

แผนงานการดูแลรักษาระบบ และ ข้อตกลงการบริการ

จัดทำโดย

บจ ACCCLOUD

Effective Date: 27-07-2019

Document Owner:	ACCCLOUD
-----------------	----------

Version

Version	Date	Description	Author
1.0	27-07-2019	Service Level Agreement	Ekarin S.

Approval

*(By signing below, all Approvers agree to all terms and conditions outlined in this Agreement.)*

Approvers	Role	Signed	Approval Date
ACCCLOUD	Service Provider		27-07-2019
Customer	Customer		27-07-2019

## สารบัญ

1. Agreement Overview .....	3
2. Objectives .....	3
3. Stakeholders.....	3
4. Service Agreement.....	4

## 1. Agreement Overview

ข้อตกลงนี้หรือ Service Level Agreement (“SLA” or “Agreement”) ได้ทำขึ้น สำหรับ เป็นเงื่อนไขของการให้บริการดูแลรักษาระบบทางด้านสารสนเทศระบบบัญชีออนไลน์ ACCCLOUD ให้เป็นไปได้โดยปกติ. โดย ข้อตกลงฉบับนี้จะมีผลจนกระทั่งมีการแก้ไขและตกลงร่วมกันทั้งสองฝ่าย หรือจนกว่าจะหมดอายุของสัญญาการดูแลระบบ โดย การบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ประยุกต์เพื่อแก้ไขข้อผิดพลาดของโปรแกรมและปรับเปลี่ยนให้เหมาะสมต่อการใช้งานตลอดระยะเวลาการใช้งานระบบ

## 2. Objectives

### ขอบเขตการให้บริการ

การให้บริการดูแลบำรุงรักษาระบบทางด้านสารสนเทศทางด้านบัญชีออนไลน์ acccloud ซึ่งทางบริษัท acccloud จำกัด เป็นผู้พัฒนา

### ลักษณะการให้บริการ (Types of Maintenance)

- การให้บริการ คำปรึกษา การสนับสนุน ตอบปัญหาและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้น
- การให้บริการดูแลบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Routine Maintenance)
- การให้บริการดูแลบำรุงรักษาเชิงแก้ไขปรับปรุง ซ่อมแซม เมื่อระบบมีปัญหา ณ สถานที่ติดตั้งระบบ หรือผ่าน Remote เข้าไป

## 3. Stakeholders

ผู้ที่เกี่ยวข้องประกอบไปด้วย ผู้ให้บริการและลูกค้าคือ

IT Service Provider(s): บจ AccCloud (“Provider”)

IT Customer(s):

#### 4. Service Agreement

##### ขอบเขตของระบบที่ให้บริการ (Application and Infrastructure Scope)




การให้บริการดูแลบำรุงรักษาระบบบัญชี AccCloud ทั้งนี้จะครอบคลุมในส่วนของฟังก์ชันการใช้งานระบบและการแสดงผลแบบเว็บ ฟังก์ชันการวิเคราะห์ ประมวลผล ระบบการเชื่อมโยงฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบฐานข้อมูลของระบบบัญชี

##### หลักแนวทางการให้บริการ (Service Approach)

- การดูแล บำรุงรักษา แก้ไขการทำงานของระบบงาน ให้มีประสิทธิภาพและใช้งานได้ดียิ่งอยู่เสมอ
- การตรวจสอบและแก้ไขการประมวลผลของระบบงาน ให้ถูกต้องและมีประสิทธิภาพ
- การวิเคราะห์และตรวจสอบคุณภาพของข้อมูลในระบบ
- การปรับปรุงระบบเพื่อสนับสนุนโครงสร้างใหม่ของฐานข้อมูล Data Source ที่เกี่ยวข้อง เพื่อสามารถดึงค่าข้อมูลมาประมวลผลหรือแสดง ได้อย่างถูกต้อง พร้อมการปรับปรุงเอกสารคู่มือที่เกี่ยวข้อง
- ตรวจสอบการเชื่อมโยงติดต่อกับฐานข้อมูลของ Data Source ที่เกี่ยวข้องกับระบบ
- ตรวจสอบระบบสำรองและกู้คืน (Back Up and Recovery) ของระบบบัญชี
- การให้บริการดูแลบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามกำหนดการ (Routine Maintenance) (รายละเอียดตามตามตารางที่ 1)
- มี STR Contact Center ให้บริการรับแจ้งข้อขัดข้อง และ/หรือการบำรุงรักษาระบบ โดยให้บริการทุกวัน ในวันและเวลาทำการ รวมถึงการให้บริการช่วยเหลือและให้คำแนะนำปรึกษาทางโทรศัพท์ ทางอีเมล และ/หรือทางโทรสาร

ข้อตกลงการให้บริการดังแสดงรายละเอียดในตารางที่ 1- 3 ดังนี้

## ตารางที่ 1 Service Scope

Support Plan Feature	On-Premise	Available Time
แก้ปัญหาทาง Online (Remote Support)		5x8 (Mon.-Fri.)
Phone Support		5x8 (Mon.-Fri.)
Initial Response SLA's  Level A - 4 Hours Level B - 8 Hours Level C - 1 วันทำการ Level D - 2 วันทำการ		5x8 (Mon.-Fri.)

## ตารางที่ 2: รายการให้บริการ

รายการให้บริการ	เงื่อนไขการให้บริการ
สำรองฐานข้อมูล**	1 ครั้ง/วัน
การตรวจเช็คประจำเดือน ระบบงานที่พัฒนา**	1 ครั้ง/เดือน
การตรวจเช็คประจำสัปดาห์ ระบบฐานข้อมูล**	1 ครั้ง/สัปดาห์
การทดสอบและ Restore ฐานข้อมูล***	ทุก 3 เดือน
การบริการตอบปัญหาทางโทรศัพท์/อีเมล/โทรสาร	ไม่จำกัดครั้ง ระยะเวลาตามที่ได้ระบุไว้ในตารางที่ 1
การตรวจสอบแก้ไขโปรแกรม	ตาม SLA Levels (ตารางที่ 3)
การตรวจสอบแก้ไขฐานข้อมูล	ตาม SLA Levels (ตารางที่ 3)

\*\* หมายถึง รายละเอียดประกอบตารางที่ 2 รายการให้บริการ คู่มือภาคผนวก ก. (แผนการดูแลรักษาและซ่อมบำรุง (Preventive Maintenance Plan))

## ตารางที่ 3 SLA LEVELS

Level of Severity	Description of Severity	Follow-Up	Response SLA	Support
Level A	ระบบหลักไม่สามารถใช้งานได้ เป็นผลให้ผู้ใช้งานไม่สามารถปฏิบัติงานได้	ผู้ให้บริการทำการติดตามปัญหา พร้อมทั้งแก้ปัญหาให้ผู้ใช้งานสามารถทำงานได้ตามสภาพปกติ พร้อมทั้งทำเอกสารวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นส่งให้กับลูกค้า.	6 Hours	8x5
Level B	ฟังก์ชันรองของโปรแกรมทำงานได้แต่ไม่ถูกต้อง ส่งผลให้ผู้ใช้งานทำงานได้ไม่ถูกต้อง.	ผู้ให้บริการทำการติดตามปัญหา พร้อมทั้งแก้ปัญหาให้ผู้ใช้งานสามารถทำงานได้ตามสภาพปกติ พร้อมทั้งทำเอกสารวิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นส่งให้กับลูกค้า. ภายใน 5 วันทำการ.	8 Hours	8x5
Level C	ฟังก์ชันหลักของโปรแกรมทำงานได้ถูกต้องแต่ไม่สะดวก	ผู้ให้บริการจะทำการแยกประเภทของฟังก์ชันหลักที่ไม่สะดวก และนำเสนอสิ่งที่สามารถปรับได้ และ สิ่งที่ไม่สามารถทำได้ กับลูกค้า ภายใน 4 สัปดาห์	1 วันทำการ	8x5
Level D	ฟังก์ชันรองของโปรแกรมทำงานได้ถูกต้องแต่ไม่สะดวก	ผู้ให้บริการจะทำการแยกประเภทของฟังก์ชันหลักที่ไม่สะดวก และนำเสนอสิ่งที่สามารถปรับได้ และ สิ่งที่ไม่สามารถทำได้ กับลูกค้า ภายใน 8 สัปดาห์	2 วันทำการ	8x5

## Priority 1 (Level 1) Critical Impact/System Down

### ภาพรวม

ระบบไม่สามารถใช้งานได้ ผู้ใช้งานไม่สามารถ Login เข้าไปยังระบบหลักได้

### เงื่อนไข

- ฐานข้อมูลมีปัญหา เช่นไม่สามารถ Start ได้ หรือไม่สามารถ Connect ได้
- ระบบโปรแกรมที่ใช้ในการเชื่อมต่อมีปัญหา
- โปรแกรมมีปัญหาที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานอื่นๆ ที่ไม่สามารถทำให้ผู้ใช้งานสามารถ Login เข้าสู่ระบบได้ หรือ
- เข้าใช้งานได้แต่ไม่สามารถเข้าหน้าจอบันทึกรายการได้

### SLA

- ผู้ให้บริการติดตามปัญหาและแก้ไขให้จบภายใน 6 ชั่วโมง
- 

### Expectations

1. ผู้ใช้งานสามารถเข้าใช้งานได้ตามปกติไม่มีปัญหาใดๆ
2. หลังจากการแก้ปัญหาจบไปแล้วมีแนวทางการแก้ไขเป็นเอกสารคู่มือที่จะส่งมอบให้กับผู้ใช้งาน

## Priority 2 (Level 2) Serious/Urgent - Significant impact

### Overview

ระบบทำงานได้ไม่ถูกต้อง ซึ่งส่งผลให้ข้อมูลที่ได้ไม่ถูกต้อง

### Qualifying Conditions

- โปรแกรมมีปัญหาในบางส่วน
- ผลลัพธ์ของโปรแกรมไม่ถูกต้องตามที่ควรจะเป็น

### SLA

- ผู้ให้บริการติดตามปัญหาและแก้ไขให้จบภายใน 5 วันทำการ
- 

### Expectations

- ผลลัพธ์ที่ได้จากโปรแกรมมีความถูกต้อง

- รายงานที่ได้มีความถูกต้อง
- หลังจากการแก้ปัญหาจบไปแล้วมีแนวทางการแก้ไขเป็นเอกสารคู่มือที่จะส่งมอบให้กับผู้ใช้งาน

### Priority Level 3- Low\ Minor impact

#### Overview

ฟังก์ชันหลักของโปรแกรมทำงานได้ถูกต้องแต่ไม่สะดวก

#### Qualifying Conditions

- โปรแกรมโดยภาพรวมทำงานได้โดยปกติ แต่ในฟังก์ชันหลัก เช่น หน้าจอสมุดรายวัน หรือ หน้าจอที่มีการใช้งานบ่อยๆ ใช้งานไม่สะดวก
- มีผลกระทบจากการที่มี User เข้ามาใช้ระบบจำนวนมาก
- มีผลกระทบจากข้อจำกัดบางอย่างของโปรแกรม

#### SLA

- ผู้ให้บริการจะทำการแยกประเภทของฟังก์ชันหลักที่ไม่สะดวก และนำเสนอสิ่งที่สามารถปรับได้ และ สิ่งที่ไม่สามารถทำได้ กับลูกค้า ภายใน 4 สัปดาห์

#### Expectations

- ปรับปรุงโปรแกรมให้มีความสะดวกมากขึ้นในส่วนที่สามารถปรับปรุงได้
- สามารถเสนอแนะวิธีการทำงานให้ ใช้ในข้อจำกัดบางอย่างของโปรแกรมได้

### Priority 4 (Level 5) – Standard\Informational

#### Overview

ฟังก์ชันรองของโปรแกรมทำงานได้ถูกต้องแต่ไม่สะดวก

#### Qualifying Conditions

- โปรแกรมโดยภาพรวมทำงานได้โดยปกติ แต่ในฟังก์ชันรอง เช่น หน้าจอติดตั้งเอกสาร หรือ หน้าจอที่มีการใช้งานนานๆที่ ใช้งานไม่สะดวก
- มีเพิ่มรายการที่ผิดปกติเข้ามายังระบบ



- มีผลกระทบจากข้อจำกัดบางอย่างของโปรแกรม

### SLA

ผู้ให้บริการจะทำการแยกประเภทของฟังก์ชันหลักที่ไม่สะดวก และนำเสนอสิ่งที่สามารถปรับได้ และ สิ่งที่ไม่สามารถทำได้ กับลูกค้า ภายใน 8 สัปดาห์

### Expectations

- ปรับปรุงโปรแกรมให้มีความสะดวกมากขึ้นในส่วนที่สามารถปรับปรุงได้
- สามารถเสนอแนะวิธีการทำงานให้ ใช้ในข้อจำกัดบางอย่างของโปรแกรมได้

### AccCloud Help Desk

ที่ตั้งสำนักงาน: เลขที่ 10-11 ถนนลูกหลวง แขวงดุสิต เขตดุสิต กรุงเทพมหานคร 10300  
โทรศัพท์: 02-6286565, 02-6286566(ในเวลาทำการตั้งแต่ 8.30 – 17.30 น.)  
โทรสาร: 02-6288693  
LINE ID: @STR\_Acc

ภาคผนวก ก.  
แผนการดูแลรักษาและซ่อมบำรุงระบบ

## รายละเอียดกิจกรรม แผนการดูแลรักษาและ ซ่อมบำรุง

- สำรองฐานข้อมูล  
การสำรองจะทำทุกคืน โดยโปรแกรมอัตโนมัติที่ทำงานวันละ 1 ครั้งเวลาเที่ยงคืน และ การ Back Up ฐานข้อมูลจะเป็นการเก็บข้อมูลล่าสุดของ ในลักษณะ Increment

- การตรวจเช็คประจำเดือนประกอบด้วย

หัวข้อ	กิจกรรม	ผลที่ควรเป็น	วิธีการ
ตรวจเช็คการทำงานทั่วไป	Clear Log Web Server และ Clear Log Database Server	มีพื้นที่ทำงานมากขึ้น	Remote/ Manual
ตรวจเช็คขนาดของฐานข้อมูล	Check Database Sized	ขนาดจะต้องไม่เกิน 30% ของเดือนที่ แล้ว	Remote/ Manual
ตรวจเช็คข้อมูลที่ถูก Backup ล่าสุด	Check Latest Database Schedule	ข้อมูลต้องเป็นของวัน ล่าสุด	Remote/ Manual
ตรวจเช็คความเร็วของโปรแกรม	Check Internet Information Server , Check Database log , Check Database Management System	ความเร็วในการใช้ งาน เร็วขึ้น	Remote/ Manual
ตรวจเช็ค Version Update ของโปรแกรม (	Check Software Version ประจำเดือน	Version ใหม่ล่าสุด	Remote/ Manual

- ตรวจเช็คฐานข้อมูลประจำสัปดาห์

หัวข้อ	กิจกรรม	ผลที่ควรจะเป็น	วิธีการ
ตรวจเช็คสถานะฐานข้อมูล	ตรวจเช็คสถานะฐานข้อมูลว่า เป็น Online, Offline, Administrator	Online	Remote/ Manual
ตรวจเช็คข้อมูลที่ถูก Backup ล่าสุด	Check Latest Database Schedule	ข้อมูลต้องเป็นของวัน ล่าสุด	Remote/ Manual
ตรวจเช็คความถูกต้องของ ข้อมูลเชิงสัมพันธ์ใน Database	Check Database Integrity	ข้อมูลมีการจัดเก็บข้อมูล เชิงสัมพันธ์ที่มีความ ถูกต้อง	Remote/ Manual

