

ขอบเขตงานการบำรุงรักษาระบบการขอใช้สิทธิและประโยชน์ยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล (E-Tax)

1 ความเป็นมา

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนมีความประสงค์ที่จะจ้างบำรุงรักษาระบบการขอใช้สิทธิและประโยชน์ยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล (E-Tax) เป็นระยะเวลา 10 เดือน 15 วัน เพื่อบำรุงรักษา ซ่อมแซม แก้ไข ปรับปรุงระบบให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดีตลอดระยะเวลาตามสัญญาจ้าง โดยขอบเขตของงานบำรุงรักษาประกอบด้วย การรับประกันระบบงานนอกจากการดูแลรักษาระบบให้อยู่ในสภาวะที่พร้อมทำงานแล้วนั้น ยังรวมถึงการแก้ไขปรับปรุงงานที่อยู่ภายใต้หน้าที่หลักเดิมของระบบ ซึ่งจะไม่เกินขอบเขตงานเดิมที่ตกลงไว้ โดยขอบเขตของงานบำรุงรักษาต้องประกอบด้วย

2 วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อบำรุงรักษาระบบการขอใช้สิทธิและประโยชน์ยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล (E-Tax) ให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.2 เพื่อให้ระบบการขอใช้สิทธิและประโยชน์ยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล (E-Tax) สามารถให้บริการ (Service Provider) แก่ระบบงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างต่อเนื่อง

3 คุณสมบัติผู้เสนอราคา

- 3.1 ผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่เสนอราคาจ้าง
- 3.2 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 3.3 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- 3.4 ผู้เสนอราคาที่จะเข้าเป็นคู่สัญญาต้องไม่อยู่ในฐานะซึ่งได้มีการกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อว่าเป็นคู่สัญญาที่ไม่ได้แสดงบัญชีรายรับรายจ่ายหรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ
- 3.5 ผู้เสนอราคาที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐซึ่งได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP) ต้องลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
- 3.6 ผู้เสนอราคาที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐต้องรับจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การรับจ่ายเงินแต่ละครั้งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาท ผู้เสนอราคาที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐอาจรับจ่ายเป็นเงินสดก็ได้

4 รายละเอียดการบำรุงรักษาระบบ ประกอบด้วย

- 4.1 ผู้เสนอราคาจะต้องดูแลระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตามสัญญาที่ได้รับไว้
- 4.2 ผู้เสนอราคาจะทำการแก้ไขข้อผิดพลาดในระบบงานทั้งหมดเพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้และให้ผลการทำงานที่ตรงตามความต้องการของระบบ
- 4.3 เวลาการให้บริการ คือ 08.30-17.30 น. ยกเว้นวันหยุดราชการ โดยมีขั้นตอน ดังนี้

- 4.3.1 ผู้เสนอราคาจะให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ อีเมล หรือการสื่อสารทางอื่น ๆ เพื่อทำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- 4.3.2 ถ้าไม่สามารถแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นได้ ผู้เสนอราคาจะทำการแก้ไขผ่านทางระบบเครือข่าย (Remote Login Facility)
- 4.3.3 ถ้าทั้งสองขั้นตอนยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ทางผู้เสนอราคาจะจัดส่งทีมงานไปยังสถานที่ทำการติดตั้งอุปกรณ์ของระบบ เพื่อดำเนินการบำรุงรักษา Software ให้ใช้งานได้ภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากที่ได้รับแจ้ง
- 4.3.4 ผู้เสนอราคาจะต้องรายงานผลการบำรุงรักษาระบบเสนอให้กับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่มาดำเนินการซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบ เพื่อเก็บรวบรวมเป็นประวัติการซ่อมบำรุงรักษาระบบ
- 4.4 การรับประกันไม่รวมถึงข้อผิดพลาดหรือความเสียหายที่เกิดจาก Hardware, Operating System หรือ Third-Party Software
- 4.5 การบำรุงรักษาระบบงานแบบเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) มีรายละเอียดดังนี้
 - 4.5.1 ผู้เสนอราคามีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบ (Monitor) ด้านซอฟต์แวร์ ที่ใช้กับระบบการขอใช้สิทธิและประโยชน์ยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล (E-Tax) ตลอดระยะเวลาตามสัญญา โดยต้องจัดส่งรายงานการดูแลบำรุงรักษาระบบให้ทาง สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนเป็นรายเดือน ดังนี้
 - 4.5.2 จัดส่งรายงานการบำรุงรักษาของระบบการขอใช้สิทธิและประโยชน์ยกเว้นภาษีเงินได้นิติบุคคล (E-Tax) ความพร้อมใช้งานของระบบ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของระบบโดยรวม เป็นต้น
 - 4.5.3 ตรวจสอบการทำงานโดยรวม รวมถึงความผิดปกติต่าง ๆ ในการทำงานของซอฟต์แวร์
 - 4.5.1 ให้บริการตรวจสอบการทำงานของระบบ ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ
 - 4.5.2 ให้บริการจัดทำ Backup อย่างสม่ำเสมอ
 - 4.5.3 ให้บริการทดสอบการ Recovery อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี
 - 4.5.4 ให้คำปรึกษาและ ให้ความร่วมมือในการดำเนินการ กรณีที่เกิดภัยพิบัติที่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำเป็นจะต้องใช้ แผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (Business Continues Plan : BCP)
- 4.6 การบำรุงรักษาแบบเชิงแก้ไข (Corrective Maintenance) คือการบำรุงรักษาระบบงาน ในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้นกับระบบทำให้ระบบไม่สามารถใช้งานได้ หรือใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ โดยทางผู้เสนอราคา จะต้องมีการควบคุมการในการบำรุงรักษาดังต่อไปนี้ เป็นอย่างน้อย
 - 4.6.1 เมื่อเกิดปัญหาทางด้านการใช้ระบบงาน ผู้ใช้งานสามารถทำการติดต่อมายังหมายเลขโทรศัพท์ที่เป็น Help Desk หรือทำการส่งอีเมลมาตามอีเมลที่ ผู้เสนอราคากำหนดไว้ เพื่อให้ผู้เสนอราคาติดต่อกลับ
 - 4.6.2 พนักงาน Help Desk ของผู้เสนอราคาจะต้องทำการบันทึกปัญหา รวมทั้งรายละเอียดต่าง ๆ ที่ได้รับ และจะทำการตกลงระดับความรุนแรงของปัญหากับทางผู้ใช้งานระบบ หรือผู้แจ้ง และทำการบันทึก

4.6.3 พนักงาน Help Desk ของผู้เสนอราคา จะทำการส่งต่อปัญหาไปยังทีม Support และ Programmer ให้ทำการวิเคราะห์ และแก้ปัญหา โดยทาง Support จะทำการตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนดตามระดับของปัญหา

4.6.4 ระยะเวลาที่ทางผู้เสนอราคาต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาหลังจากได้รับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้งาน ดังนี้

Problem Priority	Response Time
เร่งด่วนมาก (Software unusable)	ทำการแก้ไขปัญหาติดต่อกลับโดยเจ้าหน้าที่ที่สามารถดูแลระบบได้ทันที
เร่งด่วน (Software seriously Impaired)	ทำการแก้ไขปัญหาภายใน 4 ชั่วโมงหลังจากได้รับแจ้งปัญหา
ไม่เร่งด่วน	ทำการแก้ไขปัญหาภายใน 1 วันทำการหลังจากได้รับแจ้งปัญหา

โดยระดับของปัญหาจะมีการกำหนดดังนี้

- (1) **ปัญหาเร่งด่วนมาก** คือปัญหาที่เมื่อเกิดขึ้นทำให้ผู้ใช้ทุกคนไม่สามารถใช้ระบบงานได้เลย ได้แก่
 - ระบบล่มไม่สามารถใช้งานได้
 - ฐานข้อมูลมีปัญหา เป็นต้น
- (2) **ปัญหาเร่งด่วน** คือปัญหาที่เมื่อเกิดขึ้นทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถใช้งานระบบงานหลักได้ตามปกติ ได้แก่
 - ผู้ใช้สามารถ login เข้าระบบได้ แต่ไม่สามารถใช้งานระบบงานหลักจนจบกระบวนการทำงานได้
 - ผู้ใช้สามารถ login เข้าระบบได้ แต่ไม่สามารถเปิดหน้าจออื่น ๆ ของระบบงานได้ เป็นต้น
- (3) **ปัญหาไม่เร่งด่วน** คือปัญหาอื่น ๆ ที่อาจจะกระทบการทำงานของผู้ใช้ แต่ไม่ทำให้การทำงานหลักเกิดปัญหาขึ้น ได้แก่
 - ระบบทำงานช้าผิดปกติ แต่ยังสามารถใช้งานระบบได้
 - ระบบมีการแสดงผลผิดพลาดในบางหน้าจอหรือในรายงานบางตัว เป็นต้น
- (4) ผู้ดูแลระบบ สามารถทำการตรวจสอบสถานะของปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ หรือ email
- (5) ทีมงานของผู้เสนอราคาจะทำการแก้ไขปัญหา โดยอาจจะทำการโทรศัพท์กลับเพื่อแนะนำทางการแก้ปัญหากับผู้ดูแลระบบ หรืออาจจะทำการส่ง Patch ของโปรแกรมไปยังผู้ดูแลระบบ หรือเข้าไปทำการแก้ปัญหาที่ไซด์งาน ซึ่งจะขึ้นอยู่กับระดับและรายละเอียดของปัญหา
- (6) ภายหลังจากการแก้ปัญหาเสร็จสิ้นทางทีมงาน จะทำการตรวจสอบสถานะของปัญหากับทางผู้ใช้งาน หรือผู้แจ้งว่าปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วหรือไม่ หากเรียบร้อยแล้วก็จะทำการปิดปัญหาในระบบ

- (7) ผู้เสนอราคา จะต้องจัดทำรายงานสรุปรายเดือนการบำรุงรักษาระบบงานให้ผู้ดูแลระบบและคณะกรรมการตรวจรับทั้งหมด 1 ชุดทุกเดือน และจะต้องจัดส่งภายใน 15 วันนับจากวันสิ้นเดือนของเดือนที่ผ่านมา

5. ผู้เสนอราคาจะดำเนินการตามขอบเขตของงานข้อที่ 4 เป็นจำนวน 4 งวด ดังนี้

งวดที่ 1 วันที่ 15 พฤศจิกายน 2560 – 31 ธันวาคม 2560 จะต้องดำเนินการ ดังนี้

- (1) ดูแลและปรับแก้ระบบงาน ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
- (2) ส่งรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานในแต่ละงวดงาน จำนวน 1 ชุด ภายใน 15 วันนับแต่วันสิ้นสุดงวดงานนั้น
- (3) ดำเนินการ Preventive Maintenance

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนจะชำระเงินงวดแรกจำนวน 19% ของราคาจ้าง เมื่อได้รับส่งมอบและคณะกรรมการได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

งวดที่ 2 วันที่ 1 มกราคม 2561 – 31 มีนาคม 2561 จะต้องดำเนินการ ดังนี้

- (1) ดูแลและปรับแก้ระบบงาน ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
- (2) ส่งรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานในแต่ละงวดงาน จำนวน 1 ชุด ภายใน 15 วันนับแต่วันสิ้นสุดงวดงานนั้น
- (3) ดำเนินการ Preventive Maintenance

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนจะชำระเงินงวดที่สองจำนวน 27% ของราคาจ้าง เมื่อได้รับส่งมอบและคณะกรรมการได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

งวดที่ 3 วันที่ 1 เมษายน 2561 – 31 มิถุนายน 2561 จะต้องดำเนินการ ดังนี้

- (1) ดูแลและปรับแก้ระบบงาน ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
- (2) ส่งรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานในแต่ละงวดงาน จำนวน 1 ชุด ภายใน 15 วันนับแต่วันสิ้นสุดงวดงานนั้น
- (3) ดำเนินการ Preventive Maintenance

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนจะชำระเงินงวดที่สามจำนวน 27% ของราคาจ้าง เมื่อได้รับส่งมอบและคณะกรรมการได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

งวดที่ 4 วันที่ 1 กรกฎาคม 2561 – 31 กันยายน 2561 จะต้องดำเนินการ ดังนี้

- (1) ดูแลและปรับแก้ระบบงาน ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
- (2) ส่งรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานในแต่ละงวดงาน จำนวน 1 ชุด ภายใน 15 วันนับแต่วันสิ้นสุดงวดงานนั้น
- (3) ดำเนินการ Preventive Maintenance

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนจะชำระเงินงวดที่สี่(งวดสุดท้าย)จำนวน 27% ของราคาจ้าง เมื่อได้รับส่งมอบและคณะกรรมการได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

6. ค่าปรับ

หากผู้เสนอราคาไม่สามารถบำรุงรักษาระบบให้เป็นไปตามข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) หลังจากได้รับแจ้งปัญหา ผู้เสนอราคาจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินอัตราร้อยละ 0.10 ต่อวัน ของมูลค่าทั้งหมดของสัญญา

7. การจัดซื้อจัดจ้างครั้งนี้ จะมีการลงนามในสัญญาหรือข้อตกลงเป็นหนังสือได้ต่อเมื่อพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 มีผลใช้บังคับ และได้รับจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2561 จากสำนักงบประมาณแล้ว สำหรับกรณีที่ไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายเพื่อการจัดหาในครั้งดังกล่าว ส่วนราชการสามารถยกเลิกการจัดหาได้