

ขอบเขตงานจ้างบำรุงรักษา  
โครงการนำร่องเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Document)

1 **ความเป็นมา**

โครงการนำร่องเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์นี้ เป็นไปตามนโยบายของรัฐบาลที่ต้องการเห็นการเชื่อมโยงข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ระหว่างหน่วยงานภาครัฐด้วยกัน โดยในระยะแรกของโครงการนำร่อง ได้มีการลงนามในบันทึกความร่วมมือระหว่าง กรมพัฒนาธุรกิจการค้า สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) และสำนักงานพัฒนาธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) ร่วมมือกันในการพัฒนาระบบการเชื่อมโยงข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์เพื่ออำนวยความสะดวกกับประชาชนในการขออนุญาตของทางราชการ เพื่อลดการบันทึกข้อมูลเรื่องเดียวกัน หรือการขอเอกสารซ้ำซ้อน

โดยเป็นการเชื่อมโยงข้อมูลสำเนาหนังสือรับรองจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ไปยังสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ได้แก่ หนังสือรับรองนิติบุคคล บัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น งบการเงิน และหนังสือบริคณห์สนธิ

2 **วัตถุประสงค์**

2.1 เพื่อบำรุงรักษาระบบ Information Service Center (ISC) ให้สามารถให้บริการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลแก่หน่วยงานและระบบงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ

3 **คุณสมบัติผู้รับจ้าง**

- 3.1 ผู้รับจ้างต้องเป็นผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่เสนอราคาจ้าง
- 3.2 ผู้รับจ้างต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 3.3 ผู้รับจ้างต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้รับจ้างได้มีคำสั่งให้สละสิทธิและความคุ้มกันเช่นนั้น
- 3.4 ผู้รับจ้างที่จะเข้าเป็นคู่สัญญาต้องไม่อยู่ในฐานะซึ่งได้มีการระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อว่าเป็นคู่สัญญาที่ไม่ได้แสดงบัญชีรายรับรายจ่ายหรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ
- 3.5 ผู้รับจ้างที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐซึ่งได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP) ต้องลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
- 3.6 ผู้รับจ้างที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐต้องรับจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การรับจ่ายเงินแต่ละครั้งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาท ผู้รับจ้างที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐอาจรับจ่ายเป็นเงินสดก็ได้

3.1



#### 4 รายละเอียดการบำรุงรักษาระบบ ประกอบด้วย

- 4.1 ผู้รับจ้างจะต้องดูแลระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตามสัญญาที่ได้รับไว้
- 4.2 ผู้รับจ้างจะทำการแก้ไขข้อผิดพลาดในระบบงานทั้งหมดเพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้และให้ผลการทำงานที่ตรงตามความต้องการของระบบ
- 4.3 เวลาการให้บริการ คือ 08.30-17.30 น. ยกเว้นวันหยุดราชการ โดยมีขั้นตอน ดังนี้
  - 4.3.1 ผู้รับจ้างจะให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ อีเมล หรือการสื่อสารทางอื่นๆ เพื่อทำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
  - 4.3.2 ถ้าไม่สามารถแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นได้ ผู้รับจ้างจะทำการแก้ไขผ่านทางระบบเครือข่าย (Remote Login Facility)
  - 4.3.3 ถ้าทั้งสองขั้นตอนยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ทางผู้รับจ้างจะจัดส่งทีมงานไปยังสถานที่ทำการติดตั้งอุปกรณ์ของระบบ เพื่อดำเนินการบำรุงรักษา Software ให้ใช้งานได้ภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากที่ได้รับแจ้ง
  - 4.3.4 ผู้รับจ้างจะต้องรายงานผลการบำรุงรักษาระบบเสนอให้กับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่มาดำเนินการซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบ เพื่อเก็บรวบรวมเป็นประวัติการซ่อมบำรุงรักษาระบบ
- 4.4 การรับประกันไม่รวมถึงข้อผิดพลาดหรือความเสียหายที่เกิดจาก Hardware, Operating System หรือ Third-Party Software
- 4.5 การบำรุงรักษาระบบงานแบบเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) มีรายละเอียดดังนี้
  - 4.5.1 ผู้รับจ้างมีหน้าที่รับผิดชอบตรวจสอบ (Monitor) ด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ ที่ใช้กับระบบ ตลอดระยะเวลาตามสัญญา โดยต้องจัดส่งรายงานการดูแลบำรุงรักษาระบบให้ทาง สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนเป็นรายเดือน ดังนี้
    - 4.5.1.1 จัดส่งรายงานการบำรุงรักษาของระบบ (Preventive Report) ให้ทางสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เช่น การใช้งานพื้นที่จัดเก็บข้อมูล, การทำงานของซีพียู, หน่วยความจำชั่วคราว ความพร้อมใช้งานของระบบ และข้อเสนอแนะในการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของระบบโดยรวม เป็นต้น
    - 4.5.1.2 ตรวจสอบการทำงานโดยรวม รวมถึงความผิดปกติต่างๆ ในการทำงานของซอฟต์แวร์ต่างๆ และระบบปฏิบัติการ (Monitoring Service)
    - 4.5.1.3 ตรวจสอบการสำรองข้อมูล ให้มีความถูกต้องและครบถ้วนเสมอ (Backup)
  - 4.5.2 ให้บริการตรวจสอบการทำงานของระบบ ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ
  - 4.5.3 ให้บริการจัดทำ Backup อย่างสม่ำเสมอ
  - 4.5.4 ให้บริการทดสอบการ Recovery อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี
  - 4.5.5 ให้คำปรึกษาและ ให้ความร่วมมือในการดำเนินการ กรณีที่เกิดภัยพิบัติที่ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำเป็นจะต้องใช้ แผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (Business Continues Plan : BCP)
- 4.6 การบำรุงรักษาแบบเชิงแก้ไข (Corrective Maintenance) คือการบำรุงรักษาระบบงาน ในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้นกับระบบทำให้ระบบไม่สามารถใช้งานได้ หรือใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ โดยทางผู้รับจ้าง จะต้องมีการระดมทุนในการบำรุงรักษาดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย



- 4.6.1 เมื่อเกิดปัญหาทางด้านการใช้ระบบงาน ผู้ใช้งานสามารถทำการติดต่อมายังหมายเลขโทรศัพท์ที่เป็น Help Desk หรือทำการส่งอีเมลมาตามอีเมลที่ ผู้รับแจ้งกำหนดไว้ เพื่อให้ผู้รับแจ้งติดต่อกลับ
- 4.6.2 พนักงาน Help Desk ของผู้รับแจ้งจะต้องทำการบันทึกปัญหา รวมทั้งรายละเอียดต่าง ๆ ที่ได้รับ และจะทำการตกลงระดับความรุนแรงของปัญหากับทางผู้ใช้งานระบบ หรือผู้แจ้ง และทำการบันทึก
- 4.6.3 พนักงาน Help Desk ของผู้รับแจ้ง จะทำการส่งต่อปัญหาไปยังทีม Support และ Programmer ให้ทำการวิเคราะห์ และแก้ปัญหา โดยทาง Support จะทำการตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนดตามระดับของปัญหา
- 4.6.4 ระยะเวลาที่ทางผู้รับแจ้งต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาลงหลังจากได้รับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้งาน ดังนี้

| ระดับความรุนแรง<br>(Severity) | รายละเอียดของปัญหา<br>(Problem Description)                               | Response Time<br>(Business Hour) | ระยะเวลาในการ<br>แก้ไขจนเสร็จ<br>(Resolved Time) |
|-------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------|
| Severity 1                    | Completely Down and<br>Hacked data                                        | Telephone/<br>e-Mail : 1Hr       | 2 Hr(s)                                          |
| Severity 2                    | Effect daily operation and<br>effect main system flow. Ex.<br>Add, Update | Telephone/<br>e-Mail : 2Hr(s)    | 4 Hr(s)                                          |
| Severity 3                    | Effect System Report,<br>Defect                                           | Telephone/<br>e-Mail : 2Hr(s)    | 2 Days                                           |
| Severity 4                    | Customer Request,<br>Cosmetic                                             | Telephone/<br>e-Mail : 4Hr(s)    | Negotiate                                        |

ตารางที่ 1 ตารางแสดงระดับความรุนแรงของปัญหาที่เกิดขึ้นและระยะเวลาในการแก้ไข

หมายเหตุ :

- ระยะเวลาการแก้ไข (Resolved Time) ไม่รวมระยะเวลาแก้ไข อันเกิดจากส่วนงานอื่นที่ดูแลระบบ Network หรืออุปกรณ์ของระบบ
- ตัวอย่างกรณีการเกิดปัญหา (Defect)
  - Severity 1 : ไม่สามารถ login เข้าสู่ระบบได้ (Database Server, Single Sign On System)
  - : ไม่สามารถเข้าสู่หน้าเว็บการใช้งานได้หรือตรวจสอบพบว่าระบบล่ม ไม่สามารถใช้งานได้
  - : ระบบไม่สามารถเข้าถึงฐานข้อมูลอันเกิดจาก Database server มีปัญหา



Severity 2 : ผู้ใช้งานหรือเจ้าหน้าที่ไม่สามารถเพิ่ม แก้ไข หรือลบข้อมูลใดๆ บน  
หน้าเว็บได้

Severity 3 : ระบบทำงานช้าผิดปกติ แต่ยังสามารถใช้งานระบบได้

: ระบบมีการแสดงผลผิดพลาดในบางหน้าจอ

: ฐานข้อมูลไม่สมบูรณ์

: รายงานแสดงผลไม่ถูกต้อง

Severity 4 : การแก้ไขคำ หรือปรับคำ (Cosmetic)

: Customer Request

## 5 ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

สำนักงานฯ จะจ่ายเงินค่าบริการบำรุงรักษาระบบ โดยแบ่งเป็น 4 งวดงาน ดังนี้

**งวดที่ 1** เป็นจำนวนเงิน 40% เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบงาน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่  
1 ธันวาคม 2560 - 31 มีนาคม 2561 ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไปให้กับผู้ว่าจ้าง และ  
คณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

**งวดที่ 2** เป็นจำนวนเงิน 30% เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบงาน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่  
1 เมษายน 2561 - 30 มิถุนายน 2561 ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไปให้กับผู้ว่าจ้าง และ  
คณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

**งวดที่ 3** เป็นจำนวนเงิน 30% เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบงาน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่  
1 กรกฎาคม 2561 - 30 กันยายน 2561 ภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไปให้กับผู้ว่าจ้าง  
และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

## 6 สิ่งที่ต้องส่งมอบ

| งวดที่ | รายละเอียด                                       | สิ่งที่ต้องส่งมอบ                                                                                                                                                                               |
|--------|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1      | Maintenance Report<br>ประจำเดือน ธันวาคม 2560    | 1. รายงานผลการปฏิบัติงานบำรุงรักษาระบบแบบเชิงตรวจสอบ<br>และแก้ไข (Incident Report) จำนวน 1 ชุด<br>2. รายงานบำรุงรักษาแบบเชิงป้องกัน (Preventive Report)<br>จำนวน 1 ชุด<br>3. รายงานผลการ Backup |
|        | Maintenance Report<br>ประจำเดือน มกราคม 2561     | 1. รายงานผลการปฏิบัติงานบำรุงรักษาระบบแบบเชิงตรวจสอบ<br>และแก้ไข (Incident Report) จำนวน 1 ชุด<br>2. รายงานบำรุงรักษาแบบเชิงป้องกัน (Preventive Report)<br>จำนวน 1 ชุด<br>3. รายงานผลการ Backup |
|        | Maintenance Report<br>ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2561 | 1. รายงานผลการปฏิบัติงานบำรุงรักษาระบบแบบเชิงตรวจสอบ<br>และแก้ไข (Incident Report) จำนวน 1 ชุด<br>2. รายงานบำรุงรักษาแบบเชิงป้องกัน (Preventive Report)                                         |



| งวดที่ | รายละเอียด                                     | สิ่งที่ต้องส่งมอบ                                                                                                                                                                                                            |
|--------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|        |                                                | จำนวน 1 ชุด<br>3. รายงานผลการ Backup                                                                                                                                                                                         |
|        | Maintenance Report<br>ประจำเดือน มีนาคม 2561   | 1. รายงานผลการปฏิบัติงานบำรุงรักษาระบบแบบเชิงตรวจสอบ<br>และแก้ไข (Incident Report) จำนวน 1 ชุด<br>2. รายงานบำรุงรักษาแบบเชิงป้องกัน (Preventive Report)<br>จำนวน 1 ชุด<br>3. รายงานผลการ Backup<br>4. ผลการทดสอบการ Recovery |
| 2      | Maintenance Report<br>ประจำเดือน เมษายน 2561   | 1. รายงานผลการปฏิบัติงานบำรุงรักษาระบบแบบเชิงตรวจสอบ<br>และแก้ไข (Incident Report) จำนวน 1 ชุด<br>2. รายงานบำรุงรักษาแบบเชิงป้องกัน (Preventive Report)<br>จำนวน 1 ชุด<br>3. รายงานผลการ Backup                              |
|        | Maintenance Report<br>ประจำเดือน พฤษภาคม 2561  | 1. รายงานผลการปฏิบัติงานบำรุงรักษาระบบแบบเชิงตรวจสอบ<br>และแก้ไข (Incident Report) จำนวน 1 ชุด<br>2. รายงานบำรุงรักษาแบบเชิงป้องกัน (Preventive Report)<br>จำนวน 1 ชุด<br>3. รายงานผลการ Backup                              |
|        | Maintenance Report<br>ประจำเดือน มิถุนายน 2561 | 1. รายงานผลการปฏิบัติงานบำรุงรักษาระบบแบบเชิงตรวจสอบ<br>และแก้ไข (Incident Report) จำนวน 1 ชุด<br>2. รายงานบำรุงรักษาแบบเชิงป้องกัน (Preventive Report)<br>จำนวน 1 ชุด<br>3. รายงานผลการ Backup                              |
| 3      | Maintenance Report<br>ประจำเดือน กรกฎาคม 2561  | 1. รายงานผลการปฏิบัติงานบำรุงรักษาระบบแบบเชิงตรวจสอบ<br>และแก้ไข (Incident Report) จำนวน 1 ชุด<br>2. รายงานบำรุงรักษาแบบเชิงป้องกัน (Preventive Report)<br>จำนวน 1 ชุด<br>3. รายงานผลการ Backup                              |
|        | Maintenance Report<br>ประจำเดือน สิงหาคม 2561  | 1. รายงานผลการปฏิบัติงานบำรุงรักษาระบบแบบเชิงตรวจสอบ<br>และแก้ไข (Incident Report) จำนวน 1 ชุด<br>2. รายงานบำรุงรักษาแบบเชิงป้องกัน (Preventive Report)<br>จำนวน 1 ชุด<br>3. รายงานผลการ Backup                              |
|        | Maintenance Report<br>ประจำเดือน กันยายน 2561  | 1. รายงานผลการปฏิบัติงานบำรุงรักษาระบบแบบเชิงตรวจสอบ<br>และแก้ไข (Incident Report) จำนวน 1 ชุด<br>2. รายงานบำรุงรักษาแบบเชิงป้องกัน (Preventive Report)                                                                      |

| งวดที่ | รายละเอียด | สิ่งที่ต้องส่งมอบ                                                 |
|--------|------------|-------------------------------------------------------------------|
|        |            | จำนวน 1 ชุด<br>3. รายงานผลการ Backup<br>4. ผลการทดสอบการ Recovery |

## 7 ค่าปรับ

หากผู้รับจ้างไม่สามารถบำรุงรักษาระบบให้เป็นไปตามข้อตกลงระยะเวลาการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) หลังจากได้รับแจ้งปัญหา ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินอัตราร้อยละ 0.10 ต่อวัน ของมูลค่าทั้งหมดของสัญญา โดยเศษของ ชั่วโมงคิดเป็น 1 ชั่วโมง