



ข้อตกลงการให้บริการด้าน สารสนเทศและสื่อสารประจำปี 2565 (Service Level Agreement : SLA)

คำนำ

จากนโยบายของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค : กฟภ. “เติบโตพร้อมพันธมิตร สานต่อภารกิจหลัก ผลักดันด้วยเทคโนโลยี” ซึ่งประกอบด้วย 3 แนวทาง 9 กลยุทธ์ ในการบริหารจัดการ และพัฒนา กฟภ. ที่มุ่งสู่การเพิ่มสมรรถนะขององค์กร รองรับความท้าทายในอนาคต และพัฒนา กฟภ. ที่กำลังก้าวเข้าสู่ปีที่ 62 แห่งการสถาปนาองค์กร มุ่งสู่การไฟฟ้ายุคดิจิทัล (PEA Digital Utility) และ “เป็นองค์กรชั้นนำที่ทันสมัยในระดับภูมิภาค มุ่งมั่นให้บริการพลังงานไฟฟ้า และธุรกิจเกี่ยวเนื่องอย่างครบวงจร มีประสิทธิภาพ เชื่อถือได้ เพื่อพัฒนาคุณภาพชีวิต เศรษฐกิจ และสังคมอย่างยั่งยืน” ตามวิสัยทัศน์ของผู้ว่าการ กฟภ.

เพื่อให้เกิดความพึงพอใจในการให้บริการสูงสุด สายงานสารสนเทศและสื่อสาร (ทส) จึงได้จัดทำข้อตกลงการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ของสายงานขึ้น และได้ขออนุมัติประกาศใช้ข้อตกลงฯ ฉบับแรกเมื่อปี 2549 เป็นข้อตกลงระหว่างผู้ให้บริการกับผู้รับบริการ และเพื่อให้ข้อตกลงฯ มีความชัดเจนและท้าทาย รวมทั้งสร้างความพึงพอใจให้กับผู้รับบริการมากยิ่งขึ้น สายงานสารสนเทศและสื่อสาร (ทส) จึงได้ดำเนินการปรับปรุง ทบทวน ข้อตกลงฯ เรื่อยมา เพื่อให้สามารถสนองตอบต่อความต้องการของผู้รับบริการได้อย่างต่อเนื่อง อันจะเป็นส่วนหนึ่งที่จะช่วยขับเคลื่อนให้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ของเราเป็นองค์กรชั้นนำด้านการให้บริการต่อไป

คณะผู้จัดทำ

คณะทำงานจัดทำทบทวนข้อตกลงการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA)
ของสายงานสารสนเทศและสื่อสาร

สารบัญ

ฝ่ายสารสนเทศ กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)

SLAICT-CAN-001: ข้อตกลงการให้บริการระบบงานด้าน บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	1
SLAICT-CAN-002: ข้อตกลงการให้บริการ E-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	4
SLAICT-CAN-003: ข้อตกลงการให้บริการ PEA Private Cloud.....	6
SLAICT-CAN-004: ข้อตกลงการให้บริการ การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบเครือข่าย	8

ฝ่ายสารสนเทศ กองมาตรฐานและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (กมส.)

SLAICT-SDS-001: ข้อตกลงการให้บริการศูนย์รับแจ้งปัญหาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA ITIL Service Desk).....	11
--	----

ฝ่ายวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศและสื่อสาร กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (กพก.)

SLAICT-EMI-001 : ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร	14
SLAICT-EMI-002: ข้อตกลงการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC)	21
SLAICT-EMI-003: ข้อตกลงการให้บริการระบบรับชำระเงิน พิมพ์หนังสือแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงิน (Bill printing and Payment Management : BPM)	24

ฝ่ายวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศและสื่อสาร กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)

SLAICT-CSI-001: ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายนอก)	27
SLAICT-CSI-002: ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายใน กพก.)	31
SLAICT-CSI-003: ข้อตกลงการให้บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กพก. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet	37
SLAICT-CSI-004: ข้อตกลงการให้บริการ ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และจัดการสิทธิการใช้งานระบบ TAMS ด้านงานบริการพาดสายและติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารแก่พนักงาน กพก.	40

ฝ่ายวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศและสื่อสาร กองแผนงานและสนับสนุนระบบสารสนเทศและสื่อสาร (กสส.)

SLAICT-ICP-001 : ข้อตกลงการให้บริการการแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)	43
--	----

ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)

SLAICT-CNM-001: ข้อตกลงการให้บริการวงจรสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานเขต และศูนย์ส่ง การจ่ายไฟฟ้าทั้ง 12 เขต.....	46
SLAICT-CNM-002: ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบ และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่ให้บริการ กับหน่วยงานภายนอกเข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง.....	48
SLAICT-CNM-003: ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber	50

ฝ่ายสื่อสารโทรคมนาคม กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)

SLAICT-CEM-001: ข้อตกลงการให้บริการติดตั้ง ย้ายจุดติดตั้งและแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและ โทรสาร	52
SLAICT-CEM-002: ข้อตกลงการให้บริการประชุมทางไกลผ่านระบบสื่อสาร Video Conference	55
SLAICT-CEM-003: ข้อตกลงการให้บริการ การใช้งาน WebEx Application	58

ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม กองออกแบบระบบสื่อสาร (กอบ.)

SLAICT-CDD-001: ข้อตกลงการให้บริการ การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำ สำนักงาน และ อุปกรณ์สื่อสารประจำตัว	61
---	----

OLA

OLAICT-CAN-001: ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายภายในกับ ระบบVideo Conference, WebEx และระบบโทรศัพท์.....	63
ภาคผนวก	65

SLAICT-CAN-001 : ข้อตกลงการให้บริการระบบงานด้าน บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CAN-001
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	หน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
และผู้ให้บริการ	:	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)
สำหรับ	:	การให้บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้ เป็นการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งกระบวนการจะครอบคลุมการให้บริการติดตั้ง บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

คำนิยาม และคำย่อ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. ให้บริการติดตั้ง และแก้ไขปัญหาโปรแกรมระบบปฏิบัติการ (Operating System) โปรแกรมสำเร็จรูป หรือโปรแกรมอำนวยความสะดวก (Utility Program) ที่ทาง กฟภ. มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง และมีไว้เพื่อปฏิบัติงานให้แก่ กฟภ.
2. ทำการ Upgrade Version โปรแกรมให้เป็นปัจจุบันที่ทาง กฟภ. มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง
3. ติดตั้ง เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่าง ๆ ที่เป็นทรัพย์สินของ กฟภ. ที่ได้มีการทำข้อตกลงการให้บริการภายใน สนง.
4. กำกับดูแลผู้รับจ้างให้ดำเนินการบำรุงรักษา แก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ (PC) และอุปกรณ์ประกอบให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญาจ้างงาน

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

1. การติดตั้ง และบำรุงรักษาอุปกรณ์สำนักงานอื่น ๆ ซึ่งไม่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
2. การติดตั้ง ดูแล บำรุงรักษา และแก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ไม่ได้เป็นทรัพย์สินของ กฟภ.
3. การให้บริการที่กองบริหารจัดการคลังพัสดุ 3 (กคพ.3) และศูนย์ฝึกปฏิบัติการไฟฟ้าแรงสูง นครชัยศรี จ. นครปฐม (ศฝพ.)

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
การให้บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	☒	☐	ระบบการบริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ - ติดตั้ง และซ่อมบำรุง Hardware, Software

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
การให้บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ประกอบด้วยงานบริการ ดังนี้		
- บริการติดตั้ง และแก้ไขปัญหา Software		
- Install Windows	1 วัน / เครื่อง	
- Install : MS Office, Antivirus, SAP GUI	4 ชั่วโมง / เครื่อง	กคข.
- Join Domain	4 ชั่วโมง / เครื่อง	
- ติดตั้ง และซ่อมบำรุง Hardware		
- ติดตั้ง Hardware (เครื่องใหม่)	4 ชั่วโมง / เครื่อง	
- ติดตั้ง Printer Driver	4 ชั่วโมง / เครื่อง	กคข.
- ซ่อมบำรุงรักษา Hardware	1 วัน / เครื่อง	
- บริการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุด (ในกรณีที่ Hardware หมดสัญญาประกัน)	3 วัน / เครื่อง	
- บริการถ่ายโอนย้ายข้อมูล	2 วัน / เครื่อง	กคข.

หมายเหตุ : ผู้ให้บริการสามารถปิด Case ได้เองภายใน 3 วันทำการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง) หากไม่สามารถติดต่อผู้ขอบริการได้

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กคช. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เวลาทำการเว้นวันหยุดราชการ)

ช่องทางการติดต่อประสานงาน

- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960, E-mail : servicedesk@pea.co.th, Web : servicedesk.pea.co.th
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กคช.

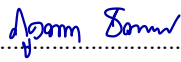
5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นายปรารภ สาริกา)

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายภูวนาท ธรรมเมธา)
ผู้ให้บริการ

SLAICT-CAN-002 : ข้อตกลงการให้บริการ E-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CAN-002
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	หน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และผู้ให้บริการ	:	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)
สำหรับ	:	การให้บริการ E-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

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 E-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
- การขอใช้บริการ E-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	4 ชั่วโมง	กคข.
- แก้ไขปัญหาการเข้าใช้งาน E-mail	1 วัน	กคข.

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กคช. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เวลาทำการเว้นวันหยุดราชการ)

ช่องทางการติดต่อประสานงาน

- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960, E-mail : servicedesk@pea.co.th, Web : servicedesk.pea.co.th
- ในกรณีขอ E-mail สำหรับหน่วยงาน ให้หน่วยงานทำหนังสือ แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กคช.

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง

(นายปรารภ สาริกา)

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายภูวนาถ ธรรมเมธา)

ผู้ให้บริการ

SLAICT-CAN-003 : ข้อตกลงการให้บริการ PEA Private Cloud

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CAN-003
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และผู้ให้บริการ	:	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)
สำหรับ	:	การให้บริการ PEA Private Cloud

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ให้บริการ PEA Private Cloud แก่หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งกระบวนการจะครอบคลุมการให้บริการและตั้งค่า ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

คำนิยาม และคำย่อ

การให้บริการ PEA Private Cloud	หมายถึง	การสร้างเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน พร้อมติดตั้งระบบปฏิบัติการตามที่ใช้ร้องขอ (ไม่รวมระบบงาน และ Application) และกำหนด IP Address ภายใน ให้สามารถเชื่อมต่อระบบงาน PEA ได้
--------------------------------	---------	---

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

กองคอมพิวเตอร์และเครือข่ายให้บริการ PEA Private Cloud ดังต่อไปนี้ :

1. การให้บริการ PEA Private Cloud โดยการสร้างเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Machine) และผู้ใช้งานต้องดูแลระบบงานตามนโยบายและแนวปฏิบัติความมั่นคงปลอดภัยสำหรับสารสนเทศ
2. การตั้งค่า PEA Private Cloud เช่น กำหนด Domain Name, Load Balance เป็นต้น

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
1. การให้บริการ PEA Private Cloud	☐	☒	
2. การตั้งค่า PEA Private Cloud	☐	☒	

3. ระยะเวลาดำเนินการ

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
1. การให้บริการ PEA Private Cloud - ประสานงาน และจัดสรรเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนตาม Resource ที่ผู้ใช้องขอมา - ติดตั้งระบบปฏิบัติการ, Antivirus และ Update Patch เป็น Version ล่าสุด	1 วัน 1 วัน	กคช.
2. การตั้งค่า PEA Private Cloud (Domain Name, Load Balance)	1 วัน	กคช.

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กคช. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เวลาทำการเว้นวันหยุดราชการ)

ช่องทางการติดต่อประสานงาน

- ใ้หน่วยงานทำหนังสือแจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กคช.
- ติดต่อสอบถามผู้ดูแลระบบ ผบค. 5783

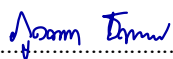
5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นายปรารภ สาริกา)

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายภูวนาถ ธรรมเมธา)
ผู้ให้บริการ

SLAICT-CAN-004 : ข้อตกลงการให้บริการ การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซม และแก้ไขระบบเครือข่าย

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CAN-004
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	หน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
และผู้ให้บริการ	:	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)
สำหรับ	:	การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซม และแก้ไขระบบ เครือข่าย

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้บริการ วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาซึ่งเกิดจากอุปกรณ์เครือข่าย เช่น LAN Switch, Media Converter และ Router ซึ่งกระบวนการนี้จะครอบคลุมสำหรับ กองบริหารจัดการคลังพัสดุ 3 (กคพ.3) และศูนย์ฝึกปฏิบัติการ ไฟฟ้าแรงสูง อ.นครชัยศรี จ. นครปฐม (ศฝพ.)

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. ซ่อมแซมสายสัญญาณ UTP (LAN) ที่เชื่อมต่อภายใน สนย., กองบริหารจัดการคลังพัสดุ 3 (กคพ.3) และศูนย์ฝึกปฏิบัติการ ไฟฟ้าแรงสูง อ.นครชัยศรี จ. นครปฐม (ศฝพ.) การเพิ่มจุดเชื่อมต่อ และการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) ภายในบริเวณ สนย., กองบริหารจัดการคลังพัสดุ 3 (กคพ.3) และศูนย์ฝึกปฏิบัติการ ไฟฟ้าแรงสูง อ.นครชัยศรี จ. นครปฐม (ศฝพ.)
2. การแก้ไขปัญหาอุปกรณ์เครือข่ายที่เป็นทรัพย์สินของ กฟภ. และอยู่ในความดูแลของกองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
การให้บริการดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซม และแก้ไขระบบเครือข่าย	☒	☐	ระบบการบริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ - ขยาย เพิ่มจุดเครือข่าย LAN, ติดตั้งและซ่อมบำรุง Hardware (Network Devices)

3. ระยะเวลาดำเนินการ

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
การให้บริการดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซม และแก้ไขระบบเครือข่าย - ขยาย เพิ่มจุดเชื่อมต่อเครือข่าย LAN	1 วัน / จุด	กคช.

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
- ซ่อมแซมสายสัญญาณ UTP (LAN) ที่เชื่อมต่อภายใน สนย.	4 ชั่วโมง / จุด	กคช.
- การเพิ่มจุดเชื่อมต่อ และการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) ภายในบริเวณ สนย.	4 ชั่วโมง / จุด	กคช.
- การเพิ่มจุดเชื่อมต่อ และการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) ภายในบริเวณ สนย. เกินกว่า 3 - 5 จุด	1 วัน / บันทึก	
- การเพิ่มจุดเชื่อมต่อ และการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) เกินกว่า 5 จุด ให้ทำเป็นบันทึก นับเวลาตั้งแต่วันที่มาถึง ** ทาง User ต้องเตรียมอุปกรณ์ให้พร้อมก่อนทำบันทึก	3 วัน / บันทึก	
- ซ่อมแซมสายสัญญาณ UTP (LAN) ที่เชื่อมต่อ กองบริหารจัดการคลังพัสดุ 3 (กคพ.3) และศูนย์ฝึกปฏิบัติการไฟฟ้าแรงสูง อ.นครชัยศรี จ. นครปฐม (ศฝพ.)	1 วัน / จุด	กคช.
- การเพิ่มจุดเชื่อมต่อ และการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) กองบริหารจัดการคลังพัสดุ 3 (กคพ.3) และศูนย์ฝึกปฏิบัติการไฟฟ้าแรงสูง อ.นครชัยศรี จ. นครปฐม (ศฝพ.)	1 วัน / จุด	กคช.

หมายเหตุ ระยะเวลาที่กำหนด หมายถึง ระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จ

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กคช. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เวลาทำการเว้นวันหยุดราชการ)
ช่องทางการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960, E-mail : servicedesk@pea.co.th, Web : servicedesk.pea.co.th - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กคช.

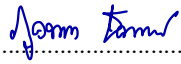
5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นายปรารภ สารีกา)

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายภูวนาถ ธรรมเมธา)
ผู้ให้บริการ

SLAICT-SDS-001: ข้อตกลงการให้บริการศูนย์รับแจ้งปัญหา และให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA ITIL Service Desk)

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-SDS-001
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และผู้ให้บริการ	:	กองมาตรฐานและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (กมส.)
สำหรับ	:	การให้บริการศูนย์รับแจ้งปัญหา และให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA ITIL Service Desk)

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้ เป็นการให้บริการศูนย์รับแจ้งปัญหา และให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA ITIL Service Desk) ซึ่งมีการดำเนินการรับแจ้ง แก้ไขปัญหา ของงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ระบบงาน พร้อมทั้งให้คำปรึกษา และแนะนำเกี่ยวกับงานบริการ และระบบงานต่าง ๆ รวมทั้งการบริหารจัดการสิทธิ์กับผู้ใช้งานของระบบที่ใช้งานภายในศูนย์ด้วย เช่น การสร้างบัญชีผู้ใช้งาน การปรับปรุงสิทธิ์การใช้งาน ศูนย์รับแจ้งปัญหา และให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA ITIL Service Desk)

คำนิยาม และคำย่อ

ระบบงาน	หมายถึง	ระบบรับแจ้งปัญหา และให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ระบบโทรศัพท์	หมายถึง	ระบบโทรศัพท์ศูนย์รับแจ้งปัญหา และให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA ITIL Service Desk)

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. แก้ไขปัญหาการใช้งาน
 - ระบบงาน
 - ระบบโทรศัพท์
2. การสร้างบัญชีผู้ใช้งาน และการปรับปรุงสิทธิ์การใช้งาน
3. การให้คำปรึกษา และแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์รับแจ้งปัญหาฯ (PEA ITIL Service Desk)

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. งานพัฒนา และปรับปรุงโปรแกรม
2. งานสนับสนุนตามคำร้องขอ
3. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กมส. เช่น ปัญหาจากระบบเครือข่าย, ปัญหาจากเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย และอุปกรณ์ประกอบ
4. งานอื่นๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง”

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
การให้บริการศูนย์รับแจ้งปัญหา และให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA ITIL Service Desk)	☒	☐	บริการระบบรับแจ้งปัญหา และให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA ITIL Service Desk)

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
1. แก้ไขปัญหาการใช้งาน -ระบบงาน -ระบบโทรศัพท์	4 ชั่วโมง	กมส.
2. การสร้างบัญชีผู้ใช้งาน และการปรับปรุงสิทธิ์การใช้งาน	4 ชั่วโมง	
3. การให้คำปรึกษา และแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์รับแจ้งปัญหา (PEA ITIL Service Desk)	4 ชั่วโมง	

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กมส. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เวลาทำการเว้นวันหยุดราชการ)
ช่องทางการติดต่อประสานงาน
ติดต่อ Service Desk ผ่านช่องทางการติดต่อดังนี้ - เบอร์โทร 9960 (ในวัน และเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) - ผ่าน E-mail Address : servicedesk@pea.co.th - ผ่าน Web ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กฟผ.

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....
(นายอนุชา ปรานีพิทักษ์)

ลงชื่อ.....
(นายภูวนาท ธรรมเมธา
อ.ส.ท.
ผู้ให้บริการ)

SLAICT-EMI-001 : ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-EMI-001
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และผู้ให้บริการ	:	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (กพก.)
สำหรับ	:	การสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลง การให้บริการนี้เป็นการให้บริการติดตั้งระบบงาน การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบงาน การให้คำปรึกษา และแนะนำวิธีการใช้งานระบบงานที่ กพก. รับผิดชอบ ซึ่งกระบวนการงานจะเริ่มตั้งแต่ผู้ใช้บริการของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ขอใช้บริการมาที่ กพก. เพื่อให้ กพก. ดำเนินการจนถึงการแจ้งกลับให้ผู้ใช้งานทราบ

คำนิยาม และคำย่อ

ระบบงาน	หมายถึง	ชุดของโปรแกรมโครงการ รชช. หรือชุดของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้นสำหรับกระบวนการหนึ่งหรือหลายกระบวนการ โดยมีการนำข้อมูลเข้าระบบ การประมวลผล และผลลัพธ์ที่ได้จากระบบงานนั้น ซึ่งอาจเป็นรายงานทางเครื่องพิมพ์ จอภาพ หรือไฟล์ประเภทต่าง ๆ ก็ได้
การติดตั้งระบบงาน	หมายถึง	การติดตั้งระบบงานที่พัฒนาเสร็จแล้ว เพื่อนำไปใช้งานจริงตั้งแต่ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป (การติดตั้งระบบงานครั้งแรก ไม่จัดเป็นข้อตกลงในการให้บริการ เนื่องจากเป็นการดำเนินงานตามแผนงานประจำปี)
การแก้ไขปัญหาการใช้งาน	หมายถึง	การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากโปรแกรม ฐานข้อมูลของระบบงานทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้ระบบงานได้ (หลังจากการติดตั้งระบบงาน)
การให้คำปรึกษาและแนะนำการใช้งาน	หมายถึง	การให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้ระบบงานที่ถูกต้อง

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง ประกอบด้วยระบบงาน ซึ่งแบ่งตามแผนกที่รับผิดชอบได้ ดังต่อไปนี้

แผนกพัฒนาระบบงานด้านบัญชีการเงิน	
1	ระบบ SAP (ระบบบัญชี และระบบบริหารการเงิน)
	- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
2	ระบบเงินหมุนเวียนหน่วยงาน PCS
	- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านประมวลผลรายได้ค่าไฟฟ้า	
3	ระบบ SAP (ระบบบริหารข้อมูลมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ และระบบการประมวลผลบิลค่าไฟฟ้า)
	- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
4	ระบบจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า
	- ติดตั้งระบบงาน - ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
5	ระบบจดหน่วยด้วยเครื่อง PTC
	- ติดตั้งระบบงาน - ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
6	ระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วย MRM
	- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านทรัพยากรบุคคล	
7	ระบบ SAP (ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล)
	- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
8	ระบบนำเข้าข้อมูล SAP ผ่าน Intranet (e-Form) (ระบบค่าล่วงเวลา, ระบบค่าวิชาชีพ, ระบบค่ารักษาพยาบาล, ระบบค่าเล่าเรียน และระบบสวัสดิการอื่น ๆ)
	- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
9	ระบบงานออนไลน์ที่สามารถใช้งานผ่าน Web Browser และเป็น Application บน Smart Phone (iOS, Android)
	- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน

แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารพัสดุ	
10	ระบบ SAP (ระบบการบริหารพัสดุ และระบบการจัดซื้อ)
	- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
11	ระบบสนับสนุนการสร้างข้อมูลหมายเลข PEA ของพัสดุประเภท หม้อแปลง, มิเตอร์, ซีที และวีที โดยอ้างอิงใบสั่งซื้อ
	- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารจัดการองค์กร	
12	ระบบเอกสารวาระการประชุมแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (M-VARA)
	- ติดตั้งระบบงาน - ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
13	ระบบค้นหาข้อมูลพนักงาน (E-Personal Information : EPI)
	- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
14	ระบบรายงานการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคล และประโยชน์ส่วนรวม (Conflict Of Interest : COI)
	- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
15	ระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ (Paperless Meeting System : PLMS)
	- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. งานติดตั้งระบบงานที่อยู่ในโครงการ ระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)
2. งานแก้ไขปัญหาการใช้ระบบงาน ที่อยู่ในโครงการระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.) ด้านการบริการลูกค้า และด้านงานวิศวกรรม
3. งานติดตั้งระบบงานที่ กรท. หรือผู้ใช้งานสามารถติดตั้งเองได้
4. งานพัฒนา และปรับปรุงโปรแกรม
5. งานสนับสนุนตามคำร้องขอ
6. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กพก. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง”
7. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง”

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
1. ระบบ SAP (ระบบบัญชี และระบบบริหารการเงิน)	☐	☒	
2. ระบบเงินหมุนเวียนหน่วยงาน PCS	☐	☒	
3. ระบบ SAP (ระบบบริหารข้อมูลมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ และระบบการประมวลผลบิลค่าไฟฟ้า)	☐	☒	
4. ระบบจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า	☐	☒	
5. ระบบจดหน่วยด้วยเครื่อง PTC	☐	☒	
6. ระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วย MRM	☒	☐	บริการงานระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วย MRM
7. ระบบ SAP (ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล)	☐	☒	
8. ระบบนำเข้าข้อมูล SAP ผ่าน Intranet (e-Form) (ระบบค่าล่วงเวลา, ระบบค่าวิชาชีพ, ระบบค่ารักษาพยาบาล, ระบบค่าเล่าเรียน และระบบสวัสดิการอื่น ๆ)	☐	☒	
9. ระบบงานออนไลน์ที่สามารถใช้งานผ่าน Web Browser และเป็น Application บน Smart Phone (iOS, Android)	☒	☐	บริการงานระบบ PEA Life ในส่วนของงานออนไลน์
10. ระบบ SAP (ระบบการบริหารพัสดุ และระบบการจัดซื้อ)	☐	☒	
11. ระบบสนับสนุนการสร้างข้อมูลหมายเลข PEA ของพัสดุประเภท หม้อแปลง มิเตอร์, ซีที และวิธี อ่างอิงใบสั่งซื้อ	☐	☒	
12. ระบบเอกสารวาระการประชุมแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (M-VARA)	☐	☒	
13. ระบบค้นหาข้อมูลพนักงาน (E-Personal Information : EPI)	☐	☒	
14. ระบบรายงานการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคล และประโยชน์ส่วนรวม (Conflict Of Interest : COI)	☐	☒	
15. ระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ (Paperless Meeting System : PLMS)	☐	☒	

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
1. ระบบ SAP (ระบบบัญชี และระบบบริหารการเงิน)		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	2 ชั่วโมง	ผบง. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	2 ชั่วโมง	
2. ระบบเงินหมุนเวียนหน่วยงาน PCS		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	2 ชั่วโมง	ผบง. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	2 วัน	
3. ระบบ SAP (ระบบบริหารข้อมูลสถิติ และอุปกรณ์ประกอบ และระบบการประมวลผลมูลค่าไฟฟ้า)		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	2 ชั่วโมง	ผรฟ. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	2 วัน	
4. ระบบจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า		
- ติดตั้งระบบงาน	1 วัน	ผรฟ. กพก.
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	2 ชั่วโมง	
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	2 วัน	
5. ระบบจดหน่วยด้วยเครื่อง PTC		
- ติดตั้งระบบงาน	1 วัน	ผรฟ. กพก.
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	2 ชั่วโมง	
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	2 วัน	
6. ระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วย MRM		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	2 ชั่วโมง	ผรฟ. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	2 วัน	
7. ระบบ SAP (ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล)		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	2 ชั่วโมง	ผรบ. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	2 วัน	
8. ระบบนำเข้าข้อมูล SAP ผ่าน Intranet (e-Form) (ระบบค่าล่วงเวลา, ระบบค่าวิชาชีพ, ระบบค่ารักษาพยาบาล, ระบบค่าเล่าเรียน และระบบสวัสดิการอื่น ๆ)		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	2 ชั่วโมง	ผรบ. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	2 วัน	
9.ระบบงานออนไลน์ที่สามารถใช้งานผ่าน Web Browser และเป็น Application บน Smart Phone (iOS, Android)		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	2 ชั่วโมง	ผรบ. กพก.

- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	2 วัน	
10. ระบบ SAP (ระบบการบริหารพัสดุ และระบบการจัดซื้อ)		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	2 ชั่วโมง	ผบพ. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	2 วัน	
11. ระบบสนับสนุนการสร้างข้อมูลหมายเลข PEA ของพัสดุประเภท หม้อแปลง, มิเตอร์, ซีที และวิธี อ้างอิงใบสั่งซื้อ		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	2 ชั่วโมง	ผบพ. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	2 วัน	
12. ระบบเอกสารวาระการประชุมแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (M-VARA)		
- ติดตั้งระบบงาน	1 วัน	ผจอ. กพก.
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	2 ชั่วโมง	
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	2 วัน	
13. ระบบค้นหาข้อมูลพนักงาน (E-Personal Information : EPI)		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	2 ชั่วโมง	ผจอ. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	2 วัน	
14. ระบบรายงานการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคล และประโยชน์ส่วนรวม (Conflict Of Interest : COI)		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	2 ชั่วโมง	ผจอ. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	2 วัน	
15. ระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ (Paperless Meeting System : PLMS)		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	2 ชั่วโมง	ผจอ. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	2 วัน	

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ นับตั้งแต่ กพก. ได้รับแจ้ง ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการหรือการแก้ปัญหาที่นอกเหนือความรับผิดชอบของ กพก. และงานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง ที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพก. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เวลาทำการเว้นวันหยุดราชการ)	
ช่องทางการติดต่อประสานงาน	
● ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960	
● แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กพก.	
● แจ้งผ่านโทรสารหมายเลข 0-2590-9648	
● แจ้งผ่านโทรศัพท์หมายเลข 9643 ถึง 9647	
- แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการบริหารจัดการองค์กร (ผจอ.)	โทร. 9643
- แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบัญชีการเงิน (ผบง.)	โทร. 9644
- แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการบริหารพัสดุ (ผบพ.)	โทร. 9645

- | | |
|--|-----------|
| - แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล (พรบ.) | โทร. 9646 |
| - แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านประมวลผลรายได้ค่าไฟฟ้า (พรฟ.) | โทร. 9647 |

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นางกรภัทร ยิ้มแย้ม)
อก.พก.

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นพ. อนุช ติสาฎก)
ผู้ให้บริการ

SLAICT-EMI-002 : ข้อตกลงการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-EMI-002
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และผู้ให้บริการ	:	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (กพก.)
สำหรับ	:	การให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

7. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ที่ กพก. รับผิดชอบ ซึ่งกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แจ้งปัญหา ระบบงานมายัง กพก. เพื่อให้ กพก. ดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบงาน จนถึงดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทราบ

คำนิยาม และคำย่อ

ระบบสารสนเทศ อิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์	หมายถึง	ระบบสำหรับบริหารงานการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือผ่าน ระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC)
---	---------	---

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

4. ขอใช้บริการ
 - การเพิ่ม, ลบ หรือแก้ไขบัญชีผู้ใช้งาน
5. แก้ไขปัญหาการใช้งาน
 - การจัดโครงสร้างหน่วยงาน
 - กรณีที่ไม่สามารถเปิดดูเอกสารจากระบบได้
 - ปัญหาข้อมูลในระบบ
6. การให้คำปรึกษา และแนะนำเกี่ยวกับการใช้ระบบ

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

5. งานการติดตั้งไดรเวอร์ และการตั้งค่าเครื่องพิมพ์
6. งานการติดตั้งไดรเวอร์เครื่องสแกนเนอร์ และการตั้งค่าเครื่องสแกนเนอร์
7. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กพก. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง” เช่น ปัญหาจากระบบเครือข่าย
8. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง”

8. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์	☒	☐	การให้บริการ และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์

9. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
1. บริการ ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์		
1) ขอใช้บริการ		
- การเพิ่ม, ลบ หรือแก้ไขบัญชีผู้ใช้งาน	1 วัน	
2) แก้ไขปัญหาการใช้งาน		
- การจัดโครงสร้างหน่วยงาน	2 วัน	
- กรณีที่ไม่สามารถเปิดดูเอกสารจากระบบได้	2 วัน	
- ปัญหาข้อมูลในระบบ	2 วัน	
3) การให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้ระบบ	1 วัน	
		ผสอ. กพก.

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการ หรือการแก้ไขปัญหาที่นอกเหนือความรับผิดชอบของ กพก. และงานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลงที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

10. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพก. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เวลาทำการเว้นวันหยุดราชการ)
ช่องทางการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ Service Desk ผ่านช่องทางการติดต่อดังนี้ - ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960 - ผ่าน E-mail Address : servicedesk@pea.co.th - ผ่าน Web ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กพก. - แจ้งผ่านทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC)

11. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

12. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(นางกรรภัทร ยิ้มแย้ม)
อก.พก.

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยความสะดวก
(นายสมพร สมสุข)
ผู้ให้บริการ

SLAICT-EMI-003 : ใบเสร็จรับเงิน (Bill printing and Payment Management : BPM)

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-EMI-003
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และผู้ให้บริการ	:	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการ องค์กร (กพก.) / ผู้รับจ้าง
สำหรับ	:	การให้บริการระบบรับชำระเงิน พิมพ์หนังสือ แจ้งค่าไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงิน (Bill printing and Payment Management : BPM)

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้ เป็นการให้บริการติดตั้งโปรแกรม การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบงาน การให้คำปรึกษา และแนะนำวิธีการใช้งานระบบงาน ที่ กพก. / ผู้รับจ้าง รับผิดชอบ โดยพิจารณาจากความเร่งด่วน และผลกระทบต่อกระบวนการทำงาน เป็น Very High, High, Medium และ Low ซึ่งกระบวนการงานจะเริ่มตั้งแต่ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ขอใช้บริการมาที่ กพก. / ผู้รับจ้าง เพื่อกพก. / ผู้รับจ้าง ดำเนินการ จนถึงการแจ้งกลับให้ผู้ใช้งานทราบ

คำนิยาม และคำย่อ

ระบบงาน	หมายถึง	ระบบรับชำระเงิน พิมพ์หนังสือแจ้งค่าไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงิน (Bill printing and Payment Management : BPM)
ผู้รับจ้าง	หมายถึง	บริษัท พอร์ทัลเน็ต จำกัด

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. การให้คำปรึกษา และแนะนำเกี่ยวกับการใช้ระบบ
2. แก้ไขปัญหาการใช้งาน
 - การติดตั้งระบบงาน กรณีที่ กรท. หรือผู้ใช้งานไม่สามารถติดตั้งเองได้
 - ระบบขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้
 - โปรแกรมทำงานผิดพลาดไม่ตรงตามเงื่อนไข
 - ปัญหาข้อมูลในระบบ

โดยพิจารณาจากความเร่งด่วน และผลกระทบต่อกระบวนการทำงาน

- Very High
- High
- Medium
- Low

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. งานพัฒนา และปรับปรุงโปรแกรมงานสนับสนุนตามคำร้องขอ
2. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กพก. / ผู้รับจ้าง ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง” เช่น ปัญหาจากระบบเครือข่าย, ปัญหาจากฮาร์ดแวร์ลูกค้า และอุปกรณ์ประกอบ
3. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง”

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
บริการระบบรับชำระเงิน พิมพ์หนังสือแจ้งค่าไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงิน (Bill Printing and Payment Management : BPM)	☒	☐	การให้บริการ และแก้ไขปัญหาการใช้ระบบงานรับชำระเงิน พิมพ์หนังสือแจ้งค่าไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงิน (Bill Printing and Payment Management : BPM)

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
1. บริการระบบรับชำระเงิน พิมพ์หนังสือแจ้งค่าไฟฟ้า และใบเสร็จรับเงิน (Bill Printing and Payment Management : BPM) • Very High คือ คอมพิวเตอร์แม่ข่าย และ/หรือ อุปกรณ์ประกอบที่เกี่ยวข้อง และ/หรือ ซอฟต์แวร์ขัดข้องใช้งานไม่ได้ตามปกติ บริษัท ฯ ต้องซ่อมแซมแก้ไขให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีดังเดิม	1 ชั่วโมง	กพก. / ผู้รับจ้าง
• High คือ กรณีกระบวนการทางธุรกิจหลัก ไม่สามารถทำรายการได้ ซึ่งส่งผลให้การทำงานของฟังก์ชันผิดพลาดหรือดำเนินการไม่ได้	3 วัน	กพก. / ผู้รับจ้าง
• Medium คือ บางฟังก์ชันของการทำงานใช้งานไม่ได้ หรือใช้ไม่ได้เป็นบางเวลา แต่ยังสามารถทำงานในส่วนอื่น ๆ ได้ หรือ บาง Activity ไม่สามารถดำเนินการได้	5 วัน	กพก. / ผู้รับจ้าง

Low คือ ปัญหาที่มีผลกระทบเล็กน้อย ไม่มีผลกระทบทางธุรกิจ หรือการดำเนินงาน	9 วัน	กพก. / ผู้รับจ้าง
--	-------	-------------------

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการ หรือการแก้ปัญหาที่นอกเหนือความรับผิดชอบของ กพก. / ผู้รับจ้าง และงานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลงที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพก. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เวลาทำการเว้นวันหยุดราชการ) และผู้รับจ้าง จะให้บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง (ไม่เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)

ช่องทางการติดต่อประสานงาน

- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960
 - ผ่าน E-mail Address : servicedesk@pea.co.th
 - ผ่าน Web ที่ <http://servicedesk.pea.co.th> โดยผ่านระบบ intranet ของ กพก.
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กพก.

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นางภรภัทร ยิ้มแย้ม)
อก.พก.

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(ปิชนนรรต วงศ์)
ผู้ให้บริการ

**SLAICT-CSI-001 : ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า
(สำหรับผู้ใช้งานภายนอก)**

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CSI-001
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และผู้ใช้งานระบบ
และผู้ให้บริการ	:	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)
สำหรับ	:	การสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้าน บริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายนอก)

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็น การสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานบุคคลภายนอก) ประกอบด้วย การให้บริการให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาการใช้งาน ระบบสารสนเทศที่ กพล. รับผิดชอบภายหลังการติดตั้งใช้งานระบบ ซึ่งกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่หน่วยงาน ภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือผู้ใช้งานระบบแจ้งความประสงค์ที่จะรับบริการมาที่ กพล. เพื่อให้ กพล. ดำเนินการ จนแล้วเสร็จ และแจ้งให้หน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค หรือผู้ใช้งานระบบทราบ

คำนิยาม และคำย่อ

ระบบงาน	หมายถึง	ชุดของโปรแกรมโครงการ รชธ. หรือชุดของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ พัฒนาขึ้นสำหรับกระบวนการงานหนึ่ง หรือหลายกระบวนการ โดยมีการนำ ข้อมูลเข้าระบบ มีการประมวลผล และมีผลลัพธ์ที่ได้จากระบบงานนั้น ซึ่งอาจเป็นรายงานทางเครื่องพิมพ์ หรือทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ก็ได้
การให้คำปรึกษา และ แก้ไขปัญหาการใช้งาน ระบบสารสนเทศ	หมายถึง	การให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวระบบงานทำให้ ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้โปรแกรมได้ (หลังจากการติดตั้งระบบงาน)

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง ประกอบด้วยระบบงาน ซึ่งแบ่งตามแผนกที่รับผิดชอบได้ดังต่อไปนี้

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

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. งานแก้ไขปัญหาระบบใช้งานไม่ได้ เนื่องมาจากปัญหาที่เกิดจากเครื่อง Server หรือระบบเครือข่าย หรือระบบฐานข้อมูล
2. งานติดตั้งระบบงานที่ผู้ใช้งานติดตั้งใช้งานเอง
3. งานพัฒนา และปรับปรุงโปรแกรม
4. งานสนับสนุนตามคำร้องขอ
5. งานที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น
6. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กพล. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”
7. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
1. ระบบการให้บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ต แบบครบวงจร (PEA Smart Plus)	☒	☐	ระบบการให้บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ต แบบครบวงจร (PEA Smart Plus)
2. ระบบ e-Service	☐	☒	
3. ระบบรับฟังเสียงลูกค้า (VOC)	☒	☐	บริการงานระบบร้องเรียน

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
1. ระบบการให้บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ต แบบครบวงจร (PEA Smart Plus)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน		
แก้ไขการเข้าใช้งานระบบ	4 ชั่วโมง	ผชส. กพล.
ปัญหาข้อมูลในระบบ	1 วัน	ผชส. กพล.
การแสดงผลข้อมูลไม่ถูกต้อง	1 วัน	ผบล. กพล.

ปัญหาการ Interface ระหว่างระบบ	4 ชั่วโมง	ผชส. กพล.
ปัญหาการรับ-ส่ง ข้อมูลระบบ	4 ชั่วโมง	ผลส. กพล.
2. ระบบ e-Service		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน		
(ชำระค่าไฟฟ้า)	1 วัน	ผชส. กพล.
(ขอใช้ไฟฟ้า)	1 วัน	ผบล. กพล.
(แนะนำหรือร้องเรียน)	1 วัน	ผลส. กพล.
(ประวัติการใช้ไฟฟ้า)	1 วัน	ผชส. กพล.
(ขอทดสอบหม้อแปลง)	1 วัน	ผบล. กพล.
(บริการ SMS)	1 วัน	ผลส. กพล.
(ประมาณการค่าไฟฟ้า)	1 วัน	ผชท. กพล.
(อื่น ๆ)	1 วัน	ผชส. กพล.
3. บริการงานระบบร้องเรียน		
- แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ	1 วัน	ผลส. กพล.

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ นับตั้งแต่ กพล. ได้รับเรื่อง ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการหรือการแก้ปัญหาที่นอกเหนือความรับผิดชอบของ กพล. และงานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง ที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพล. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เวลาทำการเว้นวันหยุดราชการ)
ช่องทางการติดต่อประสานงาน
● ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960
● แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กพล.
● แจ้งผ่านโทรสารหมายเลข 0-2590-5816
● แจ้งผ่านทางโทรศัพท์ (ภายใน) หมายเลข 5794 ถึง 5798

- แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริการลูกค้า (ผบล.)	โทร. 5794
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านวิศวกรรม (ผวศ.)	โทร. 5795
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (ผชท.)	โทร. 5798
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)	โทร. 5796
- แผนกพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และช่องทางการติดต่อ สื่อสารระบบงาน (ผชส.)	โทร. 5797
- ระบบการให้บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ต แบบครบวงจร (PEA Smart Plus) สามารถติดต่อประสานงาน ผ่านศูนย์ PEA Call Center (ให้บริการแบบ 24x7)	

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....*ไอศวรรย์ ภิรัตกุล*.....ผู้อำนวยการกอง
(น.ส.ไอศวรรย์ ภิรัตกุล)

ลงชื่อ.....*เบญจวรรณ สอนกุล*.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(เบญจวรรณ สอนกุล)
ผู้ให้บริการ

**SLAICT-CSI-002 : ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า
(สำหรับผู้ใช้งานภายใน กฟล.)**

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CSI-002
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และผู้ให้บริการ	:	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)
สำหรับ	:	การสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้าน บริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายใน กฟล.)

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการสนับสนุน การใช้งานระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานบุคคลภายใน กฟล.) ประกอบด้วย การให้บริการให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศที่ กพล. รับผิดชอบ ภายหลังการติดตั้งใช้งานระบบ และการขอใช้พื้นที่สำหรับทำเว็บไซต์ ซึ่งกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่หน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้งความประสงค์ที่จะรับบริการมาที่ กพล. เพื่อให้ กพล. ดำเนินการจนแล้วเสร็จ และแจ้งให้หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทราบ

คำนิยาม และคำย่อ

ระบบงาน	หมายถึง	ชุดของโปรแกรมโครงการ รชธ. หรือชุดของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้นสำหรับกระบวนการหนึ่ง หรือหลายกระบวนการ โดยมีการนำข้อมูลเข้าระบบ มีการประมวลผล และมีผลลัพธ์ที่ได้จากระบบงานนั้น ซึ่งอาจเป็นรายงานทางเครื่องพิมพ์ หรือทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ก็ได้
การให้คำปรึกษา และ แก้ไขปัญหาการใช้งาน ระบบสารสนเทศ	หมายถึง	การให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวระบบงานทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้โปรแกรมได้ (หลังจากการติดตั้งระบบงาน)
การขอใช้พื้นที่สำหรับทำ เว็บไซต์(บริการ Hosting)	หมายถึง	การให้บริการจัดสรรพื้นที่บนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) และอนุญาตให้ผู้ให้บริการสามารถนำเว็บเพจมาวาง เพื่อออนไลน์บน PEA Internet, Intranet ได้

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง ประกอบด้วยระบบงาน ซึ่งแบ่งตามแผนกที่รับผิดชอบได้ดังต่อไปนี้

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

3	ระบบงานบริหารข้อมูลมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ (DM ด้านมิเตอร์)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
4	ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
5	ระบบจ่ายงานบริการลูกค้าอัจฉริยะบน Mobile Application (WOM)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
6	ระบบทดสอบ และตรวจสอบหม้อแปลง (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	ระบบจัดเก็บเครื่องมือวัด และคีมตัดรา
	- 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
แผนกพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูล และงานธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	
18	ระบบเชื่อมโยงข้อมูล
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน

19	ระบบยืนยันตัวตนบุคคล (IDM)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. งานแก้ไขปัญหาระบบใช้งานไม่ได้ เนื่องมาจากปัญหาที่เกิดจากเครื่อง Server หรือระบบเครือข่าย หรือระบบฐานข้อมูล
2. งานติดตั้งระบบงานที่ผู้ใช้งานติดตั้งใช้งานเอง
3. งานพัฒนา และปรับปรุงโปรแกรม
4. งานสนับสนุนตามคำร้องขอ
5. งานที่อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น
6. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กพล. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”
7. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
1. ระบบงานบริหารงานบริการ (WMS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	2 วัน	ผบ.ล. กพล.
2. ระบบงานบริการลูกค้า (CS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	2 วัน	ผบ.ล. กพล.
3. ระบบงานบริหารข้อมูลมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ (DM)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	2 วัน	ผบ.ล. กพล.
4. ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS)		
4.1 แก้ไขปัญหา		
- การเข้าใช้งานระบบ	1 วัน	
- ปัญหาข้อมูลในระบบ	1 วัน	ผบ.ล. กพล.
- ปัญหาการ Interface ข้อมูลระหว่างระบบงาน (API)	1 วัน	
4.2 ให้คำปรึกษาการใช้งานโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับระบบ SCS	3 ชั่วโมง	ผบ.ล. กพล.
5. ระบบจ่ายงานบริการลูกค้าอัจฉริยะบน Mobile Application (WOM)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	2 วัน	ผบ.ล. กพล.

6. ระบบทดสอบ และตรวจสอบหม้อแปลง (Transformer Investigate System : TIS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	2 วัน	ผบล. กพล.
7. ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	2 วัน	ผบล. กพล.
8. ระบบบริหารงานโครงการ (PS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	2 วัน	ผวศ. กพล.
9. ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (PM)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	2 วัน	ผวศ. กพล.
10. ระบบบริหารงานไฟฟ้าขัดข้อง (OMS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	2 วัน	ผวศ. กพล.
11. ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	2 วัน	ผวศ. กพล.
12. ระบบประมาณการ		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	2 วัน	ผวศ. กพล.
13. ระบบจัดเก็บเครื่องมือวัด และคีมตัดตรา		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	2 วัน	ผวศ. กพล.
14. ระบบประกาศดับไฟฟ้า		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	2 วัน	ผชท. กพล.
15. บริการ Hosting		
- ประสานงาน กคช. จัดสรรพื้นที่	1 วัน	ผชท. กพล.
- ประสานงาน กคช. จัดสรร Domain Name	1 วัน	
16. ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Plus)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	2 วัน	ผลส. กพล.
17. ระบบงานบริการส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	1 วัน	ผลส. กพล.
18. ระบบเชื่อมโยงข้อมูล		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	2 วัน	ผชส. กพล.
19. ระบบยืนยันตัวบุคคล (IDM)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	1 วัน	ผชส. กพล.

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ นับตั้งแต่ กพล. ได้รับแจ้ง ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการ หรือการแก้ปัญหา
ที่นอกเหนือความรับผิดชอบของ กพล. และงานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง ที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าว
ข้างต้น

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพล. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เวลาทำการเว้นวันหยุดราชการ)

ช่องทางการติดต่อประสานงาน

● ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960	
● แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กพล.	
● แจ้งผ่านโทรสารหมายเลข 0-2590-5816	
● แจ้งผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 5794 ถึง 5798	
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริการลูกค้า (ผบล.)	โทร. 5794
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านวิศวกรรม (ผวศ.)	โทร. 5795
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (ผชท.)	โทร. 5798
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)	โทร. 5796
- แผนกพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และช่องทางการติดต่อสื่อสารระบบงาน (ผชส.)	โทร. 5797
- แผนกพัฒนาระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า และทรัพยากรสื่อสารโทรคมนาคม (ผศท.)	โทร. 5797

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....^๕
(น.ส. ใช้อักษร กิจกฏกม) ผู้อำนวยการกอง

ลงชื่อ.....
(นายอรรถ กิจกฏ) ผู้อำนวยการฝ่าย

ผู้ให้บริการ

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

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

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้ เป็นการให้บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟภ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet ระบบข่าวประชาสัมพันธ์ ระบบบอกกล่าวเล่าข่าว กฟภ. ระบบจดหมายข่าว กสอ. ระบบประชาสัมพันธ์ผ่าน Big Banner การเชื่อมโยงเว็บเพจ (Link) ที่ กพล. รับผิดชอบดูแล ซึ่งกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แจ้งปัญหาระบบงานมายัง กพล. เพื่อให้ กพล. ดำเนินการแก้ไขปัญหากระบวนการ จนถึงการแจ้งให้หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทราบ

คำนิยาม และคำย่อ

บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟภ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet	หมายถึง	การประชาสัมพันธ์ การเผยแพร่ข่าวสารของหน่วยงานต่าง ๆ ให้กับประชาชน ผู้ใช้ไฟ พนักงาน ได้รับรู้ข่าวสาร ความเคลื่อนไหว หรือกิจกรรมต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นภายในองค์กร ผ่านเว็บไซต์ PEA Internet, PEA Intranet
ระบบข่าวประชาสัมพันธ์	หมายถึง	ระบบข่าวประชาสัมพันธ์ที่ให้หน่วยงาน กสอ. สามารถประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารบน PEA Internet โดย กสอ. เป็นผู้รับผิดชอบข้อมูล และ กพล. เป็นผู้ดูแลระบบ
ระบบบอกกล่าวเล่าข่าว กฟภ.	หมายถึง	ระบบข่าวประชาสัมพันธ์ที่ให้ทุกหน่วยงานสามารถประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสาร ของหน่วยงานผ่านทาง PEA Intranet โดยหน่วยงาน ที่นำข่าวขึ้นเป็นผู้รับผิดชอบข้อมูล 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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. งานแก้ไขปัญหา เนื่องจากผู้ใช้งานไม่สามารถ Upload เนื้อหา หรือรูปภาพเข้าสู่ระบบข่าวประชาสัมพันธ์, ระบบบอกกล่าวเล่าข่าว กฟผ. และระบบจดหมายข่าว กสอ.
2. งานเพิ่ม ลด ปรับปรุง สิทธิ์ของผู้ใช้ในการใช้งานระบบข่าวประชาสัมพันธ์, ระบบบอกกล่าวเล่าข่าว กฟผ. และระบบจดหมายข่าว กสอ.
3. งานจัดทำการเชื่อมโยง (Link) จาก PEA Internet หรือ PEA Intranet ไปยังเว็บไซต์ หรือเว็บเพจของหน่วยงานที่ร้องขอ
4. จัดสรร Database พร้อม Username/Password และสิทธิ์การใช้งาน ภายใต้เครื่องแม่ข่าย
5. งานจัดตั้งชื่อ Domain Name เว็บไซต์ของหน่วยงานต่าง ๆ ภายใต้เครื่องแม่ข่าย

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. งานแก้ไขปัญหาที่เกิดจากการนำเนื้อหาที่ผิด หรือรูปภาพที่ไม่เหมาะสมเข้าสู่ระบบข่าวประชาสัมพันธ์, ระบบบอกกล่าวเล่าข่าว กฟผ., ระบบจดหมายข่าว กสอ., ระบบประชาสัมพันธ์ผ่าน Big Banner และระบบประกาศดับไฟ
2. งานแก้ไขปัญหาระบบใช้งานไม่ได้ เนื่องมาจากปัญหาที่เกิดจากฐานข้อมูล หรือเครื่อง Server หรือระบบเครือข่าย
3. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กฟผ. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”
4. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงาน ภายใน กฟผ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet ดังนี้ - เพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลบนหน้าเว็บเพจ และการเชื่อมโยงเว็บไซต์ - จัดทำ Banner - แก้ไขปัญหา	1 วัน 2 วัน 4 ชั่วโมง	ผชท. กฟผ.

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการหรือการแก้ปัญหาที่เกิดจากความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น และงานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง ที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กฟผ. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เวลาทำการเว้นวันหยุดราชการ)	
ช่องทางการติดต่อประสานงาน	
- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960 - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กฟผ. - แจ้งผ่านทางโทรศัพท์	
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (ผชท.)	โทร. 5798

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการ
(น.ส.ไอศกรร กิจกรร)

ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการฝ่าย
(ทพชกรร กอกรร)
ผู้ให้บริการ

SLAICT-CSI-004 : ข้อตกลงการให้บริการ ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และจัดการสิทธิการใช้งานระบบ TAMS ด้านงานบริการพาดสายและติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารแก่พนักงาน กฟผ.

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CSI-004
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ผธท. กบล., ผปป. และ ผกป.
และผู้ให้บริการ	:	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)
สำหรับ	:	การให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และจัดการสิทธิการใช้งานระบบ TAMS ด้านงานบริการพาดสาย และติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารแก่พนักงาน กฟผ.

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลง การให้บริการนี้เป็นการให้คำปรึกษาการใช้งานระบบ TAMS แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ TAMS และจัดการสิทธิการใช้งานระบบ TAMS ด้านงานบริการพาดสาย และติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารแก่พนักงาน กฟผ. ซึ่ง กบท. รับผิดชอบ โดยกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่เจ้าหน้าที่แผนก ผธท. กบล. 12 เขต / เจ้าหน้าที่แผนก ผปป. / แผนก ผกป. ของแต่ละการไฟฟ้า แจ้งปัญหาเข้ามาที่ศูนย์บริการ PEA ITIL Service Desk หากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ จะส่งต่อมายังแผนก ผศส. กบท. เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบงาน จนถึงดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานผู้รับบริการทราบ

คำนิยาม และคำย่อ

AOJ (Area Of Jurisdiction)	หมายถึง	ขอบเขตพื้นที่การให้บริการของแต่ละการไฟฟ้าพื้นที่ ถึงการไฟฟ้าย่อย
TAMS (Telecommunication Asset Management System)	หมายถึง	ระบบบริหารจัดการทรัพยากรด้านสื่อสารโทรคมนาคมของ กฟผ.
ระบบ TAMS	หมายถึง	ระบบบริหารจัดการทรัพยากรด้านสื่อสารโทรคมนาคมของ กฟผ.
กพล.	หมายถึง	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า
ผธท. กบล.	หมายถึง	แผนกบริการธุรกิจโทรคมนาคม กองบริการลูกค้า (12 เขต)
ผปป.	หมายถึง	แผนกปฏิบัติการ และบำรุงรักษา (การไฟฟ้าจตุรรมงาน)
ผกป.	หมายถึง	แผนกก่อสร้าง และปฏิบัติการ (การไฟฟ้าสาขา)
ผศส.	หมายถึง	แผนกพัฒนาระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า และทรัพยากรสื่อสารโทรคมนาคม

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ 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)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
การให้คำแนะนำ แก้ไขปัญหา และจัดการสิทธิ การใช้งานระบบ TAMS	☒	☐	บริการงาน TAMS

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
การ Login เข้าระบบไม่ได้	7 วัน	ผศท. กพล.
ข้อมูลพื้นที่รับผิดชอบ (AOJ) ไม่ถูกต้อง	15 วัน * หลังระบบ GIS ปรับปรุงข้อมูลพื้นที่รับผิดชอบ (AOJ) ให้ถูกต้อง	ผศท. กพล.
ข้อมูลเสาไฟฟ้าไม่ถูกต้อง	15 วัน * หลังระบบ GIS ปรับปรุงข้อมูลเสาไฟฟ้าให้ถูกต้อง	ผศท. กพล.
การใช้งานระบบ TAMS ไม่ได้หรือช้ากว่าปกติ	3 วัน	ผศท. กพล.
ไม่แสดงแผนที่ในระบบ TAMS	7 วัน	ผศท. กพล.
ให้คำปรึกษาการใช้งานทั่วไป วิธีการนำเข้าข้อมูล วิธีการออกรายงาน	3 วัน	ผศท. กพล.
การบริหารจัดการสิทธิใช้งานระบบ	7 วัน	ผศท. กพล.

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพล. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เวลาทำการเว้นวันหยุดราชการ)
ช่องทางการติดต่อประสานงาน
● ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 0-2590-9960
● ติดต่อ ผศท. กพล. ทางโทรศัพท์หมายเลข 0-2009-6758
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กพล.

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(น.ส.ไอศวรรย์ ภิรัชกุล)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(จกนอรรถ สวทกุล)

ผู้ให้บริการ

SLAICT-ICP-001 : ข้อตกลงการให้บริการการแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-ICP-001
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และผู้ให้บริการ	:	กองแผนงานและสนับสนุนระบบสารสนเทศและสื่อสาร (กสส.)
สำหรับ	:	การให้บริการการแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการการแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.) จะครอบคลุมงานการควบคุม ดูแล กำหนด รหัสผู้ใช้งาน (User ID) รหัสผ่าน (Password) ระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก โดยเริ่มตั้งแต่ กสส. รับแจ้งความประสงค์การขอใช้บริการจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการให้บริการ วิเคราะห์สาเหตุ การแก้ไขปัญหา และติดตามการเข้าใช้งาน

คำนิยาม และคำย่อ

การให้บริการการแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)	หมายถึง	การตรวจสอบสิทธิการเข้าใช้ระบบงาน, สร้าง, แก้ไข, ลบข้อมูล และเปลี่ยนสถานะการใช้งาน
กสส.	หมายถึง	กองแผนงานและสนับสนุนระบบสารสนเทศและสื่อสาร
รชธ.	หมายถึง	โครงการระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก
ผสร.	หมายถึง	แผนกบริหารสิทธิการใช้งานระบบสารสนเทศ

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

กสส. จะให้บริการดังต่อไปนี้ :

1. ตรวจสอบสิทธิการเข้าใช้ระบบงานของรหัสผู้ใช้งาน (User ID) ระบบงานโครงการระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.) ซึ่งครอบคลุมระบบงาน ดังนี้

กลุ่มซอฟต์แวร์ Back Office (Enterprise Resource Planning : ERP) ประกอบด้วย

- ระบบการบริหารการเงิน (Financial Management System : FI)

- ระบบการบริหารพัสดุ (Material Management System : MM)
- ระบบการบริหารทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management System : HR)
- ระบบการบริหารงานโครงการ (Project Management System : PS)
- ระบบการบริหารงานบำรุงรักษา (Maintenance Management System : PM)
- ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์/อุปกรณ์ไฟฟ้า (Asset Database System : ADS)

กลุ่มซอฟต์แวร์ Front Office (ระบบสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า IS-U) ประกอบด้วย

- ระบบการบริหารข้อมูลลูกค้า (Customer Information System)
 - ระบบบริการลูกค้า (Customer Service : CS)
 - ระบบบริหารข้อมูลมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ (Device Management System : DM)
 - ระบบประมวลผลค่าไฟฟ้า (Billing Process : Billing)
 - ระบบบริหารลูกหนี้รายตัว (Financial Contact Account : FI-CA)
- ระบบการบริหารงานบริการ (Work Management System : WMS)
- ระบบการชำระหนี้ซื้อขายไฟฟ้า (Settlement System)

2. ปลด Lock และทำการ Reset รหัสผ่าน กรณีลืมรหัสผ่าน

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. กำหนดสิทธิการเข้าใช้งาน T-code ระบบงานโครงการระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
ข้อตกลงการให้บริการการแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)	☒	☐	การให้บริการการแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
การขอใช้บริการเข้าใช้งานระบบ		
- ให้คำปรึกษา	1 ชั่วโมง	กสส.
- ปลด Lock หรือทำการ Reset รหัสผ่าน กรณีลืมรหัสผ่าน	1 ชั่วโมง	
การแก้ไขปัญหา		
- ประสานงานกับบริษัท	1 วัน	กสส.
- ปรับปรุงข้อมูล	1 วัน	

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กสส. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เวลาทำการเว้นวันหยุดราชการ)
ช่องทางการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960 - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กสส. - แจ้งผ่านโทรศัพท์หมายเลข 0-2009-6214

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง

(น.ส.บังอร แสงเขียว)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายอนรรธ สงขกุล)

ผู้ให้บริการ

SLAICT-CNM-001:ข้อตกลงการให้บริการวงจรสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าทั้ง 12 เขต

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CNM-001
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	:	สำนักงานใหญ่ สำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า
และผู้ให้บริการ	:	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)
สำหรับ	:	การให้บริการวงจรสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าทั้ง 12 เขต

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการวงจรสื่อสารครอบคลุมการจัดสรรวงจรสื่อสาร แก่ไข ปรับปรุงระบบเครือข่ายสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่ กับสำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า ทั้ง 12 เขต โดยการแก้ไขเพื่อให้การบริการวงจรสื่อสารเป็นปกติ โดยเริ่มตั้งแต่การรับแจ้งปัญหาจากหน่วยงานต่างๆ ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการให้บริการ วิเคราะห์สาเหตุ แก้ไขปัญหา ดำเนินการด้านเอกสารการให้บริการ และการสรุปผลเพื่อรายงานต่อฝ่ายบริหาร

คำนิยามและคำย่อ

งานจัดสรรวงจรสื่อสาร	หมายถึง	การให้บริการจัดสรรวงจรสื่อสาร เพื่อรองรับการรับ-ส่งข้อมูลเทคโนโลยีสารสนเทศ ระหว่างสำนักงานใหญ่ กับสำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า ทั้ง 12 เขต
งานตรวจสอบความสามารถในการให้บริการเครือข่ายสื่อสาร	หมายถึง	การให้บริการระบบเครือข่ายสื่อสารข้อมูลรองรับการใช้งานระบบสารสนเทศให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ระหว่างสำนักงานใหญ่ กับสำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า ทั้ง 12 เขต

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.) จะให้บริการจัดสรร ตรวจสอบ แก้ไข ปรับเปลี่ยนระบบเครือข่ายสื่อสารที่ติดตั้งใช้งาน 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 (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
งานจัดสรรวงจรสื่อสาร	3 วัน	กบข.
งานตรวจสอบความสามารถในการให้บริการเครือข่ายสื่อสาร	99.9% / (วงจร)	กบข.

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กบข. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เวลาทำการเว้นวันหยุดราชการ)
ช่องทางการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ ทางโทรศัพท์หมายเลข 0-2590-9880 กด 1, 0-2590-9656, 0-2590-9654 - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กบข.

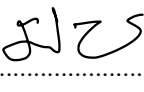
5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นายวุฒิพงษ์ จิรปัญญวัฒน์)

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายสุภทัต อินทร์ขาว)
ผู้ให้บริการ

SLAICT-CNM-002:ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบ และแก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่ให้บริการกับหน่วยงานภายนอกเข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	: SLAICT-CNM-002
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	: กองกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจเสริม(กธส.)
และผู้ให้บริการ	: กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)
สำหรับ	: การตรวจสอบ และแก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่ให้บริการกับหน่วยงานภายนอกเข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการครอบคลุมการตรวจสอบ และแก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้อง ไม่สามารถใช้งานได้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้บริการกับหน่วยงานภายนอก เข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง โดยการแก้ไข เพื่อให้เครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง กลับมาให้บริการได้เป็นปกติ โดยเริ่มตั้งแต่การแจ้งปัญหาจากหน่วยงานภายนอกผู้รับบริการเข้าใช้เส้นใยแก้วนำแสงเข้ามา แล้วดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการให้บริการวิเคราะห์สาเหตุ การแก้ไขปัญหา ดำเนินการด้านเอกสารการให้บริการ และการสรุปผลเพื่อรายงานต่อฝ่ายบริหาร

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร จะให้บริการตรวจสอบ แก้ไข เครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการกับหน่วยงานภายนอก เข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

ตามเงื่อนไขในการจ้างเหมาตรวจสอบและบำรุงรักษาโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงแบบเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง กำหนดเหตุสุดวิสัยที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด ได้แก่ เหตุสุดวิสัยที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เช่น บริเวณจุดเกิดเหตุมีไฟไหม้ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้, ฝนตกหนักเนื่องจากอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ(เสาไฟฟ้าเปียกชื้น), น้ำท่วมสูง, รถชนเสาไฟฟ้าล้ม รอ กฟภ. ปักเสาใหม่, รอเจ้าหน้าที่ กฟภ. เข้าพื้นที่, รอเจ้าหน้าที่ กฟภ. อนุญาตตัดสายเคเบิลใยแก้วนำแสงเพื่อตรวจสอบ เนื่องจากชำรุดบาง Core และมีการใช้งานระบบอื่นอยู่ (โดยช่องสัญญาณของระบบสื่อสารยังสามารถใช้งานได้) และอุปกรณ์สื่อสารมีปัญหา เป็นต้น

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
การตรวจซ่อม และแก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการหน่วยงานภายนอก เข้า ใช้งานเส้นใยแก้วนำแสงที่อยู่ในสัญญาจ้างบำรุงรักษา แบบเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง	☐	☒	

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
การตรวจซ่อม และแก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการหน่วยงานภายนอก เข้าใช้งานเส้น ใยแก้วนำแสงที่อยู่ในสัญญาจ้างบำรุงรักษาแบบเตรียมความพร้อม ตลอด 24 ชั่วโมง	1 วัน	กบข.

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

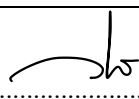
กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.) จะให้บริการกับ กองกลยุทธ์และพัฒนารัฐกิจเสริม(กธส.)
ช่องทางการติดต่อประสานงาน
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึงกบข. - แจ้งผ่านโทรศัพท์ 9880 กด 1 (ทำงาน 24 ชม.)

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นายวุฒิพงษ์ จิรปัญจวัฒน์)

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายสุภทัต อินทร์ขาว)

ผู้ให้บริการ

SLAICT-CNM-003:ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CNM-003
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	:	หน่วยงานภายใน กฟภ.
และผู้ให้บริการ	:	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)
สำหรับ	:	การตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการจะเริ่มตั้งแต่การได้รับแจ้งขอให้ตรวจสอบความพร้อมของ Core Fiber จากหน่วยงานภายในมายังกองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

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 (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
ตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber (หมายเหตุ มีสัญญาฉบับบริษัท 10 วันทำการ)	12 วัน	กบข.

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กบข.จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เวลาทำการเว้นวันหยุดราชการ)
ช่องทางการติดต่อประสานงาน
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กบข. - แจ้งผ่านทางระบบ INMS ระบบย่อย จัดการ การแจ้งปัญหาและบริการสื่อสาร https://service-inms.pea.co.th/netkaquartz/ - ติดต่อประสานงาน 9657

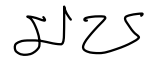
5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นายวุฒิพงษ์ จิรปัญญวัฒน์)

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายศุภทัต อินทร์ขาว)

ผู้ให้บริการ

SLAICT-CEM-001 : ข้อตกลงการให้บริการติดตั้ง ย้ายจุดติดตั้ง และแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายใน และโทรสาร

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CEM001
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนง.
และผู้ให้บริการ	:	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)
สำหรับ	:	การติดตั้ง ย้ายจุดติดตั้ง และแก้ไขระบบโทรศัพท์ภายใน และโทรสาร

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการติดตั้งเพิ่มเครื่องโทรศัพท์ภายใน และเครื่องโทรสารพร้อมเลขหมายให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเริ่มตั้งแต่กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม ได้รับบันทึกอนุมัติแจ้งจากกองออกแบบระบบสื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม

การให้บริการย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายใน และเครื่องโทรสารให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเริ่มตั้งแต่การได้รับแจ้งขอย้ายจุดติดตั้งจากหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมายังกองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม

การให้บริการตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายใน และโทรสารจะเริ่มตั้งแต่การได้รับแจ้งอุปกรณ์ระบบโทรศัพท์ขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้จากหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมายังกองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม

คำนิยาม และคำย่อ

งานติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายใน และเครื่องโทรสารพร้อมเลขหมาย	หมายถึง	การให้บริการติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog, IP Phone, Video Phone และเครื่องโทรสารพร้อมเลขหมายใหม่ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายใน และเครื่องโทรสาร	หมายถึง	การให้บริการย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog, IP Phone, Video Phone และเครื่องโทรสารกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายใน และโทรสาร	หมายถึง	การให้บริการตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในแบบ Analog, IP Phone, Video Phone และเครื่องโทรสารกับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานใหญ่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อเกิดเหตุขัดข้องในการใช้งาน

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

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 และโทรสาร

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 (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
- งานติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog และเครื่องโทรสารพร้อมเลขหมาย	3 วัน	กบอ.
- งานติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ IP Phone และ Video Phone	3 วัน	
- งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog และเครื่องโทรสาร	1 วัน	
- งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ IP Phone และ Video Phone	1 วัน	
- งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในแบบ Analog และโทรสาร	1 วัน	
- งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในแบบ IP Phone และ Video Phone	1 วัน	

หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการ ครอบคลุมในกรณีที่มีอุปกรณ์พร้อม

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กบอ. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เวลาทำการเว้นวันหยุดราชการ)

ช่องทางการติดต่อประสานงาน

- ติดต่อ ทางโทรศัพท์หมายเลข 0-2590-9035
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กบอ.
- แจ้งผ่าน WebEx Application กบอ.

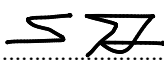
แผนกภายใน กบอ.	หมายเลขโทรศัพท์
แผนกบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน (พรส.)	
นายจำลอง ม่วงเกลี้ยง	0-2590-9035, 08-9413-6531
นายชยานันท์ เจริญศิริ	0-2590-9035
น.ส. วิลาวัลย์ ธรรมมา	0-2590-5935, 08-5098-3598
นายธนาธิป มณีนาค	0-2590-9035, 09-0936-5077
นายภูรินทร์ ก้อนทอง	0-2590-9035, 08-0903-9678

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..... .....ผู้อำนวยการกอง

(นายสน กำแพงเศรษฐ)

ลงชื่อ..... .....ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายศุภทัต อินทร์ขาว)

ผู้ให้บริการ

SLAICT-CEM-002 : ข้อตกลงการให้บริการประชุมทางไกลผ่านระบบสื่อสาร Video Conference

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLA-CEM-002
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนง.
และผู้ให้บริการ	:	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)
สำหรับ	:	การให้บริการประชุมทางไกลผ่านระบบสื่อสาร Video Conference

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการประชุมทางไกลผ่านระบบสื่อสาร Video Conference ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเริ่มตั้งแต่การแจ้งขอใช้บริการมายัง กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม

การตรวจสอบแก้ไขระบบบริหารจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบสื่อสาร Video Conference อีกทั้งยังมีการเชื่อมต่อผ่าน Application WebEx และอุปกรณ์ MCU ให้มีความพร้อมใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

คำนิยาม และคำย่อ

งานให้บริการจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference	หมายถึง	การให้บริการจัดการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conference) ที่ติดตั้งภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
งานตรวจสอบแก้ไขระบบบริหารจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference	หมายถึง	การตรวจสอบ แก้ไขระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conference) ภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อเกิดเหตุขัดข้องในการใช้งาน

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคมจะให้บริการดังต่อไปนี้ :

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

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
งานให้บริการจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference	☐	☒	
งานตรวจสอบแก้ไขระบบบริหารจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference	☐	☒	

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
- งานให้บริการจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference	30 นาที	กบอ.
- งานตรวจสอบแก้ไขระบบบริหารจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference	60 นาที	
- กรณี การบริหารจัดการผู้ใช้งานไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้	1 วัน	
- กรณี อุปกรณ์ MCU หรือเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายไม่สามารถใช้งานได้		

หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการครอบคลุมในกรณีที่มีอุปกรณ์พร้อม

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

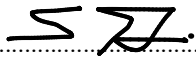
กบอ. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น. (เวลาทำการเว้นวันหยุดราชการ)	
ช่องทางการติดต่อประสานงาน	
- ติดต่อ ทางโทรศัพท์หมายเลข 0-2590-5939 - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กบอ.	
แผนภายใน กบอ.	หมายเลขโทรศัพท์
แผนระบบสื่อสารทั่วไป (พรท.)	
นายธีระศักดิ์ พรหมคุณ	0-2590-5939
นายปรเมศร์ กระจำวงศ์	0-2590-9037
นายรุ่งโรจน์ เบญจานุกร	
นายวีรวงศ์ มาตา	

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง

(นายสน กำแพงเศรษฐ)

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายสุภทัต อินทร์ขาว)

ผู้ให้บริการ

SLAICT-CEM-003 : ข้อตกลงการให้บริการ การใช้งาน WebEx Application

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CEM003
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงาน
และผู้ให้บริการ	:	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)
สำหรับ	:	การให้บริการ การใช้งาน WebEx Application

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการการใช้งาน WebEx Application ให้กับผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และหน่วยงานต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเริ่มตั้งแต่การแจ้งขอใช้บริการมายัง กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสาร และโทรคมนาคม โดยการให้บริการจะประกอบด้วย การบริการควบคุมห้องประชุมออนไลน์ การให้คำปรึกษา และคำแนะนำการใช้งาน และการแก้ไขปัญหาในการใช้งาน เพื่อให้มีความพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา มีความสะดวก และใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

คำนิยาม และคำย่อ

การบริการควบคุมห้องประชุมออนไลน์	หมายถึง	การให้บริการควบคุมการใช้งานห้องประชุมออนไลน์ผ่าน WebEx Application ณ ห้องประชุมต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
การให้คำปรึกษา และคำแนะนำการใช้งาน	หมายถึง	การให้บริการให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้งาน WebEx Application ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้กับผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
การแก้ไขปัญหาการใช้งาน	หมายถึง	การให้บริการตรวจสอบ แก้ไขการใช้งานห้องประชุมออนไลน์ผ่าน WebEx Application ณ ห้องประชุมต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และแก้ไขปัญหาในการใช้งาน WebEx Application ให้กับผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคมจะให้บริการ ดังต่อไปนี้ :

1. งานควบคุมการใช้งานห้องประชุมออนไลน์ผ่าน WebEx Application ณ ห้องประชุมต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. งานให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้งาน WebEx Application ผ่านช่องทางต่าง ๆ ให้กับผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
3. งานตรวจสอบ แก้ไขการใช้งานห้องประชุมออนไลน์ผ่าน WebEx Application ณ ห้องประชุมต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และแก้ไขปัญหาในการใช้งาน WebEx Application ให้กับผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้างการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
งานบริการควบคุมห้องประชุมออนไลน์	☐	☒	
งานให้คำปรึกษา และคำแนะนำการใช้งาน	☒	☐	การให้บริการ การใช้งาน WebEx
งานแก้ไขปัญหาการใช้งาน	☒	☐	Application

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
- งานให้บริการ จัดเตรียมระบบการประชุมออนไลน์ผ่าน WebEx Application ณ ห้องประชุมต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานภายใน สำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	30 นาที (ก่อนเริ่มประชุม)	กบอ.
- งานให้บริการให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้งาน WebEx Application ผ่านช่องต่าง ๆ ให้กับผู้บริหาร พนักงาน และลูกค้า	1 วัน	
- งานตรวจสอบ แก้ไขการใช้งานห้องประชุมออนไลน์ผ่าน WebEx Application ณ ห้องประชุมต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานภายใน สำนักงานใหญ่ โดยเครือข่ายภายในและเครือข่ายอินเทอร์เน็ตสามารถใช้งานได้ตามปกติ ดังนี้		
- ปัญหาไม่สามารถเข้าร่วมประชุมได้	30 นาที	
- ปัญหาภาพและเสียงของการประชุม	30 นาที	
- งานตรวจสอบ แก้ไขปัญหาในการใช้งาน WebEx Application ให้กับผู้บริหาร พนักงาน และลูกค้า ดังนี้		
- ปัญหาการ Login เข้าใช้งาน	1 ชั่วโมง	
- การตั้งค่าและใช้งานต่างๆ	30 นาที	

หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการครอบคลุมในกรณีที่มีอุปกรณ์พร้อม

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กบอ. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 –16.30 น. (เวลาทำการเว้นวันหยุดราชการ)

ช่องทางการติดต่อประสานงาน

- ติดต่อ ทางโทรศัพท์หมายเลข 0-2590-9035
- ติดต่อผ่าน ITIL 9960
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กบอ.
- แจ้งผ่าน WebEx Application กบอ.

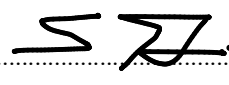
แผนภายใน กบอ.	หมายเลขโทรศัพท์
แผนบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน (พรส.)	
นายจำลอง ม่วงเกลี้ยง	0-2590-9035, 08-9413-6531
นายชยานันท์ เจริญศิริ	0-2590-9035
น.ส.วิลาวัลย์ ธรรมมา	0-2590-5935, 08-5098-3598
นายธนธิป มณีนาค	0-2590-9035, 09-0936-5077
นายภูรินทร์ ก้อนทอง	0-2590-9035, 08-0903-9678

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นายสน กำแพงเศรษฐ)

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายสุภทัต อินทร์ขาว)

ผู้ให้บริการ

SLAICT-CDD-001 : ข้อตกลงการให้บริการ การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน และอุปกรณ์สื่อสารประจำตัว

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CDD-001
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าสำนักงานใหญ่
และผู้ให้บริการ	:	กองออกแบบระบบสื่อสาร (กอบ.)
สำหรับ	:	การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน และอุปกรณ์สื่อสารประจำตัว

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการจะเริ่มตั้งแต่ รับแจ้งความประสงค์จากทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าสำนักงานใหญ่ ในการจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน อุปกรณ์สื่อสารประจำตัว

คำนิยาม และคำย่อ

การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์ สื่อสารประจำสำนักงาน และอุปกรณ์สื่อสารประจำตัว	หมายถึง	การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์ภายใน ให้กับหน่วยงานภายในการไฟฟ้าสำนักงานใหญ่
---	---------	---

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

กองออกแบบระบบสื่อสาร (กอบ.) จะให้บริการ และขออนุมัติ หมายเลขโทรศัพท์ภายในการไฟฟ้าสำนักงานใหญ่

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์ สื่อสารประจำสำนักงาน อุปกรณ์สื่อสารประจำตัว	☐	☒	

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์ภายในพร้อมอุปกรณ์	5 วัน	กอบ.

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กอบ. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เวลาทำการเว้นวันหยุดราชการ)
ช่องทางการติดต่อประสานงาน
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กอบ. - แจ้งผ่านโทรศัพท์ โดยติดต่อได้ที่เบอร์โทรศัพท์ 9022

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นายสิทธิชัย เดชพร)

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายสุภทัต อินทร์ขาว)
ผู้ให้บริการ

**OLAICT-CAN-001 : ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบ
เครือข่ายภายใน กับระบบ Video Conference, WebEx และระบบโทรศัพท์ (IP Phone)**

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	OLAICT-CAN-001
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	:	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)
และผู้ให้บริการ	:	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)
สำหรับ	:	ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่าย ภายในกับระบบ Video Conference, WebEx และระบบโทรศัพท์ (IP Phone)

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการจะเริ่มตั้งแต่การได้รับบันทึกแจ้ง หรือแจ้งผ่าน ITIL เพื่อขอให้ตรวจสอบความพร้อมหรือ
แก้ไขปัญหาการใช้งานของระบบเครือข่าย มาถึงกองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย จะให้บริการตรวจสอบ แก้ไขระบบเครือข่ายที่เชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์
เครือข่ายของกองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (LAN) กับอุปกรณ์ของกองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร
ประกอบด้วย ระบบ Video Conference, WebEx และระบบโทรศัพท์ (IP Phone) ภายในการไฟฟ้าส่วน
ภูมิภาค สำนักงานใหญ่

2. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
1. งานตรวจสอบความพร้อมใช้งาน ของระบบ เครือข่าย สำหรับระบบ Video Conference	4 ชั่วโมง	กคข.
2. งานตรวจสอบความพร้อมใช้งาน ของระบบ เครือข่าย สำหรับ WebEx	4 ชั่วโมง	
3. งานตรวจสอบความพร้อมใช้งาน ของระบบ เครือข่าย สำหรับระบบโทรศัพท์ (IP Phone)	ชั่วโมง 4	

3. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กคช. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เวลาทำการเว้นวันหยุดราชการ)

ช่องทางการติดต่อประสานงาน

- แจ้งผ่านทางระบบบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และสื่อตามมาตรฐาน (ITIL) 9960 ถึง กคช.
- ติดต่อผ่าน ITIL 9960
- ติดต่อประสานงาน 5788

4. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

5. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(นายปรารภ สารีภา)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายภูวนาด ธรรมเมธา)
ผู้ให้บริการ

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(นายสน กำแพงเศรษฐ)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายศุภทัต อินทร์ขาว)
ผู้รับบริการ

ภาคผนวก

ตารางสรุปข้อตกลงการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ของสายงาน ทส. ปี 2564

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
<u>SLAICT-CAN-001</u>	ข้อตกลงการให้บริการระบบงานด้าน บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนย.	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)	การให้บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ประกอบด้วยงานบริการ (ต่อการดำเนินการ 1 เครื่อง) ดังนี้ - 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) - ติดตั้งและซ่อมบำรุง Hardware - ติดตั้ง Hardware (เครื่องใหม่) - ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ - ติดตั้ง Driver Printer - ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ - ซ่อมบำรุงรักษา Hardware - ภายใน 1 วันทำการ - บริการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุด (ในกรณีที่ Hardware หมดสัญญาประกัน) - ภายใน 3 วันทำการ - บริการถ่ายข้อมูล - ภายใน 2 วันทำการ

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
<u>SLAICT-CAN-002</u>	ข้อตกลงการให้บริการ E-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)	การขอใช้บริการ E-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค - ใช้เวลาภายใน 4 ชั่วโมงทำการ แก้ไขปัญหาการเข้าใช้งาน E-mail - ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ
<u>SLAICT-CAN-003</u>	ข้อตกลงการให้บริการ PEA Private Cloud	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)	การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน - ประสานงาน และสร้างเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนตาม Resource ที่ผู้ร้องขอมา - ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ - ติดตั้งระบบปฏิบัติการ, Antivirus และ Update Patch เป็นเวอร์ชันล่าสุด - ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ การตั้งค่าเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน - ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ
<u>SLAICT-CAN-004</u>	ข้อตกลงการให้บริการ การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซม และแก้ไขระบบเครือข่าย	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนย.	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)	การให้บริการดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซม และแก้ไขระบบเครือข่าย - ขยาย เพิ่มจุดเชื่อมต่อเครือข่าย LAN (ต่อการดำเนินการ 1 จุด) - ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ - ซ่อมแซมสายสัญญาณเครือข่าย สาย UTP ที่เชื่อมต่อภายในสำนักงานใหญ่ (ต่อการดำเนินการ 1 จุด) - ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ - การเพิ่มจุดเชื่อมต่อ และการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) ภายในบริเวณสำนักงานใหญ่ (ต่อการดำเนินการ 1 จุด) - ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				- การเพิ่มจุดเชื่อมต่อ และการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) ภายในบริเวณสำนักงานใหญ่ เกินกว่า 3 - 5 จุด (ต่อการดำเนินการ 1 บันทึก) - ภายใน 1 วันทำการ - การเพิ่มจุดเชื่อมต่อ และการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) เกินกว่า 5 จุด ให้ทำเป็นบันทึก นับเวลาตั้งแต่บันทึกมาถึง (ต่อการดำเนินการ 1 บันทึก) - ภายใน 2-3 วันทำการ - ซ่อมแซมสายสัญญาณเครือข่าย (สาย UTP ที่เชื่อมต่อกองคลังพัสดุ (รังสิต) และศูนย์ฝึกนครชัยศรี (ต่อการดำเนินการ 1 จุด) - ภายใน 1 วันทำการ - การเพิ่มจุดเชื่อมต่อ และการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP(LAN) กองคลังพัสดุ (รังสิต) และศูนย์ฝึกนครชัยศรี (ต่อการดำเนินการ 1 จุด) - ภายใน 1 วันทำการ
SLAICT-SDS-001	ข้อตกลงการให้บริการศูนย์รับแจ้งปัญหาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA ITIL Service Desk)	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองมาตรฐานและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (กมส.)	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน (ระบบงาน และระบบโทรศัพท์) - ภายใน 4 ชั่วโมง - การสร้างบัญชีผู้ใช้งานและการปรับปรุงสิทธิ์การใช้งาน - ภายใน 4 ชั่วโมง - การให้คำปรึกษา และแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์รับแจ้งปัญหา (PEA ITIL Service Desk) - ภายใน 4 ชั่วโมง
SLAICT-EMI-001	ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร	ทุกหน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (กพก.)	แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบต่าง ๆ ดังนี้ 1. ระบบ SAP (ระบบบัญชี และระบบบริหารการเงิน) 1.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				- ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 1.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 2. ระบบเงินหมุนเวียนหน่วยงาน PCS 2.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 2.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 3. ระบบ SAP (ระบบบริหารข้อมูลมิติเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบและระบบการประมวลผลบิลค่าไฟฟ้า) 3.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 3.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 4. ระบบจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า 4.1 ติดตั้งระบบงาน - ภายใน 1 วันทำการ 4.2 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 4.3 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 5. ระบบจดหน่วยด้วยเครื่อง PTC 5.1 ติดตั้งระบบงาน - ภายใน 1 วันทำการ 5.2 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				- ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 5.3 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 6. ระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วย MRM 6.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 6.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 7. ระบบ SAP (ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล) 7.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 7.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 8. ระบบนำเข้าข้อมูล SAP ผ่าน Intranet (e-Form) (ระบบค่าล่วงเวลา, ระบบค่าวิชาชีพ, ระบบค่ารักษาพยาบาล, ระบบค่าเล่าเรียน และระบบสวัสดิการอื่น ๆ) 8.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 8.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 9. ระบบงานออนไลน์ที่สามารถใช้งานผ่าน Web Browser และเป็น Application บน Smart Phone (iOS, Android) 9.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				9.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 10. ระบบ SAP (ระบบการบริหารพัสดุ และระบบการจัดซื้อ) 10.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 10.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 11. ระบบสนับสนุนการสร้างข้อมูลหมายเลข PEA ของพัสดุประเภท หม้อแปลง, มิเตอร์, ซีที และวีที อ่างอิงใบสั่งซื้อ 11.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 11.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 12. ระบบเอกสารวาระการประชุมแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (M-VARA) 12.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 12.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 13. ระบบค้นหาข้อมูลพนักงาน (E-Personal Information : EPI) 13.1 ติดตั้งระบบงาน - ภายใน 1 วันทำการ 13.2 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				13.3 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 14. ระบบรายงานการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคล และประโยชน์ส่วนรวม (Conflict Of Interest : COI) 14.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 14.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 15. ระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ (Paperless Meeting System : PLMS) 15.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 15.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ
SLAICT-EMI-002	ข้อตกลงการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC)	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบ สารสนเทศด้านการ จัดการองค์กร (กพท.)	1. ขอใช้บริการ - การเพิ่ม, ลบ หรือแก้ไขบัญชีผู้ใช้งาน - ภายใน 1 วันทำการ 2. แก้ไขปัญหาการใช้งาน - การจัดโครงสร้างหน่วยงาน - ภายใน 2 วันทำการ - กรณีที่ไม่สามารถเปิดดูเอกสารจากระบบได้ - ภายใน 2 วันทำการ - ปัญหาข้อมูลในระบบ - ภายใน 2 วันทำการ 3. การใช้คำปรึกษา และแนะนำการใช้ระบบ - ภายใน 1 วันทำการ

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
<u>SLAICT-EMI-003</u>	ข้อตกลงการให้บริการใบเสร็จรับเงิน (Bill printing and Payment Management : BPM)	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบ สารสนเทศด้านการ จัดการองค์กร (กพก.) / ผู้รับจ้าง	1. Very High คือ คอมพิวเตอร์แม่ข่าย และ/หรือ อุปกรณ์ประกอบที่เกี่ยวข้อง และ/หรือ ซอฟต์แวร์ ชัดข้องใช้งานไม่ได้ตามปกติ บริษัท ฯ ต้องซ่อมแซม แก้ไขให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีดังเดิม - ภายใน 1 ชั่วโมง 2. High คือ กรณีกระบวนการทางธุรกิจหลัก ไม่สามารถ ท รายการได้ ซึ่งส่งผลให้การทำงานของฟังก์ชัน ผิดพลาด หรือดำเนินการไม่ได้ - ภายใน 3 วันทำการ 3. Medium คือ บางฟังก์ชันของการทำงานใช้งานไม่ได้ หรือใช้ไม่ได้เป็นบางเวลา แต่ยังสามารถทำงานใน ส่วนอื่น ๆ ได้ หรือ บาง Activity ไม่สามารถ ดำเนินการได้ - ภายใน 5 วันทำการ 4. Low คือ ปัญหาที่มีผลกระทบเล็กน้อย ไม่มี ผลกระทบทางธุรกิจ หรือการดำเนินงาน - ภายใน 9 วันทำการ
<u>SLAICT-CSI-001</u>	ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนระบบ สารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งาน ภายนอก)	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และ ผู้ใช้งานระบบ	กองพัฒนาระบบ สารสนเทศด้านบริการ ลูกค้า (กพล.)	1. ระบบการให้บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจร (PEA Smart Plus) - แก้ไขการเข้าใช้งานระบบ ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ - ปัญหาข้อมูลในระบบ ภายใน 1 วันทำการ - การแสดงผลข้อมูลไม่ถูกต้อง ภายใน 1 วันทำการ - ปัญหา Interface ระหว่างระบบ ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ - ปัญหาการรับ-ส่ง ข้อมูลระบบ ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ 2. ระบบ e-Service - แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 1 วันทำการ 3. ระบบงานระบบร้องเรียน - แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ ภายใน 1 วันทำการ

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
SLAICT-CSI-002	ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายใน กฟผ.)	ทุกหน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)	- ระบบงานบริหารงานบริการ (WMS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน <u>2 วันทำการ</u> - ระบบงานบริการลูกค้า (CS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน <u>2 วันทำการ</u> - ระบบงานบริหารข้อมูลมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ (DM) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน <u>2 วันทำการ</u> - ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน <u>2 วันทำการ</u> - แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งานโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อมูลในระบบ SCS หรือการ click รับใบคำร้องในระบบ สำหรับกระบวนการภายใน (Back Office) ของกระบวนการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ตขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ในการแจ้งปัญหา ผู้แจ้งต้องให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้รับแจ้ง คือ เลขที่คำร้อง เพื่อให้แก้ปัญหาได้อย่างทันกาล) ภายใน <u>3 ชั่วโมงทำการ</u> - ระบบจ่ายงานบริการลูกค้าอัจฉริยะบน Mobile Application (WOM) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน <u>2 วันทำการ</u> - ระบบทดสอบ และตรวจสอบหม้อแปลง (Transformer Investigate System : TIS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน <u>2 วันทำการ</u> - ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน <u>2 วันทำการ</u> - ระบบบริหารงานโครงการ (PS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน <u>2 วันทำการ</u> - ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (PM) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน <u>2 วันทำการ</u> - ระบบบริหารงานไฟฟ้าขัดข้อง (OMS)

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				- แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 11. ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 12. ระบบประมาณการ - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 13. ระบบจัดเก็บเครื่องมือวัด และคิมติตรา - 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 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	ข้อตกลงการให้บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟภ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)	บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงาน ภายใน กฟภ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet - เพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลบนหน้าเว็บเพจ และการเชื่อมโยงเว็บไซต์ ภายใน 1 วันทำการ - จัดทำ Banner ภายใน 2 วันทำการ - แก้ไขปัญหา ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
<u>SLAICT-CSI-004</u>	ข้อตกลงการให้บริการ การให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และจัดการสิทธิ์การใช้งานระบบ TAMS ด้านงานบริการพาดสาย และติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารแก่พนักงาน กฟภ.	ผกท.กบล. 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 * หลังระบบ GIS ปรับปรุงข้อมูลเสาไฟฟ้าให้ถูกต้อง การเข้าใช้งานระบบ TAMS ไม่ได้หรือช้ากว่าปกติ - ภายใน 3 วันทำการ ไม่แสดงแผนที่ในระบบ TAMS - ภายใน 7 วันทำการ ให้คำปรึกษาการใช้งานทั่วไป วิธีการนำเข้าข้อมูล วิธีการออกรายงาน - ภายใน 3 วันทำการ การบริหารจัดการสิทธิ์ใช้งานระบบ - ภายใน 7 วันทำการ
<u>SLAICT-ICP-001</u>	การให้บริการการแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองแผนงานและสนับสนุนระบบสารสนเทศและสื่อสาร (กสส.)	การขอเข้าใช้งานระบบ - ให้คำปรึกษา ภายใน 1 ชั่วโมงทำการ - ปลด Lock หรือทำการ Reset รหัสผ่าน กรณีลืมรหัสผ่าน ภายใน 1 ชั่วโมงทำการ การแก้ไขปัญหา - ประสานงานกับบริษัท ภายใน 1 วันทำการ - ปรับปรุงข้อมูล ภายใน 1 วันทำการ

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
<u>SLAICT-CNM-001</u>	ข้อตกลงการให้บริการวงจรสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานเขต และศูนย์ส่งการจ่ายไฟฟ้าทั้ง 12 เขต	สำนักงานใหญ่ สำนักงานเขต และศูนย์ส่งการจ่ายไฟฟ้า	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)	งานจัดสรรวงจรสื่อสาร - ภายใน 3 วันทำการ
				งานตรวจสอบความสามารถในการให้บริการเครือข่ายสื่อสาร - 99.9 % (วงจร)
<u>SLAICT-CNM-002</u>	ข้อตกลงการให้บริการตรวจสอบ และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงที่ให้บริการกับหน่วยงานภายนอกเข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง	กองกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจเสริม(กธส.)	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)	การตรวจสอบ และแก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการหน่วยงานภายนอก เข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง ที่อยู่ในสัญญาจ้างบำรุงรักษาแบบเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง - ใช้เวลาภายใน 1 วัน
<u>SLAICT-CNM-003</u>	ข้อตกลงการให้บริการตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber	ทุกหน่วยงานภายใน กฟผ.	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)	ตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber - ใช้เวลาภายใน 12 วันทำการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)
<u>SLAICT-CEM-001</u>	ข้อตกลงการให้บริการติดตั้ง ย้ายจุดติดตั้ง และแก้ไขระบบโทรศัพท์ภายใน และโทรสาร	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
				งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในแบบ Analog และโทรสาร - ภายใน 1 วันทำการ
				งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในแบบ IP Phone และ Video Phone

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				- ภายใน 2 วันทำการ
<u>SLAICT-CEM-002</u>	ข้อตกลงการให้บริการประชุมทางไกลผ่านระบบสื่อสาร Video Conference	ทุกหน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนย.	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)	งานให้บริการจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference - ภายใน 30 นาที งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบบริหารจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference และอุปกรณ์ MCU - ภายใน 1 วันทำการ
<u>SLAICT-CEM-003</u>	ข้อตกลงการให้บริการ การใช้งาน WebEx Application	ทุกหน่วยงาน	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)	งานให้บริการ จัดเตรียมระบบการประชุมออนไลน์ผ่าน WebEx Application ณ ห้องประชุมต่าง ๆ - ภายใน 30 นาทีก่อนเริ่มประชุม งานให้บริการให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้งาน WebEx Application ผ่านช่องต่าง ๆ - ภายใน 1 วันทำการ งานตรวจสอบ แก้ไขการใช้งานห้องประชุมออนไลน์ผ่าน WebEx Application ณ ห้องประชุมต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่ - ภายใน 1 วันทำการ งานตรวจสอบ แก้ไขปัญหาในการใช้งาน WebEx Application ให้กับผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง - ภายใน 1 วันทำการ
<u>SLAICT-CDD-001</u>	ข้อตกลงการให้บริการ การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน และอุปกรณ์สื่อสารประจำตัว	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนย.	กองออกแบบระบบสื่อสาร (กอบ.)	การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน อุปกรณ์สื่อสารประจำตัว - ใช้เวลา 5 วันทำการ
<u>OLAICT-CAN-001</u>	ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายภายใน กับระบบ Video Conference, WebEx และระบบโทรศัพท์(IP Phone)	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)	ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่าย ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ - 4 ชั่วโมงทำการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง) ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายสำหรับ WebEx

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				<u>- 4 ชั่วโมงทำการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)</u> ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายสำหรับระบบ โทรศัพท์ (IP Phone) <u>- 4 ชั่วโมงทำการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)</u>