

## รายละเอียดขอบเขตการบำรุงรักษาระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพ (ISO Management)

ผู้เสนอราคาจะทำการบำรุงรักษา (Maintenance Agreement: MA) ระบบงานบริหารจัดการระบบงานคุณภาพ (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 ผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่เสนอราคาจ้าง
- 1.2 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้ตีบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 1.3 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น ณ วันประกาศสอบราคา สอบราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม
- 1.4 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- 1.5 ผู้เสนอราคาที่จะเข้าเป็นคู่สัญญาต้องไม่อยู่ในฐานะซึ่งได้มีการระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อว่าเป็นคู่สัญญาที่ไม่ได้แสดงบัญชีรายรับรายจ่ายหรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ
- 1.6 ผู้เสนอราคาที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐซึ่งได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement: e-GP) ต้องลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
- 1.7 คู่สัญญาต้องรับจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การรับจ่ายเงิน แต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาทคู่สัญญาอาจรับจ่ายเป็นเงินสดก็ได้

### 2. ข้อกำหนดทั่วไป

- 2.1 “ผู้เสนอราคา” จะต้องดูแลบำรุงรักษาระบบงานคุณภาพ (ISO Management) ของ “สำนักงาน” ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติอยู่เสมอ
- 2.2 “ผู้เสนอราคา” จะต้องแจ้งสถานที่ เบอร์โทรศัพท์ ทั้งหมายเลขโทรศัพท์พื้นฐานและหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่สามารถติดต่อเร่งด่วนสามารถให้คำแนะนำในการแก้ไข



- ปัญหาทางโทรศัพท์ และ ชื่อเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประสานงานที่ติดต่อได้โดยตรงใน  
ข้อเสนอโครงการ
- 2.3 หาก “ผู้เสนอราคา” ไม่สามารถแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ Fax หรือ E-mail “ผู้เสนอราคา” จะต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ของ “ผู้เสนอราคา” มาดำเนินการแก้ไขปัญหายังสถานที่ของ “สำนักงาน”
  - 2.4 หากระบบงานบริหารจัดการระบบงานคุณภาพ (ISO Management) ขำรุดบกพร่อง และไม่สามารถใช้งานได้ “ผู้เสนอราคา” ต้องแก้ไขความชำรุดบกพร่องให้แล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่สำนักงานกำหนด ดังนี้
    - 2.4.1 กรณีระบบงาน ไม่สามารถทำงานได้ทาง “ผู้เสนอราคา” จะต้องแก้ไขให้เสร็จภายใน 8 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้ง
    - 2.4.2 กรณีระบบงานเกิดความเสียหาย แต่ยังคงทำงานได้ทาง “ผู้เสนอราคา” จะตอบกลับภายใน 12 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้ง และทุกครั้งที่ “ผู้เสนอราคา” เข้าปฏิบัติงานจะต้องปฏิบัติตามระเบียบของ “สำนักงาน”
  - 2.5 การปรับปรุงระบบงานที่บกพร่อง เนื่องจากระบบงานเอง “ผู้เสนอราคา” จะต้องสนับสนุนการปรับปรุงระบบในขอบเขตการดำเนินงานที่ใช้งานระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน นับจากวันที่ “สำนักงาน” ร้องขอ
  - 2.6 “ผู้เสนอราคา” จะต้องให้บริการข้อมูลข่าวสาร และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการใช้งานระบบบริหารจัดการระบบงานคุณภาพ (ISO Management)
  - 2.7 ระหว่างอายุสัญญาหาก “สำนักงาน” เห็นว่า “ผู้เสนอราคา” ไม่อาจปฏิบัติงานได้ตามขอบเขตงานและเงื่อนไขในสัญญาข้อใดข้อหนึ่ง “สำนักงาน” มีสิทธิ์บอกเลิกสัญญาได้

### 3. ขอบเขตการดำเนินงาน

- รายละเอียดขอบเขตการบำรุงรักษาระบบบริหารจัดการระบบคุณภาพ (ISO Management)
- 3.1 ตรวจสอบการทำงานทั่วไปของระบบงาน การควบคุมเอกสารในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งประกอบด้วยระบบงานย่อย ดังนี้
    - 3.1.1 ระบบการกำหนดสิทธิ และการไหลของเอกสาร
    - 3.1.2 ระบบควบคุมเอกสาร
    - 3.1.3 ระบบตรวจติดตามภายใน
    - 3.1.4 ระบบป้องกัน และแก้ไขข้อบกพร่อง
    - 3.1.5 ระบบบริหารความเสี่ยง (Risk Management)
  - 3.2 ความหมายหรือคำจำกัดความ
    - 3.2.1 “New Releases” หมายถึง ส่วนที่มีการแก้ไขข้อบกพร่องของซอฟต์แวร์ เพื่อให้การทำงานซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้ถูกต้อง
    - 3.2.2 “Man-Day” หมายถึง การทำงานของผู้เสนอราคา จำนวน 1 คนต่อวัน โดยจะปฏิบัติงานให้กับสำนักงาน ตามข้อตกลงตามระยะเวลา (วัน) ที่ได้รับการว่าจ้าง ตามเวลาการให้บริการ
  - 3.3 ผู้เสนอราคาจะส่ง New Releases ของซอฟต์แวร์ ให้กับสำนักงาน ตามที่มีการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้โปรแกรมซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้ถูกต้อง โดยผู้เสนอราคาจะแจ้งให้สำนักงานทราบเป็นระยะ และหากสำนักงานมีความประสงค์ที่จะใช้ New



Release ใหม่ก็สามารถแจ้งความประสงค์มายังผู้เสนอราคา เพื่อทำการ Upgrade New Release นั้น โดยสำนักงานยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้งก่อนผู้เสนอราคาจะเข้าไปดำเนินการโดยผู้เสนอราคา จะไม่คิดค่าใช้จ่ายในการติดตั้งซอฟต์แวร์ในครั้งนั้น

- 3.4 ผู้เสนอราคาจะดำเนินการส่งซอฟต์แวร์ให้กับสำนักงาน กรณีที่มีการแก้ไขข้อบกพร่อง โดยผู้เสนอราคาจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง Media และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในครั้งนั้น
- 3.5 เมื่อสำนักงานยอมรับการ Upgrade New Release ว่าเป็นไปตามความต้องการของสำนักงานแล้ว หากพบภายหลังว่าการ Upgrade Release ไม่เป็นไปตามความต้องการของสำนักงาน จะไม่เรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ ที่เกิดขึ้นจากผู้เสนอราคา
- 3.6 กรณีผู้เสนอราคาเข้าดำเนินการ Upgrade New Release (ข้อ 2) ตามความต้องการของสำนักงานแล้ว หากพบภายหลังว่า
  - 3.6.1 พบข้อบกพร่องเกิดขึ้น เนื่องมาจากผลกระทบในการ Upgrade New Releases ทางผู้เสนอราคาจะรับผิดชอบที่จะเข้าไปทำการแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวให้ซอฟต์แวร์สามารถใช้งานได้เป็นปกติ โดยผู้เสนอราคาจะไม่คิดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมดอันเนื่องมาจากการแก้ไขข้อบกพร่องในครั้งนั้น
  - 3.6.2 กรณีสำนักงานมีความประสงค์ที่จะยกเลิกการ Upgrade New Release นั้น เพื่อกลับไปยังซอฟต์แวร์ Version เดิม สำนักงานจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้กับผู้เสนอราคา ได้แก่ ค่าปฏิบัติงานนอกสถานที่, ค่าเดินทาง, ค่าทำงานนอกเวลาทำการ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ (ถ้ามี)
- 3.7 ความรับผิดชอบในการแก้ไขข้อบกพร่องของระบบของผู้เสนอราคา จะสิ้นสุดลง หากสำนักงานหรือบุคคลที่สาม มีการดัดแปลงหรือแก้ไขระบบหรือการใช้งานระบบในสภาวะแวดล้อมที่แตกต่างจากที่ผู้เสนอราคากำหนด เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากผู้เสนอราคา
- 3.8 ผู้เสนอราคาจะต้องจัดทำรายงานที่แสดงถึง การตรวจสอบการทำงานทั่วไป ตามระยะเวลา โดยการตรวจสอบการทำงานของโปรแกรมให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพให้กับสำนักงาน รวม 4 ครั้ง ตลอดสัญญา
  - 3.8.1 รายงานฉบับที่ 1 ระยะเวลาระหว่าง 1 พฤศจิกายน 2560-31 ธันวาคม 2560
  - 3.8.2 รายงานฉบับที่ 2 ระยะเวลาระหว่าง 1 มกราคม 2561-31 มีนาคม 2561
  - 3.8.3 รายงานฉบับที่ 3 ระยะเวลาระหว่าง 1 เมษายน 2561-30 มิถุนายน 2561
  - 3.8.4 รายงานฉบับที่ 4 ระยะเวลาระหว่าง 1 กรกฎาคม 2561-30 กันยายน 2561
 โดยการส่งรายงานต้องส่งหลังครบกำหนดภายใน วันที่ 15 ของเดือนถัดไป

#### 4. เวลาการให้บริการ

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

#### 5. กำหนดระยะเวลาดำเนินงาน

ผู้เสนอราคาจะต้องทำการให้บริการบำรุงรักษาระบบบริหารจัดการระบบงานคุณภาพ (ISO Management) นับจากวันลงนามในสัญญา ระยะเวลาดำเนินการระหว่าง 1 พฤศจิกายน 2560-30 กันยายน 2561



## 6. การส่งมอบงาน

สำนักงานจะชำระค่าจ้างเป็นงวด ๆ ดังนี้

**งวดที่ 1** เมื่อผู้เสนอราคาได้ให้บริการและส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ระยะเวลาตั้งแต่ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2560-31 ธันวาคม 2560 โดยจะต้องดำเนินการ ดังนี้

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

ให้กับสำนักงาน และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว เป็นจำนวนเงิน ร้อยละ 16 ของราคาจ้างทั้งหมด

**งวดที่ 2** เมื่อผู้เสนอราคาได้ให้บริการและส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ระยะเวลาตั้งแต่ วันที่ 1 มกราคม 2561-31 มีนาคม 2561 โดยจะต้องดำเนินการ ดังนี้

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

ให้กับสำนักงาน และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว เป็นจำนวนเงิน ร้อยละ 28 ของราคาจ้างทั้งหมด

**งวดที่ 3** เมื่อผู้เสนอราคาได้ให้บริการและส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ระยะเวลาตั้งแต่ วันที่ 1 เมษายน 2561-30 มิถุนายน 2561 โดยจะต้องดำเนินการ ดังนี้

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

ให้กับสำนักงาน และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว เป็นจำนวนเงิน ร้อยละ 28 ของราคาจ้างทั้งหมด

**งวดที่ 4** เมื่อผู้เสนอราคาได้ให้บริการและส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ระยะเวลาตั้งแต่ วันที่ 1 กรกฎาคม 2561-30 กันยายน 2561 โดยจะต้องดำเนินการ ดังนี้

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

ให้กับสำนักงาน และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว เป็นจำนวนเงิน ร้อยละ 28 ของราคาจ้างทั้งหมด

**หมายเหตุ :** ราคานี้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มตามอัตราที่กฎหมายกำหนด

## 7. ค่าปรับ

กรณีส่งมอบงานเกินกำหนด สำนักงานจะคิดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 ของมูลค่า งานจ้างทั้งหมด แต่จะต้องไม่ต่ำกว่าวันละ 100 บาท