



## ประกาศโรงพยาบาลสะบ้าย้อย

### เรื่อง ข้อตกลงระดับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Service Level Agreement-SLA)

โรงพยาบาลสะบ้าย้อยให้ความสำคัญต่อการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้กำหนดมาตรฐานการแก้ปัญหาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ผู้รับบริการ (User) ได้รับความสะดวก ใช้งานได้ต่อเนื่อง และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ ให้ทุกคนรับทราบและนำไปปฏิบัติตามโดยทั่วกัน โดยเอกสารฉบับนี้ได้กำหนดระยะเวลาการแก้ปัญหาแก่หน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วย เพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

#### ข้อตกลงระดับบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Service Level Agreement-SLA)

ลำดับ	การบริการ	การรับประกันเวลาบริการ (SLA)
๑	ตอบคำถาม ให้คำแนะนำ หรือแก้ปัญหาทางโทรศัพท์	ภายใน ๑๕ นาที
๒	การขอ Username/Password ใช้ระบบ HOSxP/Internet	ภายใน ๑๕ นาที
๓	แก้ไขปัญหาเครื่องคอมพิวเตอร์ขัดข้อง	ภายใน ๓๐ นาที
๔	แก้ไขปัญหาเครื่องพิมพ์ขัดข้อง	ภายใน ๓๐ นาที
๕	แก้ไขปัญหาเครือข่ายภายในขัดข้อง	ภายใน ๓๐ นาที
๖	กู้คืนข้อมูล โอนย้ายข้อมูลในเครื่องสำนักงาน	ภายใน ๑ วัน
๗	การออกรายงาน HOSxP XE	ภายใน ๓ วัน

ประกาศ ณ วันที่ ๙ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๗

(นายสุภัทร ฮาสุวรรณกิจ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลสะบ้าย้อย