

งานด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ

1. พัฒนา / ปรับปรุงระบบสารสนเทศ
 - New Application
 - New Requirement for Old Application
2. พัฒนาเว็บไซต์
 - งานขอพื้นที่ / URL
 - งานจัดทำ Template
3. งานระบบ Enterprise Resource Planning
 - Change Request
 - ปัญหาการใช้งาน
 - Create User

ข้อตกลง การบริการ ด้านการพัฒนาเว็บไซต์และระบบสารสนเทศ

↳ ระดับความซับซ้อนการให้บริการ

1. **ไม่ซับซ้อน** : การขอรับบริการที่เคยเกิดขึ้นแล้ว และสามารถแก้ไขได้ในเวลาที่รวดเร็ว
2. **ปานกลาง** : การขอรับบริการที่เคยเกิดขึ้นแล้ว แต่ต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไข
3. **มาก** : การขอรับบริการที่เคยเกิดขึ้นแล้ว หรือยังไม่เคยเกิดขึ้น ปัญหาที่มีความซับซ้อน และต้องประสานงานในหลายส่วนงาน
4. **มากที่สุด** : การขอใช้บริการที่ไม่เคยเกิดขึ้น ต้องใช้เวลาในการศึกษาปัญหา เพื่อหาแนวทางแก้ไขปัญหา และต้องมีการประสานงานกับหลายส่วนงาน หรือต้องการที่ปรึกษาจากภายนอก

↳ หน่วยนับในการให้บริการ

วัน หมายถึงจำนวนวัน **มากที่สุด** ที่ให้บริการ โดยจะนับเฉพาะวันทำการ จันทร์ – ศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30 – 17.00 น.

การให้บริการ

1. **การพัฒนาระบบ / พัฒนาโปรแกรม (Development)** : วิเคราะห์ ออกแบบ พัฒนา และทดสอบการใช้งาน เพื่อให้ตรงตามความต้องการของหน่วยงาน หรือผู้ใช้งาน

หน่วยนับ: วัน(วันทำการปกติ)

ระดับความซับซ้อน	ระดับความสำคัญของงาน	
	ปกติ	ด่วน
ไม่ซับซ้อน	14	7
ปานกลาง	20	10
มาก	60	30
มากที่สุด	120 ขึ้นไป	

หมายเหตุ : การจะทำได้ตามกำหนดเวลาหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความร่วมมือจากหน่วยงานในเรื่องของการกำหนดความต้องการได้อย่างละเอียดชัดเจน และการจัดเตรียมข้อมูลไว้อย่างครบถ้วน

2. การแก้ไขโปรแกรม (Edit Program) : ตรวจสอบสาเหตุ และแนวทางในการแก้ไขปัญหา เพื่อให้สามารถใช้งานได้ , ตรงตามต้องการของผู้ใช้งาน

หน่วยนับ: วัน(วันทำการปกติ)

ระดับความซับซ้อน	ระดับความสำคัญของงาน	
	ปกติ	ด่วน
ไม่ซับซ้อน	5	3
ปานกลาง	14	7
มาก	30	20
มากที่สุด	60 ขึ้นไป	

หมายเหตุ : การจะทำได้ตามกำหนดเวลาหรือไม่ ขึ้นอยู่กับความร่วมมือจากหน่วยงานในเรื่องของการกำหนดความต้องการได้อย่างละเอียดชัดเจน และการจัดเตรียมข้อมูลไว้อย่างครบถ้วน

3. การปรับแต่งระบบ (Configuration) : การกำหนดค่าต่างๆ (Parameter) ภายในระบบ เพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ของหน่วยงาน

หน่วยนับ: วัน(วันทำการปกติ)

ระดับความซับซ้อน	ระดับความสำคัญของงาน	
	ปกติ	ด่วน
ไม่ซับซ้อน	5	2
ปานกลาง	7	4
มาก	15	10
มากที่สุด	30	15

4. การแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ (Solving Problem) : ตรวจสอบหาสาเหตุ แนวทางในการแก้ปัญหา ให้คำปรึกษา แนะนำวิธีการใช้งาน ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ

หน่วยนับ: วัน(วันทำการปกติ)

ระดับความซับซ้อน	ระดับความสำคัญของงาน	
	ปกติ	ด่วน
ไม่ซับซ้อน	3	1
ปานกลาง	7	3
มาก	15	10
มากที่สุด	30	15

5. การขอจัดทำ User Account

บริการ	SLA	หมายเหตุ
Create User Account	แล้วเสร็จภายใน 1 วัน	หลังจากที่ได้รับการร้องขอ / บันทึก

6. การขอจัดทำเว็บไซต์

บริการ	SLA	หมายเหตุ
การขอพื้นที่จัดทำเว็บไซต์ / URL	2 วันทำการ	หลังจากที่ได้รับการร้องขอ / บันทึก
การสร้างเว็บไซต์		หลังจากที่ได้รับการร้องขอ / บันทึก และข้อมูลพื้นฐานที่จำเป็นในการดำเนินการ
- สร้างต้นแบบเว็บไซต์	- 7 วันทำการ	
- สอนการใช้งานเบื้องต้น	- 2 วันทำการ	
- สร้างต้นแบบ พร้อมใส่ข้อมูลเบื้องต้น	- 30 วันทำการ	