

ขอบเขตของงานการจ้างบำรุงรักษาระบบงานช่างฝีมือ (e-Expert System) ระบบหลัก และระบบสำรอง (Main & Backup Site)

1. ความเป็นมา

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนมีความประสงค์ที่จะจ้างบำรุงรักษาระบบงานช่างฝีมือ (e-Expert System) ระบบหลัก และระบบสำรอง (Main & Backup Site) เป็นระยะเวลา 12 เดือน เพื่อบำรุงรักษา ซ่อมแซม แก้ไข ปรับปรุงระบบให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดีตลอดระยะเวลาตามสัญญาจ้าง โดยขอบเขตของงานบำรุงรักษาประกอบด้วย การรับประกันระบบงานนอกจากการดูแลรักษาระบบให้อยู่ในสภาวะที่พร้อมทำงานแล้วนั้น ยังรวมถึงการแก้ไขปรับปรุงงานที่อยู่ภายใต้หน้าที่หลักเดิมของระบบ ซึ่งจะไม่เกินขอบเขตงานเดิมที่ตกลงไว้ โดยขอบเขตของงานบำรุงรักษาต้องประกอบด้วย

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อบำรุงรักษาระบบงานช่างฝีมือ (e-Expert System) ระบบหลัก และระบบสำรอง (Main & Backup Site) ให้สามารถให้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.2 เพื่อให้ระบบงานช่างฝีมือ (e-Expert System) ระบบหลัก และระบบสำรอง (Main & Backup Site) สามารถให้บริการ (Service Provider) แก่ระบบงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างต่อเนื่อง

3. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

- 3.1. ผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่เสนอราคาจ้าง
- 3.2. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 3.3. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น ณ วันเสนอราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม
- 3.4. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- 3.5. ผู้เสนอราคาที่จะเข้าเป็นคู่สัญญาต้องไม่อยู่ในฐานะซึ่งได้มีการระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อว่าเป็นคู่สัญญาที่ไม่ได้แสดงบัญชีรายรับรายจ่ายหรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ
- 3.6. ผู้เสนอราคาที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐซึ่งได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement: e-GP) ต้องลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ
- 3.7. คู่สัญญาต้องรับจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การรับจ่ายเงิน แต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาทคู่สัญญาอาจรับจ่ายเป็นเงินสดก็ได้

4. รายละเอียดการบำรุงรักษาระบบ ประกอบด้วย

- 4.1. ผู้เสนอราคาจะต้องดูแลระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตามสัญญาที่ได้รับไว้
- 4.2. ผู้เสนอราคาจะทำการแก้ไขข้อผิดพลาดในระบบงานทั้งหมดเพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้และให้ผลการทำงานที่ตรงตามความต้องการของระบบ

- 4.3. ผู้เสนอราคาต้องศึกษาและปฏิบัติตามระบบความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศตามมาตรฐาน ISO 27001:2013 ที่สำนักงานฯ ประกาศใช้อย่างเคร่งครัด
- 4.4. เวลาการให้บริการ คือ 08.30-17.30 น. ยกเว้นวันหยุดราชการ โดยมีขั้นตอน ดังนี้
- 4.4.1 ผู้เสนอราคาจะให้บริการปรึกษาทางโทรศัพท์ อีเมล หรือการสื่อสารทางอื่น ๆ เพื่อทำการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น โดยระบบโทรศัพท์ อีเมล หรือการสื่อสารทางอื่น ๆ ให้เป็นปัจจุบันกับสำนักงานอยู่ตลอด
- 4.4.2 ถ้าไม่สามารถแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นได้ ผู้เสนอราคาจะทำการแก้ไขผ่านทางระบบเครือข่าย (Remote Login Facility)
- 4.4.3 ถ้าทั้งสองขั้นตอนยังไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ทางผู้เสนอราคาจะจัดส่งทีมงานไปยังสถานที่ทำการติดตั้งอุปกรณ์ของระบบ เพื่อดำเนินการบำรุงรักษา Software ให้ใช้งานได้ภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากที่ได้รับแจ้ง
- 4.4.4 ผู้เสนอราคาจะต้องรายงานผลการบำรุงรักษาระบบเสนอให้กับสำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่มาดำเนินการซ่อมแซมบำรุงรักษาระบบ เพื่อเก็บรวบรวมเป็นประวัติการซ่อมบำรุงรักษาระบบ
- 4.5. การรับประกันไม่รวมถึงข้อผิดพลาดหรือความเสียหายที่เกิดจาก Hardware, Operating System หรือ Third-Party Software
- 4.6. การบำรุงรักษาระบบงานแบบเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) มีรายละเอียดดังนี้
- 4.6.1 ผู้รับจ้างต้องบำรุงรักษาระบบงานให้อยู่ในสภาพที่พร้อมใช้งานได้ดีอยู่เสมอตลอดอายุสัญญา
- 4.6.2 ผู้รับจ้างต้องบำรุงรักษาระบบงานตลอดระยะเวลาตามสัญญานี้ โดยจะทำการซ่อมแซมแก้ไข (Bug Fixing) เพื่อให้ระบบงานอยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตามปกติ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติมนอกเหนือจากค่าจ้างบริการตามสัญญา
- 4.6.3 ตรวจสอบการทำงานโดยรวม รวมถึงความผิดปกติต่าง ๆ ในการทำงานของซอฟต์แวร์
- 4.6.3.1 ให้บริการตรวจสอบการทำงานของระบบ ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ
- 4.6.3.2 ให้บริการจัดทำ Backup อย่างสม่ำเสมอ
- 4.6.3.3 ให้บริการทดสอบการ Recovery อย่างน้อย 2 ครั้งต่อปี
- 4.6.3.4 ให้คำปรึกษาและ ให้ความร่วมมือในการดำเนินการ กรณีที่เกิดภัยพิบัติที่ สำนักงาน คณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน จำเป็นจะต้องใช้ แผนดำเนินธุรกิจต่อเนื่อง (Business Continues Plan : BCP)
- 4.7. การบำรุงรักษาแบบเชิงแก้ไข (Corrective Maintenance) คือการบำรุงรักษาระบบงาน ในกรณีที่เกิดปัญหาขึ้นกับระบบทำให้ระบบไม่สามารถใช้งานได้ หรือใช้งานได้ไม่เต็มประสิทธิภาพ โดยทางผู้เสนอราคา จะต้องมีการกระบวนการในการบำรุงรักษาดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
- 4.7.1 เมื่อเกิดปัญหาทางด้านการใช้ระบบงาน ผู้ใช้งานสามารถทำการติดต่อมายังหมายเลขโทรศัพท์ที่เป็น Help Desk หรือทำการส่งอีเมลมาตามอีเมลที่ ผู้เสนอราคากำหนดไว้ เพื่อให้ผู้เสนอราคาติดต่อกลับ
- 4.7.2 พนักงาน Help Desk ของผู้เสนอราคาจะต้องทำการบันทึกปัญหา รวมทั้งรายละเอียดต่างๆ ที่ได้รับ และจะทำการตกลงระดับความรุนแรงของปัญหากับทางผู้ใช้งานระบบ หรือผู้แจ้ง และทำการบันทึก

4.7.3 พนักงาน Help Desk ของผู้เสนอราคา จะทำการส่งต่อปัญหาไปยังทีม Support และ Programmer ให้ทำการวิเคราะห์ และแก้ปัญหา โดยทาง Support จะทำการตอบกลับ ภายในระยะเวลาที่กำหนดตามระดับของปัญหา

4.7.4 ระยะเวลาที่ทางผู้เสนอราคาต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาหลังจากได้รับแจ้งปัญหาจาก ผู้ใช้งาน ดังนี้

Problem Priority	Response Time	ระยะเวลาในการแก้ไขจนเสร็จ (Resolved Time)
เร่งด่วนมาก (Software unusable)	ทำการติดต่อกลับโดยเจ้าหน้าที่ที่สามารถดูและระบบ ได้ทันทีนับตั้งแต่สำนักงานติดต่อไปภายใน 1 ชั่วโมง	2 ชั่วโมง
เร่งด่วน (Software seriously Impaired)	ทำการติดต่อกลับโดยเจ้าหน้าที่ที่สามารถดูและระบบ ได้ทันทีนับตั้งแต่สำนักงานติดต่อไปภายใน 2 ชั่วโมง	4 ชั่วโมง
ไม่เร่งด่วน	ทำการติดต่อกลับโดยเจ้าหน้าที่ที่สามารถดูและระบบ ได้ทันทีนับตั้งแต่สำนักงานติดต่อไปภายใน 2 ชั่วโมง	24 ชั่วโมง

โดยระดับของปัญหาจะมีการกำหนดดังนี้

- (1) **ปัญหาเร่งด่วนมาก** คือปัญหาที่เมื่อเกิดขึ้นทำให้ผู้ใช้ทุกคนไม่สามารถใช้ระบบงานได้เลย เช่น
 - ระบบล่มไม่สามารถใช้งานได้
 - ฐานข้อมูลมีปัญหา เป็นต้น
- (2) **ปัญหาเร่งด่วน** คือปัญหาที่เมื่อเกิดขึ้นทำให้ผู้ใช้ไม่สามารถใช้งานระบบงานหลักได้ตามปกติ เช่น
 - ผู้ใช้สามารถ login เข้าระบบได้ แต่ไม่สามารถใช้งานระบบงานหลักจนจบ กระบวนการทำงานได้
 - ผู้ใช้สามารถ login เข้าระบบได้ แต่ไม่สามารถเปิดหน้าจออื่น ๆ ของระบบงานได้ เป็นต้น
- (3) **ปัญหาไม่เร่งด่วน** คือปัญหาอื่น ๆ ที่อาจจะกระทบการทำงานของผู้ใช้ แต่ไม่ทำให้การทำงานหลักเกิดปัญหาขึ้น เช่น
 - ระบบทำงานช้าผิดปกติ แต่ยังสามารถใช้งานระบบได้
 - ระบบมีการแสดงผลผิดพลาดในบางหน้าจอหรือในรายงานบางตัว เป็นต้น
- (4) ผู้ดูแลระบบ สามารถทำการตรวจสอบสถานะของปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ หรือ email
- (5) ระยะเวลาการแก้ไข (Resolved Time) ไม่นับรวมระยะเวลาแก้ไข อันเกิดจากส่วนงานอื่นที่ดูแลระบบ Network หรืออุปกรณ์ของระบบ
- (6) ทีมงานของผู้รับจ้างจะทำการแก้ไขปัญหา โดยอาจจะทำการโทรศัพท์กลับเพื่อแนะแนวทางการแก้ปัญหากับผู้ดูแลระบบ หรืออาจจะทำการส่ง Patch ของโปรแกรมไปยังผู้ดูแลระบบ หรือเข้าไปทำการแก้ปัญหากับไคลด์งาน ซึ่งจะขึ้นอยู่กับระดับและรายละเอียดของปัญหา

- (7) ภายหลังจากการแก้ปัญหาเสร็จสิ้นทางทีมงาน จะทำการตรวจสอบสถานะของปัญหากับทางผู้ใช้งาน หรือผู้แจ้งว่าปัญหาได้รับการแก้ไขเรียบร้อยแล้วหรือไม่ หากเรียบร้อยแล้วก็จะทำการปิดปัญหาในระบบ
- (8) ผู้รับจ้าง จะจัดทำรายงานสรุปการบำรุงรักษาระบบงานให้ผู้ดูแลระบบและคณะกรรมการตรวจรับทั้งหมด 1 ชุด

5. การส่งมอบงาน

ผู้เสนอราคาจะดำเนินการตามรายละเอียดการบำรุงรักษาระบบข้อที่ 4 เป็นจำนวน 4 งวด ดังนี้

งวดที่ 1 วันที่ 1 ตุลาคม 2561 – 31 ธันวาคม 2561 จะต้องดำเนินการ ดังนี้

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

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนจะชำระเงินงวดแรกจำนวน 25% ของราคาจ้างเมื่อได้รับส่งมอบและคณะกรรมการได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

งวดที่ 2 วันที่ 1 มกราคม 2562 – 31 มีนาคม 2562 จะต้องดำเนินการ ดังนี้

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

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนจะชำระเงินงวดที่สองจำนวน 25% ของราคาจ้างเมื่อได้รับส่งมอบและคณะกรรมการได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

งวดที่ 3 วันที่ 1 เมษายน 2562 – 30 มิถุนายน 2562 จะต้องดำเนินการ ดังนี้

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

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนจะชำระเงินงวดที่สามจำนวน 25% ของราคาจ้างเมื่อได้รับส่งมอบและคณะกรรมการได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

งวดที่ 4 วันที่ 1 กรกฎาคม 2562 – 30 กันยายน 2562 จะต้องดำเนินการ ดังนี้

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

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนจะชำระเงินงวดที่สี่(งวดสุดท้าย)จำนวน 25% ของราคาจ้าง เมื่อได้รับส่งมอบและคณะกรรมการได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

หมายเหตุ : ราคานี้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มตามอัตราที่กฎหมายกำหนด

6. ค่าปรับ

- 6.1 หากผู้เสนอราคาไม่สามารถบำรุงรักษาระบบให้เป็นไปตามข้อ 4.รายละเอียดการบำรุงรักษาระบบ ผู้เสนอราคาจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินอัตราร้อยละ 0.10 ต่อวัน ของมูลค่าทั้งหมดของสัญญา เศษของ 1 วันให้นับเป็น 1 วัน
- 6.2 หากผู้เสนอราคาไม่สามารถส่งมอบงานได้ภายใน 15 วันนับตั้งแต่สิ้นสุดงวดงานนั้น ผู้เสนอราคาจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินอัตราร้อยละ 0.10 ต่อวัน ของมูลค่าทั้งหมดของสัญญา
- 6.3 หากสำนักงานไม่สามารถติดต่อกับผู้เสนอราคาในช่องทางติดต่อที่ให้ไว้เพื่อแจ้งปัญหา ผู้เสนอราคาจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินอัตราร้อยละ 0.10 ต่อวัน ของมูลค่าทั้งหมดของสัญญา เศษของ 1 วันให้นับเป็น 1 วัน นับตั้งแต่วันที่สำนักงานได้ติดต่อไป

7. ข้อสงวนสิทธิ์ในการเสนอราคาและอื่น ๆ

การจัดซื้อจัดจ้างครั้งนี้ จะมีการลงนามในสัญญาหรือข้อตกลงเป็นหนังสือได้ต่อเมื่อพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 มีผลใช้บังคับ และได้รับจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562 จากสำนักงบประมาณแล้ว สำหรับกรณีที่ไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณรายจ่ายเพื่อการจัดหาในครั้งดังกล่าว ส่วนราชการสามารถยกเลิกการจัดหาได้