

Service Standard & Support Framework

วัตถุประสงค์ (Objective)

เอกสารฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อกำหนด **แนวทางมาตรฐานการให้บริการ (Service Standard)** ของ AISAT GROUP ในการดูแลและสนับสนุนระบบซอฟต์แวร์ (Software Support & Maintenance)

โดยมีวัตถุประสงค์เพื่อ:

- สร้างความชัดเจนในการให้บริการ
- กำหนดกรอบการตอบสนองและการแก้ไขปัญหา
- ยกระดับคุณภาพการให้บริการอย่างต่อเนื่อง

ทั้งนี้ แนวทางดังกล่าวเป็นเพียง **Operational Guideline** มิใช่ข้อตกลงผูกพันตามสัญญา (Non-contractual SLA)

เวลาทำการ (Business Hours)

AISAT GROUP ให้บริการในช่วงเวลา:

- วันจันทร์ – วันศุกร์
- เวลา 08:00 – 17:00 น.
- ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์

กรณีเหตุการณ์เร่งด่วน (Critical Incident) อาจมีการพิจารณานอกเวลาทำการตามความเหมาะสม

แนวทางมาตรฐานการให้บริการ (Service Standard)

AISAT GROUP ดำเนินการให้บริการภายใต้ **แนวทางมาตรฐานการปฏิบัติงาน (Service Standard)** เพื่อให้เกิดความรวดเร็วและมีประสิทธิภาพในการดูแลระบบ

ทั้งนี้ ระยะเวลาในการตอบสนองและแก้ไขปัญหาเป็นเพียงกรอบแนวทาง (indicative guideline) มิใช่ข้อตกลงผูกพันตามสัญญา และอาจมีการเปลี่ยนแปลงตามความซับซ้อนของงานและปัจจัยที่เกี่ยวข้อง

ระดับความรุนแรงของปัญหาและระยะเวลาในการให้บริการ (Indicative Guideline)

ระดับปัญหา (Severity)	คำอธิบาย	ระยะเวลาตอบสนอง (Response Time)	ระยะเวลาแก้ไขเบื้องต้น (Resolution Guideline)
● Critical (S1)	ระบบไม่สามารถใช้งานได้ / กระทบธุรกิจหลัก	ภายใน 2 ชั่วโมง	ภายใน 8-24 ชั่วโมง
● High (S2)	ฟังก์ชันสำคัญบางส่วนไม่สามารถใช้งานได้	ภายใน 4 ชั่วโมง	ภายใน 1-2 วันทำการ
● Medium (S3)	ระบบมีปัญหาบางส่วน แต่ยังใช้งานได้	ภายใน 1 วันทำการ	ภายใน 2-3 วันทำการ
● Low (S4)	ปัญหาเล็กน้อย / Cosmetic / Improvement	ภายใน 2 วันทำการ	พิจารณาตามลำดับความสำคัญ

หมายเหตุ: ระยะเวลาดังกล่าวเป็นเพียง **แนวทางโดยประมาณ (indicative only)** และอาจเปลี่ยนแปลงตามความซับซ้อนของระบบ

เงื่อนไขประกอบ

การให้บริการเป็นไปภายใต้เงื่อนไขดังต่อไปนี้:

- ขึ้นอยู่กับ **ขอบเขตงาน (Scope of Work)** ที่ตกลงกัน
- ความพร้อมของข้อมูล / การอนุมัติจากฝั่งลูกค้า
- การเชื่อมต่อกับระบบภายนอก (Third-party systems / APIs)
- ความซับซ้อนของปัญหาและระบบ

แนวทางการจัดการเหตุการณ์ (Incident Handling Process)

ขั้นตอน	รายละเอียด
1. Incident Logging	รับแจ้งปัญหาผ่าน Email / Ticket / Line / Portal
2. Categorization	จัดประเภทและระดับความรุนแรง (S1-S4)
3. Assignment	ส่งต่อทีมที่เกี่ยวข้อง Level (L1 / L2 / L3)
4. Investigation	วิเคราะห์ root cause และ impact
5. Resolution	แก้ไข / workaround / deploy fix
6. Confirmation	ยืนยันกับผู้ใช้งาน
7. Closure	ปิดเคส > บันทึกลงระบบ > ทำ report

Support Tier (L1 / L2 / L3 Model)

โครงสร้างทีม Support และ Flow การ Escalation

Level	หน้าที่	ตัวอย่างงาน
● L1 – First Line Support	รับเรื่อง / คัดกรอง / แก้ปัญหาเบื้องต้น	Reset, config, user issue
● L2 – Application Support	วิเคราะห์เชิงเทคนิคระดับระบบ	Debug, query data, config logic
● L3 – Development Team	แก้ไขเชิงลึก / แก้ code	ภายใน 1 วันทำการ Bug fix, system enhancement

การส่งต่อ (escalation) เป็นไปตามลักษณะของปัญหาและดุลยพินิจของทีมงาน เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดในการแก้ไข

Monthly Service Report (KPI Dashboard)

โครงสร้างรายงานประจำเดือน **สำหรับลูกค้าที่ใช้บริการ MA ตามเงื่อนไขและข้อกำหนดร่วมกันเท่านั้น**

1. Incident Summary

KPI	รายละเอียด
Total Incidents	จำนวนเคสทั้งหมด
By Severity	S1 / S2 / S3 / S4
Repeat Issues	ปัญหาซ้ำ

2. Response & Resolution Performance

KPI	รายละเอียด
Avg. Response Time	เวลาเฉลี่ยในการตอบ
Avg. Resolution Time	เวลาเฉลี่ยในการแก้
% Within Guideline	% ที่ทำได้ตาม guideline

3. System Stability

KPI	รายละเอียด
Uptime (%)	ความพร้อมใช้งานของระบบ
Major Incident Count	จำนวนเหตุการณ์รุนแรง
Downtime (hours)	เวลาที่ระบบใช้งานไม่ได้

4. Root Cause Analysis (เฉพาะ S1 / S2)

Incident ID	วันที่เกิดเหตุ	Severity	อาการ (Description)	Root Cause	Corrective Action
-------------	----------------	----------	---------------------	------------	-------------------

หมายเหตุ: การวิเคราะห์ RCA มุ่งเน้นการระบุสาเหตุที่แท้จริงของปัญหา และกำหนดแนวทางป้องกันเพื่อไม่ให้เกิดซ้ำ

5. Improvement Plan

5.1. แนวทางการปรับปรุง (Improvement Initiatives)

- การปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ (Performance Optimization)
- การเพิ่มความครอบคลุมของการทดสอบ (Test Coverage Enhancement)
- การพัฒนา Monitoring และ Alert

5.2. แผนป้องกันความเสี่ยง (Risk Mitigation Plan)

- การลดโอกาสเกิดเหตุการณ์ซ้ำ (Recurring Issue Prevention)
- การปรับปรุงเสถียรภาพของระบบ (System Stability Improvement)
- การบริหารจัดการ dependency กับระบบภายนอก

5.3. Roadmap (ถ้ามี)

- Planned Enhancement
- Technical Upgrade
- Architecture Improvement

เงื่อนไขและข้อจำกัด (Conditions & Limitations)

การให้บริการขึ้นอยู่กับปัจจัยดังต่อไปนี้:

- ขอบเขตงานที่ตกลงกัน (Scope of Work)
- ความพร้อมของข้อมูลและการอนุมัติจากลูกค้า
- ระบบภายนอก (Third-party systems / APIs)
- ความซับซ้อนของปัญหา

แนวทางการให้บริการ (Service Philosophy)

AISAT GROUP มุ่งเน้น:

- ความโปร่งใส (Transparency)
- การทำงานร่วมกัน (Collaboration)
- การพัฒนาอย่างต่อเนื่อง (Continuous Improvement)

โดยจะใช้แนวทาง **Collaborative Resolution Approach** ในการแก้ไขปัญหา แทนการกำหนดบทลงโทษทางการเงิน

Service Commitment & Continuous Improvement

- AISAT GROUP มุ่งมั่นในการให้บริการที่มีคุณภาพ โปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ โดยรายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อสะท้อนผลการดำเนินงานในเชิงปฏิบัติการ (Operational Performance) และใช้เป็นข้อมูลในการวิเคราะห์ ปรับปรุง และพัฒนาการให้บริการอย่างต่อเนื่อง
- AISAT ให้ความสำคัญกับการยกระดับเสถียรภาพของระบบ (System Stability) และประสิทธิภาพการให้บริการ (Service Efficiency) เพื่อให้การดำเนินงานสอดคล้องกับเป้าหมายทางธุรกิจของลูกค้าในระยะยาว

Collaboration Statement

- AISAT GROUP ให้ความสำคัญกับการทำงานร่วมกันกับลูกค้าในลักษณะของ **Partnership Approach** โดยมุ่งเน้นการสื่อสารที่ชัดเจน การประสานงานอย่างใกล้ชิด และการแก้ไขปัญหาร่วมกันอย่างมีประสิทธิภาพ
- แนวทางการให้บริการยึดหลัก **Collaboration, Transparency และ Continuous Improvement** เพื่อสร้างคุณค่าและผลลัพธ์ที่ยั่งยืนร่วมกันในระยะยาว

Disclaimer

- รายงานฉบับนี้จัดทำขึ้นเพื่อวัตถุประสงค์ในการติดตามผลการให้บริการและการปรับปรุงเชิงปฏิบัติการเท่านั้น มิได้มีผลเป็นข้อตกลงผูกพันทางกฎหมาย เว้นแต่จะมีการระบุไว้เป็นลายลักษณ์อักษรในสัญญาที่เกี่ยวข้อง

