



ประกาศโรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย

เรื่อง ข้อตกลงระดับการให้บริการสารสนเทศ (Service Level Agreement - SLA)

โรงพยาบาลบ้านด่านลานหอยให้ความสำคัญต่อการสร้างความเป็นเลิศในการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงได้กำหนดมาตรฐานการแก้ปัญหาด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อให้ผู้รับบริการ (User) ได้รับความสะดวกในงานได้ต่อเนื่อง และอยู่ภายใต้ข้อกำหนดของระดับบริการ ให้ทุกคนรับทราบและนำไปปฏิบัติตามโดยทั่วกัน โดยในเอกสารฉบับนี้ได้กำหนดระยะเวลาการแก้ปัญหาแก่หน่วยงาน ที่ให้บริการผู้ป่วย เพื่อความเข้าใจที่ตรงกันข้ามผู้รับบริการและผู้ให้บริการดังนี้

ข้อตกลงระดับการให้บริการสารสนเทศ (Service Level Agreement - SLA)

ลำดับ	รายละเอียดการให้บริการ (SLA)	การประกันเวลา
๑.	การอัปเดตข้อมูลบนเว็บไซต์	ในเวลาราชการ ๑๕ นาที
๒.	แก้ไขโปรแกรม HOSXP ให้สามารถใช้งานได้	ในเวลาราชการ ๓๐ นาที/ นอกเวลาราชการ ๔๕ นาที
๓.	แก้ไขโปรแกรม HOSoffice ให้สามารถใช้งานได้	ในเวลาราชการ ๓๐ นาที/ นอกเวลาราชการ ๔๕ นาที
๔.	แก้ไขโปรแกรม thai refer/isoline อื่นๆ ให้สามารถใช้งานได้	ในเวลาราชการ ๓๐ นาที/ นอกเวลาราชการ ๔๕ นาที
๕.	แก้ไขโปรแกรม ระบบ DMS Telemedicin ให้สามารถใช้งานได้	ในเวลาราชการ ๓๐ นาที/ นอกเวลาราชการ ๔๕ นาที
๖.	แก้ไขโปรแกรม ระบบ DMS Home Ward ให้สามารถใช้งานได้	ในเวลาราชการ ๓๐ นาที/ นอกเวลาราชการ ๔๕ นาที
๗.	แก้ไขปัญหาทางด้าน Hardware ให้สามารถใช้งานได้ แก้ไขปัญหาทางด้าน Software ให้สามารถใช้งานได้	ในเวลาราชการ ๓๐ นาที/ นอกเวลาราชการ ๔๕ นาที <i>*กรณี ซ่อมภายนอกขึ้นอยู่กับอาการที่ชำรุด</i>
๘.	แก้ไขปัญหาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ให้สามารถใช้งานได้	ในเวลาราชการ ๓๐ นาที/ นอกเวลาราชการ ๔๕ นาที <i>*กรณี ซ่อมภายนอกขึ้นอยู่กับอาการที่ชำรุด</i>

ประกาศ ณ วันที่ ๑ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๕

(ลงชื่อ)

(นายพงษ์ศักดิ์ ราชสมณะ)

ผู้อำนวยการโรงพยาบาลบ้านด่านลานหอย