



คู่มือปฏิบัติงาน

การตรวจบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ

กลุ่มสารนิเทศ

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา



คู่มือปฏิบัติงาน

การตรวจบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ

กลุ่มสารนิเทศ

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

-ก-

หน่วยงาน สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
หน่วยงานที่เกี่ยวข้อง สำนัก/หน่วยงาน ที่สังกัดสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
และมีที่ตั้งอยู่ในอาคารสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา
ผู้จัดทำ กลุ่มสารนิเทศ สำนักอำนวยการ

สารบัญ

เรื่อง	หน้า
คำนำ.....	๗
1. หลักการและเหตุผล	1
2. วัตถุประสงค์	1
3. คำนิยาม	2
4. เป้าหมาย.....	2
5. ขอบเขตการดำเนินงาน	3
6. การให้บริการ.....	6
7. แผนภูมิแสดงกระบวนการงานการตรวจบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ.....	8
8. การนำเทคโนโลยีและองค์ความรู้ขององค์กรมาใช้ในการออกแบบกระบวนการ	9
9. ภาคผนวก.....	12

คู่มือการตรวจบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ

จัดทำโดย

กลุ่มสารสนเทศ สำนักอำนวยการ


คณะผู้จัดทำ

1. นายบรรศักดิ์ จิตอารีเสถียร
2. นางสาวธรีณี พงษ์พนาเวช

คำนำ

สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ได้ตระหนักถึงความสำคัญของข้อมูลสารสนเทศที่นับว่ามีความสำคัญเป็นอย่างยิ่งต่อการบริหารระบบราชการไทยในปัจจุบัน จึงจำเป็นต้องดูแลรักษาให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศเกิดความมั่นคงปลอดภัย และให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างต่อเนื่อง และเต็มประสิทธิภาพตลอดเวลา ดังนั้น จึงได้จัดทำคู่มือการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ เพื่อสร้างความเข้าใจเกี่ยวกับการตรวจบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อทำการบำรุงรักษาระบบต่าง ๆ เช่น ระบบสารสนเทศ ระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ทั้งในส่วนของ Hardware และ Software ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ให้ระบบดังกล่าวสามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพสูงสุด พร้อมทั้งพัฒนา และปรับปรุงระบบเครือข่ายสารสนเทศให้มีศักยภาพในการเชื่อมโยงการรับส่งข้อมูล ซึ่งถือเป็นหัวใจหลักสำคัญในการบูรณาการข้อมูลตามนโยบายภาครัฐ (E-Government)

กลุ่มสารสนเทศ
สำนักอำนวยการ

	คู่มือการตรวจบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ	
	กลุ่ม/สำนัก : กลุ่มสารนิเทศ สำนักอำนวยการ	
	หมายเลขเอกสาร	หน้าที่
	วันที่เริ่มใช้งาน :	แก้ไขครั้งที่


หลักการและเหตุผล

การบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ เป็นงานหลักในการบำรุงรักษาอุปกรณ์ และระบบเทคโนโลยีต่าง ๆ ให้สามารถและใช้งานได้อย่างถูกต้อง เพราะการที่ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศไม่ได้รับการพัฒนาและบำรุงรักษาที่ดี อาจส่งผลให้ระบบไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ (ฮาร์ดแวร์ และระบบเครือข่าย) ไม่มีความน่าเชื่อถือ (ข้อมูลสารสนเทศ) และไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน (Software) ซึ่งจะมีผลทำให้องค์กรไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งองค์กรไม่สามารถดำเนินการได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งผู้บริหารไม่สามารถกำหนดนโยบายและการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง

ดังนั้น สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา จึงได้จัดดำเนินการจ้างเหมาให้บริการผู้เชี่ยวชาญ การ เข้ามาทำการบริหารจัดการและดูแลบำรุงรักษาระบบสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการในการใช้งานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

วัตถุประสงค์

เพื่อบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้ง Hardware และ Software ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและอุปกรณ์ต่อเชื่อมให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งบำรุงรักษาระบบเครือข่ายสายนำสัญญาณคอมพิวเตอร์ (Fiber Optic และ UTP Cable) และอุปกรณ์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ภายในสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ให้สามารถเชื่อมต่อได้อย่างเป็นระบบสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ

	คู่มือการตรวจบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ	
	กลุ่ม/สำนัก : กลุ่มสารนิเทศ สำนักอำนวยการ	
	หมายเลขเอกสาร	หน้าที่
	วันที่เริ่มใช้งาน :	แก้ไขครั้งที่

คำนิยาม

ผู้ว่าจ้าง หมายถึง สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา


ผู้รับจ้าง หมายถึง ผู้รับจ้างเหมาซึ่งเป็นบริษัทผู้ชำนาญการ เพื่อเข้ามาทำการบริหารจัดการและดูแลบำรุงรักษาระบบสารสนเทศและการสื่อสารของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพตอบสนองความต้องการในการใช้งานของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

การบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสารสนเทศ หมายถึง การบำรุงรักษาเชิงป้องกันเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้ง Hardware และ Software ของสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษาและอุปกรณ์ต่อเชื่อมให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งบำรุงรักษาระบบเครือข่ายสายนำสัญญาณคอมพิวเตอร์ (Fiber Optic และ UTP Cable) และอุปกรณ์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ภายในสำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา ให้สามารถเชื่อมต่อได้อย่างเป็นระบบ สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

เป้าหมาย

ในการซ่อมบำรุง การทำงานของอุปกรณ์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ต้องสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระยะเวลาในการซ่อมบำรุงน้อยกว่าหรือเท่ากับ 100 ชั่วโมง/เดือน

ในการซ่อมบำรุง การทำงานของระบบอุปกรณ์ แม่ข่าย และเครือข่าย Network คอมพิวเตอร์ ต้องสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยใช้ระยะเวลาในการซ่อมบำรุงน้อยกว่าหรือเท่ากับ 100 ชั่วโมง/เดือน

	คู่มือการตรวจบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ	
	กลุ่ม/สำนัก : กลุ่มสารนิเทศ สำนักอำนวยการ	
	หมายเลขเอกสาร	หน้าที่
	วันที่เริ่มใช้งาน :	แก้ไขครั้งที่

ขอบเขตการดำเนินงาน


1. การจ้างบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสารสนเทศ ณ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา

2. การดำเนินการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายสารสนเทศ ให้รวมหมายถึงความชำรุดบกพร่องของอุปกรณ์ของระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายสารสนเทศทุกกรณีไม่ว่าจะเกิดขึ้นก่อนหรือหลังทำสัญญา และให้รวมถึงความชำรุดเสียหายของอุปกรณ์ของระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ฯ ที่เกิดจากเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง ซึ่งเป็นการกระทำใด ๆ ที่ไม่เป็นการผิดวิสัยการใช้งานปกติของระบบคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่าย ฯ ทั้งนี้ให้รวมถึงอุบัติเหตุจากภัยธรรมชาติ หรือความขัดข้องอื่นใดที่สามารถคาดการณ์ว่าจะเกิดขึ้นได้ และป้องกันได้ (เช่น กระแสไฟฟ้ากระชาก/ตก หรือกรณีฟ้าผ่า หรือน้ำจากเครื่องปรับอากาศ เป็นต้น) ให้ถือว่าเป็นความชำรุดของอุปกรณ์ของระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย ฯ ที่ทางผู้รับจ้างต้องทำการบำรุงรักษา ซ่อมแซมและป้องกันตามข้อกำหนดนี้ด้วย ยกเว้นเป็นภัยธรรมชาติที่ไม่สามารถทราบล่วงหน้า หรือไม่สามารคาดการณ์ว่าจะเกิดขึ้นได้ และเป็นการสร้างความเสียหายโดยทั่วไป มิใช่เกิดความเสียหายเฉพาะระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายสารสนเทศที่ติดตั้งเท่านั้น

3. ผู้รับจ้างต้องจัดหาอุปกรณ์และอะไหล่สำรอง สำหรับทุก ๆ รายการของอุปกรณ์ที่เป็นประเภทเดียวกันที่มีอยู่ในระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายระบบสารสนเทศ ซึ่งจะต้องสามารถนำมาเปลี่ยนหรือติดตั้งทดแทนอุปกรณ์ที่เกิดปัญหาได้ทันที

4. ผู้รับจ้างจะมีต้องศูนย์รับแจ้ง และเจ้าหน้าที่ซึ่งสามารถแจ้งเหตุขัดข้องได้ตลอด 24 ชั่วโมง และสามารถออกปฏิบัติงานเพื่อแก้ไขความขัดข้องได้ตลอด 24 ชั่วโมง และให้มีผู้เชี่ยวชาญด้านระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายสารสนเทศสามารถตรวจสอบ และแก้ไขปัญหาประจำอยู่ ณ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา อย่างน้อย 2 คน ในช่วงเวลาราชการ

5. ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายทุกกรณีที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้างเอง


	คู่มือการตรวจบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ	
	กลุ่ม/สำนัก : กลุ่มสารสนเทศ สำนักอำนวยการ	
	หมายเลขเอกสาร	หน้าที่
	วันที่เริ่มใช้งาน :	แก้ไขครั้งที่

6. ราคาค่าจ้างบำรุงรักษา ฯ ที่เสนอจะต้องรวมถึงการซ่อมแซม และปรับเปลี่ยนอะไหล่หรืออุปกรณ์ และ/หรือ อุปกรณ์ส่วนหนึ่งส่วนใดของระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายสารสนเทศ และ/หรือ วัสดุที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายสารสนเทศ วัสดุ ที่เกี่ยวข้อง เช่น อุปกรณ์สำหรับสำรองข้อมูลของ SERVER, แบตเตอรี่ ของอุปกรณ์ UPS, แบตเตอรี่ของ Pocket Pc, แบตเตอรี่ของ Notebook และอุปกรณ์ทุกชิ้นของ printer เป็นต้น ยกเว้น วัสดุสิ้นเปลืองประเภทกระดาษ, หมึกเครื่องพิมพ์, แผ่นบันทึกข้อมูล เท่านั้น

7. การจ้างบำรุงระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายสารสนเทศ ตามข้อกำหนดนี้ คือ การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ซ่อมแซมแก้ไขและปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายสารสนเทศ เพื่อให้ระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายสารสนเทศ ระบบ internet และระบบ intranet สามารถทำงานได้อย่างปกติตลอดระยะเวลาในสัญญา (ตลอด 24 ชั่วโมง)

8. การดำเนินการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายสารสนเทศจะต้องทำการบำรุงรักษาในเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) และสำรองข้อมูลเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายทุกเครื่อง ณ สำนักงานคณะกรรมการการอุดมศึกษา โดยต้องเข้าดำเนินการอย่างน้อย 1 ครั้งต่อเดือนตลอดระยะเวลาในสัญญา หากผู้รับจ้างไม่สามารถทำการบำรุงรักษาในเชิงป้องกันได้ครบถ้วนตามข้อกำหนดดังกล่าว ผู้รับจ้างต้องยอมให้ผู้ว่าจ้างคิดค่าปรับเป็นรายครั้ง ในอัตราร้อยละ 0.20 ของค่าจ้างตามสัญญา ทั้งนี้ ไม่ลบล้างสิทธิของผู้ว่าจ้างตามข้อ 9

9. หากระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายสารสนเทศเกิดชำรุดบกพร่อง หรือขัดข้องผู้รับจ้างจะต้องจัดการซ่อมแซม แก้ไข หรือปรับเปลี่ยนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดีดังเดิม หรือดีกว่า ภายใน 12 ชั่วโมง นับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง และจะต้องยอมให้ผู้ว่าจ้างคิดค่าปรับเวลาที่ไม่สามารถใช้ระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายสารสนเทศได้ ในส่วนที่เกินกำหนดข้างต้นในอัตราร้อยละ 0.25 ของราคาตามสัญญาต่อชั่วโมง

	คู่มือการตรวจบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ	
	กลุ่ม/สำนัก : กลุ่มสารนิเทศ สำนักอำนวยการ	
	หมายเลขเอกสาร	หน้าที่
	วันที่เริ่มใช้งาน :	แก้ไขครั้งที่


เกณฑ์การคำนวณเวลาที่ขัดข้องของอุปกรณ์ระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายสารสนเทศเป็นดังนี้
กรณีที่ระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายสารสนเทศเกิดขัดข้องพร้อมกันหลายหน่วยให้นับเวลา
ขัดข้องของหน่วยที่มีตัวถ่วงมากที่สุดเพียงหน่วยเดียว

กรณีความเสียหายอันสืบเนื่องมาจากความขัดข้องของระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่าย
สารสนเทศแตกต่างกัน เวลาที่ใช้ในการคำนวณค่าปรับจะเท่ากับเวลาขัดข้องของระบบคอมพิวเตอร์
และเครือข่ายสารสนเทศนั้นคูณด้วยตัวถ่วง ซึ่งมีค่าต่าง ๆ ตามภาคผนวก

ทั้งนี้หากผู้รับจ้างได้รับแจ้งปัญหาความขัดข้องจากผู้ว่าจ้างแล้วมิได้ดำเนินการซ่อมแซม
แก้ไข/หรือมิได้ดำเนินการอื่นใดเพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้ภายใน 12 ชั่วโมง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิจ้าง
บุคคลภายนอกทำการซ่อมแซม และแก้ไข ปรับเปลี่ยนโดยค่าจ้าง ดังกล่าว ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบ
แทนผู้ว่าจ้างทั้งสิ้น

10 ในกรณีที่มีปัญหาขัดข้อง หรืออุปกรณ์เสียหายจนต้องนำอุปกรณ์ และอะไหล่สำรองมาใช้งาน
ทดแทนนั้นให้ผู้รับจ้างสามารถใช้อุปกรณ์ และอะไหล่สำรองมาเปลี่ยนทดแทนได้ไม่เกินกว่า 30 วัน
(นับจากวันที่เปลี่ยนทดแทน) หากไม่สามารถดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขอุปกรณ์ที่เสียหายให้แล้วเสร็จ
ผู้รับจ้างจะต้องเปลี่ยนอุปกรณ์และอะไหล่เป็นของใหม่ ที่มีคุณสมบัติ และขีดความสามารถในการทำงาน
ไม่ต่ำกว่าเดิม มิฉะนั้นผู้รับจ้างต้องยอมให้ผู้ว่าจ้างคิดค่าปรับในอัตราเดียวกันกับกรณีอุปกรณ์ และระบบ ฯ
มีความขัดข้อง

11. การดำเนินการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายสารสนเทศ ในกรณีที่ต้องการ
มีการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์ และ/หรือ Configuration หรือ โยกย้าย/สับเปลี่ยนอุปกรณ์ไปจากเดิม ผู้รับจ้าง
ต้องแจ้งเป็นหนังสือพร้อม Configuration ใหม่แก่ผู้ว่าจ้าง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้างทราบ
ล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ และจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้ว่าจ้าง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจาก
ผู้ว่าจ้างก่อนดำเนินการทุกครั้ง เว้นแต่เป็นการกระทำเพื่อการแก้ไขความขัดข้องที่เกิดขึ้นกรณีฉุกเฉิน
เพื่อให้ระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายสารสนเทศสามารถใช้งานต่อได้อย่างปกติ โดยหลังจากการ
แก้ไขเบื้องต้นแล้ว ผู้รับจ้างจะต้องทำรายงานให้ผู้ว่าจ้างทราบหากผู้ว่าจ้างไม่เห็นด้วยกับการกระทำ
ดังกล่าว จะต้องดำเนินการแก้ไขตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด และรายการอุปกรณ์ที่ปรับเปลี่ยนตามข้างต้น
ต้องมีสภาพการใช้งาน/คุณสมบัติเทียบเท่า หรือไม่ต่ำกว่าเดิม

	คู่มือการตรวจบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ	
	กลุ่ม/สำนัก : กลุ่มสารนิเทศ สำนักอำนวยการ	
	หมายเลขเอกสาร	หน้าที่
	วันที่เริ่มใช้งาน :	แก้ไขครั้งที่


12. การดำเนินการใด ๆ ต้องกระทำโดยมีผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ความสามารถในการตรวจสอบ แก้ไขปัญหาโดยเขียนรายงานสรุปปัญหา และการดำเนินการแก้ไขปัญหาเสนอต่อผู้ว่าจ้าง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง รวมถึงการให้คำปรึกษา/แนวทางการแก้ไขปรับปรุงระบบคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายสารสนเทศมิให้เกิดความขัดข้องขึ้นอีก

การให้บริการ

ผู้รับจ้างตกลงว่าการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายสารสนเทศให้รวมถึงการบำรุงรักษาเพื่อป้องกันความชำรุดเสียหายของระบบคอมพิวเตอร์ตลอดระยะเวลา ตามในสัญญาที่ระบุ โดยจะทำการซ่อมแซมแก้ไข และเปลี่ยนสิ่งที่จำเป็นทุกประการตลอดจนดำเนินการป้องกันเพื่อมิให้ระบบคอมพิวเตอร์เกิดความเสียหายเพื่อให้ระบบคอมพิวเตอร์อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดีตามปกติโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากค่าจ้างบริการตามที่ได้กำหนดในสัญญาว่าจ้าง


การบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายสารสนเทศในกรณีที่ระบบคอมพิวเตอร์เกิดชำรุดเสียหายจนไม่อาจซ่อมแซมได้ต้องปรับปรุงเปลี่ยนอุปกรณ์ อะไหล่ ส่วนหนึ่งส่วนใดของระบบคอมพิวเตอร์ รายการที่ต้องปรับเปลี่ยนต้องเป็นของใหม่ที่มีมาตรฐาน และความสามารถในการทำงานตลอดจนสภาพคุณลักษณะนั้น ๆ ต้องเทียบเท่า หรือคุณสมบัติไม่น้อยไปกว่าเดิม ทั้งนี้ในการปรับเปลี่ยนผู้รับจ้างจะต้องแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบเป็นหนังสือโดยด่วน เพื่อผู้ว่าจ้างพิจารณาว่าจะให้ผู้รับจ้างทำการเปลี่ยนอะไหล่และ/หรืออุปกรณ์นั้น ๆ และ/หรือส่วนหนึ่งส่วนใดของระบบคอมพิวเตอร์หรือไม่ ก่อนผู้รับจ้างจะดำเนินการปรับเปลี่ยนทุกครั้ง และไม่ว่ากรณีจะเป็นอย่างไรก็ตาม ผู้รับจ้างจะคิดค่าอะไหล่ และ/หรืออุปกรณ์ และ/หรือส่วนหนึ่งส่วนใดของระบบคอมพิวเตอร์ ค่าบริการเปลี่ยนอะไหล่ และ/หรืออุปกรณ์ตลอดจนค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เพื่อขึ้นจากวงเงินค่าสัญญาตามที่ว่าจ้างมิได้

ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้ช่างผู้มีความรู้ความชำนาญ และมีมือดีมาตรวจสอบบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์อย่างน้อย 1 (หนึ่ง) ครั้งต่อเดือน ตามรายละเอียดที่ได้มีการกำหนดกันไว้ ในกรณีที่ระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้องใช้งานไม่ได้ตามปกติ ผู้รับจ้างจะต้องจัดการตรวจสอบซ่อมแซมแก้ไข และปรับเปลี่ยนให้อยู่ในสภาพใช้การได้ดีดังเดิม โดยต้องเริ่มจัดการซ่อมแซมแก้ไขและปรับเปลี่ยนให้แล้วเสร็จภายใน 12 ชั่วโมง นับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง หรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้างในกรณีที่การซ่อมแซมแก้ไขปรับเปลี่ยนไม่สามารถทำเสร็จสิ้นภายในเวลาดังกล่าวข้างต้น ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาอุปกรณ์

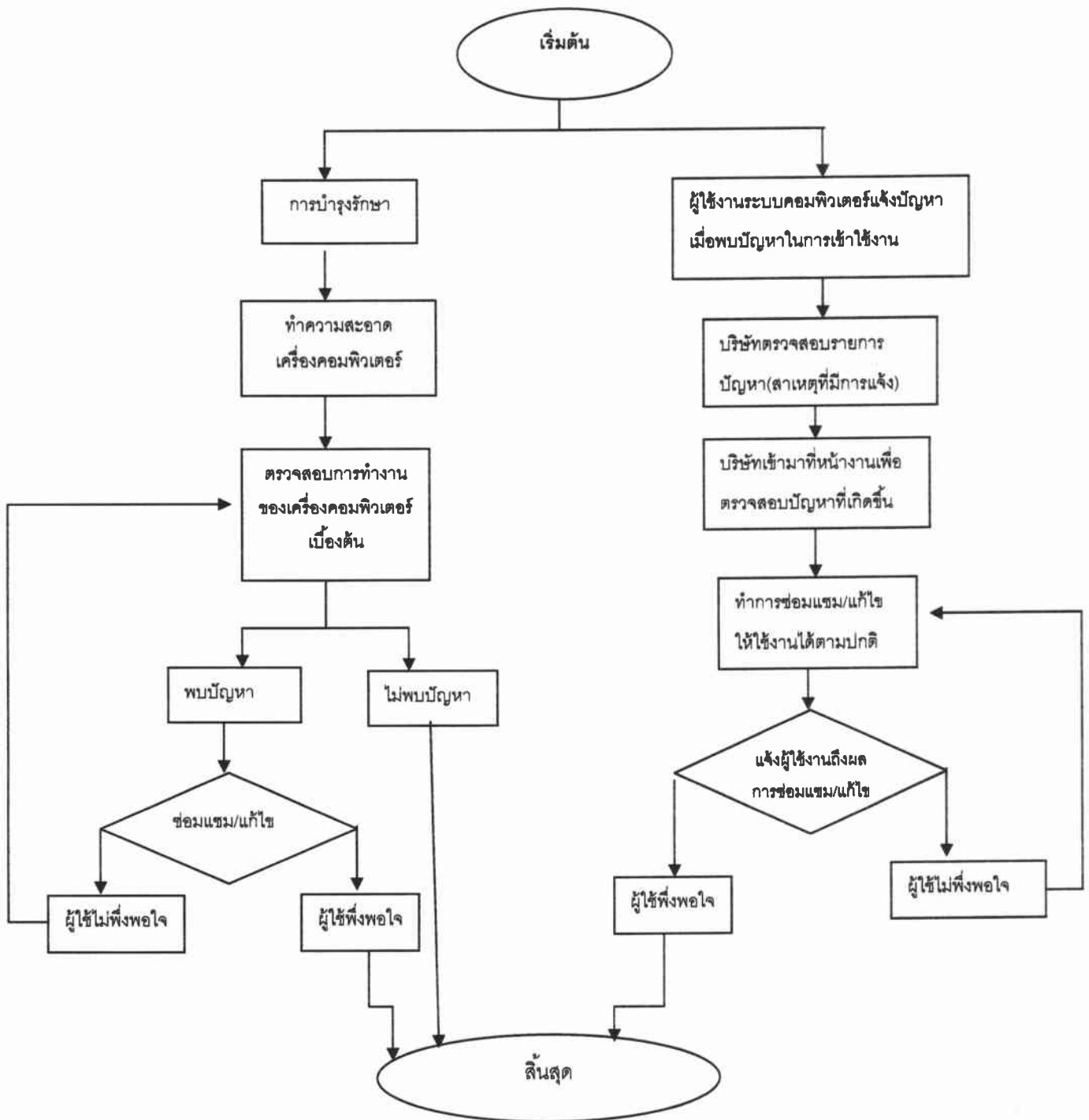
	คู่มือการตรวจบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ	
	กลุ่ม/สำนัก : กลุ่มสารนิเทศ สำนักอำนวยการ	
	หมายเลขเอกสาร	หน้าที่
	วันที่เริ่มใช้งาน :	แก้ไขครั้งที่

มาทดแทน เพื่อการใช้งานภายในกำหนดดังกล่าวโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ จากผู้ว่าจ้างทั้งสิ้น ทั้งนี้ผู้รับจ้าง มีสิทธิจ้างบุคคลภายนอกทำการซ่อมแซม และปรับเปลี่ยน โดยค่าจ้างในการจ้างบุคคลภายนอกซ่อมแซม แก้ไข และปรับเปลี่ยน ผู้รับจ้างจะเป็นผู้ออกให้แทนผู้ว่าจ้างทั้งสิ้น


การจ้างบริการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ และเครือข่ายสารสนเทศตามสัญญาไม่รวมถึงการเปลี่ยนแปลงลักษณะเฉพาะของระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งเกิดจากเหตุสุดวิสัย หรือเกิดจากความผิดของผู้ว่าจ้าง

	คู่มือการตรวจบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ	
	กลุ่ม/สำนัก : กลุ่มสารนิเทศ สำนักอำนวยการ	
	หมายเลขเอกสาร	หน้าที่
	วันที่เริ่มใช้งาน :	แก้ไขครั้งที่

แผนภูมิแสดงกระบวนการงานการตรวจบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ



การนำเทคโนโลยีและองค์ความรู้ขององค์การมาใช้ประกอบเป็นการออกแบบกระบวนการ

	คู่มือการตรวจบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ	
	กลุ่ม/สำนัก : กลุ่มสารนิเทศ สำนักอำนวยความสะดวก	หน้าที่
	หมายเลขเอกสาร	แก้ไขครั้งที่
	วันที่เริ่มใช้งาน :	

ลำดับ	ผู้รับผิดชอบ	องค์ความรู้/เทคโนโลยีที่ใช้ กฎหมายระเบียบ และความรู้ความคุ้มค่าที่คำนึงถึง	ระยะเวลา	มาตรฐาน (ประสิทธิภาพ, ประสิทธิภาพ)	รายละเอียด	จุดควบคุม (ประสิทธิภาพ, ประสิทธิภาพ)	ผู้รับผิดชอบ	เอกสารที่เกี่ยวข้อง
1	การบำรุงรักษา	การบำรุงรักษารักษาเครื่องป้องกันเครื่องคอมพิวเตอร์ทั้ง Hardware และ Software	อย่างน้อย 1 ครั้ง/เดือน	อย่างน้อย 1 ครั้ง/เดือน	ผู้รับจ้างจะจัดให้ช่างผู้มีความรู้ความชำนาญ และมีมือดีมาตรวจสอบบำรุงรักษา ระบบคอมพิวเตอร์ อย่างน้อย 1 ครั้ง/เดือน	สามารถใช้งานได้ อย่างต่อเนื่อง และมี ประสิทธิภาพ	- นายชจรศักดิ์ จิตอารีเสถียร - นางสาวธำรีณี พฤกษ์พนาวงศ์	
2	พบปัญหา	ตามสัญญาจ้างบริการ บำรุงรักษาและ ซ่อมแซมแก้ไขระบบ คอมพิวเตอร์ และ เครื่องข่ายสารสนเทศ	แก้ไขทันที ที่พบปัญหา	ใช้งานได้ดั้งเดิม หรือดีกว่าเดิม	หากพบปัญหาระบบคอมพิวเตอร์ และ เครื่องข่ายสารสนเทศชำรุดบกพร่อง หรือ ชัดต้อง ผู้รับจ้างจะต้องจัดการซ่อมแซมแก้ไข หรือปรับเปลี่ยนให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ ดั้งเดิม	ภายใน 12 ชั่วโมงนับจาก เวลาที่พบปัญหา	- นายชจรศักดิ์ จิตอารีเสถียร - นางสาวธำรีณี พฤกษ์พนาวงศ์	