



Services Management Policy



Guidebook

Table of

Contents

Page

บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

1

วัตถุประสงค์งานบริหารจัดการบริการ

6

หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
ในขอบเขตงานบริการ

7

นโยบายการบริหารจัดการงานบริการ

8

รายการงานบริการ

16

ประสิทธิผลของระบบการ
บริหารจัดการงานบริการ

32

ISO/IEC 20000-1:2018 คือ มาตรฐานระดับสากลด้านการจัดการบริการ (Service Management System: SMS) ที่มีข้อกำหนดและแนวทางปฏิบัติที่ทำให้สามารถส่งมอบคุณภาพการบริการที่เป็นเลิศให้กับลูกค้าและผู้รับบริการภายในองค์กรโดยมีข้อกำหนดในการจัดการงานบริการด้านไอทีที่จะตอบสนองความต้องการของธุรกิจผ่านการปรับปรุงพัฒนากระบวนการและผลักดันศักยภาพบุคลากรอย่างสม่ำเสมอตามข้อมูลที่ได้จากการติดตามตรวจสอบคุณภาพงานบริการอย่างต่อเนื่อง

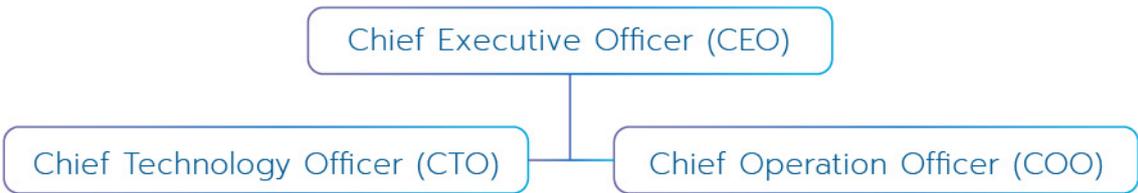
บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายในองค์กร

ผู้บริหาร (Management)

กำหนดทิศทางและนโยบายในการบริหารจัดการบริการไอทีโดยรับผิดชอบต่อการจัดสรรทรัพยากรและการจัดการความเสี่ยงที่เกี่ยวข้อง

กลุ่มผู้บริหารระดับสูงประกอบด้วย



ผู้ประสานงานการบริหารจัดการบริการ (Service Management Representative : SMR): ผู้ดูแลมาตรฐาน ISO/IEC 20000-1:2018 ที่มีบทบาทสำคัญในการบริหารจัดการบริการ โดยทำหน้าที่เป็นจุดเชื่อมต่อระหว่างทีมงานบริการและหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานบริการเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ รับผิดชอบในการติดตามคุณภาพการบริการ ประเมินผลตามมาตรฐานที่กำหนด รับฟังและจัดการข้อร้องเรียนจากผู้ใช้งาน ส่งเสริมการพัฒนากระบวนการบริการอย่างต่อเนื่อง รวมถึงสนับสนุนติดตามการฝึกอบรมทีมงานในการทำให้ทุกคนมีความเข้าใจในนโยบายและกระบวนการที่เกี่ยวข้อง รายงานข้อมูลและแนวโน้มการดำเนินงานบริการต่อผู้บริหารเพื่อตัดสินใจในการพัฒนากระบวนการบริการในอนาคตอีกด้วย

ผู้รับการร้องขอและเหตุขัดข้อง

(Service Desk/HelpDesk): โดยรับผิดชอบต่อการติดตามใบร้องขอให้ดำเนินการสอดคล้องกับข้อตกลงในการให้บริการ



ผู้ดูแลระบบงานเทคโนโลยีสารสนเทศที่สำนักงานหลักและสำนักงานสำรอง (Service IT Support): ระบบให้บริการสนับสนุนศูนย์คอมพิวเตอร์ภายในองค์กร

เจ้าของบริการในขอบเขต (Service Owner):

เจ้าของบริการในขอบเขตของระบบงาน SMS ปัจจุบัน MFEC มีจำนวน 8 Services จะพิจารณาตามการร้องขอของการตรวจสอบภายใน และการร้องขอใบรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 20000-1:2018



ฝ่ายขาย (Sales): ผู้ประสานงานระหว่างเจ้าของบริการและลูกค้าภายนอก การจัดเก็บความต้องการของลูกค้า และการประเมินความพึงพอใจในของบริการต่อลูกค้าภายนอก

การเงิน จัดซื้อ และบัญชี (CFO): ผู้รับผิดชอบต่อการบริหารงานงบประมาณ บัญชีทรัพย์สินในการให้บริการ และการติดตามสถานะของทรัพย์สิน



ฝ่ายทรัพยากรบุคคล (People Excellence : PE): ผู้รับผิดชอบต่อ อัตรากำลัง คุณสมบัติบุคลากร การบริหารงานคลังความรู้ งานสนับสนุนการดำเนินการ และพัฒนาบุคลากรให้รู้ และบุคลากรทดแทน

ฝ่ายกฎหมาย (Legal): ดูแลและให้คำปรึกษาข้อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยดูรายละเอียดสัญญา ใบอนุญาตที่ใช้ประกอบธุรกิจ และกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง



ฝ่ายตรวจสอบ (Internal Auditor): ผู้รับผิดชอบดำเนินการติดตามผลดำเนินการตามมาตรฐาน ISO/IEC 27001:2022, ISO/IEC 20000-1:2018 รวมถึงมาตรฐานอื่น ๆ ที่บริษัทต้องยึดถือปฏิบัติ

ผู้ให้บริการภายใน (Service Users Internal): พนักงาน/ผู้ใช้บริการไอทีในองค์กรและมีความสำคัญต่อการให้ข้อมูลย้อนกลับเกี่ยวกับคุณภาพและความพึงพอใจในบริการที่ได้รับ



คณะกรรมการระบบบริหารจัดการงานบริการ (SMS Committee): กำหนดนโยบายและกลยุทธ์การบริหารจัดการบริการ ส่งเสริมการดำเนินงานของ SMS Working Team เพื่อให้การบริหารจัดการบริการมีประสิทธิภาพและสอดคล้องกับมาตรฐาน ISO/IEC 20000-1:2018

ทีมคณะทำงานมาตรฐาน ISO/IEC 20000-1:2018 (SMS Working Team): บริหารจัดการงานบริการ ปัจจุบัน มี 8 บริการในขอบเขต ประกอบด้วย IT Support, HelpDesk, System Infrastructure, Cybersecurity Operation Center and Management Security (CSOC), Information Security (Infosec), Network and Cisco Customer Experience, IT Operation Managed Services (ITOMS) และ Infrastructure Services Excellence (ISE)

นายทะเบียนเอกสารระบบบริหารจัดการงานบริการ (Document Control Officer : DCO): รับผิดชอบในการสร้าง จัดการ และควบคุมเอกสารที่เกี่ยวข้องกับระบบการบริหารจัดการบริการตามมาตรฐาน ISO/IEC 20000-1:2018 โดยรับประกันการเข้าถึง ความถูกต้อง ความปลอดภัย และการปฏิบัติตามมาตรฐานที่เกี่ยวข้อง

คณะผู้ตรวจสอบภายในระบบบริหารจัดการงานบริการ (Audit Working Team): รับผิดชอบในการดำเนินการตรวจสอบภายในระบบการบริหารจัดการบริการตามมาตรฐาน ISO/IEC 20000 โดยประเมินความสอดคล้องและประสิทธิภาพ พร้อมจัดทำรายงานและข้อเสนอแนะแนวทางการปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการระบบจัดการคลังความรู้ (Knowledge Management Working Team): รับผิดชอบในการจัดทำและทบทวนกลยุทธ์การเรียนรู้สำหรับการบริหารจัดการความรู้ภายในองค์กร โดยติดตามประสิทธิภาพการใช้งานและการรักษาคลังความรู้ที่มีคุณค่า

คณะกรรมการบริหารระบบจัดการเหตุขัดข้อง (Incident Management Working Team): มีบทบาทในการพิจารณาและทบทวนกระบวนการแก้ไขเหตุขัดข้องรวมถึงติดตามการแก้ไขให้สอดคล้องกับข้อตกลงการให้บริการ วิเคราะห์สาเหตุและมอบหมายการแก้ไขให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งจัดการองค์ความรู้จากเหตุขัดข้องเพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ต่อไป

คณะกรรมการระบบจัดการปัญหา (Problem Management Working Team): พิจารณาและทบทวนกระบวนการแก้ไขปัญหาค้นหาต้นเหตุเพื่อลดปัญหาที่เกิดขึ้น วิเคราะห์ปัญหาและมอบหมายให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องดำเนินการแก้ไข พร้อมทั้งจัดการองค์ความรู้จากการแก้ปัญหาเข้าสู่ระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้

คณะทำงานการบริหารจัดการผู้ค้า (Supplier Management Working Team): บริหารจัดการผู้ค้าภายใน ภายนอก และลูกค้าที่เป็นผู้ค้าผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย โดยจัดทำและติดตามข้อตกลงกับผู้ให้บริการภายนอกให้ชัดเจน พร้อมประเมินและรายงานผลการให้บริการอย่างมีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง

คณะกรรมการที่ปรึกษาการเปลี่ยนแปลงเร่งด่วน (Emergency CAB : ECAB): มีอำนาจหน้าที่พิจารณาอนุมัติการเปลี่ยนแปลง เร่งด่วน สามารถที่อนุมัติการเปลี่ยนแปลง ได้โดยไม่ต้องผ่านความเห็นชอบจาก คณะทำงานที่ปรึกษาด้านการเปลี่ยนแปลงบริการ (CAB) ซึ่งดำเนินการอนุมัติการเปลี่ยนแปลงโดยพิจารณา รายละเอียดดำเนินการว่าเหมาะสมหรือไม่ในแบบฟอร์มร้องขอเปลี่ยนแปลง

คณะทำงานที่ปรึกษาด้านการเปลี่ยนแปลงบริการ (Change Advisory Board : CAB): พิจารณาและอนุมัติการเปลี่ยนแปลงเร่งด่วน (Emergency) และการร้องขอเปลี่ยนแปลงแบบมาตรฐาน (Normal) ที่มีผลกระทบต่อธุรกิจ โดยแบ่งระดับความสำคัญเป็นระดับต่ำ (Minor) และระดับสูง (Major) ทบทวนและปิดงานรายงานผลร่วมกับผู้ร้องขอการเปลี่ยนแปลงและผู้จัดการการเปลี่ยนแปลง เพื่อวิเคราะห์แนวโน้ม และปรับปรุงกระบวนการเปลี่ยนแปลงให้มีประสิทธิภาพมากขึ้น รับผิดชอบงานอื่น ๆ ตามที่คณะกรรมการที่ปรึกษาการเปลี่ยนแปลงเร่งด่วน (Emergency CAB: ECAB)

ผู้ประสานงานด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management Representative : ISMR): ดูแลและส่งเสริมการปฏิบัติตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ภายในองค์กร รวมถึงการประสานงานระหว่างหน่วยงานต่าง ๆ เพื่อให้มั่นใจว่ามีการดำเนินการตาม มาตรฐานและแนวทางที่กำหนด อีกทั้งยังมีหน้าที่ในการรายงานสถานะและปัญหาที่เกี่ยวข้องกับความมั่นคง ปลอดภัยสารสนเทศต่อผู้บริหารอีกด้วย

การจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ (Information Security Management System : ISMS): การจัดทำกรอบการทำงานที่ช่วยให้องค์กรสามารถจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลได้อย่างมีระบบ โดยมีเป้าหมายในการระบุ ควบคุม และลดความเสี่ยงที่เกี่ยวข้องกับข้อมูล รวมถึงการประเมินและปรับปรุง กระบวนการอย่างต่อเนื่อง เพื่อนำไปสู่การรับรองมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ โดยผ่านการ ปฏิบัติตามข้อกำหนดและแนวทางที่กำหนดใน ISO/IEC 27001:2022 เป็นการสร้างระบบการบริหารจัดการ ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศให้สอดคล้องกับแนวคิด CIA

CIA คือ >>>

Confidentiality การปกปิดคือการควบคุมข้อมูลสารสนเทศไม่ให้ผู้ไม่เกี่ยวข้องเข้าถึง Integrity ความถูกต้อง สมบูรณ์ คือการดูแลข้อมูลสารสนเทศให้มีความเหมาะสมกับการใช้งาน และไม่มีการปรับแก้ไข หรือเข้ามา เปลี่ยนแปลงโดยไม่ได้รับอนุญาต Availability ความพร้อมใช้ คือข้อมูลสารสนเทศจะมีความพร้อมใช้ตลอดเวลาสำหรับผู้ที่ได้รับมอบหมาย

คณะทำงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Governance) : เป็นผู้รับผิดชอบต่อการดำเนินการด้านต่าง ๆ ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

บทบาทของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย

ผู้มีส่วนได้ส่วนเสียภายนอกองค์กร

ลูกค้า (Customers): ลูกค้าและผู้ให้บริการที่ใช้งานบริการในขอบเขตทั้งหมด ซึ่งส่งผลต่อการพัฒนาบริการและการปรับปรุงกระบวนการให้บริการ

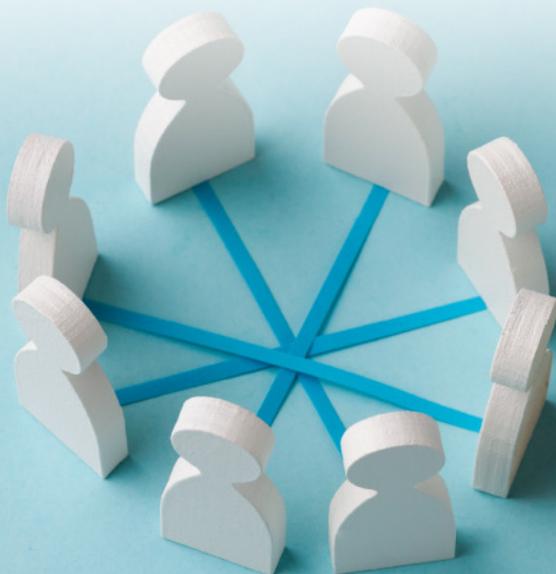
หน่วยงานกำกับดูแล (Regulatory Bodies): หน่วยงานนี้กำหนดมาตรฐานและข้อบังคับที่องค์กรต้องปฏิบัติตาม โดยมีผลต่อการดำเนินงานด้านบริการไอที เช่น กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ให้บริการภายนอก (External Service Providers): บุคคลหรือองค์กรภายนอกที่ให้บริการ, ผลิตภัณฑ์, หรือทรัพยากรบางอย่างแก่บริษัทหรือองค์กร เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานหรือการส่งมอบบริการขององค์กรให้แก่ลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพ

หุ้นส่วนทางธุรกิจ (Business Partners): องค์กรอาจทำงานร่วมกับหุ้นส่วนทางธุรกิจ เช่น สัญญาเช่าบริการหรือการจัดการซัพพลายเชน ซึ่งมีส่วนในการส่งมอบบริการไอที

นักลงทุน (Investors): นักลงทุนมีบทบาทในการสนับสนุนทางการเงินและคาดหวังผลตอบแทนจากการลงทุน โดยสนใจการบริหารจัดการบริการและผลประโยชน์ที่องค์กรสามารถสร้างได้

คู่แข่ง (Competitors): คู่แข่งสามารถมีอิทธิพลต่อนโยบายและกลยุทธ์การจัดการบริการขององค์กร ซึ่งส่งผลต่อความคาดหวังและการตัดสินใจของลูกค้า



วัตถุประสงค์งานบริหาร

จัดการบริการ

»» (Service Management Objective) ««



Business

1. การดำเนินการงานบริการให้ตอบสนองความต้องการธุรกิจ และเป็นไปตามข้อตกลงระดับการให้บริการกับผู้ใช้บริการ



Process

2. การพัฒนากระบวนการให้มีประสิทธิภาพ ปรับปรุงต่อเนื่อง และสอดคล้องกับมาตรฐาน



Policy/Legal

3. การดำเนินการสอดคล้องกับทิศทางองค์กร นโยบาย ระเบียบปฏิบัติ ข้อกำหนดของบริษัท และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง



People

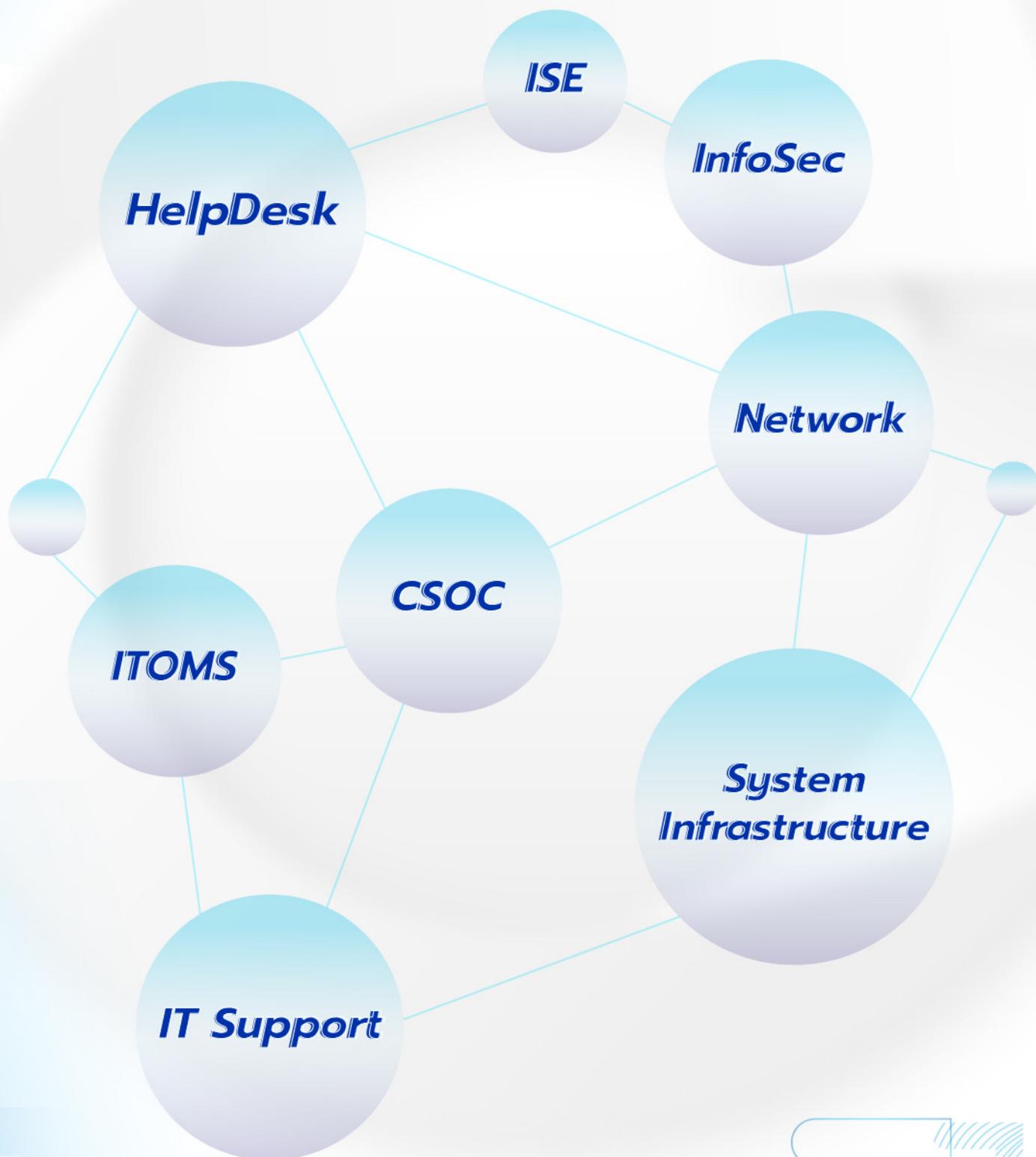
4. พัฒนาบุคลากรให้มีความรู้ความสามารถตอบสนองต่องานบริการของบริษัท และความต้องการของผู้ใช้บริการ



Innovation

5. การนำนวัตกรรมเข้ามาช่วยดำเนินการพัฒนางานบริการให้มีประสิทธิภาพเหมาะสมกับความต้องการขององค์กร 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)



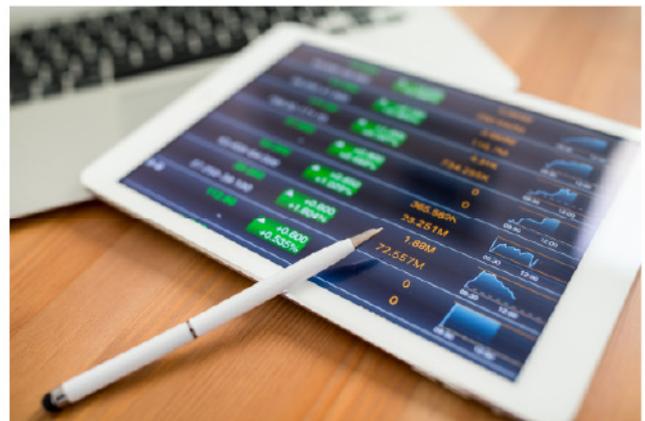
การดำเนินงานบริการบริษัทฯ จำเป็นต้องกำหนดวิธีการดำเนินการโดยระบุวัตถุประสงค์ของระบบบริหารจัดการงานบริการ (Service Management Objective) เกณฑ์การวัดประสิทธิภาพของระบบบริหารจัดการงานบริการ (SMS Performance Evaluation) นโยบายการบริหารจัดการงานบริการ (SM Policy) และคู่มือระบบบริหารจัดการงานบริการ (SMS Manual) 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. การดำเนินงานด้านการบริหารงบประมาณและบัญชีด้านการให้บริการในขอบเขตต้องสอดคล้องกับความต้องการของธุรกิจของบริษัท เอ็ม เอฟ ฮี 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. มีเกณฑ์การกำหนดความเร่งด่วนของการเปลี่ยนแปลงที่จะใช้ในการพิจารณาลำดับการดำเนินการเปลี่ยนแปลง
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 ต้องบริหารจัดการและควบคุมภายใต้กระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (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 มาใช้ในการวิเคราะห์และนำไปใช้ในการหาแนวทางการแก้ไขปัญหา
2. ผู้รับบริการและพนักงานทุกคนมีหน้าที่รายงาน Incident ที่พบเห็นต่อหน่วยงานที่เกี่ยวข้องดังต่อไปนี้
ก. หน่วยงาน IT Support รับผิดชอบกับ Incident ที่เกิดขึ้นภายใน
ข. หน่วยงาน Helpdesk รับผิดชอบกับ Incident ที่เกิดขึ้นภายนอก
ค. หน่วยงาน CSOC รับผิดชอบเฝ้าดูเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นจากระบบเฟิร์มแวร์ 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. เหตุขัดข้องที่เกิดขึ้นซ้ำที่เกินเกณฑ์ที่ยอมรับได้โดยดูจากกระบวนการบริหารจัดการปัญหาจะต้องถูกนำมาพิจารณาเพื่อวิเคราะห์หาสาเหตุของปัญหา
6. ปัญหาที่ได้รับการแก้ไขต้องได้รับการบันทึกแนวทางดำเนินการแก้ไข และนำข้อมูลเหล่านี้ไปใช้ในการดำเนินการในแหล่งความรู้ เพื่อตอบคำถาม หรือเรียกค้นได้จาก Helpdesk กรณีที่ปัญหาต้องมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง ให้ดำเนินการเชื่อมโยงกับกระบวนการบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management)





หมวดที่ 8 นโยบายของการบริหารการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

เป็นการว่าด้วยเรื่องการให้บริการที่สร้างความมั่นใจกับผู้รับบริการว่าระบบงานบริการที่ได้รับสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องแม้จะมีเหตุการณ์ที่ไม่คาดฝันเกิดขึ้น และนโยบายหมวดนี้จะเกี่ยวข้องกับเจ้าของบริการและบุคลากรที่สนับสนุนงานบริการซึ่งเพิ่มเติมจากนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ในหัวข้อที่ 5 นโยบายย่อยด้านการบริหารความต่อเนื่องของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยมีรายละเอียดเพิ่มเติมดังนี้

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



หมวดที่ 9 นโยบายของการบริหารความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ

เป็นนโยบายที่ว่าด้วยเรื่องความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ ซึ่งถือว่าเป็นสิ่งสำคัญในการให้บริการและตอบสนองต่อการคุ้มครองข้อมูลที่บริษัทฯ จัดเก็บและเป็นการดำเนินการเพื่อให้สอดคล้องต่อกฎหมายที่เกี่ยวข้องกับเทคโนโลยีสารสนเทศในที่นี้บริษัทอ้างอิงกับนโยบายด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Policy)

รายการงานบริการ

(Service Catalogue)

ชื่อบริการ (Service Name)	Helpdesk
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	<ul style="list-style-type: none"> • การบริหารจัดการสิทธิ์ผู้ดูแลระบบ (Service) • การเพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ลบข้อมูล ค่าองค์ประกอบที่ลงทะเบียนในระบบ • 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)	<p>ที่สำนักงานใหญ่</p> <ul style="list-style-type: none"> • โน้ตบุ๊ก/คอมพิวเตอร์ลงระบบปฏิบัติการ Windows และชุด Microsoft Office ถูกต้องตามลิขสิทธิ์ • ระบบโทรศัพท์ IP Phones จำนวน 3 เครื่อง • รองรับ Browser: Chrome, Firefox, Edge, Safari <p>ที่บ้าน</p> <ul style="list-style-type: none"> • 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)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผ่านศูนย์ Helpdesk ซึ่งมีช่องทางการติดต่อดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1.1 เบอร์โทร 02-821-7979 (วันและเวลาดำเนินการ 24x7) 1.2 ผ่าน E-mail Address : helpdesk@mfec.co.th 1.3 ผ่านการติดต่อโดยตรงในต้นแบบที่กำหนดใน E-mail 2. ผ่านระบบแอปพลิเคชัน <ol style="list-style-type: none"> 2.1 เปิด https://mfec.service-now.com/ 2.2 เปิด https://ticketin.mfec.co.th 3. รับเปิดบริการผ่าน E-mail Alert <p>หมายเหตุ เจ้าหน้าที่ Helpdesk ให้บริการ 24x7</p>

<p>เป้าหมายการให้บริการ (Service Target)</p>	<p>มาตรฐานการให้บริการ</p> <table border="1"> <tr> <td>Critical</td> <td>Response Time: 15 นาที Resolution Time: 4 ชั่วโมง</td> </tr> <tr> <td>High</td> <td>Response Time: 15 นาที Resolution Time: 8 ชั่วโมง</td> </tr> <tr> <td>Medium</td> <td>Response Time: 15 นาที Resolution Time: 24 ชั่วโมง</td> </tr> <tr> <td>Low</td> <td>Response Time: 15 นาที Resolution Time: 48 ชั่วโมง</td> </tr> </table> <p>เงื่อนไขยกเว้น พิจารณาสัญญาที่ดำเนินการกับลูกค้าภายนอก ให้ดำเนินการสอดคล้องกับสัญญาที่ระบุ</p>	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
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								
<p>เพิ่มเติมข้อตกลง ในการให้บริการภายใน (Operational Level Agreement)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - IT Support ดูและระบบ BackOffice และ TicketIn - ITOMS 								
<p>สัญญากับผู้ให้บริการภายนอก (Underpinning Contract)</p>	<p>ไม่มี</p>								
<p>พื้นที่การให้บริการ (Delivery Scope)</p>	<p>ลูกค้าภายนอกทั่วประเทศ</p>								
<p>เจ้าของบริการ (Service Owner)</p>	<p>Helpdesk</p>								
<p>สถานะของบริการ (Service Status)</p>	<p>ใช้งาน (Available)</p>								

ชื่อบริการ (Service Name)	CSOC
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	<ul style="list-style-type: none"> • การร้องขอการสำรอง และการกู้คืนระบบงานหลัก CSOC, ระบบเข้าออก และระบบสนับสนุนงาน CSOC • การร้องขอและการให้สิทธิ์การเข้าใช้พื้นที่, เครือข่าย และ VPN รวมถึงระบบแอปพลิเคชันต่าง ๆ • การร้องขอมันที่กล้อง CCTV • ติดตั้ง ปรับเปลี่ยน และยกเลิกอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องบริการเฟ้าดูลือก • บริการฝึาระวังแจ้งเตือน ให้คำแนะนำ ส่งรายงาน และการเข้าร่วมประชุมตามสัญญาที่ดำเนินการร่วมกัน • การติดตามข่าวสาร และแจ้งเตือนช่องโหว่ของผลิตภัณฑ์ • การรับประกันปัญหาที่ลูกค้าแจ้งตามสัญญาที่ดำเนินการร่วมกัน • การช่วยสนับสนุนกับการหยุดขัดข้องของเซิร์ฟเวอร์
ระยะเวลาที่ให้บริการ (Service Hours)	<p>Tier 1 รองรับ 24x7 (กะเช้า 07:00-20:00, กะดึก 19:00-08:00)</p> <p>Tier 2 รองรับ 8x5 (จ.-ศ. 09:00-18:00)</p> <p>Tier 3 อนุมัติมาณ์</p>
ช่องทางการให้บริการ (Service Support)	<ol style="list-style-type: none"> 1. รับเหตุการณ์ขัดข้องผ่าน E-mail Address: csoc@mfec.co.th 2. รับเคสเบอร์โทร 089-813-2015 3. รับผ่านบริการ Helpdesk
สิ่งต้องการเบื้องต้น ในการใช้บริการ (Service Requirement)	<p>ระบบจัดเก็บล็อกที่ฝั่งลูกค้า</p> <ul style="list-style-type: none"> • ระบบจัดเก็บล็อก และการเข้าไปดำเนินการติดตั้งระบบจัดเก็บล็อก • ช่องทางในการจัดส่งล็อก และการเข้ารหัสลับข้อมูลผ่านเครือข่าย • ลูกค้าสามารถจัดเตรียมระบบจัดเก็บล็อก และช่องทางจัดส่งล็อกของตนเองได้ <p>ระบบที่ใช้รับข้อมูลและวิเคราะห์ล็อก</p> <ul style="list-style-type: none"> • พื้นที่จัดเก็บล็อก • ระบบวิเคราะห์ล็อก (SIEM) • ระบบอัตโนมัติ (FortiSOAR) • ระบบเครือข่ายสำหรับเชื่อมต่อเซิร์ฟเวอร์ลูกค้าและศูนย์ CSOC ของ MFEC <p>เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับวิเคราะห์</p> <ul style="list-style-type: none"> • โน้ตบุ๊ก/คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ: ระบบปฏิบัติการ Windows และ Microsoft Office ที่ถูกลิขสิทธิ์ • รองรับ Browser: Chrome, Firefox, Edge, Safari • VPN สำหรับใช้งานระบบเครือข่ายของ MFEC

<p>ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ (Service Support)</p>	<ul style="list-style-type: none"> รับเหตุการณ์ขัดข้องผ่าน E-mail Address: csoc@mfec.co.th รับเคสเบอร์โทร 089-813-2015 รับผ่านบริการ CSOC ที่เป็นลูกค้าภายนอก
<p>เป้าหมายการให้บริการ (Service Target)</p>	<p>มาตรฐานการให้บริการ Critical/High: Response Time: 30 นาที Medium : Response Time: 24 ชั่วโมง Low: Response Time: 48 ชั่วโมง</p> <p>ระยะเวลาการตอบสนองบันทึกเริ่มต้นจากระบบเฟิร์มแวร์แจ้งเตือนจากหน้าจอเฟิร์มแวร์ 24x7 และบริษัทได้ดำเนินการตอบสนองกับลูกค้าผ่านช่องทางโทรศัพท์หรือ E-mail (Response time ครอบคลุมเฉพาะในส่วน time to detect และ time to notify ไม่รวม time to resolve)</p> <p><i>เงื่อนไขยกเว้น</i> พิจารณาสัญญาที่ดำเนินการกับลูกค้าภายนอก ให้ดำเนินการสอดคล้องกับสัญญาที่ระบุ</p>
<p>เพิ่มเติมข้อตกลงในการให้บริการภายใน (Operational Level Agreement)</p>	<ul style="list-style-type: none"> การให้บริการระบบเครือข่าย (Proen) การให้บริการ VPN (IT Support) การให้บริการ TicketIn (Helpdesk)
<p>สัญญากับผู้ให้บริการภายนอก (Underpinning Contract)</p>	<ul style="list-style-type: none"> จัดซื้อระบบไลเซนส์การวิเคราะห์หีล็อก ปีต่อปี (FortiSIEM) จัดซื้อระบบไลเซนส์การจัดการระบบอัตโนมัติ ปีต่อปี (FortiSOAR) การเช่าพื้นที่ Data Center และอินเทอร์เน็ตที่ศูนย์ CSOC
<p>พื้นที่การให้บริการ (Delivery Scope)</p>	<p>ลูกค้าภายในกรุงเทพฯ และปริมณฑล</p>
<p>เจ้าของบริการ (Service Owner)</p>	<p>CSOC</p>
<p>สถานะของบริการ (Service Status)</p>	<p>ใช้งาน (Available)</p>

ชื่อบริการ (Service Name)	InfoSec
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	<ul style="list-style-type: none"> - การติดตั้ง/ปรับปรุง/นำออกผลิตภัณฑ์ - การดูแลหลังการขายรองรับการตอบคำถาม การร้องขอบริการ และแก้ไขเหตุขัดข้อง - การเข้าไปบำรุงรักษาระบบตามรอบ (Preventive Maintenance)
ระยะเวลาที่ให้บริการ (Service Hours)	<p>ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - 24X7 - 8X5 เวลาดำเนินการของโซลูชัน
สิ่งต้องการเบื้องต้น ในการใช้บริการ (Service Requirement)	<ul style="list-style-type: none"> • ทีมติดตั้งตรวจสอบจากระบบของ Sales ซึ่งระบุ SOW ว่ามีรายละเอียดอะไร และส่งต่อมาให้ทีม INFOSEC • ดูผลิตภัณฑ์ว่าทีมใดรับผิดชอบ ส่งมอบหมายไปยังผู้รับผิดชอบโดยพิจารณาจากลักษณะงานที่รับผิดชอบ • ผลิตภัณฑ์ที่รับผิดชอบมีการระบุผู้ให้บริการ และสนับสนุนและแก้ไขปัญหาโดยจะดูสัญญากับผู้ขาย
ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ (Service Support)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผ่านศูนย์ Helpdesk ซึ่งมีช่องทางการติดต่อดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1.1 เบอร์โทร 02-821-7979 (วันและเวลาทำการ 24X7) 1.2 ผ่าน E-mail Address : helpdesk@mfec.co.th 1.3 ผ่านการติดต่อโดยตรงในต้นแบบที่กำหนดใน E-mail <p>หมายเหตุ เจ้าหน้าที่ Support Team ของ InfoSec ให้บริการ 24x7 บริการ CSaaS คือ "การบริหารงานด้านความปลอดภัยข้อมูลแบบครบวงจรในรูปแบบของการให้บริการ MFEC CyberSecurity as a Service (CSaaS)" ที่องค์กรสามารถเข้าถึงบริการและทรัพยากรด้านความปลอดภัยจากผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบการบริหารจัดการ การตรวจสอบและป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์ ตลอด 24 ชั่วโมง 7 วันต่อสัปดาห์</p>

เป้าหมายการให้บริการ
(Service Target)

เพิ่มเติมข้อตกลงในการ
ให้บริการภายใน
(Operational Level
Agreement)

**มาตรฐานการให้บริการ
กรุงเทพ**

- การติดตั้ง ดูตามโครงการโดยพิจารณาจากเงื่อนไข Deadline และติดตามความล่าช้าทุก 7 วัน โดยพิจารณาจากกระบวนการทำงาน ว่ามีความล่าช้าจากเป้าหมายที่วางไว้ 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 (ไม่ได้รับ 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 (ไม่ได้รับ SLA) ดูตามโครงการ มีรายงานการประชุมทุกเดือน และประชุมกับลูกค้า เกี่ยวกับลูกค้า
- การให้บริการแก้ไขเหตุขัดข้อง
 - Critical 15 mins, Onsite NBD (Response Time) ใส่วันไข ในการระบุรับเคสที่จะทำให้ไปดำเนินการ NBD
 - Minor NBD, ทางสัญญาเขียน ทางปฏิบัติดำเนินการ
- การบำรุงรักษา มีการเข้าดำเนินการตามสัญญากับลูกค้าและแล้วแต่อุปกรณ์ โดยมีมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ (อ้างอิงเอกสารมาตรฐานในแต่ละอุปกรณ์)

- ระบบ Helpdesk รองรับบริการให้บริการ 24x7
- ผลิตภัณฑ์ภายในของ MFEC กับการดำเนินงานของไซต์ลูกค้า
- ระบบโปรแกรม MSYNC ที่รองรับกับการดูแลโครงการ และสัญญา

สัญญากับผู้ให้บริการภายนอก (Underpinning Contract)	<ul style="list-style-type: none"> • 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)	<ul style="list-style-type: none"> - การติดตั้ง/ปรับปรุง/นำออกผลิตภัณฑ์ - การดูแลหลังการขายรองรับการตอบคำถาม การร้องขอบริการ และแก้ไขเหตุขัดข้อง - การเข้าไปบำรุงรักษาระบบตามรอบ (Preventive Maintenance)
ระยะเวลาที่ให้บริการ (Service Hours)	<p>ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - 24x7 - 8x5 เวลาดำเนินการของไซต์ลูกค้า
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	<ul style="list-style-type: none"> • ทีมติดตั้งตรวจสอบจากระบบของ Sales ซึ่งระบุ SOW ว่ามีรายละเอียดอะไร และส่งต่อมาที่ทีม Engineer • ดูผลิตภัณฑ์ว่าทีมใดรับผิดชอบ ส่งมอบหมายไปยังผู้รับผิดชอบโดยพิจารณาถึงลักษณะงานที่รับผิดชอบ • ผลิตภัณฑ์ที่รับผิดชอบมีการระบุผู้ให้บริการ และสนับสนุนและแก้ไขปัญหา โดยจะดูสัญญากับผู้ขาย
ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ (Service Support)	<ol style="list-style-type: none"> 1. ผ่านศูนย์ Helpdesk ซึ่งมีช่องทางการติดต่อดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 1.1 เบอร์โทร 02-821-7979 (วันและเวลาทำการ 24x7) 1.2 ผ่าน E-mail Address : helpdesk@mfec.co.th 1.3 ผ่านการติดต่อโดยตรงในต้นแบบที่กำหนดใน E-mail <p>หมายเหตุ เจ้าหน้าที่ Support Team ของ Engineer ให้บริการ 24x7</p>

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, พิจารณาตามสัญญาที่ดำเนินการกับผู้รับบริการ
- 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, พิจารณาตามสัญญาที่ดำเนินการกับผู้รับบริการ
- การบำรุงรักษา มีการเข้าดำเนินการตามสัญญากับลูกค้า และแล้วแต่อุปกรณ์ โดยมีมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ (อ้างอิงเอกสารมาตรฐานในแต่ละอุปกรณ์)

ต่างจังหวัด

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

เพิ่มเติมข้อตกลง
ในการให้บริการภายใน
(Operational Level
Agreement)

- ระบบ Helpdesk รองรับการให้บริการ 24x7
- ระบบโปรแกรม MSYNC 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, MSYNC, ESS, 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)

โดยมีการจัดทีมรับผิดชอบตามตารางการทำงาน สำหรับระบบงาน
Back Office 8x5 การให้บริการบุคลากรในการแก้ไขปัญหา

สิ่งต้องการเบื้องต้น
ในการใช้บริการ
(Service Requirement)

- พิจารณาว่าอุปกรณ์ที่ให้การสนับสนุนอยู่ในทรัพย์สินของ MFEC
หรืออยู่ในรายการทะเบียนการดูแล
- ไซต์ที่เข้าไปดูแลอยู่ในเงื่อนไขสัญญาในการให้บริการ

<p>ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ (Service Support)</p>	<p>1. ผ่านศูนย์ MFEC NOC ซึ่งมีช่องทางการติดต่อดังนี้ 1.1 เบอร์โทร 02-821-7807 (วันและเวลาทำการ 8x5 ไม่รวมวันหยุด) 1.2 ผ่าน E-mail Address : mfec_noc@mfec.co.th 1.3 ผ่านการติดต่อโดยตรงในต้นแบบที่กำหนดใน E-mail</p>
<p>เป้าหมายการให้บริการ (Service Target)</p>	<p>มาตรฐานการให้บริการ - คู่มือสารของ MFEC-SMR-SD-002-00 ข้อตกลงในการให้บริการ</p>
<p>เพิ่มเติมข้อตกลงในการให้บริการภายใน (Operational Level Agreement)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - การให้บริการระบบเครือข่าย - การให้บริการ InfoSec - การให้บริการ System Infrastructure - การให้บริการ CSOC - การให้บริการ Helpdesk - การให้บริการ Network - การให้บริการ ISE - การให้บริการ ITOMS
<p>สัญญากับผู้ให้บริการภายนอก (Underpinning Contract)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - 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 , Canon รองรับการให้บริการเครื่องพิมพ์ - บริษัท PowerMatic รองรับการบำรุงรักษา UPS - บริษัท We Cover รองรับการให้บริการเครื่องปรับอากาศ - บริษัท SiS Distribution (Thailand) รองรับการบำรุงรักษาเครื่องแม่ข่าย
<p>พื้นที่การให้บริการ (Delivery Scope)</p>	<p>ทั่วประเทศ</p>
<p>เจ้าของบริการ (Service Owner)</p>	<p>IT Support</p>
<p>สถานะของบริการ (Service Status)</p>	<p>ใช้งาน (Available)</p>

ชื่อบริการ (Service Name)	ITOMS
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	<ol style="list-style-type: none"> ให้บริการด้านบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ให้แก่ลูกค้าภายใต้สัญญาจ้าง, ข้อตกลงบริการ (Service Level Agreement: SLA) และข้อตกลงอื่น ๆ ที่บริษัททำกับลูกค้า ให้บริการติดตั้งและบำรุงรักษาระบบสารสนเทศให้แก่ลูกค้า
ระยะเวลาที่ให้บริการ (Service Hours)	<p>ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - การส่งมอบบริการตามสัญญา
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	<ul style="list-style-type: none"> • ข้อมูลสัญญาจ้าง, ข้อตกลงบริการ (Service Level Agreement: SLA) และข้อตกลงอื่น ๆ ที่บริษัททำกับลูกค้า • ทีมติดตั้งตรวจสอบจากระบบของ Sales ซึ่งระบุขอบเขตการทำงาน (SOW) ว่ามีรายละเอียดอะไร และส่งต่อมาให้ทีม Engineer • พิจารณาผลิตภัณฑ์หรือบริการว่าทีมใดรับผิดชอบ ส่งมอบหมายไปยังผู้รับผิดชอบโดยพิจารณากับลักษณะงานที่รับผิดชอบ • ผลิตภัณฑ์ที่รับผิดชอบมีการระบุผู้ให้บริการ และสนับสนุนและแก้ไขปัญหา โดยจะดูสัญญากับผู้ขาย
ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ (Service Support)	<ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่เข้าไปปฏิบัติงานที่ไซต์ลูกค้า ตามระยะเวลาที่ระบุในสัญญาจ้าง 2. ผ่านศูนย์ Helpdesk ซึ่งมีช่องทางการติดต่อดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 2.1 เบอร์โทร 02-821-7979 (วันและเวลาทำการ 24x7) 2.2 ผ่าน E-mail Address : helpdesk@mfec.co.th
เป้าหมายการให้บริการ (Service Target)	<p>มาตรฐานการให้บริการ</p> <ol style="list-style-type: none"> 1.บริการ Manage Service ได้อย่างต่อเนื่องสอดคล้องต่อสัญญา <ul style="list-style-type: none"> • สามารถให้บริการลูกค้าตามสัญญาจ้าง, ข้อตกลงบริการ (Service Level Agreement: SLA) และข้อตกลงอื่น ๆ ที่บริษัททำกับลูกค้า รายละเอียดสามารถดูได้จาก MFEC-SMR-SD-002 2.คุณภาพของบุคลากรที่อยู่ประจำไซต์ <ul style="list-style-type: none"> • ประเมินผลคุณภาพในการให้บริการเกินเกณฑ์ที่ระบุไว้ในเอกสาร MFEC-SMR-SD-002
เพิ่มเติมข้อตกลงในการให้บริการภายใน (Operational Level Agreement)	<ul style="list-style-type: none"> • ระบบ Helpdesk รองรับบริการให้บริการ 24x7 • ระบบโปรแกรม MSYNC ที่รองรับกับการดูแลโครงการ และสัญญา

สัญญากับผู้ให้บริการภายนอก (Underpinning Contract)	ทั่วประเทศ
พื้นที่การให้บริการ (Delivery Scope)	ITOMS
เจ้าของบริการ (Service Owner)	ใช้งาน (Available)

**ชื่อบริการ
(Service Name)**

Network

ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	<ol style="list-style-type: none"> การติดตั้ง/ปรับปรุง/รีเซ็ตอุปกรณ์ที่ Cisco และ Aruba การดูแลหลังการขาย รองรับการตอบคำถาม การร้องขอบริการ และแก้ไขเหตุขัดข้องบนผลิตภัณฑ์ Cisco และ Aruba การเข้าไปบำรุงรักษาระบบตามรอบ (Preventive Maintenance) ของผลิตภัณฑ์ Cisco และ Aruba
ระยะเวลาที่ให้บริการ (Service Hours)	<p>ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> - Gold Service 24x7 - Silver Service 8x5 หรือ 9x5 - ตามที่ระบุในสัญญาสำหรับเงื่อนไขเฉพาะในบางกรณี
สิ่งต้องการเบื้องต้น ในการใช้บริการ (Service Requirement)	<ol style="list-style-type: none"> ข้อมูลสัญญาจ้าง, ข้อตกลงบริการ (Service Level Agreement: SLA) และข้อตกลงอื่น ๆ ที่บริษัททำกับลูกค้า ทีมติดตั้งตรวจสอบจากระบบของ Sales ซึ่งระบุขอบเขตการทำงาน (SOW) ว่ามีรายละเอียดอะไร และส่งต่อไปที่ทีม Engineer พิจารณาผลิตภัณฑ์หรือบริการว่าทีมใดรับผิดชอบ ส่งมอบหมายไปยังผู้รับผิดชอบโดยพิจารณาตามลักษณะงานที่รับผิดชอบ ผลิตภัณฑ์ที่รับผิดชอบ มีการระบุผู้ให้บริการ และสนับสนุนการแก้ไขปัญหา โดยจะดูสัญญากับผู้ขาย
ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ (Service Support)	<ol style="list-style-type: none"> เจ้าหน้าที่เข้าไปปฏิบัติงานที่ไซต์ลูกค้า ตามระยะเวลาที่ระบุในสัญญาจ้าง เจ้าหน้าที่ประจำไซต์ดำเนินงานตามระยะเวลาทำงานของลูกค้าหรือที่ระบุในสัญญา ผ่านศูนย์ Helpdesk ซึ่งมีช่องทางการติดต่อดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 3.1 เบอร์โทร 02-821-7979 (วันและเวลาทำการ 24x7) 3.2 ผ่าน E-mail Address : helpdesk@mfec.co.th <p>หมายเหตุ เจ้าหน้าที่ Engineer ให้บริการ 24x7</p>

<p>เป้าหมายการให้บริการ (Service Target)</p>	<p>มาตรฐานการให้บริการ</p> <table border="0"> <tr> <td>Critical</td> <td>Response Time: 10 นาที Resolution Time: 72 ชั่วโมง ไม่มี Pending</td> </tr> <tr> <td>High</td> <td>Response Time: 15 นาที Resolution Time: 72 ชั่วโมง Pending โดยลูกค้า</td> </tr> <tr> <td>Medium</td> <td>Response Time: 30 นาที Resolution Time: 72 ชั่วโมง</td> </tr> <tr> <td>Low</td> <td>Response Time: 30 นาที Resolution Time: 72 ชั่วโมง</td> </tr> </table> <p>เงื่อนไขยกเว้น พิจารณาสัญญาที่ดำเนินการกับลูกค้าภายนอก ให้ดำเนินการสอดคล้องกับสัญญาที่ระบุ</p>	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
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								
<p>เพิ่มเติมข้อตกลงในการให้บริการภายใน (Operational Level Agreement)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ระบบ Helpdesk รองรับการให้บริการ 24x7 - ระบบโปรแกรม MSYNC ที่รองรับกับการดูแลโครงการ และสัญญา 								
<p>สัญญากับผู้ให้บริการภายนอก (Underpinning Contract)</p>	<ul style="list-style-type: none"> - ภายใต้เงื่อนไขของ Call Center, Contact Center, Hotline ของผู้ให้บริการในผลิตภัณฑ์ Cisco และ Aruba 								
<p>พื้นที่การให้บริการ (Delivery Scope)</p>	<p>ทั่วประเทศ</p>								
<p>เจ้าของบริการ (Service Owner)</p>	<p>Network</p>								
<p>สถานะของบริการ (Service Status)</p>	<p>ใช้งาน (Available)</p>								

ชื่อบริการ (Service Name)	ISE								
ฟังก์ชันงานของบริการ (Standard Service Features)	<ol style="list-style-type: none"> 1. การดูแลหลังการขายรองรับการตอบคำถาม การร้องขอบริการ และแก้ไขเหตุขัดข้องบนผลิตภัณฑ์/Solution 2. การเข้าไปบำรุงรักษาระบบตามรอบ (Preventive Maintenance) ของผลิตภัณฑ์/Solution 								
ระยะเวลาที่ให้บริการ (Service Hours)	<p>ประกอบด้วย</p> <ul style="list-style-type: none"> • Gold Service 24x7 • Silver Service 8x5 หรือ 9x5 <p>ตามที่ระบุในสัญญาสำหรับเงื่อนไขเฉพาะในบางกรณี</p>								
สิ่งต้องการเบื้องต้นในการใช้บริการ (Service Requirement)	<ul style="list-style-type: none"> • ข้อมูลสัญญาจ้าง, ข้อตกลงบริการ (Service Level Agreement: SLA) และข้อตกลงอื่น ๆ ที่บริษัททำกับลูกค้า • ทีมติดตั้งตรวจสอบจากระบบของ Sales ซึ่งระบุขอบเขตการทำงาน (SOW) ว่ามีรายละเอียดอะไร และส่งต่อมาให้ทีม Engineer • พิจารณาผลิตภัณฑ์หรือบริการว่าทีมได้รับพิดชอบ ส่งมอบหมายไปยังผู้รับผิดชอบโดยพิจารณากับลักษณะงานที่ได้รับพิดชอบ • ผลิตภัณฑ์ที่รับผิดชอบมีการระบุผู้ให้บริการ และสนับสนุนและแก้ไขปัญหา โดยจะดูสัญญากับผู้ขาย 								
ระยะเวลาที่เจ้าหน้าที่ให้บริการ (Service Support)	<ol style="list-style-type: none"> 1. เจ้าหน้าที่เข้าไปปฏิบัติงานที่ไซต์ลูกค้า ตามระยะเวลาที่ระบุในสัญญาจ้าง 2. เจ้าหน้าที่ประจำไซต์ดำเนินงานตามระยะเวลาทำงานของลูกค้า หรือที่ระบุในสัญญา 3. ผ่านศูนย์ HelpDesk ซึ่งมีช่องทางการติดต่อดังนี้ <ol style="list-style-type: none"> 3.1 เบอร์โทร 02-821-7979 (วันและเวลาดำเนินการ 24x7) 3.2 ผ่าน E-mail Address : helpdesk@mfec.co.th <p>หมายเหตุ เจ้าหน้าที่ Engineer ให้บริการ 24x7</p>								
เป้าหมายการให้บริการ (Service Target)	<p>กรุงเทพ มาตรฐานการให้บริการ</p> <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Critical</td> <td>Response Time: 15 นาที Resolution Time: 4 ชั่วโมง ไม่มี Pending</td> </tr> <tr> <td>High</td> <td>Response Time: 15 นาที Resolution Time: 8 ชั่วโมง Pending โดยลูกค้า</td> </tr> <tr> <td>Medium</td> <td>Response Time: 15 นาที Resolution Time: 24 ชั่วโมง Pending โดยลูกค้า</td> </tr> <tr> <td>Low</td> <td>Response Time: 15 นาที Resolution Time: 72 ชั่วโมง Pending โดยลูกค้า</td> </tr> </tbody> </table> <p>เงื่อนไขยกเว้น การบำรุงรักษา มีการเข้าดำเนินการตามสัญญากับลูกค้า และแล้วแต่อุปกรณ์ โดยมีมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ (อ้างอิงเอกสารมาตรฐานในแต่ละอุปกรณ์)</p>	Critical	Response Time: 15 นาที Resolution Time: 4 ชั่วโมง ไม่มี Pending	High	Response Time: 15 นาที Resolution Time: 8 ชั่วโมง Pending โดยลูกค้า	Medium	Response Time: 15 นาที Resolution Time: 24 ชั่วโมง Pending โดยลูกค้า	Low	Response Time: 15 นาที Resolution Time: 72 ชั่วโมง Pending โดยลูกค้า
Critical	Response Time: 15 นาที Resolution Time: 4 ชั่วโมง ไม่มี Pending								
High	Response Time: 15 นาที Resolution Time: 8 ชั่วโมง Pending โดยลูกค้า								
Medium	Response Time: 15 นาที Resolution Time: 24 ชั่วโมง Pending โดยลูกค้า								
Low	Response Time: 15 นาที Resolution Time: 72 ชั่วโมง Pending โดยลูกค้า								

<p>เป้าหมายการให้บริการ (Service Target)</p>	<p>ปริมาณทล มาตรฐานการให้บริการ</p> <table border="1"> <tr> <td>Critical</td> <td>Response Time: 15 นาที Resolution Time: 6 ชั่วโมงไม่มี Pending</td> </tr> <tr> <td>High</td> <td>Response Time: 15 นาที Resolution Time: 8 ชั่วโมง Pending โดยลูกค้า</td> </tr> <tr> <td>Medium</td> <td>Response Time: 15 นาที Resolution Time: 24 ชั่วโมง Pending โดยลูกค้า</td> </tr> <tr> <td>Low</td> <td>Response Time: 15 นาที Resolution Time: 72 ชั่วโมง Pending โดยลูกค้า</td> </tr> </table> <p>เงื่อนไขยกเว้น การบำรุงรักษา มีการเข้าดำเนินการตามสัญญาของลูกค้า และแล้วแต่อุปกรณ์ โดยมีมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ (อ้างอิงเอกสารมาตรฐานในแต่ละอุปกรณ์)</p> <p>ต่างจังหวัด การให้บริการแก้ไขเหตุขัดข้อง Critical 15 mins, Onsite NBD (Response Time) ใส่เงื่อนไขในการระบุรับเคสที่จะทำให้ไปดำเนินการ NBD Minor NBD, การบำรุงรักษา มีการเข้าดำเนินการตามสัญญาของลูกค้า และแล้วแต่อุปกรณ์ โดยมีมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ (อ้างอิงเอกสารมาตรฐานในแต่ละอุปกรณ์)</p> <p>เงื่อนไขยกเว้น พิจารณาสัญญาที่ดำเนินการกับลูกค้าภายนอก ให้ดำเนินการสอดคล้องกับสัญญาที่ระบุ</p>	Critical	Response Time: 15 นาที Resolution Time: 6 ชั่วโมงไม่มี Pending	High	Response Time: 15 นาที Resolution Time: 8 ชั่วโมง Pending โดยลูกค้า	Medium	Response Time: 15 นาที Resolution Time: 24 ชั่วโมง Pending โดยลูกค้า	Low	Response Time: 15 นาที Resolution Time: 72 ชั่วโมง Pending โดยลูกค้า
Critical	Response Time: 15 นาที Resolution Time: 6 ชั่วโมงไม่มี Pending								
High	Response Time: 15 นาที Resolution Time: 8 ชั่วโมง Pending โดยลูกค้า								
Medium	Response Time: 15 นาที Resolution Time: 24 ชั่วโมง Pending โดยลูกค้า								
Low	Response Time: 15 นาที Resolution Time: 72 ชั่วโมง Pending โดยลูกค้า								
<p>เพิ่มเติมข้อตกลงในการให้บริการภายใน (Operational Level Agreement)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ระบบ HelpDesk รองรับบริการให้บริการ 24x7 ระบบโปรแกรม MSYNC ที่รองรับกับการดูแลโครงการ และสัญญา 								
<p>สัญญากับผู้ให้บริการภายนอก (Underpinning Contract)</p>	<p>ภายใต้เงื่อนไขของ Call Center, Contact Center, Hotline ของผู้ให้บริการผลิตภัณฑ์</p>								
<p>พื้นที่การให้บริการ (Delivery Scope)</p>	<p>ทั่วประเทศ</p>								
<p>เจ้าของบริการ (Service Owner)</p>	<p>ISE</p>								
<p>สถานะของบริการ (Service Status)</p>	<p>ใช้งาน (Available)</p>								

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 ระดับความรุนแรงของผลกระทบที่จะต้องรีบแก้ไข
- **Response Time** คือ ระยะเวลาในการตอบสนองการแก้ไขของหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- **Restoration Time** คือ ระยะเวลาฟื้นฟูเพื่อให้กลับเข้าสู่สถานการณ์ปกติ

ระดับ Severity	ระดับผลกระทบ (Impact) พิจารณา 4 ระดับตามประเภทของลูกค้าน	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. Cyber Security Operation Center and Manage Security (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 ของอุปกรณ์เฟิร์มแวร์ และการพิจารณาร่วมกับการแจ้งจากลูกค้าโดยตรง

** เชื้อไขของเหตุขัดข้องยึดตามข้อตกลงของสัญญาที่ดำเนินการร่วมกับลูกค้าเป็นหลัก

3. Information Security (InfoSec)

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

* มีเงื่อนไข จะพิจารณาพร้อมกับลูกค้าตามสัญญา

4. System Infrastructure

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

* มีเงื่อนไข จะพิจารณาพร้อมกับลูกค้าตามสัญญา

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 มีผลกระทบเฉพาะหน่วยงานที่ไม่ส่งผลกระทบต่อลูกค้าโดยตรง
SEV-4 (LOW)	8 ชั่วโมง	ภายใน 10 วันทำการ	ระบบงานสำรอง ระบบที่ใช้ภายในองค์กร ไม่มีผลกระทบต่อทางธุรกิจ

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

6. IT Operation Manage Service (ITOMS)

Severity	Response Time	Onsite*	Resolution Time	Responsible
CRITICAL	15 นาที	GOLD SERVICE 24X7 ปริมาณทก ภายใน 6 ชม. ต่างจังหวัด ภายใน ND	แก้ไขปัญหาภายใน 1 ชั่วโมง แบบมีเงื่อนไข	Helpdesk ↓ Engineer ↓ 2 nd Tier Engineer
HIGH	15 นาที	SILVER SERVICE 9X5 ปริมาณทก 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	15 นาที	กรุงเทพ ประสานงาน ENGINEER และ VENDOR	แก้ไขปัญหาภายใน 7 วัน	

7. Networking and Cisco Customer Experience (Network)

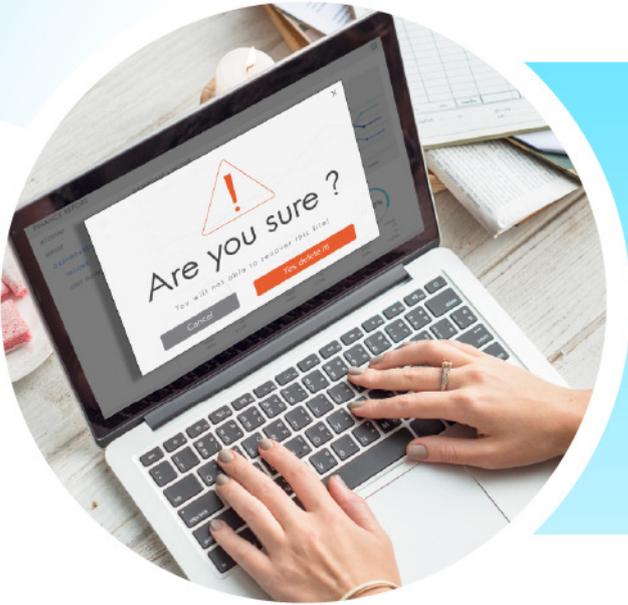
Severity	Response Time	Onsite*	Resolution Time	Responsible
CRITICAL	10 นาที	GOLD SERVICE 24X7 กรุงเทพฯ ภายใน 4 ชม. ปริมณฑล ภายใน 6 ชม. ต่างจังหวัด ภายใน NBD	ดำเนินการ 72 ชั่วโมง ไม่มีเงื่อนไข PENDING	Helpdesk ↓
HIGH	15 นาที	SILVER SERVICE 9X5 กรุงเทพฯ ภายใน 4 ชม. ปริมณฑล ภายใน 6 ชม. ต่างจังหวัด ภายใน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

หมายเหตุ * มีเงื่อนไข จะพิจารณาร่วมกับลูกค้าตามสัญญา

8. Infrastructure Services Excellence (ISE)

Severity	Response Time	Onsite*	Resolution Time	Responsible
CRITICAL	10 นาที	GOLD SERVICE 24X7 กรุงเทพฯ ภายใน 4 ชม. ปริมณฑล ภายใน 6 ชม. ต่างจังหวัด ภายใน NBD	ดำเนินการ 72 ชั่วโมง ไม่มีเงื่อนไข PENDING	Helpdesk ↓
HIGH	15 นาที	SILVER SERVICE 9X5 กรุงเทพฯ ภายใน 4 ชม. ปริมณฑล ภายใน 6 ชม. ต่างจังหวัด ภายใน NBD (ในวันและเวลาทำการระหว่าง 9:00 – 18:00)	ดำเนินการ 72 ชั่วโมง การ PENDING จะต้อง ประสานกับทางลูกค้าเท่านั้น	ISE Engineer ↓ L2-Product
MEDIUM	15 นาที			
LOW	15 นาที	กรุงเทพฯ, ปริมณฑล ดำเนินการภายใน 8 ชม. ต่างจังหวัด ดำเนินการภายใน NBD	ดำเนินการ 72 ชั่วโมง	Helpdesk ↓ ISE Engineer ↓ L2-Product

หากพบความไม่สอดคล้องของการให้บริการ ผู้ปฏิบัติงานควรพิจารณาดำเนินการปรับปรุงตามระบบบริหารจัดการงานบริการ (Service Management System: SMS) เช่น ความไม่สอดคล้องที่เกิดจากผลการตรวจสอบของผู้ตรวจสอบ (Auditor), ลูกค้า (Customer), การประเมินความเสี่ยง (Risk Assessment)



“ ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องภายในของ MFEC ให้แจ้งผ่าน

✉ MFEC_NOC@mfec.co.th

ในกรณีที่เกิดเหตุขัดข้องลูกค้าภายนอกให้แจ้งผ่าน

✉ helpdesk@mfec.co.th

☎ 02-821-7979

ตัวอย่างการร้องขอภายในที่เกิดขึ้น

- ขอสร้าง User บน AD | สำหรับ Outsource
- Reinstall OS | Reinstall OS ให้ เครื่อง Client
- Delegate User | User ที่ลาออกไปแล้วให้หัวหน้างานหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
- Reset Password AD | กรณี ลืม Password
- Permission | การขอสิทธิ์การใช้งาน ระบบดังนี้ NAV, PF, I-Solution, SharePoint Permission
- สร้าง Group mail
- ปัญหาการใช้งาน VPN Duo หรือ ระบบต่าง ๆ
- Vmware | เพิ่มหรือลด Resource ตามความเหมาะสม
*กรณีเรื่อง Production ต้องแนบ Diagram มาในระบบด้วย
- Assign IP | สำหรับอุปกรณ์ใหม่ หรือ Server เครื่องใหม่ (ที่ไม่ใช้งานเปลี่ยน IP)
- การ Back up (สำรองข้อมูล) และ restore Database
- Web Application Firewall (WAF) | แก้ไข เพิ่ม au policy, เพิ่ม au pool
- Domain Name Server (DNS) | เปลี่ยน หรือ แก้ไข au DNS
- Firewall | ขอ Allow Firewall
- External DNS | เปลี่ยน หรือแก้ไข au DNS
- Mail Gateway IMSVA | เปลี่ยน หรือแก้ไข au Policy, SMTP Routing

ตัวอย่างเหตุขัดข้องลูกค้าภายนอก

- Server/Systems/Node/Device Down.
- Application Down.
- Port/Link down.
- Link flaps.
- System/Storage/ Network Hardware Fail.
- Firewall issue.
- Network Connection Fail.
- Can't Start Service
- Can't access or use application.
- Services Unavailable.
- Software Failure/Software bug
- Error Messages, Logs, Debugs.
- CPU/Memory High usage
- Upgrade software Fail.
- Job fail / Backup fail.

สามารถศึกษารายละเอียดนโยบายการบริหารจัดการงานบริการ (Services Management Policy) เพิ่มเติมได้ทาง SharePoint ของบริษัท ISO_20000