



บันทึกข้อความ

ส่วนราชการ งานเวชสารสนเทศ โรงพยาบาลบางสะพานน้อย โทร.๐๓๒-๖๙๙-๐๒๕ ต่อ ๒๒๕

ที่ ปช ๐๐๓๓.๓๐๖.๙ /พิเศษ วันที่ ๒๑ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

เรื่อง พิจารณาลงนามในระเบียบปฏิบัติและข้อตกลงการให้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ

เรียน ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางสะพานน้อย

ด้วยงานเวชสารสนเทศ ได้ดำเนินการโครงการพัฒนาคุณภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ โรงพยาบาล (HAIT) ซึ่งในหัวข้อการจัดการระบบบริการเทคโนโลยีสารสนเทศโรงพยาบาล (Service Management in Hospital information System) จะต้องมีการกำหนดข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreement : SLA) อันจะทำให้ผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลทำงานได้อย่างราบรื่นไม่หยุดชะงักหรือติดขัด และประกันว่าจะได้รับการสนับสนุนงานเทคโนโลยีสารสนเทศในการซ่อมบำรุง และแก้ปัญหาภายในระยะเวลาที่ตกลงไว้ร่วมกัน งานเวชสารสนเทศจึงได้จัดทำแนวทางการให้บริการด้านสารสนเทศสำหรับบุคลากรภายในโรงพยาบาลบางสะพานน้อย เพื่อให้เป็นไปตามมาตรฐานการพัฒนาคุณภาพระบบเทคโนโลยีสารสนเทศโรงพยาบาล โดยมีรายละเอียดดังนี้

ลำดับ	ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreement : SLA)	เวลาดำเนินการ
๑.	Help Desk : แก้ไข/ประเมินแนวทางการแก้ปัญหาผ่านโทรศัพท์	ภายในเวลา ๑๐ นาที
๒.	Hardware : แก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง	ภายในเวลา ๓๐ นาที
๓.	Software : แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมโรงพยาบาล	ภายในเวลา ๓๐ นาที
๔.	Software : แก้ไขปัญหาโปรแกรมระบบปฏิบัติการ (Operating System)	๑ วัน
๕.	Network : แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายในโรงพยาบาล	ภายใน ๖๐ นาที
๖.	DATA Service : ประมวลผลข้อมูล สถิติ รายงาน ด้านสารสนเทศ	ภายใน ๒ วันทำการ
เงื่อนไขการให้บริการ		
- เฉพาะในเวลาราชการ		
- ไม่รวมเวลาเดินทาง กรณีหน่วยงานนอกโรงพยาบาล		

ในการนี้ งานเวชสารสนเทศ จึงขอแจ้งข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreement : SLA) ให้ทุกหน่วยงานทราบ

จึงเรียนมาเพื่อโปรดพิจารณาอนุมัติ และประกาศให้ทราบต่อไปด้วย

(นายสมพงษ์ พัฒนกิจไพโรจน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางสะพานน้อย



ประกาศโรงพยาบาลบางสะพานน้อย
เรื่อง ระเบียบปฏิบัติและข้อตกลงการให้บริการด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ
Service Level Agreement: SLA
ของโรงพยาบาลบางสะพานน้อย พ.ศ. ๒๕๖๗

.....

เพื่อให้การดำเนินงานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ของโรงพยาบาลบางสะพานน้อย ได้มาตรฐาน HAIT ในหัวข้อการจัดการระบบบริการเทคโนโลยีสารสนเทศโรงพยาบาล จะต้องมีการกำหนดข้อตกลงระดับบริการ(Service Level Agreement : SLA) อันจะทำให้ผู้ใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของโรงพยาบาลทำงานได้อย่างราบรื่นไม่หยุดชะงักหรือติดขัด พร้อมทั้งประกันว่าจะได้รับการสนับสนุนงานเทคโนโลยีสารสนเทศในการซ่อมบำรุง และแก้ปัญหาภายในระยะเวลาที่ตกลงไว้ร่วมกัน งานเวชสารสนเทศ จึงได้จัดทำแนวทางการให้บริการด้านสารสนเทศสำหรับบุคลากรภายในโรงพยาบาลบางสะพานน้อย โดยมีรายละเอียดดังนี้

ข้อตกลงระดับบริการ (Service Level Agreement : SLA)

๑. Help Desk : แก้ไข/ประเมินแนวทางการแก้ไขปัญหาผ่านโทรศัพท์
เวลาดำเนินการ : ภายในเวลา ๑๐ นาที
๒. Hardware : แก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง
เวลาดำเนินการ : ภายในเวลา ๓๐ นาที
๓. Software : แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบโปรแกรมโรงพยาบาล
เวลาดำเนินการ : ภายในเวลา ๓๐ นาที
๔. Software : แก้ไขปัญหาโปรแกรมระบบปฏิบัติการ (Operating System)
เวลาดำเนินการ : ๑ วัน
๕. Network : แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบเครือข่ายในโรงพยาบาล
เวลาดำเนินการ : ภายใน ๖๐ นาที
๖. DATA Service : ประมวลผลข้อมูล สถิติ รายงาน ด้านสารสนเทศ
เวลาดำเนินการ : ภายใน ๒ วันทำการ

ประกาศ ณ วันที่ ๒๑ เดือน กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๗

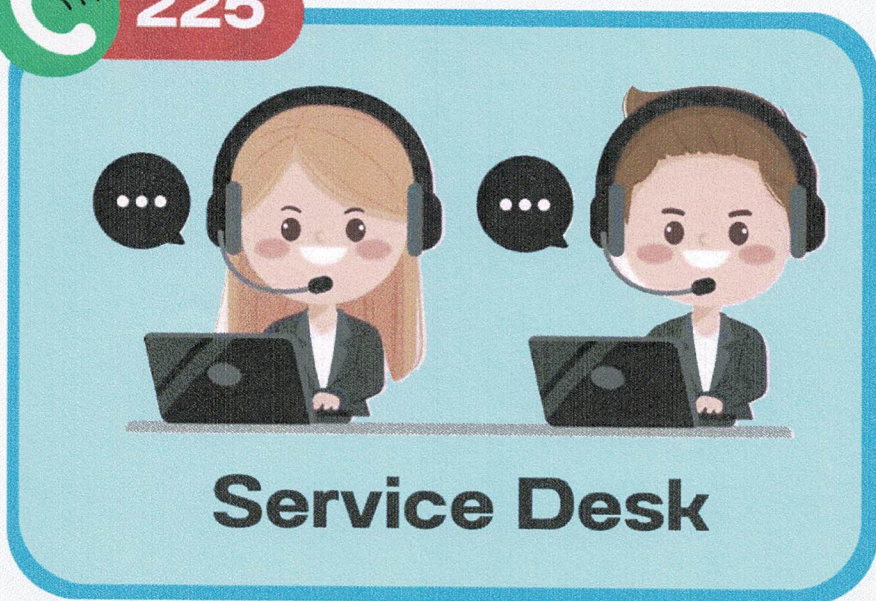
(นายสมพงษ์ พัฒนกิจไพโรจน์)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบางสะพานน้อย

ข้อตกลงระดับบริการ

ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)



Service Desk

Network

เครื่อง่ายกลับมาใช้ได้
ภายใน **60** นาที

เงื่อนไข

ผู้ใช้บริการต้องแจ้งผ่านระบบ Service Desk และต้องเป็น Network ที่ใช้ใน sw.บางสะพานน้อยเท่านั้น

Software

แก้ปัญหา

ภายใน **30** นาที

เงื่อนไข

ผู้ใช้บริการต้องแจ้งผ่านระบบ Service Desk และต้องเป็น Software ที่ใช้ใน sw.บางสะพานน้อยเท่านั้น

Hardware

ซ่อมไม่ได้ เปลี่ยนเครื่องให้

ภายใน **30** นาที

เงื่อนไข

ผู้ใช้บริการต้องแจ้งผ่านระบบ Service Desk และต้องเป็น Hardware ที่ใช้ใน sw.บางสะพานน้อยเท่านั้น

Report

ข้อมูลถูกต้องพร้อมใช้

ภายใน **48** ชั่วโมง

เงื่อนไขการขอข้อมูล

ผู้ใช้บริการต้องมารอกข้อมูลรายงาน ที่ต้องการส่งที่ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศเท่านั้น

เฉพาะ บุคลากรโรงพยาบาลบางสะพานน้อยเท่านั้น