

ขอบเขตงานการให้บริการ Support Desk

ผู้รับจ้างจะจัดตั้งศูนย์รับแจ้งปัญหา Support Desk ผ่านทางโทรศัพท์ภายใน: ๐ ๒๒๓๑ ๘๐๐๐ ต่อ ๑๑๒๐, ๑๑๒๑ ณ สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินส่วนกลางพร้อมทั้งจัดหาหมายเลขโทรศัพท์มือถือสำหรับติดต่อจำนวน ๑ หมายเลข เพื่อรับแจ้งปัญหา แก้ไขปัญหาเบื้องต้น ติดตามปัญหา เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย (Network) การใช้งานเว็บไซต์ Internet/Intranet ระบบ Email แทนเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดิจิทัลและนวัตกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน โดยเจ้าหน้าที่ของศูนย์ดิจิทัลและนวัตกรรมการตรวจเงินแผ่นดินสามารถกำหนดนโยบายร่วมกัน ดังนี้

๑. ผู้รับจ้างจะจัดบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถเข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ดังนี้

๑.๑ Project Manager ผู้จัดการโครงการ จำนวน ๑ คน

ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) ทำหน้าที่ควบคุมดูแลรับผิดชอบ ตัดสินใจ สั่งการ และควบคุมติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้างเพื่อให้การบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ให้เป็นไปตามนโยบายของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินอย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเตรียมความพร้อมในส่วนของบุคลากร และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้สามารถรองรับงาน และปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ในปัจจุบันและอนาคต พร้อมทั้งประสานงานกับศูนย์ดิจิทัลและนวัตกรรมการตรวจเงินแผ่นดินในด้านการกำหนดนโยบาย เพื่อให้การบริหารและการจัดการโครงการคอมพิวเตอร์ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้

โดยมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้

๑.๑.๑ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์

๑.๑.๒ มีประสบการณ์ในการบริหารโครงการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่น้อยกว่า ๓ ปี หรือ

อย่างน้อย ๓ สัญญาจ้าง

๑.๒ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (Support Desk : Operator) จำนวน ๑ คน

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ ทำหน้าที่รับแจ้งปัญหาและตอบปัญหา พร้อมให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ใช้งาน (End User)

โดยมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้

๑.๒.๑ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

๑.๒.๒ มีประสบการณ์ในการรับแจ้งปัญหาและตอบปัญหาด้านคอมพิวเตอร์ อย่างน้อย ๑ ปี หรือ

อย่างน้อย ๑ สัญญาจ้าง

๑.๓ เจ้าหน้าที่ควบคุมการติดตามปัญหา (Support Desk : Finding Control) จำนวน ๑ คน

เจ้าหน้าที่ควบคุมการติดตามปัญหา ทำหน้าที่ติดตามปัญหา (Ticket) ที่ได้รับแจ้งจากผู้ใช้งานแล้วเป็นระยะๆ จนกว่าปัญหานั้นจะแก้ไขแล้วเสร็จ จึงจะมีการปิดรายการปัญหาที่ได้รับแจ้งนั้น

โดยมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้

๑.๓.๑ จบการศึกษาระดับปริญญาตรี

๑.๓.๒ มีประสบการณ์ในการบริหารจัดการ แก้ไขปัญหา ติดตามปัญหาที่ได้รับแจ้งจากผู้ใช้งานจนกว่าปัญหานั้นจะแก้ไขแล้วเสร็จ อย่างน้อย ๑ ปี หรืออย่างน้อย ๑ สัญญาจ้าง

๑.๔ เจ้าหน้าที่ซ่อมแซมและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ (Service Engineer) จำนวน ๓ คน

เจ้าหน้าที่ซ่อมแซมและบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ทำหน้าที่ซ่อมแซมแก้ไข ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ และตรวจสอบการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์ เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเนอร์ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานเสมอ

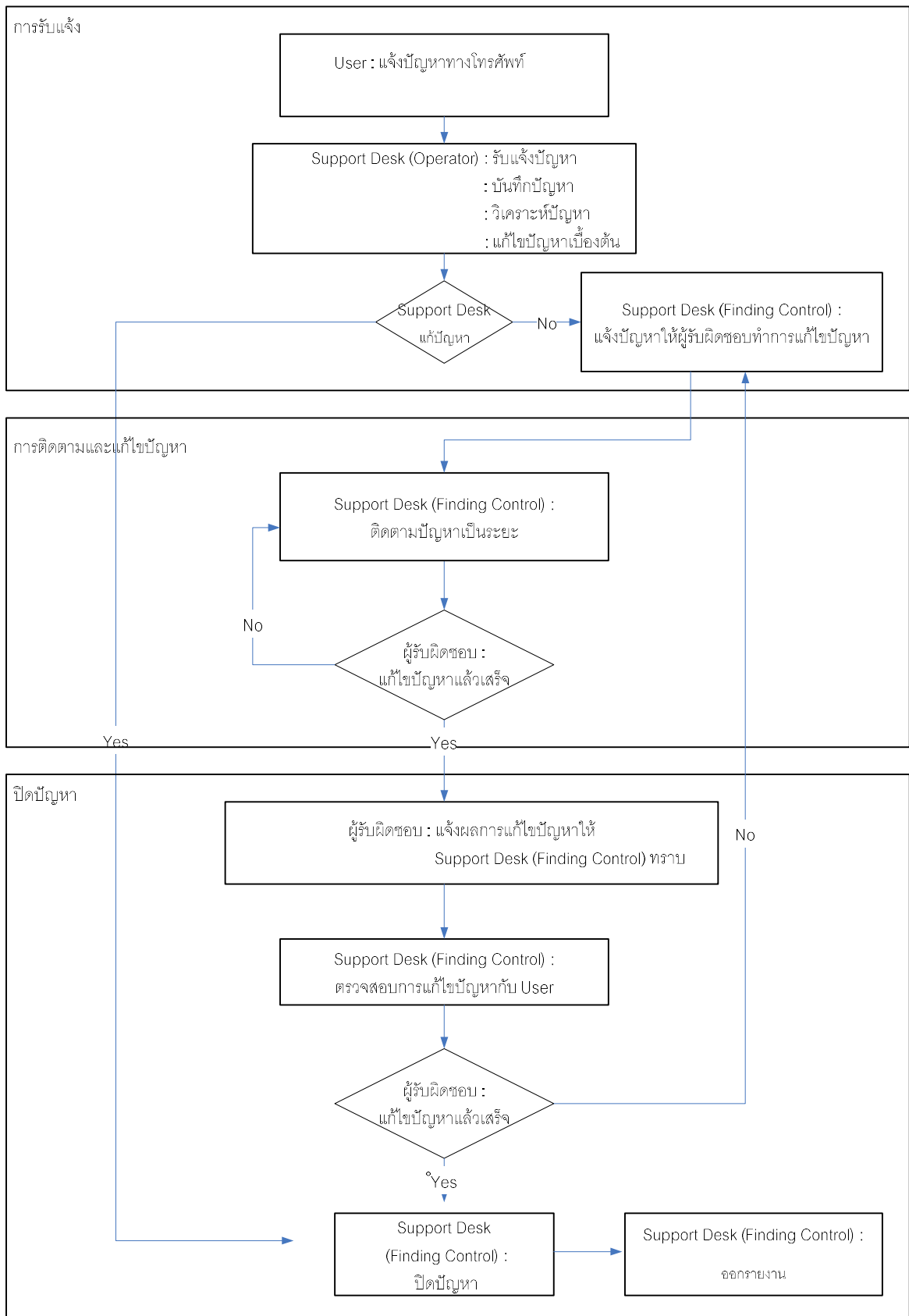
โดยมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้

๑.๔.๑ จบการศึกษาอย่างน้อยระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) ขึ้นไป ในสาขาวิชาที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์

๑.๔.๒ มีประสบการณ์ในการทำงานด้านซ่อมแซมแก้ไข คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้สามารถใช้งานได้ อย่างน้อย ๑ ปี หรืออย่างน้อย ๑ สัญญาจ้าง

๒. ผู้รับจ้างต้องอนุญาตให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ดิจิทัลและนวัตกรรมการตรวจเงินแผ่นดินสามารถ ตรวจสอบแก้ไข การรับแจ้งปัญหา รวมถึงการปิดรายการปัญหาที่อยู่ในระบบ Support Desk ได้

ขั้นตอนการทำงาน



๑. การรับแจ้งปัญหาและการแก้ไขปัญหา

เมื่อเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการของผู้รับแจ้ง (Support Desk : Operator) รับแจ้งปัญหาทางโทรศัพท์เกี่ยวกับการปฏิบัติงานตามระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย (Network) การใช้งานเว็บไซต์ Internet/Intranet ระบบ e-Mail และการใช้งานระบบงานคอมพิวเตอร์ พร้อมให้ความช่วยเหลือเบื้องต้นแก่ผู้ใช้ระบบ (End User) ซึ่งจะดำเนินการดังนี้

๑.๑ รับแจ้งปัญหา

- แจ้งชื่อหรือรหัสประจำตัวของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติการ (ผู้รับแจ้งปัญหา) ให้แก่ผู้ใช้งาน (ผู้แจ้งปัญหา)
- บันทึกรายละเอียดข้อมูลของผู้แจ้ง ได้แก่ ชื่อ-นามสกุล หน่วยงานที่สังกัด หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ใช้งาน / ผู้แจ้งปัญหา
- ออกเลขที่ปัญหา (Ticket No.) และแจ้งเลขที่ปัญหานั้นให้ผู้แจ้งปัญหาทราบ เพื่อใช้เป็นเลขที่อ้างอิงในการติดตามปัญหา

๑.๒ บันทึกปัญหาลงในระบบ โดยมีรายละเอียด เช่น

- บันทึกรายละเอียดของผู้ใช้งาน/ผู้แจ้งปัญหา
- บันทึกรายละเอียดระบบคอมพิวเตอร์ที่เป็นปัญหา ชำรุดเสียหายหรือขัดข้อง
- บันทึกประเภทของปัญหา ได้แก่ Hardware, Software, Application, Network และ Other
- บันทึกวันและเวลาที่ได้รับแจ้ง

๑.๓ การแก้ไขปัญหา

- ผู้รับแจ้งต้องสามารถอธิบายขั้นตอนและวิธีการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นโดยผ่านทางโทรศัพท์ได้ ให้ผู้รับแจ้งปัญหารีบแก้ไข และดำเนินการทันที จนแล้วเสร็จพร้อมทั้งบันทึกขั้นตอนวิธีการแก้ไขปัญหาและระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ปัญหาเบื้องต้นในระบบ
- หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาโดยผ่านทางโทรศัพท์ได้ ผู้รับแจ้งปัญหาจะประสานงานแจ้งให้ผู้รับผิดชอบทราบ และไปดำเนินการแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายโดยทันที ซึ่งผู้รับผิดชอบในที่นี้หมายถึง บุคคล ดังต่อไปนี้แล้วแต่กรณี

ก. เจ้าหน้าที่ซ่อมแซมฯ (Computer Technician) ของผู้รับแจ้งจะทำการบำรุงรักษาแบบ Corrective Maintenance โดยมีหน้าที่รับผิดชอบในการดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ เครื่องพิมพ์ เครื่องสแกนเนอร์ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก ตามเอกสารแนบ ๑

ข. บริษัทคู่สัญญา ที่มีสัญญาผูกพันกับสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดิน ซึ่งรายละเอียดของสัญญาดังกล่าวสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินจะนำมาให้ผู้รับแจ้ง เพื่อใช้ในการติดตามปัญหา โดยเมื่อเกิดปัญหบริษัทจะต้องแจ้งบริษัทคู่สัญญาโดยเร็ว

ค. เจ้าหน้าที่ของศูนย์ดิจิทัลและนวัตกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน

๒. การติดตามปัญหา (Support Desk : Finding Control)

๒.๑ เจ้าหน้าที่ควบคุมการติดตามปัญหาจะเริ่มดำเนินการติดตามความคืบหน้าของการแก้ไขปัญหา ภายหลังจากผู้รับแจ้งปัญหาได้แจ้งให้ผู้รับผิดชอบทราบและเริ่มดำเนินการแก้ไขปัญหา จนกว่าปัญหาจะได้รับการแก้ไขแล้วเสร็จ

๒.๒ เมื่อผู้รับผิดชอบได้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว จะแจ้งผลให้เจ้าหน้าที่ควบคุมการติดตามปัญหาทราบ

๒.๓ เจ้าหน้าที่ควบคุมการติดตามปัญหาจะแจ้งผลการติดตามและตรวจสอบผลกับผู้แจ้งปัญหาว่า สามารถใช้งานได้ตามปกติหรือไม่

- หากผู้แจ้งปัญหาแจ้งว่า ยังไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ เจ้าหน้าที่ควบคุมการติดตามปัญหาจะแจ้งให้ผู้รับผิดชอบทราบพร้อมดำเนินการแก้ไขให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ และยืนยันผลการแก้ไขปัญหากับผู้แจ้งปัญหาอีกครั้ง
- เมื่อปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว เจ้าหน้าที่ควบคุมการติดตามปัญหาจะบันทึกผลการติดตามว่า “ใช้ได้ปกติ” เพื่อปิดรายการปัญหาที่ได้รับแจ้งนั้น พร้อมทั้งบันทึกขั้นตอนการแก้ไขวันและเวลาที่แก้ไขแล้วเสร็จ และผู้รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา นั้น จากนั้นจึงดำเนินการออกรายงาน

๒.๔ ในการปิดปัญหาของบริษัทคู่สัญญา เจ้าหน้าที่ควบคุมการติดตามปัญหาจะวิเคราะห์ความเหมาะสมของการแก้ไขปัญหา และตรวจสอบความครบถ้วนของการแก้ไขปัญหาของบริษัทคู่สัญญาก่อนจะปิดปัญหา

การจัดเก็บข้อมูลคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ (Inventory)

ผู้รับจ้างจะต้องจัดเก็บข้อมูลรายละเอียดคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ (Inventory) ตามเอกสารแนบ ๑ และตามสัญญาหรือโครงการต่าง ๆ ของสำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินในปัจจุบัน รวมถึงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินจะจัดซื้อเพิ่มเติมภายหลัง เพื่อเป็นข้อมูลให้แก่ศูนย์ดิจิทัลและนวัตกรรมการตรวจเงินแผ่นดิน ในการวางแผนการใช้งานทรัพยากรที่มีอยู่ และการจัดหาในอนาคต โดยผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งข้อมูลดังกล่าวให้สำนักงานการตรวจเงินแผ่นดินเมื่อมีการร้องขอ ภายใน ๓ วันทำการ
