

ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย
การจัดซื้อจัดจ้างที่มีใช้งานก่อสร้าง

1. ชื่อโครงการ : ...โครงการบำรุงรักษาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค.....
2. หน่วยงานเจ้าของโครงการ ...สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.....
3. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร1,000,000..... บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน)
4. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่ ๒๕ ก.ย. ๒๕๖๘
เป็นเงิน1,000,000..... บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน)
ราคา/หน่วย (ถ้ามี) - บาท
5. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง) สืบราคาจากท้องตลาด จำนวน 3 ราย
 - 5.1 ...บริษัท แอ็ดวานซ์ อินโนเวชั่น เทคโนโลยี จำกัด.....
 - 5.2 ...บริษัท ไอเดียคอต โซลูชั่นส์ จำกัด.....
 - 5.3 ...บริษัท ดิจิตอล ไอที คอนซัลติ้ง จำกัด.....
6. รายชื่อผู้รับผิดชอบกำหนดราคากลาง
 - 6.1 ...นางสาววรรณฯ สำราญใจ.....
 - 6.2 ...นางสาวโอปอล ้วยวัฒน์.....

ขอบเขตการดำเนินงาน (Terms of Reference : TOR)

โครงการบำรุงรักษาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค

1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้บริการระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค หรือ OCPB Complaint เพื่อการให้บริการผู้บริโภค ประชาชน เจ้าหน้าที่ในการใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานฯ ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ในรูปแบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ร้องเรียน ลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน อีกทั้งสามารถใช้งานได้ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ และตอบสนองความต้องการใช้งานของหน่วยงานภายในต่าง ๆ ดังนั้นจึงควรมีการดำเนินการดูแลบำรุงรักษาและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่อง ภายใต้โครงการบำรุงรักษาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างเป็นระบบ ทันสมัย ถูกต้อง ครบถ้วน ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ โดยระบบจะต้องมีความเสถียร เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อภารกิจของสำนักงานฯ และแก่ทางราชการ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้ระบบสารสนเทศระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB Complaint) สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการใช้งาน

2.2 เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับภารกิจของสำนักงานฯ และสถานการณ์ปัจจุบันอย่างเป็นระบบ

2.3 เพื่อจัดให้มีทีมผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความชำนาญในการดูแล บำรุงรักษา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหาของระบบสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

3.1 มีความสามารถทางกฎหมาย

3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

3.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

3.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วน ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

3.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

3.7 เป็นนิติบุคคล ผู้มีอาชีพรับจ้างงานดังกล่าว

3.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการจ้างครั้งนี้

3.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

3.10 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e - GP) ของกรมบัญชีกลาง

3.11 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับผลงานที่จ้างในวงเงินไม่น้อยกว่า 500,000 บาท (ห้าแสนบาทถ้วน) และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเชื่อถือ

3.12 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีผลงานโครงการตามข้อ 3.11 ที่สำเร็จมาแล้ว จำนวนไม่น้อยกว่า 1 สัญญา ภายในระยะเวลา 5 ปี นับจากวันที่สิ้นสุดสัญญา หรือวันที่ส่งมอบงานงวดสุดท้าย จนถึงวันที่ยื่นข้อเสนอและเสนอราคา ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องแนบสำเนาหนังสือรับรองจากหน่วยงานดังกล่าวและสำเนาคู่สัญญา ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขอสงวนสิทธิ์ที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่เสนอ

3.13 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานกระบวนการในการพัฒนางาน ในระดับสากล คือ มาตรฐานการพัฒนาซอฟต์แวร์ ISO/IEC 29110 หรือ CMMI พร้อมแสดงผลการรับรองต้องไม่หมดอายุก่อนวันที่ยื่นข้อเสนอ ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขอสงวนสิทธิ์ในการตรวจสอบเอกสารรับรองมาตรฐานที่เสนอเพื่อประกอบการพิจารณา

3.14 ผู้รับจ้างจะต้องเสนอรายชื่อคณะทำงาน ประกอบไปด้วยเป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.14.1 ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาโท สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ หรือสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสาขาบริหาร หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง และมีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

3.14.2 นักวิเคราะห์และออกแบบระบบ (System Analyst) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง มีประสบการณ์ในตำแหน่งที่ระบุ ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

3.14.3 นักโปรแกรมเมอร์ (Application Developer) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง มีประสบการณ์ในตำแหน่งที่ระบุ ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน

3.14.4 ผู้ดูแลฐานข้อมูล (Database Administrator) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง ประสบการณ์ในตำแหน่งที่ระบุ ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

3.14.5 ผู้เชี่ยวชาญด้านความมั่นคงปลอดภัยทางข้อมูล (Security Specialist) วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญา สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ หรือสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง และมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

3.14.6 เจ้าหน้าที่ประสานงาน วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

4. ขอบเขตของงาน

ขอบเขตของงานการบำรุงรักษาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ได้แก่ ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB Complaint) โดยหมายความรวมถึงการดูแลบำรุงรักษาระบบให้สามารถใช้งานได้โดยปกติและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง พร้อมการพัฒนาปรับปรุงระบบ การเพิ่มเติมฟังก์ชันการทำงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับการทำงานและเทคโนโลยีปัจจุบัน และเป็นไปตามข้อกำหนด

4.1 การบำรุงรักษาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค มีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 ดูแลบำรุงรักษาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง สามารถใช้งานได้โดยสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ ดำเนินการติดต่อประสานงานวิเคราะห์ปัญหาระบบ แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบร่วมกับเจ้าหน้าที่ พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำและข้อเสนอแนะ

4.1.2 การจัดทำระบบสำรองข้อมูลอัตโนมัติทุกระบบ เป็นประจำทุกวัน และดำเนินการสำรองข้อมูล ทั้งส่วน Application และ Database เดือนละ 4 ครั้งเป็นอย่างน้อย ลงเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือตามที่ตั้งสำนักงานฯ กำหนด และดำเนินการตรวจสอบระบบ สภาพแวดล้อมของระบบ เสนอแนะการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของระบบ (Performance) หากระบบขัดข้อง ผู้รับจ้างต้องดำเนินการกู้คืนระบบให้สามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติภายใน 24 ชั่วโมง พร้อมจัดทำคู่มือวิธีการสำรองข้อมูลและการกู้คืนระบบ

4.2 ปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับการทำงานของสำนักงานฯ ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบันและรองรับการขยายตัวของระบบในอนาคต (หากมี)

4.3 บำรุงรักษาชุดอุปกรณ์ในโครงการฯ ตามระยะเวลาโครงการ รายละเอียดตามภาคผนวก

4.4 บริการ SMS Gateway จำนวน 50,000 ข้อความ หรือระยะเวลา 1 ปี

4.5 การจัดฝึกอบรมหรือการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ดำเนินการจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบ หรือฝึกอบรม/สัมมนา/ประชุมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง ให้กับเจ้าหน้าที่ของ สคบ. จำนวนไม่น้อยกว่าจำนวน 30 คน โดยมีระยะเวลา 3 - 6 ชั่วโมง พร้อมคู่มือการใช้งานระบบ (ไม่รวมการจัดหาสถานที่ ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเดินทาง ค่าที่พักของผู้มาอบรม)

4.6 การจัดหาเจ้าหน้าที่สนับสนุนการทำงาน

จัดหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ สนับสนุนการทำงานเข้ามาปฏิบัติงานทุกวัน ในวัน – เวลาราชการ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูล แนะนำแก้ไข ปัญหา การใช้งานต่าง ๆ ของระบบ และมีเจ้าหน้าที่ที่พร้อมปฏิบัติงานในวันเสาร์หรืออาทิตย์ หรือวันหยุดราชการ ในกรณีที่ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคมีปัญหาไม่สามารถให้บริการได้ และหากเจ้าหน้าที่ประจำโครงการไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ทดแทน

4.7 การรายงานผลการดำเนินการ มีรายละเอียดดังนี้

4.7.1 จัดทำสรุบบันทึกการปฏิบัติงานทุกครั้งที่มีการเข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหา โดยในบันทึกจะต้องระบุวัน-เวลาที่เข้าปฏิบัติงาน ปัญหาที่พบและวิธีการแก้ไขปัญหา โดยการเข้าสู่ระบบจากภายนอกสำนักงานฯ ต้องได้รับอนุญาตจากผู้อำนวยการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

4.7.2 จัดทำรายงานขั้นตอน วิธีการโดยละเอียดในการแก้ไขปัญหา พร้อมระบุถึงปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการและแนวทางแก้ไขร่วมกันให้ชัดเจน (กรณีมีการทำงานร่วมกันมากกว่า 2 หน่วยงานขึ้นไป) และจัดทำกำหนดการ วัน-เวลาเข้าปฏิบัติงานและจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้าดำเนินการบำรุงรักษาในแต่ละครั้ง โดยแจ้งให้สำนักงานฯ ทราบก่อนเข้าดำเนินการ พร้อมวิเคราะห์ปัญหาและแนวโน้มการใช้งานในอนาคต เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพให้กับ สคบ. ให้สัมพันธ์กับเทคโนโลยีในปัจจุบันและเงื่อนไขการใช้งานที่เปลี่ยนไป ประกอบการรายงานทุกงวด

4.7.3 จัดทำรายงานสรุปปัญหาพร้อมวิเคราะห์ สรุปผลความก้าวหน้าการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในการบำรุงรักษาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค

5. งบประมาณ

จำนวน 1,000,000 บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน)

6. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการ 12 เดือน (ตุลาคม 2568 – กันยายน 2569)

7. เงื่อนไขอื่น ๆ

7.1 ผู้รับจ้างต้องเก็บรักษาข้อมูลของทางราชการเป็นความลับ และไม่เปิดเผยข้อมูลให้กับบุคคลที่สามได้ล่วงรู้โดยมิได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง และผู้รับจ้างตกลงจะไม่ใช้ข้อมูลดังกล่าวในทางที่จะทำให้ผู้ว่าจ้างได้รับความเสียหาย ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม และผู้รับจ้างตกลงจะดำเนินการตามขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อหลีกเลี่ยงมิให้ข้อมูลอันเป็นความลับถูกเปิดเผย และใช้ความระมัดระวังอย่างยิ่งเพื่อป้องกันบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลอันเป็นความลับนั้น และผู้รับจ้างต้องรักษาความลับราชการโดยปฏิบัติตามระเบียบการรักษาความลับทางราชการ พ.ศ. 2544 และต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ทั้งนี้ หากมีการละเมิด ผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบ

7.2 ผู้รับจ้างต้องแจ้งรายละเอียดการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศประกอบการตรวจรับงาน ทั้งนี้ หากเป็นโปรแกรมที่มีลิขสิทธิ์ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้ทางสำนักงานฯ ได้สิทธิโดยชอบธรรมในการใช้โปรแกรม และต้องเป็นผู้รับผิดชอบกรณีมีการกล่าวหาฟ้องร้องค่าเสียหายใด ๆ จากเจ้าของลิขสิทธิ์ที่นำมาใช้นั้น ผลงานการดูแลบำรุงรักษาระบบและการพัฒนาปรับปรุงระบบให้ถือเป็นลิขสิทธิ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค พร้อมส่งมอบ Source Code และ Backup File ในรูปแบบ Soft Copy ให้แก่สำนักงานฯ ตามกำหนด

7.3 ผู้รับจ้างต้องจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ และ/หรือ ส่วนควบการปฏิบัติงานอื่นใด สำหรับใช้ในการดูแลตรวจสอบบำรุงรักษาระบบ การพัฒนาปรับปรุงแก้ไขระบบและดำเนินการต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อการดำเนินการ และรองรับการปรับเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามที่สำนักงานฯ กำหนด ให้ระบบสารสนเทศสามารถดำเนินการได้ตามปกติ และอยู่ในความดูแลของส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ

7.4 ตรวจสอบติดตามการทำงานของระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค หากระบบขัดข้อง ผู้รับจ้างต้องดำเนินการวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขข้อขัดข้องให้ระบบสามารถใช้งานได้ตามปกติภายใน 24 ชั่วโมง นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง โดยวิเคราะห์หาสาเหตุของแต่ละระบบสารสนเทศที่เกิดปัญหา พร้อมแจ้งส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ และจัดส่งเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาที่สำนักงานฯ หรือทำการแก้ไขปัญหาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การแก้ไขข้อขัดข้อง การติดตั้งและการใช้งานระบบต้องแจ้งระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จและแนวทางการแก้ไขปัญหาให้ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ

7.5 กรณีที่ผู้รับจ้างกระทำผิดสัญญา หรือไม่เป็นไปตามข้อตกลง หรือเหตุอื่นใด ที่เป็นสาเหตุหรือจะทำให้เกิดความเสียหายต่อราชการ สำนักงานฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการบอกเลิกสัญญาได้ทันที โดยสำนักงานฯ ไม่ต้องรับผิดชอบใด ๆ ทั้งสิ้น และสำนักงานฯ อาจดำเนินการต่อเองหรือว่าจ้างผู้อื่นให้ดำเนินการต่อจนแล้วเสร็จได้ โดยผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในค่าเสียหายที่เกิดขึ้น รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในการดำเนินการให้แล้วเสร็จตามสัญญา

7.6 กรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานบำรุงรักษาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ได้ตามกำหนด ผู้รับจ้างจะต้องยินยอมให้ผู้ว่าจ้างคิดค่าปรับในส่วนที่เกินกำหนดเป็นรายวัน เศษของวันให้นับเป็น 1 วัน โดยคำนวณจากร้อยละ 0.1 ของวงเงินตามสัญญาจ้าง จนกว่าจะส่งมอบงานแล้วเสร็จครบถ้วน

7.7 กรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการบำรุงรักษาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี ไม่สามารถแก้ไขข้อขัดข้องให้ระบบสามารถใช้งานได้ตามปกติภายในเวลาที่กำหนด ผู้รับจ้างต้องแจ้งเหตุผลระยะเวลาดำเนินการและแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ และหากไม่มี

เหตุผลอันสมควร ผู้รับจ้างจะต้องยินยอมให้ผู้ว่าจ้างคิดค่าปรับในส่วนที่เกินกำหนดเป็นรายวัน เศษของวันให้นับเป็น 1 วัน โดยคำนวณจากร้อยละ 0.1 ของวงเงินตามสัญญาจ้าง จนกว่าจะดำเนินการให้ระบบสามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ

$$\text{วิธีการคำนวณ} = \frac{\text{งบประมาณ}}{\text{จำนวนงวด}} \times \frac{0.035}{100} = \text{ค่าปรับรายชั่วโมง}$$

8. กำหนดการส่งมอบงานและเงื่อนไขการชำระเงิน

งวดชำระเงิน	ระยะเวลา	รายละเอียดการส่งมอบ
งวดที่ 1 กำหนดจ่ายเป็นจำนวน ร้อยละ 20 ของวงเงิน ค่าจ้างทั้งหมดตาม สัญญาจ้าง	ตุลาคม – ธันวาคม 2568	1) ผู้รับจ้างส่งมอบแผนการบำรุงรักษาระบบตาม โครงการ และรายชื่อบุคลากรในโครงการฯ ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา 2) ผู้รับจ้างจัดทำรายงานรายไตรมาส รายงานตามขอบ งานบำรุงรักษาข้อ 4.1 และรายงานความก้าวหน้าข้อ 4.2 – 4.7 ในรูปแบบ Hard copy จำนวนอย่างน้อย 2 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด
งวดที่ 2 กำหนดจ่ายเป็นจำนวน ร้อยละ 30 ของวงเงิน ค่าจ้างทั้งหมดตาม สัญญาจ้าง	มกราคม – มีนาคม 2569	1) ผู้รับจ้างจัดทำรายงานรายเดือน ประจำทุกเดือน ตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 ในรูปแบบ Soft copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด 2) ผู้รับจ้างจัดทำรายงานรายไตรมาส ในรูปแบบ Hard copy จำนวนอย่างน้อย 2 ชุด และ Soft Copy จำนวน อย่างน้อย 1 ชุด ดังนี้ 2.1) รายงานตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 และรายงานความก้าวหน้าตามขอบเขตงานบำรุงรักษา ข้อ 4.2 – 4.7 2.2) ส่งมอบงานตามขอบเขตงานข้อ 4.5
งวดที่ 3 กำหนดจ่ายเป็นจำนวน ร้อยละ 30 ของวงเงิน ค่าจ้างทั้งหมดตาม สัญญาจ้าง	เมษายน – มิถุนายน 2569	1) ผู้รับจ้างจัดทำรายงานรายเดือน ประจำทุกเดือน ตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 ในรูปแบบ Soft copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด 2) ผู้รับจ้างจัดทำรายงานรายไตรมาส รายงานตามขอบ งานบำรุงรักษาข้อ 4.1 และรายงานความก้าวหน้าข้อ 4.2 – 4.7 ในรูปแบบ Hard copy จำนวนอย่างน้อย 2 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด
งวดที่ 4 กำหนดจ่ายเป็นจำนวน ร้อยละ 20 ของวงเงิน ค่าจ้างทั้งหมดตาม สัญญาจ้าง	กร ก ฎ า ค ม – กันยายน 2569	1) ผู้รับจ้างจัดทำรายงานรายเดือน ประจำทุกเดือน ตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 ในรูปแบบ Soft copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด 2) ผู้รับจ้างจัดทำรายงานสรุปการดำเนินงานของ โครงการตามขอบเขตของงานข้อ 4.1 – 4.7 ในรูปแบบ Hard copy จำนวนอย่างน้อย 2 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด

บรรณกิจ

ภาคผนวก

ผู้รับจ้างดำเนินงานบำรุงรักษา ในส่วนของตัวการใช้งานอุปกรณ์ตามภาคผนวก กรณีติดปัญหาด้านการตั้งค่า หรืออุปกรณ์ไม่สามารถใช้งานได้ โดยจะมีทีมงานเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคที่มีประสบการณ์ ดังนี้

- ให้บริการดูแลอุปกรณ์ในโครงการ ตลอดระยะเวลา 1 ปี จากเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค
- ให้บริการช่วยเหลือกรณีติดปัญหาสำหรับการใช้งาน เบื้องต้น

ทีมงานดูแลบำรุงรักษามีขั้นตอนทำงานดังนี้

L1 : IT Support : รับแจ้งเคส ผ่านทาง อีเมล หรือ ช่องทางอื่นๆ ทำการวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น และถ้าแก้ไขได้จะดำเนินการขอ Remote เข้าแก้ไขอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่รับเรื่องแก้ไขจะเป็นผู้แจ้งปัญหาให้กับทางผู้ใช้งานหรือผู้ดูแลระบบ และปิดเคส

ระยะเวลาในการรับเรื่อง Response Time : 1 ชั่วโมง

ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา : 4 ชั่วโมง หลังจากรับเคส

L2 : กรณีที่ IT Support ไม่สามารถแก้ไขปัญหา จะมีทีม System Engineer ช่วยเหลือในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา : 1 วันทำการ หลังจากรับเคส

L3 : กรณีที่ปัญหาที่พบเป็นปัญหาเชิงเทคนิคของอุปกรณ์ หรืออุปกรณ์มีปัญหา (Specialist) จะต้องตรวจสอบพร้อมตรวจเช็คกรณี หรืออุปกรณ์เสียหรือมีปัญหาส่งซ่อม จะต้องจัดหาอุปกรณ์ทดแทนภายใน 3 วันทำการ และเมื่อซ่อมอุปกรณ์เสร็จถึงนำมาเปลี่ยนคืน

ลำดับที่	รายการ	ผลิตภัณฑ์		Serial Number	จำนวน
		ยี่ห้อ	รุ่น/แบบ		
1.	เครื่องคอมพิวเตอร์ โน้ตบุ๊ก สำหรับการ ประมวลผลข้อมูลเชิง สถิติ	Dell	Inspiron 2in1 5410 W5600255047 RTH-5410	31JSPG3 F92PRG3 40JSPG3 30JSPG3 41JSPG3	5
2.	คอมพิวเตอร์แท็บเล็ต	Microsoft	Surface Go 2 LTE M/8/128CM	000173314651 000124714651	2
3.	สแกนเนอร์ สำหรับงาน เก็บเอกสารระดับ ศูนย์บริการ แบบที่ 3	FUJITSU	Image Scanner fi- 7160	A33AL39661 A33AL39248 A33AL39249 A33AL39567 A33AL39656	5 <i>ln</i>

วรรณ ลีรานุกูใจ