



ประกาศโรงพยาบาลรามัน

เรื่อง ข้อตกลงระดับการบริการด้านสารสนเทศ (Service Level Agreement – SLA)

โรงพยาบาลรามันให้ความสำคัญต่อการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้กำหนดมาตรฐานการแก้ปัญหาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ผู้รับบริการ (User) ได้รับความสะดวก ใช้งานได้ต่อเนื่อง และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ ให้ทุกคนรับทราบและนำไปปฏิบัติตามโดยทั่วกัน โดยในเอกสารฉบับนี้ได้กำหนดระยะเวลาการแก้ปัญหาแก่หน่วยงานที่ให้บริการผู้ป่วยเพื่อความเข้าใจที่ตรงกัน ทั้งผู้รับบริการและผู้ให้บริการ ดังนี้

ข้อตกลงระดับการให้บริการด้านสารสนเทศ (Service Level Agreement)

ลำดับ	รายละเอียดการให้บริการ(SLA)	การประกันเวลา (หน่วยนับ)
1	อัปเดตข้อมูลบนเว็บไซต์	ในเวลาราชการ 10 นาที
2	แก้ไขโปรแกรม HOSXP ให้สามารถใช้งานได้	ในเวลาราชการ 15 นาที/ นอกเวลาราชการ 30 นาที
3	แก้ไขโปรแกรม Thai-refer ให้สามารถใช้งานได้	ในเวลาราชการ 15 นาที/ นอกเวลาราชการ 30 นาที
4	ระบบเครือข่ายสามารถใช้งานได้	หน่วยงานทางclinic 15 นาที/ backoffice 30 นาที
5	แก้ไขการใช้งานของปริ้นเตอร์	ในเวลาราชการ 20 นาที
6	แก้ไขการใช้งานของจอ เม้าส์ คีย์บอร์ด ส้ารองไฟ	ในเวลาราชการ 15 นาที
7	แก้ไขการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์ / Windows	ในเวลาราชการ 3 ชม.
8	แก้ไขเวอร์ชั่น การใช้งานของ Microsoft office	ในเวลาราชการ 1 ชม.

ประกาศไว้ ณ วันที่ ๑๔ มกราคม ๒๕๖๒

(นายรอชาติ ปัตยะบุตร)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลรามัน