PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

ข้อตกลงการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสารประจำปี

2566

(Service Level Agreement : SLA)

PEA
PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY

สายงานสารสนเทศและสื่อสาร (ทส.)

สารบัญ

ฝ่ายสารสนเทศ กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)

SLAICT-CAN-001: ข้อตกลงการให้บริการระบบงานด้าน บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ 1

SLAICT-CAN-002: ข้อตกลงการให้บริการ email ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค 4

SLAICT-CAN-003: ข้อตกลงการให้บริการระบบ Private Cloud แบบ IaaS 6

SLAICT-CAN-004: ข้อตกลงการให้บริการ การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบเครือข่าย 8

ฝ่ายสารสนเทศ กองมาตรฐานและรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (กมม.)

SLAICT-SDS-001: ข้อตกลงการให้บริการศูนย์รับแจ้งปัญหาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA 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 กฟภ.) 31

SLAICT-CSI-003: ข้อตกลงการให้บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟภ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet 38

SLAICT-CSI-004: ข้อตกลงการให้บริการ ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และจัดการสิทธิการใช้งานระบบ TAMS ด้านงานบริการพาดสายและติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารแก่พนักงาน กฟภ. 42

SLAICT-CSI-005: ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนการใช้งานระบบให้บริการลูกค้าผ่านอินเตอร์เน็ตแบบครบวงจร (PEA Smart Plus) 45

SLAICT-CSI-006: ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนการใช้งานระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ICS) 48

ฝ่ายวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศและสื่อสาร กองแผนงานและสนับสนุนระบบสารสนเทศและสื่อสาร (กสส.)

SLAICT-ICP-001: ข้อตกลงการให้บริการการแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รซธ.) 51

ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)

SLAICT-CNM-001: ข้อตกลงการให้บริการวงจรสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าทั้ง 12 เขต 54

ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)

SLAICT-CEM-001: ข้อตกลงการให้บริการติดตั้ง ย้ายจุดติดตั้งและแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายใน..... **56**
SLAICT-CEM-002: ข้อตกลงการให้บริการ การใช้งาน WebEx Application **59**
ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม กองออกแบบระบบสื่อสาร (กอบ.)
SLAICT-CDD-001: ข้อตกลงการให้บริการ การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำ
สำนักงาน และอุปกรณ์สื่อสารประจำตัว **62**

OLA

OLAICT-CAN-001: ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายภายในกับ
ระบบ WebEx และระบบโทรศัพท์ (IP Phone)..... **64**
OLAICT-CNM-001: ข้อตกลงการให้บริการการตรวจซ่อม และแก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่ให้บริการ
กับหน่วยงานภายนอกเช่าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง..... **66**

ภาคผนวก **68**

SLAICT-CAN-001 : ข้อตกลงการให้บริการระบบงานด้าน บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์

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

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้ เป็นการให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งกระบวนงานจะครอบคลุมการให้บริการติดตั้ง บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

คำนิยาม และคำย่อ

การให้บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	หมายถึง	ให้บริการแก้ไขปัญหาการติดตั้งซอฟท์แวร์ระบบปฏิบัติการ และซอฟท์แวร์สำเร็จรูป, 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 สนญ.
4. กำกับดูแลผู้รับจ้างให้ดำเนินการบำรุงรักษา แก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ (PC) และอุปกรณ์ประกอบให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญารับจ้างแทน

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

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

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	กคข.
- Install : MS Office, Antivirus, SAP GUI	4 ชั่วโมง / เครื่อง	
- Join Domain	4 ชั่วโมง / เครื่อง	
- ติดตั้ง และซ่อมบำรุง Hardware		
- ติดตั้ง Hardware (เครื่องใหม่)	4 ชั่วโมง / เครื่อง	กคข.
- ติดตั้ง Printer Driver	4 ชั่วโมง / เครื่อง	
- 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

กคข. 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 กคข.

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง

(.... นายปรารภ สาริกา.....)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย

(.....นายภูวนาถ 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 ซึ่งกระบวนงานจะครอบคลุมการให้บริการ การกำหนดสิทธิ การแก้ปัญหาการใช้งาน 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

กคข. 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 แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กคข.

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 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 (กคข.)**
สำหรับ	:	**การให้บริการ PEA Private Cloud**

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ให้บริการ PEA Private Cloud แก่หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ซึ่งกระบวนงานจะครอบคลุมการให้บริการและตั้งค่า ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และเกิดประโยชน์สูงสุด

คำนิยาม และคำย่อ

การให้บริการ PEA Private Cloud	หมายถึง	การสร้างเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน พร้อมติดตั้งระบบปฏิบัติการตามที่ผู้ใช้ร้องขอ (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 ที่ผู้ใช้ร้องขอมา - ติดตั้งระบบปฏิบัติการ, Antivirus และ Update Patch เป็น Version ล่าสุด	1 วัน 1 วัน	กคข.
2. การตั้งค่า PEA Private Cloud (Domain Name, Load Balance)	1 วัน	กคข.

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กคข. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เวลาทำการเว้นวันหยุดราชการ)
ช่องทางการติดต่อประสานงาน
● ให้หน่วยงานทำหนังสือแจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กคข.
● ติดต่อสอบถามผู้ดูแลระบบ ผบค. 5783

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 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 (กคข.)**
สำหรับ	:	**การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซม และแก้ไขระบบเครือข่าย**

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้บริการ วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาซึ่งเกิดจากอุปกรณ์เครือข่าย เช่น LAN Switch, Media Converter และ Router ซึ่งกระบวนงานจะครอบคลุมสำหรับ กองบริหารจัดการคลังพัสดุ 3 (กคพ.3) และศูนย์ฝึกปฏิบัติการไฟฟ้าแรงสูง อ.นครชัยศรี จ. นครปฐม (ศฝฟ.)

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. ซ่อมแซมสายสัญญาณ UTP (LAN) ที่เชื่อมต่อภายใน สนญ., กองบริหารจัดการคลังพัสดุ 3 (กคพ.3) และศูนย์ฝึกปฏิบัติการไฟฟ้าแรงสูง อ.นครชัยศรี จ. นครปฐม (ศฝฟ.) การเพิ่มจุดเชื่อมต่อ และการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) ภายในบริเวณ สนญ., กองบริหารจัดการคลังพัสดุ 3 (กคพ.3) และศูนย์ฝึกปฏิบัติการไฟฟ้าแรงสูง อ.นครชัยศรี จ. นครปฐม (ศฝฟ.)
2. การแก้ไขปัญหาอุปกรณ์เครือข่ายที่เป็นทรัพย์สินของ กฟภ. และอยู่ในความดูแลของกองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการ

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

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

หมายเหตุ ระยะเวลาที่กำหนด หมายถึง ระยะเวลาที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

4. <u>เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง</u>

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

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง

(.... นายปรารภ สาริกา.....)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย

(.....นายภูวนาถ ธรรมเมธา.....)

ผู้ให้บริการ

SLAICT-SDS-001: ข้อตกลงการให้บริการศูนย์รับแจ้งปัญหาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA Service Desk)

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	**SLAICT-SDS-001**
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	:	**ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**
และผู้ให้บริการ	:	**กองมาตรฐานและรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ (กมม.)**
สำหรับ	:	**การให้บริการศูนย์รับแจ้งปัญหาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA Service Desk)**

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้ เป็นการให้บริการศูนย์รับแจ้งปัญหาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA Service Desk) ซึ่งมีการดำเนินการรับแจ้ง แก้ไขปัญหา และติดตามงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมทั้งให้คำปรึกษาและแนะนำเกี่ยวกับงานบริการ และระบบงานต่าง ๆ รวมทั้งการบริหารจัดการสิทธิ์กับผู้ใช้งานของระบบที่ใช้งานภายในศูนย์ด้วย เช่น การสร้างบัญชีผู้ใช้งานและการปรับปรุงสิทธิ์การใช้งานของศูนย์รับแจ้งปัญหาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA Service Desk)

คำนิยาม และคำย่อ

PEA Service Desk	หมายถึง	ศูนย์รับแจ้งปัญหาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ระบบรับแจ้งเหตุขัดข้อง	หมายถึง	ระบบรับแจ้งปัญหาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ระบบโทรศัพท์	หมายถึง	ระบบโทรศัพท์ของศูนย์รับแจ้งปัญหาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA Service Desk)
ระบบ Software ของศูนย์รับแจ้งปัญหาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ	หมายถึง	ระบบรับแจ้งเหตุขัดข้อง และ ระบบโทรศัพท์
ผู้ใช้งาน	หมายถึง	พนักงาน และลูกจ้างของ กฟภ.

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. แก้ไขปัญหาการใช้งาน ภายใน PEA Service Desk ดังนี้
   - ระบบรับแจ้งเหตุขัดข้อง
   - ระบบโทรศัพท์
2. การสร้างบัญชีผู้ใช้งานและการปรับปรุงสิทธิ์การใช้งาน
3. การให้คำปรึกษา และแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์รับแจ้งปัญหาฯ (PEA Service Desk)

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. งานพัฒนาและปรับปรุงโปรแกรม
2. งานสนับสนุนตามคำร้องขอ

3. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กมม. เช่น ปัญหาของระบบเครือข่าย, ปัญหาจากเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายและอุปกรณ์ประกอบ, เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน
4. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง”

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ PEA Service Desk

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	มี	ไม่มี	ชื่อระบบงานให้บริการของ PEA Service Desk
การให้บริการศูนย์รับแจ้งปัญหาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA Service Desk)	☑	☐	บริการระบบรับแจ้งปัญหาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA Service Desk)

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. บริการศูนย์รับแจ้งปัญหาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA Service Desk) ● High คือ ระบบซอฟต์แวร์ของศูนย์รับแจ้งปัญหาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ปกติ (ทั้งสำนักงานใหญ่และส่วนภูมิภาค (12 เขต)) ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานทั่วประเทศ	ภายใน 4 ชั่วโมง	กมม./ผู้รับจ้าง
บริการตามข้อตกลง	**ระยะเวลาดำเนินการ**	**ผู้รับผิดชอบ**
● Medium คือ ระบบซอฟต์แวร์ของศูนย์รับแจ้งปัญหาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้ปกติ (ทั้งสำนักงานใหญ่ และส่วนภูมิภาค (12 เขต)) ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งานบางกลุ่มบางพื้นที่	ภายใน 6 ชั่วโมง	กมม./ผู้รับจ้าง
● Low คือ 1. การบริหารจัดการสิทธิ์ผู้ใช้งานในระบบของศูนย์รับแจ้งปัญหาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ แก้ไข เปลี่ยนแปลง เพิ่มเติมรายชื่อพนักงาน ลูกจ้าง รวมถึงการปรับปรุงรายชื่อเจ้าหน้าที่ Support Team 2. การให้คำปรึกษา และแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์รับแจ้งปัญหาฯ (PEA Service Desk)	ภายใน 1 วัน	กมม.

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กมม. จะให้บริการในวันและเวลาทำงานการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 8.30 น. - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)

วิธีการติดต่อประสานงาน

- ติดต่อ PEA Service Desk ผ่านช่องทางการติดต่อ 4 ช่องทาง ดังนี้
  - 1. เบอร์โทรศัพท์ 9960 และ 02-590-9960 (ในวันและเวลาทำการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 8.30 น. – 16.30 น.)
  - 2. อีเมล : itil@pea.co.th
  - 3. เว็บไซต์ : http://servicedesk.pea.co.th
  - 4. Web Chat : http://servicedesk.pea.co.th

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง

(นายศุภญาณ ปราชญ์โกสินทร์)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายภูวนาถ ธรรมเมธา)

ผู้ให้บริการ

SLAICT-EMI-001 : ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร

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

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

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

คำนิยาม และคำย่อ

ระบบงาน	หมายถึง	ชุดของโปรแกรมโครงการ รซธ. หรือชุดของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้นสำหรับกระบวนงานหนึ่งหรือหลายกระบวนงาน โดยมีการนำข้อมูลเข้าระบบการประมวลผล และผลลัพธ์ที่ได้จากระบบงานนั้น ซึ่งอาจเป็นรายงานทางเครื่องพิมพ์ จอภาพ หรือไฟล์ประเภทต่าง ๆ ก็ได้
การติดตั้งระบบงาน	หมายถึง	การติดตั้งระบบงานที่พัฒนาเสร็จแล้ว เพื่อนำไปใช้งานจริงตั้งแต่ครั้งที่ 2 เป็นต้นไป (การติดตั้งระบบงานครั้งแรกไม่จัดเป็นข้อตกลงในการให้บริการเนื่องจากเป็นการดำเนินงานตามแผนงานประจำปี)
การแก้ไขปัญหาการใช้งาน	หมายถึง	การแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากโปรแกรม ฐานข้อมูลของระบบงานทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้ระบบงานได้ (หลังจากการติดตั้งระบบงาน)
การให้คำปรึกษาและแนะนำการใช้งาน	หมายถึง	การให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งานระบบงานที่ถูกต้อง

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง ประกอบด้วยระบบงาน ซึ่งแบ่งตามแผนกที่รับผิดชอบได้ดังต่อไปนี้

แผนกพัฒนาระบบงานด้านบัญชีการเงิน	
1	ระบบ SAP (ระบบบัญชีและและระบบบริหารการเงิน)
	- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
2	ระบบเงินหมุนเวียนหน่วยงาน PCS

	- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านประมวลผลรายได้ค่าไฟฟ้า	
3	ระบบ SAP (ระบบบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ 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, สวัสดิการอื่น ๆ)
	- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
9	**ระบบลางานออนไลน์ที่สามารถใช้งานผ่าน Web Browser และเป็น Application บน Smart Phone (iOS, Android)**
	- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารพัสดุ	
10	ระบบ SAP (ระบบการบริหารพัสดุและระบบการจัดซื้อ)
	- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
11	ระบบสนับสนุนการสร้างข้อมูลหมายเลข PEA ของพัสดุประเภท หม้อแปลง มิเตอร์, ซีที และวีที อ้างอิงใบสั่งซื้อ

	- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารจัดการองค์กร	
12	ระบบเอกสารวาระการประชุมแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (M-VARA)
	- ติดตั้งระบบงาน - ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
13	ระบบค้นหาข้อมูลพนักงาน (E-Personal Information :EPI)
	- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
14	ระบบรายงานการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม (Conflict Of Interest : COI)
	- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
15	ระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ (Paperless Meeting System : PLMS)
	- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน

<u>งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง</u>

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

2. <u>ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL</u>

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	มี	ไม่มี	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
1. ระบบ SAP (ระบบบัญชีและระบบบริหารการเงิน)	☐	☑	
2. ระบบเงินหมุนเวียนหน่วยงาน PCS	☑	☐	
3. ระบบ SAP (ระบบบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ 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, สวัสดิการอื่น ๆ)	☐	☑	
9. ระบบลางานออนไลน์ที่สามารถใช้งานผ่าน Web Browser และเป็น Application บน Smart Phone (iOS, Android)	☑	☐	บริการงานระบบ PEA Life ในส่วนของลางานออนไลน์
10. ระบบ SAP (ระบบการบริหารพัสดุและระบบการจัดซื้อ)	☐	☑	
11. ระบบสนับสนุนการสร้างข้อมูลหมายเลข PEA ของพัสดุประเภท หม้อแปลง มิเตอร์, ซีที และวีที อ้างอิงใบสั่งซื้อ	☐	☑	
12. ระบบเอกสารวาระการประชุมแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (M-VARA)	☐	☑	
13. ระบบค้นหาข้อมูลพนักงาน (E-Personal Information :EPI)	☐	☑	
14. ระบบรายงานการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม (Conflict Of Interest : COI)	☐	☑	
15. ระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ (Paperless Meeting System : PLMS)	☐	☑	

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. ระบบ SAP (ระบบบัญชีและและระบบบริหารการเงิน)		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 ชั่วโมง ภายใน 2 วันทำการ	ผบง. กพก.
2. ระบบเงินหมุนเวียนหน่วยงาน PCS		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 ชั่วโมง ภายใน 2 วันทำการ	ผบง. กพก.
3. ระบบ SAP (ระบบบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ และระบบการประมวลผลบิลค่าไฟฟ้า)		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 ชั่วโมง ภายใน 2 วันทำการ	ผรฟ. กพก.
4. ระบบจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า		
- ติดตั้งระบบงาน - ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 1 วันทำการ ภายใน 2 ชั่วโมง ภายใน 2 วันทำการ	ผรฟ. กพก.
5. ระบบจดหน่วยด้วยเครื่อง PTC		
- ติดตั้งระบบงาน - ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 1 วันทำการ ภายใน 2 ชั่วโมง ภายใน 2 วันทำการ	ผรฟ. กพก.
6. ระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วย MRM		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 ชั่วโมง ภายใน 2 วันทำการ	ผรฟ. กพก.
7. ระบบ SAP (ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล)		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 ชั่วโมง ภายใน 2 วันทำการ	ผรบ. กพก.
8. ระบบนำเข้าข้อมูล SAP ผ่าน Intranet (e-Form) **(ระบบค่าล่วงเวลา, ระบบค่าวิชาชีพ, ระบบค่ารักษาพยาบาล, ระบบค่าเล่าเรียน, สวัสดิการอื่น ๆ)**		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 ชั่วโมง ภายใน 2 วันทำการ	ผรบ. กพก.
9. ระบบลางานออนไลน์ที่สามารถใช้งานผ่าน Web Browser และเป็น Application บน Smart Phone (iOS, Android)		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 ชั่วโมง ภายใน 2 วันทำการ	ผรบ. กพก.

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

<u>หมายเหตุ</u> ระยะเวลาดำเนินการ นับตั้งแต่ กพก. ได้รับเรื่อง ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการหรือการแก้ปัญหาที่นอกเหนือความรับผิดชอบของ กพก. และ**งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง** ที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

4. <u>เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง</u>

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

วิธีการติดต่อประสานงาน

- ติดต่อ PEA Service Desk ผ่านช่องทางการติดต่อ 4 ช่องทาง ดังนี้
  - 1. เบอร์โทรศัพท์ 9960 และ 02-590-9960 (ในวันและเวลาทำการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 8.30 น. – 16.30 น.)
  - 2. อีเมล : itil@pea.co.th
  - 3. เว็บไซต์ : http://servicedesk.pea.co.th
  - 4. Web Chat : http://servicedesk.pea.co.th

●	แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กพก.	
●	แจ้งผ่านโทรสารหมายเลข 02-590-9648	
●	แจ้งผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 9643-9647	
-	แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริหารจัดการองค์กร (ผจอ.)	โทร. 9643
-	แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบัญชีการเงิน (ผบง.)	โทร. 9644
-	แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริหารพัสดุ (ผบพ.)	โทร. 9645
-	แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านทรัพยากรบุคคล (ผรบ.)	โทร. 9646
-	แผนกพัฒนาระบบสารสนเทศด้านประมวลผลรายได้ค่าไฟฟ้า (ผรฟ.)	โทร. 9647

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง

(นางภรภัทร ยิ้มแย้ม)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายอนวรรธ สงขกุล)

ผู้ให้บริการ

SLAICT-EMI-002 : ข้อตกลงการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC)

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

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ที่ กพก. รับผิดชอบ ซึ่งกระบวนงานจะเริ่มตั้งแต่หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แจ้งปัญหาระบบงานมายัง กพก. เพื่อให้ กพก. ดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบงาน จนถึงดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทราบ

คำนิยาม และคำย่อ

ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์	หมายถึง	ระบบสำหรับบริหารงานการรับ-ส่งข้อมูลข่าวสาร หรือหนังสือผ่านระบบสื่อสารด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC)

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. ขอใช้บริการ
   - ขอให้ เพิ่ม/ลบ/แก้ไข บัญชีผู้ใช้งาน
2. แก้ไขปัญหาการใช้งาน
   - การจัดโครงสร้างหน่วยงาน
   - กรณีที่ไม่สามารถเปิดดูเอกสารจากระบบได้
   - ปัญหาข้อมูลในระบบ
3. การให้คำปรึกษา และแนะนำเกี่ยวกับการใช้ระบบ

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. งานการติดตั้งไดร์เวอร์ และการตั้งค่าเครื่องพิมพ์
2. งานการติดตั้งไดร์เวอร์เครื่องสแกนเนอร์ และการตั้งค่าเครื่องสแกนเนอร์
3. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กพก. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง” เช่น ปัญหาจากระบบเครือข่าย
4. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง”

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	มี	ไม่มี	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์	☑	☐	การให้บริการและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
บริการ ระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์		ผสอ. กพก.
1) ขอใช้บริการ		
- การเพิ่ม, ลบ หรือแก้ไขบัญชีผู้ใช้งาน	ภายใน 1 วันทำการ	
2) แก้ไขปัญหาการใช้งาน		
- การจัดโครงสร้างหน่วยงาน	ภายใน 2 วันทำการ	
- กรณีที่ไม่สามารถเปิดดูเอกสารจากระบบได้	ภายใน 2 วันทำการ	
- ปัญหาข้อมูลในระบบ	ภายใน 2 วันทำการ	
3) การให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้ระบบ	ภายใน 1 วันทำการ	

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการ หรือการแก้ปัญหาที่นอกเหนือความรับผิดชอบของ กพก. และ**งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง**ที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพก. จะให้บริการในวัน และเวลาทำงาน เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)

วิธีการติดต่อประสานงาน

- ติดต่อ PEA Service Desk ผ่านช่องทางการติดต่อ 4 ช่องทาง ดังนี้
  - 1. เบอร์โทรศัพท์ 9960 และ 02-590-9960 (ในวันและเวลาทำการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 8.30 น. – 16.30 น.)
  - 2. อีเมล : itil@pea.co.th
  - 3. เว็บไซต์ : http://servicedesk.pea.co.th
  - 4. Web Chat : http://servicedesk.pea.co.th
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC)

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง

(นางภรภัทร ยิ้มแย้ม)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายอนวรรธ สงขกุล)

ผู้ให้บริการ

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

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	**SLAICT-EMI-003**
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	:	**ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**
และผู้ให้บริการ	:	**กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (กพก.)/ผู้รับจ้าง**
สำหรับ	:	**การให้บริการระบบรับชำระเงิน พิมพ์หนังสือแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงิน (Bill printing and Payment Management : BPM)**

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้ เป็นการให้บริการติดตั้งโปรแกรม การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบงาน การให้คำปรึกษาและแนะนำวิธีการใช้งานระบบงาน ที่ กพก./ผู้รับจ้าง รับผิดชอบ โดยพิจารณาจากความเร่งด่วนและผลกระทบต่อกระบวนการทำงาน เป็น Very High, High, Medium และ Low ซึ่งกระบวนงานจะเริ่มตั้งแต่ผู้ใช้บริการของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ขอใช้บริการมาที่ กพก./ผู้รับจ้าง เพื่อให้ กพก./ผู้รับจ้าง ดำเนินการจนถึงการแจ้งกลับให้ผู้ใช้งานทราบ

คำนิยาม และคำย่อ

ระบบงาน	หมายถึง	ระบบรับชำระเงิน พิมพ์หนังสือแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงิน (Bill printing and Payment Management : BPM)
ผู้รับจ้าง	หมายถึง	บริษัท พอร์ทัลเน็ท จำกัด

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

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

   โดยพิจารณาจากความเร่งด่วนและผลกระทบต่อกระบวนการทำงาน
   - Very High
   - High
   - Medium
   - Low

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. งานพัฒนาและปรับปรุงโปรแกรม
2. งานสนับสนุนตามคำร้องขอ
3. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กพก./ผู้รับจ้าง ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง” เช่น ปัญหาจากระบบเครือข่าย, ปัญหาจากฮาร์ดแวร์ลูกข่ายและอุปกรณ์ประกอบ
4. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง”

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	มี	ไม่มี	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
บริการระบบรับชำระเงิน พิมพ์หนังสือแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงิน (Bill printing and Payment Management : BPM)	☑	☐	การให้บริการและแก้ไขปัญหาการใช้ระบบงานรับชำระเงิน พิมพ์หนังสือแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงิน (Bill printing and Payment Management : BPM)

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. บริการ ระบบรับชำระเงิน พิมพ์หนังสือแจ้งค่าไฟฟ้าและใบเสร็จรับเงิน (Bill printing and Payment Management : BPM) • Very High คือ คอมพิวเตอร์แม่ข่ายและ/หรืออุปกรณ์ประกอบที่เกี่ยวข้อง และ/หรือซอฟต์แวร์ขัดข้องใช้งานไม่ได้ตามปกติ บริษัทฯต้องซ่อมแซมแก้ไขให้อยู่ในภาพใช้งานได้ดีดังเดิม	ภายใน 1 ชั่วโมง	ผบง. กพก./ผู้รับจ้าง
• High คือ กรณีกระบวนงานทางธุรกิจหลักไม่สามารถทำรายการได้ ซึ่งส่งผลให้การทำงานของฟังก์ชัน • ผิดพลาดหรือดำเนินการไม่ได้	ภายใน 3 วันทำการ	

• Medium คือ บางฟังก์ชันของการทำงานใช้งานไม่ได้ หรือใช้ไม่ได้เป็นบางเวลา แต่ยังสามารถทำงานในส่วนอื่น ๆ ได้ หรือ บาง activity ไม่สามารถดำเนินการได้	ภายใน 5 วันทำการ	
• Low คือ ปัญหาที่มีผลกระทบเล็กน้อย ไม่มีผลกระทบทางธุรกิจหรือการดำเนินงาน	ภายใน 9 วันทำการ	

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการ หรือการแก้ปัญหาที่นอกเหนือความรับผิดชอบของ กพก. /ผู้รับจ้าง และ**งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง**ที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพก. จะให้บริการในวัน และเวลาทำงาน เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)
ผู้รับจ้าง จะให้บริการทุกวัน ตลอด 24 ชั่วโมง (ไม่เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)

วิธีการติดต่อประสานงาน

- ติดต่อ PEA Service Desk ผ่านช่องทางการติดต่อ 4 ช่องทาง ดังนี้
  - 1. เบอร์โทรศัพท์ 9960 และ 02-590-9960 (ในวันและเวลาทำการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 8.30 น. – 16.30 น.)
  - 2. อีเมล : itil@pea.co.th
  - 3. เว็บไซต์ : http://servicedesk.pea.co.th
  - 4. Web Chat : http://servicedesk.pea.co.th
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC)

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(นางภรภัทร ยิ้มแย้ม)
ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายอนวรรธ สงขกุล)
ผู้ให้บริการ

SLAICT-CSI-001 : ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายนอก)

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CSI-001
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	**ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคและผู้ใช้งานระบบ**
และผู้ให้บริการ	:	**กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)**
สำหรับ	:	**การสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายนอก)**

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้ เป็นการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานบุคคลภายนอก) ประกอบด้วย การให้บริการให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศที่ กพล. รับผิดชอบภายหลังการติดตั้งใช้งานระบบ ซึ่งกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคหรือผู้ใช้งานระบบแจ้งความประสงค์ที่จะรับบริการมาที่ กพล. เพื่อให้ กพล. ดำเนินการจนแล้วเสร็จ และแจ้งให้หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคหรือผู้ใช้งานระบบทราบ

คำนิยาม และคำย่อ

ระบบงาน	หมายถึง	ชุดของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้นสำหรับกระบวนงานหนึ่งหรือหลายกระบวนงาน โดยมีการนำข้อมูลเข้าระบบมีการประมวลผล และมีผลลัพธ์ที่ได้จากระบบงานนั้น ซึ่งอาจเป็นรายงานทางเครื่องพิมพ์หรือทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ก็ได้ (ในที่นี้หมายถึง ระบบงานที่สนับสนุนงานตามหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง”)
การให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ	หมายถึง	การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวระบบงานทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้โปรแกรมได้ (หลังจากการติดตั้งใช้งานระบบ)

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง ประกอบด้วยระบบงาน ซึ่งแบ่งตามแผนกที่รับผิดชอบได้ดังต่อไปนี้

แผนกพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และช่องทางการติดต่อสื่อสารระบบงาน	
1	ระบบ e-Service
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารลูกค้าสัมพันธ์	
2	ระบบรับฟังเสียงลูกค้า (VOC)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

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

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	มี	ไม่มี	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
1. ระบบ e-Service	☐	☑	
2. ระบบรับฟังเสียงลูกค้า (VOC)	☑	☐	บริการงานระบบร้องเรียน

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. ระบบ e-Service		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	1 วันทำการ	
(ชำระค่าไฟฟ้า)		ผชส. กพล.
(ขอใช้ไฟฟ้า)		ผบล. กพล.
(แนะนำหรือร้องเรียน)		ผลส. กพล.
(ประวัติการใช้ไฟฟ้า)		ผชส. กพล.
(ขอทดสอบหม้อแปลง)		ผบล. กพล.
(บริการ SMS)		ผลส. กพล.
(ประมาณการค่าไฟฟ้า)		ผชท. กพล.
(อื่น ๆ)		ผชส. กพล.

2. บริการงานระบบร้องเรียน		
- แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ	ภายใน 1 วันทำการ	ผลส. กพล.

<u>หมายเหตุ</u> ระยะเวลาดำเนินการ นับตั้งแต่ กพล. ได้รับเรื่อง ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการหรือการแก้ปัญหาที่นอกเหนือความรับผิดชอบของ กพล. และ**งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง** ที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

4. <u>เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง</u>

กพล. จะให้บริการในวัน และเวลาราชการ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)

วิธีการติดต่อประสานงาน

- ติดต่อ PEA Service Desk ผ่านช่องทางการติดต่อ 4 ช่องทาง ดังนี้
  - 1. เบอร์โทรศัพท์ 9960 และ 02-590-9960 (ในวันและเวลาทำการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 8.30 น. – 16.30 น.)
  - 2. อีเมล : itil@pea.co.th
  - 3. เว็บไซต์ : http://servicedesk.pea.co.th
  - 4. Web Chat : http://servicedesk.pea.co.th
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กพล.
- แจ้งผ่านทางโทรศัพท์

แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริการลูกค้า (ผบล.)	โทร. 5794
แผนกพัฒนาระบบงานด้านวิศวกรรม (ผวศ.)	โทร. 5795
แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)	โทร. 5796
แผนกพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และช่องทางการติดต่อสื่อสารระบบงาน (ผชส.)	โทร. 5797
แผนกพัฒนาระบบงานด้านการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (ผชท.)	โทร. 5798
แผนกพัฒนาระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า และทรัพยากรสื่อสารโทรคมนาคม (ผศท.)	โทร. 6758

5. <u>ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ</u>

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง

(น.ส.วันนิดา เกตุแก้ว)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายอนวรรธ สงขกุล)

ผู้ให้บริการ

SLAICT-CSI-002 : ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายใน กฟภ.)

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	**SLAICT-CSI-002**
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	**ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค**
และผู้ให้บริการ	:	**กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)**
สำหรับ	:	**การสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายใน กฟภ.)**

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการสนับสนุน การใช้งานระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานบุคคลภายใน กฟภ.) ประกอบด้วย การให้บริการให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศที่ กพล. รับผิดชอบ ภายหลังการติดตั้งใช้งานระบบ และการขอใช้พื้นที่สำหรับทำเว็บไซต์ ซึ่งกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่หน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้งความประสงค์ที่จะรับบริการมาที่ กพล. เพื่อให้ กพล. ดำเนินการจนแล้วเสร็จและแจ้งให้ หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทราบ

คำนิยาม และคำย่อ

ระบบงาน	หมายถึง	ชุดของโปรแกรมโครงการ รซธ. หรือชุดของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้นสำหรับกระบวนงานหนึ่งหรือหลายกระบวนงาน โดยมีการนำข้อมูลเข้าระบบ มีการประมวลผล และมีผลลัพธ์ที่ได้จากระบบงานนั้น ซึ่งอาจเป็นรายงานทางเครื่องพิมพ์ หรือทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ก็ได้ (ในที่นี้หมายถึง ระบบงานที่สนับสนุนงานตามหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง”)
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ	หมายถึง	การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวระบบงานทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้โปรแกรมได้ (หลังจากการติดตั้งระบบงาน)
การขอใช้พื้นที่สำหรับทำเว็บไซต์ (บริการ Hosting)	หมายถึง	การให้บริการจัดสรรพื้นที่บนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) และอนุญาตให้ผู้ใช้บริการสามารถนำเว็บเพจมาวาง เพื่อออนไลน์บน PEA Internet, Intranet ได้

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง ประกอบด้วยระบบงาน ซึ่งแบ่งตามแผนกที่รับผิดชอบได้ดังต่อไปนี้

แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริการลูกค้า	
1	ระบบงานบริหารงานบริการ (WMS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
2	ระบบงานบริการลูกค้า (CS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
3	ระบบงานบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (DM ด้านมิเตอร์)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
4	ระบบจ่ายงานบริการลูกค้าอัจฉริยะบน Mobile Application (WOM)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
5	ระบบทดสอบ และตรวจสอบหม้อแปลง (Transformer Investigate System : TIS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
6	ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านวิศวกรรม	
7	ระบบบริหารงานโครงการ (PS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
8	ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (PM)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
9	ระบบบริหารงานไฟฟ้าขัดข้อง (OMS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
10	ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
11	ระบบประมาณการ
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
12	ระบบจัดเก็บเครื่องมือวัดและคีมตีตรา
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์	
13	ระบบประกาศดับไฟฟ้า
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
14	บริการ Hosting
	- ประสานงาน กคข. จัดสรรพื้นที่
	- ประสานงาน กคข. จัดสรร Domain name
แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารลูกค้าสัมพันธ์	
15	ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Plus)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน

16	ระบบงานบริการส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และช่องทางการติดต่อสื่อสารระบบงาน	
17	ระบบเชื่อมโยงข้อมูล
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
18	ระบบยืนยันตัวบุคคล (IDM)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

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. ระบบจ่ายงานบริการลูกค้าอัจฉริยะบน Mobile Application (WOM)	☐	☑	
5. ระบบทดสอบและตรวจสอบหม้อแปลง (Transformer Investigate System : TIS)	☐	☑	
6. ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง	☐	☑	
7. ระบบบริหารงานโครงการ (PS)	☐	☑	
8. ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (PM)	☐	☑	

9. ระบบบริหารงานไฟฟ้าขัดข้อง (OMS)	☑	☐	การให้บริการและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รซธ.)
10. ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS)	☐	☑	
11. ระบบประมาณการ	☐	☑	
12. ระบบจัดเก็บเครื่องมือวัดและคีมตีตรา	☐	☑	
13. ระบบประกาศดับไฟฟ้า	☐	☑	
14. บริการ Hosting	☑	☐	บริการ Hosting
15. ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Plus)	☐	☑	
16. ระบบงานบริการส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS)	☐	☑	
17. ระบบเชื่อมโยงข้อมูล	☐	☑	
18. ระบบยืนยันตัวบุคคล (IDM)	☐	☑	

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. ระบบงานบริหารงานบริการ (WMS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบล. กพล.
2. ระบบงานบริการลูกค้า (CS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบล. กพล.
3. ระบบงานบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (DM)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบล. กพล.
4. ระบบจ่ายงานบริการลูกค้าอัจฉริยะบน Mobile Application (WOM)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบล. กพล.

5. ระบบทดสอบและตรวจสอบหม้อแปลง (Transformer Investigate System : TIS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบล. กพล.
6. ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบล. กพล.
7. ระบบบริหารงานโครงการ (PS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผวศ. กพล.
8. ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (PM)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผวศ. กพล.
9. ระบบบริหารงานไฟฟ้าขัดข้อง (OMS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผวศ. กพล.
10. ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผวศ. กพล.
11. ระบบประมาณการ		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผวศ. กพล.
12. ระบบจัดเก็บเครื่องมือวัดและคีมตีตรา		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผวศ. กพล.
13. ระบบประกาศดับไฟฟ้า		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผชท. กพล.
14. บริการ Hosting		
- ประสานงาน กคข. จัดสรรพื้นที่	ภายใน 1 วันทำการ	ผชท. กพล.
- ประสานงาน กคข. จัดสรร Domain name	ภายใน 1 วันทำการ	ผชท. กพล.
15. ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Plus)		

- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผลส. กพล.
16. ระบบงานบริการส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 1 วันทำการ	ผลส. กพล.
17. ระบบเชื่อมโยงข้อมูล		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผชส. กพล.
18. ระบบยืนยันตัวบุคคล (IDM)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 1 วันทำการ	ผชส. กพล.

<u>หมายเหตุ</u> ระยะเวลาดำเนินการ นับตั้งแต่ กพล. ได้รับเรื่อง ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการหรือการแก้ปัญหาที่นอกเหนือความรับผิดชอบของ กพล. และ**งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง** ที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

4. <u>เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง</u>

กพล. จะให้บริการในวันและเวลาราชการ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)

วิธีการติดต่อประสานงาน

- ติดต่อ PEA Service Desk ผ่านช่องทางการติดต่อ 4 ช่องทาง ดังนี้
  - 1. เบอร์โทรศัพท์ 9960 และ 02-590-9960 (ในวันและเวลาทำการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 8.30 น. – 16.30 น.)
  - 2. อีเมล : itil@pea.co.th
  - 3. เว็บไซต์ : http://servicedesk.pea.co.th
  - 4. Web Chat : http://servicedesk.pea.co.th
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กพล.
- แจ้งผ่านทางโทรศัพท์

แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริการลูกค้า (ผบล.)	โทร. 5794
แผนกพัฒนาระบบงานด้านวิศวกรรม (ผวศ.)	โทร. 5795
แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)	โทร. 5796
แผนกพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และช่องทางการติดต่อสื่อสารระบบงาน (ผชส.)	โทร. 5797
แผนกพัฒนาระบบงานด้านการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (ผชท.)	โทร. 5798
แผนกพัฒนาระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้า และทรัพยากรสื่อสารโทรคมนาคม (ผศท.)	โทร. 6758

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง

(น.ส.วันนิดา เกตุแก้ว)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายอนวรรธ สงขกุล)

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

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

คำนิยาม และคำย่อ

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

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. งานแก้ไขปัญหา เนื่องจากผู้ใช้ไม่สามารถ Upload เนื้อหาหรือรูปภาพเข้าระบบข่าวประชาสัมพันธ์, ระบบบอกกล่าวเล่าข่าว กฟภ. และระบบจดหมายข่าว กสอ.
2. งานเพิ่ม ลด ปรับปรุง สิทธิ์ของผู้ใช้ในการเข้าใช้งานระบบข่าวประชาสัมพันธ์, ระบบบอกกล่าวเล่าข่าว กฟภ. 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 ต่าง ๆ ภายใต้เครื่องแม่ข่าย

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

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

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

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

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการ หรือการแก้ปัญหาที่เกิดจากความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่น และ**งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง** ที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพล. จะให้บริการในวัน และเวลาราชการ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)

วิธีการติดต่อประสานงาน

- ติดต่อ PEA Service Desk ผ่านช่องทางการติดต่อ 4 ช่องทาง ดังนี้
  - 1. เบอร์โทรศัพท์ 9960 และ 02-590-9960 (ในวันและเวลาทำการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 8.30 น. – 16.30 น.)
  - 2. อีเมล : itil@pea.co.th
  - 3. เว็บไซต์ : http://servicedesk.pea.co.th
  - 4. Web Chat : http://servicedesk.pea.co.th
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กพล.
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (ผชท.) โทร. 5798

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 เป็นต้นไป

6. <u>รอบระยะเวลาการสอบทาน</u>

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง

(น.ส.วันนิดา เกตุแก้ว)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายอนวรรธ สงขกุล)

ผู้ให้บริการ

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

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	**SLAICT-CSI-004**
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	**ผธท.กบล. 12 เขต, ผปบ. และ ผกป.**
และผู้ให้บริการ	:	**กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)**
สำหรับ	:	**การให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และจัดการสิทธิการใช้งานระบบ TAMS ด้านงานบริการพาดสายและติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารแก่พนักงาน กฟภ.**

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้คำปรึกษาการใช้งานระบบ TAMS แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ TAMS และจัดการสิทธิการใช้งานระบบ TAMS ด้านงานบริการพาดสายและติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารแก่พนักงาน กฟภ. ซึ่ง กพล. รับผิดชอบ โดยกระบวนงานจะเริ่มตั้งแต่เจ้าหน้าที่แผนก ผธท.กบล. 12 เขต / เจ้าหน้าที่แผนก ผปบ. / แผนก ผกป. ของแต่ละการไฟฟ้า แจ้งปัญหาเข้ามาที่ศูนย์บริการ PEA ITIL Service Desk หากเจ้าหน้าที่ศูนย์ฯ ไม่สามารถแก้ปัญหาได้ จะส่งต่อมายังแผนก ผศท.กพล. เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบงานจนถึงดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานผู้รับบริการทราบ

คำนิยาม และคำย่อ

AOJ (Area Of Jurisdiction)	หมายถึง	ขอบเขตพื้นที่การให้บริการของแต่ละการไฟฟ้า พื้นที่ถึงการไฟฟ้าย่อย
TAMS (Telecommunication Asset Management System)	หมายถึง	ระบบบริหารจัดการทรัพยากรด้านสื่อสารโทรคมนาคมของ กฟภ.
ระบบ TAMS	หมายถึง	ระบบบริหารจัดการทรัพยากรด้านสื่อสารโทรคมนาคมของ กฟภ.
กพล.	หมายถึง	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า
ผธท. กบล.	หมายถึง	แผนกบริการธุรกิจโทรคมนาคม กองบริการลูกค้า (12 เขต)
ผปบ.	หมายถึง	แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา (การไฟฟ้าจุดรวมงาน)
ผกป.	หมายถึง	แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ (การไฟฟ้าสาขา)
ผศท. กพล.	หมายถึง	แผนกพัฒนาระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าและทรัพยากรสื่อสารโทรคมนาคม กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า
การให้คำปรึกษาและ แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ	หมายถึง	การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวระบบงานทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้โปรแกรมได้ (หลังจากการติดตั้งระบบงาน)

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1.	**แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ**
	การ Login เข้าระบบไม่ได้ - พนักงานใหม่ บนระบบ IDM ยังไม่ได้สร้าง e-Mail ให้กับพนักงาน - Password หมดอายุ - Reset Password
2.	**ให้คำปรึกษาการใช้งานระบบ**
	ให้คำปรึกษาการใช้งาน
3.	**การบริหารจัดการสิทธิใช้งานระบบ**
	จัดการสิทธิผู้ใช้งาน

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. ระบบขัดข้องหรือช้ากว่าปกติ (เป็นความรับผิดชอบของ ผู้รับจ้าง)
2. การปรับปรุงเปลี่ยนแปลงข้อมูล (ระยะเวลาขึ้นอยู่กับสาเหตุและปริมาณข้อมูล)

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ		
การ Login เข้าระบบไม่ได้ - พนักงานใหม่ บนระบบ IDM ยังไม่ได้สร้าง e-Mail ให้กับพนักงาน - Password หมดอายุ - Reset Password	ภายใน 1 วันทำการ	ผศท.กพล.
2. ให้คำปรึกษาการใช้งานระบบ		
ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 1 วันทำการ	ผศท.กพล.
3.การบริหารจัดการสิทธิใช้งานระบบ จัดการสิทธิผู้ใช้งาน (ต่อ 10 สิทธิการใช้งาน)	ภายใน 1 วันทำการ	ผศท.กพล.

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

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพล. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)
วิธีการติดต่อประสานงาน
● ติดต่อ PEA Service Desk ผ่านช่องทางการติดต่อ 4 ช่องทาง ดังนี้ ● 1. เบอร์โทรศัพท์ 9960 และ 02-590-9960 (ในวันและเวลาทำการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 8.30 น. – 16.30 น.) ● 2. อีเมล : itil@pea.co.th ● 3. เว็บไซต์ : http://servicedesk.pea.co.th ● 4. Web Chat : http://servicedesk.pea.co.th
- ติดต่อ ผศท.กพล. ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-009-6758
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง

(น.ส.วันนิดา เกตุแก้ว)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายอนวรรธ สงขกุล)

ผู้ให้บริการ

SLAICT-CSI-005 : ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนการใช้งานระบบให้บริการลูกค้าผ่านอินเตอร์เน็ตแบบครบวงจร (PEA Smart Plus)

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	**SLAICT-CSI-005**
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	**หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้านบริการลูกค้า**
และผู้ให้บริการ	:	**กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)**
สำหรับ	:	**การสนับสนุนการใช้งานระบบให้บริการลูกค้าผ่านอินเตอร์เน็ตแบบครบวงจร (PEA Smart Plus)**

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้ เป็นการสนับสนุนการใช้งานระบบให้บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจร (PEA Smart Plus) การให้บริการให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาการใช้งาน เพื่อช่วยอำนวยความสะดวกให้ลูกค้าผู้ใช้งาน สามารถชำระค่าไฟฟ้า ดูรายละเอียดค่าไฟฟ้า แจ้งไฟฟ้าดับ แจ้งข้อเสนอแนะ/ร้องเรียนได้ง่ายขึ้น นอกจากนี้ยังสามารถติดตามข่าวสารที่เป็นประโยชน์จากการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคได้อีกด้วย

การแจ้งความประสงค์ที่จะรับบริการ

1) ผู้ใช้งานระบบ (ผู้ใช้ไฟฟ้า) แจ้งความประสงค์ขอรับบริการหรือปัญหาการใช้งานระบบให้บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจร (PEA Smart Plus) ที่ศูนย์ PEA Contact Center หรือหน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้านบริการลูกค้า
2) ศูนย์ PEA Contact Center ให้คำปรึกษาหรือแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเบื้องต้น หรือส่งเรื่องต่อให้ กพล. ดำเนินการต่อ
3) กพล. ให้คำปรึกษาหรือแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ แล้วแจ้งสถานะกลับให้ศูนย์ PEA Contact Center หรือ หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้านบริการลูกค้า ผู้แจ้งความประสงค์ฯทราบ

กระบวนการให้บริการของ กพล. จะเริ่มตั้งแต่ กพล. ได้รับแจ้งความประสงค์ฯ ดำเนินการจนแล้วเสร็จ และแจ้งให้หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคด้านบริการลูกค้า หรือ ศูนย์ PEA Contact Center ผู้แจ้งความประสงค์ฯทราบ

คำนิยามและคำย่อ

ระบบงาน	หมายถึง	ชุดของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ของระบบการให้บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจร (PEA Smart Plus) โดยมีการนำข้อมูลเข้าระบบ มีการประมวลผล และมีผลลัพธ์ที่ได้จากระบบงานนั้น ซึ่งอาจเป็นรายงานทางเครื่องพิมพ์หรือทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ก็ได้
การให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ	หมายถึง	การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวระบบงานทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้งานโปรแกรมได้หรือโปรแกรมทำงานไม่ถูกต้อง (หลังจากการติดตั้งระบบงาน)

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง ประกอบด้วยระบบงาน ซึ่งแบ่งตามบริการตามข้อตกลงที่รับผิดชอบได้ดังต่อไปนี้

แผนกพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลและงานธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	
	ระบบการให้บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจร (PEA Smart Plus)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
	● การเข้าใช้งานระบบ
	● ปัญหาข้อมูลในระบบ
	● การแสดงผลข้อมูลไม่ถูกต้อง
	● ปัญหาการ Interface ระหว่างระบบ
	● ปัญหาการรับ-ส่ง ข้อมูลระบบ

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

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

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	มี	ไม่มี	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
1. ระบบการให้บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจร (PEA Smart Plus)	☑	☐	ระบบการให้บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจร (PEA Smart Plus)

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. ระบบการให้บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ต แบบครบวงจร (PEA Smart Plus)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน		
แก้ไขการเข้าใช้งานระบบ	4 ชั่วโมงทำการ	ผชส. กพล.
ปัญหาข้อมูลในระบบ	1 วันทำการ	ผชส. กพล.

การแสดงผลข้อมูลไม่ถูกต้อง	1 วันทำการ	ผบล. / ผชส. กพล.
ปัญหาการ Interface ระหว่างระบบ	4 ชั่วโมงทำการ	ผชส. กพล.
ปัญหาการรับ-ส่ง ข้อมูลระบบ	4 ชั่วโมงทำการ	ผชส. กพล.

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

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพล. จะให้บริการในวัน และเวลาราชการ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)

วิธีการติดต่อประสานงาน

- ติดต่อประสานงานผ่านศูนย์ PEA Contact Center (ให้บริการ 24x7)
- ติดต่อ PEA Service Desk ผ่านช่องทางการติดต่อ 4 ช่องทาง ดังนี้
  - 1. เบอร์โทรศัพท์ 9960 และ 02-590-9960 (ในวันและเวลาทำการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 8.30 น. – 16.30 น.)
  - 2. อีเมล : itil@pea.co.th
  - 3. เว็บไซต์ : http://servicedesk.pea.co.th
  - 4. Web Chat : http://servicedesk.pea.co.th
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กพล.
- แจ้งผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 5797 แผนกพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และช่องทางการติดต่อสื่อสารระบบงาน (ผชส.)
- แจ้งผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 5794 แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริการลูกค้า (ผบล.)

6. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 เป็นต้นไป

7. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง

(น.ส.วันนิดา เกตุแก้ว)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายอนวรรธ สงขกุล)

ผู้ให้บริการ

SLAICT-CSI-006 : ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนการใช้งานระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ICS)

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	**SLAICT-CSI-006**
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	**การไฟฟ้าหน้างาน และ กรท. 12 เขต**
และผู้ให้บริการ	:	**กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)**
สำหรับ	:	**การสนับสนุนการใช้งานระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (ICS)**

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการสนับสนุน การใช้งานระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (Intelligent Customer Service system : ICS) ประกอบด้วย การให้บริการให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาการใช้งานที่ กพล. รับผิดชอบ ภายหลังการติดตั้งใช้งานระบบ ซึ่งกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่ หน่วยงานผู้รับบริการแจ้งความประสงค์ที่จะรับบริการมาที่ กพล. เพื่อให้ กพล. ดำเนินการจนแล้วเสร็จและแจ้งให้ หน่วยงานผู้รับบริการทราบ

คำนิยามและคำย่อ

ระบบงาน	หมายถึง	ชุดโปรแกรมคอมพิวเตอร์ของระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (Intelligent Customer Service system : ICS) โดยมีการนำข้อมูลเข้าระบบ มีการประมวลผล และมีผลลัพธ์ที่ได้จากระบบงานนั้น ซึ่งอาจเป็นรายงานทางเครื่องพิมพ์หรือทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ก็ได้
การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ	หมายถึง	การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวระบบงานทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้โปรแกรมได้ (หลังจากการติดตั้งระบบงาน)

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง ประกอบด้วยระบบงาน ซึ่งแบ่งตามบริการตามข้อตกลงที่รับผิดชอบได้ดังต่อไปนี้

แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริการลูกค้า	
	ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (Intelligent Customer Service system: ICS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. งานแก้ไขปัญหาระบบใช้งานไม่ได้ เนื่องมาจากปัญหาที่เกิดจากเครื่อง Server หรือ ระบบเครือข่าย 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)	มี	ไม่มี	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
บริการระบบบริการลูกค้าอัจฉริยะ	☑	☐	บริการระบบบริการลูกค้าอัจฉริยะ

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. ระบบบริการลูกค้าอัจฉริยะ		
1.1 แก้ไขปัญหา - การเข้าใช้งานระบบ - ปัญหาข้อมูลในระบบ - ปัญหาการ Interface ข้อมูลระหว่างระบบงาน (API)	ภายใน 1 วันทำการ	ผบล. กพล.
1.2 ให้คำปรึกษาการใช้งานโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับระบบบริการลูกค้าอัจฉริยะ	ภายใน 3 ชั่วโมง	ผบล. กพล.

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

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพล. จะให้บริการในวัน และเวลาราชการ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)

วิธีการติดต่อประสานงาน

- ติดต่อ PEA Service Desk ผ่านช่องทางการติดต่อ 4 ช่องทาง ดังนี้
  - 1. เบอร์โทรศัพท์ 9960 และ 02-590-9960 (ในวันและเวลาทำการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 8.30 น. – 16.30 น.)
  - 2. อีเมล : itil@pea.co.th

- 3. เว็บไซต์ : http://servicedesk.pea.co.th
- 4. Web Chat : http://servicedesk.pea.co.th

- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กพล.
- แจ้งผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 5794 แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริการลูกค้า (ผบล.)

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง

(น.ส.วันนิดา เกตุแก้ว)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายอนวรรธ สงขกุล)

ผู้ให้บริการ

SLAICT-ICP-001 : ข้อตกลงการให้บริการการแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิการเข้าใช้งาน ระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รซธ.)

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

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

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

คำนิยาม และคำย่อ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

กสส. จะให้บริการดังต่อไปนี้ :

1. ตรวจสอบสิทธิการเข้าใช้ระบบงานของรหัสผู้ใช้งาน (User ID) ระบบงานโครงการระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รซธ.) 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

กำหนดสิทธิการเข้าใช้งาน T-code ระบบงานโครงการระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รซธ.)

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
ข้อตกลงการให้บริการการแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รซธ.)	☑	☐	การให้บริการการแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รซธ.)

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

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

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

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

ช่องทางการติดต่อประสานงาน

- ติดต่อ PEA Service Desk ผ่านช่องทางการติดต่อ 4 ช่องทาง ดังนี้
  - 1. เบอร์โทรศัพท์ 9960 และ 02-590-9960 (ในวันและเวลาทำการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 8.30 น. – 16.30 น.)
  - 2. อีเมล : itil@pea.co.th
  - 3. เว็บไซต์ : http://servicedesk.pea.co.th
  - 4. Web Chat : http://servicedesk.pea.co.th
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กสส.
- แจ้งผ่านโทรศัพท์หมายเลข 02-009-6214

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง

(น.ส.บังอร แสงเขียว)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายอนวรรธ 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. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการวงจรสื่อสารครอบคลุมการจัดสรรวงจรสื่อสาร แก้ไข ปรับปรุงระบบเครือข่ายสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่ กับสำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า ทั้ง 12 เขต โดยการแก้ไขเพื่อให้การบริการวงจรสื่อสารเป็นปกติ โดยเริ่มตั้งแต่การรับแจ้งปัญหาจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมาดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการให้บริการ วิเคราะห์สาเหตุ แก้ไขปัญหา ดำเนินการด้านเอกสารการให้บริการ และการสรุปผลเพื่อรายงานต่อฝ่ายบริหาร

คำนิยามและคำย่อ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

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

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

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
งานจัดสรรวงจรสื่อสาร	3 วัน	กบข.
งานตรวจสอบความสามารถ ความพร้อมใช้งาน ในการให้บริการเครือข่ายสื่อสาร	99.9% / (วงจร)	กบข.

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

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

ช่องทางการติดต่อประสานงาน

- ติดต่อ ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-590-9880 กด 1, 02-590-9656,02-590-9654
- แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กบข.

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2565 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปีนับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง

(นายวุฒิพงษ์ จิรปัญจวัฒน์)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายศุภทัต อินทร์ขาว)

ผู้ให้บริการ

SLAICT-CEM-001 : ข้อตกลงการให้บริการติดตั้ง ย้ายจุดติดตั้ง และแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายใน

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CEM-001
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	:	**ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนญ.**
และผู้ให้บริการ	:	**กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)**
สำหรับ	:	**การติดตั้ง ย้ายจุดติดตั้ง และแก้ไขระบบโทรศัพท์ภายใน**

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการติดตั้งเพิ่มเครื่องโทรศัพท์ภายใน พร้อมเลขหมายให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเริ่มตั้งแต่กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม ได้รับบันทึกอนุมัติแจ้งจากกองออกแบบระบบสื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม

การให้บริการย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายใน ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเริ่มตั้งแต่การได้รับแจ้งขอย้ายจุดติดตั้งจากหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค มายังกองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม

การให้บริการตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายใน จะเริ่มตั้งแต่การได้รับแจ้งอุปกรณ์ระบบโทรศัพท์ขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้จากหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมายังกองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม

คำนิยาม และคำย่อ

งานติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายใน พร้อมเลขหมาย	หมายถึง	การให้บริการติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog, IP Phone, Video Phone พร้อมเลขหมายใหม่ให้กับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายใน	หมายถึง	การให้บริการย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog, IP Phone, Video Phone กับหน่วยงานต่าง ๆ ภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายใน	หมายถึง	การให้บริการตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในแบบ Analog, IP Phone, Video Phone กับหน่วยงานต่าง ภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อเกิดเหตุขัดข้องในการใช้งาน

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม จะให้บริการดังต่อไปนี้ :

1. งานติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog, IP Phone, Video Phone พร้อมเลขหมาย
2. งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog, IP Phone, Video Phone
3. งานตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในแบบ Analog, IP Phone, Video Phone

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
งานติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog, IP Phone, Video Phone พร้อมเลขหมาย	☐	☑	
งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog, IP Phone, Video Phone	☐	☑	
งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในแบบ Analog, IP Phone, Video Phone	☐	☑	

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
- งานติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog พร้อมเลขหมาย	3 วัน	กบอ.
- งานติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ IP Phone และ Video Phone	3 วัน	
- งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog	1 วัน	
- งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบIP Phone และ Video Phone	1 วัน	
- งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในแบบ Analog	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 (ผรส.)	
นายจำลอง ม่วงเกลี้ยง	02-590-9035, 089-413-6531
นายชยานันท์ เจริญศิริ	02-590-9035
น.ส. วิลาวัณย์ ธรรมมา	02-590-5935, 085-098-3598
นายธนาธิป มณีนาค	02-590-9035, 090-936-5077
นายภูรินทร์ ก้อนทอง	02-590-9035, 080-903-9678

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปีนับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง

(นายสน กำแพงเศรษฐ)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายศุภทัต อินทร์ขาว)

ผู้ให้บริการ

SLAICT-CEM-002 : ข้อตกลงการให้บริการ การใช้งาน WebEx Application

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	**SLAICT-CEM-002**
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	:	**ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนญ.**
และผู้ให้บริการ	:	**กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)**
สำหรับ	:	**การให้บริการ การใช้งาน WebEx Application**

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการการใช้งาน WebEx Application ให้กับผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้าง และหน่วยงานต่าง ๆ ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเริ่มตั้งแต่การแจ้งขอใช้บริการมายัง กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม โดยการให้บริการจะประกอบด้วย การบริการควบคุมห้องประชุมออนไลน์ การให้คำปรึกษาและคำแนะนำการใช้งาน และการแก้ไขปัญหาในการใช้งาน เพื่อให้มีความพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา มีความสะดวกและใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

คำนิยาม และคำย่อ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคมจะให้บริการ ดังต่อไปนี้ :

1. งานควบคุมการใช้งานห้องประชุมออนไลน์ผ่าน WebEx Application ณ ห้องประชุมต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
2. งานให้บริการให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้งาน WebEx Application ผ่านช่องต่าง 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 Application
งานแก้ไขปัญหาการใช้งาน	☑	☐	

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
- งานให้บริการ จัดเตรียมระบบการประชุมออนไลน์ผ่าน WebEx Application ณ ห้องประชุมต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	30 นาที (ก่อนเริ่มประชุม)	กบอ.
- งานให้บริการให้คำปรึกษา และคำแนะนำในการใช้งาน WebEx Application ผ่านช่องต่าง ๆ ให้กับผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง	1 วัน	
- งานตรวจสอบ แก้ไขการใช้งานห้องประชุมออนไลน์ผ่าน WebEx Application ณ ห้องประชุมต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่	1 วัน	
- งานตรวจสอบ แก้ไขปัญหาในการใช้งาน WebEx Application ให้กับผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง	1 วัน	

หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการครอบคลุมในกรณีที่มีอุปกรณ์พร้อม

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

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

ช่องทางการติดต่อประสานงาน

- ติดต่อ ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-590-9035

- ติดต่อ PEA Service Desk ผ่านช่องทางการติดต่อ 4 ช่องทาง ดังนี้
  - 1. เบอร์โทรศัพท์ 9960 และ 02-590-9960 (ในวันและเวลาทำการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 8.30 น. – 16.30 น.)
  - 2. อีเมล : itil@pea.co.th

• 3. เว็บไซต์ : http://servicedesk.pea.co.th • 4. Web Chat : http://servicedesk.pea.co.th	
• แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กบอ.	
• แจ้งผ่าน WebEx Application กบอ.	
แผนกภายใน กบอ.	หมายเลขโทรศัพท์
แผนกบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน (ผรส.)	
นายจำลอง ม่วงเกลี้ยง	02-590-9035, 089-413-6531
นายชยานันท์ เจริญศิริ	02-590-9035
น.ส.วิลาวัณย์ ธรรมมา	02-590-5935, 085-098-3598
นายธนาธิป มณีนาค	02-590-9035, 090-936-5077
นายภูรินทร์ ก้อนทอง	02-590-9035, 080-903-9678

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปีนับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง

(นายสน กำแพงเศรษฐ)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายศุภทัต 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 2566 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปีนับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง

(นายสิทธิชัย เดชพร)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายศุภทัต อินทร์ขาว)

ผู้ให้บริการ

OLAICT-CAN-001 : ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายภายในกับระบบ WebEx และระบบโทรศัพท์ (IP Phone)

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	**OLAICT-CAN-001**
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	:	**กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)**
และผู้ให้บริการ	:	**กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)**
สำหรับ	:	**ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายภายในกับระบบ WebEx และระบบโทรศัพท์ (IP Phone)**

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการจะเริ่มตั้งแต่การได้รับบันทึกแจ้ง หรือแจ้งผ่าน ITIL เพื่อขอให้ตรวจสอบความพร้อมหรือแก้ไขปัญหาการใช้งานของระบบเครือข่าย มายังกองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย จะให้บริการตรวจสอบ แก้ไขระบบเครือข่ายที่เชื่อมต่อระหว่างอุปกรณ์เครือข่ายของกองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (LAN) กับอุปกรณ์ของกองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ประกอบด้วยระบบ WebEx และระบบโทรศัพท์ (IP Phone) ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่

2. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
1. งานตรวจสอบความพร้อมใช้งาน ของระบบเครือข่าย สำหรับ WebEx	4 ชั่วโมง	กคข.
2. งานตรวจสอบความพร้อมใช้งาน ของระบบเครือข่าย สำหรับระบบโทรศัพท์ (IP Phone)	4 ชั่วโมง	

3. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

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

ช่องทางการติดต่อประสานงาน

- ติดต่อ PEA Service Desk ผ่านช่องทางการติดต่อ 4 ช่องทาง ดังนี้
  - 1. เบอร์โทรศัพท์ 9960 และ 02-590-9960 (ในวันและเวลาทำการ วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 8.30 น. – 16.30 น.)
  - 2. อีเมล : itil@pea.co.th

- 3. เว็บไซต์ : http://servicedesk.pea.co.th
- 4. Web Chat : http://servicedesk.pea.co.th

- ติดต่อประสานงาน 5788

4. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 เป็นต้นไป

5. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง

(นายปรารภ สาริกา)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายภูวนาถ ธรรมเมธา)

ผู้ให้บริการ

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง

(นายสน กำแพงเศรษฐ)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายศุภทัต อินทร์ขาว)

ผู้รับบริการ

OLAICT-CNM-001 : ข้อตกลงการให้บริการการตรวจซ่อม และแก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่ให้บริการกับหน่วยงานภายนอกเช่าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	OLAICT-CNM-001
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	:	**กองธุรกิจบริหารสินทรัพย์ (กบท.)**
และผู้ให้บริการ	:	**กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)**
สำหรับ	:	**ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของการให้เช่าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง**

1. นิยาม และขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการครอบคลุมการตรวจซ่อม และแก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้บริการกับหน่วยงานภายนอก เช่าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง โดยการแก้ไข เพื่อให้เครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง กลับมาให้บริการได้เป็นปกติ โดยเริ่มตั้งแต่การแจ้งปัญหาจากหน่วยงานภายนอกผู้รับบริการเช่าใช้เส้นใยแก้วนำแสงเข้ามา แล้วดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการให้บริการ วิเคราะห์สาเหตุ การแก้ไขปัญหา ดำเนินการด้านเอกสารการให้บริการ และการสรุปผลเพื่อรายงานต่อฝ่ายบริหาร

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร จะให้บริการตรวจสอบ แก้ไข เครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการกับหน่วยงานภายนอก เช่าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

ตามเงื่อนไขในการจ้างเหมาตรวจซ่อม และบำรุงรักษาโครงข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงแบบเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง กำหนดเหตุสุดวิสัยที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด ได้แก่ เหตุสุดวิสัยที่ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงานได้ เช่น บริเวณจุดเกิดเหตุมีไฟไหม้ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงานได้, ฝนตกหนักเนื่องจากอันตรายต่อผู้ปฏิบัติงานตรวจซ่อม(เสาไฟฟ้าเปียกชื้น), น้ำท่วมสูง, รถชนเสาไฟฟ้าล้ม รอ กฟภ. ปักเสาใหม่, รอเจ้าหน้าที่ กฟภ. เข้าพื้นที่, รอเจ้าหน้าที่ กฟภ. อนุญาตตัดสายเคเบิลใยแก้วนำแสงเพื่อตรวจซ่อม เนื่องจากชารุดบาง Core และมีการใช้งานระบบอื่นอยู่ (โดยช่องสัญญาณของระบบสื่อสัญญาณยังสามารถใช้งานได้) และอุปกรณ์สื่อสารมีปัญหา เป็นต้น

2. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)	ผู้รับผิดชอบ
การตรวจซ่อม และแก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการหน่วยงานภายนอก เช่าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสงที่อยู่ในสัญญาจ้างบำรุงรักษาแบบเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง	1 วัน	กบข.

3. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.) จะให้บริการกับ กองธุรกิจบริหารสินทรัพย์ (กบท.)
ช่องทางการติดต่อประสานงาน
● แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึงกบข.
● แจ้งผ่านโทรศัพท์ 9880 กด 1 (ทำงาน 24 ชม.)

4. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2566 เป็นต้นไป

5. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง

(นายวุฒิพงษ์ จิรปัญจวัฒน์)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายศุภทัต อินทร์ขาว)

ผู้ให้บริการ

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง

(นางธิดารัตน์ มัทราช)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย

(นายศุภกร แสงศรีธร)

ผู้รับบริการ

ภาคผนวก

ตารางสรุปข้อตกลงการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ของสายงาน ทส. ปี 2565

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
SLAICT-CAN-001	ข้อตกลงการให้บริการระบบงานด้าน บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนญ.	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)	การให้บริการติดตั้ง บำรุงรักษา เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ประกอบด้วยงานบริการ (ต่อการดำเนินการ 1 เครื่อง) ดังนี้ 1. บริการติดตั้งและแก้ไขปัญหา Software 1.1 Install Windows - ภายใน 1 วันทำการ 1.2 Install MS Office, Antivirus, SAP GUI - ใช้เวลาภายใน 4 ชั่วโมงทำการ 1.3 Join Domain - ใช้เวลาภายใน 4 ชั่วโมงทำการ 2. ติดตั้งและซ่อมบำรุง Hardware 2.1 ติดตั้ง Hardware (เครื่องใหม่) - ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ 2.2 ติดตั้ง Printer Driver - ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ 2.3 ซ่อมบำรุงรักษา Hardware - ภายใน 1 วันทำการ 2.4 บริการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุด (ในกรณีที่ Hardware

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				หมดสัญญาประกัน) - ภายใน 3 วันทำการ 3. บริการถ่ายข้อมูล - ภายใน 2 วันทำการ
SLAICT-CAN-002	ข้อตกลงการให้บริการ E-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)	การขอใช้บริการ E-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค - ใช้เวลาภายใน 4 ชั่วโมงทำการ แก้ไขปัญหาการเข้าใช้งาน E-mail - ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ
SLAICT-CAN-003	ข้อตกลงการให้บริการเซิร์ฟเวอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server)	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)	การให้บริการ PEA Private Cloud - ประสานงาน และสร้างเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนตาม Resource ที่ผู้ใช้ร้องขอมา - ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ - ติดตั้งระบบปฏิบัติการ, Antivirus และ Update Patch เป็นเวอร์ชั่นล่าสุด - ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ การตั้งค่า PEA Private Cloud (Domain Name, Load Balance) - ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ
SLAICT-CAN-004	ข้อตกลงการให้บริการ การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซม และแก้ไขระบบเครือข่าย	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนญ.	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)	การให้บริการดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซม และแก้ไขระบบเครือข่าย - ขยาย เพิ่มจุดเชื่อมต่อเครือข่าย LAN **(ต่อการดำเนินการ 1 จุด)** - ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				- ซ่อมแซมสายสัญญาณเครือข่าย สาย UTP ที่เชื่อมต่อภายในสำนักงานใหญ่ **(ต่อการดำเนินการ 1 จุด)** - ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ - การเพิ่มจุดเชื่อมต่อ และการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) ภายในบริเวณสำนักงานใหญ่ **(ต่อการดำเนินการ 1 จุด)** - ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ - 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

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
SLAICT-SDS-001	ข้อตกลงการให้บริการศูนย์รับแจ้งปัญหาและให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (PEA ITIL Service Desk)	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองมาตรฐานและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (กมส.)	- แก้ไขปัญหาการใช้งาน (ระบบงาน และระบบโทรศัพท์) - ภายใน 4 ชั่วโมง - การสร้างบัญชีผู้ใช้งานและการปรับปรุงสิทธิ์การใช้งาน - ภายใน 4 ชั่วโมง - การให้คำปรึกษา และแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการศูนย์รับแจ้งปัญหาฯ (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 - 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 (ระบบบริหารข้อมูลมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ และระบบการประมวลผลบิลค่าไฟฟ้า) 3.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				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 - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 5.3 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 6. ระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วย MRM 6.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 6.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				- 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. ระบบลางานออนไลน์ที่สามารถใช้งานผ่าน Web Browser และเป็น Application บน Smart Phone (iOS, Android) 9.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 9.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 10. ระบบ SAP (ระบบการบริหารพัสดุ และระบบการจัดซื้อ)

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				10.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 10.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 11. ระบบสนับสนุนการสร้างข้อมูลหมายเลข PEA ของพัสดุประเภท หม้อแปลง, มิเตอร์, ซีที และวีที อ้างอิงใบสั่งซื้อ 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 13.3 แก้ไขปัญหาการใช้งาน

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				- 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	ข้อตกลงการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์	ทุกหน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (กพก.)	1. ขอใช้บริการ - การเพิ่ม, ลบ หรือแก้ไขบัญชีผู้ใช้งาน - ภายใน 1 วันทำการ 2. แก้ไขปัญหาการใช้งาน - การจัดโครงสร้างหน่วยงาน - ภายใน 2 วันทำการ - กรณีที่ไม่สามารถเปิดดูเอกสารจากระบบได้ - ภายใน 2 วันทำการ - ปัญหาข้อมูลในระบบ - ภายใน 2 วันทำการ

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				3. การใช้คำปรึกษา และแนะนำการใช้ระบบ - ภายใน 1 วันทำการ
SLAICT-EMI-003	ข้อตกลงการให้บริการใบเสร็จรับเงิน (Bill printing and Payment Management : BPM)	ทุกหน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (กพก.) / ผู้รับจ้าง	1. Very High คือ คอมพิวเตอร์แม่ข่าย และ/หรืออุปกรณ์ประกอบที่เกี่ยวข้อง และ/หรือ ซอฟต์แวร์ขัดข้องใช้งานไม่ได้ตามปกติ บริษัท ฯ ต้องซ่อมแซมแก้ไขให้อยู่ในภาพใช้งานได้ดีดังเดิม - ภายใน 1 ชั่วโมง 2. High คือ กรณีกระบวนงานทางธุรกิจหลัก ไม่สามารถ ท รายการได้ ซึ่งส่งผลให้การทำงานของฟังก์ชั่นผิดพลาด หรือดำเนินการไม่ได้ - ภายใน 3 วันทำการ 3. Medium คือ บางฟังก์ชั่นของการทำงานใช้งานไม่ได้ หรือใช้ไม่ได้เป็นบางเวลา แต่ยังสามารถทำงานในส่วนอื่น ๆ ได้ หรือ บาง Activity ไม่สามารถดำเนินการได้ - ภายใน 5 วันทำการ 4. Low คือ ปัญหาที่มีผลกระทบเล็กน้อย ไม่มีผลกระทบทางธุรกิจ หรือการดำเนินงาน - ภายใน 9 วันทำการ
SLAICT-CSI-001	ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายนอก)	ทุกหน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และผู้ใช้งานระบบ	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)	1. ระบบการให้บริการลูกค้าผ่านอินเตอร์เน็ตแบบครบวงจร (PEA Smart Plus) - แก้ไขการเข้าใช้งานระบบ ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ - ปัญหาข้อมูลในระบบ ภายใน 1 วันทำการ - การแสดงผลข้อมูลไม่ถูกต้อง ภายใน 1 วันทำการ

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				- 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
SLAICT-CSI-002	ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายใน กฟภ.)	ทุกหน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบสารสรเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)	1. ระบบงานบริหารงานบริการ (WMS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 2. ระบบงานบริการลูกค้า (CS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 3. ระบบงานบริหารข้อมูลมิเตอร์ และอุปกรณ์ประกอบ (DM) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 4. ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS) - แก้ไขปัญหาการเข้าใช้งานระบบ ภายใน 1 วันทำการ - แก้ไขปัญหาข้อมูลในระบบ ภายใน 1 วันทำการ - แก้ไขปัญหา Interface ข้อมูลระหว่างระบบงาน (API) ภายใน 1 วันทำการ 5. ระบบจ่ายงานบริการลูกค้าอัจฉริยะบน Mobile Application (WOM) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 6. ระบบทดสอบ และตรวจสอบหม้อแปลง (Transformer Investigate System : TIS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 7. ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 8. ระบบบริหารงานโครงการ (PS)

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				- แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 9. ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (PM) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 10. ระบบบริหารงานไฟฟ้าขัดข้อง (OMS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 11. ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 12. ระบบประมาณการ - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 13. ระบบจัดเก็บเครื่องมือวัด และคีมตีตรา - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 14. ระบบประกาศไฟฟ้าดับ - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 15. บริการ Hosting - ประสานงาน กคข. จัดสรรพื้นที่ ภายใน 1 วันทำการ - ประสานงาน กคข. 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

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
SLAICT-CSI-003	ข้อตกลงการให้บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟภ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet	ทุกหน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบสารสรเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)	- บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟภ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet - เพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลบนหน้าเว็บเพจ และการเชื่อมโยงเว็บไซต์ ภายใน 1 วันทำการ - จัดทำ Banner ภายใน 2 วันทำการ - แก้ไขปัญหา ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ
SLAICT-CSI-004	ข้อตกลงการให้บริการ การให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาและจัดการสิทธิ์การใช้งานระบบ TAMS ด้านงานบริการพาดสาย และติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารแก่พนักงาน กฟภ.	ผกท.กบล. 12 เขต, ผปบ. และ ผกป.	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)	การ Login เข้าระบบไม่ได้ - ใช้เวลา 7 วันทำการ ข้อมูลพื้นที่รับผิดชอบ (AOJ) ไม่ถูกต้อง - ภายใน 15 วันทำการ * หลังระบบ GIS ปรับปรุงข้อมูลพื้นที่รับผิดชอบ (AOJ) ให้ถูกต้อง ข้อมูลเสาไฟฟ้าไม่ถูกต้อง - ภายใน 15 วันทำการ * หลังระบบ GIS ปรับปรุงข้อมูลข้อมูลเสาไฟฟ้าให้ถูกต้อง การเข้าใช้งานระบบ TAMS ไม่ได้หรือช้ากว่าปกติ - ภายใน 3 วันทำการ ไม่แสดงแผนที่ในระบบ TAMS - ภายใน 7 วันทำการ ให้คำปรึกษาการใช้งานทั่วไป วิธีการนำเข้าข้อมูล วิธีการออกรายงาน - ภายใน 3 วันทำการ การบริหารจัดการสิทธิ์ใช้งานระบบ - ภายใน 7 วันทำการ

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
SLAICT-ICP-001	การให้บริการการแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)	ทุกหน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	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
SLAICT-CNM-001	ข้อตกลงการให้บริการวงจรสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าทั้ง 12 เขต	สำนักงานใหญ่ สำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)	งานจัดสรรวงจรสื่อสาร - ภายใน 3 วันทำการ งานตรวจสอบความสามารถในการให้บริการเครือข่ายสื่อสาร - 99.9 % (วงจร)
SLAICT-CNM-002	ข้อตกลงการให้บริการตรวจซ่อม และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสงที่ให้บริการกับหน่วยงานภายนอกเช่าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง	กองกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจเสริม(กธส.)	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)	การตรวจซ่อม และแก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการหน่วยงานภายนอก เช่าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง ที่อยู่ในสัญญาจ้างบำรุงรักษาแบบเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง - ใช้เวลาภายใน 1 วัน
SLAICT-CNM-003	ข้อตกลงการให้บริการตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber	ทุกหน่วยงานภายใน กฟภ.	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)	ตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber - ใช้เวลาภายใน 12 วันทำการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)
SLAICT-CEM-001	ข้อตกลงการให้บริการติดตั้ง ย้ายจุดติดตั้ง และแก้ไขระบบโทรศัพท์ภายใน และโทรสาร	ทุกหน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนญ.	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)	งานติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog และเครื่องโทรสารพร้อมเลขหมาย - ภายใน 3 วันทำการ งานติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ IP Phone และ Video Phone - ภายใน 3 วันทำการ

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog และเครื่องโทรสาร - ภายใน 1 วันทำการ
				งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ IP Phone และ Video Phone - ภายใน 1 วันทำการ
				งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในแบบ Analog และโทรสาร - ภายใน 1 วันทำการ
				งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในแบบ IP Phone และ Video Phone - ภายใน 1 วันทำการ
SLAICT-CEM-002	ข้อตกลงการให้บริการประชุมทางไกลผ่านระบบสื่อสาร Video Conference	ทุกหน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนญ.	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)	งานให้การบริการจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference - ภายใน 30 นาที งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบบริหารจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference และอุปกรณ์ MCU - ภายใน 1 วันทำการ
SLAICT-CEM-003	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

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				งานตรวจสอบ แก้ไขการใช้งานห้องประชุมออนไลน์ผ่าน WebEx Application ณ ห้องประชุมต่าง ๆ ให้กับหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่ - ภายใน 1 วันทำการ งานตรวจสอบ แก้ไขปัญหาในการใช้งาน WebEx Application ให้กับผู้บริหาร พนักงาน และลูกจ้าง - ภายใน 1 วันทำการ
SLAICT-CDD-001	ข้อตกลงการให้บริการ การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน และอุปกรณ์สื่อสารประจำตัว	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนญ.	กองออกแบบระบบสื่อสาร (กอบ.)	การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์ สื่อสารประจำสำนักงาน อุปกรณ์สื่อสารประจำตัว - ใช้เวลา 5 วันทำการ
OLAICT-CAN-001	ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายภายใน กับระบบ Video Conference, WebEx และระบบโทรศัพท์(IP Phone)	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)	ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่าย ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ - 4 ชั่วโมงทำการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง) ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายสำหรับ WebEx - 4 ชั่วโมงทำการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง) ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายสำหรับระบบโทรศัพท์ (IP Phone) - 4 ชั่วโมงทำการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)