

เวลาการแก้ไขปัญหาของระบบข้อมูล บสต. (SLA : Service Level Agreement)

ลำดับ	การให้บริการ	ระยะเวลาการให้บริการตามข้อตกลง
1	ประกันเวลารับแจ้งปัญหาและเริ่มการแก้ไขในเวลาทำการ	ครึ่งชั่วโมง หรือ 30 นาที
2	ประกันเวลาการแก้ไขอุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสียหาย	1 วันทำการ หรือ 1440 นาที
3	ประกันเวลาการแก้ไขระบบ บสต. ทำงานไม่ได้สิ้นเชิง	1 วันทำการ หรือ 1440 นาที
4	ประกันเวลาการแก้ไขข้อมูล หรือสถานะงาน บสต.	4 ชั่วโมง หรือ 240 นาที
5	ประกันเวลาการแก้ไขผ่านทางโทรศัพท์/Remote	1 ชั่วโมง หรือ 60 นาที
6	ประกันเวลาการแก้ไขปัญหาด้านอุปกรณ์สารสนเทศภายใน ศอ.ปส.สธ.	4 ชั่วโมง หรือ 240 นาที
7	ประกันเวลาการสอบถามการใช้งานระบบ บสต ใหม่	1 วันทำการ หรือ 1440 นาที