

ข้อตกลงระยะเวลาการใช้บริการ SLA (service level agreement) กลุ่มงานสารสนเทศทางการแพทย์

| ลำดับ | กิจกรรมที่ให้บริการ                                            | หน่วยนับ | เวลาประกัน(นาที)               | หมายเหตุ           |
|-------|----------------------------------------------------------------|----------|--------------------------------|--------------------|
| 1     | <b>ประกอบติดตั้ง Hard ware</b>                                 |          |                                |                    |
| 1.1   | ประกอบคอมพิวเตอร์                                              | เครื่อง  | 60                             |                    |
| 1.2   | ติดตั้งสายแลนค์ที่ไม่ยุ่งยากระยะทาง $\leq 10$ m                | จุด      | 60                             |                    |
| 1.3   | ติดตั้งสายแลนค์ที่ไม่ยุ่งยากระยะทาง $> 10$ m                   | จุด      | 120                            |                    |
| 1.4   | ติดตั้งสายแลนค์ที่ยุ่งยากระยะทาง $\leq 10$ m                   | จุด      | 180                            |                    |
| 1.5   | ติดตั้งสายแลนค์ที่ยุ่งยากระยะทาง $> 10$ m                      | จุด      | 240                            |                    |
| 1.6   | ติดตั้ง printer, ปรี้นสติกเกอร์, ปรี้นสลิป, scanner, ก๊อ้ง และ | เครื่อง  | 30                             | มีdriver           |
|       | -ติดตั้ง printer                                               | เครื่อง  | 60                             | ไม่มีdriver        |
| 1.7   | เปลี่ยนหมึกเครื่องพิมพ์                                        | เครื่อง  | 10                             | ตลับหมึกไม่มีปัญหา |
|       |                                                                |          | ตลับหมึกชำรุด, มีหมึกรอเปลี่ยน |                    |
| 2     | <b>ซ่อม Hard ware</b>                                          |          |                                |                    |
| 2.1   | access point                                                   | เครื่อง  | 120                            |                    |
| 2.2   | Printer, ปรี้นสติกเกอร์, ปรี้นสลิป                             | เครื่อง  | 30                             |                    |
| 2.3   | เครื่อง scan นิ้วมือ                                           | เครื่อง  | 120                            |                    |
| 2.4   | ซ่อมเมาส์, คีย์บอร์ด                                           | ครั้ง    | 10                             |                    |
| 2.5   | ซ่อมจอภาพ                                                      | ครั้ง    | 120                            |                    |
| 2.6   | ซ่อม UPS                                                       | เครื่อง  | 30                             |                    |
| 2.7   | เปลี่ยนถ่าน UPS                                                | เครื่อง  | 20                             |                    |
| 3.0   | <b>งานบำรุงรักษา</b>                                           |          |                                |                    |
| 3.1   | ปฏิบัติงานบำรุงรักษาตามแผน                                     | เครื่อง  | 30                             |                    |
| 4     | <b>งาน Software</b>                                            |          |                                |                    |
| 4.1   | ติดตั้ง Application โปรแกรม                                    | ครั้ง    | 30                             |                    |
| 4.2   | ติดตั้ง Driver Printer                                         | ครั้ง    | 30                             |                    |
| 4.3   | ติดตั้ง driver Scanner                                         | ครั้ง    | 30                             |                    |
| 4.4   | Upgrad Hosxp                                                   | ครั้ง    | 30                             |                    |
| 4.5   | Upgrad Antivirus                                               | ครั้ง    | 30                             |                    |
| 4.6   | สืบค้นข้อมูล, โปรแกรม, driver, Download โปรแกรม Antivirus      | ครั้ง    | 30                             |                    |
| 4.7   | ติดตั้งWINDOWS                                                 | ครั้ง    | 60                             |                    |
| 5     | <b>ซ่อม Software</b>                                           |          |                                |                    |
| 5.1   | กู้ file ข้อมูล                                                | ครั้ง    | 120                            |                    |
| 5.3   | แก้ไข application โปรแกรมตามหน่วยงาน                           | ครั้ง    | 120                            |                    |
| 5.4   | แก้ไขการเชื่อมต่อ Internet                                     | ครั้ง    | 60                             |                    |
| 5.5   | แก้ไข Driver                                                   | ครั้ง    | 60                             |                    |
| 5.6   | แก้ไขปัญหาคอมพิวเตอร์ผ่านทางโทรศัพท์                           | ครั้ง    | 10                             |                    |
| 6     | <b>งานข้อมูล</b>                                               |          |                                |                    |
| 6.1   | เขียนสคลิปหรือค้นข้อมูลไม่ซับซ้อน                              | ครั้ง    | 60                             |                    |
| 6.2   | เขียนสคลิปหรือค้นข้อมูลซับซ้อน                                 | ครั้ง    | 120                            |                    |
| 6.3   | เขียนสคลิปหรือค้นข้อมูลซับซ้อนมาก                              | ครั้ง    | 180                            |                    |