

ขอบเขตงาน การบำรุงรักษาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนมีความประสงค์ที่จะจ้างบำรุงรักษาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระยะเวลา 12 เดือน เพื่อบำรุงรักษา ซ่อมแซม แก้ไข ปรับปรุงระบบให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตลอดระยะเวลาตามสัญญาจ้าง โดยขอบเขตของงานบำรุงรักษาประกอบด้วย การรับประกันระบบงาน นอกจากการดูแลรักษาระบบให้อยู่ในสภาวะที่พร้อมทำงานแล้วนั้น ยังรวมถึงการแก้ไขปรับปรุงงานที่อยู่ภายใต้หน้าที่หลักเดิมของระบบ ซึ่งจะไม่เกินขอบเขตงานเดิมที่ตกลงไว้ โดยขอบเขตของงานบำรุงรักษาต้องประกอบด้วย

1. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

- 1.1. ผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้มีอาชีพเสนอราคางานที่เสนอราคาจ้าง
- 1.2. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่ เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 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. ผู้เสนอราคาจะทำการแก้ไขข้อผิดพลาดในระบบงานเพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้และให้ผลการทำงานที่ตรงตามความต้องการของระบบ

3. การให้บริการจะเป็น 08.00-18.00 น. เฉพาะวันทำการปกติ ยกเว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ในเวลาที่เหลือจนสิ้นสุดระยะเวลารับประกัน โดยมีขั้นตอน ดังนี้

- ผู้เสนอราคาจะให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์เพื่อทำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

- ถ้าไม่สามารถทำการแก้ไขทางโทรศัพท์ได้ ทางผู้เสนอราคาจะทำการแก้ไขผ่านเครือข่าย (Remote Login Facility) โดยทางลูกค้าจะเป็นผู้เตรียมอุปกรณ์ในการเชื่อมต่อ
 - ถ้าทั้งสองขั้นตอนยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ทางผู้เสนอราคาจะจัดส่งทีมงานไปยังที่ทำการของลูกค้า โดยจะทำการจัดส่งทีมงานไปยังสถานที่ทำการติดตั้งอุปกรณ์ เพื่อดำเนินการบำรุงรักษา Software ให้ใช้งานได้ภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากที่ได้รับแจ้ง
 - ผู้เสนอราคาจะต้องรายงานผลการตรวจสอบ Software ทุกครั้งที่ดำเนินการซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบเสนอให้กับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่มาดำเนินการซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบ เพื่อเก็บรวบรวมเป็นประวัติการซ่อมบำรุงรักษาระบบ
4. การรับประกันครอบคลุมการแก้ไขข้อผิดพลาดในส่วนที่ทางผู้เสนอราคา ทำการพัฒนาเท่านั้น ไม่รวมถึงปัญหาที่เกิดขึ้นจากการใช้งานที่ผิดวิธี หรือการแก้ไขระบบโดยผู้ที่มีทีมงานของทาง สกอร์ โซลูชั่น หรือเหตุอื่นใดที่ นอกเหนือจากการใช้งานปกติ
 5. การรับประกันไม่รวมถึงข้อผิดพลาดหรือความเสียหายที่เกิดจาก Hardware, Operating System หรือ Third-Party Software.
 6. การบำรุงรักษาระบบงานแบบเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) มีรายละเอียดดังนี้
 - ผู้เสนอราคาต้องบำรุงรักษาระบบงานให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ดีอยู่เสมอตลอดอายุสัญญา
 - ผู้เสนอราคาต้องบำรุงรักษาระบบงานตลอดระยะเวลาตามสัญญานี้ โดยจะทำการซ่อมแซมแก้ไข (Bug Fixing) เพื่อให้ระบบงานอยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตามปกติ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากค่าจ้างบริการตามสัญญา
 7. การบำรุงรักษาแบบเชิงแก้ไข (Corrective Maintenance) คือการบำรุงรักษาระบบงาน ในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้นกับระบบทำให้ระบบไม่สามารถใช้งานได้ หรือใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ โดยทางผู้เสนอราคา จะต้องมีการกระบวนการในการบำรุงรักษาดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
 - เมื่อเกิดปัญหาทางด้านการใช้งานระบบงาน ทางผู้ใช้งาน สามารถทำการติดต่อมายัง หมายเลขโทรศัพท์ที่เป็น Help Desk หรือทำการส่งอีเมลมาตามอีเมลที่ ผู้เสนอราคา กำหนดไว้ เพื่อให้ผู้เสนอราคาติดต่อกลับ
 - ทางพนักงาน Help Desk ของผู้เสนอราคาจะต้องทำการบันทึกปัญหา รวมทั้งรายละเอียดต่าง ๆ ที่ได้รับ และจะทำการตกลงระดับความรุนแรงของปัญหากับทางผู้ใช้งานระบบ หรือผู้แจ้ง และทำการบันทึก

- ทางพนักงาน Help Desk ของผู้เสนอราคา จะทำการส่งต่อปัญหาไปยังทีม Support และ Programmer ให้ทำการวิเคราะห์ และแก้ปัญหา โดยทาง Support จะทำการตอบกลับภายในระยะเวลาที่กำหนดตามระดับของปัญหา
- ระยะเวลาที่ทางผู้เสนอราคาต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาหลังจากได้รับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้งานต้องมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

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

โดยระดับของปัญหาจะมีการกำหนดดังนี้

- (1) **ปัญหาเร่งด่วนมาก** คือปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ใช้ทุกคนไม่สามารถใช้ระบบงานได้เลย ได้แก่
 - ระบบล่มไม่สามารถใช้งานได้
 - ฐานข้อมูลมีปัญหา เป็นต้น
- (2) **ปัญหาเร่งด่วน** คือปัญหาที่เกิดขึ้นทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถใช้งานระบบงานหลักได้ตามปกติ 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 โดยอาจจะทำการโทรศัพท์กลับเพื่อแนะนำ
ทางการแก้ปัญหากับผู้ดูแลระบบ หรืออาจจะทำการส่ง Patch ของโปรแกรมไปยังผู้ดูแล
ระบบ หรือเข้าไปทำการแก้ไขปัญหาที่ไซต์งาน ซึ่งจะขึ้นอยู่กับระดับและรายละเอียดของปัญหา
- (6) ภายหลังจากการแก้ปัญหาเสร็จสิ้นทางทีมงาน จะทำการตรวจสอบสถานะของปัญหากับทาง
ผู้ใช้งาน หรือผู้แจ้งว่าปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วหรือไม่ หากเรียบร้อยแล้วก็จะทำการปิด
ปัญหาในระบบ
- (7) ผู้เสนอราคา จะจัดทำรายงานสรุปการบำรุงรักษาระบบงานให้ผู้ดูแลระบบและ
คณะกรรมการตรวจรับทั้งหมด 1 ชุด
8. ผู้เสนอราคาจะดำเนินการตามขอบเขตของงานข้อที่ 6 เป็นจำนวน 3 งวด ดังนี้
- งวดที่ 1** วันที่ 1 ตุลาคม 2558 - 29 กุมภาพันธ์ 2559 จะต้องดำเนินการ ดังนี้
- (1) ดูแลและปรับแก้ระบบงาน ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
 - (2) ส่งรายงานผลการปฏิบัติงานในแต่ละงวดงาน จำนวน 1 ชุด
 - (3) ดำเนินการ Preventive Maintenance
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนจะชำระเงินงวดแรกจำนวน 30% เมื่อได้รับส่งมอบ
- งวดที่ 2** วันที่ 1 มีนาคม 2559 - 30 มิถุนายน 2559 จะต้องดำเนินการ ดังนี้
- (1) ดูแลและปรับแก้ระบบงาน ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
 - (2) ส่งรายงานผลการปฏิบัติงานในแต่ละงวดงาน จำนวน 1 ชุด
 - (3) ดำเนินการ Preventive Maintenance
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนจะชำระเงินงวดที่สองจำนวน 35% เมื่อได้รับส่งมอบ
- งวดที่ 3** วันที่ 1 กรกฎาคม 2559 - 30 กันยายน 2559 จะต้องดำเนินการ ดังนี้
- (1) ดูแลและปรับแก้ระบบงาน ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
 - (2) ส่งรายงานผลการปฏิบัติงานในแต่ละงวดงาน จำนวน 1 ชุด
 - (3) ดำเนินการ Preventive Maintenance
- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนจะชำระเงินงวดที่สามจำนวน 35% เมื่อได้รับส่งมอบ