ระบบ SAP (ระบบบัญชีและระบบบริหารการเงิน)	☐	☒	
2. ระบบรับชำระเงิน (BPM)	☐	☒	
3. ระบบ SAP (ระบบบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ และระบบการประมวลผลบิลค่าไฟฟ้า)	☐	☒	
4. ระบบจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า	☐	☒	
5. ระบบจดหน่วยด้วยเครื่อง PTC	☐	☒	
6. ระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วยบน e-Form	☒	☐	บริการงานระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วยบน e-Form
7. ระบบ SAP (ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล)	☐	☒	
8. ระบบนำเข้าข้อมูล SAP ผ่าน Intranet (e-Form) (ระบบวันลา, ระบบค่าล่วงเวลา, ระบบค่าวิชาชีพ, ระบบค่ารักษาพยาบาล, ระบบค่าเล่าเรียน, สวัสดิการอื่นๆ)	☐	☒	
9. ระบบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Intranet)	☐	☒	
10. ระบบสถานพยาบาล	☐	☒	
11. ระบบพิจารณาเงินเดือน	☐	☒	

12. ระบบ SAP (ระบบการบริหารพัสดุและระบบการจัดซื้อ)	☐	☒	
13. ระบบบริหารจัดการพัสดुकงคลังด้วยเทคโนโลยี BARCODE	☒	☐	บริการงานบริหารพัสดुकงคลังด้วย RFID และ Barcode
14. ระบบเอกสารวาระการประชุมแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (M-VARA)	☐	☒	
15. ระบบค้นหาข้อมูลพนักงาน (E-Personal Information : EPI)	☐	☒	
16. ระบบรายงานการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม (Conflict Of Interest : COI)	☐	☒	

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. ระบบ SAP (ระบบบัญชีและระบบบริหารการเงิน)		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบง. กพก.
2. ระบบรับชำระเงิน (BPM)		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบง. กพก.
3. ระบบ SAP (ระบบบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ และระบบการประมวลผลบิลค่าไฟฟ้า)		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผรฟ. กพก.
4. ระบบจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผรฟ. กพก.
5. ระบบจดหน่วยด้วยเครื่อง PTC		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผรฟ. กพก.
6. ระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วยบน e-Form		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผรฟ. กพก.
7. ระบบ SAP (ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล)		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผรบ. กพก.

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
8. ระบบนำเข้าข้อมูล SAP ผ่าน Intranet (e-Form) (ระบบวันลา, ระบบค่าล่วงเวลา, ระบบค่าวิชาชีพ, ระบบค่ารักษาพยาบาล, ระบบค่าเล่าเรียน, สวัสดิการอื่นๆ)		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผรบ. กพก.
9. ระบบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Intranet)		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผรบ. กพก.
10. ระบบสถานพยาบาล		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผรบ. กพก.
11. ระบบพิจารณาเงินเดือน		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผรบ. กพก.
12. ระบบ SAP (ระบบการบริหารพัสดุและระบบการจัดซื้อ)		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบพ. กพก.
13. ระบบบริหารจัดการพัสดุคงคลังด้วยเทคโนโลยี BARCODE		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบพ. กพก.
14. ระบบเอกสารวาระการประชุมแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (M-VARA)		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผจอ. กพก.
15. ระบบค้นหาข้อมูลพนักงาน (E-Personal Information : EPI)		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผจอ. กพก.
16. ระบบรายงานการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม (Conflict Of Interest : COI)		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผจอ. กพก.

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

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพก. จะให้บริการในวันและเวลาราชการ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)

วิธีการติดต่อประสานงาน

- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960
 - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma) ถึง กพก.
 - แจ้งผ่านโทรสารหมายเลข 0-2590-9648
 - แจ้งผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 9643-9647
- | | |
|--|-----------|
| - แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (ผจอ.) | โทร. 9643 |
| - แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบัญชีการเงิน (ผบง.) | โทร. 9644 |
| - แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการบริหารพัสดุ (ผบพ.) | โทร. 9645 |
| - แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล (ผรบ.) | โทร. 9646 |
| - แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านประมวลผลรายได้ค่าไฟฟ้า (ผรฟ.) | โทร. 9647 |

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....*ไฉยมร เกียรติกุล*.....ผู้อำนวยการกอง
(น.ส.ไฉยมร เกียรติกุล)

ลงชื่อ.....*[Signature]*.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายวินัย สิริโกศลกร)
อ.พ.พ.
ผู้ให้บริการ

SLAICT-EMI-002: ข้อตกลงการให้บริการระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ
(Paperless Meeting System: PLMS)

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-EMI-002
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (กพก.)
สำหรับ	:	การให้บริการระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ (Paperless Meeting System: PLMS)

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้บริการแก้ไขปัญหาระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ (Paperless Meeting System: PLMS) ที่ กพก. รับผิดชอบ โดย กพก. จะให้บริการแก้ไขปัญหาคาการใช้ระบบงาน ซึ่งกระบวนการจะเริ่มต้นตั้งแต่ผู้รับบริการภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้งปัญหาระบบงานมายัง กพก. เพื่อให้ กพก. ดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบงาน จนถึง กพก. แจ้งกลับให้ผู้ใช้บริการทราบ

คำนิยามและคำย่อ

ระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ (Paperless Meeting System : PLMS)	หมายถึง	ระบบบริหารจัดการประชุม โดยใช้รหัสพนักงานในการลงทะเบียนเข้าร่วมประชุม และ Download เอกสารบน Smart Device แทนกระดาษ ซึ่งจะช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษในการจัดประชุม มีการจัดเก็บเอกสารได้อย่างปลอดภัย โดยจัดเก็บเอกสารใน Server ของ กพก. พร้อมทั้งผู้เข้าร่วมประชุมสามารถเรียกดูรายละเอียดการประชุม วาระ และเอกสารก่อนหรือหลังการประชุมได้ อีกทั้งยังช่วยสนับสนุนนโยบายภาครัฐ และนโยบายผู้ว่าราชการด้วย โดยสามารถเข้าใช้ระบบงานผ่านทาง Browser เช่น IE, Firefox, Google Chrome, Safari URL: https://plms.pea.co.th/
การแก้ไขปัญหาการใช้งาน	หมายถึง	การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากโปรแกรมของระบบงาน หรือ ข้อมูลในฐานข้อมูลทำให้ผู้รับบริการไม่สามารถใช้ระบบงานได้ หรือผู้ใช้งานยังไม่เข้าใจวิธีหรือขั้นตอนการใช้งาน

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

1. การแก้ไขข้อมูลในส่วนของคุณลักษณะพนักงานให้เป็นปัจจุบัน ได้แก่ ชื่อ นามสกุล, ตำแหน่ง, สังกัด
2. การแก้ไขปัญหาการใช้งาน

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

1. งานพัฒนาและปรับปรุงโปรแกรม
2. งานสนับสนุนตามคำร้องขอ
3. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กวก. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด
4. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	มี	ไม่มี	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
การให้บริการระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ (Paperless Meeting System : PLMS)	☐	☒	-

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. บริการ ระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ (Paperless Meeting System : PLMS) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน/แนะนำการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผจอ. กวก.

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

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กวก. จะให้บริการในวันและเวลาราชการ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)
วิธีการติดต่อประสานงาน
● แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma) ถึง กวก. ● แจ้งผ่านโทรสารหมายเลข 0-2590-9648 ● แจ้งผ่านทางโทรศัพท์ ▪ แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารจัดการองค์กร (ผจอ.) โทร. 9643

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....เชิดมพร อธิษฐกุล.....ผู้อำนวยการกอง
(ช.ส. เชิดมพร อธิษฐกุล)

ลงชื่อ.....[Signature].....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายวินัย สิริโกศกร)
อ.พ.พ.
ผู้ให้บริการ

SLAICT-CSI-001: ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับ
ผู้ใช้งานภายนอก)

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CSI-001
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและผู้ใช้งาน
และ ผู้ให้บริการ	:	ระบบ
สำหรับ	:	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)
	:	การสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้าน บริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายนอก)

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับ
ผู้ใช้งานบุคคลภายนอก) ประกอบด้วย การให้บริการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศที่ กพล.
รับผิดชอบ ภายหลังจากการติดตั้งใช้งานระบบ ซึ่งกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคหรือ
ผู้ใช้งานระบบแจ้งความประสงค์ที่จะรับบริการมาที่ กพล. เพื่อให้ กพล. ดำเนินการจนแล้วเสร็จและแจ้งให้หน่วยงาน
ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคหรือผู้ใช้งานระบบทราบ

คำนิยามและคำย่อ

ระบบงาน	หมายถึง	ชุดของโปรแกรมโครงการ รชธ. หรือชุดของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ พัฒนาขึ้นสำหรับกระบวนการหนึ่งหรือหลายกระบวนการ โดยมีการนำ ข้อมูลเข้าระบบ มีการประมวลผล และมีผลลัพธ์ที่ได้จากระบบงานนั้น ซึ่งอาจเป็นรายงานทางเครื่องพิมพ์หรือทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ก็ได้
การให้คำปรึกษาและ แก้ไขปัญหาการใช้งาน ระบบสารสนเทศ	หมายถึง	การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวระบบงานทำให้ ผู้รับบริการไม่สามารถใช้โปรแกรมได้ (หลังจากการติดตั้งระบบงาน)

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด ประกอบด้วยระบบงาน ซึ่งแบ่งตามแผนกที่รับผิดชอบได้ดังต่อไปนี้

แผนกพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลและงานธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	
1	ระบบการให้บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจร (PEA Smart Plus)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
2	ระบบ e-Service
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารลูกค้าสัมพันธ์	
3	ระบบรับฟังเสียงลูกค้า (VOC)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

1. งานแก้ไขปัญหาระบบใช้งานไม่ได้ เนื่องมาจากปัญหาที่เกิดจากเครื่อง Server หรือ ระบบเครือข่าย หรือ ระบบฐานข้อมูล
2. งานติดตั้งระบบงานที่ผู้ใช้งานติดตั้งใช้งานเอง
3. งานพัฒนาและปรับปรุงโปรแกรม
4. งานสนับสนุนตามคำร้องขอ
5. งานที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น
6. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กพล. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด
7. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	มี	ไม่มี	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
1. ระบบการให้บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจร (PEA Smart Plus)	☐	☒	
2. ระบบ e-Service	☐	☒	
3. ระบบรับฟังเสียงลูกค้า (VOC)	☒	☐	บริการงานระบบร้องเรียน

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. ระบบการให้บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจร (PEA Smart Plus)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 1 วันทำการ	
(ชำระค่าไฟฟ้า)		ผชอ. กพล.
(ประวัติการใช้ไฟฟ้า)		ผชอ. กพล.
(ขอใช้ไฟฟ้าใหม่)		ผบล. กพล.
(คำนวณค่าไฟฟ้า)		ผชท. กพล.

(เสียงของลูกค้า)		ผลส. กพล.
(ประกาศดับไฟฟ้า)		ผขท. กพล.
(อื่น ๆ)		ผขอ. กพล.
2. ระบบ e-Service		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 1 วันทำการ	
(ชำระค่าไฟฟ้า)		ผขอ. กพล.
(ขอใช้ไฟฟ้า)		ผบล. กพล.
(แนะนำหรือร้องเรียน)		ผลส. กพล.
(ประวัติการใช้ไฟฟ้า)		ผขอ. กพล.
(ขอทดสอบหม้อแปลง)		ผบล. กพล.
(บริการ SMS)		ผลส. กพล.
(ประมาณการค่าไฟฟ้า)		ผขท. กพล.
(อื่น ๆ)		ผขอ. กพล.
3. บริการงานระบบร้องเรียน		
- แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ	ภายใน 2 วันทำการ	ผลส. กพล.

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

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพล. จะให้บริการในวันและเวลาราชการ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)

วิธีการติดต่อประสานงาน

- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ถึง กพล.
- แจ้งผ่านโทรสารหมายเลข 0-2590-5816
- แจ้งผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 5794-5798

- แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริการลูกค้า (ผบล.)

โทร. 5794

- แผนกพัฒนาระบบงานด้านวิศวกรรม (ผวศ.)	โทร. 5795
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านช่องทางการให้บริการ (ผชท.)	โทร. 5798
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)	โทร. 5796
- แผนกพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลและงานธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (ผขอ.)	โทร. 5797

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(ดร.ดร. นพ.นิตยา)

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายวินัย สิริโกศลกร)
ผู้ให้บริการ

**SLAICT-CSI-002: ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับ
ผู้ใช้งานภายใน กฟผ.)**

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CSI-002
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กฟล.)
สำหรับ	:	การสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้าน บริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายใน กฟผ.)

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานบุคคลภายใน กฟผ.) ประกอบด้วย การให้บริการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศที่ กฟล. รับผิดชอบ ภายหลังจากติดตั้งใช้งานระบบ และการขอใช้พื้นที่สำหรับทำเว็บไซต์ ซึ่งกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่ หน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้งความประสงค์ที่จะรับบริการมาที่ กฟล. เพื่อให้ กฟล. ดำเนินการจนแล้วเสร็จและแจ้งให้ หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทราบ

คำนิยามและคำย่อ

ระบบงาน	หมายถึง	ชุดของโปรแกรมโครงการ รชธ. หรือชุดของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ พัฒนาขึ้นสำหรับกระบวนการหนึ่งหรือหลายกระบวนการ โดยมีการนำ ข้อมูลเข้าระบบ มีการประมวลผล และมีผลลัพธ์ที่ได้จากระบบงานนั้น ซึ่งอาจเป็นรายงานทางเครื่องพิมพ์หรือทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ก็ได้
การให้คำปรึกษาและ แก้ไขปัญหาการใช้งาน ระบบสารสนเทศ	หมายถึง	การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวระบบงานทำให้ ผู้รับบริการไม่สามารถใช้โปรแกรมได้ (หลังจากการติดตั้งระบบงาน)
การขอใช้พื้นที่สำหรับทำ เว็บไซต์(บริการ Hosting)	หมายถึง	การให้บริการจัดสรรพื้นที่บนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) และ อนุญาตให้ผู้รับบริการสามารถนำเว็บเพจมาวาง เพื่อออนไลน์บน PEA Internet, Intranet ได้

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด ประกอบด้วยระบบงาน ซึ่งแบ่งตามแผนกที่รับผิดชอบได้ดังต่อไปนี้

แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริการลูกค้า	
1	ระบบงานบริหารงานบริการ (WMS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
2	ระบบงานบริการลูกค้า (CS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน

3	ระบบงานบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (DM ด้านมิเตอร์)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
4	ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
5	ระบบจ่ายงานบริการลูกค้าอัจฉริยะบน Mobile Application (WOM)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
6	ระบบทดสอบและตรวจสอบหม้อแปลง (Transformer Investigate System : TIS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
7	ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านวิศวกรรม	
8	ระบบบริหารงานโครงการ (PS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
9	ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (PM)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
10	ระบบบริหารงานไฟฟ้าขัดข้อง (OMS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
11	ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
12	ระบบประมาณการ
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
13	ระบบจัดเก็บเครื่องมือวัดและคีมตัดตรา
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านช่องทางการให้บริการ	
14	ระบบประกาศดับไฟฟ้า
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
15	บริการ Hosting
	- ประสานงาน กคช. จัดสรรพื้นที่
	- ประสานงาน กคช. จัดสรร Domain name
แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารลูกค้าสัมพันธ์	
16	ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Plus)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
17	ระบบงานบริการส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลและงานธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	
18	ระบบเชื่อมโยงข้อมูล
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน

19	ระบบยืนยันตัวบุคคล (IDM)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

1. งานแก้ไขปัญหาระบบใช้งานไม่ได้ เนื่องมาจากปัญหาที่เกิดจากเครื่อง Server หรือ ระบบเครือข่าย หรือ ระบบฐานข้อมูล
2. งานติดตั้งระบบงานที่ผู้ใช้งานติดตั้งใช้งานเอง
3. งานพัฒนาและปรับปรุงโปรแกรม
4. งานสนับสนุนตามคำร้องขอ
5. งานที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น
6. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กพล. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด
7. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	มี	ไม่มี	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
1. ระบบงานบริหารงานบริการ (WMS)	☐	☒	
2. ระบบงานบริการลูกค้า (CS)	☐	☒	
3. ระบบงานบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (DM)	☐	☒	
4. บริการงานลูกค้าอัจฉริยะ (ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ : SCS)	☒	☐	บริการงานลูกค้าอัจฉริยะ (Smart Customer Service: SCS)
5. ระบบจ่ายงานบริการลูกค้าอัจฉริยะบน Mobile Application (WOM)	☐	☒	
6. ระบบทดสอบและตรวจสอบหม้อแปลง (Transformer Investigate System : TIS)	☐	☒	
7. ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง	☐	☒	
8. ระบบบริหารงานโครงการ (PS)	☐	☒	
9. ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (PM)	☐	☒	
10. ระบบบริหารงานไฟฟ้าขัดข้อง (OMS)	☐	☒	

11. ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS)	☐	☒	
12. ระบบประมาณการ	☐	☒	
13. ระบบจัดเก็บเครื่องมือวัดและคิมติตรา	☐	☒	
14. ระบบประกาศดับไฟฟ้า	☐	☒	
15. บริการ Hosting	☒	☐	บริการ Hosting
16. ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Plus)	☐	☒	
17. ระบบงานบริการส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS)	☐	☒	
18. ระบบเชื่อมโยงข้อมูล	☐	☒	
19. ระบบยืนยันตัวบุคคล (IDM)	☐	☒	

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. ระบบงานบริหารงานบริการ (WMS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบ.ล. กพล.
2. ระบบงานบริการลูกค้า (CS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบ.ล. กพล.
3. ระบบงานบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (DM)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบ.ล. กพล.
4. ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 1 วันทำการ	ผบ.ล. กพล.
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งานโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อมูลในระบบ SCS หรือการ click รับใบคำร้องในระบบ สำหรับกระบวนการภายใน (Back Office) ของกระบวนการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่าน	ภายใน 90 นาที	ผบ.ล. กพล.

อินเทอร์เน็ตกรณีขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ในการแจ้งปัญหาแต่ละครั้ง ผู้แจ้งต้องให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้รับแจ้ง คือ เลขที่คำร้อง เพื่อให้แก้ปัญหาได้อย่างทันท่วงที)		
5. ระบบจ่ายงานบริการลูกค้าอัจฉริยะบน Mobile Application (WOM)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 1 วันทำการ	ผบ.ล. กพล.
6. ระบบทดสอบและตรวจสอบหม้อแปลง (Transformer Investigate System : TIS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 1 วันทำการ	ผบ.ล. กพล.
7. ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบ.ล. กพล.
8. ระบบบริหารงานโครงการ (PS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผว.ล. กพล.
9. ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (PM)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผว.ล. กพล.
10. ระบบบริหารงานไฟฟ้าขัดข้อง (OMS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผว.ล. กพล.
11. ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผว.ล. กพล.
12. ระบบประมาณการ		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผว.ล. กพล.
13. ระบบจัดเก็บเครื่องมือวัดและคีมตัด		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผว.ล. กพล.
14. ระบบประกาศดับไฟฟ้า		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผช.ล. กพล.

15. บริการ Hosting		
- ประสานงาน กคช. จัดสรรพื้นที่	ภายใน 1 วันทำการ	ผชท. กพล.
- ประสานงาน กคช. จัดสรร Domain name	ภายใน 1 วันทำการ	ผชท. กพล.
16. ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Plus)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผสส. กพล.
17. ระบบงานบริการส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 1 วันทำการ	ผสส. กพล.
18. ระบบเชื่อมโยงข้อมูล		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผชอ. กพล.
19. ระบบยืนยันตัวตนบุคคล (IDM)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 1 วันทำการ	ผชอ. กพล.

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

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพล. จะให้บริการในวันและเวลาราชการ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)	
วิธีการติดต่อประสานงาน	
● ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960	
● แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ถึง กพล.	
● แจ้งผ่านโทรสารหมายเลข 0-2590-5816	
● แจ้งผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 5794-5798	
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริการด้านลูกค้า (ผบล.)	โทร. 5794
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านวิศวกรรม (ผวศ.)	โทร. 5795
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านช่องทางการให้บริการ (ผชท.)	โทร. 5798
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (ผสส.)	โทร. 5796
- แผนกพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลและงานธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ (ผชอ.)	โทร. 5797

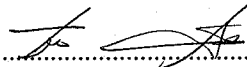
5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(ฉัตรพร มณฑิลา)

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
((นายวินัย สิริโกศากร))
อ.พ.พ.
ผู้ให้บริการ

SLAICT-CSI-003: ข้อตกลงการให้บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟผ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CSI-003
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)
สำหรับ	:	การให้บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟผ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

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

คำนิยามและคำย่อ

บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟผ. 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 กฟผ.	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

1. งานแก้ไขปัญหา เนื่องจากผู้ใช้งานไม่สามารถ Upload เนื้อหาหรือรูปภาพเข้าระบบข่าวประชาสัมพันธ์, ระบบบอกกล่าวเล่าข่าว กฟผ. และระบบจดหมายข่าว กสอ.
2. งานเพิ่ม ลด ปรับปรุง สิทธิของผู้ใช้ในการใช้งานระบบข่าวประชาสัมพันธ์, ระบบบอกกล่าวเล่าข่าว กฟผ. และระบบจดหมายข่าว กสอ.
3. งานจัดทำการเชื่อมโยง (Link) จาก PEA Internet หรือ PEA Intranet ไปยังเว็บไซต์หรือเว็บเพจของหน่วยงานที่ร้องขอ
4. จัดสรร Database พร้อม Username/ Password และสิทธิการใช้งาน ภายใต้เครื่องแม่ข่าย
5. งานจัดตั้งชื่อ Domain name เว็บไซต์ของหน่วยงาน ต่างๆ ภายใต้เครื่องแม่ข่าย

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

1. งานแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการนำเนื้อหาที่ผิดหรือรูปภาพที่ไม่เหมาะสมเข้าสู่ระบบข่าวประชาสัมพันธ์, ระบบบอกกล่าวเล่าข่าว กฟผ., ระบบจดหมายข่าว กสอ., ระบบประชาสัมพันธ์ผ่าน Big Banner, ระบบประกาศดับไฟ
2. งานแก้ไขปัญหาที่ระบบใช้งานไม่ได้ เนื่องจากปัญหาที่เกิดจากฐานข้อมูล หรือ เครื่อง Server หรือระบบเครือข่าย
3. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กฟผ. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด
4. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของ หน่วยงานภายใน กพล. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet		ผชท. กพล.
- เพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลบนหน้าเว็บเพจ และการเชื่อมโยง เว็บไซต์	ภายใน 1 วันทำการ	
- จัดทำ Banner	ภายใน 2 วันทำการ	
- แก้ไขปัญหา	ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ	

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการหรือการแก้ปัญหาที่เกิดจากความรับผิดชอบของ
หน่วยงานอื่นและ งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด ที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพล. จะให้บริการในวันและเวลาราชการ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)	
วิธีการติดต่อประสานงาน	
• ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960	
• แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ถึง กพล.	
• แจ้งผ่านทางโทรศัพท์	
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านช่องทางการให้บริการ (ผชท.)	โทร. 5798

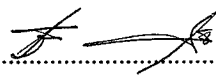
5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนาจการกอง
(ศาสตราจารย์ ดร. อนุชิต งามนิตย์)

ลงชื่อ..........ผู้อำนาจการฝ่าย
(นายวินัย สิริโกศลกร)
อ.พ.ท.
ผู้ให้บริการ

SLAICT-IFS-001: ข้อตกลงการให้บริการและแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิ์ การเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-IFS-001
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ (กสส.)
สำหรับ	:	การให้บริการและแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

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

คำนิยามและคำย่อ

การให้บริการและแก้ไขปัญหาการเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)	หมายถึง	การตรวจสอบสิทธิการเข้าใช้ระบบงาน, สร้าง, แก้ไข, ลบข้อมูล การขอใช้สิทธิการใช้งาน และเปลี่ยนสถานะ การใช้งาน
กสส.	หมายถึง	กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ
รชธ.	หมายถึง	โครงการระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก
ผสร.	หมายถึง	แผนกบริหารสิทธิการใช้งานระบบสารสนเทศ

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

กสส. จะให้บริการดังต่อไปนี้ :

1. ดำเนินการสร้างรหัสผู้ใช้งาน (User ID) ใหม่ ในกรณีที่มีการร้องขอและผ่านความเห็นชอบของผู้บริหารสายงาน
2. ตรวจสอบสิทธิการเข้าใช้ระบบงานของรหัสผู้ใช้งาน (User ID) ระบบงานโครงการระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.) และสถานะการใช้งานของแต่ละหน่วยงาน พร้อมจัดทำบันทึกแจ้งหน่วยงานที่ร้องขอ

3. สร้าง/แก้ไข/ลบข้อมูล การขอใช้สิทธิการใช้งาน User ID ของระบบงานโครงการระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก รชธ. 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)

4. ปลดล็อกและทำการรีเซตรหัสผ่าน กรณีลืมรหัสผ่าน

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงาน
การขอสร้างรหัสผู้ใช้งาน (User ID)	1 วันทำการ	กสส.
การขอใช้บริการจัดการสิทธิการเข้าใช้งานระบบ	1 วันทำการ	กสส.
การแก้ไขปัญหา	2 วันทำการ	กสส.

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กสส. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)

ช่องทางการติดต่อประสานงาน

- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma) ถึง กสส.
- แจ้งผ่านโทรสารหมายเลข 0-2009-6219

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการกอง
(น.ส. นภัทร แสงชัย)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายวินัย สิริโกศากร)
อ.พ.พ.
ผู้ให้บริการ

SLAICT-IFS-002: ข้อตกลงการให้บริการและแก้ไขปัญหาการจัดการสิทธิ การเข้าใช้งานระบบ IDM

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-IFS-002
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ (กสส.)
สำหรับ	:	การให้บริการและแก้ไขปัญหาการจัดการสิทธิ การเข้าใช้งานระบบ IDM

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้บริการและแก้ไขปัญหาการจัดการสิทธิ การเข้าใช้งานระบบ IDM โดยครอบคลุมการกำหนดสิทธิผู้ใช้งานในระดับ Admin การลบสิทธิผู้ใช้งาน การตรวจสอบข้อมูลและสิทธิการเข้าใช้งาน ที่ กสส. รับผิดชอบ ซึ่งกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคหรือบุคคลภายนอกแจ้งปัญหาระบบงานมายัง กสส. เพื่อให้ กสส. ดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบงาน จนถึงดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทราบ

คำนิยามและคำย่อ

ระบบ IDM	หมายถึง	ระบบยืนยันตัวตนบุคคล (IDM: Identity Management Systems)
กสส.	หมายถึง	กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ
ผสร.	หมายถึง	แผนกบริหารสิทธิการใช้งานระบบสารสนเทศ

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

- การตรวจสอบสิทธิและวิเคราะห์การเข้าใช้งานระบบ 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
- ลบสิทธิ ผู้ขอใช้สิทธิที่ลงทะเบียนด้วยตนเองหรือมีการอัปเดตรหัสบัญชีผู้ใช้งานหรือข้อมูลพนักงาน/ลูกจ้างไม่ถูกต้องหรือตามการร้องขอจากผู้ขอใช้สิทธิ

3. กำหนดสิทธิ/ปรับปรุงสิทธิ กรณีพิจารณาอนุญาตให้ผู้นั้นมีสิทธิเป็น Admin ในระบบที่อยู่ภายใต้ระบบ IDM

4. รีเซตรหัสผ่านกรณีลืมรหัสผ่าน

ทั้งนี้ ไม่ครอบคลุมผลการดำเนินงานของหน่วยงานที่ กสส. ได้แจ้งให้ตรวจสอบหรือปรับปรุงข้อมูล และไม่ครอบคลุมถึงกรณีที่ผู้ขอใช้สิทธิสร้างหรือเชื่อมโยง Application ผ่านระบบ IDM หรือขอสิทธิภายใต้ระบบอื่นที่อยู่ภายใต้ระบบ IDM ที่มี Admin ของระบบนั้นๆอยู่แล้ว

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
ข้อตกลงการให้บริการและแก้ไขปัญหาการจัดการสิทธิการเข้าใช้งานระบบ IDM	☒	☐	การให้บริการและแก้ไขปัญหาการจัดการสิทธิการเข้าใช้งานระบบ IDM

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงาน
การลบสิทธิเข้าใช้งานรหัสผู้ใช้งาน	1 วันทำการ	กสส.
การขอใช้บริการจัดการสิทธิการเข้าใช้งานระบบ	1 วันทำการ	กสส.
รีเซตรหัสผ่านกรณีลืมรหัสผ่าน	1 วันทำการ	กสส.

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กสส. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)
ช่องทางการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960 - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma) ถึง กสส. - แจ้งผ่านโทรสารหมายเลข 0-2009-6219

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการกอง
(พล. มังกร เสงี่ยม)

ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการฝ่าย
(นายวินัย สิริโกศากร)
อ.พ.พ.
ผู้ให้บริการ

SLAICT-IFS-003: ข้อตกลงการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-IFS-003
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ (กสส.)
สำหรับ	:	การให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma Webflow) ที่ กสส. รับผิดชอบ ซึ่งกระบวนการงานจะเริ่มตั้งแต่หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้งปัญหาระบบงานมายัง กสส. เพื่อให้ กสส. ดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบงาน จนถึงดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทราบ

คำนิยามและคำย่อ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

1. การสร้าง การแก้ไข การลบ และการจัดโครงสร้างกลุ่มหน่วยงานผู้รับ (กิ่งส่ง)
2. การสร้าง การแก้ไข และการลบบัญชีผู้ใช้งาน
3. การแก้ปัญหาการใช้งาน ในกรณีที่ไม่สามารถเปิดดูเอกสารจากระบบได้
4. การแก้ปัญหาการใช้งาน ในกรณีที่เกิดปัญหาจาก Database ระบบสารบรรณฯ
5. การติดตั้งโปรแกรมและการตั้งค่าโปรแกรมสำหรับการสแกนงานผ่านระบบงานสารบรรณฯ (Webscan Pro for X-Upload)
6. การให้คำปรึกษา และแนะนำเกี่ยวกับการใช้ระบบงานสารบรรณฯ

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

1. งานการติดตั้งไดรเวอร์ และการตั้งค่าเครื่องพิมพ์
2. งานการติดตั้งไดรเวอร์เครื่องสแกนเนอร์ และการตั้งค่าเครื่องสแกนเนอร์
3. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กสส. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด เช่น ปัญหาจากระบบเครือข่าย
4. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	มี	ไม่มี	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	☒	☐	การให้บริการและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. บริการ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์		
- ขอใช้บริการ	ภายใน 1 วันทำการ	ผสอ. กสส.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการหรือการแก้ปัญหาที่นอกเหนือความรับผิดชอบของ กสส. และ งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด ที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กสส. จะให้บริการในวันและเวลาราชการ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)
วิธีการติดต่อประสานงาน
• ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960 • แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ถึง กสส. • แจ้งผ่านโทรสารหมายเลข 0-2009-6219

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง

(น.อ. นันทกร นนทกร)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายวินัย สิริโกศากร)

อ.พ.ท.

ผู้ให้บริการ

SLAICT-CNM-001: ข้อตกลงการให้บริการวงจรสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าทั้ง 12 เขต

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่

: SLAICT-CNM-001

ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ

:

สำนักงานใหญ่ สำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า

และ ผู้ให้บริการ

:

กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)

สำหรับ

:

การให้บริการวงจรสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าทั้ง 12 เขต

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการวงจรสื่อสารครอบคลุมการจัดสรรวงจรสื่อสาร แก้ไข ปรับปรุง ระบบเครือข่ายสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่ กับ สำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า ทั้ง 12 เขต โดยการแก้ไขเพื่อให้การให้บริการวงจรสื่อสารเป็นปกติ โดยเริ่มตั้งแต่ การรับแจ้งปัญหาจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเข้ามาดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการให้บริการ วิเคราะห์สาเหตุ แก้ไขปัญหา ดำเนินการด้านเอกสารการให้บริการ และการสรุปผลเพื่อรายงานต่อฝ่ายบริหาร

คำนิยามและคำย่อ

งานจัดสรรวงจรสื่อสาร	หมายถึง	การให้บริการจัดสรรวงจรสื่อสาร เพื่อรองรับการรับ-ส่งข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างสำนักงานใหญ่ กับ สำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า ทั้ง 12 เขต
งานตรวจสอบความสามารถในการให้บริการเครือข่ายสื่อสาร	หมายถึง	การให้บริการตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุง ระบบเครือข่ายสื่อสาร ข้อมูลรองรับการใช้งานระบบสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ระหว่างสำนักงานใหญ่ กับ สำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า ทั้ง 12 เขต

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.) จะให้บริการจัดสรร ตรวจสอบ แก้ไข ปรับเปลี่ยนระบบเครือข่ายสื่อสาร ที่ติดตั้งใช้งาน ดังต่อไปนี้ :

1. อุปกรณ์ระบบ IP-Core Network
2. อุปกรณ์ระบบสื่อสารสัญญาณ
3. เครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
งานจัดสรรวงจรสื่อสาร	☐	☒	
งานตรวจสอบความสามารถในการให้บริการเครือข่ายสื่อสาร	☐	☒	

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
งานจัดสรรวงจรสื่อสาร	1 วันทำการ	กบข.
งานตรวจสอบความสามารถในการให้บริการเครือข่ายสื่อสาร	99.9 % (วงจร)	กบข.

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กบข. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)
วิธีการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-590-9880-3, 0-2590-9656, 0-2590-9654 - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma) ถึง กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการกอง
(นายบัณฑิต ตวงจำทร)
(ผู้อำนวยการกองบริหารเครือข่ายสื่อสาร)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายสิทธิศักดิ์ วินิจสกุลไทย)
อ.ศ.
ผู้ให้บริการ

SLAICT-CNM-002: ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบ และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่ให้บริการกับหน่วยงานภายนอกเข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CNM-002
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	กองกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจเสริม(กอส.)
และ ผู้ให้บริการ	:	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)
สำหรับ	:	การตรวจสอบ และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่ให้บริการกับหน่วยงานภายนอกเข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

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

คำนิยามและคำย่อ

กองกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจเสริม (กอส.)	หมายถึง	ผู้ประสานงานกับลูกค้ากับหน่วยงานภายใน กฟผ. ที่เกี่ยวข้อง ในการให้บริการเส้นใยแก้วนำแสงในรูปแบบต่างๆ พร้อมทั้ง ประสานงานสำนักกฎหมายในด้านการจัดทำสัญญาพร้อมทั้งการ เรียกเก็บค่าบริการเส้นใยแก้วนำแสงในรูปแบบต่างๆ
--------------------------------------	---------	--

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร จะให้บริการตรวจสอบ แก้ไข เครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้บริการกับหน่วยงานภายนอก เข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

ตามเงื่อนไขในการจ้างเหมาตรวจสอบและบำรุงรักษาโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงแบบเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง กำหนดเหตุสุดวิสัยที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด ได้แก่ เหตุสุดวิสัยที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เช่น บริเวณ จุดเกิดเหตุมีไฟไหม้ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้, ฝนตกหนัก เนื่องจากอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ(เสาไฟฟ้า เบี่ยงขึ้น), น้ำท่วมสูง, รถชนเสาไฟฟ้าล้ม รอ กฟผ. ปักเสาใหม่, รอเจ้าหน้าที่ กฟผ. ให้เข้าพื้นที่, รอเจ้าหน้าที่ กฟผ. อนุญาตตัดสายเคเบิลใยแก้วนำแสงเพื่อตรวจสอบ เนื่องจากชำรุดบาง Core และมีการใช้งานระบบอื่นอยู่ (โดย ช่องสัญญาณของระบบสื่อสารสัญญาณยังสามารถใช้งานได้) และอุปกรณ์สื่อสารมีปัญหา เป็นต้น

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
การตรวจสอบ และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการหน่วยงานภายนอก เข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง ที่อยู่ในสัญญาจ้างบำรุงรักษาแบบเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง	☐	☒	

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ
การตรวจสอบ และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการหน่วยงานภายนอก เข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง ที่อยู่ในสัญญาจ้างบำรุงรักษาแบบเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง	1 วัน

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

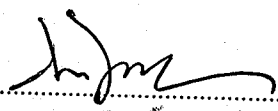
กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.) จะให้บริการกับ กองกลยุทธ์และพัฒนารัฐกิจเสริม(กธส.)	
ช่องทางการติดต่อประสานงาน	
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma) ถึง กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.) - แจ้งผ่านโทรศัพท์ 9880 - 9882 (ทำงาน 24 ชม.)	

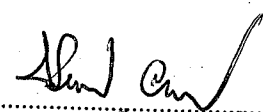
5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นายบัณฑิต ตวงจำทณ)
(ผู้อำนวยการกองบริหารเครื่องจ่ายสื่อ)

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายสิทธิศักดิ์ วินิจสกุลไทย)
(อ.ส.ค.)
ผู้ให้บริการ

SLAICT-CNM-003: ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่

: SLAICT-CNM-003

ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ

: ทุกหน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

และ ผู้ให้บริการ

: กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)

สำหรับ

: การตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการจะเริ่มตั้งแต่การได้รับบันทึกแจ้งขอให้ตรวจสอบความพร้อมของ Core Fiber จากหน่วยงานภายนอกมายังกองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.) จะให้บริการตรวจสอบข้อมูลความพร้อมของ Core fiber ไม่เกิน 10 เส้นทาง/งาน

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
ตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber	☐	☒	

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ
ตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber (หมายเหตุ มีสัญญากับ บริษัท 10 วันทำการ)	12 วันทำการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

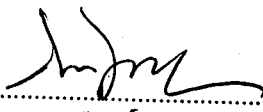
กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.) จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 น. - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)
ช่องทางการติดต่อประสานงาน
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณ ถึง กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.) - ติดต่อประสานงาน 9657

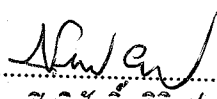
5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นายบดินทร์ ตวงจำทณ)
(ผู้อำนวยการกองบริหารเครื่องจักร)

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายสิทธิศักดิ์ วีนังสกุลไทย)
อ.ฟ.ส.ค.
ผู้ให้บริการ

SLAICT-CEM-001: ข้อตกลงการให้บริการติดตั้ง ย้ายจุดติดตั้งและแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสาร

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ
และ ผู้ให้บริการ
สำหรับ

:	SLAICT-CEM-001
:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนง.
:	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)
:	การติดตั้ง ย้ายจุดติดตั้งและแก้ไขระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสาร

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการติดตั้งเพิ่มเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสารพร้อมเลขหมายให้กับหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเริ่มตั้งแต่กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม ได้รับบันทึกอนุมัติแจ้งจากกองออกแบบระบบสื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม

การให้บริการย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสารให้กับหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเริ่มตั้งแต่การได้รับแจ้งขอย้ายจุดติดตั้งจากหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มายังกองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม

การให้บริการตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสารจะเริ่มตั้งแต่การได้รับแจ้งอุปกรณ์ระบบโทรศัพท์ขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้จากหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มายังกองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม

คำนิยามและคำย่อ

งานติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายใน และเครื่องโทรสารพร้อมเลขหมาย	หมายถึง	การให้บริการติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog, IP Phone, Video Phone และเครื่องโทรสารพร้อมเลขหมายใหม่ให้กับหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสาร	หมายถึง	การให้บริการย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog, IP Phone, Video Phone และเครื่องโทรสารกับหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสาร	หมายถึง	การให้บริการตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในแบบ Analog, IP Phone, Video Phone และเครื่องโทรสารกับหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อเกิดเหตุขัดข้องในการใช้งาน

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคมจะให้บริการดังต่อไปนี้ :

1. งานติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog, IP Phone, Video Phone และเครื่องโทรสารพร้อมเลขหมาย
2. งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog, IP Phone, Video Phone และเครื่องโทรสาร

3. งานตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในแบบ Analog, IP Phone, Video Phone และ โทรสาร

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
งานติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog, IP Phone, Video Phone และเครื่องโทรสารพร้อมเลขหมาย	☐	☒	
งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog, IP Phone, Video Phone และเครื่องโทรสาร	☐	☒	
งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในแบบ Analog, IP Phone, Video Phone และโทรสาร	☐	☒	

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
- งานติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog และเครื่องโทรสารพร้อมเลขหมาย	3 วันทำการ	กบอ.
- งานติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ IP Phone และ Video Phone	4 วันทำการ	
- งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog และเครื่องโทรสาร	1 วันทำการ	
- งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ IP Phone และ Video Phone	2 วันทำการ	
- งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในแบบ Analog และโทรสาร	1 วันทำการ	
- งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในแบบ IP Phone และ Video Phone	2 วันทำการ	

หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการครอบคลุมในกรณีที่มีอุปกรณ์พร้อม

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กบอ. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)	
วิธีการติดต่อประสานงาน	
• ติดต่อ ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-590-9035 • แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณ ถึง กบอ. • แจ้งผ่าน Application eSpace กบอ.	
แผนภายใน กบอ.	หมายเลขโทรศัพท์
แผนบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน (ผรส.)	
นายจำลอง ม่วงเกลี้ยง	0-2590-9035, 08-9413-6531
นายวิระชัย ธีระมิตร	0-2590-5935
น.ส. วิลาวัลย์ ธรรมมา	0-2590-9035, 08-5098-3598

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(นายทนภพ จ้อยสำราญ)
อภ.มอ.

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายสิทธิศักดิ์ วินิจสกุลไทย)
อภ.สค.
ผู้ให้บริการ

SLA-CEM-002: ข้อตกลงการให้บริการประชุมทางไกลผ่านระบบสื่อสาร Video Conference

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ
และ ผู้ให้บริการ
สำหรับ

:	SLA-CEM-002
:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนย.
:	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)
:	การให้บริการประชุมทางไกลผ่านระบบสื่อสาร Video Conference

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการประชุมทางไกลผ่านระบบสื่อสาร Video Conference ให้กับหน่วยงานต่างๆ ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเริ่มตั้งแต่การแจ้งขอรับบริการมายัง กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม

การให้บริการย้ายจุดติดตั้งอุปกรณ์ชุดประชุมทางไกล (Video Conference Endpoint) ให้กับหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเริ่มตั้งแต่การแจ้งขอรับบริการ มายังกองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม

การตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบบริหารจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบสื่อสาร Video Conference และอุปกรณ์ MCU ให้มีความพร้อมใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

คำนิยามและคำย่อ (เพิ่มขอบเขตเรื่อง Video Conference)

งานให้บริการจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference	หมายถึง	การให้บริการจัดการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conference) ที่ติดตั้งภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
งานให้บริการย้ายจุดติดตั้งอุปกรณ์ชุดประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference ภายใน สนย.	หมายถึง	การให้บริการย้ายจุดติดตั้งอุปกรณ์ชุดประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conference) ให้กับหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค โดยหน่วยงานต่างๆขอใช้งานล่วงหน้า
งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบบริหารจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference	หมายถึง	การตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุงระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conference) ภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อเกิดเหตุขัดข้องในการใช้งาน

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคมจะให้บริการดังต่อไปนี้ :

1. งานให้บริการจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference
2. งานให้บริการย้ายจุดติดตั้งอุปกรณ์ชุดประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference
3. งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบบริหารจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบสื่อสาร Video Conference และอุปกรณ์ MCU

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
งานให้บริการจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference	☐	☒	
งานให้บริการย้ายจุดติดตั้งอุปกรณ์ชุดประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference	☐	☒	
งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบบริหารจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference และอุปกรณ์ MCU	☐	☒	

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
- งานให้บริการจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference (ก่อนเริ่มการประชุม)	30 นาที	กบอ.
- งานให้บริการย้ายจุดติดตั้งอุปกรณ์ชุดประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference	2 วันทำการ	กบอ.
- งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบบริหารจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference และอุปกรณ์ MCU	1 วันทำการ	กบอ.

หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการครอบคลุมในกรณีที่มีอุปกรณ์พร้อม

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กบอ. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)	
วิธีการติดต่อประสานงาน	
- ติดต่อ ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-590-5939 - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณ (Infoma) ถึง กบอ.	
แผนภายใน กบอ.	หมายเลขโทรศัพท์
แผนระบบสื่อสารทั่วไป (พรท.)	
นายธีระศักดิ์ พรหมคุณ	02-590-5939
นายปรเมศร์ กระจำงสังข์	02-590-9037
นายรุ่งโรจน์ เบญจานุการ	
นายวีรวัช มาตา	

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการกอง
(เดียนเทพ จ้อยสารณ)
อภ.บอ.

ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการฝ่าย
(นายสิทธิศักดิ์ วินิจสกุลไทย)
อผ.สค.
ผู้ให้บริการ

SLAICT-CDD-001: ข้อตกลงการให้บริการ การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน และอุปกรณ์สื่อสารประจำตัว

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่

: SLAICT-CDD-001

ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ

: ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าสำนักงานใหญ่

และ ผู้ให้บริการ

: กองออกแบบระบบสื่อสาร (กอบ.)

สำหรับ

: การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน และอุปกรณ์สื่อสารประจำตัว

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการจะเริ่มตั้งแต่ รับแจ้งความประสงค์จากทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าสำนักงานใหญ่ ในการจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน อุปกรณ์สื่อสารประจำตัว

ค่านิยามและคำย่อ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

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

1. จัดสรร และขออนุมัติหมายเลขโทรศัพท์ และ/หรือ เครื่องโทรศัพท์ และ/หรือ เครื่องโทรสาร (ประจำกอง)
2. จัดสรร และขออนุมัติ จัดซื้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบมือถือ ให้ผู้บริหารระดับ ผู้ช่วยผู้ว่าการขึ้นไป
3. ขออนุมัติ จัดซื้อเครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่แบบมือถือให้ ผู้อำนวยการไฟฟ้าเขต

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อม อุปกรณ์ สื่อสารประจำสำนักงาน อุปกรณ์สื่อสารประจำตัว	5 วันทำการ	กอบ.

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กอบ. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)

วิธีการติดต่อประสานงาน

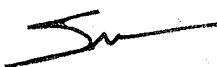
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณ (Infoma) ถึง กอบ.
- ทางโทรศัพท์ โดยติดต่อได้ที่เบอร์โทรศัพท์ 9022

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

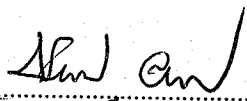
6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง

(นายสิทธิชัย เดชพร)

ผู้อำนวยการกองออกแบบระบบสื่อสาร

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายสิทธิศักดิ์ วินิจสกุลไทย)

อ.ส.ค.

ผู้ให้บริการ

SLAICT-CTD-001: ข้อตกลงการให้บริการ ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และจัดการสิทธิการใช้งานระบบ TAMS ด้านงานบริการพาดสายและติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารแก่พนักงาน กฟผ.

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่

: SLAICT-CTD-001

ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ

: ผธท.กบส. 12 เขต, ผบป. และ ผกบ.

และ ผู้ให้บริการ

: กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร (กบท.)

สำหรับ

: การให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และจัดการสิทธิการใช้งานระบบ TAMS ด้านงานบริการพาดสายและติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารแก่พนักงาน กฟผ.

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้คำปรึกษาการใช้งานระบบ TAMS แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ TAMS และจัดการสิทธิการใช้งานระบบ TAMS ด้านงานบริการพาดสายและติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารแก่พนักงาน กฟผ. ซึ่ง กบท. รับผิดชอบ โดยกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่เจ้าหน้าที่แผนก ผธท.กบส. 12 เขต / เจ้าหน้าที่แผนก ผบป. / แผนก ผกบ. ของแต่ละการไฟฟ้า แจ้งปัญหาเข้ามาที่ศูนย์บริการ PEA ITIL Service Desk หากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ จะส่งต่อมายังแผนก ผศส.กบท. เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบงาน จนถึงดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานผู้รับบริการทราบ

คำนิยามและคำย่อ

AOJ (Area Of Jurisdiction)	หมายถึง	ขอบเขตพื้นที่การให้บริการของแต่ละการไฟฟ้า พื้นที่ถึงการไฟฟ้าย่อย
TAMS (Telecommunication Asset Management System)	หมายถึง	ระบบบริหารจัดการทรัพยากรด้านสื่อสารโทรคมนาคมของ กฟผ.
ระบบ TAMS	หมายถึง	ระบบบริหารจัดการทรัพยากรด้านสื่อสารโทรคมนาคมของ กฟผ.
กบท.	หมายถึง	กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร
ผธท.กบส.	หมายถึง	แผนกบริการธุรกิจโทรคมนาคม กองบริการลูกค้า (12 เขต)
ผบป.	หมายถึง	แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา (การไฟฟ้าจตุรรมงาน)
ผกบ.	หมายถึง	แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ (การไฟฟ้าสาขา)
ผศส.	หมายถึง	แผนกบริหารศูนย์บริการข้อมูลสารสนเทศและสื่อสาร

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

1. การแก้ไขปัญหาการเข้าใช้งานระบบ TAMS ได้แก่

- การ Login เข้าระบบไม่ได้

- ข้อมูลในพื้นที่รับผิดชอบไม่ถูกต้อง
 - ข้อมูลเสาไฟฟ้าไม่ถูกต้อง
 - การใช้งานระบบ TAMS ไม่ได้หรือช้ากว่าปกติ
 - ไม่แสดงแผนที่ในระบบ TAMS
2. การให้คำปรึกษาการใช้งานระบบ ได้แก่
 - การใช้งานทั่วไป
 - วิธีการนำเข้าข้อมูล
 - วิธีการออกรายงาน
 3. การบริหารจัดการสิทธิระบบ TAMS
 - การแก้ไขเปลี่ยนแปลงสิทธิการใช้งานระบบ

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	มี	ไม่มี	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
การให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา และจัดการสิทธิการใช้งานระบบ TAMS	☒	☐	บริการงาน TAMS

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
การ Login เข้าระบบไม่ได้	ภายใน 7 วันทำการ	ผศส.กบท.
ข้อมูลพื้นที่รับผิดชอบ(AOJ)ไม่ถูกต้อง	ภายใน 15 วันทำการ * หลังระบบ GIS ปรับปรุงข้อมูลพื้นที่รับผิดชอบ(AOJ) ให้ถูกต้อง	ผศส.กบท.
ข้อมูลเสาไฟฟ้าไม่ถูกต้อง	ภายใน 15 วันทำการ * หลังระบบ GIS ปรับปรุงข้อมูลเสาไฟฟ้าให้ถูกต้อง	ผศส.กบท.
การเข้าใช้งานระบบ TAMS ไม่ได้หรือช้ากว่าปกติ	ภายใน 3 วันทำการ	ผศส.กบท.
ไม่แสดงแผนที่ในระบบ TAMS	ภายใน 3 วันทำการ	ผศส.กบท.
ให้คำปรึกษาการใช้งานทั่วไป วิธีการนำเข้าข้อมูล วิธีการออกรายงาน	ภายใน 1 วันทำการ	ผศส.กบท.
การบริหารจัดการสิทธิใช้งานระบบ	ภายใน 1 วันทำการ	ผศส.กบท.

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กบท. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)

วิธีการติดต่อประสานงาน

- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-590-9960
- ติดต่อ ผศส.กบท. ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-590-9627
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma) ถึง กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร (กบท.)

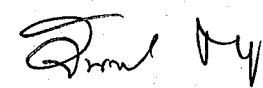
5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นางสาวชนัญชิตา ชอบชื่นชม)
อก.บท.

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(~~ดร.~~ ร.ต.ต.หญิง รัตนา จันทนา)
อ.ผ.ว.ส.
ผู้ให้บริการ

OLAICT-CAN-001: ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายภายในกับระบบ Video Conference

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	OLAICT-CAN-001
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	:	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)
และ ผู้ให้บริการ	:	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)
สำหรับ	:	ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายภายในกับระบบ Video Conference

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการจะเริ่มตั้งแต่การได้รับบันทึกแจ้งขอให้ตรวจสอบความพร้อมหรือปัญหาการใช้งานของ ระบบเครือข่ายมายังกองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย จะให้บริการตรวจสอบ แก้ไข ระบบเครือข่ายที่เชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์เครือข่ายของกองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (LAN) กับอุปกรณ์ของกองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (Video Conference) ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่าย ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่	☐	☒	

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ
ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่าย ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่	ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.) จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 น. - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)

ช่องทางการติดต่อประสานงาน

- แจ้งผ่านทางระบบบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อสารตามมาตรฐาน (ITIL) 9960 ถึง กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)
- ติดต่อประสานงาน 5788

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(นายปรารภ สำริกา)
อก.คช.

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นางจิตติรัตน์ พละสร)
อฝ.สท.
ผู้ให้บริการ

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(นายปรารภ สำริกา)
อก.คช.

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายสิทธิศักดิ์ วินิจสกุลไทย)
อฝ.สท.
ผู้รับบริการ

ภาคผนวก

ตารางสรุปข้อตกลงการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ของสายงาน ทส. ปี 2563

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
SLAICT-CAN-001	ข้อตกลงการให้บริการระบบงานด้าน บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนย.	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคท.)	การให้บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ประกอบด้วยงานบริการ (ต่อการดำเนินการ 1 เครื่อง) ดังนี้ 1. บริการติดตั้งและแก้ไขปัญหา Software (Windows, MS Office, Antivirus, SAP GUI, Acrobat Reader, Join Domain) - ใช้เวลาภายใน 4 ชั่วโมงทำการ (ต่อการดำเนินการ 1 เครื่อง) - ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ (Install Windows ต่อการดำเนินการ 1 เครื่อง) 2. ติดตั้งและซ่อมบำรุง Hardware 2.1 ติดตั้ง Hardware (เครื่องใหม่) - ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ 2.2 ติดตั้ง Driver Printer - ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ 2.3 ซ่อมบำรุงรักษา Hardware - ภายใน 1 วันทำการ 2.4 บริการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุดในกรณีที่ Hardware หมดสัญญาประกัน) - ภายใน 3 วันทำการ 3. บริการถ่ายข้อมูล - ภายใน 2 วันทำการ

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
SLAICT-CAN-002	ข้อตกลงการให้บริการ email ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ทุกหน่วยงานในภูมิภาค	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)	การขอใช้บริการ E-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค - ใช้เวลาภายใน 4 ชั่วโมงทำการ แก้ไขปัญหาการเข้าใช้งาน E-mail - ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ
SLAICT-CAN-003	ข้อตกลงการให้บริการเซิร์ฟเวอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server)	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)	การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน - ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ การตั้งค่าเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน - ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ
SLAICT-CAN-004	ข้อตกลงการให้บริการ การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบเครือข่าย	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนย.	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)	การให้บริการดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบเครือข่าย - ขยาย เพิ่มจุดเชื่อมต่อเครือข่าย LAN (ต่อการดำเนินการ 1 จุด) - ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ - ซ่อมแซมสายสัญญาณเครือข่าย สาย UTP ที่เชื่อมต่อภายในสำนักงานใหญ่ (ต่อการดำเนินการ 1 จุด) - ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ - การเพิ่มจุดเชื่อมต่อและการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) ภายในบริเวณสำนักงานใหญ่ (ต่อการดำเนินการ 1 จุด) - ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ - การเพิ่มจุดเชื่อมต่อและการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) ภายในบริเวณสำนักงานใหญ่ เกินกว่า 3 - 5 จุด (ต่อการดำเนินการ 1 บันทึก) - ภายใน 1 วันทำการ

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				- การเพิ่มจุดเชื่อมต่อและการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) เกินกว่า 5 จุด ให้ทำเป็นบันทึก นับเวลาตั้งแต่บันทึกมาถึง (ต่อการดำเนินการ 1 บันทึก) - ภายใน 2-3 วันทำการ - ซ่อมแซมสายสัญญาณเครือข่าย (สาย UTP ที่เชื่อมต่อกล่องหลังพัสดุ (รังสิต) และศูนย์ฝึกอบรมฯ (ต่อการดำเนินการ 1 จุด) - ภายใน 1 วันทำการ - การเพิ่มจุดเชื่อมต่อและการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) กองคลังพัสดุ (รังสิต) และศูนย์ฝึกอบรมฯ (ต่อการดำเนินการ 1 จุด) - ภายใน 1 วันทำการ
SLAICT-EMI-001	ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (กพท.)	แก้ไขปัญหาก็ใช้ระบบต่างๆ ดังนี้ 1. ระบบ SAP (ระบบบัญชีและระบบบริหารการเงิน) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 2. ระบบรับชำระเงิน (BPM) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 3. ระบบ SAP (ระบบบริหารข้อมูลสินค้าและอุปกรณ์ประกอบและระบบการประมวลผลสินค้าไฟฟ้า) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 4. ระบบจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 5. ระบบจดหน่วยด้วยเครื่อง PTC - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้ให้บริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				6. ระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วยบน e-Form - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 7. ระบบ SAP (ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 8. ระบบนำเข้าข้อมูล SAP ผ่าน Intranet(e-Form)(ระบบวันลา , ระบบค่าล่วงเวลา, ระบบค่าวิชาชีพ, ระบบค่ารักษาพยาบาล, ระบบค่าเล่าเรียน, สวัสดิการอื่นๆ) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 9. ระบบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Intranet) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 10. ระบบสถานพยาบาล - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 11. ระบบพิจารณาเงินเดือน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 12. ระบบ SAP (ระบบบริหารพัสดุและการจัดซื้อ) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 13. ระบบบริหารจัดการคลังพัสดุด้วยเทคโนโลยี Barcode - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 14. ระบบเอกสารการระดมแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (M-VARA) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 15. ระบบค้นหาข้อมูลพนักงาน (E-Personal Information : EPI) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				16. ระบบรายงานการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม (Conflict Of Interest : COI) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ
SLAICT-EMI-002	ข้อตกลงการให้บริการระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ (Paperless Meeting System : PLMS)	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (กพท.)	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน/แนะนำการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ
SLAICT-CSI-001	ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านการบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายนอก)	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และผู้ใช้งานระบบ	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการบริการลูกค้า (กพล.)	1. ระบบการให้บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจร (PEA Smart Plus) - แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 1 วันทำการ 2. ระบบ e-Service - แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 1 วันทำการ 3. ระบบงานระบบร้องเรียน - แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ
SLAICT-CSI-002	ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านการบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายใน กฟภ.)	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการบริการลูกค้า (กพล.)	1. ระบบงานบริหารงานบริการ (WMS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 2. ระบบงานบริการลูกค้า (CS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 3. ระบบงานบริหารข้อมูลและอุปกรณ์ประกอบ (DM) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 4. ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 1 วันทำการ - แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งานโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อมูลในระบบ SCS หรือการ click รับใบคำร้องในระบบ สำหรับกระบวนการภายใน (Back Office) ของกระบวนการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ตกรณีขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ในการแจ้งปัญหา ผู้แจ้งขอให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้รับแจ้ง คือ เลขที่คำร้อง เพื่อให้ผู้รับปัญหาได้อย่างทันกาล) ภายใน

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้ให้บริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				20 นาที 5. ระบบจ่ายงานบริการลูกค้าอัจฉริยะบน Mobile Application (WOM) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 1 วันทำการ 6. ระบบทดสอบและตรวจสอบหม้อแปลง (Transformer Investigate System : TIS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 1 วันทำการ 7. ระบบงบประมาณจัดซื้อจัดจ้าง - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 8. ระบบบริหารงานโครงการ (PS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 9. ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (PM) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 10. ระบบบริหารงานไฟฟ้าขัดข้อง (OMS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 11. ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 12. ระบบประมาณการ - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 13. ระบบจัดเก็บเครื่องมือวัดและคีมตัดรา - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 14. ระบบประกาศไฟฟ้าดับ - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 15. บริการ Hosting - ประสานงาน กคช. จัดสรรพื้นที่ ภายใน 1 วันทำการ - ประสานงาน กคช. จัดสรร Domain Name ภายใน 1 วันทำการ ภาว

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				16. ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Plus) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 17. ระบบงานบริการส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 1 วันทำการ 18. ระบบเชื่อมโยงข้อมูล - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 19. ระบบยืนยันตัวตน (IDM) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 1 วันทำการ
SLAICT-CSI-003	ข้อตกลงการให้บริการรับฝากข้อมูลข่าวสารและเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟภ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการบริการลูกค้า (กฟล.)	บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟภ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet - เพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลบนหน้าเว็บไซต์ และการเชื่อมโยงเว็บไซต์ ภายใน 1 วันทำการ - จัดทำ Banner ภายใน 2 วันทำการ - แก้ไขปัญหา ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ
SLAICT-IFS-001	ข้อตกลงการให้บริการและแก้ไขปัญหาคำทวนคดีสิทธิ การเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำหรับธุรกิจหลัก (รชด.)	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ (กสส.)	- การขอสร้างรหัสผู้ใช้งาน (User ID) ภายใน 1 วันทำการ - การขอใช้บริการจัดการสิทธิการใช้งานระบบ ภายใน 1 วันทำการ - การแก้ไขปัญหา ภายใน 2 วันทำการ
SLAICT-IFS-002	ข้อตกลงการให้บริการและแก้ไขปัญหาคำจัดการสิทธิ การเข้าใช้งานระบบ IDM	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ (กสส.)	- การขอสิทธิเข้าใช้งานรหัสผู้ใช้งาน ภายใน 1 วันทำการ - การขอใช้บริการจัดการสิทธิการใช้งานระบบ ภายใน 1 วันทำการ - รีเซตรหัสผ่านกรณีลืมรหัสผ่าน ภายใน 1 วันทำการ

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
SLAICT-IFS-003	ข้อตกลงการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ (กสส.)	- ขอใช้บริการภายใน 1 วันทำการ - แก้ไขปัญหาการใช้งานภายใน 2 วันทำการ
SLAICT-CNM-001	ข้อตกลงการให้บริการตรวจสอบและแจ้งสำนักงานใหญ่กับสำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าทั้ง 12 เขต	สำนักงานใหญ่ สำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)	งานจัดสรรวงจรสื่อสาร - ภายใน 1 วันทำการ งานตรวจสอบความสามารถในการให้บริการเครือข่ายสื่อสาร - 99.9 % (วงจร)
SLAICT-CNM-002	ข้อตกลงการให้บริการตรวจสอบและแก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงที่ให้บริการกับหน่วยงานภายนอกเข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง	กองกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจเสริม(กสส.)	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)	การตรวจสอบ และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการหน่วยงานภายนอก เข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง ที่อยู่ในสัญญาจ้างบำรุงรักษาแบบเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง - ใช้เวลาภายใน 1 วัน
SLAICT-CNM-003	ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber	หน่วยงานภายใน กฟผ.	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)	ตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber - ใช้เวลาภายใน 12 วันทำการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)
SLAICT-CEM-001	ข้อตกลงการให้บริการติดตั้งเพิ่ม ย้ายจุดติดตั้งและแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสาร	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนง.	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)	งานติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog และเครื่องโทรสารพร้อมเลขหมาย - ภายใน 3 วันทำการ งานติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ IP Phone และ Video Phone - ภายใน 4 วันทำการ งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog และเครื่องโทรสาร - ภายใน 1 วันทำการ งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ IP Phone และ Video Phone - ภายใน 2 วันทำการ

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในแบบ Analog และโทรศัพท์ - ภายใน 1 วันทำการ งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในแบบ IP Phone และ Video Phone - ภายใน 2 วันทำการ งานให้บริการจัดการการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference - ภายใน 30 นาที งานให้บริการย้ายจุดติดตั้งอุปกรณ์ชุดประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference - ภายใน 2 วันทำการ งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบบริหารจัดการการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference และอุปกรณ์ MCU - ภายใน 1 วันทำการ
SLAICT-CEM-002	ข้อตกลงการให้บริการประชุมทางไกลผ่านระบบสื่อสาร Video Conference	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนย.	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กอบ.)	การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน อุปกรณ์สื่อสารประจำตัว - ใช้เวลา 5 วันทำการ
SLAICT-CDD-001	ข้อตกลงการให้บริการ การจัดสรรหมายเลข โทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน และอุปกรณ์สื่อสารประจำตัว	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้า ส่วนภูมิภาค สนย.	กองออกแบบระบบสื่อสาร (กอบ.)	การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน - ใช้เวลา 5 วันทำการ
SLAICT-CTD-001	ข้อตกลงการให้บริการ การให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และจัดการสิทธิการใช้งานระบบ TAMS ด้านงานบริการพาดสายและติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารแก่พนักงาน กฟผ.	ผกท.กบ.ล. 12 เขต, ผปบ. และ ผกป.	กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร (กบท.)	การ Login เข้าระบบไม่ได้ - ใช้เวลา 7 วันทำการ ข้อมูลพื้นที่รับผิดชอบ(AOJ)ไม่ถูกต้อง - ภายใน 15 วันทำการ * หลังระบบ GIS ปรับปรุงข้อมูลพื้นที่รับผิดชอบ(AOJ) ให้ถูกต้อง ข้อมูลเสาไฟฟ้าไม่ถูกต้อง - ภายใน 15 วันทำการ

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้ให้บริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				* หลังระบบ GIS ปรับปรุงข้อมูลชุดเสาไฟฟ้าให้ถูกต้อง การเข้าใช้งานระบบ TAMS ไม่ได้หรือช้ากว่าปกติ - ภายใน 3 วันทำการ ไม่แสดงแผนที่ในระบบ TAMS - ภายใน 3 วันทำการ ให้คำปรึกษาการใช้งานทั่วไป วิธีการนำเข้าข้อมูล วิธีการออก รายงาน - ภายใน 1 วันทำการ การบริหารจัดการสิทธิใช้งานระบบ - ภายใน 1 วันทำการ
OLAICT-CAN-001	ข้อตกลงการให้บริการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายภายในกับระบบ Video Conference	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)	ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่าย ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ - 4 ชั่วโมงทำการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)