

รายละเอียดขอบเขตการบำรุงรักษาระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพ (ISO Management)

ผู้เสนอราคาจะทำการบำรุงรักษา (Maintenance Agreement: MA) ระบบงานบริหารจัดการระบบคุณภาพ (ISO Management) เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดระยะเวลาการบำรุงรักษา (Maintenance Agreement: MA) โดยยินดีรับผิดชอบการดำเนินงานต่าง ๆ ตามข้อกำหนดหรือสัญญา และปฏิบัติตามระเบียบ กฎ ข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน หากการดำเนินการใด ๆ ของผู้เสนอราคาขัดกับระเบียบ กฎ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามข้อกำหนดหรือสัญญา ทางผู้เสนอราคาจะรับผิดชอบต่อผลที่จะเกิดขึ้นและแก้ไขให้ถูกต้อง

ทั้งนี้ ทางผู้เสนอราคาจะต้องทำการบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ ระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพ (ISO Management) ประกอบด้วยระบบงานย่อยดังนี้

1. ระบบการกำหนดสิทธิ และการไหลของเอกสาร
2. ระบบการควบคุมเอกสาร
3. ระบบการตรวจติดตามภายใน
4. ระบบป้องกัน และแก้ไขข้อบกพร่อง
5. ระบบบริหารความเสี่ยง (Risk Management)

1. คุณสมบัติทั่วไปของผู้เสนอราคา

- 1.1 ผู้เสนอราคาเป็นผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่เสนอราคาจ้าง
- 1.2 ผู้เสนอราคาไม่เป็นผู้ที่ถูกกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงาน ตามระเบียบของทางราชการ
- 1.3 ผู้เสนอราคาไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น ณ วันประกาศสอบราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม
- 1.4 ผู้เสนอราคาไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- 1.5 ผู้เสนอราคาไม่อยู่ในฐานะซึ่งได้มีการกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อว่าเป็นคู่สัญญาที่ไม่ได้แสดงบัญชีรายรับรายจ่ายหรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ

2. ข้อกำหนดทั่วไป

- 2.1 “ผู้ให้บริการ” จะต้องดูแลบำรุงรักษาระบบงานคุณภาพ (ISO Management) ของ “ผู้รับบริการ” ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติอยู่เสมอ
- 2.2 “ผู้ให้บริการ” จะต้องแจ้งสถานที่ เบอร์โทรศัพท์ ทั้งหมายเลขโทรศัพท์พื้นฐาน และ หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่สามารถติดต่อเร่งด่วนสามารถให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ และ ชื่อเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประสานงานที่ติดต่อได้โดยตรงใน ข้อเสนอโครงการ
- 2.3 หาก “ผู้ให้บริการ” ไม่สามารถแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ Fax หรือ E-mail “ผู้ให้บริการ” จะต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ของ “ผู้ให้บริการ” มาดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ยังสถานที่ของ “ผู้รับบริการ”
- 2.4 หากระบบงานบริหารจัดการระบบงานคุณภาพ (ISO Management) ขาดบกพร่อง และไม่สามารถใช้งานได้ “ผู้ให้บริการ” ต้องแก้ไขความชำรุดบกพร่องให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่สำนักงานกำหนด ดังนี้
 - กรณีระบบงาน ไม่สามารถทำงานได้ทาง “ผู้ให้บริการ” จะต้องแก้ไขให้เสร็จ ภายใน 8 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้ง
 - กรณีระบบงานเกิดความเสียหาย แต่ยังคงทำงานได้ทาง “ผู้ให้บริการ” จะตอบกลับภายใน 12 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้ง และทุกครั้ง “ผู้ให้บริการ” เข้าปฏิบัติงานจะต้องปฏิบัติตามระเบียบของ “ผู้รับบริการ”
- 2.5 การปรับปรุงระบบงานที่บกพร่อง เนื่องจากระบบงานเอง “ผู้ให้บริการ” จะต้องสนับสนุนการปรับปรุงระบบในขอบเขตการดำเนินงานที่ใช้งานระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน นับจากวันที่ “ผู้รับบริการ” ร้องขอ
- 2.6 “ผู้ให้บริการ” จะต้องให้บริการข้อมูลข่าวสาร และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการใช้งานระบบบริหารจัดการระบบงานคุณภาพ (ISO Management)
- 2.7 ระหว่างอายุสัญญาหาก “ผู้รับบริการ” เห็นว่า “ผู้ให้บริการ” ไม่อาจปฏิบัติงานได้ตามขอบเขตงานและเงื่อนไขในสัญญาข้อใดข้อหนึ่ง “ผู้รับบริการ” มีสิทธิ์บอกเลิกสัญญาได้

3. การชำระเงิน

ในการทำสัญญานี้ “ผู้รับบริการ” ตกลงชำระค่าบริการตามสัญญานี้ ให้กับ “ผู้ให้บริการ” เป็นจำนวนเงินรวม 176,550.00 บาท (หนึ่งแสนเจ็ดหมื่นหกพันห้าร้อยห้าสิบบาทถ้วน) โดยผู้รับบริการจะกำหนดการจ่ายเงินเป็นงวด ๆ ดังนี้

งวดที่ 1 เป็นจำนวนเงิน 44,137.50 บาท (สี่หมื่นสี่พันหนึ่งร้อยสามสิบเจ็ดบาทห้าสิบบาทห้าสตางค์) เมื่อผู้ให้บริการส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2558-31 ธันวาคม 2558 ให้กับผู้รับบริการและคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว โดยจะต้องดำเนินการ ดังนี้

- (1) ดูแลและปรับปรุงแก้ไขระบบงาน ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
- (2) ส่งรายงานผลการปฏิบัติงานในแต่ละงวดงาน จำนวน 2 ชุด
- (3) ดำเนินการ Preventive Maintenance

งวดที่ 2 เป็นจำนวนเงิน 44,137.50 บาท (สี่หมื่นสี่พันหนึ่งร้อยสามสิบเจ็ด บาทห้าสิบสตางค์) เมื่อผู้ให้บริการส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2559-31 มีนาคม 2559 ให้กับผู้รับบริการและคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว โดยจะต้องดำเนินการ ดังนี้

- (1) ดูแลและปรับปรุงแก้ไขระบบงาน ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
- (2) ส่งรายงานผลการปฏิบัติงานในแต่ละงวดงาน จำนวน 2 ชุด
- (3) ดำเนินการ Preventive Maintenance

งวดที่ 3 เป็นจำนวนเงิน 44,137.50 บาท (สี่หมื่นสี่พันหนึ่งร้อยสามสิบเจ็ด บาทห้าสิบสตางค์) เมื่อผู้ให้บริการส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2559-30 มิถุนายน 2559 ให้กับผู้รับบริการและคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว โดยจะต้องดำเนินการ ดังนี้

- (1) ดูแลและปรับปรุงแก้ไขระบบงาน ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
- (2) ส่งรายงานผลการปฏิบัติงานในแต่ละงวดงาน จำนวน 2 ชุด
- (3) ดำเนินการ Preventive Maintenance

งวดที่ 4 เป็นจำนวนเงิน 44,137.50 บาท (สี่หมื่นสี่พันหนึ่งร้อยสามสิบเจ็ด บาทห้าสิบสตางค์) เมื่อผู้ให้บริการส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ตั้งแต่วันที่ 1 กรกฎาคม 2559-30 กันยายน 2559 ให้กับผู้รับบริการและคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว โดยจะต้องดำเนินการ ดังนี้

- (1) ดูแลและปรับปรุงแก้ไขระบบงาน ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
- (2) ส่งรายงานผลการปฏิบัติงานในแต่ละงวดงาน จำนวน 2 ชุด
- (3) ดำเนินการ Preventive Maintenance

หมายเหตุ : ราคานี้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มตามอัตราที่กฎหมายกำหนด

4. ขอบเขตการดำเนินงาน

รายละเอียดขอบเขตการบำรุงรักษาระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพ (ISO Management)

4.1 ตรวจสอบการทำงานทั่วไปของระบบงาน การควบคุมเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ฯ ซึ่งประกอบด้วยระบบงานย่อย ดังนี้

4.1.1 ระบบการกำหนดสิทธิ และการไหลของเอกสาร

4.1.2 ระบบควบคุมเอกสาร

4.1.3 ระบบตรวจติดตามภายใน

4.1.4 ระบบป้องกัน และแก้ไขข้อบกพร่อง

4.1.5 ระบบบริหารความเสี่ยง (Risk Management)

4.2 “ผู้ให้บริการ” จะต้องจัดทำรายงานที่แสดงถึง การตรวจสอบการทำงานทั่วไป ตามระยะเวลา โดยการตรวจสอบการทำงานของโปรแกรมให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ หน่วยงานต่าง ๆ ที่ติดตั้งระบบ อย่างน้อย 3 เดือน ต่อ 1 ครั้ง โดยให้ผู้รับจ้างนำเอกสารสรุปผลการตรวจสอบนำเสนอให้กับทางสำนักงาน ดังนี้

4.2.1 รายงานฉบับที่ 1 ระยะเวลาระหว่าง 1 ตุลาคม 2558-31 ธันวาคม 2558

4.2.2 รายงานฉบับที่ 2 ระยะเวลาระหว่าง 1 มกราคม 2559-31 มีนาคม 2559

4.2.3 รายงานฉบับที่ 3 ระยะเวลาระหว่าง 1 เมษายน 2559-30 มิถุนายน 2559

4.2.4 รายงานฉบับที่ 4 ระยะเวลาระหว่าง 1 กรกฎาคม 2559-30 กันยายน 2559

โดยการส่งรายงานต้องส่งหลังครบกำหนดภายใน วันที่ 15 ของเดือนถัดไป

5. เวลาการให้บริการ

- วันจันทร์ ถึง วันศุกร์ เวลา 8.30 – 17.30 น. (ไม่รวมวันหยุดราชการ)

ขอบเขตการให้บริการตามข้อ 4.1 ซึ่งต่อไปในข้อเสนอนี้จะเรียกว่า “ซอฟต์แวร์” ทั้งนี้ ขอบเขตของซอฟต์แวร์ดังกล่าวไม่รวมถึง

- การแก้ไข ปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงซอฟต์แวร์โดยสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนหรือบุคคลภายนอกได้กระทำไปเอง

- การละเลย หรือใช้ซอฟต์แวร์ไม่ถูกวิธี หรือไม่ปฏิบัติตามคำแนะนำ ที่ได้ระบุไว้ในเอกสารประกอบ

- การแก้ไข บำรุงรักษาซอฟต์แวร์ที่ไม่ได้กำหนดในสัญญา

- ความเสียหายอันเกิดจากเหตุสุดวิสัย

- การที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนใช้หรือเชื่อมต่อซอฟต์แวร์กับฮาร์ดแวร์ หรือซอฟต์แวร์อื่นๆ ที่ผู้เสนอราคาไม่ได้ระบุว่าสามารถใช้ได้กับซอฟต์แวร์ของผู้เสนอราคา

การให้บริการบำรุงรักษาตามสัญญานี้ จะต้องเป็นไปตามกำหนดเวลาที่ได้ระบุไว้ในสัญญา โดยรายละเอียดของการบำรุงรักษาปรากฏตามเอกสารแนบท้ายสัญญา และให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้

6. รายละเอียดขอบเขตการบำรุงรักษา

6.1 ความหมายหรือคำจำกัดความ

- “New Releases” หมายถึง ส่วนที่มีการแก้ไขข้อบกพร่องของซอฟต์แวร์เพื่อให้การทำงานของซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้ถูกต้อง

- “Man-Day” หมายถึง การทำงานของผู้เสนอราคา จำนวน 1 คนต่อวัน โดยจะปฏิบัติงานให้กับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนตามข้อตกลงตามระยะเวลา (วัน) ที่ได้รับการว่าจ้าง ตามเวลาการให้บริการ

6.2 ผู้เสนอราคาจะส่ง New Releases ของซอฟต์แวร์ ให้กับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ตามที่มีการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้โปรแกรมซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้ถูกต้อง โดยบริษัท ฯ จะแจ้งให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ทราบเป็นระยะ และหากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนมีความประสงค์ที่จะใช้ New Release ใหม่ก็สามารถแจ้งความประสงค์มายัง บริษัท ฯ เพื่อทำการ Upgrade New Release นั้น โดยสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้งก่อนผู้เสนอราคาจะเข้าไปดำเนินการโดยบริษัท ฯ จะไม่คิดค่าใช้จ่ายในการติดตั้งซอฟต์แวร์ในครั้งนั้น

6.3 ผู้เสนอราคาจะดำเนินการส่งซอฟต์แวร์ให้กับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กรณีที่มีการแก้ไขข้อบกพร่อง โดยผู้เสนอราคาจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง Media และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในครั้งนี้

6.4 เมื่อสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนยอมรับการ Upgrade New Release ว่าเป็นไปตามความต้องการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนแล้ว หากพบภายหลังว่าการ Upgrade Release ไม่เป็นไปตามความต้องการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จะไม่เรียกร้องค่าเสียหายใดๆ ที่เกิดขึ้นจากผู้เสนอราคา

6.5 กรณีผู้เสนอราคาเข้าดำเนินการ Upgrade New Release (ข้อ 2) ตามความต้องการของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนแล้ว หากพบภายหลังว่า

- พบข้อบกพร่องเกิดขึ้น เนื่องจากผลกระทบในการ Upgrade New Releases ทางผู้เสนอราคาจะรับผิดชอบที่จะเข้าไปทำการแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวให้ซอฟต์แวร์สามารถใช้งานได้เป็นปกติ โดยผู้เสนอราคาจะไม่คิดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมดอันเนื่องมาจากการแก้ไขข้อบกพร่องในครั้งนี้

- กรณีสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนมีความประสงค์ที่จะยกเลิกการ Upgrade New Release นั้น เพื่อกลับไปยังซอฟต์แวร์ Version เดิม สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้กับผู้เสนอราคา ได้แก่ ค่าปฏิบัติงานนอกสถานที่, ค่าเดินทาง, ค่าทำงานนอกเวลาทำการ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ (ถ้ามี)

6.6 ความรับผิดชอบในการแก้ไขข้อบกพร่องของระบบของผู้เสนอราคา จะสิ้นสุดลง หากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนหรือบุคคลที่สาม มีการดัดแปลงหรือแก้ไขระบบหรือการใช้งานระบบในสภาวะแวดล้อมที่แตกต่างจากที่ผู้เสนอราคากำหนด เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากผู้เสนอราคา

7. กำหนดระยะเวลาดำเนินงาน

“ผู้ให้บริการ” จะต้องทำการให้บริการบำรุงรักษา ระบบบริหารจัดการระบบงานคุณภาพ (ISO Management) นับจากวันลงนามในสัญญา ระยะเวลาดำเนินการระหว่าง 1 ตุลาคม 2558-30 กันยายน 2559

8. การส่งมอบงาน

ตามเงื่อนไขข้อ 3. การชำระเงิน

9. ค่าปรับ

กรณีส่งมอบเกินกำหนดตามกำหนดการส่งมอบงานข้อ 7 “ผู้ให้บริการ” คิดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 ของราคาค่าบริการ ที่ยังไม่ได้รับมอบงานแต่จะต้องไม่ต่ำกว่าวันละ 100 บาท