

## ข้อตกลงระดับการให้บริการคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย (SERVICE LEVEL AGREEMENT)

กลุ่มงานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร

Tel : 02-665-3777 ต่อ 6785 ▪ email : network-team@rmutp.ac.th ▪ website : noc.rmutp.ac.th

### วัตถุประสงค์

เอกสาร SLA ฉบับนี้ จัดทำขึ้นมาเพื่อเป็นข้อกำหนดการให้บริการระหว่างผู้ให้บริการ (กลุ่มงานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และการสื่อสาร) และผู้รับบริการ (อาจารย์, เจ้าหน้าที่, นักศึกษา) โดยมีข้อตกลงถึงระดับคุณภาพของบริการที่มีให้แก่ผู้ใช้บริการรับทราบ และเข้าใจถูกต้องตรงกัน ดังนี้

### ด้านการบริการ

1. ให้บริการตรวจสอบ แก้ไขปัญหาทางด้านเทคนิคแก่ผู้รับบริการอันเกิดจากความผิดปกติในการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ต่อพ่วง เช่น เครื่องพิมพ์, เครื่องสแกนเนอร์ เป็นต้น และความผิดปกติอันเกิดจากระบบปฏิบัติการหรือโปรแกรมประยุกต์
2. ให้บริการศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองสำหรับการศึกษา ค้นคว้าวิจัย หรือ กิจกรรมสหธนาคาร
3. ให้บริการระบบเครือข่ายชนิดมีสาย (LAN) และชนิดไร้สาย (Wireless LAN) ครอบคลุมทุกพื้นที่ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลพระนคร
4. ให้บริการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายเสมือน (SSL VPN) สำหรับอาจารย์และนักศึกษาใช้ในการเข้าถึงฐานข้อมูลงานวิจัย
5. ให้บริการด้านบัญชีผู้ใช้งานระบบเครือข่าย

### ช่องทางการแจ้งปัญหา

1. ทางโทรศัพท์ แยกตามพื้นที่ให้บริการ ดังนี้  
ศูนย์เทเวศร์ โทร. 02 665 3777 ต่อ 6785, 6783  
ศูนย์โชติเวช โทร. 02 665 3777 ต่อ 5239  
ศูนย์พระนครเหนือ โทร. 02 836-3000 ต่อ 4214  
ศูนย์พัฒนวิชาการพระนคร โทร. 02 665 3555 ต่อ 2601
2. แจ้งปัญหาผ่านทางเว็บไซต์ ระบบแจ้งปัญหาด้าน IT ผู้รับบริการจะได้รับการตอบกลับจากเจ้าหน้าที่ซัพพอร์ตภายในเวลาไม่เกิน 24 ชั่วโมง เฉพาะในวันและเวลาราชการ
3. กรณีต้องการแจ้งปัญหาด้วยตนเอง สามารถติดต่อได้ที่ศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเองทุกศูนย์
4. แจ้งปัญหาผ่านทางอีเมล [network-team@rmutp.ac.th](mailto:network-team@rmutp.ac.th) (\* ผู้แจ้งต้องใช้อีเมลของมทร. พระนคร เท่านั้น username@rmutp.ac.th)
5. แจ้งปัญหาผ่านทาง Social media ต่างๆ เช่น line, facebook

### ข้อกำหนดมาตรฐานในการให้บริการ

1. การแก้ไขปัญหาต่างๆ เกี่ยวกับเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ต่อพ่วง จะได้รับการติดต่อกลับภายใน 24 ชั่วโมง และจะการดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 72 ชั่วโมง กรณียกเว้น เช่น ถ้าความเสียหายนั้นเกิดการความผิดพลาดจาก hardware ที่อาจต้องมีการส่งซ่อมไปยังผู้ผลิต หรือรออะไหล่เพื่อการซ่อมแซม
2. การติดต่อขอรับบัญชีผู้ใช้ระบบเครือข่าย หรือการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในศูนย์การเรียนรู้ด้วยตนเอง สามารถแจ้งปัญหาโดยตรงได้ที่ผู้ดูแลประจำศูนย์นั้นๆ เพื่อขอให้ดำเนินการได้ทันที
3. การแก้ไขปัญหาทางด้านระบบเครือข่าย แบ่งตามระดับความรุนแรงของปัญหา ดังนี้
  - 3.1 ระดับ Critical หมายถึง ปัญหาระบบเครือข่ายซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการทั้งหมด ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงาน หรือ ดำเนินการเรียนการสอนต่อไปได้ เช่น ความเสียหายที่กระทบต่อผู้รับบริการทั้งมหาวิทยาลัย, ศูนย์, คณะ ผู้ให้บริการจะ

ทำการแจ้ง ประกาศ สาเหตุของปัญหาและระยะเวลาดำเนินการให้ผู้รับบริการทั้งหมดได้รับทราบ และดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวทันที

3.2 ระดับ Emergencies หมายถึง ปัญหาระบบเครือข่ายซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการเป็นจำนวนมาก ทำให้ไม่สามารถปฏิบัติงาน หรือดำเนินการเรียนการสอนต่อไปได้ เช่น ความเสียหายที่กระทบต่อผู้รับบริการทั้งอาคาร, ชั้น, แผนก ผู้ให้บริการจะทำการแจ้งสาเหตุของปัญหาและระยะเวลาดำเนินการให้ผู้รับบริการได้รับทราบ และดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวภายใน 48 ชั่วโมง

3.3 ระดับ Normal หมายถึง ปัญหาระบบเครือข่ายซึ่งส่งผลกระทบต่อผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ทำให้ได้รับความไม่สะดวก ไม่สามารถปฏิบัติงาน หรือดำเนินการเรียนการสอนต่อไปได้ เช่น ความเสียหายที่กระทบต่อผู้รับบริการเป็นรายบุคคล ผู้ให้บริการจะทำการแจ้งสาเหตุของปัญหาและระยะเวลาดำเนินการให้ผู้รับบริการได้รับทราบ และดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวภายใน 24-72 ชั่วโมง กรณียกเว้น เช่น ถ้าความเสียหายนั้นเกิดจากความผิดพลาดจาก hardware ที่อาจต้องมีการส่งซ่อมไปยังผู้ผลิต หรือรออะไหล่เพื่อการซ่อมแซม

4. กำหนดระดับความเร็วของอินเทอร์เน็ตมาตรฐานสำหรับการให้บริการระบบเครือข่าย สำหรับเครื่องไคลเอนท์ (Baseline)

ชนิดของเครือข่าย	Download (Mbps)	Upload (Mbps)
มีสาย (LAN)	94	96
ไร้สาย (Wireless LAN)	60	62

(\* ทดสอบในสภาวะ link ปกติ ไม่มี Congestion)