

SEG Scope of Work

ขอบเขตการดำเนินงานเบื้องต้น (IT Outsource Service)

ระบบเครือข่าย(Network) และอินเทอร์เน็ต (Internet)

- ดูแลเราเตอร์(Router), สวิตช์(Switch) และอำนวยความสะดวกระบบเครือข่ายแบบสาย LAN ให้ใช้งานได้ตลอดเวลาทำการของบริษัทฯ
- ติดต่อประสานงานกับผู้ให้บริการอินเทอร์เน็ต ให้ใช้งานได้ตลอดเวลาทำการของบริษัทฯ
- ดูแลเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) ให้เข้าใช้ระบบเครือข่ายได้อย่างปรกติตลอดเวลาทำการของบริษัทฯ

เซิร์ฟเวอร์ (Server)

- ดูแลการจัดเก็บข้อมูลทั่วไปของพนักงานในเซิร์ฟเวอร์และสำรองข้อมูล
- ดูแล ป้องกัน และกำจัดไวรัสในเซิร์ฟเวอร์ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง
- ดูแลให้เซิร์ฟเวอร์ใช้งานได้ตลอดเวลาทำการของบริษัทฯ
- ติดต่อประสานงานกับผู้ติดตั้งระบบ และดูแล โปรแกรมใหม่หรือที่มาติดตั้งเพิ่ม

คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วง (Hardware)

- แก้ปัญหาใช้งานคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงเบื้องต้น
- ติดตั้ง ซ่อมแซม อุปกรณ์ฯ กรณีเสียหายเล็กน้อย
- กรณีไม่อาจซ่อมเล็กน้อยได้ทางบริษัทจะจัดการส่งซ่อมไปยังศูนย์บริการที่เกี่ยวข้อง
- จัดซื้อ จัดหาอุปกรณ์อะไหล่เพื่อทดแทนส่วนที่ใช้งานไม่ได้หรือเพื่อทำการติดตั้งเพิ่มสำหรับการใช้งานของบริษัท โดยทางบริษัทลูกค้าเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการจัดซื้ออุปกรณ์อะไหล่ข้างต้น
- ดูแลทำความสะอาดเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องรวมถึงการจัดระเบียบความเรียบร้อยของสายแลนค์ต่าง ๆ

โปรแกรมคอมพิวเตอร์สำเร็จรูป (Software)

- ดูแลและแก้ไขพร้อมติดตั้ง โปรแกรมออฟฟิตต่างๆ ของบริษัทเพื่อให้ใช้งานได้ตามปรกติ
- ดูแลป้องกันกำจัด ไวรัสระบบเครือข่าย ฯและเครื่อง Work Station
- ติดต่อประสานงานกับผู้จำหน่ายโปรแกรมที่ใช้ร่วมกันกรณี โปรแกรมขัดข้อง

SEG Scope of Work

ระบบ e-mail

- ดูแลระบบติดต่อระหว่างภายในกับภายนอกบริษัทเพื่อประสานงานในการแก้ไขปัญหา
- ติดต่อประสานงานกับบริษัทที่ดูแลระบบอีเมล
- ดูแลจัดตั้ง e mail Account ทั้งใหม่และเก่า

การรายงานผลการปฏิบัติงาน (Report)

- การจัดทำรายงานสรุปปัญหาและการแก้ไขปัญหาย่อยๆ ที่เข้าให้บริการ และประชุมรายงานความคืบหน้าผลการปฏิบัติงานในเดือนนั้นๆ
- จัดทำทะเบียน Hardware และ Software เพื่อง่ายต่อการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา

การจัดส่งเจ้าหน้าที่ (Staff)

- ใน 1 เดือน จะมี IT support (Special Consultant) เข้าให้บริการ 1 ครั้ง / เดือน (หรือขึ้นอยู่กับความต้องการของทางบริษัทลูกค้า) ซึ่งเจ้าหน้าที่ที่เข้าให้บริการจะเป็นผู้เชี่ยวชาญในการวิเคราะห์ระบบและมีประสบการณ์ในการแก้ไขปัญหาด้านไอทีมากกว่า 5 ปี ขึ้นไป รวมถึงได้รับ Microsoft Certificate
- บริษัทจะจัดพนักงานสำรองเพื่อเข้าบริการแทนในกรณีที่เจ้าหน้าที่หลักเกิดเหตุฉุกเฉินและเจ้าหน้าที่ที่เข้าแทนจะทราบรายละเอียดในการทำงานเหมือนเจ้าหน้าที่หลัก โดยไม่คิดค่าบริการ
- หากมีกรณีฉุกเฉินเข้าให้บริการฟรี ! (จำนวนครั้งและ Response Time ขึ้นอยู่กับ Plan ที่เลือกใช้บริการ)
- เจ้าหน้าที่ที่เข้าให้บริการสามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้

จัดอบรมและทำคู่มือการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

- มีการจัดอบรมให้ความรู้และจัดทำเอกสาร ในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นเบื้องต้น รวมถึงวิธีการลงโปรแกรมหลักๆ ที่มีในคอมพิวเตอร์ (MS Office), เทคนิคการสำรองข้อมูลและการกู้ข้อมูล
- ในทุกๆ เดือนจะมีการแนะนำให้ความรู้ทางด้านเทคโนโลยีและโซลูชั่นใหม่ๆ ในการป้องกันและแก้ไขปัญหาที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์

ขั้นตอนในการเข้าให้บริการดูแลระบบคอมพิวเตอร์

1. เริ่มการดูแลระบบคอมพิวเตอร์ (ครั้งแรก) จะทำการสำรวจระบบทั้งหมดก่อนว่ามีการวางระบบ Network ไว้อย่างไรบ้าง เพื่อจัดทำแผนงานในการดูแลระบบคอมพิวเตอร์โดยสิ่งที่ต้องทำการตรวจสอบเบื้องต้นมีดังนี้
 - เจ้าหน้าที่จะทำการสำรวจว่า มีเครื่องคอมพิวเตอร์, เซิร์ฟเวอร์และอุปกรณ์ต่อพ่วงที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเท่าใด จัดวางที่ตำแหน่งไหนบ้าง Spec เครื่องเป็นอย่างไร มีการใช้โปรแกรมพิเศษอะไรหรือไม่ หรือต้องระวังข้อมูลในส่วนใดบ้าง
 - เจ้าหน้าที่จะ ตรวจสอบดูว่าอุปกรณ์คอมพิวเตอร์มีส่วนใดบ้างที่จะต้องปรับปรุงแก้ไข หรือ อุปกรณ์ตัวใดบ้างจำเป็นต้องเปลี่ยน หรือ อุปกรณ์ตัวใดที่พอจะใช้ได้ หรือ อาจจะเสียในอนาคต และจะแจ้งให้ทราบ
 - ตรวจสอบและบันทึกโปรแกรมรวมถึง Software ทั้งหมดที่มีอยู่ในแต่ละเครื่อง
 - จัดทำทะเบียน Hardware และ Software ทั้งหมดที่ใช้ในบริษัทเพื่ออำนวยความสะดวกตรวจสอบและแก้ไขปัญหา
 - จัดทำรายการที่ต้องแก้ไข โดยเร่งด่วนและรายการที่ยังไม่เร่งด่วนรวมถึงเสนอแนะแนวทางในการแก้ไข ซึ่งหากแนวทางการแก้ไขทำให้มีการเปลี่ยนแปลงในเรื่องการใช้งานจากระบบเดิม ทางเราจะแจ้งให้กับทางผู้รับผิดชอบของบริษัทท่านทราบก่อนเพื่ออนุมัติในการดำเนินการแก้ไขปัญหาต่อไป
2. เริ่มการปรับปรุงแก้ไข (ครั้งที่สอง – จนปรับระบบเสร็จ) การทำงานในส่วนที่ 2 เป็นการทำงานเพื่อปรับส่วนต่าง ๆ
 - หลังจากตรวจสอบแล้วว่าปัญหาใดบ้างที่ต้องปรับปรุงและได้รับความยินยอมจากลูกค้าแล้ว เจ้าหน้าที่จะเริ่มดำเนินการปรับระบบต่าง ๆ ซึ่งระยะเวลาที่ใช้โดยประมาณ 2 เดือน
3. การดูแลคอมพิวเตอร์หลังการปรับระบบ เมื่อการปรับระบบเรียบร้อยสมบูรณ์ ได้ปรับแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว
 - หลังจากนั้นจะเป็นการดูแล และแก้ไขปัญหาเล็ก ๆ น้อยๆ โดยจะมีการเฝ้าระวังในกรณีที่มีความเสี่ยงจากปัญหาต่าง ๆ
 - ที่เกิดขึ้นกับเครื่องคอมพิวเตอร์ ไอที จะเริ่มเข้า Site ลูกค้าตามวันเวลาที่กำหนด และ กรณีลูกค้ามีปัญหาเร่งด่วน
 - ช่องทางการแก้ไขปัญหาในกรณีเร่งด่วน มีดังนี้
 - ทางโทรศัพท์
 - ทาง e-mail
 - Online support (Remote)
 - Onsite support

SEG Scope of Work

รายละเอียดให้บริการ Hosting เบื้องต้น

- พื้นที่Disk space = 1,000 mb
 - อัตราการส่งข้อมูล (Bandwidth) = 20,000 mb
 - ค่าบริการรายเดือน = 1000 baht ฟรี
 - สามารถสร้าง E-Mail Account ได้ไม่จำกัดจำนวน
 - มีโดเมนในพื้นที่โฮสติ้งที่เช่าได้ไม่จำกัดจำนวนโดเมน
 - บริการย้ายเว็บไซต์จากผู้ให้บริการเดิมฟรี
- สามารถผู้ใช้งานสามารถจัดการและตั้งค่า Control Panel ได้เอง

ท่านสามารถหาข้อมูลเพิ่มเติมได้ที่ <http://www.seg.co.th/th/services/it-outrsource.html>

หรือติดต่อเรา sales@seg.co.th

SEG IT Services Co., Ltd.

1112/124 Sukhumvit soi Plus 1,

Sukhumvit Road, Prakanong, Klongtoey

Bangkok 10110

Tel : +(66) 2-381-9073-4 Fax : +(66) 2-713-6800

Website : <http://www.seg.co.th>