

ข้อตกลงการให้บริการด้าน สารสนเทศและสื่อสารประจำปี 2562

(Service Level Agreement : SLA)



สายงานสารสนเทศและสื่อสาร (ทส)



การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

สารบัญ

SLAICT001: ข้อตกลงการให้บริการวงจรสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าทั้ง 12 เขต	1
SLAICT002: ข้อตกลงการให้บริการติดตั้งเพิ่ม ย้ายจุดติดตั้งและแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสาร	3
SLAICT003: ข้อตกลงการให้บริการ การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน และอุปกรณ์สื่อสารประจำตัว.....	6
SLAICT004: ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร.....	8
SLAICT005: ข้อตกลงการให้บริการระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ(Paperless Meeting System : PLMS)	13
SLAICT006: ข้อตกลงการให้บริการ การพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า	17
SLAICT007: ข้อตกลงการให้บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟผ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet.....	23
SLAICT008: ข้อตกลงการให้บริการการสนับสนุนการใช้งานระบบรับฟังเสียงลูกค้า (VOC)	27
SLAICT009 : ข้อตกลงการให้บริการและแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิ การเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)	30
SLAICT010: ข้อตกลงการให้บริการและแก้ไขปัญหาการจัดการสิทธิ การเข้าใช้งานระบบ IDM	33
SLAICT011: ข้อตกลงการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	36
SLAICT012: ข้อตกลงการให้บริการระบบงานด้าน บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	38
SLAICT013: ข้อตกลงในการให้บริการเข้าใช้งานระบบโดเมน pea.co.th.....	41
SLAICT014: ข้อตกลงการให้บริการ email ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	44
SLAICT015: ข้อตกลงการให้บริการเซิร์ฟเวอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server)	46
SLAICT016: ข้อตกลงการให้บริการ การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบเครือข่าย.....	48
SLAICT017: ข้อตกลงการให้บริการ ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และจัดการสิทธิการใช้งานระบบ TAMS ด้านงานบริการพาดสายและติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารแก่พนักงาน กฟผ.	50
OLAICT001: ข้อตกลงการให้บริการการตรวจซ่อม และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่ให้บริการกับหน่วยงานภายนอกเข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง.....	53
OLAICT002: ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber.....	55

SLAICT001: ข้อตกลงการให้บริการวงจรสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าทั้ง 12 เขต

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT001
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	สำนักงานใหญ่ สำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า
และ ผู้ให้บริการ	:	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)
สำหรับ	:	การให้บริการวงจรสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าทั้ง 12 เขต

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการวงจรสื่อสารครอบคลุมการจัดสรรวงจรสื่อสาร แก่ไข ปรับปรุง ระบบเครือข่ายสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่ กับ สำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า ทั้ง 12 เขต โดยการแก้ไขเพื่อให้การให้บริการวงจรสื่อสารเป็นปกติ โดยเริ่มตั้งแต่ การรับแจ้งปัญหาจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคเข้ามา ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการให้บริการ วิเคราะห์สาเหตุ แก้ไขปัญหา ดำเนินการด้านเอกสารการให้บริการ และการสรุปผลเพื่อรายงานต่อฝ่ายบริหาร

คำนิยามและคำย่อ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

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

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

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
งานจัดสรรวงจรสื่อสาร	1 วันทำการ	กบข.
งานตรวจสอบความสามารถในการให้บริการเครือข่ายสื่อสาร	99.3 % (วงจร)	กบข.

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

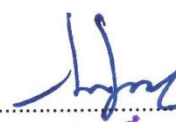
กบข. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)
วิธีการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-590-9880-3, 0-2590-9656, 0-2590-9654 - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma) ถึง กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร

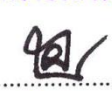
5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นายบัณฑิต ดวงคำม))
(ผู้อำนวยการกองบริหารเครือข่ายสื่อสาร)

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายอภิวัฒน์ ปัญญาจารุรัตน์))
ผู้ให้บริการ

SLAICT002: ข้อตกลงการให้บริการติดตั้งเพิ่ม ย้ายจุดติดตั้งและแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสาร

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT002
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนย.
และ ผู้ให้บริการ	:	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)
สำหรับ	:	การติดตั้งเพิ่ม ย้ายจุดติดตั้งและแก้ไขระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสาร

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการติดตั้งเพิ่มเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสารพร้อมเลขหมายให้กับหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเริ่มตั้งแต่กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม ได้รับบันทึกอนุมัติแจ้งจากกองออกแบบระบบสื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม

การให้บริการย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสารให้กับหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเริ่มตั้งแต่การได้รับแจ้งขอย้ายจุดติดตั้งจากหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มายังกองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม

การให้บริการตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสารจะเริ่มตั้งแต่การได้รับแจ้งอุปกรณ์ระบบโทรศัพท์ขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้จากหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มายังกองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม

คำนิยามและคำย่อ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคมจะให้บริการดังต่อไปนี้ :

1. งานติดตั้งเพิ่มเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสารพร้อมเลขหมาย
2. งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสาร
3. งานตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสาร

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
งานติดตั้งเพิ่มเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสารพร้อมเลขหมาย	3 วันทำการ	กบอ.
งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสาร	1 วันทำการ	กบอ.
งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสาร	1 วันทำการ	กบอ.

หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการครอบคลุมในกรณีที่มีอุปกรณ์พร้อม

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กบอ. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)	
วิธีการติดต่อประสานงาน	
- ติดต่อ ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-590-9035 - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณ (Infoma) ถึง กบอ.	
แผนกภายใน กบอ.	หมายเลขโทรศัพท์
แผนกบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน (ผรส.)	
นายจำลอง ม่วงเกลี้ยง	0-2590-9035, 08-9413-6531
นายวีระชัย อีระมิตร	0-2590-5935
น.ส. วิลาวัลย์ ธรรมมา	0-2590-9035, 08-5098-3598

SLAICT003: ข้อตกลงการให้บริการ การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน และอุปกรณ์สื่อสารประจำตัว

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT003
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าสำนักงานใหญ่
และ ผู้ให้บริการ	:	กองออกแบบระบบสื่อสาร (กอบ.)
สำหรับ	:	การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน และอุปกรณ์สื่อสารประจำตัว

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการจะเริ่มตั้งแต่ รับแจ้งความประสงค์จากทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าสำนักงานใหญ่ ในการจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน อุปกรณ์สื่อสารประจำตัว

คำนิยามและคำย่อ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

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

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

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อม อุปกรณ์ สื่อสารประจำสำนักงาน อุปกรณ์สื่อสารประจำตัว	5 วันทำการ	กอบ.

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กอบ. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)
วิธีการติดต่อประสานงาน
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณ (Infoma) ถึง กอบ. - ทางโทรศัพท์ โดยติดต่อได้ที่เบอร์โทรศัพท์ 9022

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้


 ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
 ()


 ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
 (นายอภิวัฒน์ ปัญญาเจริญรัตน์)
 (อ.ส.ค.)
 ผู้ให้บริการ

SLAICT004: ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT004
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (กพก.)
สำหรับ	:	การสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

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

คำนิยามและคำย่อ

ระบบงาน	หมายถึง	ชุดของโปรแกรมโครงการ รชช. หรือชุดของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้นสำหรับกระบวนการหนึ่งหรือหลายกระบวนการ โดยมีการนำข้อมูลเข้าระบบ การประมวลผล และผลลัพธ์ที่ได้จากระบบงานนั้น ซึ่งอาจเป็นรายงานทางเครื่องพิมพ์ จอภาพ หรือไฟล์ประเภทต่างๆ ก็ได้
การติดตั้งระบบงาน	หมายถึง	การติดตั้งระบบงานที่พัฒนาเสร็จแล้ว เพื่อนำไปใช้งานจริงตั้งแต่ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป (การติดตั้งระบบงานครั้งแรกไม่จัดเป็นข้อตกลงในการให้บริการเนื่องจากการดำเนินงานตามแผนงานประจำปี)
การแก้ไขปัญหาการใช้งาน	หมายถึง	การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากโปรแกรม ฐานข้อมูลของระบบงานทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้ระบบงานได้ (หลังจากการติดตั้งระบบงาน)
การให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	หมายถึง	การให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งานระบบงานที่ถูกต้อง

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด ประกอบด้วยระบบงาน ซึ่งแบ่งตามแผนกที่รับผิดชอบได้ดังต่อไปนี้

แผนกพัฒนาระบบงานด้านบัญชีการเงิน	
1	ระบบ SAP (ระบบบัญชีและระบบบริหารการเงิน)
-	แก้ไขปัญหาการใช้งาน
2	ระบบปรับชำระเงิน (BPM)
-	แก้ไขปัญหาการใช้งาน

แผนพัฒนาระบบงานด้านประมวลผลรายได้ค่าไฟฟ้า	
3	ระบบ SAP (ระบบบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ และระบบการประมวลผลบิลค่าไฟฟ้า)
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
4	ระบบจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
5	ระบบจดหน่วยด้วยเครื่อง PTC
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
6	ระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วยบน e-Form
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
แผนพัฒนาระบบงานด้านทรัพยากรบุคคล	
7	ระบบ SAP (ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล)
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
8	ระบบนำเข้าข้อมูล SAP ผ่าน Intranet (e-Form) (ระบบวันลา, ระบบค่าล่วงเวลา, ระบบค่าวิชาชีพ, ระบบค่ารักษาพยาบาล, ระบบค่าเล่าเรียน, สวัสดิการอื่นๆ)
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
9	ระบบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Intranet)
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
10	ระบบสถานพยาบาล
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
11	ระบบผลตรวจสุขภาพประจำปี
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
12	ระบบทะเบียน สร.กพภ.
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
แผนพัฒนาระบบงานด้านบริหารพัสดุ	
13	ระบบ SAP (ระบบการบริหารพัสดุและระบบการจัดซื้อ)
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
14	ระบบบริหารจัดการพัสดुकงคลังด้วยเทคโนโลยี BARCODE
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
แผนพัฒนาระบบงานด้านบริหารจัดการองค์กร	
15	ระบบเอกสารวาระการประชุมแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (M-VARA)
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
16	ระบบบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Online
	- ติดตั้งระบบงาน
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
17	ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (MIS)
	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

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

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

12. ระบบทะเบียน สร.กฟภ.	☐	☒	
13. ระบบ SAP (ระบบการบริหารพัสดุและระบบการจัดซื้อ)	☐	☒	
14. ระบบบริหารจัดการพัสดुकงคลังด้วยเทคโนโลยี BARCODE	☒	☐	บริการงานบริหารพัสดुकงคลังด้วย RFID และ Barcode
15. ระบบเอกสารวาระการประชุมแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (M-VARA)	☐	☒	
16. ระบบบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Online	☐	☒	
17. ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (MIS)	☐	☒	

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

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

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
8. ระบบนำเข้าข้อมูล SAP ผ่าน Intranet (e-Form) (ระบบวันลา, ระบบค่าล่วงเวลา, ระบบค่าวิชาชีพ, ระบบค่ารักษาพยาบาล, ระบบค่าเล่าเรียน, สวัสดิการอื่นๆ)		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผรบ. กพก.
9. ระบบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Intranet)		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผรบ. กพก.
10. ระบบสถานพยาบาล		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผรบ. กพก.
11. ระบบผลตรวจสุขภาพประจำปี		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผรบ. กพก.
12. ระบบทะเบียน สร.กพก.		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผรบ. กพก.
13. ระบบ SAP (ระบบการบริหารพัสดุและระบบการจัดซื้อ)		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบพ. กพก.
14. ระบบบริหารจัดการพัสดุดังคลังด้วยเทคโนโลยี BARCODE		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบพ. กพก.
15. ระบบเอกสารวาระการประชุมแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (M-VARA)		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผจอ. กพก.
16. ระบบบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Online		
- ติดตั้งระบบงาน	ภายใน 1 วันทำการ	ผจอ. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	
17. ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (MIS)		
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผจอ. กพก.

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

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพก. จะให้บริการในวันและเวลาราชการ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)	
วิธีการติดต่อประสานงาน	
• ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960 • แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma) ถึง กพก. • แจ้งผ่านโทรสารหมายเลข 0-2590-9648 • แจ้งผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 9643-9647	
- แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (ผจอ.)	โทร. 9643
- แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบัญชีการเงิน (ผบง.)	โทร. 9644
- แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการพัสดุ (ผบพ.)	โทร. 9645
- แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล (ผรบ.)	โทร. 9646
- แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านประมวลผลรายได้ค่าไฟฟ้า (ผรฟ.)	โทร. 9647

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....*ไอโอมร อภิรตกุล*.....ผู้อำนวยการกอง
(*24.5.ไอโอมร อภิรตกุล*)

ลงชื่อ.....*ก. กิตติประภัสร์*.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(*นายเมธีศักดิ์ กิตติประภัสร์*)
อผ.พท.
ผู้ให้บริการ

**SLAICT005: ข้อตกลงการให้บริการระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ
(Paperless Meeting System : PLMS)**

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT005
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (กพท.)
สำหรับ	:	การให้บริการระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ (Paperless Meeting System : PLMS)

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้บริการแก้ไขปัญหาระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ (Paperless Meeting System : PLMS) ที่ กพท. รับผิดชอบ โดย กพท. จะให้บริการแก้ไขปัญหาคาใช้ระบบงาน ซึ่งกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่ผู้ใช้บริการภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้งปัญหาระบบงานมายัง กพท. เพื่อให้ กพท. ดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบงาน จนถึง กพท. แจ้งกลับให้ผู้ใช้บริการทราบ

คำนิยามและคำย่อ

ระบบการประชุมแบบไร้ กระดาษ (Paperless Meeting System : PLMS)	หมายถึง	ระบบบริหารจัดการประชุม โดยใช้รหัสพนักงานในการลงทะเบียนเข้า ร่วมประชุม และ Download เอกสารบน Smart Device แทน กระดาษ ซึ่งจะช่วยลดปริมาณการใช้กระดาษในการจัดประชุม มีการ จัดเก็บเอกสารได้อย่างปลอดภัย โดยจัดเก็บเอกสารใน Server ของ กพท. พร้อมทั้งผู้เข้าร่วมประชุมสามารถเรียกดูรายละเอียดการประชุม วาระ และเอกสารก่อนหรือหลังการประชุมได้ อีกทั้งยังช่วยสนับสนุน นโยบายภาครัฐ และนโยบายผู้ว่าราชการด้วย โดยสามารถเข้าใช้ระบบงาน ผ่านทาง Browser เช่น IE, Firefox, Google Chrome, Safari URL: https://plms.pea.co.th/
การแก้ไขปัญหาคาใช้ งาน	หมายถึง	การแก้ไขปัญหาคาใช้ที่เกิดขึ้นจากโปรแกรมของระบบงาน หรือ ข้อมูลใน ฐานข้อมูลทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้ระบบงานได้ หรือผู้ใช้งานยังไม่ เข้าใจวิธีหรือขั้นตอนการใช้งาน

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

1. การแก้ไขข้อมูลในส่วนข้อมูลพนักงานให้เป็นปัจจุบัน ได้แก่ ชื่อ – นามสกุล, ตำแหน่ง, สังกัด
2. การแก้ไขปัญหาคาใช้งานระบบงาน

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

1. งานพัฒนาและปรับปรุงโปรแกรม
2. งานสนับสนุนตามคำร้องขอ
3. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กพก. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”
4. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

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

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

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

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

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(น.ส. ไร่ไพฑูริย์ ไร่ไพฑูริย์)

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

SLAICT006: ข้อตกลงการให้บริการ การพัฒนาและสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT006
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)
สำหรับ	:	การสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า ประกอบด้วย การให้บริการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศที่ กพล. รับผิดชอบ ภายหลังการติดตั้งใช้งานระบบ และการขอใช้พื้นที่สำหรับทำเว็บไซต์ ซึ่งกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่หน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้งความประสงค์ที่จะรับบริการมาที่ กพล. เพื่อให้ กพล. ดำเนินการจนแล้วเสร็จและแจ้งให้ หน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทราบ

คำนิยามและคำย่อ

ระบบงาน	หมายถึง	ชุดของโปรแกรมโครงการ รชธ. หรือชุดของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้นสำหรับกระบวนการหนึ่งหรือหลายกระบวนการ โดยมีการนำข้อมูลเข้าระบบ มีการประมวลผล และมีผลลัพธ์ที่ได้จากระบบงานนั้น ซึ่งอาจเป็นรายงานทางเครื่องพิมพ์หรือทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ก็ได้
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ	หมายถึง	การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวระบบงานทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้โปรแกรมได้ (หลังจากการติดตั้งระบบงาน)
การขอใช้พื้นที่สำหรับทำเว็บไซต์(บริการ Hosting)	หมายถึง	การให้บริการจัดสรรพื้นที่บนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) และอนุญาตให้ผู้ใช้บริการสามารถนำเว็บเพจมาวาง เพื่อออนไลน์บน PEA Internet, Intranet ได้

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด ประกอบด้วยระบบงาน ซึ่งแบ่งตามแผนกที่รับผิดชอบได้ดังต่อไปนี้

แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริการลูกค้า	
1	ระบบงานบริหารงานบริการ (WMS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
2	ระบบงานบริการลูกค้า (CS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
3	ระบบงานบริหารข้อมูลมิติเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (DM ด้านมิเตอร์)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน

4	ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
5	ระบบงานบริการรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต (PEA COS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
6	ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
แผนพัฒนาระบบงานด้านวิศวกรรม	
7	ระบบประมาณการ
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
8	ระบบบริหารงานโครงการ (PS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
9	ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (PM)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
10	ระบบบริหารงานไฟฟ้าขัดข้อง (OMS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
11	ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
แผนพัฒนาระบบงานด้านช่องทางการให้บริการ	
12	ระบบประกาศดับไฟฟ้า
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
13	บริการ Hosting
	- ประสานงาน กคช. จัดสรรพื้นที่
	- ประสานงาน กคช. จัดสรร Domain name
แผนพัฒนาระบบงานด้านบริหารลูกค้าสัมพันธ์	
14	ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Plus)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
15	ระบบงานบริการส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
แผนพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลและงานธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	
16	ระบบเชื่อมโยงข้อมูล
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
17	ระบบชำระค่าไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต (e-Pay)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
18	ระบบการให้บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจร (PEA Smart Plus)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

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

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	มี	ไม่มี	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
1. ระบบงานบริหารงานบริการ (WMS)	☐	☒	
2. ระบบงานบริการลูกค้า (CS)	☐	☒	
3. ระบบงานบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (DM)	☐	☒	
4. บริการงานลูกค้าอัจฉริยะ (ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ : SCS)	☒	☐	บริการงานลูกค้าอัจฉริยะ (Smart Customer Service: SCS)
5. ระบบงานบริการรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต (PEA COS)	☐	☒	
6. ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง	☐	☒	
7. ระบบประมาณการ	☐	☒	
8. ระบบบริหารงานโครงการ (PS)	☐	☒	
9. ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (PM)	☐	☒	
10. ระบบบริหารงานไฟฟ้าขัดข้อง (OMS)	☐	☒	
11. ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS)	☐	☒	
12. ระบบประกาศดับไฟฟ้า	☐	☒	

13. บริการ Hosting	☒	☐	บริการ Hosting
14. ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Plus)	☐	☒	
15. ระบบงานบริการส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS)	☐	☒	
16. ระบบเชื่อมโยงข้อมูล	☐	☒	
17. ระบบรับชำระค่าไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต (E-Pay)	☐	☒	
18. ระบบการให้บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจร (PEA Smart Plus)	☐	☒	

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. ระบบงานบริหารงานบริการ (WMS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบ.ล. กพล.
2. ระบบงานบริการลูกค้า (CS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบ.ล. กพล.
3. ระบบงานบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (DM)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบ.ล. กพล.
4. ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 1 วันทำการ	ผบ.ล. กพล.
5. ระบบงานบริการรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต (PEA COS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 1 วันทำการ	ผบ.ล. กพล.
6. ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบ.ล. กพล.
7. ระบบประมาณการ		

- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผวศ. กพล.
8. ระบบบริหารงานโครงการ (PS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผวศ. กพล.
9. ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (PM)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผวศ. กพล.
10. ระบบบริหารงานไฟฟ้าขัดข้อง (OMS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผวศ. กพล.
11. ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผวศ. กพล.
12. ระบบประกาศดับไฟฟ้า		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผชท. กพล.
13. บริการ Hosting		
- ประสานงาน กคช. จัดสรรพื้นที่	ภายใน 1 วันทำการ	ผชท. กพล.
- ประสานงาน กคช. จัดสรร Domain name	ภายใน 1 วันทำการ	ผชท. กพล.
14. ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Plus)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผลส. กพล.
15. ระบบงานบริการส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผลส. กพล.
16. ระบบเชื่อมโยงข้อมูล		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผชอ. กพล.
17. ระบบรับชำระค่าไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต (e-Pay)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผชอ. กพล.

18. ระบบการให้บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจร (PEA Smart Plus)

- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 1 วันทำการ	ผชอ. กพล.
-----------------------------------	------------------	-----------

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

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

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

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(ดร.ดร. วาณิชชานนท์)

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

SLAICT007: ข้อตกลงการให้บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟภ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT007
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)
สำหรับ	:	การให้บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟภ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

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

คำนิยามและคำย่อ

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

		ทาง PEA Intranet ได้ โดย กสอ. เป็นผู้รับผิดชอบข้อมูล และ กพล. เป็นผู้ดูแลระบบ
ระบบประชาสัมพันธ์ผ่าน Big Banner	หมายถึง	ช่องทางการประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบ Banner บน PEA Intranet
การเชื่อมโยงเว็บเพจ (Link)	หมายถึง	การเชื่อมโยง (Link) จาก PEA Internet หรือ PEA Intranet ไปยังเว็บไซต์หรือเว็บเพจของหน่วยงานที่ร้องขอ

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

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

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

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

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

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

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการหรือการแก้ปัญหาที่เกิดจากความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่นและ งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด ที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

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

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(*ดร.พร พงษ์นิบตง*)

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

SLAICT008: ข้อตกลงการให้บริการการสนับสนุนการใช้งานระบบรับฟังเสียงลูกค้า (VOC)

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT008
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)
สำหรับ	:	การสนับสนุนการใช้งานระบบรับฟังเสียงลูกค้า (VOC)

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้บริการสนับสนุนการใช้งานระบบรับฟังเสียงลูกค้า (VOC) ภายหลังการติดตั้งใช้งาน ประกอบด้วย การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบที่เกิดขึ้นจากตัวระบบงาน ซึ่งกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่หน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้งปัญหาการใช้งานระบบที่พบมายัง กพล. เพื่อให้ กพล. ดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบงาน จนถึงดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานที่แจ้งปัญหารับทราบผลการดำเนินงาน

คำนิยามและคำย่อ

ระบบรับฟังเสียงลูกค้า (Voice of Customer : VOC)	หมายถึง	ชุดของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้นสำหรับงานรับฟังเสียงลูกค้า ประกอบด้วย ร้องขอ แนะนำ ชื่นชม แจ้งเบาะแส ข้อร้องเรียน ความต้องการ และความคาดหวังของลูกค้า
การให้คำปรึกษา และ แก้ไขปัญหาการใช้งาน ระบบ	หมายถึง	การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวระบบงานทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้โปรแกรมได้ (หลังจากการติดตั้งระบบงาน)

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

1. ดูแลระบบรับฟังเสียงลูกค้าให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพและพร้อมใช้งาน
2. ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบรับฟังเสียงลูกค้าที่เกิดจากตัวระบบงานหลังจากติดตั้งใช้งานแล้วเกิดปัญหาขัดข้อง

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

1. งานบริหารจัดการข้อร้องเรียน
2. งานแก้ไขปัญหาระบบใช้งานไม่ได้ เนื่องมาจากปัญหาที่เกิดจากเครื่อง SERVER หรือ ระบบเครือข่าย หรือ ระบบฐานข้อมูล
3. งานพัฒนาและปรับปรุงโปรแกรม
4. งานสนับสนุนตามคำร้องขอ

5. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กพล. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”
6. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	มี	ไม่มี	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
การสนับสนุนการใช้งานระบบรับฟังเสียงลูกค้า (VOC)	☒	☐	บริการงานระบบร้องเรียน

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
บริการงานระบบร้องเรียน - แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ	ภายใน 1 วันทำการ	ผลส. กพล.

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

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

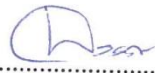
กพล. จะให้บริการในวันและเวลาราชการ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)
วิธีการติดต่อประสานงาน
● ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960 ● แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma) ถึง กพล. ● แจ้งผ่านโทรสารหมายเลข 0-2590-5816 ● แจ้งผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 5796
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.) โทร. 5796

7. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป

8. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(กมลวรรณ กองนิเทศ)

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

SLAICT009 : ข้อตกลงการให้บริการและแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิ การเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT009
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ (กสส.)
สำหรับ	:	การให้บริการและแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

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

คำนิยามและคำย่อ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

กสส. จะให้บริการดังต่อไปนี้ :

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

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

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

4. ปลดล็อคและทำการรีเซตรหัสผ่าน กรณีลืมรหัสผ่าน

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

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

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

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

ช่องทางการติดต่อประสานงาน

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

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง

(นิส.บิณฑ แสงเจียร)
ชก.สส.

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายเกรียงศักดิ์ กิตติประภัสร์)
อ.พท.

ผู้ให้บริการ

SLAICT010: ข้อตกลงการให้บริการและแก้ไขปัญหาการจัดการสิทธิ การใช้งานระบบ IDM

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT010
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ (กสส.)
สำหรับ	:	การให้บริการและแก้ไขปัญหาการจัดการสิทธิ การใช้งานระบบ IDM

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

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

คำนิยามและคำย่อ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

- การตรวจสอบสิทธิและวิเคราะห์การใช้งานระบบ IDM ครอบคลุมถึงการตรวจสอบข้อมูลที่มีอยู่ในระบบ IDM และ SAP หากไม่พบ กสส. จะประสานงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องเพื่อจัดการให้มีข้อมูลเข้าระบบ IDM ดังนี้
 - กรณีที่ข้อมูลพนักงาน/ลูกจ้างไม่ถูกต้อง กสส. จะแจ้ง ITIL ให้ประสานงานไปยัง กงบ. หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบข้อมูล เพื่อปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้อง
 - กรณีที่ข้อมูลพนักงาน/ลูกจ้างถูกต้อง แต่ไม่พบในระบบ IDM กสส. จะประสานแจ้งให้ กพก. ตรวจสอบข้อมูลของพนักงานในระบบ e-One
 - กรณีที่ข้อมูลพนักงาน/ลูกจ้างในระบบ SAP และ e-One ถูกต้อง แต่ไม่พบในระบบ IDM กสส. จะประสานแจ้งให้ กพล. ตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลในส่วนเชื่อมโยงเข้าระบบ IDM
 - กรณีที่ข้อมูลพนักงาน/ลูกจ้างในระบบ SAP, e-One, ส่วนเชื่อมโยงถูกต้อง แต่ไม่พบในระบบ IDM กสส. จะแจ้งให้ ผปท. กสส. ตรวจสอบความผิดพลาดของข้อมูลที่ไม่ถูกนำเข้าระบบ IDM
- ลบสิทธิ ผู้ขอใช้สิทธิ์ที่ลงทะเบียนด้วยตนเองหรือมีการอัปเดตรหัสบัญชีผู้ใช้งานหรือข้อมูลพนักงาน/ลูกจ้างไม่ถูกต้องหรือตามการร้องขอจากผู้ขอใช้สิทธิ์

3. กำหนดสิทธิ์/ปรับปรุงสิทธิ์ กรณีพิจารณากำหนดให้ผู้นั้นมีสิทธิ์เป็น Admin ในระบบที่อยู่ภายใต้ระบบ IDM
4. รีเซตรหัสผ่านกรณีลืมรหัสผ่าน

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

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

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

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

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

SLAICT011: ข้อตกลงการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT011
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ (กสส.)
สำหรับ	:	การให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

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

คำนิยามและคำย่อ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

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

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

1. งานการติดตั้งไคลเอนต์ และการตั้งค่าเครื่องพิมพ์
2. งานการติดตั้งไคลเอนต์เครื่องสแกนเนอร์ และการตั้งค่าเครื่องสแกนเนอร์
3. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กสส. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด” เช่น ปัญหาจากระบบเครือข่าย
4. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

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

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการหรือการแก้ปัญหาที่นอกเหนือความรับผิดชอบของ กสศ. และ งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด ที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

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

วิธีการติดต่อประสานงาน

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

7. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป

8. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(นส.บ็อง แสงเจีย)
 อภ.สส.

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายเกรียงศักดิ์ กิตติประภัสร)
 อผ.พท.
 ผู้ให้บริการ

SLAICT012: ข้อตกลงการให้บริการระบบงานด้าน บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT0012
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	หน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
และ ผู้ให้บริการ	:	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)
สำหรับ	:	การให้บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งกระบวนการจะครอบคลุมการให้บริการติดตั้ง บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

คำนิยามและคำย่อ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

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

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

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

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

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

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

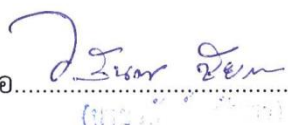
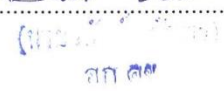
กคช. จะให้บริการในวันและเวลาราชการตั้งแต่ 8.30 น. - 16.30 น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์
วิธีการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960 , Email : servicedesk@pea.co.th , Web : servicedesk.pea.co.th - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Informa) ถึง กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย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

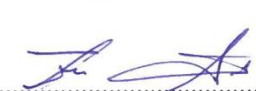
5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการกอง
()
()

ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการฝ่าย
()
()
ผู้ให้บริการ

SLAICT013: ข้อตกลงในการให้บริการเข้าใช้งานระบบโดเมน pea.co.th

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT013
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	หน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
และ ผู้ให้บริการ	:	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)
สำหรับ	:	การให้บริการเข้าใช้งานระบบโดเมน pea.co.th

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

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

คำนิยามและคำย่อ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

กองคอมพิวเตอร์และเครือข่ายให้บริการในการขอใช้สิทธิ ดังต่อไปนี้ :

1. การสร้างผู้ใช้งานบนระบบฐานข้อมูลพนักงานขององค์กรภายใต้โดเมน pea.co.th
2. การกำหนดสิทธิการเข้าใช้ระบบโดเมน pea.co.th
3. การควบคุม ดูแลการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายภายใต้โดเมน pea.co.th ให้เป็นไปตามนโยบายด้านการใช้งานของ กฟผ.

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการ

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
- สร้าง User สำหรับเข้าใช้งานระบบ - กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - บริหารจัดการ Policy ของเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายภายใต้โดเมน pea.co.th	4 ชั่วโมงทำการ (ต่อการดำเนินการ 1 เครื่อง)	กคช.

ขั้นตอนการดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. หน่วยงานผู้ขอใช้บริการจัดทำบันทึกแจ้งความประสงค์เพื่อขอสิทธิในการเข้าถึงระบบเครือข่ายโดเมน โดยให้ข้อมูลชื่อผู้แจ้ง หน่วยงานที่สังกัด วัตถุประสงค์หรือความจำเป็นในการใช้สิทธิ ขอบเขตของสิทธิที่ต้องการ	หน่วยงานที่ขอรับบริการ
2. รับหนังสือแจ้งความประสงค์ ตรวจสอบสิทธิและความจำเป็นของหน่วยงานผู้แจ้งก่อนดำเนินการ เมื่อดำเนินการเสร็จแล้ว จะแจ้งบันทึกกลับไปยังหน่วยงานผู้ขอใช้บริการ	กคช.
3. การกำหนดสิทธิเข้าใช้งานระบบงานเดิมที่ กคช. เป็นเจ้าของระบบงาน กคช. จะกำหนดสิทธิให้ แล้วแจ้งบันทึกกลับไปยังหน่วยงานผู้ขอใช้บริการ Anti-virus, Email, VPN	กคช.
4. การกำหนดสิทธิเข้าใช้งานระบบงานใหม่ กคช. จะต้องขออนุมัติการกำหนดสิทธิระบบงานใหม่ก่อน ระบบเดิมแต่ขอ user จาก AD	กคช.
5. การกำหนดสิทธิเข้าใช้ระบบงานที่มีหน่วยงานอื่นเป็นเจ้าของระบบ กคช. จะกำหนดสิทธิให้ เมื่อหน่วยงานเจ้าของระบบงานอนุมัติให้สิทธิแล้ว	กคช.

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กคช. จะให้บริการในวันและเวลาราชการตั้งแต่ 8.30 น. - 16.30 น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

วิธีการติดต่อประสานงาน

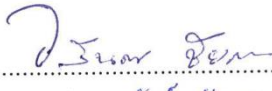
- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960 , Email : servicedesk@pea.co.th , Web : servicedesk.pea.co.th
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณ (Informa) ถึง กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)

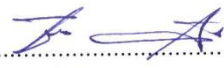
5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นายจรรพ จีระพร)
(อก คช.)

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายวินัย สิริโศคาร)
(กคช.)
ผู้ให้บริการ

SLAICT014: ข้อตกลงการให้บริการ email ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT014
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	หน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)
สำหรับ	:	การให้บริการ E-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

1. นิยามขอบเขตการให้บริการ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

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

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

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

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

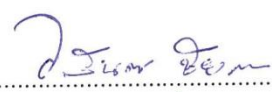
กคช. จะให้บริการในวันและเวลาราชการตั้งแต่ 8.30 น. - 16.30 น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์
วิธีการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960 , Email : servicedesk@pea.co.th , Web : servicedesk.pea.co.th - แจ้งผ่านทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Informa) ถึง กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย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

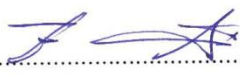
5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นายวิวัฒน์ ชัยกร)
(อท.ดช)

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

SLAICT015: ข้อตกลงการให้บริการเซิร์ฟเวอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server)

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT015
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)
สำหรับ	:	การให้บริการคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server)

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server) แก่หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำนิยามและคำย่อ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

กองคอมพิวเตอร์และเครือข่ายให้บริการเซิร์ฟเวอร์ ดังต่อไปนี้ :

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

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการ

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน	1 วันทำการ	กคช.
2. การตั้งค่าเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน	1 วันทำการ	กคช.

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

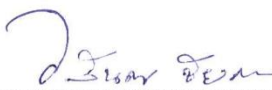
กคช. จะให้บริการในวันและเวลาราชการตั้งแต่ 8.30 น. - 16.30 น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์
วิธีการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960 , Email : servicedesk@pea.co.th , Web : servicedesk.pea.co.th - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณ (Informa) ถึง กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.) - แจ้งผ่าน ผบค. 5783 Fax. 5906

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นายจรรย์ ชัยพร)
(กคช.)

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายวินัย สิริโกศกร)
(จ.ส.ก.)
ผู้ให้บริการ

SLAICT016: ข้อตกลงการให้บริการ การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบเครือข่าย

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT016
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	หน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่
และ ผู้ให้บริการ	:	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)
สำหรับ	:	การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบ เครือข่าย

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

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

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการ

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

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
- ซ่อมแซมสายสัญญาณ UTP (LAN) ที่เชื่อมต่อภายในสำนักงานใหญ่	ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ (ต่อการดำเนินการ 1 จุด)	กคช.
- การเพิ่มจุดเชื่อมต่อและการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) ภายในบริเวณสำนักงานใหญ่	ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ (ต่อการดำเนินการ 1 จุด)	กคช.
- ซ่อมแซมสายสัญญาณ UTP (LAN) ที่เชื่อมต่อกองคลังพัสดุ (รังสิต) และศูนย์ฝึกนครชัยศรี	ภายใน 1 วันทำการ (ต่อการดำเนินการ 1 จุด)	กคช.
- การเพิ่มจุดเชื่อมต่อและการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) กองคลังพัสดุ (รังสิต) และศูนย์ฝึกนครชัยศรี	ภายใน 1 วันทำการ (ต่อการดำเนินการ 1 จุด)	กคช.

หมายเหตุ ระยะเวลาที่กำหนด หมายถึง ระยะเวลาที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

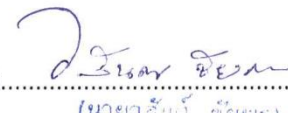
กคช. จะให้บริการในวันและเวลาราชการตั้งแต่ 8.30 น. - 16.30 น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์
วิธีการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960 , Email : servicedesk@pea.co.th , Web : servicedesk.pea.co.th - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Informa) ถึง กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย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

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นายวสันต์ ชัยกร)
(จก.ตช.)

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายวินัย สิริโคตร)
(จก.สท.)
ผู้ให้บริการ

SLAICT017: ข้อตกลงการให้บริการ ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และจัดการสิทธิการใช้งานระบบ TAMS ด้านงานบริการพาดสายและติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารแก่พนักงาน กฟผ.

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT017
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ผรท.กบล. 12 เขต, ผปบ. และ ผกบ.
และ ผู้ให้บริการ	:	กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร (กบท.)
สำหรับ	:	การให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และจัดการสิทธิการใช้งานระบบ TAMS ด้านงานบริการพาดสายและติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารแก่พนักงาน กฟผ.

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

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

คำนิยามและคำย่อ

AOJ (Area Of Jurisdiction)	หมายถึง	ขอบเขตพื้นที่การให้บริการของแต่ละการไฟฟ้า พื้นที่ถึงการไฟฟ้าย่อย
TAMS (Telecommunication Asset Management System)	หมายถึง	ระบบบริหารจัดการทรัพยากรด้านสื่อสารโทรคมนาคมของ กฟผ.
ระบบ TAMS	หมายถึง	ระบบบริหารจัดการทรัพยากรด้านสื่อสารโทรคมนาคมของ กฟผ.
กบท.	หมายถึง	กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร
ผรท.กบล.	หมายถึง	แผนกบริการธุรกิจโทรคมนาคม กองบริการลูกค้า (12 เขต)
ผปบ.	หมายถึง	แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา (การไฟฟ้าจตุรรมงาน)
ผกบ.	หมายถึง	แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ (การไฟฟ้าสาขา)

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

- การแก้ไขปัญหาการเข้าใช้งานระบบ TAMS ได้แก่
 - การ Login เข้าระบบไม่ได้
 - ข้อมูลในพื้นที่รับผิดชอบไม่ถูกต้อง

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

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

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

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กบท. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)
วิธีการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-590-9960 - ติดต่อ ผศส.กบท. ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-590-9627 - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma) ถึง กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร (กบท.)

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(**นายณัฐพงศ์ โคवादิลัย**)
อก.บท.

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(**ว่าที่ ร.ต.ต.หญิง จันทิยา ตราชู**)
อผ.วส.
ผู้ให้บริการ

OLAICT001: ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบ และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่ให้บริการกับหน่วยงานภายนอกเข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	OLAICT001
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร (กบท.)
และ ผู้ให้บริการ	:	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)
สำหรับ	:	การตรวจสอบ และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่ให้บริการกับหน่วยงานภายนอกเข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร จะให้บริการตรวจสอบ แก้ไข เครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้บริการกับหน่วยงานภายนอก เข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

ตามเงื่อนไขในการจ้างเหมาตรวจสอบและบำรุงรักษาโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงแบบเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง กำหนดเหตุสุดวิสัยที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด ได้แก่ เหตุสุดวิสัยที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เช่น บริเวณจุดเกิดเหตุมีไฟไหม้ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้, ฝนตกหนัก เนื่องจากอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงานตรวจสอบ(เสาไฟฟ้าเปิกขึ้น), น้ำท่วมสูง, รถชนเสาไฟฟ้าล้ม รอ กฟภ. ปักเสาใหม่, รอเจ้าหน้าที่ กฟภ. ให้เข้าพื้นที่, รอเจ้าหน้าที่ กฟภ. อนุญาตตัดสายเคเบิลใยแก้วนำแสงเพื่อตรวจสอบ เนื่องจากชำรุดบาง Core และมีการใช้งานระบบอื่นอยู่ (โดยช่องสัญญาณของระบบสื่อสารสัญญาณยังสามารถใช้งานได้) และอุปกรณ์สื่อสารมีปัญหา เป็นต้น

2. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

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

3. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.) จะให้บริการกับ กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร (กบท.)
ช่องทางการติดต่อประสานงาน
• แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Infoma) ถึง กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.) • แจ้งผ่านโทรศัพท์ 9880 - 9882 (ทำงาน 24 ชม.)

4. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป

5. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(นายบัณฑิต ดวงชาตม)
(ผู้อำนวยการกองบริหารเครือข่ายสื่อสาร)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายอภิวัฒน์ บุญจางารัตน์)
(อ.ส.ค.)

ผู้ให้บริการ

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(นายณัฐพงศ์ โคชาติชัย)
(อ.ก.บ.ท.)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(ว่าที่ ร.ต.ต.หญิง จันทิยา ตราชู)
(อ.ผ.ว.ส.)

ผู้รับบริการ

OLAICT002: ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	OLAICT002
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	:	กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร (กบท.)
และ ผู้ให้บริการ	:	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)
สำหรับ	:	การตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

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

2. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

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

3. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

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

4. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2562 เป็นต้นไป

5. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนาจการกอง
 (นายบัณฑิต ดวงคำทม)
 (ผู้อำนาจการกองบริหารเครือข่ายสื่อฯ)
 ลงชื่อ.....ผู้อำนาจการฝ่าย
 (นายอภิวัฒน์ บัญชากรวิรัตน์)
 (อ.ส.ค.)
 ผู้ให้บริการ

ลงชื่อ.....ผู้อำนาจการกอง
 (นายณัฐพงศ์ โควาศสัย)
 (อ.ก.บ.ท.)
 ลงชื่อ.....ผู้อำนาจการฝ่าย
 (ว่าที่ ร.ต.ต.หญิง จันทิยา ตระกูล)
 (อ.ฟ.ว.ส.)
 ผู้รับบริการ

ตารางสรุปข้อตกลงการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ของสายงาน ทส. ปี 2562

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
<u>SLAICT001</u>	ข้อตกลงการให้บริการวงจรสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานเขต และศูนย์ส่งการจ่ายไฟฟ้าทั้ง 12 เขต	สำนักงานใหญ่ สำนักงานเขต และ ศูนย์ส่งการจ่ายไฟฟ้า	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)	งานจัดสรรวงจรสื่อสาร <u>- 1 วันทำการ</u>
				งานตรวจสอบความสามารถในการให้บริการเครือข่ายสื่อสาร <u>- 99.3 % (วงจร)</u>
<u>SLAICT002</u>	ข้อตกลงการให้บริการติดตั้งเพิ่ม ย้ายจุดติดตั้งและแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสาร	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนย.	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)	งานติดตั้งเพิ่มเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสารพร้อมเลขหมาย <u>3 วันทำการ</u>
				งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสาร <u>1 วันทำการ</u>
				งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสาร <u>1 วันทำการ</u>
<u>SLAICT003</u>	ข้อตกลงการให้บริการ การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน และอุปกรณ์สื่อสารประจำตัว	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนย.	กองออกแบบระบบสื่อสาร (กอบ.)	การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์ สื่อสารประจำสำนักงาน อุปกรณ์สื่อสารประจำตัว

				- ใช้เวลา 5 วันทำการ
<u>SLAICT004</u>	ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร	ทุกหน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (กพท.)	แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบต่างๆ ดังนี้ 1. ระบบ SAP (ระบบบัญชีและระบบบริหารการเงิน) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 2. ระบบรับชำระเงิน (BPM) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 3. ระบบ SAP (ระบบบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ และระบบการประมวลผลบิลค่าไฟฟ้า) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 4. ระบบจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 5. ระบบจดหน่วยด้วยเครื่อง PTC - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 6. ระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วยบน e-Form - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 7. ระบบ SAP (ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 8. ระบบนำเข้าข้อมูล SAP ผ่าน Intranet(e-Form)(ระบบวันลา, ระบบค่าล่วงเวลา, ระบบค่าวิชาชีพ, ระบบค่ารักษาพยาบาล, ระบบค่าเล่าเรียน, สวัสดิการอื่นๆ) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 9. ระบบกองทุนสำรองเลี้ยงชีพ (Intranet)

				- แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 10. ระบบสถานพยาบาล - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 11. ระบบผลตรวจสุขภาพประจำปี - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 12. ระบบทะเบียน สร.กฟภ. - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 13. ระบบ SAP (ระบบบริหารพัสดุและการจัดซื้อ) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 14. ระบบบริหารจัดการคลังพัสดุด้วยเทคโนโลยี Barcode - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 15. ระบบเอกสารวาระการประชุมแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (M-VARA) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 16. ระบบบริการข้อมูลข่าวสารผ่านระบบ Online - ใช้เวลาติดตั้งระบบงาน ภายใน 1 วันทำการ - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 17. ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล (MIS) - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ
SLAICT005	ข้อตกลงการให้บริการระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบ สารสนเทศด้านการ	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ

	(Paperless Meeting System : PLMS)		จัดการองค์กร (กพท.)	
<u>SLAICT006</u>	ข้อตกลงการให้บริการ การพัฒนาและ สนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการ ลูกค้า	ทุกหน่วยงานใน การ ไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบ สารสนเทศด้าน บริการลูกค้า (กพล.)	แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบต่างๆ ดังนี้ 1. ระบบงานบริหารงานบริการ (WMS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 2. ระบบงานบริการลูกค้า (CS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 3. ระบบงานบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (DM) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 4. ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 1 วันทำการ 5. ระบบงานบริการรับคำร้องผ่านอินเทอร์เน็ต (PEA COS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 1 วันทำการ 6. ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 7. ระบบประมาณการ - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 8. ระบบบริหารงานโครงการ (PS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 9. ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (PM) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 10. ระบบบริหารงานไฟฟ้าขัดข้อง (OMS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ

				11. ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 12. ระบบประกาศดับไฟฟ้า - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 13. บริการ Hosting - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 1 วันทำการ 14. ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Plus) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 15. ระบบงานบริการส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 16. ระบบเชื่อมโยงข้อมูล - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 17. ระบบรับชำระค่าไฟฟ้าทางอินเทอร์เน็ต (e-Pay) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 18. ระบบการให้บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจร (PEA Smart Plus) - แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 1 วันทำการ
SLAICT007	ข้อตกลงการให้บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟภ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet	ทุกหน่วยงานใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)	บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟภ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet - เพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลบนหน้าเว็บเพจ และการเชื่อมโยงเว็บไซต์ ภายใน 1 วันทำการ - จัดทำ Banner ภายใน 2 วันทำการ

				- แก้ไขปัญหา ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ
<u>SLAICT008</u>	ข้อตกลงการให้บริการการสนับสนุนการใช้งานระบบรับฟังเสียงลูกค้า (VOC)	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)	บริการงานระบบร้องเรียน - แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ ภายใน 1 วันทำการ
<u>SLAICT009</u>	ข้อตกลงการให้บริการและแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิ การเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ (กสส.)	- การขอสร้างรหัสผู้ใช้งาน (User ID) ภายใน 1 วันทำการ - การขอใช้บริการจัดการสิทธิการเข้าใช้งานระบบ ภายใน 1 วันทำการ - การแก้ไขปัญหา ภายใน 2 วันทำการ
<u>SLAICT010</u>	ข้อตกลงการให้บริการและแก้ไขปัญหาการจัดการสิทธิ การเข้าใช้งานระบบ IDM	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ (กสส.)	- การลบสิทธิเข้าใช้งานรหัสผู้ใช้งาน ภายใน 1 วันทำการ - การขอใช้บริการจัดการสิทธิการเข้าใช้งานระบบ ภายใน 1 วันทำการ - รีเซตรหัสผ่านกรณีลืมรหัสผ่าน ภายใน 1 วันทำการ
<u>SLAICT011</u>	ข้อตกลงการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองสนับสนุนระบบสารสนเทศ (กสส.)	- ขอใช้บริการ ภายใน 1 วันทำการ - แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ
<u>SLAICT012</u>	ข้อตกลงการให้บริการระบบงานด้านบริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนย.	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)	การให้บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ประกอบด้วยงานบริการ (ต่อการดำเนินการ 1 เครื่อง) ดังนี้

				1. บริการติดตั้งและแก้ไขปัญหา Software (Windows, MS Office, Antivirus, SAP GUI, Acrobat Reader, Join Domain) - <u>ใช้เวลาภายใน 4 ชั่วโมงทำการ</u> 2. ติดตั้งและซ่อมบำรุง Hardware 2.1 <u>ติดตั้ง</u> Hardware (เครื่องใหม่) - <u>ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ</u> 2.2 <u>ติดตั้ง</u> Driver Printer - <u>ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ</u> 2.3 <u>ซ่อมบำรุงรักษา</u> Hardware - <u>ภายใน 2 วันทำการ</u> 2.4 บริการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุด(ในกรณีที่Hardware หมดสัญญาประกัน) - <u>ภายใน 3 วันทำการ</u> 3. บริการถ่ายข้อมูล - <u>ภายใน 2 วันทำการ</u>
<u>SLAICT013</u>	ข้อตกลงในการให้บริการเข้าใช้งานระบบโดเมน pea.co.th	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนย.	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)	- สร้าง User สำหรับเข้าใช้งานระบบ - กำหนดสิทธิ์การใช้งาน - บริหารจัดการ Policy ของเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายภายใต้โดเมน pea.co.th - <u>ใช้เวลาภายใน 4 ชั่วโมงทำการ</u>

<u>SLAICT014</u>	ข้อตกลงการให้บริการ email ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)	การขอใช้บริการ E-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค - <u>ใช้เวลาภายใน 4 ชั่วโมงทำการ</u> แก้ไขปัญหาการเข้าใช้งาน E-mail - <u>ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ</u>
<u>SLAICT015</u>	ข้อตกลงการให้บริการเซิร์ฟเวอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server)	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)	การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน - <u>ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ</u> การตั้งค่าเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน - <u>ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ</u>
<u>SLAICT016</u>	ข้อตกลงการให้บริการ การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบเครือข่าย	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)	การให้บริการดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบเครือข่าย (ต่อการดำเนินการ 1 จุด) - ขยาย เพิ่มจุดเชื่อมต่อเครือข่าย LAN - <u>ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ</u> - ซ่อมแซมสายสัญญาณเครือข่าย สาย UTP ที่เชื่อมต่อภายใน สำนักงานใหญ่ - <u>ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ</u> - การเพิ่มจุดเชื่อมต่อและการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) ภายในบริเวณสำนักงานใหญ่ - <u>ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ</u> - ซ่อมแซมสายสัญญาณเครือข่าย (สาย UTP ที่เชื่อมต่อ กองคลังพัสดุ (รังสิต) และศูนย์ฝึกอบรมฯ) และศูนย์ฝึกอบรมฯ - <u>ภายใน 1 วันทำการ</u>

				- การเพิ่มจุดเชื่อมต่อและการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP(LAN) กองคลังพัสดุ (รังสิต) และศูนย์ฝึกนครชัยศรี - <u>ภายใน 1 วันทำการ</u>
SLAICT017	ข้อตกลงการให้บริการ ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และจัดการสิทธิการใช้งาน ระบบ TAMS ด้านงานบริการพาดสาย และติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารแก่พนักงาน กฟภ.	ผรท.กบล. 12 เขต, ผปบ. และ ผกบ.	กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร (กบท.)	- การ Login เข้าระบบไม่ได้ - <u>ภายใน 7 วันทำการ</u> - ข้อมูลพื้นที่รับผิดชอบ(AOJ)ไม่ถูกต้อง - <u>ภายใน 15 วันทำการ</u> * หลังระบบ GIS ปรับปรุงข้อมูลพื้นที่รับผิดชอบ(AOJ) ให้ถูกต้อง - ข้อมูลเสาไฟฟ้าไม่ถูกต้อง - <u>ภายใน 15 วันทำการ</u> * หลังระบบ GIS ปรับปรุงข้อมูลข้อมูลเสาไฟฟ้าให้ถูกต้อง - การเข้าใช้งานระบบ TAMS ไม่ได้หรือช้ากว่าปกติ - <u>ภายใน 3 วันทำการ</u> - ไม่แสดงแผนที่ในระบบ TAMS - <u>ภายใน 3 วันทำการ</u> - ให้คำปรึกษาการใช้งานทั่วไป วิธีการนำเข้าข้อมูล วิธีการออกรายงาน - <u>ภายใน 1 วันทำการ</u> - การบริหารจัดการสิทธิใช้งานระบบ

				- ภายใน 1 วันทำการ
<u>OLAICT0001</u>	ข้อตกลงการให้บริการตรวจสอบและแก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงที่ให้บริการกับหน่วยงานภายนอกเข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง	กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร (กบท.)	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)	การตรวจสอบ และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการหน่วยงานภายนอกเข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง ที่อยู่ในสัญญาจ้างบำรุงรักษาแบบเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง - ใช้เวลาภายใน 1 วัน
<u>OLAICT0002</u>	ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber	กองบริการสารสนเทศและสื่อสาร (กบท.)	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)	ตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber - ใช้เวลาภายใน 12 วันทำการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)