

ขอบเขตงานการบำรุงรักษาระบบติดตามนักลงทุน (ITS)

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนมีความประสงค์ที่จะจ้างบำรุงรักษาระบบติดตามนักลงทุน (ITS) เป็นระยะเวลา 12 เดือน เพื่อบำรุงรักษา ซ่อมแซม แก้ไข ปรับปรุงระบบให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดเวลาตามสัญญาจ้าง โดยขอบเขตของงานบำรุงรักษาประกอบด้วย การรับประกันระบบงาน นอกจากการดูแลรักษาระบบให้อยู่ในสภาวะที่พร้อมทำงานแล้วนั้น ยังรวมถึงการแก้ไขปรับปรุงงานที่อยู่ภายใต้หน้าที่หลักเดิมของระบบ ซึ่งจะไม่เกินขอบเขตงานเดิมที่ตกลงไว้ โดยขอบเขตของงานบำรุงรักษาต้องประกอบด้วย

1. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

- 1.1. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 1.2. ผู้เสนอราคาที่จะเข้าเป็นคู่สัญญาต้องไม่อยู่ในฐานะซึ่งได้มีการระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อว่าเป็นคู่สัญญาที่ไม่ได้แสดงบัญชีรายรับรายจ่ายหรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ

2. ผู้เสนอราคาจะทำการแก้ไขข้อผิดพลาดในระบบงานเพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้และให้ผลการทำงานที่ตรงตามความต้องการของระบบ

3. การให้บริการจะเป็น 09.00-18.00 น. เฉพาะวันทำการปกติ ยกเว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ในเวลาที่เหลือจนสิ้นสุดระยะเวลาประกัน โดยมีขั้นตอน ดังนี้

- ผู้เสนอราคาจะให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์เพื่อทำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- ถ้าไม่สามารถทำการแก้ไขทางโทรศัพท์ได้ ผู้เสนอราคาจะทำการแก้ไขผ่านเครือข่าย (Remote Login Facility) โดยทางลูกค้าจะเป็นผู้เตรียมอุปกรณ์ในการเชื่อมต่อ
- ถ้าทั้งสองขั้นตอนยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ทางผู้เสนอราคาจะจัดส่งทีมงานไปยังที่ทำการของลูกค้า โดยจะทำการจัดส่งทีมงานไปยังสถานที่ทำการติดตั้งอุปกรณ์ เพื่อดำเนินการบำรุงรักษา Software ให้ใช้งานได้ภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากที่ได้รับแจ้ง
- ผู้เสนอราคาจะต้องรายงานผลการตรวจสอบ Software ทุกครั้งที่ดำเนินการซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบเสนอให้กับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่มาดำเนินการซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบ เพื่อเก็บรวบรวมเป็นประวัติการซ่อมบำรุงรักษาระบบ

4. การรับประกันครอบคลุมการแก้ไขข้อผิดพลาดในส่วนที่ทางผู้เสนอราคา ทำการพัฒนาเท่านั้น ไม่รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานที่ผิดวิธี หรือการแก้ไขระบบโดยผู้ที่มีทีมงานของผู้เสนอราคา หรือเหตุอื่นใดที่ นอกเหนือจากการใช้งานปกติ
5. การรับประกันไม่รวมถึงข้อผิดพลาดหรือความเสียหายที่เกิดจาก Hardware, Operating System หรือ Third-Party Software
6. การบำรุงรักษาระบบงานแบบเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) มีรายละเอียดดังนี้
 - ผู้เสนอราคาต้องบำรุงรักษาระบบงานให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้อยู่เสมอตลอดอายุสัญญา
 - ผู้เสนอราคาต้องบำรุงรักษาระบบงานตลอดระยะเวลาตามสัญญา นี้ โดยจะทำการซ่อมแซมแก้ไข (Bug Fixing) เพื่อให้ระบบงานอยู่ในสภาพใช้งานได้ตามปกติ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากค่าจ้างบริการตามสัญญา
7. การบำรุงรักษาแบบเชิงแก้ไข (Corrective Maintenance) คือการบำรุงรักษาระบบงาน ในกรณีที่ปัญหาขึ้นกับระบบทำให้ระบบไม่สามารถใช้งานได้ หรือใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ โดยทางผู้เสนอราคา จะต้องมีการบวนการในการบำรุงรักษาดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
 - เมื่อเกิดปัญหาทางด้านการใช้งานระบบงาน ทางผู้ใช้งาน สามารถทำการติดต่อมายัง หมายเลขโทรศัพท์ที่เป็น Help Desk หรือทำการส่งอีเมลมาตามอีเมลที่ ผู้เสนอราคา กำหนดไว้ เพื่อให้ผู้เสนอราคาติดต่อกลับ
 - เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างของสำนักงานผู้เสนอราคาต้องดำเนินการแก้ไขปรับปรุงระบบงานให้สามารถรองรับการใช้งานตามโครงสร้างใหม่ที่สำนักงานกำหนดได้
 - ทางพนักงาน Help Desk ของผู้เสนอราคาจะต้องทำการบันทึกปัญหา รวมทั้งรายละเอียดต่าง ๆ ที่ได้รับ และจะทำการตกลงระดับความรุนแรงของปัญหากับทางผู้ใช้งานระบบ หรือผู้แจ้ง และทำการบันทึก
 - ทางพนักงาน Help Desk ของผู้เสนอราคา จะทำการส่งต่อปัญหาไปยังทีม Support และ Programmer ให้ทำการวิเคราะห์ และแก้ปัญหา โดยทาง Support จะทำการตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนดตามระดับของปัญหา
 - ระยะเวลาที่ทางผู้เสนอราคาต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาหลังจากได้รับแจ้งปัญหาจาก ผู้ใช้งานต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

Problem Priority	Response Time
เร่งด่วนมาก (Software unusable)	ทำการแก้ไขปัญหาติดต่อกลับโดยเจ้าหน้าที่ที่สามารถดูแลระบบได้ทันที
เร่งด่วน	ทำการแก้ไขปัญหาภายใน 4 ชั่วโมงหลังจากได้รับแจ้ง

(Software seriously Impaired)	ปัญหา
ไม่รุนแรง	ทำการแก้ไขปัญหาภายใน 1 วันทำการหลังจากได้รับแจ้งปัญหา

โดยระดับของปัญหามีการกำหนดดังนี้

- (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 หรือเข้าไปทำการแก้ปัญหากับเซิร์ฟเวอร์ ซึ่งจะขึ้นอยู่กับระดับและรายละเอียดของปัญหา
 - (6) ภายหลังจากการแก้ปัญหาเสร็จสิ้นทางทีมงาน จะทำการตรวจสอบสถานะของปัญหากับทางผู้ใช้งาน หรือผู้แจ้งว่าปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วหรือไม่ หากเรียบร้อยแล้วก็จะทำการปิดปัญหาในระบบ
 - (7) ผู้เสนอราคา จะต้องจัดทำรายงานสรุปรายเดือนการบำรุงรักษาระบบงานให้ผู้ดูแลระบบและคณะกรรมการตรวจรับทั้งหมด 1 ชุดทุกเดือน และจะต้องจัดส่งภายใน 15 วันนับจากวันสิ้นเดือนของเดือนที่ผ่านมา
8. ผู้เสนอราคาจะดำเนินการตามขอบเขตของงานข้อที่ 6 เป็นจำนวน 4 งวด ดังนี้
- งวดที่ 1 ไตรมาสที่หนึ่ง จะต้องดำเนินการ ดังนี้
- (1) ดูแลและปรับแก้ระบบงาน ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

- (2) ส่งรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานในแต่ละงวดงาน จำนวน 1 ชุด ภายใน 15 วันนับแต่วันสิ้นสุดงวดงานนั้น

- (3) ดำเนินการ Preventive Maintenance

การชำระเงินตามขอบเขตงาน จำนวน 25% เมื่อได้รับส่งมอบ

งวดที่ 2 ไตรมาสที่สอง จะต้องดำเนินการ ดังนี้

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

การชำระเงินตามขอบเขตงาน จำนวน 25% เมื่อได้รับส่งมอบ

งวดที่ 3 ไตรมาสที่สาม จะต้องดำเนินการ ดังนี้

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

การชำระเงินตามขอบเขตงาน จำนวน 25% เมื่อได้รับส่งมอบ

งวดที่ 4 ไตรมาสที่สี่ จะต้องดำเนินการ ดังนี้

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

การชำระเงินตามขอบเขตงาน จำนวน 25% เมื่อได้รับส่งมอบ