

ขอบเขตงานการบำรุงรักษาระบบบริการข้อมูลข่าวสาร (Website: www.boi.go.th)

ผู้เสนอราคาจะทำการบำรุงรักษา (Maintenance Agreement: MA) ระบบบริการข้อมูลข่าวสาร (Website: www.boi.go.th) เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดระยะเวลาการบำรุงรักษา (Maintenance Agreement: MA) โดยยินดีรับผิดชอบการดำเนินงานต่าง ๆ ตามข้อกำหนดหรือสัญญา และปฏิบัติตามระเบียบ กฎ ข้อบังคับของ สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน หากการดำเนินการใด ๆ ของผู้เสนอราคาขัดกับระเบียบ กฎ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามข้อกำหนดหรือสัญญา ทางผู้เสนอราคาจะรับผิดชอบต่อผลที่จะเกิดขึ้นและแก้ไขให้ถูกต้อง

1. คุณสมบัติของผู้รับจ้าง

- 1.1 ผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่เสนอราคาจ้าง
- 1.2 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้ดับบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 1.3 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น ณ วันประกาศสอบราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม
- 1.4 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- 1.5 ผู้เสนอราคาที่จะเข้าเป็นคู่สัญญาต้องไม่อยู่ในฐานะซึ่งได้มีการกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อว่าเป็นคู่สัญญาที่ไม่ได้แสดงบัญชีรายรับรายจ่ายหรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ
- 1.6 ผู้เสนอราคาที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐซึ่งได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement: e-GP) ต้องลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
- 1.7 คู่สัญญาต้องรับจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การรับจ่ายเงิน แต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาทคู่สัญญาอาจรับจ่ายเป็นเงินสดก็ได้

2. ข้อกำหนดทั่วไป

- 2.1 “ผู้ให้บริการ” จะต้องดูแลบำรุงรักษาระบบบริการข้อมูลข่าวสาร (Website: www.boi.go.th) ของ “ผู้รับบริการ” ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติอยู่เสมอ
- 2.2 “ผู้ให้บริการ” จะต้องแจ้งสถานที่ เบอร์โทรศัพท์ ทั้งหมายเลขโทรศัพท์พื้นฐาน และหมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่สามารถติดต่อเร่งด่วนสามารถให้คำแนะนำในการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ และ ชื่อเจ้าหน้าที่รับผิดชอบประสานงานที่ติดต่อได้โดยตรงในข้อเสนอโครงการ
- 2.3 หาก “ผู้ให้บริการ” ไม่สามารถแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ Fax หรือ E-mail “ผู้ให้บริการ” จะต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ของ “ผู้ให้บริการ” มาดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ยังสถานที่ของ “ผู้รับบริการ”

- 2.4 หากระบบบริการข้อมูลข่าวสาร (Website: www.boi.go.th) ขำรุดบกพร่องและไม่สามารถใช้งานได้ “ผู้ให้บริการ” ต้องแก้ไขความชำรุดบกพร่องให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่สำนักงานกำหนด ดังนี้
- 2.4.1 กรณีระบบงานไม่สามารถทำงานได้ทาง “ผู้ให้บริการ” จะต้องแก้ไขให้เสร็จ ภายใน 8 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้ง
- 2.4.2 กรณีระบบงานเกิดความเสียหาย แต่ยังคงทำงานได้ทาง “ผู้ให้บริการ” จะตอบกลับ ภายใน 12 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้ง และทุกครั้งที “ผู้ให้บริการ” เข้าปฏิบัติงานจะต้องปฏิบัติตามระเบียบของ “ผู้รับบริการ”
- 2.5 การปรับปรุงระบบงานที่บกพร่อง เนื่องจากระบบงานเอง “ผู้ให้บริการ” จะต้องสนับสนุนการปรับปรุงระบบในขอบเขตการดำเนินงานที่ใช้งานระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน นับจากวันที่ “ผู้รับบริการ” ร้องขอ
- 2.6 “ผู้ให้บริการ” จะต้องให้บริการข้อมูลข่าวสาร และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการใช้งานระบบบริการข้อมูลข่าวสาร (Website: www.boi.go.th)
- 2.7 ระหว่างอายุสัญญาหาก “ผู้รับบริการ” เห็นว่า “ผู้ให้บริการ” ไม่อาจปฏิบัติงานได้ตามขอบเขตงานและเงื่อนไขในสัญญาข้อใดข้อหนึ่ง “ผู้รับบริการ” มีสิทธิ์บอกเลิกสัญญาได้

3. ขอบเขตการดำเนินงาน

รายละเอียดขอบเขตการบำรุงรักษาระบบบริการข้อมูลข่าวสาร (Website: www.boi.go.th)

- 3.1 การบำรุงรักษาระบบงานแบบเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) มีรายละเอียดดังนี้
- 3.1.1 ผู้ให้บริการต้องบำรุงรักษาระบบงานให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ต่อเนื่องตลอดอายุสัญญา
- 3.1.2 ให้บริการต้องบำรุงรักษาระบบงานตลอดระยะเวลาตามสัญญานี้ โดยจะทำการซ่อมแซมแก้ไข (Bug Fixing) เพื่อให้ระบบงานอยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตามปกติ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากค่าจ้างบริการตามสัญญา
- 3.2 การบำรุงรักษาแบบเชิงแก้ไข (Corrective Maintenance) คือการบำรุงรักษาระบบงาน ในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้นกับระบบทำให้ระบบไม่สามารถใช้งานได้ หรือใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ โดยทางผู้ให้บริการ จะต้องมีการะบวนการในการบำรุงรักษาดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
- 3.2.1 เมื่อเกิดปัญหาทางด้านการใช้ระบบงาน ผู้ใช้งานสามารถทำการติดต่อมายังหมายเลขโทรศัพท์ที่เป็น Help Desk หรือทำการส่งอีเมลมาตามอีเมลที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ เพื่อให้ผู้รับบริการติดต่อกลับ
- 3.2.2 ทางพนักงาน Help Desk ของผู้ให้บริการจะต้องทำการบันทึกปัญหา รวมทั้งรายละเอียดต่าง ๆ ที่ได้รับ และจะทำการตกลงระดับความรุนแรงของปัญหากับทางผู้ใช้งานระบบ หรือผู้แจ้งปัญหา

3.2.3 ทางพนักงาน Help Desk ของผู้ให้บริการจะทำการส่งต่อปัญหาไปยังทีม Support และ Programmer ให้ทำการวิเคราะห์ และแก้ปัญหา โดยทาง Support จะทำการตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนดตามระดับของปัญหา

3.2.4 ระยะเวลาที่ทางผู้ให้บริการต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาลงหลังจากได้รับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้งานต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

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

โดยระดับของปัญหาจะมีการกำหนดดังนี้

(1) **ปัญหาเร่งด่วนมาก** คือ ปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ใช้ทุกคนไม่สามารถใช้ระบบงานได้เลย ได้แก่

- ระบบล่มไม่สามารถใช้งานได้
- ฐานข้อมูลมีปัญหา เป็นต้น

(2) **ปัญหาเร่งด่วน** คือ ปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถใช้งานระบบงานหลักได้ตามปกติ ได้แก่

- ผู้ใช้สามารถ login เข้าระบบได้ แต่ไม่สามารถใช้งานระบบงานหลักจนจบกระบวนการทำงานได้
- ผู้ใช้สามารถ login เข้าระบบได้ แต่ไม่สามารถเปิดหน้าจออื่น ๆ ของระบบงานได้ เป็นต้น

(3) **ปัญหาไม่เร่งด่วน** คือ ปัญหาอื่น ๆ ที่อาจจะกระทบการทำงานของผู้ใช้ แต่ไม่ทำให้การทำงานหลักเกิดปัญหาขึ้น ได้แก่

- ระบบทำงานช้าผิดปกติ แต่ยังสามารถใช้งานระบบได้
- ระบบมีการแสดงผลผิดพลาดในบางหน้าจอหรือในรายงานบางตัว เป็นต้น

3.3 ผู้ดูแลระบบสามารถทำการตรวจสอบสถานะของปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ หรือ email

3.4 ทีมงานของผู้ให้บริการจะทำการแก้ไขปัญหา โดยอาจจะทำการโทรศัพท์กลับเพื่อแนะนำทางการแก้ปัญหากับผู้ดูแลระบบ หรืออาจจะทำการส่ง Patch ของโปรแกรมไปยังผู้ดูแลระบบ หรือเข้าไปทำการแก้ปัญหที่ไสด์งาน ซึ่งจะขึ้นอยู่กับระดับและรายละเอียดของปัญหา

3.5 ภายหลังจากการแก้ปัญหาเสร็จสิ้นทางทีมงาน จะทำการตรวจสอบสถานะของปัญหากับทางผู้ใช้งาน หรือผู้แจ้งว่าปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วหรือไม่ หากเรียบร้อยแล้วก็จะทำการปิดปัญหาในระบบ

- 3.6 ผู้ให้บริการจะต้องจัดทำรายงานที่แสดงถึง การตรวจสอบการทำงานทั่วไป ตามระยะเวลา โดยการตรวจสอบการทำงานของโปรแกรมให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพให้กับสำนักงานฯ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยการส่งรายงานต้องส่งหลังครบกำหนดภายในวันที่ 15 ของเดือนถัดไป

4. เวลาการให้บริการ

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

- 4.1 ผู้ให้บริการจะให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์เพื่อทำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- 4.2 ถ้าไม่สามารถทำการแก้ไขทางโทรศัพท์ได้ จะทำการแก้ไขผ่านเครือข่าย (Remote Login Facility) โดยทางลูกค้าจะเป็นผู้เตรียมอุปกรณ์ในการเชื่อมต่อ
- 4.3 ถ้าทั้งสองขั้นตอนยังไม่สามารถแก้ไขได้ ทางผู้ให้บริการจะต้องส่งทีมงานเข้ามาแก้ไขให้กับผู้รับบริการ เพื่อทำการติดตั้งอุปกรณ์และดำเนินการบำรุงรักษา Software ให้ใช้งานได้ภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากที่ได้รับแจ้งปัญหา
- 4.4 ผู้ให้บริการต้องรายงานผลการตรวจสอบ Software ทุกครั้งที่ดำเนินการซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบเสนอให้กับผู้รับบริการ ภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่มาดำเนินการซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบ เพื่อเก็บรวบรวมเป็นประวัติการซ่อมบำรุงรักษาระบบ

5. กำหนดระยะเวลาดำเนินงาน

“ผู้ให้บริการ” จะต้องทำการให้บริการบำรุงรักษาระบบบริการข้อมูลข่าวสาร (Website: www.boi.go.th) นับจากวันลงนามในสัญญา ระยะเวลาดำเนินการระหว่าง 1 ตุลาคม 2559-30 กันยายน 2560

6. การส่งมอบงาน

ผู้ว่าจ้างจะชำระค่าจ้างเป็นงวด ๆ ดังนี้

งวดที่ 1 เมื่อผู้รับจ้างได้ให้บริการและส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่

1 ตุลาคม 2559-31 ธันวาคม 2559 โดยจะต้องดำเนินการ ดังนี้

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

ให้กับผู้ว่าจ้าง และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว เป็นจำนวนเงิน ร้อยละ 25 ของราคาจ้างทั้งหมด

งวดที่ 2 เมื่อผู้รับจ้างได้ให้บริการและส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่

1 มกราคม 2560-31 มีนาคม 2560 โดยจะต้องดำเนินการ ดังนี้

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

ให้กับผู้ว่าจ้าง และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว เป็นจำนวนเงิน ร้อยละ 25 ของราคาจ้างทั้งหมด

งวดที่ 3 เมื่อผู้รับจ้างได้ให้บริการและส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่

1 เมษายน 2560-30 มิถุนายน 2560 โดยจะต้องดำเนินการ ดังนี้

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

ให้กับผู้ว่าจ้าง และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว เป็นจำนวนเงิน ร้อยละ 25 ของราคาจ้างทั้งหมด

งวดที่ 4 เมื่อผู้รับจ้างได้ให้บริการและส่งมอบรายงานผลการปฏิบัติงาน ระยะเวลาตั้งแต่วันที่

1 กรกฎาคม 2560-30 กันยายน 2560 โดยจะต้องดำเนินการ ดังนี้

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

ให้กับผู้ว่าจ้าง และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว เป็นจำนวนเงิน ร้อยละ 25 ของราคาจ้างทั้งหมด

หมายเหตุ : ราคานี้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มตามอัตราที่กฎหมายกำหนด

7. ค่าปรับ

กรณีส่งมอบงานเกินกำหนด ผู้ว่าจ้างจะคิดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.10 ของราคาค่าบริการที่ยังไม่ได้รับมอบงานแต่จะต้องไม่ต่ำกว่าวันละ 100 บาท