

ขอบเขตงานการบำรุงรักษาระบบงานตรวจสอบ

ผู้เสนอราคาจะทำการบำรุงรักษา (Maintenance Agreement: MA) ระบบงานตรวจสอบเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดระยะเวลาการบำรุงรักษา (Maintenance Agreement: MA) โดยยินดีรับผิดชอบการดำเนินงานต่าง ๆ ตามข้อกำหนดหรือสัญญา และปฏิบัติตามระเบียบ กฎ ข้อบังคับของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน หากการดำเนินการใด ๆ ของผู้เสนอราคาที่ขัดกับระเบียบ กฎ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามข้อกำหนดหรือสัญญา ทางผู้เสนอราคาจะรับผิดชอบต่อผลที่จะเกิดขึ้นและแก้ไขให้ถูกต้อง

1. คุณสมบัติของผู้รับจ้าง

- 1.1 ผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่เสนอราคาจ้าง
- 1.2 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิตบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 1.3 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น 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 “ผู้ให้บริการ” จะต้องดูแลบำรุงรักษาระบบงานตรวจสอบ 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 หากระบบงานตรวจสอบ ขำรุดบกพร่องและไม่สามารถใช้งานได้ “ผู้ให้บริการ” ต้องแก้ไขความชำรุดบกพร่องให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่สำนักงานกำหนด ดังนี้
 - 2.4.1 กรณีระบบงานไม่สามารถทำงานได้ทาง “ผู้ให้บริการ” จะต้องแก้ไขให้เสร็จ ภายใน 8 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้ง
 - 2.4.2 กรณีระบบงานเกิดความเสียหาย แต่ยังคงทำงานได้ทาง “ผู้ให้บริการ” จะตอบกลับภายใน 12 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้ง และทุกครั้ง ที่ “ผู้ให้บริการ” เข้าปฏิบัติงาน จะต้องปฏิบัติตามระเบียบของ “ผู้รับบริการ”
- 2.5 การปรับปรุงระบบงานที่บกพร่อง เนื่องจากระบบงานเอง “ผู้ให้บริการ” จะต้องสนับสนุนการปรับปรุงระบบในขอบเขตการดำเนินงานที่ใช้งานระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน นับจากวันที่ “ผู้รับบริการ” ร้องขอ
- 2.6 “ผู้ให้บริการ” จะต้องให้บริการข้อมูลข่าวสาร และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการใช้งานระบบงานตรวจสอบ
- 2.7 ระหว่างอายุสัญญาหาก “ผู้รับบริการ” เห็นว่า “ผู้ให้บริการ” ไม่อาจปฏิบัติงานได้ตามขอบเขตงานและเงื่อนไขในสัญญาข้อใดข้อหนึ่ง “ผู้รับบริการ” มีสิทธิ์บอกเลิกสัญญาได้

3. ขอบเขตการดำเนินงาน

รายละเอียดขอบเขตการบำรุงรักษาระบบงานตรวจสอบ

- 3.1 การบำรุงรักษาระบบงานแบบเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) มีรายละเอียดดังนี้
 - 3.1.1 ผู้ให้บริการต้องบำรุงรักษาระบบงานให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ตลอดอายุสัญญา
 - 3.1.2 ผู้ให้บริการต้องบำรุงรักษาระบบงานตลอดระยะเวลาตามสัญญา นี้ โดยจะทำการซ่อมแซมแก้ไข (Bug Fixing) เพื่อให้ระบบงานอยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตามปกติ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากค่าจ้างบริการตามสัญญา
- 3.2 การบำรุงรักษาแบบเชิงแก้ไข (Corrective Maintenance) คือการบำรุงรักษาระบบงาน ในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้นกับระบบทำให้ระบบไม่สามารถใช้งานได้ หรือใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ โดยทางผู้ให้บริการ จะต้องมีการกระบวนการในการบำรุงรักษาต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
 - 3.2.1 เมื่อเกิดปัญหาทางด้านการใช้ระบบงาน ผู้ใช้งานสามารถทำการติดต่อมายังหมายเลขโทรศัพท์ที่เป็น Help Desk หรือทำการส่งอีเมลล์มาตามอีเมลล์ที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ เพื่อให้ผู้รับบริการติดต่อกลับ
 - 3.2.2 ทางพนักงาน Help Desk ของผู้ให้บริการจะต้องทำการบันทึกปัญหาพร้อมทั้งรายละเอียดต่าง 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)	ทำการแก้ไขปัญหาคงต่อกลับโดยเจ้าหน้าที่ที่สามารถดูแลระบบได้ทันที
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 ที่อาจจะกระทบการทำงานของผู้ใช้แต่ไม่ทำให้การทำงานหลักเกิดปัญหาขึ้น ได้แก่
 - ระบบทำงานช้าผิดปกติ แต่ยังสามารถใช้งานระบบได้
 - ระบบมีการแสดงผลผิดพลาดในบางหน้าจอหรือในรายงานบางตัว เป็นต้น
- 3.3 ผู้ดูแลระบบสามารถทำการตรวจสอบสถานะของปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ หรือ email
- 3.4 ทีมงานของผู้ให้บริการจะทำการแก้ไขปัญหา โดยอาจจะทำการโทรศัพท์กลับเพื่อแนะนำทางการแก้ปัญหากับผู้ดูแลระบบ หรืออาจจะทำการส่ง Patch ของโปรแกรมไปยังผู้ดูแลระบบ หรือเข้าไปทำการแก้ปัญหาที่ไซต์งาน ซึ่งจะขึ้นอยู่กับระดับและรายละเอียดของปัญหา
- 3.5 ภายหลังจากการแก้ปัญหาเสร็จสิ้นทางทีมงาน จะทำการตรวจสอบสถานะของปัญหากับทางผู้ใช้งาน หรือผู้แจ้งว่าปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วหรือไม่ หากเรียบร้อยแล้วก็จะทำการปิดปัญหาในระบบ
- 3.6 ความหมายหรือคำจำกัดความ
- 3.6.1 “New Releases” หมายถึง ส่วนที่มีการแก้ไขข้อบกพร่องของซอฟต์แวร์เพื่อให้การทำงานของซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้ถูกต้อง
- 3.6.2 “Man-Day” หมายถึง การทำงานของผู้ให้บริการ จำนวน 1 คนต่อวัน โดยจะปฏิบัติงานให้กับผู้รับบริการตามข้อตกลงตามระยะเวลา (วัน) ที่ได้รับการว่าจ้างตามเวลาการให้บริการ

- 3.7 ผู้ให้บริการจะส่ง New Releases ของซอฟต์แวร์ ให้กับผู้รับบริการตามที่มีการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้โปรแกรมซอฟต์แวร์สามารถทำงานได้ถูกต้อง โดยผู้ให้บริการจะแจ้งให้ผู้รับบริการทราบเป็นระยะ และหากผู้รับบริการมีความประสงค์ที่จะใช้ New Release ใหม่ก็สามารถแจ้งความประสงค์มายังผู้ให้บริการเพื่อทำการ Upgrade New Release นั้น โดยผู้รับบริการยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง ก่อนผู้ให้บริการจะเข้าไปดำเนินการโดยผู้ให้บริการจะไม่คิดค่าใช้จ่ายในการติดตั้งซอฟต์แวร์ในครั้งนั้น
- 3.8 ผู้ให้บริการจะดำเนินการส่งซอฟต์แวร์ให้กับผู้รับบริการ กรณีที่มีการแก้ไขข้อบกพร่อง โดยผู้ให้บริการจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดส่ง Media และเอกสารต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องในครั้งนั้น
- 3.9 กรณีผู้ให้บริการเข้าดำเนินการ Upgrade New Release (ข้อ 6.2) ตามความต้องการของผู้รับบริการแล้ว หากพบภายหลังว่า
 - 3.9.1 พบข้อบกพร่องเกิดขึ้น เนื่องมาจากผลกระทบในการ Upgrade New Releases ทางผู้ให้บริการต้องรับผิดชอบและเข้าไปทำการแก้ไขข้อบกพร่องดังกล่าวให้ซอฟต์แวร์สามารถใช้งานได้เป็นปกติ โดยผู้ให้บริการจะไม่คิดค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมดอันเนื่องมาจากการแก้ไขข้อบกพร่องในครั้งนี้
 - 3.9.2 กรณีผู้รับบริการมีความประสงค์ที่จะยกเลิกการ Upgrade New Release นั้น เพื่อกลับไปยังซอฟต์แวร์ Version เดิม ผู้รับบริการจะต้องเสียค่าใช้จ่ายในการดำเนินการให้กับผู้ให้บริการ ได้แก่ ค่าปฏิบัติงานนอกสถานที่, ค่าเดินทาง, ค่าทำงานนอกเวลาทำการ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ (ถ้ามี)
- 3.10 ความรับผิดชอบในการแก้ไขข้อบกพร่องของระบบของผู้ให้บริการจะสิ้นสุดลง หากผู้รับบริการหรือบุคคลที่สาม มีการดัดแปลงหรือแก้ไขระบบหรือการใช้งานระบบในสภาวะแวดล้อมที่แตกต่างจากที่ผู้ให้บริการกำหนดไว้ เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากผู้ให้บริการ
- 3.11 ผู้เสนอราคาจะต้องจัดทำรายงานที่แสดงถึง การตรวจสอบการทำงานทั่วไป ตามระยะเวลา โดยการตรวจสอบการทำงานของโปรแกรมให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพให้กับสำนักงานฯ ทุก 3 เดือน รวม 4 ครั้ง ตลอดอายุสัญญา
 - 3.11.1 รายงานฉบับที่ 1 ระยะเวลาระหว่าง 1 ตุลาคม 2559-31 ธันวาคม 2559
 - 3.11.2 รายงานฉบับที่ 2 ระยะเวลาระหว่าง 1 มกราคม 2560-31 มีนาคม 2560
 - 3.11.3 รายงานฉบับที่ 3 ระยะเวลาระหว่าง 1 เมษายน 2560-30 มิถุนายน 2560
 - 3.11.4 รายงานฉบับที่ 4 ระยะเวลาระหว่าง 1 กรกฎาคม 2560-30 กันยายน 2560
 โดยการส่งรายงานต้องส่งหลังครบกำหนดภายใน วันที่ 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

ผู้เสนอราคาจะต้องทำการให้บริการบำรุงรักษาระบบงานตรวจสอบ 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 ของราคา
ค่าบริการที่ยังไม่ได้รับมอบงานแต่จะต้องไม่ต่ำกว่าวันละ 100 บาท