



Services Management Policy

Guidebook

Version 1.1

Table of Contents

วัตถุประสงค์งานบริหารจัดการบริการ

Page

1

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ในขอบเขตงานบริการ

2

นโยบายการบริหารจัดการงานบริการ

3

รายการงานบริการ

11

ประสิทธิภาพของระบบการ
บริหารจัดการงานบริการ

25

วัตถุประสงค์งานบริหาร

จัดการบริการ

»» (Service Management Objective) ««



Business

1. การดำเนินการงานบริการให้ตอบสนองความต้องการธุรกิจ และเป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการกับผู้ใช้บริการ



Process

2. การพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ปรับปรุงต่อเนื่อง และสอดคล้องกับมาตรฐาน



Policy/Legal

3. การดำเนินการสอดคล้องกับทิศทางองค์กร นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนดของบริษัท และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง



People

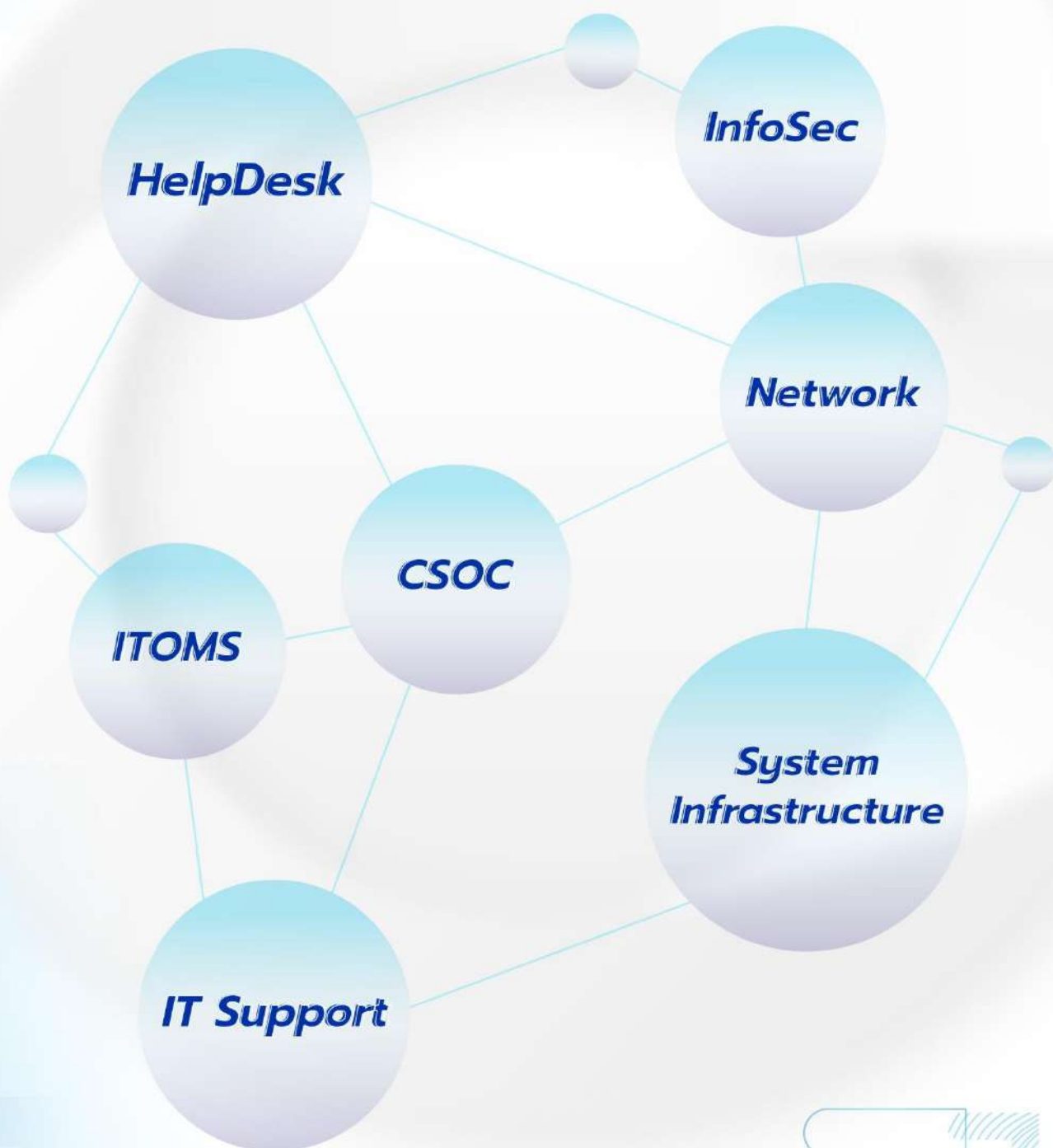
4. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถตอบสนองต่องานบริการของบริษัท และความต้องการของผู้ใช้บริการ



Innovation

5. การนำนวัตกรรมเข้ามาช่วยดำเนินการพัฒนาบริการให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับความต้องการขององค์กร และผู้ใช้บริการ

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ในขอบเขตงานบริการ



นโยบาย

การบริหารจัดการงานบริการ

(Services Management Policy)

มี 9 หมวด ดังนี้

- หมวดที่ 1 นโยบายการบริหารจัดการงานบริการ (SM Policy)
- หมวดที่ 2 นโยบายของกระบวนการบริหารงบประมาณและบัญชี
- หมวดที่ 3 นโยบายของการบริหารจัดการองค์ประกอบของบริการ
- หมวดที่ 4 นโยบายของการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง
- หมวดที่ 5 นโยบายของการบริหารจัดการการจัดเตรียมและติดตั้ง
- หมวดที่ 6 นโยบายของการบริหารจัดการเหตุขัดข้อง
- หมวดที่ 7 นโยบายของการบริหารจัดการปัญหา
- หมวดที่ 8 นโยบายของการบริหารการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- หมวดที่ 9 นโยบายของการบริหารความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ

หมวดที่ 1 นโยบายการบริหารจัดการงานบริการ (SM Policy)



การดำเนินงานบริการบริษัทฯ จำเป็นต้องกำหนดวิธีการดำเนินการโดยระบุวัตถุประสงค์ของระบบบริหารจัดการงานบริการ (Service Management Objective) เกณฑ์การวัดประสิทธิผลของระบบบริหารจัดการงานบริการ (SMS Performance Evaluation) นโยบายการบริหารจัดการงานบริการ (SM Policy) และคู่มือระบบบริหารจัดการงานบริการ (SMS Manual) ซึ่งอนุมัติโดยคณะกรรมการระบบบริหารจัดการงานบริการ (SMS Committee) สำหรับรายละเอียดของนโยบายการบริหารจัดการงานบริการของบริษัทฯ จะมีความเกี่ยวข้องกับพนักงานที่ใช้บริการผู้ดูแลงานบริการบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการสนับสนุนงานบริการทั้งภายในและภายนอก โดยรายละเอียดมีดังนี้

1. การพัฒนาคุณภาพของการให้บริการให้มีประสิทธิภาพตอบสนองต่อความพึงพอใจของลูกค้า และทิศทางดำเนินการของธุรกิจ
2. จัดทำกระบวนการทำงาน และกำหนดบทบาทหน้าที่รับผิดชอบในการให้บริการเพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการตามข้อตกลงที่ระบุไว้
3. จัดทำการบริหารบุคลากร และหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้งภายใน และภายนอกให้มีคุณภาพในการให้บริการกับผู้รับบริการ
4. สนับสนุนทรัพยากรและเครื่องมือ ที่ช่วยดำเนินการงานบริการให้มีคุณภาพ และสามารถลดความผิดพลาดในการดำเนินการ
5. ดำเนินการกับงานบริการให้สอดคล้องกับกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และนโยบายการบริหารจัดการบริการที่เกี่ยวข้อง

หมวดที่ 2 นโยบายของกระบวนการบริหารงบประมาณและบัญชี

เป็นการดำเนินการว่าด้วยเรื่องการบริหารมูลค่าและความคุ้มค่าในการให้บริการในระบบงานบริการ และระบบสนับสนุนต่อการให้บริการ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญที่จะทำให้บริษัทจะได้ประโยชน์ในการดำเนินการเพื่อบรรลุเป้าหมายทางธุรกิจ และนโยบายหมวดนี้จะเกี่ยวข้องกับเจ้าของบริการ และบุคลากรที่สนับสนุนงานบริการ โดยรายละเอียดมีดังนี้

1. การดำเนินงานด้านการบริหารงบประมาณ และบัญชีด้านการให้บริการในขอบเขตต้องสอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจของบริษัท เอ็ม เอฟ อี ซี จำกัด (มหาชน)
2. การบริหารงบประมาณและบัญชีงานบริการในขอบเขตต้องมีการกำหนดรายละเอียดงาน แผนงาน แนวทางในการดำเนินงาน และงบประมาณที่ตั้งไว้ เพื่อให้เพียงพอแก่ความต้องการของผู้รับบริการ
3. การลงทุนด้านงบประมาณในกระบวนการบริหารงบประมาณและค่าใช้จ่ายงานบริการในขอบเขตต้องรองรับกับความต้องการของผู้รับบริการ



หมวดที่ 3 นโยบายของการบริหารจัดการองค์ประกอบของบริการ

เป็นหมวดว่าด้วยการควบคุมองค์ประกอบของบริการ (Configuration) ที่มีผลต่อการให้บริการงานในขอบเขต และนโยบายหมวดนี้จะเกี่ยวข้องกับเจ้าของบริการ และบุคลากรที่สนับสนุนงานบริการ ซึ่งรายละเอียดมีดังนี้



1. ข้อมูล CI (Configuration Item) ต้องมีการแยกประเภทและกำหนดชื่อที่เป็นเอกลักษณ์ (Unique Identification)
2. การเปลี่ยนแปลงข้อมูล CI จะต้องดำเนินการตามกระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Process)
3. มีการกำหนด ผู้เป็นเจ้าของ (Owner) ในแต่ละรายการ CI เพื่อดูแลรับผิดชอบด้านความถูกต้อง ครบถ้วน
4. การตรวจสอบรายการ CI (Configuration Items Audit) จะต้องดำเนินการอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

หมวดที่ 4 นโยบายของการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง

ทุกการเปลี่ยนแปลง ที่เกิดขึ้นจะต้องปฏิบัติตามขั้นตอนปฏิบัติการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Procedure) เพื่อควบคุมองค์ประกอบของค่าการให้บริการให้เป็นไปตามเป้าหมายทางธุรกิจ และลดผลกระทบที่เกิดจากการเปลี่ยนแปลงที่ไม่มีประสิทธิภาพ นโยบายหมวดนี้ จะเกี่ยวข้องกับเจ้าของบริการ และบุคลากรที่สนับสนุนงานบริการ รายละเอียดมีดังนี้



การระบุประเภทของการเปลี่ยนแปลง มีทั้งหมด 4 ประเภทคือ

- 1) Emergency Change
- 2) Major Change
- 3) Minor Change
- 4) Standard Change

โดยต้องดำเนินการตามขั้นตอนอย่างเหมาะสม

1. ให้จัดทำกระบวนการ/วิธีการในการดำเนินการจัดการ Emergency Change ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินอย่างเป็นลายลักษณ์อักษร
2. มีเกณฑ์การกำหนดความเร่งด่วนของการเปลี่ยนแปลงที่จะใช้ในการพิจารณาลำดับการดำเนินงานการเปลี่ยนแปลง
3. มีการกำหนดผู้มีอำนาจในการอนุมัติการเปลี่ยนแปลงแต่ละประเภทและสอดคล้องต่อวิธีการทำงาน
4. ผู้ให้บริการภายนอกที่ให้บริการทั้งหมด จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนปฏิบัติการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Procedure)
5. การร้องขอการเปลี่ยนแปลงจะต้องถูกนำไปวิเคราะห์เพื่อหาแนวทางการพัฒนาปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง ในการบริหารจัดการงานบริการที่ให้บริการ อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง
6. มีการทบทวนรายการ Standard Change List อย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง

หมวดที่ 5 นโยบายของการบริหารจัดการการจัดเตรียมและติดตั้ง

เป็นการระบุวิธีการดำเนินการควบคุมการเปลี่ยนแปลงบริการที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาซอฟต์แวร์หรือบริการที่มีความเกี่ยวข้องกับการจัดทำแพ็คเกจก่อนที่จะดำเนินการเปลี่ยนแปลง นโยบายหมวดนี้จะเกี่ยวข้องกับเจ้าของบริการ และบุคลากรที่สนับสนุนงานบริการ ซึ่งรายละเอียดมีดังนี้

1. การจัดเตรียมและติดตั้ง (Release and Deployment Management) ทั้งหมด ต้องบริหารจัดการ และควบคุมภายใต้กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management Procedure)
2. ชุดของการจัดเตรียม (Release Package) ที่จะนำไปใช้งานในระบบจริงต้องมีการติดตั้ง ทดสอบ ตรวจสอบ และสามารถนำแผนย้อนกลับ (Back-out Plan) มาใช้เมื่อการติดตั้งเกิดปัญหา
3. ต้องมีการจัดกลุ่มประเภท และความถี่ของการจัดเตรียม (Release) เพื่อแยกประเภทของการจัดเตรียม (Release) และกำหนดความถี่ที่จะเกิดขึ้น



หมวดที่ 6 นโยบายของการบริหารจัดการเหตุขัดข้อง

เป็นการกำหนดวิธีการบริหารจัดการการเปิดใบร้องขอการแก้ไขเหตุขัดข้องเพื่อให้บริการสามารถดำเนินการกลับคืนมา มีผลกระทบต่อธุรกิจน้อยที่สุด และนโยบายหมวดนี้จะเกี่ยวข้องกับทีมรับเหตุขัดข้อง (Helpdesk) ผู้รับงานบริการ เจ้าของบริการ และบุคลากรที่สนับสนุนงานบริการ ซึ่งรายละเอียดมีดังนี้



1. เหตุขัดข้อง (Incident) ทั้งหมดต้องถูกบันทึกโดยหน่วยงาน Helpdesk เพื่อที่จะนำข้อมูลเกี่ยวกับเหตุขัดข้องและ ข้อมูลในอดีตต่าง ๆ มาใช้ในการวิเคราะห์และนำไปใช้ในการหาแนวทางในการแก้ไขปัญหา
2. ผู้รับบริการและพนักงานทุกคนมีหน้าที่รายงาน Incident ที่พบเห็นต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้
ก. หน่วยงาน IT Support รับผิดชอบกับ Incident ที่เกิดขึ้นภายใน
ข. หน่วยงาน Helpdesk รับผิดชอบกับ Incident ที่เกิดขึ้นภายนอก
ค. หน่วยงาน CSOC รับผิดชอบเฝ้าดูเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากระบบเฝ้าระวัง และมีรายงานผลจากหน้าจอ Dashboard เพื่อตอบสนองต่อเหตุขัดข้องที่เกิดขึ้น และแจ้งเหตุขัดข้องเข้าบันทึกในระบบงาน Helpdesk
ง. ระบบ Hotline สำหรับกรณีที่พบปัญหาในบริการ CSOC และเมื่อแก้ไขแล้วเสร็จจะแจ้งไปบันทึกในระบบงาน Helpdesk
3. ให้ดำเนินการกำหนดแยกประเภท (Classification) ของเหตุขัดข้องทั้งระดับผลกระทบ ความเร่งด่วนลำดับความสำคัญ ประเภทของบริการ/ระบบ/ผลิตภัณฑ์/ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ทีมดำเนินการรับเหตุขัดข้อง และผู้แจ้งเหตุขัดข้องเพื่อใช้ในการดำเนินการออกรายงานตามประเภทระดับความสำคัญ ผู้รับบริการ รวมถึงการส่งต่อไปยังกระบวนการที่เกี่ยวข้องต่าง ๆ ในบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
4. เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายในการแก้ไขเหตุขัดข้อง (Incident) ต้องมีความเข้าใจกฎเกณฑ์การส่งต่อปัญหา (Escalation Rules) ระยะเวลาในการตอบกลับและแก้ไขปัญหา และต้องปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การส่งต่อที่กำหนดขึ้น
5. ระดับความสำคัญของเหตุขัดข้องแบ่งเป็น 4 ระดับประกอบด้วย Critical, High, Medium และ Low โดยแต่ละระดับจะมีระยะเวลาในการดำเนินการต่อข้อตกลงในการให้บริการที่แตกต่างกันตามประกาศข้อตกลงของบริษัท
6. เหตุขัดข้องที่เกิดขึ้นซ้ำเกิน 3 ครั้งต่อสัปดาห์ให้ยกระดับไปเป็นการร้องขอการแก้ปัญหา
7. เหตุขัดข้องจะถูกปิดได้ต่อเมื่อสามารถแก้ไขเหตุขัดข้อง และบริการกลับมาใช้งานได้เป็นปกติโดยได้รับความยินยอมจากลูกค้า หรือความคิดเห็นจากผู้จัดการบริหารงานเหตุขัดข้อง (Incident Response Manager)
8. ข้อมูลหรือสิ่งต่าง ๆ ที่ดำเนินการให้กับผู้รับบริการต้องถูกบันทึกและทำให้เป็นปัจจุบันเพื่อใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์การปรับปรุงบริการในอนาคต

หมวดที่ 7 นโยบายของการบริหารจัดการปัญหา

เป็นการแก้ไขที่ต้นเหตุ (Root Cause) ของปัญหา โดยจะส่งผลให้กับเหตุขัดข้องเกิดขึ้นซ้ำ และยุติไม่ให้เกิดขึ้นอีก ซึ่งรายละเอียดมีดังนี้

1. Problem ทั้งหมดต้องถูกบันทึกโดยผู้รับผิดชอบการแก้ไขปัญหา (Problem Manager) เพื่อที่จะนำข้อมูลเกี่ยวกับ Problem และ ข้อมูลในการแก้ไขที่ผ่านมา เพื่อช่วยวิเคราะห์ และหาแนวทางดำเนินการแก้ไขปัญหาให้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
2. การเปิดใบร้องขอแก้ไขปัญหาสามารถที่ดำเนินการได้จากใบร้องขอเหตุขัดข้อง และการเปิดใบร้องขอขึ้นโดยพิจารณาจากผู้รับผิดชอบต่อปัญหา (Proactive Problem)
3. รหัสการร้องขอแก้ไขปัญหาที่ได้รับจากใบร้องขอเหตุขัดข้องต้องระบุเชื่อมโยงกับรหัสของใบร้องขอปัญหาและเมื่อมีการปิดใบร้องขอปัญหาให้ดำเนินการปิดใบร้องขอเหตุขัดข้องให้ถูกต้องเหมาะสม
4. ให้มีการจัดทำรายงานของการแก้ไขปัญหาเพื่อติดตามสถานะตามรอบดำเนินการอย่างเหมาะสม
5. เหตุขัดข้องที่เกิดขึ้นซ้ำที่เกินเกณฑ์ที่ยอมรับได้โดยดูจากกระบวนการบริหารจัดการปัญหาก็จะต้องถูกนำมาพิจารณาเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา
6. ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขต้องได้รับการบันทึกแนวทางดำเนินการแก้ไข และนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการดำเนินการในแหล่งความรู้ เพื่อตอบคำถาม หรือเรียกค้นได้จาก Helpdesk กรณีที่ปัญหาต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ให้ดำเนินการเชื่อมโยงกับกระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)





หมวดที่ 8 นโยบายของการบริหารการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

เป็นการว่าด้วยเรื่องการให้บริการที่สร้างความมั่นใจให้กับผู้รับบริการว่าระบบงานบริการที่ได้รับสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องแม้จะมีเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันเกิดขึ้น และนโยบายหมวดนี้จะเกี่ยวข้องกับเจ้าของบริการและบุคลากรที่สนับสนุนงานบริการซึ่งเพิ่มเติมจากนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ในหัวข้อที่ 5 นโยบายย่อยด้านการบริหารความต่อเนื่องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีรายละเอียดเพิ่มเติมดังนี้

1. มีการระบุความเสี่ยงหรือเหตุภัยพิบัติการณ์ที่อาจส่งผลกระทบต่อการหยุดชะงักของงานบริการ
2. ต้องมีการจัดทำแผนรองรับการให้บริการอย่างต่อเนื่อง เพื่อรองรับการกลับสู่การทำงานสภาวะปกติ โดยกระบวนการให้บริการที่สำคัญ ต้องมีการนำมาเพื่อทดสอบอย่างสม่ำเสมอ
3. การดำเนินการทดสอบแผนความต่อเนื่องจะต้องมีการจัดเก็บผลดำเนินการที่บรรลุและไม่บรรลุเป้าหมาย เพื่อนำมาใช้ในการดำเนินการปรับปรุงวิธีการดำเนินการครั้งต่อไป



หมวดที่ 9 นโยบายของการบริหารความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ

เป็นนโยบายที่ว่าด้วยเรื่องความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการและตอบสนองต่อการคุ้มครองข้อมูลที่บริษัทฯ จัดเก็บและเป็นการดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศในที่นี้บริษัทอ้างอิงกับนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Policy)

รายการงานบริการ

(Service Catalogue)

ชื่อบริการ (Service Name)	Helpdesk
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	• การบริหารจัดการสิทธิ์ผู้ดูแลระบบ (Service) • การเพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ลบข้อมูล ค่าองค์ประกอบที่ลงคะแนนในระบบ • การเพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ลบข้อมูลใน Master Data • รับแจ้งเหตุขัดข้องจากลูกค้า และติดตามเคสจนสิ้นสุด • รับใบร้องขอบริการจากลูกค้า (Standby, Consult, Install, Report, อื่น ๆ)
ระยะเวลาที่ให้บริการ (Service Hours)	24x7 (เช้า 09:00-21:00, ดึก 21:00-09:00)
สิ่งต้องการเบื้องต้น ในการใช้บริการ (Service Requirement)	ที่สำนักงานใหญ่ • โน้ตบุ๊ก/คอมพิวเตอร์ลงระบบปฏิบัติการ Windows และชุด Microsoft Office ถูกต้องตามลิขสิทธิ์ • ระบบโทรศัพท์ IP Phones จำนวน 3 เครื่อง • รองรับ Browser: Chrome, Firefox, Edge, Safari ที่บ้าน • โน้ตบุ๊ก/คอมพิวเตอร์ลงระบบปฏิบัติการ Windows และชุด Microsoft Office ถูกต้องตามลิขสิทธิ์ • ซอฟต์แวร์ Jabber • การเชื่อมต่ออินเทอร์เน็ต • กำหนดสิทธิ์ล็อกอินเข้าสู่ระบบปฏิบัติ Active Directory • ระบบบันทึกล็อก เข้ารหัสผ่านช่องทาง VPN (AnyConnect) • รองรับ Browser: Chrome, Firefox, Edge, Safari
ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ (Service Support)	1. ผ่านศูนย์ Helpdesk ซึ่งมีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1.1 เบอร์โทร 02-821-7979 (วันและเวลาทำการ 24x7 ไม่รวมวันหยุด) 1.2 ผ่าน E-mail Address : helpdesk@mfec.co.th 1.3 ผ่านการติดต่อโดยตรงในต้นแบบที่กำหนดใน E-mail 2. ผ่านระบบแอปพลิเคชัน 2.1 เปิด https://mfec.service-now.com/ 2.2 เปิด https://ticketin.mfec.co.th 3. รับเปิดบริการผ่าน E-mail Alert หมายเหตุ เจ้าหน้าที่ Helpdesk ให้บริการ 24x7

เป้าหมายการให้บริการ
(Service Target)

มาตรฐานการให้บริการ

Critical	Response Time: 15 นาที Resolution Time: 4 ชั่วโมง
High	Response Time: 15 นาที Resolution Time: 8 ชั่วโมง
Medium	Response Time: 15 นาที Resolution Time: 24 ชั่วโมง
Low	Response Time: 15 นาที Resolution Time: 48 ชั่วโมง

เงื่อนไขยกเว้น

พิจารณาสัญญาที่ดำเนินการกับลูกค้าภายนอก
ให้ดำเนินการสอดคล้องกับสัญญาที่ระบุ

เพิ่มเติมข้อตกลง
ในการให้บริการภายใน
(Operational Level
Agreement)

- System Infrastructure ดูรายละเอียดของสัญญาที่จัดทำร่วมกับลูกค้า
- InfoSec ดูรายละเอียดของสัญญาที่จัดทำร่วมกับลูกค้า
- IT Support ดูรายละเอียดของสัญญาที่จัดทำร่วมกับลูกค้า
- BSM ดูรายละเอียดของสัญญาที่จัดทำร่วมกับลูกค้า
- DIS ดูรายละเอียดของสัญญาที่จัดทำร่วมกับลูกค้า
- DPM ดูรายละเอียดของสัญญาที่จัดทำร่วมกับลูกค้า
- ITOMS ดูรายละเอียดของสัญญาที่จัดทำร่วมกับลูกค้า
- MTIS ดูรายละเอียดของสัญญาที่จัดทำร่วมกับลูกค้า
- Network ดูรายละเอียดของสัญญาที่จัดทำร่วมกับลูกค้า
- Telco ดูรายละเอียดของสัญญาที่จัดทำร่วมกับลูกค้า
- Cloud Solution Service ดูรายละเอียดของสัญญาที่จัดทำร่วมกับลูกค้า

สัญญากับผู้ให้บริการภายนอก
(Underpinning Contract)

ไม่มี

พื้นที่การให้บริการ
(Delivery Scope)

ลูกค้าภายนอกทั่วประเทศ

เจ้าของบริการ
(Service Owner)

Helpdesk

สถานะของบริการ
(Service Status)

ใช้งาน (Available)

ชื่อบริการ
(Service Name)

CSOC

ฟังก์ชันงานของบริการ
(Standard Service Features)

- การร้องขอการสำรอง และการกู้คืนระบบงานหลัก CSOC, ระบบเข้าออก และระบบสนับสนุนงาน CSOC
- การร้องขอและการให้สิทธิ์การเข้าใช้พื้นที่, เครือข่าย และ VPN รวมถึงระบบแอปพลิเคชันต่าง ๆ
- การร้องขอบันทึกกล้อง CCTV
- ติดตั้ง ปรับเปลี่ยน และยกเลิกอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องบริการเฟิร์มแวร์
- บริการเฟิร์มแวร์แจ้งเตือน ให้คำแนะนำ ส่งรายงาน และการเข้าร่วมประชุมตามสัญญาที่ดำเนินการร่วมกัน
- การติดตามข่าวสาร และแจ้งเตือนช่องโหว่ของผลิตภัณฑ์
- การรับประกันปัญหาที่ลูกค้าแจ้งตามสัญญาที่ดำเนินการร่วมกัน
- การช่วยสนับสนุนกับการเหตุขัดข้องของโซลูชัน

ระยะเวลาที่ให้บริการ
(Service Hours)

Tier 1 รองรับ 24x7 (กะเช้า 07:00-19:00, กะดึก 19:00-07:00)
Tier 2 รองรับ 8x5 (จ.-ศ. 09:00-18:00)
Tier 3 อดิมนต์

ช่องทางการให้บริการ
(Service Support)

1. รับเหตุการณ์ขัดข้องผ่าน
E-mail Address: csoc@mfec.co.th
2. รับเคสเบอร์โทร 089-813-2015
3. รับผ่านบริการ Helpdesk

สิ่งที่ต้องการเบื้องต้น
ในการใช้บริการ
(Service Requirement)

ระบบจัดเก็บล็อกที่ฝั่งลูกค้า

- ระบบจัดเก็บล็อก และการเข้าไปดำเนินการติดตั้งระบบจัดเก็บล็อก
- ช่องทางในการจัดส่งล็อก และการเข้ารหัสลับข้อมูลผ่านเครือข่าย
- ลูกค้าสามารถเตรียมระบบจัดเก็บล็อก และช่องทางจัดส่งล็อกของตนเองได้

ระบบที่ใช้รับข้อมูลและวิเคราะห์ล็อก

- พื้นที่จัดเก็บล็อก
- ระบบวิเคราะห์ล็อก (SIEM)
- ระบบเครือข่ายสำหรับเชื่อมต่อโซลูชันและศูนย์ CSOC ของ MFEC
- เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับวิเคราะห์
- โน้ตบุ๊ก/คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ ระบบปฏิบัติการ Windows และ Microsoft Office ที่ถูกลิขสิทธิ์
- รองรับ Browser: Chrome, Firefox, Edge, Safari
- VPN สำหรับใช้งานระบบเครือข่ายของ MFEC

ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ (Service Support)	- รับเหตุการณ์ขัดข้องผ่าน E-mail Address: csoc@mfec.co.th - รับเคสเบอร์โทร 089-813-2015
เป้าหมายการให้บริการ (Service Target)	มาตรฐานการให้บริการ Critical/High: Response Time: 30 นาที Medium : Response Time: 24 ชั่วโมง Low: Response Time: 48 ชั่วโมง ระยะเวลาการตอบสนองนับตั้งแต่วันที่เริ่มต้นจากระบบเฟิร์มแวร์แจ้งเตือน จากหน้าจอเฟิร์มแวร์ 24x7 และบริษัทได้ดำเนินการตอบสนองกับลูกค้า ผ่านช่องทางโทรศัพท์หรือ E-mail (Response time ครอบคลุมเฉพาะในส่วน time to detect และ time to notify ไม่รวม time to resolve) เงื่อนไขยกเว้น พิจารณาปัญหาที่ดำเนินการกับลูกค้าภายนอก ให้ดำเนินการสอดคล้อง กับสัญญาที่ระบุ
เพิ่มเติมข้อตกลง ในการให้บริการภายใน (Operational Level Agreement)	- การให้บริการระบบเครือข่าย (Proen) - การให้บริการ VPN (IT Support) - การให้บริการ TicketIn (Helpdesk)
สัญญากับผู้ให้บริการภายนอก (Underpinning Contract)	- จัดซื้อระบบไลเซนส์การวิเคราะห์ล็อก ปีต่อปี (FortiSIEM) - การเช่าพื้นที่ Data Center และอินเทอร์เน็ตที่ศูนย์ CSOC - การเช่าพื้นที่อาคาร SJ
พื้นที่การให้บริการ (Delivery Scope)	ลูกค้าภายในกรุงเทพฯ และปริมณฑล
เจ้าของบริการ (Service Owner)	CSOC
สถานะของบริการ (Service Status)	ใช้งาน (Available)

ชื่อบริการ (Service Name)	InfoSec
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	- การติดตั้ง/ปรับปรุง/นำออกผลิตภัณฑ์ - การดูแลหลังการขายรองรับการตอบคำถาม การร้องขอบริการ และแก้ไขเหตุขัดข้อง - การเข้าไปบำรุงรักษาระบบตามรอบ (Preventive Maintenance)
ระยะเวลาให้บริการ (Service Hours)	ประกอบด้วย - 24X7 - 8X5 เวลาดำเนินการของไซต์ลูกค้า
สิ่งต้องการเบื้องต้น ในการใช้บริการ (Service Requirement)	• ทีมติดตั้งตรวจสอบจากระบบของ Sales ซึ่งระบุ SOW ว่ามีรายละเอียดอะไร และส่งต่อมาให้ทีม INFOSEC • ดูผลิตภัณฑ์ว่าทีมใดรับผิดชอบ ส่งมอบหมายไปยังผู้รับผิดชอบโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่รับผิดชอบ • ผลิตภัณฑ์ที่รับผิดชอบมีการระบุผู้ให้บริการ และสนับสนุนและแก้ไขปัญหาโดยจะดูสัญญากับผู้ขาย
ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ (Service Support)	1. ผ่านศูนย์ Helpdesk ซึ่งมีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1.1 เบอร์โทร 02-821-7979 (วันและเวลาทำการ 24X7 ไม่รวมวันหยุด) 1.2 ผ่าน E-mail Address : helpdesk@mfec.co.th 1.3 ผ่านการติดต่อโดยตรงในต้นแบบที่กำหนดใน E-mail หมายเหตุ เจ้าหน้าที่ Support Team ของ InfoSec ให้บริการ 24x7

เป้าหมายการให้บริการ (Service Target)

มาตรฐานการให้บริการ

กรุงเทพ

- การติดตั้ง ดูตามโครงการโดยพิจารณาจากเงื่อนไข Deadline และติดตามความล่าช้าทุก 7 วัน โดยพิจารณาจากกระบวนการทำงานว่ามีความล่าช้าจากเป้าหมายที่วางไว้ 10% โดยดูการรายงานจากระบบ MPM โดยส่ง E-mail แจ้งผู้เกี่ยวข้อง และมีหน้า Dashboard เพื่อแจ้งผลความล่าช้า ซึ่งผู้รับผิดชอบ PM จะดำเนินการติดตามในทุกสัปดาห์เพื่อรายงานต้นเหตุความล่าช้าของปัญหา
- การให้บริการแก้ไขเหตุขัดข้อง (มีเอกสาร SLA อ้างอิง MFEC-SMR-SD-002)
 - Critical 15 mins, Onsite 4 hours (Response Time)
 - Minor NBD, ทางสัญญาเขียน ทางปฏิบัติดำเนินการ
- การบำรุงรักษา มีการเข้าดำเนินการตามสัญญากับลูกค้า แล้วแต่อุปกรณ์ โดยมีมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ (อ้างอิงเอกสารมาตรฐานในแต่ละอุปกรณ์)

ปริมณฑล

- การติดตั้ง (ไม่ได้ระบุ SLA) ดูตามโครงการ มีรายงานการประชุมทุกเดือน และประชุมกับลูกค้า
- การให้บริการแก้ไขเหตุขัดข้อง (มีเอกสาร SLA อ้างอิง MFEC-SMR-SD-002)
 - Critical 15 mins, Onsite 8 hours (Response Time)
 - Minor NBD, ทางสัญญาเขียน ทางปฏิบัติดำเนินการ
- การบำรุงรักษา มีการเข้าดำเนินการตามสัญญากับลูกค้า และขึ้นอยู่กับแต่ละอุปกรณ์ โดยมีมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ (อ้างอิงเอกสารมาตรฐานในแต่ละอุปกรณ์)

ต่างจังหวัด

- การติดตั้ง (ไม่ได้ระบุ SLA) ดูตามโครงการ มีรายงานการประชุมทุกเดือน และประชุมกับลูกค้า เกี่ยวกับลูกค้า
- การให้บริการแก้ไขเหตุขัดข้อง
 - Critical 15 mins, Onsite NBD (Response Time) ใส่เงื่อนไขในการระบุรับเคสที่จะทำให้ไปดำเนินการ NBD
 - Minor NBD, ทางสัญญาเขียน ทางปฏิบัติดำเนินการ
- การบำรุงรักษา มีการเข้าดำเนินการตามสัญญากับลูกค้าแล้วแต่อุปกรณ์ โดยมีมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ (อ้างอิงเอกสารมาตรฐานในแต่ละอุปกรณ์)

เพิ่มเติมข้อตกลงในการ ให้บริการภายใน (Operational Level Agreement)

- ระบบ Helpdesk รองรับบริการให้บริการ 24x7
- ผลิตภัณฑ์ภายในของ MFEC กับการทำงานของไซต์ลูกค้า
- ระบบโปรแกรม MPM ที่รองรับกับการดูแลโครงการ และสัญญา

สัญญากับผู้ให้บริการภายนอก (Underpinning Contract)	• บนเงื่อนไขของ Call Center, Contact Center, Hotline ของผู้ให้บริการในผลิตภัณฑ์ • สัญญาการจัดเตรียมอุปกรณ์สำรองสำหรับลูกค้า MFEC
พื้นที่การให้บริการ (Delivery Scope)	ทั่วประเทศ
เจ้าของบริการ (Service Owner)	InfoSec
สถานะของบริการ (Service Status)	ใช้งาน (Available)

ชื่อบริการ (Service Name)

System Infrastructure

ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	- การติดตั้ง/ปรับปรุง/นำออกผลิตภัณฑ์ - การดูแลหลังการขายรองรับการตอบคำถาม การร้องขอบริการ และแก้ไขเหตุขัดข้อง - การเข้าไปบำรุงรักษาระบบตามรอบ (Preventive Maintenance)
ระยะเวลาที่ให้บริการ (Service Hours)	ประกอบด้วย - 24x7 - 8x5 เวลาดำเนินการของไซต์ลูกค้า
สิ่งต้องการเบื้องต้น ในการใช้บริการ (Service Requirement)	• ทีมติดตั้งตรวจสอบจากระบบของ Sales ซึ่งระบุ SOW ว่ามีรายละเอียดอะไร และส่งต่อมาให้ทีม Engineer • ดูผลิตภัณฑ์ว่าทีมได้รับผิดชอบ ส่งมอบหมายไปยังผู้รับผิดชอบโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ได้รับผิดชอบ • ผลิตภัณฑ์ที่รับผิดชอบมีการระบุผู้ให้บริการ และสนับสนุนและแก้ไขปัญหาโดยจะดูสัญญากับผู้ขาย
ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ (Service Support)	1. ผ่านศูนย์ Helpdesk ซึ่งมีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1.1 เบอร์โทร 02-821-7979 (วันและเวลาทำการ 24x7 ไม่รวมวันหยุด) 1.2 ผ่าน E-mail Address : helpdesk@mfec.co.th 1.3 ผ่านการติดต่อโดยตรงในต้นแบบที่กำหนดใน E-mail หมายเหตุ เจ้าหน้าที่ IT Support Team ของ Engineer ให้บริการ 24x7

เป้าหมายการให้บริการ (Service Target)

มาตรฐานการให้บริการ

กรุงเทพ

- การติดตั้งประเมินการดำเนินการตามแผนที่ระบุในโครงการ มีรายงานการประชุมทุกเดือน และประชุมกับลูกค้า
- การให้บริการแก้ไขเหตุขัดข้องกำหนดเป็นระดับของผลกระทบ และการเข้าถึงไซต์ อ้างอิงเอกสาร MFEC-SMR-SD-002
Critical 15 mins, Onsite 4 hours (Response Time)
Minor NBD, พิจารณาตามสัญญาที่ดำเนินการกับผู้รับบริการทางปฏิบัติดำเนินการ

- การบำรุงรักษา มีการเข้าดำเนินการตามสัญญากับลูกค้า และขึ้นอยู่กับแต่ละอุปกรณ์ โดยมีมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ (อ้างอิงเอกสารมาตรฐานในแต่ละอุปกรณ์)

ปริมณฑล

- การติดตั้งประเมินการดำเนินการตามแผนที่ระบุในโครงการ มีรายงานการประชุมทุกเดือน และประชุมกับลูกค้า เกี่ยวกับลูกค้า
- การให้บริการแก้ไขเหตุขัดข้องกำหนดเป็นระดับของผลกระทบ และการเข้าถึงไซต์ อ้างอิงเอกสาร MFEC-SMR-SD-002
 - Critical 15 mins, Onsite 8 hours (Response Time)
 - Minor NBD, ทางสัญญาเขียน ทางปฏิบัติดำเนินการ
- การบำรุงรักษา มีการเข้าดำเนินการตามสัญญากับลูกค้า และแล้วแต่อุปกรณ์ โดยมีมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ (อ้างอิงเอกสารมาตรฐานในแต่ละอุปกรณ์)

ต่างจังหวัด

- การติดตั้งประเมินการดำเนินการตามแผนที่ระบุในโครงการ มีรายงานการประชุมทุกเดือน และประชุมกับลูกค้า เกี่ยวกับลูกค้า
- การให้บริการแก้ไขเหตุขัดข้องกำหนดเป็นระดับของผลกระทบ และการเข้าถึงไซต์ อ้างอิงเอกสาร MFEC-SMR-SD-002
 - Critical 15 mins, Onsite NBD (Response Time) ใส่เงื่อนไขในการระบุเคสที่จะทำให้ไปดำเนินการ NBD
 - Minor NBD, ทางสัญญาเขียน ทางปฏิบัติดำเนินการ
- การบำรุงรักษา มีการเข้าดำเนินการตามสัญญากับลูกค้า และแล้วแต่อุปกรณ์ โดยมีมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ (อ้างอิงเอกสารมาตรฐานในแต่ละอุปกรณ์)

เพิ่มเติมข้อตกลง ในการให้บริการภายใน (Operational Level Agreement)	- ระบบ Helpdesk รองรับการให้บริการ 24x7 - ระบบโปรแกรม MPM ที่รองรับกับการดูแลโครงการ และสัญญา
สัญญากับผู้ให้บริการภายนอก (Underpinning Contract)	- บนเงื่อนไขของ Call Center, Contact Center, Hotline ของผู้ให้บริการในผลิตภัณฑ์
พื้นที่การให้บริการ (Delivery Scope)	ลูกค้าภายนอกบริษัททั่วประเทศ
เจ้าของบริการ (Service Owner)	System Infrastructure
สถานะของบริการ (Service Status)	ใช้งาน (Available)

ชื่อบริการ (Service Name)	IT Support
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	การให้บริการภายในบริษัท - การติดตั้ง และการดูแลอุปกรณ์/เครื่องคอมพิวเตอร์ในศูนย์คอมพิวเตอร์ - การสร้างผู้ใช้ และการกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงใน Active Directory, E-mail, MPM, ESS, Proflex, i-solution, SharePoint, Office 365 ทั้งหมด - การดูแล และควบคุมการเข้าใช้ผ่านระบบ Multi-factors Authentication - การติดตั้งสาย และการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์เครือข่าย - การติดตั้งซอฟต์แวร์บนลูกข่าย - การติดตั้งระบบป้องกันโค้ดมัลแวร์ - การปรับปรุงแก้ไขค่ากำหนดไฟร์วอลล์ - การสนับสนุน และแก้ไขปัญหาภายในองค์กร ในระดับ 2nd Line Support การให้บริการภายนอก - การแก้ไขปัญหาเบื้องต้นผ่านทางระบบสื่อสารทางไกลกับลูกค้าบริษัท
ระยะเวลาที่ให้บริการ (Service Hours)	24x7 โดยมีการจัดทีมรับผิดชอบตามตารางการทำงาน
สิ่งต้องการเบื้องต้น ในการใช้บริการ (Service Requirement)	ระบบติดต่อสื่อสารผ่านช่องทาง E-mail หรือการใช้ผ่าน Web Browser: Chrome, Firefox, Edge, Safari

ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ (Service Support)	1. ผ่านศูนย์ MFEC NOC ซึ่งมีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1.1 เบอร์โทร 02-821-7811 (วันและเวลาทำการ 8x5 ไม่รวมวันหยุด) 1.2 ผ่าน E-mail Address : mfec_noc@mfec.co.th 1.3 ผ่านการติดต่อโดยตรงในต้นแบบที่กำหนดใน E-mail
เป้าหมายการให้บริการ (Service Target)	มาตรฐานการให้บริการ - คู่มือสารของ MFEC-SMR-SD-002-00 ขั้ดตกลงในการให้บริการ
เพิ่มเติมข้อตกลง ในการให้บริการภายใน (Operational Level Agreement)	- การให้บริการระบบเครือข่าย - การให้บริการ InfoSec - การให้บริการ System Infrastructure - การให้บริการ CSOC - การให้บริการ Helpdesk - การให้บริการ Network - การให้บริการ ITOMS
สัญญากับผู้ให้บริการภายนอก (Underpinning Contract)	- บริษัท KIRZ รองรับทั้งศูนย์คอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายภายนอก - บริษัท True รองรับเครือข่ายสำรอง - บริษัท Microsoft รองรับระบบ E-mail - บริษัท Amazon รองรับระบบ DNS - บริษัท Cisco ให้บริการ MultiFactor Authentication, Mail Gateway, VPN, Antivirus - บริษัท Ditto รองรับการให้บริการเครื่องพิมพ์ - บริษัท ABIT รองรับการบำรุงรักษาระบบปรับอากาศ - บริษัท Accurate solution รองรับการบำรุงรักษา UPS - บริษัท Integrated Secure รองรับการบำรุงรักษาระบบดับเพลิง - บริษัท SiS Distribution (Thailand) รองรับการบำรุงรักษาเครื่องแม่ข่าย
พื้นที่การให้บริการ (Delivery Scope)	ทั่วประเทศ
เจ้าของบริการ (Service Owner)	IT Support
สถานะของบริการ (Service Status)	ใช้งาน (Available)

ชื่อบริการ
(Service Name)

ITOMS

ฟังก์ชันงานของบริการ
(Standard Service Features)

1. ให้บริการด้านบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้แก่ลูกค้าภายใต้สัญญาจ้าง, ข้อตกลงบริการ (Service Level Agreement: SLA) และข้อตกลงอื่น ๆ ที่บริษัททำกับลูกค้า
2. ให้บริการติดตั้งและบำรุงรักษาระบบสารสนเทศให้แก่ลูกค้า

ระยะเวลาที่ให้บริการ
(Service Hours)

ประกอบด้วย
- การส่งมอบบริการตามสัญญา

สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ
(Service Requirement)

- ข้อมูลสัญญาจ้าง, ข้อตกลงบริการ (Service Level Agreement: SLA) และข้อตกลงอื่น ๆ ที่บริษัททำกับลูกค้า
- ทีมติดตั้งตรวจสอบจากระบบของ Sales ซึ่งระบุขอบเขตการทำงาน (SOW) ว่ามีรายละเอียดอะไร และส่งต่อมาให้ทีม Engineer
- พิจารณาผลิตภัณฑ์หรือบริการว่าทีมได้รับผิดชอบ ส่งมอบหมายไปยังผู้รับผิดชอบโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่ได้รับผิดชอบ
- ผลิตภัณฑ์ที่ได้รับผิดชอบมีการระบุผู้ให้บริการ และสนับสนุนและแก้ไขปัญหาโดยจะดูสัญญากับผู้ขาย

ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ
(Service Support)

1. เจ้าหน้าที่เข้าไปปฏิบัติงานที่ไซต์ลูกค้า ตามระยะเวลาที่ระบุในสัญญาจ้าง
2. ผ่านศูนย์ Helpdesk ซึ่งมีช่องทางการติดต่อดังนี้
 - 2.1 เบอร์โทร 02-821-7979 (วันและเวลาทำการ 24x7 ไม่รวมวันหยุด)
 - 2.2 ผ่าน E-mail Address : helpdesk@mfec.co.th

เป้าหมายการให้บริการ
(Service Target)

- มาตรฐานการให้บริการ
1. บริการ Manage Service ได้อย่างต่อเนื่องสอดคล้องต่อสัญญา
 - สามารถให้บริการลูกค้าตามสัญญาจ้าง, ข้อตกลงบริการ (Service Level Agreement: SLA) และข้อตกลงอื่น ๆ ที่บริษัททำกับลูกค้า รายละเอียดสามารถดูได้จาก MFEC-SMR-SD-002
 2. คุณภาพของบุคลากรที่อยู่ประจำไซต์
 - ประเมินผลคุณภาพในการให้บริการเกินเกณฑ์ที่ระบุไว้ในเอกสาร MFEC-SMR-SD-002

เพิ่มเติมข้อตกลงในการให้บริการภายใน
(Operational Level Agreement)

- ระบบ Helpdesk รองรับบริการให้บริการ 24x7
- ระบบโปรแกรม MPM ที่รองรับกับการดูแลโครงการ และสัญญา

สัญญากับผู้ให้บริการภายนอก (Underpinning Contract)	ทั่วประเทศ
พื้นที่การให้บริการ (Delivery Scope)	ITOMS
เจ้าของบริการ (Service Owner)	ใช้งาน (Available)
ชื่อบริการ (Service Name)	Network
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	1. การติดตั้ง/ปรับปรุง/รีต่อนผลิตภัณฑ์ Cisco 2. การดูแลหลังการขาย รองรับการตอบคำถาม การร้องขอบริการ และแก้ไขเหตุขัดข้องบนผลิตภัณฑ์ Cisco 3. การเข้าไปบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ Cisco ตามรอบ (Preventive Maintenance)
ระยะเวลาที่ให้บริการ (Service Hours)	ประกอบด้วย - Gold Service 24x7 - Silver Service 8x5 หรือ 9x5 - ตามที่ระบุในสัญญาสำหรับเงื่อนไขเฉพาะในบางกรณี
สิ่งต้องการเบื้องต้น ในการใช้บริการ (Service Requirement)	1. ข้อมูลสัญญาจ้าง, ข้อตกลงบริการ (Service Level Agreement: SLA) และข้อตกลงอื่น ๆ ที่บริษัททำกับลูกค้า 2. ทีมติดตั้งตรวจสอบจากระบบของ Sales ซึ่งระบุขอบเขตการทำงาน (SOW) ว่ามีรายละเอียดอะไร และส่งต่อมาให้ทีม Engineer 3. พิจารณาผลิตภัณฑ์หรือบริการว่าทีมใดรับผิดชอบ ส่งมอบหมายไปยังผู้รับผิดชอบโดยพิจารณาตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ 4. ผลิตภัณฑ์ที่รับผิดชอบ มีการระบุผู้ให้บริการ และสนับสนุนการแก้ไขปัญหา โดยจะดูสัญญากับผู้ขาย
ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ (Service Support)	1. เจ้าหน้าที่เข้าไปปฏิบัติงานที่ไซต์ลูกค้า ตามระยะเวลาที่ระบุในสัญญาจ้าง 2. เจ้าหน้าที่ประจำไซต์ดำเนินงานตามระยะเวลาทำงานของลูกค้าหรือที่ระบุในสัญญา 3. ผ่านศูนย์ Helpdesk ซึ่งมีช่องทางการติดต่อดังนี้ 3.1 เบอร์โทร 02-821-7979 (วันและเวลาทำการ 24x7 ไม่รวมวันหยุด) 3.2 ผ่าน E-mail Address : helpdesk@mfec.co.th หมายเหตุ เจ้าหน้าที่ Engineer ให้บริการ 24x7

เป้าหมายการให้บริการ (Service Target)	มาตรฐานการให้บริการ Critical Response Time: 10 นาที Resolution Time: 72 ชั่วโมง ไม่มี Pending High Response Time: 15 นาที Resolution Time: 72 ชั่วโมง Pending โดยลูกค้า Medium Response Time: 30 นาที Resolution Time: 72 ชั่วโมง Low Response Time: 30 นาที Resolution Time: 72 ชั่วโมง เงื่อนไขยกเว้น พิจารณาสัญญาที่ดำเนินการกับลูกค้าภายนอก ให้ดำเนินการสอดคล้องกับสัญญาที่ระบุ
เพิ่มเติมข้อตกลง ในการให้บริการภายใน (Operational Level Agreement)	- ระบบ Helpdesk รองรับการให้บริการ 24x7 - ระบบโปรแกรม MPM ที่รองรับกับการดูแลโครงการ และสัญญา
สัญญากับผู้ให้บริการภายนอก (Underpinning Contract)	- ภายใต้เงื่อนไขการให้บริการผ่านช่องทางของผู้ให้บริการ Cisco ผ่านช่องทาง Call Center, Hotline, E-mail และ Support Center ของผู้ให้บริการผลิตภัณฑ์ Cisco
พื้นที่การให้บริการ (Delivery Scope)	ทั่วประเทศ
เจ้าของบริการ (Service Owner)	Network
สถานะของบริการ (Service Status)	ใช้งาน (Available)



บริหารจัดการเหตุขัดข้อง (Incident Management)

การบริหารจัดการเหตุขัดข้องเป็นดำเนินการหลังจากที่บริการได้มีเป็นการรับเรื่องคือ Helpdesk (1st Line Support) ดำเนินการเพื่อแก้ไขเหตุขัดข้องให้บริการสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง และลดผลกระทบทางธุรกิจ



การบริหารจัดการคำร้องขอ (Service Request Management)

การร้องขอบริการจากลูกค้าที่ไม่ใช่การรับเหตุขัดข้อง (Incident Request) จะดำเนินการตามข้อตกลงการให้บริการเหมือนกับการรับเหตุขัดข้อง

ประสิทธิผลของระบบ การบริหารจัดการงานบริการ (Effectiveness of the SMS)



Service Level Agreement (SLA)

คือ ข้อตกลงในการให้บริการ SLA ถูกกำหนดเป็นมาตรฐานในการให้บริการ เพื่อให้ผู้รับบริการได้รับบริการตามข้อตกลงที่ระบุไว้

นิยามของ SLA ในแต่ละหัวข้อ

- **Severity** คือ ระดับความรุนแรงของผลกระทบที่จะต้องรับแก้ไข
- **Response Time** คือ ระยะเวลาในการตอบสนองการแก้ไขของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- **Restoration Time** คือ ระยะเวลาฟื้นฟูเพื่อให้กลับเข้าสู่สถานการณ์ปกติ

ระดับ Severity	ระดับผลกระทบ (Impact) พิจารณา 4 ระดับตามประเภทของลูกค้า	ระดับความเร่งด่วน (Urgency) พิจารณา 4 ระดับ
CRITICAL	กระทบต่อลูกค้า และภาพพจน์องค์กร	ธุรกิจเกิดความเสียหายในขณะนั้น
HIGH	กระทบภายในองค์กร	ธุรกิจเกิดความเสียหาย แต่สามารถดำเนินการได้
MEDIUM	กระทบในระดับหน่วยงานภายในองค์กร	ธุรกิจได้รับความเสียหาย ในระดับที่ยอมรับได้
LOW	กระทบระดับบุคคล	ธุรกิจไม่ได้รับผลกระทบ หรือมีผลกระทบน้อยมาก

SLA ของแต่ละบริการ มีรายละเอียดดังนี้

1. Helpdesk

Severity	Response Time	Restoration Time*	Responsible
CRITICAL	15 นาที	4 ชั่วโมง	Helpdesk ↓ 2 nd Line Support ↓ Supplier / Vendor
HIGH	15 นาที	8 ชั่วโมง	
MEDIUM	15 นาที	24 ชั่วโมง	
LOW	15 นาที	48 ชั่วโมง	

* มีเงื่อนไข จะพิจารณาร่วมกับลูกค้าตามสัญญา

2. CSOC

Severity*	Response Time**	Responsible
CRITICAL	30 นาที	CSOC 1 st Tier → CSOC 2 nd Tier → IT Support
HIGH		
MEDIUM	24 ชั่วโมง	CSOC 1 st Tier → CSOC 2 nd Tier → IT Support โดยข้อมูลส่งสรุปเป็นรายงานประจำวัน กรณีที่พบว่ามีความพยายามเข้าถึงระบบ/เครือข่าย
LOW	48 ชั่วโมง	

* เชื้อไขอ้างอิงกับค่ากำหนด Threshold ของอุปกรณ์เฝ้าระวัง และการพิจารณาเกี่ยวกับการแจ้งจากลูกค้าโดยตรง

** เชื้อไขของเหตุขัดข้องยึดตามข้อตกลงของสัญญาที่ดำเนินการร่วมกับลูกค้าเป็นหลัก

3. Infosec

Severity	Response Time	Onsite*	Resolution Time	Responsible
CRITICAL	15 นาที	กรุงเทพ ดำเนินการภายใน 4 ชม.	ดำเนินการ 72 ชั่วโมง ไม่มีเงื่อนไข PENDING	Helpdesk
HIGH	15 นาที	ปริมณฑล ดำเนินการภายใน 8 ชม.		↓
MEDIUM	15 นาที	ต่างจังหวัด ดำเนินการภายใน NBD	ดำเนินการ 72 ชั่วโมง	2nd Line Support
LOW	15 นาที	ปริมณฑล ดำเนินการภายใน 8 ชม. ต่างจังหวัด ดำเนินการภายใน NBD		↓ Supplier/Vendor

* มีเงื่อนไข จะพิจารณาร่วมกับลูกค้าตามสัญญา

4. System Infrastructure

Severity	Response Time	Onsite*	Resolution Time	Responsible
CRITICAL	15 นาที	กรุงเทพ ดำเนินการภายใน 4 ชม.	ดำเนินการ 72 ชั่วโมง ไม่มีเงื่อนไข PENDING	Helpdesk
HIGH	15 นาที	ปริมณฑล ดำเนินการภายใน 8 ชม. ต่างจังหวัด ดำเนินการภายใน NBD	ดำเนินการ 72 ชั่วโมง การ PENDING จะต้องประสานกับ ทางลูกค้าเท่านั้น	↓ 2nd Line Support
MEDIUM	15 นาที	ปริมณฑล ดำเนินการภายใน 8 ชม.	ดำเนินการ 72 ชั่วโมง	↓ Supplier/Vendor
LOW	15 นาที	ต่างจังหวัด ดำเนินการภายใน NBD		

* มีเงื่อนไข จะพิจารณาร่วมกับลูกค้าตามสัญญา

5. IT Support

Severity	Response Time	Restoration Time	Condition
SEV-1 (CRITICAL)	30 นาที	ภายใน 1 วันทำการ	ระบบให้บริการหลักในขอบเขตการดำเนินการในมาตรฐาน ISO/IEC 27001 และอุปกรณ์สนับสนุนระบบงานหลัก ไม่สามารถตอบสนองกับผู้ใช้งานได้
SEV-2 (HIGH)	1 ชั่วโมง	ภายใน 3 วันทำการ	ระบบให้บริการหลักนอกขอบเขตการดำเนินการในมาตรฐาน ISO/IEC 27001 ไม่สามารถตอบสนองกับผู้ใช้งานได้
SEV-3 (MEDIUM)	4 ชั่วโมง	ภายใน 5 วันทำการ	ระบบงานสนับสนุนที่ไม่มีผลกระทบต่อระบบงานหลักและระบบงานที่ใช้ภายในองค์กร มีผลกระทบต่อเฉพาะหน่วยงานที่ไม่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าโดยตรง
SEV-4 (LOW)	8 ชั่วโมง	ภายใน 10 วันทำการ	ระบบงานสำรอง ระบบที่ใช้ภายในองค์กร ไม่มีผลกระทบต่อทางธุรกิจ

หมายเหตุ การยกระดับเหตุขัดข้องในปัจจุบันรองรับการดำเนินการยกระดับเหตุขัดข้อง 1 ระดับโดยยกระดับ 1st Line Support ไปที่ 2nd Line Support ซึ่งถ้าในระดับที่ 2 ยังไม่มีการดำเนินการ ผู้ดูแลระบบจะจัดเตรียมรายงานแจ้งไปยังระดับบริหาร

6. ITOMS

Severity	Response Time	Onsite*	Resolution Time	Responsible
CRITICAL	15 นาที	GOLD SERVICE 24X7 ปริมณฑล ภายใน 6 ชม. ต่างจังหวัด ภายใน ND	แก้ไขปัญหาภายใน 1 ชั่วโมง แบบมีเงื่อนไข	Helpdesk ↓ Engineer ↓ 2 nd Tier Engineer
HIGH	15 นาที	SILVER SERVICE 9X5 ปริมณฑล ภายใน 6 ชม. ต่างจังหวัด ภายใน NBD	แก้ไขปัญหาภายใน 12 ชั่วโมง	
MEDIUM	15 นาที	(ในวันและเวลาทำการระหว่าง 9:00 – 18:00) กรุงเทพ ประสานงาน ENGINEER และ VENDOR SERVICE REQUEST SUPPORT	แก้ไขปัญหาภายใน 48 ชั่วโมง	
LOW		กรุงเทพ ประสานงาน ENGINEER และ VENDOR	แก้ไขปัญหาภายใน 7 วัน	

7. Network

Severity	Response Time	Onsite*	Resolution Time	Responsible
CRITICAL	10 นาที	GOLD SERVICE 24X7 กรุงเทพ ภายใน 4 ชม. ปริมณฑล ภายใน 6 ชม. ต่างจังหวัด ภายใน ND	ดำเนินการ 72 ชั่วโมง ไม่มีเงื่อนไข PENDING	Helpdesk ↓
HIGH	15 นาที	SILVER SERVICE 9X5 กรุงเทพ ภายใน 4 ชม. ปริมณฑล ภายใน 6 ชม. ต่างจังหวัด ภายใน NBD (ในวันและเวลาดำเนินการระหว่าง 9:00 – 18:00)	ดำเนินการ 72 ชั่วโมง การ PENDING จะต้อง ประสานกับทางลูกค้าเท่านั้น	L1-Cisco ↓
MEDIUM	30 นาที			L2-Cisco
LOW	8 ชั่วโมง	SERVICE REQUEST SUPPORT	ดำเนินการ 72 ชั่วโมง	Helpdesk ↓ L1-Cisco

หมายเหตุ * มีเงื่อนไข จะพิจารณาพร้อมกับลูกค้าตามสัญญา