



ข้อตกลงมาตรฐานการให้บริการ

Service Level Agreement (SLA)

แก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย (IT Help desk)

ลำดับ	กระบวนการ	ระยะเวลา	หมายเหตุ
1	ให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ หรือกลุ่มไลน์	10 นาที	ถ้ายังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ให้ติดต่อเจ้าของเวรในวันนั้น ๆ เข้ามาแก้ไขโดยตรง
2	ด้านฮาร์ดแวร์ Hardware - เครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง - เครื่องพิมพ์ขัดข้อง	15 นาที 15 นาที	ถ้าปัญหาเกิดจากวินโดวส์เสียหาย ซึ่งจำเป็นต้องลงใหม่ ต้องใช้เวลาในการติดตั้งวินโดวส์และโปรแกรม 2 ชม. ถ้าเครื่องพิมพ์เสียหายนึก (ชิ้นส่วนแตกหัก และไม่มีเครื่องสำรอง อาจใช้เวลา 1-2 วัน)
3	ด้านซอฟต์แวร์ Software - ติดตั้งโปรแกรม HOSxP + Upgrade Version - ขอบข้อมูลสารสนเทศทางการแพทย์	10 นาที 8 ชั่วโมง	
4	ด้านระบบเครือข่าย Network - เข้าใช้งานระบบ HOSxP ไม่ได้	30 นาที	ถ้าเกิดปัญหาจากเครื่องแม่ข่าย เช่น Server ล่ม, ฐานข้อมูลมีปัญหา อาจใช้เวลา 1-4 ชม.
5	ด้านระบบ Internet - อินเทอร์เน็ตขัดข้อง	15 นาที	ถ้าปัญหาเกิดจากผู้ให้บริการเครือข่าย เช่น 3bb, CAT ต้องรอขั้นตอนการแจ้งขำรุดไปยังผู้ให้บริการ