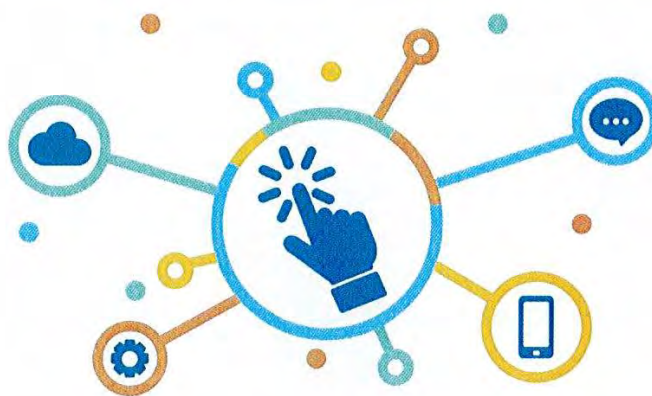


PROVINCIAL ELECTRICITY AUTHORITY



ข้อตกลงการให้บริการด้าน สารสนเทศและสื่อสารประจำปี

2564

(Service Level Agreement : SLA)



สายงานสารสนเทศและสื่อสาร (ทส.)

คำนำ

จากนโยบายของ ผวก. KEEN 1 4 “สานงานเดิม เสริมธุรกิจใหม่ ใช้นวัตกรรม หนุนนำทุนมนุษย์” มีแนวทางในการบริหารจัดการ และพัฒนา กฟผ. ที่มุ่งสู่การเพิ่มสมรรถนะขององค์กร รองรับความท้าทายในอนาคต และพัฒนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคที่กำลังก้าวเข้าสู่ปีที่ 64 แห่งการสถาปนาการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ก้าวสู่การไฟฟ้ายุคดิจิทัล (The Digital Utility) และเพื่อให้การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค “มุ่งสู่องค์กรที่เป็นเลิศด้านธุรกิจพลังงานไฟฟ้า ตอบสนองความคาดหวังของลูกค้า ร่วมสร้างคุณค่าสู่สังคมและสิ่งแวดล้อม ด้วยเทคโนโลยีดิจิทัล” ตามวิสัยทัศน์ของผู้ว่าการการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

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

คณะผู้จัดทำ

กองแผนงานและสนับสนุนระบบสารสนเทศและสื่อสาร (กสส.)

ฝ่ายวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศและสื่อสาร (ฝพท.)

สารบัญ

ฝ่ายสารสนเทศ กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)

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

ฝ่ายวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศและสื่อสาร กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (กพก.)

SLAICT-EMI-001 : ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร	11
SLAICT-EMI-002: ข้อตกลงการให้บริการระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC)	18

ฝ่ายวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศและสื่อสาร กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)

SLAICT-CSI-001: ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายนอก)	21
SLAICT-CSI-002: ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้งานภายใน กพก.)	25
SLAICT-CSI-003: ข้อตกลงการให้บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กพก. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet	32
SLAICT-CSI-004: ข้อตกลงการให้บริการ ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และจัดการสิทธิการใช้งานระบบ TAMS ด้านงานบริการพาดสายและติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารแก่พนักงาน กพก.	36

ฝ่ายวางแผนพัฒนาระบบสารสนเทศและสื่อสาร กองแผนงานและสนับสนุนระบบสารสนเทศและสื่อสาร (กสส.)

SLAICT-ICP-001 : ข้อตกลงการให้บริการการแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)	39
--	----

ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบช.)

SLAICT-CNM-001: ข้อตกลงการให้บริการวงจรสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานเขต และศูนย์ส่ง การจ่ายไฟฟ้าทั้ง 12 เขต	42
SLAICT-CNM-002: ข้อตกลงการให้บริการการตรวจซ่อม และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่ให้บริการ กับหน่วยงานภายนอกเข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง.....	44
SLAICT-CNM-003: ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber	46

ฝ่ายสื่อสารโทรคมนาคม กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)

SLAICT-CEM-001: ข้อตกลงการให้บริการติดตั้ง ย้ายจุดติดตั้งและแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและ โทรสาร	48
SLAICT-CEM-002: ข้อตกลงการให้บริการประชุมทางไกลผ่านระบบสื่อสาร Video Conference.....	51

ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม กองออกแบบระบบสื่อสาร (กอบ.)

SLAICT-CDD-001: ข้อตกลงการให้บริการ การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน และ อุปกรณ์สื่อสารประจำตัว	54
---	----

OLA

OLAICT-CAN-001: ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายภายในกับระบบVideo Conference.....	56
ภาคผนวก	58

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

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

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้บริการ เครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ซึ่งกระบวนการจะครอบคลุมการให้บริการติดตั้ง บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

คำนิยามและคำย่อ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

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

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด

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

*****ยกเว้นกองคลังพัสดุ (รังสิต) และศูนย์ฝึกนครชัยศรี

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

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

*หมายเหตุ: ผู้ให้บริการสามารถปิดเคสได้เองภายใน 3 วันทำการ หากผู้ขอบริการไม่สามารถติดต่อได้

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

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

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

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

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นางจิตติรัตน์ พลสะอาด)
อ.สท.
ผู้ให้บริการ

SLAICT-CAN-002: ข้อตกลงการให้บริการ email ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

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

1. นิยามขอบเขตการให้บริการ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

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

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

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

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กคช. จะให้บริการในวันและเวลาราชการตั้งแต่ 8.30 น. - 16.30 น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์
วิธีการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960 , Email : servicedesk@pea.co.th , Web : servicedesk.pea.co.th - ในกรณีขอ E-mail ใหม่ให้หน่วยงานทำหนังสือแจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.)

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

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

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นางฐิติรัตน์ พลสวัสดิ์)
อฝ.สท.
ผู้ให้บริการ

SLAICT-CAN-003: ข้อตกลงการให้บริการเซิร์ฟเวอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server)

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

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server) แก่หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค

คำนิยามและคำย่อ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

กองคอมพิวเตอร์และเครือข่ายให้บริการเซิร์ฟเวอร์ ดังต่อไปนี้ :

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

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการ

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน - ประสานงานและสร้างเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนตาม Resource ที่ผู้ใช้ร้องขอมา - ติดตั้งระบบปฏิบัติการ, Antivirus และ Update Patch เป็นเวอร์ชันล่าสุด	ภายใน 1 วันทำการ (หลังจากได้รับบันทึกแจ้ง) ภายใน 1 วันทำการ (หลังจากประสานงานกับผู้ใช้งาน)	กคช.
2. การตั้งค่าเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน	ภายใน 1 วันทำการ (หลังจากได้รับบันทึกแจ้ง)	กคช.

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กคช. จะให้บริการในวันและเวลาราชการตั้งแต่ 8.30 น. - 16.30 น. เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์
วิธีการติดต่อประสานงาน
• ให้งานหน่วยงานทำหนังสือแจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคช.) • ติดต่อสอบถามผู้ดูแลระบบ ผบค. 5783

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

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

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นางจิรรัตน์ พลสวัสดิ์)
อผ.สท.
ผู้ให้บริการ

SLAICT-CAN-004: ข้อตกลงการให้บริการ การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบเครือข่าย

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

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

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

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการ

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

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

หมายเหตุ ระยะเวลาที่กำหนด หมายถึง ระยะเวลาที่ดำเนินการแล้วเสร็จ

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

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

SLAICT-EMI-001 : ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการ องค์กร

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-EMI-001
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	:	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร (กพก.)
สำหรับ	:	การสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการ จัดการองค์กร

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

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

คำนิยามและคำย่อ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง ประกอบด้วยระบบงาน ซึ่งแบ่งตามแผนกที่รับผิดชอบได้ดังต่อไปนี้

แผนกพัฒนาระบบงานด้านบัญชีการเงิน	
1	ระบบ SAP (ระบบบัญชีและระบบบริหารการเงิน)

	- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านประมวลผลรายได้ค่าไฟฟ้า	
2	ระบบ SAP (ระบบบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ และระบบการประมวลผลบิลค่าไฟฟ้า) - ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
3	ระบบจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า - ติดตั้งระบบงาน - ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
4	ระบบจดหน่วยด้วยเครื่อง PTC - ติดตั้งระบบงาน - ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
5	ระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วยบน e-Form - ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านทรัพยากรบุคคล	
6	ระบบ SAP (ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล) - ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
7	ระบบนำเข้าข้อมูล SAP ผ่าน Intranet (e-Form) (ระบบค่าล่วงเวลา, ระบบค่าวิชาชีพ, ระบบค่ารักษาพยาบาล, ระบบค่าเล่าเรียน, สวัสดิการอื่นๆ) - ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
8	ระบบงานออนไลน์ที่สามารถใช้งานผ่าน Web Browser และเป็น Application บน Smart Phone (iOS, Android) - ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารพัสดุ	
9	ระบบ SAP (ระบบการบริหารพัสดุและระบบการจัดซื้อ) - ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน
10	ระบบสนับสนุนการสร้างข้อมูลหมายเลข PEA ของพัสดุประเภท หม้อแปลง มิเตอร์, ซีที และวีที อ้างอิงใบสั่งซื้อ - ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - แก้ไขปัญหาการใช้งาน

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

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. งานติดตั้งระบบงานที่อยู่ในโครงการระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)
2. งานแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบงานที่อยู่ในโครงการระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.) ด้านการบริการลูกค้าและด้านงานวิศวกรรม
3. งานติดตั้งระบบงานที่ กรท.หรือผู้ใช้งานสามารถติดตั้งเองได้
4. งานพัฒนาและปรับปรุงโปรแกรม
5. งานสนับสนุนตามคำร้องขอ
6. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กพก. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง”
7. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง”
8. ระบบรับชำระเงิน (BPM) หน่วยงานภายนอกให้บริการดูแลระบบเป็นไปตามสัญญาจ้างเลขที่ จ.38/2562

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	มี	ไม่มี	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
1. ระบบ SAP (ระบบบัญชีและระบบบริหารการเงิน)	☐	☒	
2. ระบบ SAP (ระบบบริหารข้อมูลมิติเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ และระบบการประมวลผลบิลค่าไฟฟ้า)	☐	☒	
3. ระบบจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า	☐	☒	

ไปรษณีย์ ๐๑๕๖

ข้อตกลงการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ปี 2564

4. ระบบจดหน่วยด้วยเครื่อง PTC	☐	☒	
5. ระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วยบน e-Form	☒	☐	บริการงานระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วยบน e-Form
6. ระบบ SAP (ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล)	☐	☒	
7. ระบบนำเข้าข้อมูล SAP ผ่าน Intranet (e-Form) (ระบบค่าล่วงเวลา, ระบบค่าวิชาชีพ, ระบบค่ารักษาพยาบาล, ระบบค่าเล่าเรียน, สวัสดิการอื่นๆ)	☐	☒	
8. ระบบผลงานออนไลน์ที่สามารถใช้งานผ่าน Web Browser และเป็น Application บน Smart Phone (iOS, Android)	☒	☐	บริการงานระบบ PEA Life ในส่วนของผลงานออนไลน์
9. ระบบ SAP (ระบบการบริหารพัสดุและระบบการจัดซื้อ)	☐	☒	
10. ระบบสนับสนุนการสร้างข้อมูลหมายเลข PEA ของพัสดุประเภท หม้อแปลง มิเตอร์, ซีที และวีที อ้างอิงใบสั่งซื้อ	☐	☒	
11. ระบบเอกสารวาระการประชุมแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (M-VARA)	☐	☒	
12. ระบบค้นหาข้อมูลพนักงาน (E-Personal Information :EPI)	☐	☒	
13. ระบบรายงานการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม (Conflict Of Interest : COI)	☐	☒	
14. ระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ (Paperless Meeting System : PLMS)	☐	☒	

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. ระบบ SAP (ระบบบัญชีและระบบบริหารการเงิน)		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	ภายใน 2 ชั่วโมง	ผบง. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	

2. ระบบ SAP (ระบบบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ และระบบการประมวลผลบิลค่าไฟฟ้า)		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	ภายใน 2 ชั่วโมง	ผรพ. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	
3. ระบบจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า		
- ติดตั้งระบบงาน	ภายใน 1 วันทำการ	ผรพ. กพก.
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	ภายใน 2 ชั่วโมง	
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	
4. ระบบจดหน่วยด้วยเครื่อง PTC		
- ติดตั้งระบบงาน	ภายใน 1 วันทำการ	ผรพ. กพก.
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	ภายใน 2 ชั่วโมง	
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	
5. ระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วยบน e-Form		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	ภายใน 2 ชั่วโมง	ผรพ. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	
6. ระบบ SAP (ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล)		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	ภายใน 2 ชั่วโมง	ผรบ. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	
7. ระบบนำเข้าข้อมูล SAP ผ่าน Intranet (e-Form) (ระบบค่าล่วงเวลา, ระบบค่าวิชาชีพ, ระบบค่ารักษาพยาบาล, ระบบค่าเล่าเรียน, สวัสดิการอื่นๆ)		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	ภายใน 2 ชั่วโมง	ผรบ. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	
8.ระบบงานออนไลน์ที่สามารถใช้งานผ่าน Web Browser และเป็น Application บน Smart Phone (iOS, Android)		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	ภายใน 2 ชั่วโมง	ผรบ. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	
9. ระบบ SAP (ระบบการบริหารพัสดุและระบบการจัดซื้อ)		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	ภายใน 2 ชั่วโมง	ผบพ. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	
10. ระบบสนับสนุนการสร้างข้อมูลหมายเลข PEA ของพัสดุประเภท หม้อแปลง มิเตอร์, ซีที และวิธี อ้างอิง ใบสั่งซื้อ		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	ภายใน 2 ชั่วโมง	ผบพ. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	
11. ระบบเอกสารวาระการประชุมแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (M-VARA)		

11. ระบบเอกสารวาระการประชุมแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (M-VARA)		
- ติดตั้งระบบงาน	ภายใน 1 วันทำการ	ผจอ. กพก.
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	ภายใน 2 ชั่วโมง	
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	
12.ระบบค้นหาข้อมูลพนักงาน (E-Personal Information :EPI)		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	ภายใน 2 ชั่วโมง	ผจอ. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	
13.ระบบรายงานการขัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม (Conflict Of Interest : COI)		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	ภายใน 2 ชั่วโมง	ผจอ. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	
14. ระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ (Paperless Meeting System : PLMS)		
- ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน	ภายใน 2 ชั่วโมง	ผจอ. กพก.
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	

หมายเหตุระยะเวลาดำเนินการ นับตั้งแต่ กพก. ได้รับเรื่อง ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการหรือการแก้ไขปัญหาที่นอกเหนือความรับผิดชอบของ กพก. และ งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง ที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพก. จะให้บริการในวันและเวลาราชการ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)	
วิธีการติดต่อประสานงาน	
● ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960	
● แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กพก.	
● แจ้งผ่านโทรสารหมายเลข 0-2590-9648	
● 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 2564 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....วราภรณ์ ชัยวุฒิ.....ผู้อำนวยการกอง
(วราภรณ์ ชัยวุฒิ)

ลงชื่อ.....[Signature].....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายอนรรธ สงกุล)
อ.พ.ท.
ผู้ให้บริการ

SLAICT-EMI-002: ข้อตกลงการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์

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

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ที่ กพก. รับผิดชอบ ซึ่งกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค แจ้งปัญหาระบบงานมายัง กพก. เพื่อให้ กพก. ดำเนินการแก้ไขปัญหาระบบงาน จนถึงดำเนินการแจ้งให้หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ทราบ

คำนิยามและคำย่อ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

- ขอใช้บริการ
 - การเพิ่ม, ลบ หรือแก้ไขบัญชีผู้ใช้งาน
- แก้ไขปัญหาการใช้งาน
 - การจัดโครงสร้างหน่วยงาน
 - กรณีที่ไม่สามารถเปิดดูเอกสารจากระบบได้
 - ปัญหาข้อมูลในระบบ
- การให้คำปรึกษา และแนะนำเกี่ยวกับการใช้ระบบ

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

- งานการติดตั้งไทร์เวอร์ และการตั้งค่าเครื่องพิมพ์
- งานการติดตั้งไทร์เวอร์เครื่องสแกนเนอร์ และการตั้งค่าเครื่องสแกนเนอร์
- งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กพก. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง” เช่น ปัญหาจากระบบเครือข่าย
- งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง”

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	มี	ไม่มี	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์	☒	☐	การให้บริการและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

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

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการ หรือการแก้ปัญหาที่นอกเหนือความรับผิดชอบของ กพก. และงานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลงที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพก. จะให้บริการในวัน และเวลาทำงาน เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)
วิธีการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ Service Desk ผ่านช่องทางการติดต่อดังนี้ - เบอร์โทร 9960 (ในวันและเวลาทำการ 8.30 น. – 16.30 น.) - ผ่าน Email Address : servicedesk@pea.co.th - ผ่าน Web ที่ http://servicedesk.pea.co.th โดยผ่านระบบ intranet ของ กพก. - แจ้งผ่านทางระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC)

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....*วราภรณ์*.....ผู้ดำเนินการกอง
(*ดวงรัตน์* *อัม*)

ลงชื่อ.....*อ. นวรัตน์*.....ผู้ดำเนินการฝ่าย
(*นายอนวรรธ สงขกุล*)
อ.พท.
ผู้ให้บริการ

**SLAICT-CSI-001: ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับ
ผู้ใช้งานภายนอก)**

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

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

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

คำนิยามและคำย่อ

ระบบงาน	หมายถึง	ชุดของโปรแกรมโครงการ รชธ. หรือชุดของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่พัฒนาขึ้นสำหรับกระบวนการหนึ่งหรือหลายกระบวนการ โดยมีการนำข้อมูลเข้าระบบ มีการประมวลผล และมีผลลัพธ์ที่ได้จากระบบงานนั้น ซึ่งอาจเป็นรายงานทางเครื่องพิมพ์หรือทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ก็ได้
การให้คำปรึกษาและ แก้ไขปัญหาการใช้งาน ระบบสารสนเทศ	หมายถึง	การให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวระบบงานทำให้ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้โปรแกรมได้ (หลังจากการติดตั้งระบบงาน)

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง ประกอบด้วยระบบงาน ซึ่งแบ่งตามแผนกที่รับผิดชอบได้ดังต่อไปนี้

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

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. กพล.
ปัญหาการ Interface ระหว่างระบบ	4 ชั่วโมงทำการ	ผชส. กพล.

ปัญหาการรับ-ส่ง ข้อมูลระบบ	4 ชั่วโมงทำการ	ผลส. กพล.
2. 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.
3. บริการงานระบบร้องเรียน		
- แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ	ภายใน 1 วันทำการ	ผลส. กพล.

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

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพล. จะให้บริการในวัน และเวลาราชการ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)	
วิธีการติดต่อประสานงาน	
● ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960	
● แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กพล.	
● แจ้งผ่านโทรสารหมายเลข 0-2590-5816	
● แจ้งผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 5794-5798	
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริการลูกค้า (ผบล.)	โทร. 5794
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านวิศวกรรม (ผวศ.)	โทร. 5795
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (ผชท.)	โทร. 5798
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (ผลส.)	โทร. 5796

- แผนพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ และช่องทางการติดต่อสื่อสารระบบงาน (ผชส.) โทร. 5797
- ระบบการให้บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ต แบบครบวงจร (PEA Smart Plus) สามารถติดต่อประสานงานผ่านศูนย์ PEA Call Center (ให้บริการ 24*7)

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(นางสาวเอี่ยมพร วิจัยพฤษ))
อก.พล.

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายอนรรธ สงกุล))
อ.พท.
ผู้ให้บริการ

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

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

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การบริการตามข้อตกลงการให้บริการนี้เป็นการสนับสนุน การใช้งานระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (สำหรับ
ผู้ใช้งานบุคคลภายใน กฟภ.) ประกอบด้วย การให้บริการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศที่
กพล. รับผิดชอบ ภายหลังจากการติดตั้งใช้งานระบบ และการขอใช้พื้นที่สำหรับทำเว็บไซต์ ซึ่งกระบวนการจะเริ่มตั้งแต่
หน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคแจ้งความประสงค์ที่จะรับบริการมาที่ กพล. เพื่อให้ กพล. ดำเนินการจนแล้ว
เสร็จและแจ้งให้ หน่วยงานภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคทราบ

คํานิยามและคำย่อ

ระบบงาน	หมายถึง	ชุดของโปรแกรมโครงการ ราชธ. หรือชุดของโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ พัฒนาขึ้นสำหรับกระบวนการงานหนึ่งหรือหลายกระบวนการงาน โดยมีการนำ ข้อมูลเข้าระบบ มีการประมวลผล และมีผลลัพธ์ที่ได้จากกระบวนการนั้น ซึ่งอาจเป็นรายงานทางเครื่องพิมพ์ หรือทางหน้าจอคอมพิวเตอร์ก็ได้
การให้คำปรึกษาและ แก้ไขปัญหาการใช้งาน ระบบสารสนเทศ	หมายถึง	การให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวระบบงานทำให้ ผู้ใช้บริการไม่สามารถใช้โปรแกรมได้ (หลังจากการติดตั้งระบบงาน)
การขอใช้พื้นที่สำหรับทำ เว็บไซต์(บริการ Hosting)	หมายถึง	การให้บริการจัดสรรพื้นที่บนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) และ อนุญาตให้ผู้ให้บริการสามารถนำเว็บเพจมาวาง 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	ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
5	ระบบจ่ายงานบริการลูกค้าอัจฉริยะบน Mobile Application (WOM)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
6	ระบบทดสอบ และตรวจสอบหม้อแปลง (Transformer Investigate System : TIS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
7	ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านวิศวกรรม	
8	ระบบบริหารงานโครงการ (PS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
9	ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (PM)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
10	ระบบบริหารงานไฟฟ้าขัดข้อง (OMS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
11	ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
12	ระบบประมาณการ
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
13	ระบบจัดเก็บเครื่องมือวัดและคีมตัดตรา
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบงานด้านช่องทางการให้บริการ	
14	ระบบประกาศดับไฟฟ้า
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
15	บริการ Hosting
	- ประสานงาน กคช. จัดสรรพื้นที่
	- ประสานงาน กคช. จัดสรร Domain name
แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารลูกค้าสัมพันธ์	
16	ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Plus)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
17	ระบบงานบริการส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS)
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน
แผนกพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลและงานธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์	
18	ระบบเชื่อมโยงข้อมูล
	- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน

19	ระบบยืนยันตัวตนบุคคล (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. บริการงานลูกค้าอัจฉริยะ (ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ : SCS)	☒	☐	บริการงานลูกค้าอัจฉริยะ (Smart Customer Service: SCS)
5. ระบบจ่ายงานบริการลูกค้าอัจฉริยะบน Mobile Application (WOM)	☐	☒	
6. ระบบทดสอบและตรวจสอบหม้อแปลง (Transformer Investigate System : TIS)	☐	☒	
7. ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง	☐	☒	
8. ระบบบริหารงานโครงการ (PS)	☐	☒	
9. ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (PM)	☐	☒	
10. ระบบบริหารงานไฟฟ้าขัดข้อง (OMS)	☐	☒	

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
1. ระบบงานบริหารงานบริการ (WMS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบส. กพล.
2. ระบบงานบริการลูกค้า (CS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบส. กพล.
3. ระบบงานบริหารข้อมูลมิเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (DM)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบส. กพล.
4. ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบส. กพล.
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งานโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อมูลในระบบ SCS หรือการ click รับใบคำร้องในระบบ สำหรับกระบวนการภายใน	ภายใน 3 ชั่วโมง	ผบส. กพล.

(Back Office) ของกระบวนการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ตกรณีขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ในการแจ้งปัญหา ผู้แจ้งต้องให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้รับแจ้ง คือ เลขที่คำร้อง เพื่อให้แก้ปัญหาได้อย่างทันกาล)		
5. ระบบรายงานบริการลูกค้าอัจฉริยะบน Mobile Application (WOM)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบส. กพล.
6. ระบบทดสอบและตรวจสอบหม้อแปลง (Transformer Investigate System : TIS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบส. กพล.
7. ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผบส. กพล.
8. ระบบบริหารงานโครงการ (PS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผวศ. กพล.
9. ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (PM)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผวศ. กพล.
10. ระบบบริหารงานไฟฟ้าขัดข้อง (OMS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผวศ. กพล.
11. ระบบฐานข้อมูลสินทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS)		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผวศ. กพล.
12. ระบบประมาณการ		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผวศ. กพล.
13. ระบบจัดเก็บเครื่องมือวัดและคีมตัดตรา		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผวศ. กพล.
14. ระบบประกาศดับไฟฟ้า		
- แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน	ภายใน 2 วันทำการ	ผชท. กพล.

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

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

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพล. จะให้บริการในวันและเวลาราชการ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์)	
วิธีการติดต่อประสานงาน	
● ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960	
● แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กพล.	
● แจ้งผ่านโทรสารหมายเลข 0-2590-5816	
● แจ้งผ่านทางโทรศัพท์หมายเลข 5794-5798	
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริการลูกค้า (ผบล.)	โทร. 5794
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านวิศวกรรม (ผวศ.)	โทร. 5795
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (ผชท.)	โทร. 5798
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (ผสส.)	โทร. 5796
- แผนกพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์และช่องทางการติดต่อสื่อสารระบบงาน (ผชส.)	โทร. 5797
- แผนกพัฒนาระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าและทรัพยากรสื่อสารโทรคมนาคม (ผศท.)	โทร. 5797

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นางสาวเจียมพร วิชัยพฤกษ์)
อก.พล.

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายอนรรธ สงขกุล)
อผ.พท.
ผู้ให้บริการ

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

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

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

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

คำนิยามและคำย่อ

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

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

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

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. งานแก้ไขปัญหามาที่เกิดจากการนำเนื้อหาที่ผิด หรือรูปภาพที่ไม่เหมาะสมเข้าสู่ระบบข่าวประชาสัมพันธ์, ระบบบอกกล่าวเล่าข่าว กฟผ., ระบบจดหมายข่าว กสอ., ระบบประชาสัมพันธ์ผ่าน Big Banner, ระบบประกาศดับไฟ
2. งานแก้ไขปัญหาระบบใช้งานไม่ได้ เนื่องมาจากปัญหาที่เกิดจากฐานข้อมูล หรือ เครื่อง Server หรือระบบเครือข่าย
3. งานที่ไม่อยู่ในความรับผิดชอบของ กฟผ. ที่มีผลกระทบต่อการดำเนินงานในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”
4. งานอื่น ๆ ที่ไม่ได้กำหนดในหัวข้อ “งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อกำหนด”

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

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

หมายเหตุ ระยะเวลาดำเนินการ ไม่นับรวมระยะเวลาดำเนินการหรือการแก้ปัญหาที่เกิดจากความรับผิดชอบของหน่วยงานอื่นและ งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง ที่มีผลกระทบต่องานดังกล่าวข้างต้น

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กฟผ. จะให้บริการในวันและเวลาราชการ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์)	
วิธีการติดต่อประสานงาน	
- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 9960 - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กฟผ. - แจ้งผ่านทางโทรศัพท์	
- แผนกพัฒนาระบบงานด้านการให้บริการผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (ผชท.)	โทร. 5798

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุกๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นางสาวเอ๋อมพร วิชัยพฤกษ์))
อก.พล.

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายอนรรธ สงขกุล))
อผ.พท.
ผู้ให้บริการ

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

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CSI-004
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	:	ผรท.กบส. 12 เขต, ผปบ. และ ผกบ.
และผู้ให้บริการ	:	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)
สำหรับ	:	การให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และจัดการสิทธิการใช้งานระบบ TAMS ด้านงานบริการพาดสายและติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารแก่พนักงาน กฟผ.

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

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

คำนิยามและคำย่อ

AOJ (Area Of Jurisdiction)	หมายถึง	ขอบเขตพื้นที่การให้บริการของแต่ละการไฟฟ้า พื้นที่ถึงการไฟฟ้าย่อย
TAMS (Telecommunication Asset Management System)	หมายถึง	ระบบบริหารจัดการทรัพยากรด้านสื่อสารโทรคมนาคมของ กฟผ.
ระบบ TAMS	หมายถึง	ระบบบริหารจัดการทรัพยากรด้านสื่อสารโทรคมนาคมของ กฟผ.
กพล.	หมายถึง	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า
ผรท. กบส.	หมายถึง	แผนกบริการธุรกิจโทรคมนาคม กองบริการลูกค้า (12 เขต)
ผปบ.	หมายถึง	แผนกปฏิบัติการและบำรุงรักษา (การไฟฟ้าจตุรรมงาน)
ผกบ.	หมายถึง	แผนกก่อสร้างและปฏิบัติการ (การไฟฟ้าสาขา)
ผศส.	หมายถึง	แผนกพัฒนาระบบศูนย์บริการข้อมูลลูกค้าและทรัพยากรสื่อสารโทรคมนาคม

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. การแก้ไขปัญหาการเข้าใช้งานระบบ TAMS ได้แก่

- การ Login เข้าระบบไม่ได้
- ข้อมูลในพื้นที่รับผิดชอบไม่ถูกต้อง
- ข้อมูลเสาไฟฟ้าไม่ถูกต้อง
- การใช้งานระบบ TAMS ไม่ได้หรือช้ากว่าปกติ
- ไม่แสดงแผนที่ในระบบ TAMS

2. การให้คำปรึกษาการใช้งานระบบ ได้แก่

- การใช้งานทั่วไป
- วิธีการนำเข้าข้อมูล
- วิธีการออกรายงาน

3. การบริหารจัดการสิทธิระบบ TAMS

- การแก้ไขเปลี่ยนแปลงสิทธิการใช้งานระบบ

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

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

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กพล. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)
วิธีการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ Service Desk ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-590-9960 - ติดต่อ ผศท.กพล. ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-0096758 - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านบริการลูกค้า (กพล.)

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการกอง
(นางสาวเอี่ยมพร วิชัยพฤษ))
อก.พล.

ลงชื่อ.....ผู้ดำเนินการฝ่าย
(นายอนรรธ สงขกุล))
อผ.พท.
ผู้ให้บริการ

SLAICT-ICP-001 : ข้อตกลงการให้บริการการแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	: SLAICT-ICP-001
ข้อตกลงระหว่าง ผู้รับบริการ	: ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
และ ผู้ให้บริการ	: กองแผนงานและสนับสนุนระบบสารสนเทศและสื่อสาร (กสส.)
สำหรับ	: การให้บริการการแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

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

คำนิยามและคำย่อ

การให้บริการการแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)	หมายถึง	การตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้ระบบงาน, สร้าง, แก้ไข, ลบข้อมูล และเปลี่ยนสถานะการใช้งาน
กสส.	หมายถึง	กองแผนงานและสนับสนุนระบบสารสนเทศและสื่อสาร
รชธ.	หมายถึง	โครงการระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก
ผสร.	หมายถึง	แผนกบริหารสิทธิการใช้งานระบบสารสนเทศ

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

กสส. จะให้บริการดังต่อไปนี้ :

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

กลุ่มซอฟต์แวร์ Back Office (Enterprise Resource Planning : ERP) ประกอบด้วย

- ระบบการบริหารการเงิน (Financial Management System : FI)
- ระบบการบริหารพัสดุ (Material Management System : MM)

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

กลุ่มซอฟต์แวร์ Front Office (ระบบสาธารณูปโภคด้านไฟฟ้า IS-U) ประกอบด้วย

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

2. ปลด Lock และทำการ Reset รหัสผ่าน กรณีลืมรหัสผ่าน

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

1. กำหนดสิทธิการใช้งาน T-code ระบบงานโครงการระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

ชื่อข้อตกลงการให้บริการ (SLA)	เป็น	ไม่เป็น	ชื่อระบบงานให้บริการของ ITIL
ข้อตกลงการให้บริการการแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)	☒	☐	การให้บริการการแก้ไขปัญหาการกำหนดสิทธิการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	หน่วยงาน
การขอใช้บริการการใช้งานระบบ		กสส.
- ให้คำปรึกษา	1 ชม.	
- ปลด Lock หรือทำการ Reset รหัสผ่าน กรณีลืมรหัสผ่าน	1 ชม.	

ข้อตกลงการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ปี 2564

การแก้ไขปัญหา		กสส.
- ประสานงานกับบริษัท	1 วันทำการ	
- ปรับปรุงข้อมูล	1 วันทำการ	

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

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

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(*น.อ. นวรงค์ หาญกุล*)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(*นายอนรรฆ สงทูล*)
อ.พ.ท.
ผู้ให้บริการ

SLAICT-CNM-001: ข้อตกลงการให้บริการวงจรสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่กับสำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้าทั้ง 12 เขต

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

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการวงจรสื่อสารครอบคลุมการจัดสรรวงจรสื่อสาร แก๊ซ ปรับปรุง ระบบเครือข่ายสื่อสารระหว่างสำนักงานใหญ่ กับ สำนักงานเขต และศูนย์สั่งการจ่ายไฟฟ้า ทั้ง 12 เขต โดยการแก้ไขเพื่อให้การบริการวงจรสื่อสารเป็นปกติ โดยเริ่มตั้งแต่ การรับแจ้งปัญหาจากหน่วยงานต่าง ๆ ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมา ดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการให้บริการ วิเคราะห์สาเหตุ แก้ไขปัญหา ดำเนินการด้านเอกสารการให้บริการ และการสรุปผลเพื่อรายงานต่อฝ่ายบริหาร

คำนิยามและคำย่อ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

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

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

ข้อตกลงการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ปี 2564

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
งานจัดสรรวงจรสื่อสาร	3 วันทำการ	กบข.
งานตรวจสอบความสามารถในการให้บริการเครือข่ายสื่อสาร	99.9% (วงจร)	กบข.

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กบข. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 -16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)
วิธีการติดต่อประสานงาน
- ติดต่อ ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-590-9880 กด 1 , 0-2590-9656,0-2590-9654 - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นายดินทร์ ดวงชาทม)
ผู้อำนวยการกองบริหารเครือข่ายสื่อสาร

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายสิทธิศักดิ์ วินัสกุลไทย)
ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม
ผู้ให้บริการ

SLAICT-CNM-002: ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบ และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่ให้บริการกับหน่วยงานภายนอกเข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CNM-002
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	:	กองกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจเสริม(กตส.)
และ ผู้ให้บริการ	:	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)
สำหรับ	:	การตรวจสอบ และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่ให้บริการกับหน่วยงานภายนอกเข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการครอบคลุมการตรวจสอบ และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้อง ไม่สามารถใช้งานได้ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้บริการกับหน่วยงานภายนอก เข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง โดยการแก้ไขเพื่อให้เครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง กลับมาให้บริการได้เป็นปกติ โดยเริ่มตั้งแต่ การแจ้งปัญหาจากหน่วยงานภายนอกผู้รับบริการเข้าใช้เส้นใยแก้วนำแสงเข้ามา แล้วดำเนินการตรวจสอบข้อมูลการให้บริการ วิเคราะห์สาเหตุ การแก้ไขปัญหา ดำเนินการด้านเอกสารการให้บริการ และการสรุปผลเพื่อรายงานต่อฝ่ายบริหาร

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร จะให้บริการตรวจสอบ แก้ไข เครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้บริการกับหน่วยงานภายนอก เข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง

งานบริการที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

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

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ
การตรวจสอบ และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคให้บริการหน่วยงานภายนอก เข้าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสงที่อยู่ในสัญญาจ้างบำรุงรักษาแบบเตรียมความพร้อมตลอด 24 ชั่วโมง	1 วัน (24 ชั่วโมง)

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.) จะให้บริการกับ กองกลยุทธ์และพัฒนารัฐกิจเสริม(กตส.)
ช่องทางการติดต่อประสานงาน
• แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.) • แจ้งผ่านโทรศัพท์ 9880 กด 1 (ทำงาน 24 ชม.)

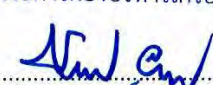
5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นายบดินทร์ ดวงชาทม)
ผู้อำนวยการกองบริหารเครือข่ายสื่อสาร

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายสิทธิศักดิ์ วินิจสกุลไทย)
ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม
ผู้ให้บริการ

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

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการจะเริ่มตั้งแต่การได้รับบันทึกแจ้งขอให้ตรวจสอบความพร้อมของ Core Fiber จากหน่วยงานภายในมายังกองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

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

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

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

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

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

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 เป็นต้นไป

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นายบดินทร์ ดวงชาทม)
(ผู้อำนวยการกองบริหารเครือข่ายสื่อสาร)

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายสิทธิศักดิ์ วินิจสกุลไทย)
(ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม)
ผู้ให้บริการ

SLAICT-CEM-001: ข้อตกลงการให้บริการติดตั้ง ย้ายจุดติดตั้งและแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสาร

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	SLAICT-CEM001
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	:	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนง.
และ ผู้ให้บริการ	:	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)
สำหรับ	:	การติดตั้ง ย้ายจุดติดตั้งและแก้ไขระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสาร

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการติดตั้งเพิ่มเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสารพร้อมเลขหมายให้กับหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเริ่มตั้งแต่กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม ได้รับบันทึกอนุมัติแจ้งจากกองออกแบบระบบสื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม

การให้บริการย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในและเครื่องโทรสารให้กับหน่วยงานต่างๆ ภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเริ่มตั้งแต่การได้รับแจ้งขอย้ายจุดติดตั้งจากหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมายังกองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม

การให้บริการตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในและโทรสารจะเริ่มตั้งแต่การได้รับแจ้งอุปกรณ์ระบบโทรศัพท์ขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้จากหน่วยงานภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาคมายังกองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม

คำนิยามและคำย่อ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคมจะให้บริการดังต่อไปนี้ :

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

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

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

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

หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการครอบคลุมในกรณีที่มิอุปกรณ์พร้อม

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กบอ. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)	
วิธีการติดต่อประสานงาน	
- ติดต่อ ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-590-9035 - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กบอ. - แจ้งผ่าน Application eSpace กบอ.	
แผนกภายใน กบอ.	หมายเลขโทรศัพท์
แผนกบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน (พรส.)	
นายจำลอง ม่วงเกลี้ยง	0-2590-9035, 08-9413-6531
นายวีระชัย อีระมิตร	0-2590-5935
น.ส. วิลาวัลย์ ธรรมมา	0-2590-9035, 08-5098-3598

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(นายสน กำแพงเศรษฐ)
 (อก.บอ.)

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายสิทธิศักดิ์ วินิจสกุลไทย)
ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม
ผู้ให้บริการ

SLA-CEM-002: ข้อตกลงการให้บริการประชุมทางไกลผ่านระบบสื่อสาร Video Conference

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

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการประชุมทางไกลผ่านระบบสื่อสาร Video Conference ให้กับหน่วยงานต่างๆ ของ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค จะเริ่มตั้งแต่การแจ้งขอใช้บริการมายัง กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม

การตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบบริหารจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบสื่อสาร Video Conference และอุปกรณ์ MCU ให้มีความพร้อมใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

คำนิยามและคำย่อ(เพิ่มขอบเขตเรื่อง Video Conference)

งานให้บริการจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference	หมายถึง	การให้บริการจัดการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conference) ที่ติดตั้งภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค
งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบบริหารจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference	หมายถึง	การตรวจสอบ แก้ไขปรับปรุงระบบการประชุมทางไกลผ่านจอภาพ (Video Conference) ภายในสำนักงานใหญ่ การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค เมื่อเกิดเหตุขัดข้องในการใช้งาน

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร ฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคมจะให้บริการดังต่อไปนี้ :

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

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลา ดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
งานให้บริการจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference	30 นาที	กบอ.
งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบบริหารจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference และอุปกรณ์ MCU	1 วันทำการ	กบอ.

หมายเหตุ : ระยะเวลาดำเนินการครอบคลุมในกรณีที่มีอุปกรณ์พร้อม

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

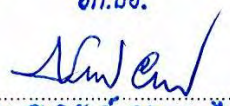
กบอ. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)	
วิธีการติดต่อประสานงาน	
- ติดต่อ ทางโทรศัพท์หมายเลข 02-590-5939 - แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กบอ.	
แผนกภายใน กบอ.	หมายเลขโทรศัพท์
แผนกระบบสื่อสารทั่วไป (พรท.)	
นายธีระศักดิ์ พรหมคุณ	02-590-5939
นายปรเมศร์ กระจำวงศ์	02-590-9037
นายรุ่งโรจน์ เบญจานุการ	
นายวีรพงศ์ มาตา	

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการกอง
(นายสน กำแพงเศรษฐ)
(อก.บจ.)
ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายสิทธิศักดิ์ วินิจสกุลไทย)
(อฝ.สค.)
ผู้ให้บริการ

SLAICT-CDD-001: ข้อตกลงการให้บริการ การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสาร ประจำสำนักงาน และอุปกรณ์สื่อสารประจำตัว

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

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการจะเริ่มตั้งแต่ รับแจ้งความประสงค์จากทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าสำนักงานใหญ่ ในการจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน อุปกรณ์สื่อสารประจำตัว
คำนิยามและคำย่อ

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

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

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

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

2. ข้อตกลงการให้บริการที่เป็นส่วนหนึ่งในกระบวนการของ ITIL

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

3. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์ สื่อสารประจำสำนักงาน และอุปกรณ์สื่อสารประจำตัว	5 วันทำการ	กอบ.

4. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กอบ. จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 – 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)
วิธีการติดต่อประสานงาน
• แจ้งผ่านทางระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์ (DDOC) ถึง กอบ. • ทางโทรศัพท์ โดยติดต่อได้ที่เบอร์โทรศัพท์ 9022

5. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 เป็นต้นไป

6. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

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

ลงชื่อ..........ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายสิทธิศักดิ์ วินิจสกุลไทย)
ผู้อำนวยการฝ่ายสื่อสารและโทรคมนาคม
ผู้ให้บริการ

OLAICT-CAN-001: ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายภายในกับระบบ Video Conference

ข้อตกลงการให้บริการเลขที่	:	OLAICT-CAN-001
ข้อตกลงระหว่างผู้รับบริการ	:	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)
และ ผู้ให้บริการ	:	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)
	:	ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่าย
สำหรับ	:	ภายในกับระบบ Video Conference

1. นิยามและขอบเขตของการให้บริการ

การให้บริการจะเริ่มตั้งแต่การได้รับบันทึกแจ้งขอให้ตรวจสอบความพร้อมหรือปัญหาการใช้งานของ ระบบเครือข่ายมายังกองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.)

งานบริการที่อยู่ภายใต้ข้อตกลง

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

2. ระยะเวลาดำเนินการตามข้อตกลง

บริการตามข้อตกลง	ระยะเวลาดำเนินการ
ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่	4 ชั่วโมงทำการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)

3. เวลาที่ให้บริการตามข้อตกลง

กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.) จะให้บริการตั้งแต่วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.30 น. - 16.30 น. (เว้นวันหยุดราชการ)
ช่องทางการติดต่อประสานงาน
- แจ้งผ่านทางระบบบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและสื่อตามมาตรฐาน (ITIL) 9960 ถึงกองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคข.) - ติดต่อประสานงาน 5788

4. ระยะเวลาที่มีผลต่อข้อตกลงการให้บริการ

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้มีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 เป็นต้นไป

5. รอบระยะเวลาการสอบทาน

ข้อตกลงการให้บริการฉบับนี้จะต้องสอบทานทุก ๆ ปี นับจากวันที่เริ่มมีผลบังคับใช้

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(นายปรารภ สารีภา)
(อก.คช.)
ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นางฐิติรัตน์ พลสวัสดิ์)
(อ.ฟ.สท.)
ผู้ให้บริการ

ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการกอง
(นายสน กำแพงเศรษฐ)
(อก.บอ.)
ลงชื่อ.....ผู้อำนวยการฝ่าย
(นายสิทธิศักดิ์ วินิจสกุลไทย)
(อ.ฟ.สค.)
ผู้รับบริการ

ภาคผนวก

ตารางสรุปข้อตกลงการให้บริการด้านสารสนเทศและสื่อสาร (SLA) ของสายงาน ทส. ปี 2564

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

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
SLAICT-CAN-002	ข้อตกลงการให้บริการ E-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคท.)	การขอใช้บริการ E-mail ของการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค - ใช้เวลาภายใน 4 ชั่วโมงทำการ แก้ไขปัญหาการเข้าใช้งาน E-mail - ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ
SLAICT-CAN-003	ข้อตกลงการให้บริการเซิร์ฟเวอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server)	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคท.)	การให้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน - ประสานงานและสร้างเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือนตาม Resource ที่ผู้ร้องขอมา - ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ - ติดตั้งระบบปฏิบัติการ, Antivirus และ Update Patch เป็นเวอร์ชันล่าสุด - ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ การตั้งค่าเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน - ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ
SLAICT-CAN-004	ข้อตกลงการให้บริการ การดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบเครือข่าย	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนง.	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคท.)	การให้บริการดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซมและแก้ไขระบบเครือข่าย - ขยาย เพิ่มจุดเชื่อมต่อเครือข่าย LAN (ต่อการดำเนินการ 1 จุด) - ใช้เวลาภายใน 1 วันทำการ - ซ่อมแซมสายสัญญาณเครือข่าย สาย UTP ที่เชื่อมต่อภายในสำนักงานใหญ่ (ต่อการดำเนินการ 1 จุด) - ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ - การเพิ่มจุดเชื่อมต่อและการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) ภายในบริเวณสำนักงานใหญ่ (ต่อการดำเนินการ 1 จุด) - ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ - การเพิ่มจุดเชื่อมต่อและการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้ให้บริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				(LAN) ภายในบริเวณสำนักงานใหญ่ เกินกว่า 3 - 5 จุด (ต่อการดำเนินการ 1 วันทำการ) - ภายใน 1 วันทำการ - การเพิ่มจุดเชื่อมต่อและการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) เกินกว่า 5 จุด ให้ทำเป็นบันทึก นับเวลาตั้งแต่วันที่มาถึง (ต่อการดำเนินการ 1 วันทำการ) - ภายใน 2-3 วันทำการ - ซ่อมแซมสายสัญญาณเครือข่าย (สาย UTP ที่เชื่อมต่อกองคลังพัสดุ (รังสิต) และศูนย์ฝึกนครชัยศรี (ต่อการดำเนินการ 1 จุด) - ภายใน 1 วันทำการ - การเพิ่มจุดเชื่อมต่อและการย้ายตำแหน่งสายสัญญาณ UTP (LAN) กองคลังพัสดุ (รังสิต) และศูนย์ฝึกนครชัยศรี (ต่อการดำเนินการ 1 จุด) - ภายใน 1 วันทำการ
SLAICT-EMI-001	ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศด้านการจัดการองค์กร	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบ สารสนเทศด้านการ จัดการองค์กร (กพท.)	แก้ไขปัญหการใช้งานระบบต่างๆ ดังนี้ - ระบบ SAP (ระบบบัญชีและระบบบริหารการเงิน) 1.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 1.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ - ระบบ SAP (ระบบบริหารจัดการข้อมูลเครื่องจักรและอุปกรณ์ประกอบและระบบการประมวลผลสินค้าไฟฟ้า) 2.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 2.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้ให้บริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				- ภายใน 2 วันทำการ 3. ระบบจดหน่วยพร้อมแจ้งค่าไฟฟ้า 3.1 ติดตั้งระบบงาน - ภายใน 1 วันทำการ 3.2 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 3.3 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 4. ระบบจดหน่วยด้วยเครื่อง PTC 4.1 ติดตั้งระบบงาน - ภายใน 1 วันทำการ 4.2 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 4.3 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 5. ระบบบริหารจัดการข้อมูลจดหน่วยบน e-Form 5.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 5.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 6. ระบบ SAP (ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล) 6.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 6.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้ให้บริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				7. ระบบนำเข้าข้อมูล SAP ผ่าน Intranet (e-Form)(ระบบค่าล่วงเวลา, ระบบค่าวิชาชีพ, ระบบค่ารักษาพยาบาล, ระบบค่าเล่าเรียน, สวัสดิการอื่นๆ) 7.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 7.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 8. ระบบผลงานออนไลน์ที่สามารถใช้งานผ่าน Web Browser และเป็น Application บน Smart Phone (iOS, Android) 8.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 8.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 9. ระบบ SAP (ระบบการบริหารพัสดุและระบบการจัดซื้อ) 9.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 9.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 10. ระบบสนับสนุนการสร้างข้อมูลหมายเลข PEA ของพัสดุประเภท หม้อแปลง มิเตอร์, ซีที และวีที อ่างอิงใบสั่งซื้อ 10.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 10.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 11. ระบบเอกสารการระดมทุนแบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้ให้บริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				(M-VARA) 11.1 ติดตั้งระบบงาน - ภายใน 1 วันทำการ 11.2 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 11.3 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 12. ระบบค้นหาข้อมูลพนักงาน (E-Personal Information :EPI) 12.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 12.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 13. ระบบรายงานการจัดกันระหว่างประโยชน์ส่วนบุคคลและประโยชน์ส่วนรวม (Conflict Of Interest : COI) 13.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 13.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน - ภายใน 2 วันทำการ 14. ระบบการประชุมแบบไร้กระดาษ (Paperless Meeting System : PLMS) 14.1 ให้คำปรึกษา และแนะนำการใช้งาน - ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ 14.2 แก้ไขปัญหาการใช้งาน

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				- ภายใน 2 วันทำการ
SLAICT-EMI-002	ข้อตกลงการให้บริการระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์แบบรวมศูนย์	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบ สารสนเทศด้านการ จัดการองค์กร (กพก.)	- ขอใช้บริการ - การเพิ่ม, ลบ หรือแก้ไขบัญชีผู้ใช้งาน - ภายใน 1 วันทำการ - แก้ไขปัญหาการใช้งาน - การจัดโครงสร้างหน่วยงาน - ภายใน 2 วันทำการ - กรณีที่ไม่สามารถเปิดดูเอกสารจากระบบได้ - ภายใน 2 วันทำการ - ปัญหาข้อมูลในระบบ - ภายใน 2 วันทำการ - การใช้คำปรึกษา และแนะนำการใช้ระบบ - ภายใน 1 วันทำการ
SLAICT-CSI-001	ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านการบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้ภายใน)	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค และ ผู้ใช้งานระบบ	กองพัฒนาระบบ สารสนเทศด้านการ ลูกค้า (กพล.)	- ระบบการให้บริการลูกค้าผ่านอินเทอร์เน็ตแบบครบวงจร (PEA Smart Plus) - แก้ไขการเข้าใช้งานระบบ ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ - ปัญหาข้อมูลในระบบ ภายใน 1 วันทำการ - การแสดงผลข้อมูลไม่ถูกต้อง ภายใน 1 วันทำการ - ปัญหา Interface ระหว่างระบบ ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ - ปัญหาการรับ-ส่ง ข้อมูลระบบ ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ - ระบบ e-Service - แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 1 วันทำการ - ระบบงานระบบร้องเรียน - แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ ภายใน 1 วันทำการ
SLAICT-CSI-002	ข้อตกลงการให้บริการสนับสนุนระบบสารสนเทศด้านการบริการลูกค้า (สำหรับผู้ใช้ภายใน กฟผ.)	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบสารสนเทศ ด้านการบริการลูกค้า (กพล.)	- ระบบงานบริหารงานบริการ (WMS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ - ระบบงานบริการลูกค้า (CS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				3. ระบบงานบริหารข้อมูลนิติเตอร์และอุปกรณ์ประกอบ (DM) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 4. ระบบงานบริการลูกค้าอัจฉริยะ (SCS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ - แก้ไขปัญหา/ให้คำปรึกษาการใช้งานโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับการตรวจสอบข้อมูลในระบบ SCS หรือการ click รับใบคำร้องในระบบ สำหรับกระบวนการภายใน (Back Office) ของกระบวนการรับคำร้องขอใช้ไฟฟ้าผ่านอินเทอร์เน็ตขอใช้ไฟฟ้าใหม่ (ในการแจ้งปัญหา ผู้แจ้งต้องให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่ผู้รับแจ้ง คือ เลขที่คำร้อง เพื่อให้แก้ปัญหาได้อย่างทันกาล) ภายใน 3 ชั่วโมงทำการ 5. ระบบจ่ายงานบริการลูกค้าอัจฉริยะบน Mobile Application (WOM) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 6. ระบบทดสอบและตรวจสอบหม้อแปลง (Transformer Investigate System : TIS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 7. ระบบประกาศจัดซื้อจัดจ้าง - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 8. ระบบบริหารงานโครงการ (PS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 9. ระบบบริหารงานบำรุงรักษา (PM) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 10. ระบบบริหารงานไฟฟ้าขัดข้อง (OMS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 11. ระบบฐานข้อมูลลิ้นทรัพย์อุปกรณ์ไฟฟ้า (ADS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 12. ระบบประมาณการ - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้ให้บริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				13. ระบบจัดเก็บเครื่องมือวัดและติดตาม - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 14. ระบบประกาศไฟฟ้าดับ - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 15. บริการ Hosting - ประสานงาน กคช. จัดสรรพื้นที่ ภายใน 1 วันทำการ - ประสานงาน กคช. จัดสรร Domain Name ภายใน 1 วันทำการ 16. ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Plus) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 17. ระบบงานบริการส่งข้อความสั้นผ่านโทรศัพท์มือถือ (SMS) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 1 วันทำการ 18. ระบบเชื่อมโยงข้อมูล - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 2 วันทำการ 19. ระบบยืนยันตัวตน (IDM) - แก้ไข/ให้คำปรึกษาการใช้งาน ภายใน 1 วันทำการ
SLAICT-CSI-003	ข้อตกลงการให้บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟผ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองพัฒนาระบบสารสนเทศด้านการบริการลูกค้า (กฟล.)	บริการรับฝากข้อมูลข่าวสาร และเชื่อมโยงเว็บไซต์ของหน่วยงานภายใน กฟผ. ผ่านช่องทาง Internet, Intranet - เพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลบนหน้าเว็บไซต์ และการเชื่อมโยงเว็บไซต์ ภายใน 1 วันทำการ - จัดทำ Banner ภายใน 2 วันทำการ - แก้ไขปัญหา ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ
SLAICT-CSI-004	ข้อตกลงการให้บริการ การให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และจัดการสิทธิการใช้งานระบบ TAMS ด้านงานบริการพาดสายและติดตั้งอุปกรณ์สื่อสารแก่พนักงาน กฟผ.	ผกท.กบ.ล. 12 เขต, ผบ. และ ผกป.	กองบริการสารสนเทศ และสื่อสาร (กบพ.)	การ Login เข้าระบบไม่ได้ - ใช้เวลา 7 วันทำการ ข้อมูลพื้นที่รับผิดชอบ(AO)ไม่ถูกต้อง - ภายใน 15 วันทำการ * หลังระบบ GIS ปรับปรุงข้อมูลพื้นที่รับผิดชอบ(AO) ให้ถูกต้อง

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้ให้บริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
				ข้อมูลเสาไฟฟ้าไม่ถูกต้อง - ภายใน 15 วันทำการ * หลังระบบ GIS ปรับปรุงข้อมูลเสาไฟฟ้าให้ถูกต้อง การใช้งานระบบ TAMS ไม่ได้หรือช้ากว่าปกติ - ภายใน 3 วันทำการ ไม่แสดงแผนที่ในระบบ TAMS - ภายใน 7 วันทำการ ให้คำปรึกษาการใช้งานทั่วไป วิธีการนำเข้าข้อมูล วิธีการออก รายงาน - ภายใน 3 วันทำการ การบริหารจัดการสิทธิ์ใช้งานระบบ - ภายใน 7 วันทำการ
SLAICT-CP-001	การให้บริการแก้ไขปัญหาคำถามหรือข้อสงสัย การเข้าใช้งานระบบคอมพิวเตอร์ซอฟต์แวร์ สำเร็จรูปสำหรับธุรกิจหลัก (รชธ.)	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค	กองแผนงานและสนับสนุนระบบสารสนเทศและสื่อสาร (กสส.)	การขอเข้าใช้งานระบบ - ให้คำปรึกษา ภายใน 1 ชั่วโมงทำการ - ปลด Lock หรือทำการ Reset รหัสผ่าน กรณีลืมรหัสผ่าน ภายใน 1 ชั่วโมงทำการ การแก้ไขปัญหา - ประสานงานกับบริษัท ภายใน 1 วันทำการ - ปรับปรุงข้อมูล ภายใน 1 วันทำการ
SLAICT-CNM-001	ข้อตกลงการให้บริการตรวจสอบสถานะการดำเนินงานของโครงการ และประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	สำนักงานใหญ่ สำนักงานเขต และศูนย์ส่งจ่ายไฟฟ้า	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)	งานจัดสรรวงจรสื่อสาร - ภายใน 3 วันทำการ งานตรวจสอบความเสียหายในการให้บริการเครือข่ายสื่อสาร - 99.9 % (วงจร)
SLAICT-CNM-002	ข้อตกลงการให้บริการตรวจสอบสถานะการดำเนินงานของโครงการ และประสานงานระหว่างหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง	กองกลยุทธ์และพัฒนาธุรกิจเสริม(กธส.)	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)	การตรวจสอบสถานะ และ แก้ไขเครือข่ายเคเบิลใยแก้วนำแสง ที่การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค ให้บริการหน่วยงานภายนอก เช่าใช้งานเส้นใยแก้วนำแสง ที่อยู่ในสัญญาจ้างบำรุงรักษาแบบเตรียมความพร้อม

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
	แสง			ตลอด 24 ชั่วโมง - ใช้เวลาภายใน 1 วัน
SLAICT-CNM-003	ข้อตกลงการให้บริการตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber	ทุกหน่วยงานภายใน กฟผ.	กองบริหารเครือข่ายสื่อสาร (กบข.)	ตรวจสอบความพร้อมใช้งาน Core Fiber - ใช้เวลาภายใน 12 วันทำการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)
SLAICT-CEM-001	ข้อตกลงการให้บริการติดตั้ง ย้ายจุดติดตั้งและแก้ไขระบบโทรศัพท์ภายในและโทรศัพท์สาร	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนย.	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)	งานติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog และ เครื่องโทรศัพท์พร้อมเลขหมาย - ภายใน 3 วันทำการ งานติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ IP Phone และ Video Phone - ภายใน 4 วันทำการ งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ Analog และ เครื่องโทรศัพท์ - ภายใน 1 วันทำการ งานย้ายจุดติดตั้งเครื่องโทรศัพท์ภายในแบบ IP Phone และ Video Phone - ภายใน 2 วันทำการ งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในแบบ Analog และโทรศัพท์ - ภายใน 1 วันทำการ งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบโทรศัพท์ภายในแบบ IP Phone และ Video Phone - ภายใน 2 วันทำการ งานให้บริการจัดการประชุมทางไกลผ่านระบบ Video Conference - ภายใน 30 นาที งานตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบบริหารจัดการประชุมทางไกล ผ่านระบบ Video Conference และอุปกรณ์ MCU - ภายใน 1 วันทำการ
SLAICT-CEM-002	ข้อตกลงการให้บริการประชุมทางไกลผ่านระบบสื่อสาร Video Conference	ทุกหน่วยงานภายใน การไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนย.	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)	

SLA No.	ชื่อข้อตกลงฯ	ผู้รับบริการ	หน่วยงานรับผิดชอบ	ระยะเวลาดำเนินการ
SLAICT-CDD-001	ข้อตกลงการให้บริการ การจัดส่งรหัสหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน และอุปกรณ์สื่อสารประจำตัว	ทุกหน่วยงานในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สนย.	กองออกแบบระบบสื่อสาร (กอบ.)	การจัดสรรหมายเลขโทรศัพท์พร้อมอุปกรณ์สื่อสารประจำสำนักงาน อุปกรณ์สื่อสารประจำตัว -ใช้เวลา 5 วันทำการ
OLAICT-CAN-001	ข้อตกลงการให้บริการการตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่ายภายในกับระบบ Video Conference	กองบำรุงรักษาอุปกรณ์สื่อสาร (กบอ.)	กองคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (กคท.)	ตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบเครือข่าย ภายในการไฟฟ้าส่วนภูมิภาค สำนักงานใหญ่ -4 ชั่วโมงทำการ (หลังจากที่ได้รับแจ้ง)