

ข้อกำหนดคุณสมบัติขั้นต่ำ (Term of Reference: TOR)
งานจ้างบริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับให้บริการ MailGoThai
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)

๑. ความเป็นมา

ตามที่คณะรัฐมนตรีได้มีมติเมื่อวันที่ ๑๘ ธันวาคม พ.ศ. ๒๕๕๐ อนุมัติหลักการพัฒนาระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ ซึ่งถือเป็นนโยบายด้านความมั่นคงปลอดภัยของข่าวสารภาครัฐ ให้ข้าราชการและพนักงานของรัฐยุติการใช้จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของเอกชน โดยแต่ละหน่วยงานคาดหวังให้ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ มีความต่อเนื่องในการให้บริการ รวมถึงมีแผนการเก็บรักษาข้อมูลของหน่วยงานภาครัฐที่ได้มาตรฐาน ทั้งนี้สำนักงานคณะกรรมการพัฒนาระบบราชการ (สำนักงาน ก.พ.ร.) ได้มอบหมายให้กระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร เป็นหน่วยงานหลักในการพัฒนาระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ

เพื่อให้การบริการแก่หน่วยงานภาครัฐมีความต่อเนื่อง ตอบสนองตามความต้องการของหน่วยงานภาครัฐ รองรับการเพิ่มทรัพยากรอย่างรวดเร็ว และกระจายความเสี่ยงในด้านของการให้บริการ สรอ. ได้มีการจ้างบริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับให้บริการ MailGoThai มาอย่างต่อเนื่อง ดังนั้น จึงมีความจำเป็นต้องจ้างบริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับให้บริการ MailGoThai ต่อไปภายหลังจากที่สัญญาจ้างบริการกับผู้รับจ้างรายเดิมสิ้นสุดลง เพื่อให้การดำเนินโครงการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางเพื่อการสื่อสารในภาครัฐ (MailGoThai) สัมฤทธิ์ผลตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้

๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑. เพื่อจ้างบริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ สำหรับให้บริการ MailGoThai
- ๒.๒. เพื่อจ้างบริการระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับ MailGoThai Ver.1
- ๒.๓. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพและรองรับการให้บริการ MailGoThai แก่หน่วยงานภาครัฐในปัจจุบันและความต้องการใช้งานในอนาคต
- ๒.๔. เพื่อย้ายข้อมูลการใช้งานจาก MailGoThai Ver.1 มายัง MailGoThai

๓. คำนิยาม

ผู้ว่าจ้าง	หมายถึง	สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)
ผู้เสนอราคา	หมายถึง	ผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ
ผู้รับจ้าง	หมายถึง	ผู้ที่ได้ลงนามในสัญญาตามเงื่อนไขในเอกสารฉบับนี้กับผู้ว่าจ้าง
MailGoThai	หมายถึง	ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ผู้รับจ้างดำเนินการตามสัญญา
MailGoThai Ver.1	หมายถึง	ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เดิมที่ทาง สรอ. เป็นผู้ดูแลและดำเนินการเอง
Login	หมายถึง	มีการเข้าใช้งาน MailGoThai โดยใช้ Username และ Password
No Login	หมายถึง	ไม่มีการเข้าใช้งาน MailGoThai โดยวิธีใดๆทั้งสิ้น

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
กรรมการ นายธันท์ พลเสน
กรรมการ นายทรงเกียรติ ไล้วั่นคง

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 29/8/59

ครั้งที่ 1

ส่วนที่ ๑ ส่วนหลัก

๔. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

- ๔.๑. ผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้มีอาชีพในงานที่ สรอ. จะดำเนินการจัดจ้าง
- ๔.๒. ผู้เสนอราคาต้องเป็นนิติบุคคล และมีผลงานประเภทเดียวกันกับงานดังกล่าวหรือโครงการดำเนินการพัฒนาหรือให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในวงเงินไม่น้อยกว่า ๕,๐๐๐,๐๐๐ บาท (ห้าล้านบาทถ้วน) โดยต้องเป็นผลงานสัญญาเดี่ยวย้อนหลังไม่เกิน ๓ ปี นับจากวันทำงานแล้วเสร็จจนถึงวันที่ยื่นเอกสาร ซึ่งเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนราชการ หน่วยงานอื่นของรัฐ หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอื่นซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานเอกชนที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลถูกต้องตามกฎหมาย โดยจะต้องแนบสำเนาหนังสือรับรองผลงานหรือสำเนาสัญญา พร้อมรับรองสำเนาถูกต้องมาพร้อมกันในวันยื่นข้อเสนอโครงการ
- ๔.๓. ผู้เสนอราคาจะต้องมีหนังสือรับรองให้เป็นตัวแทนจำหน่ายซอฟต์แวร์ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หรือให้บริการซอฟต์แวร์ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่เสนอในโครงการ จากเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือ สาขาของเจ้าของผลิตภัณฑ์ในประเทศ หรือ ตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ รวมถึงการยืนยันการสนับสนุนด้านเทคนิค การให้คำปรึกษาในการใช้งานและแก้ไขปัญหา โดยต้องแนบหนังสือรับรองมาเสนอพร้อมกับเอกสารทางเทคนิค
- ๔.๔. ผู้เสนอราคาจะต้องมีบุคลากรที่มีประสบการณ์และความรู้ ความชำนาญในการติดตั้งระบบ เกี่ยวกับระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail System) สำหรับหน่วยงานภาครัฐหรือเอกชน ทั้งในประเทศหรือต่างประเทศ ไม่ต่ำกว่า ๕ ปี เข้าร่วมเป็นคณะทำงานในการดำเนินการโครงการนี้
- ๔.๕. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของ สรอ. หรือ ของทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของ สรอ. หรือ ของทางราชการ
- ๔.๖. ผู้เสนอราคาต้องไม่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น ณ วันประกาศ หรือ ไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม
- ๔.๗. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ประสงค์จะเสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- ๔.๘. นิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญาต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับรายจ่าย หรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ
- ๔.๙. นิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐซึ่งได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP) ต้องลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่เว็บไซต์ ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (www.gprocurement.go.th)
- ๔.๑๐. คู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
กรรมการ นายธนัท พลเสน
กรรมการ นายทรงเกียรติ ไล้วั่นคง

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 29/9/59
ครั้งที่ 1

ส่วนที่ ๑ ส่วนหลัก

๕. การเสนอราคา

๕.๑. ผู้เสนอราคาต้องยื่นเอกสารเพื่อให้ สรอ. พิจารณา ดังนี้

๕.๑.๑. ช่องที่ ๑ : คุณสมบัติผู้เสนอราคา จำนวน ๑ ชุด

๕.๑.๒. ช่องที่ ๒ : ราคาข้อเสนอโครงการ จำนวน ๑ ชุด

๕.๑.๒.๑. ผู้เสนอราคาต้องยื่นราคาเป็นเวลาไม่น้อยกว่า ๙๐ วัน นับตั้งแต่วันที่เสนอราคา โดยภายในกำหนดยื่นราคา ผู้เสนอราคาจะต้องรับผิดชอบราคาที่ตนเสนอไว้ และถอนการเสนอราคามีได้

๕.๑.๒.๒. ผู้เสนอราคาต้องทำการเสนอราคาอย่างน้อย ๒ รายการซึ่งประกอบไปด้วย

- ราคาค่าบริการต่อหน่วยต่อเดือนแบบรวมภาษีมูลค่าเพิ่มของระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ MailGoThai
- ราคาค่าบริการต่อหน่วยต่อเดือนแบบรวมภาษีมูลค่าเพิ่มของระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับ MailGoThai Ver.1

๕.๑.๓. ช่องที่ ๓ : ข้อเสนอทางเทคนิคและไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๑ ชุด

๕.๑.๓.๑. ให้จัดทำขอบเขตการดำเนินงานเป็นตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติตามรูปแบบ ดังนี้

ขอบเขตการดำเนินงานที่ สรอ. กำหนด	ขอบเขตการดำเนินงานที่ ผู้เสนอราคา เสนอ	เปรียบเทียบขอบเขตการดำเนินงาน	เอกสารอ้างอิง
ให้คัดลอกขอบเขตการดำเนินงานที่ สรอ. กำหนด	ให้ระบุขอบเขตการดำเนินงานที่ผู้เสนอราคาเสนอ	ให้ระบุจุดที่ดีกว่าขอบเขตการดำเนินงานที่กำหนด	ให้ระบุเอกสารอ้างอิงของขอบเขตการดำเนินงานที่เสนอ โดยระบุดัชนีให้ชัดเจน (ถ้ามี)

๕.๑.๔. แผนการดำเนินงาน

๕.๑.๕. บุคลากรดำเนินงานที่เสนอในโครงการทุกตำแหน่ง โดยระบุถึงคุณวุฒิการศึกษา ใบประกาศนียบัตรที่ได้รับ ประสบการณ์ทำงาน และความเชี่ยวชาญ

๕.๒. สรอ. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะลงนามในสัญญาจ้างต่อเมื่อได้รับอนุมัติงบประมาณแล้วเท่านั้น

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
กรรมการ นายธนัท พลเสน
กรรมการ นายทรงเกียรติ ไล้วั่นคง

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 29/8/59
ครั้งที่ 1

๖. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณาผล

- ๖.๑. สรอ. จะพิจารณาข้อเสนอของผู้เสนอราคาแต่ละราย เพื่อคัดเลือกผู้เสนอราคา เพื่อลงนามเป็นคู่สัญญากับ สรอ. ในการพิจารณาคัดเลือกดังกล่าวให้ถือว่าการตัดสินของ สรอ. เป็นที่สิ้นสุด ผู้เสนอราคาจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ มิได้
- ๖.๒. ในการพิจารณาข้อเสนอ สรอ. จะวิเคราะห์ความสมบูรณ์ คุณภาพ ความน่าเชื่อถือ ความเหมาะสม และความเป็นไปได้ของข้อเสนอ รวมทั้งต้องมีข้อมูลครบถ้วนเพียงพอที่จะชี้แจงต่อสาธารณชน และหน่วยงานตรวจสอบต่างๆ ได้
- ๖.๓. ในกรณีที่ผู้เสนอราคารายใดยื่นเอกสารไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนตามข้อ ๕ สรอ. จะไม่รับพิจารณาเอกสารของผู้เสนอราคารายนั้น เว้นแต่เป็นข้อผิดพลาดหรือผิดพลาดเพียงเล็กน้อย หรือที่ผิดแผกไปจากเงื่อนไขและขอบเขตตามเอกสารนี้ ในส่วนที่มีใช้สาระสำคัญ ทั้งนี้ เฉพาะในกรณีที่พิจารณาเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อทางราชการเท่านั้น
- ๖.๔. หลักเกณฑ์การพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิค
- ๖.๔.๑. สรอ. จะพิจารณาข้อเสนอทางเทคนิคของผู้เสนอราคาทุกรายเพื่อให้คะแนน โดยประกอบด้วยเกณฑ์ ดังนี้

เกณฑ์การให้คะแนน	น้ำหนักคะแนน (ร้อยละ)
แนวคิดทางเทคนิค	๔๐
กระบวนการสนับสนุนและการแก้ไขปัญหา	๕๐
ความพร้อมและความเชี่ยวชาญของบุคลากร	๑๐

โดยมีหลักเกณฑ์การพิจารณาให้คะแนน ๒ ระดับ คือ

ผ่านเกณฑ์	ช่วงคะแนนที่ได้รับคิดเป็นร้อยละ	๘๐ - ๑๐๐
ต่ำกว่าเกณฑ์	ช่วงคะแนนที่ได้รับคิดเป็นร้อยละ	๐ - ๗๙

๖.๔.๑.๑. การพิจารณาแนวคิดทางเทคนิค จะพิจารณาจากข้อเสนอด้านเทคนิค ตามประเด็นพิจารณา ได้แก่

- ขนาดของ Mailbox ที่ให้บริการ (GB)
- ความสามารถในการรับ Email เข้า (Message ต่อ ชั่วโมง)
- ความสามารถในการใช้งานระบบปฏิทิน (Calendar) เช่น การบันทึกปฏิทินผ่านอุปกรณ์มือถือ ผ่านเว็บ เป็นต้น
- ข้อตกลงเพื่อรับประกันการบริการ ของระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (SLA : Service Level Agreement)

๖.๔.๑.๒. กระบวนการสนับสนุนและการแก้ไขปัญหา โดยประเด็นพิจารณา ได้แก่

- ประเภทการสำรองข้อมูลแบบ Onsite และ Offsite เช่น Disk, Tape, Active-Active หรือ DR-Site เป็นต้น
- ระยะเวลาในการกู้คืนข้อมูลย้อนหลังแบบ Onsite (วัน)
- การจัดเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ (จำนวนเจ้าหน้าที่, ตำแหน่ง)

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
กรรมการ นายธนัท พลเสน
กรรมการ นายทรงเกียรติ ไล้วั่นคง

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 29/9/59
ครั้งที่ 1
๔/๒๘

- ประสิทธิภาพของศูนย์คอมพิวเตอร์ (ระดับ tier ของศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ)
- ระบบสนับสนุนในการแก้ไข Incident (Tool, มาตรฐานที่ได้รับ)
- ๖.๔.๑.๓. ความพร้อมและความเชี่ยวชาญของบุคลากร โดยประเด็นพิจารณา ได้แก่
 - จำนวนวิศวกรและคุณวุฒิ
- ๖.๔.๒. ผู้เสนอราคาต้องกรอกรายละเอียดของแบบฟอร์มสำหรับการประเมินผลด้านเทคนิค (ตามภาคผนวก ง) และส่งกลับพร้อมกับเอกสารข้อเสนอโครงการ
- ๖.๔.๓. คณะกรรมการพิจารณาผลจะพิจารณาการให้คะแนนโดยเป็นไปตามลำดับ ดังนี้
 - ๖.๔.๓.๑. พิจารณาคคุณสมบัติของผู้เสนอราคาซึ่งเป็นไปตามที่ระบุในข้อกำหนดคุณสมบัติขั้นต่ำ ข้อ ๔
 - ๖.๔.๓.๒. ในกรณีที่ คณะกรรมการพิจารณาผลมีความประสงค์จะเข้าเยี่ยมชม (Site Visit) ศูนย์ข้อมูลที่จะให้บริการ MailGoThai พร้อมเก็บข้อมูลและข้อซักถามต่างๆ โดยผู้เสนอราคาที่ผ่านมาคุณสมบัติขั้นต่ำตามข้อ ๔ แล้ว ผู้เสนอราคาจะต้องจัดเตรียมสถานที่และข้อมูลที่เป็นไปตามข้อเสนอโครงการเพื่อนำเสนอแก่คณะกรรมการพิจารณาผล
 - ๖.๔.๓.๓. คณะกรรมการพิจารณาผลจะนำข้อมูลจากข้อเสนอโครงการด้านเทคนิค ผลการเข้าเยี่ยมชมและซักถามผู้ว่าจ้างเพื่อนำมาพิจารณาให้คะแนนแก่ผู้ว่าจ้าง
- ๖.๕. ผู้เสนอราคาที่จะผ่านเกณฑ์การพิจารณาด้านเทคนิค ต้องได้รับคะแนนด้านเทคนิคตามที่ระบุในตารางข้อ ๖.๔.๑ รวมทั้ง ๓ ประเด็น ไม่น้อยกว่า ๘๐ คะแนน โดย สรอ. จะเปิดซองข้อเสนอด้านราคาของผู้เสนอราคา รายที่ผ่านการพิจารณาด้านเทคนิคเท่านั้น และจะพิจารณารับราคาของผู้เสนอราคาต่ำสุด สำหรับผู้เสนอราคาที่ได้คะแนนด้านเทคนิคต่ำกว่า ๘๐ คะแนน จะไม่ได้รับการพิจารณาเปิดซองข้อเสนอด้านราคา โดย สรอ. จะคืนซองข้อเสนอด้านราคาให้ผู้เสนอราคาดังกล่าว ในกรณีที่ผู้เสนอราคาทุกรายได้คะแนนต่ำกว่า ๘๐ คะแนน สรอ. สงวนสิทธิ์ที่จะยกเลิกการพิจารณาคัดเลือก เพื่อดำเนินการตามรูปแบบอื่นที่ สรอ. เห็นสมควรให้ถือว่าการตัดสินใจของ สรอ. เป็นที่สุด ผู้เสนอราคาจะเรียกrogateค่าเสียหาย และค่าใช้จ่ายใดๆ มิได้
- ๖.๖. สรอ. ทรงไว้ซึ่งสิทธิ์ที่จะยกเลิกข้อเสนอโดยไม่พิจารณาจัดจ้างก็ได้ หรือพิจารณาเลือกจ้างเฉพาะรายการหนึ่ง รายการใดที่ปรากฏในข้อเสนอก็ได้ หรือเจรจาต่อรอง สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมก็ได้ ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ และให้ถือว่าการตัดสินใจของ สรอ. เป็นที่สุด ผู้เสนอราคาจะเรียกrogateค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใดๆ มิได้
- ๖.๗. สรอ. มีสิทธิพิจารณายกเลิกการยื่นข้อเสนอและลงโทษผู้เสนอราคาเสมือนเป็นผู้ที่จ้างงาน หากมีเหตุที่เชื่อได้ว่าการยื่นข้อเสนอกระทำไปโดยไม่สุจริตหรือมีการสมยอมกันในการยื่นข้อเสนอ
- ๖.๘. ในกรณีที่ผู้เสนอราคาที่ได้คะแนนไม่น้อยกว่า ๘๐ คะแนน แต่ยื่นขอเสนอราคาต่ำจนคาดหมายว่าไม่อาจดำเนินงานตามสัญญาได้ สรอ. จะให้ผู้เสนอราคานั้นชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่าผู้เสนอราคาสามารถดำเนินงานตามโครงการนี้ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่มีเหตุผลที่อาจรับฟังได้ สรอ. มีสิทธิ์ที่จะไม่รับราคาของผู้เสนอราคา

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
 กรรมการ นายธนัท พลเสน
 กรรมการ นายทรงเกียรติ ไล้วั่นคง

ลงนาม.....
 ลงนาม.....
 ลงนาม.....

วันที่ 29/8/59
 ครั้งที่ 1
 ๔/๒๘

๗. ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการดังนี้

๗.๑. ให้บริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (MailGoThai)

- ๗.๑.๑. ให้บริการระบบ จำนวน ๑๑ เดือน รองรับจำนวน Mailbox ที่ ๓๐,๐๐๐ Mailbox และหากเกิน จะต้องให้บริการระบบตามจำนวนที่ใช้งานจริง แต่ไม่เกิน ๑๐๐,๐๐๐ Mailbox โดยปริมาณการ ใช้งานจะคำนวณจากรายงานการใช้บริการประจำเดือน ที่ผู้รับจ้างได้ส่งมอบตามข้อกำหนด ภาคผนวก ข ข้อ ๑.๑.๔ ข้อมูลแสดงการใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงาน
- ๗.๑.๒. ผู้รับจ้างต้องมีระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่ออกแบบไว้ ตาม ภาคผนวก ก ข้อ ๑, ๒, ๓ และ ๔
- ๗.๑.๓. ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำข้อมูลด้านต่าง ๆ ดังนี้
 - ๗.๑.๓.๑. แผนภาพแสดงโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure Diagram)
 - ๗.๑.๓.๒. แผนภาพแสดงระบบเครือข่าย (Network Diagram)
 - ๗.๑.๓.๓. แผนภาพแสดงที่ตั้งอุปกรณ์ แผนผังรายงานสินทรัพย์ ซึ่งประกอบไปด้วย ฮาร์ดแวร์, ซอฟต์แวร์ เป็นอย่างน้อย
 - ๗.๑.๓.๔. แผนภาพแสดงโครงสร้างการเชื่อมต่อของระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (System Architecture Diagram)
 - ๗.๑.๓.๕. รายละเอียดค่าต่าง ๆ ที่มีการกำหนดไว้ (Configuration)
- ๗.๑.๔. ผู้รับจ้างต้องกำหนดขั้นตอนและจัดทำแผนร่วมกับผู้ว่าจ้างอย่างน้อย ดังนี้
 - ๗.๑.๔.๑. แนวทางการดำเนินการ Change Management
 - ๗.๑.๔.๒. แนวทางการดำเนินการ Event Management
 - ๗.๑.๔.๓. แนวทางการดำเนินการ Incident Management
 - ๗.๑.๔.๔. แนวทางการดำเนินการ Problem Management
 - ๗.๑.๔.๕. แนวทางการดำเนินการ Request Management
- ๗.๑.๕. ผู้รับจ้างต้องกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงซอฟต์แวร์และอุปกรณ์ในระบบให้ผู้ว่าจ้างเพื่อดำเนินการใน ด้านการตรวจสอบระบบ (Auditing) ดังนี้
 - ๗.๑.๕.๑. ระดับสิทธิ์ผู้ดูแลระบบ (Administrator)
 - ๗.๑.๕.๑.๑. ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail System) (ถ้ามี)
 - ๗.๑.๕.๑.๒. ระบบรักษาความปลอดภัยระบบเครือข่าย (Next Generation Firewall) (ถ้ามี)
 - ๗.๑.๕.๑.๓. ระบบรักษาความปลอดภัยการบุกรุกเว็บไซต์ (Web Application Firewall) (ถ้ามี)
 - ๗.๑.๕.๑.๔. ระบบรักษาความปลอดภัยภายในระบบเครื่องคอมพิวเตอร์เสมือน (ถ้ามี)
 - ๗.๑.๕.๑.๕. ระบบสำรองข้อมูล (Backup System) ทั้งในส่วน Onsite และ Offsite (ถ้ามี)
 - ๗.๑.๕.๑.๖. ระบบบริหารส่วนกลางคอมพิวเตอร์เสมือน (Virtualization Management) (ถ้ามี)

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
กรรมการ นายธนัท พลเสน
กรรมการ นายทรงเกียรติ ไล้วมับคง

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 29/8/59
ครั้งที่ 1

ส่วนที่ ๑ ส่วนหลัก

๗.๑.๕.๒. ระดับสิทธิ์ผู้ใช้งาน (User)

๗.๑.๕.๒.๑. ระบบ Monitor System (ถ้ามี) เช่น Network Monitoring หรือ Server Monitoring หรือ Cloud Monitoring เป็นต้น

๗.๑.๕.๒.๒. ระบบ Online Report

๗.๑.๕.๒.๓. ระบบ Active Directory System (AD) (ถ้ามี)

๗.๑.๕.๒.๔. สิทธิ์การเข้าถึงห้อง Internet Datacenter ที่ตั้งระบบและอุปกรณ์ และการตรวจสอบกล้องวงจรปิด (CCTV) ย้อนหลัง

๗.๑.๖. ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมบุคลากรสำหรับการให้บริการและบริหารจัดการระบบ ในช่วงเวลาทำการของผู้ว่าจ้างหรือตามช่วงเวลาที่ตกลงกัน ไม่น้อยกว่า ดังนี้

๗.๑.๖.๑. ในเวลาทำการของผู้ว่าจ้างหรือเวลาทำการที่ตกลงร่วมกันระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้าง

- หัวหน้าทีมดูแลระบบ จำนวน ๑ ท่าน
- วิศวกรด้านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๑ ท่าน
- วิศวกรด้านระบบความปลอดภัย จำนวน ๑ ท่าน
- วิศวกรด้านระบบเครือข่าย จำนวน ๑ ท่าน
- เจ้าหน้าที่ Administration ในการจัดการ domain, email, รหัสผ่าน และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง จำนวน ๑ ท่าน

๗.๑.๖.๒. นอกเวลาทำการ

- วิศวกรด้านระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ จำนวน ๑ ท่าน
- วิศวกรด้านระบบความปลอดภัย จำนวน ๑ ท่าน
- วิศวกรด้านระบบเครือข่าย จำนวน ๑ ท่าน

๗.๑.๗. มีศูนย์รับแจ้ง (Contact Center หรือ Call Center หรือ Helpdesk) ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๗.๑.๘. ผู้รับจ้างมีหน้าที่ตรวจสอบ เฝ้าระวัง แจ้งเตือน ตลอดจนแก้ไขปัญหาเพื่อให้ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีความปลอดภัย และไม่กระทำการใด ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยง ความเสียหายต่อระบบ MailGoThai และ ระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับ MailGoThai Ver. 1 รวมถึงข้อมูลในระบบ

๗.๑.๙. ผู้รับจ้างมีหน้าที่ปรับปรุงรุ่นของระบบซอฟต์แวร์ (Firmware upgrade/Software version upgrade) และอุปกรณ์อื่น ๆ ให้เป็นปัจจุบัน โดยแจ้งขอความเห็นและอนุมัติจากทางผู้ว่าจ้างก่อนดำเนินการ

๗.๑.๑๐. ผู้รับจ้างมีหน้าที่ในการดูแลบำรุงรักษาระบบ (Maintenance) และ Preventive maintenance ไม่น้อยกว่า ๑ ครั้งตลอดอายุสัญญา

๗.๑.๑๑. ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดในภาคผนวก ค ข้อกำหนดและเงื่อนไขการสนับสนุนการให้บริการ ระหว่างผู้รับจ้างและสำนักรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) สำหรับ MailGoThai

๗.๑.๑๒. ผู้รับจ้างดำเนินการจัดส่งรายงานรายเดือนและรายงานสรุปสถิติภาพรวมประจำปี ตามภาคผนวก ข หัวข้อที่ ๑

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
กรรมการ นายธนัท พลเสน
กรรมการ นายทรงเกียรติ ไล้ว่มบง

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 29/8/59

ครั้งที่ 1

ส่วนที่ ๑ ส่วนหลัก

- ๗.๑.๑๓. ผู้รับจ้างดำเนินการจัดส่งรายงาน Online Report ตามภาคผนวก ข หัวข้อที่ ๒
- ๗.๑.๑๔. ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการย้ายข้อมูล กรณีที่จำเป็นจะต้องย้ายข้อมูลจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (ซึ่งไม่รวมข้อมูลอื่น ๆ เช่น ปฏิทิน, ระบบจัดเก็บไฟล์ เป็นต้น) จากระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ปัจจุบันหรือระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนด มายังระบบที่นำเสนอ
- ๗.๑.๑๕. กรณีที่จำเป็นจะต้องมีการโอนย้ายข้อมูลจาก MailGoThai Ver.1
- ๗.๑.๑๕.๑. ผู้รับจ้าง จะต้องรับผิดชอบกระบวนการโอนย้ายข้อมูลทั้งหมด ไม่ว่าจะเป็น ข้อมูล ผู้ใช้, จดหมายอิเล็กทรอนิกส์, ข้อมูลปฏิทิน, ระบบจัดเก็บไฟล์ เป็นต้น ตามจำนวน mailbox ที่ใช้บริการ และค่าใช้จ่ายในการโอนย้ายทั้งหมดจากผู้รับจ้างเดิม และหากเกิดความเสียหายใดๆ แก่ข้อมูลเนื่องจากการโอนย้ายข้อมูลของผู้รับจ้าง ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายดังกล่าว
- ๗.๑.๑๕.๒. ผู้รับจ้างจะต้องเสนอวิธีการโอนย้าย โดยวิธีการโอนย้ายในแต่ละ domain หรือหน่วยงาน จะต้องไม่มีผลกระทบจากการหยุดชะงักเกิน ๓ ชั่วโมง
- ๗.๑.๑๖. กรณีที่จำเป็นจะต้องมีการเชื่อมโยงระบบงานอื่นเข้ากับระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ผ่านทาง API, Command Line ของระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Integration) ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการหาแนวทาง หรือสนับสนุนบุคลากรในการหาแนวทางเชื่อมต่อ (Solution) เช่น แนะนำวิธีการเชื่อมต่อ, เขียน code ตัวอย่างในการเชื่อมต่อ หรือ อธิบายแนวทางการเชื่อมต่อให้กับผู้ให้บริการ เป็นต้น
- ๗.๒. ให้บริการระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับ MailGoThai Ver.1
- ๗.๒.๑. ผู้รับจ้างจะต้องให้บริการระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับ MailGoThai Ver.1 พร้อมทั้งทดสอบการดำเนินงานของระบบให้สามารถทำงานร่วมกับ MailGoThai ได้อย่างสมบูรณ์ โดยจะต้องดูแลระบบและทำให้รองรับทั้ง MailGoThai Ver.1 และ MailGoThai อย่างมีประสิทธิภาพ ตามคุณสมบัติของระบบรักษาความปลอดภัยใน ภาคผนวก ก ข้อ ๑.๑๑
- ๗.๒.๒. ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับ MailGoThai Ver.1 ให้รองรับตามปริมาณที่ใช้งานจริง โดยปริมาณการใช้งานจะคำนวณจากรายงานการให้บริการประจำเดือน ที่ผู้รับจ้างได้ส่งมอบตามข้อกำหนด ภาคผนวก ข ข้อ ๑.๑.๕ ข้อมูลแสดงภาพรวมปริมาณอีเมลบนระบบรักษาความปลอดภัยของ MailGoThai Ver.1
- ๗.๒.๓. ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมบุคลากรสำหรับการดูแล แก้ไขปัญหา และบริหารจัดการระบบให้ทำงานได้ตลอดเวลาตามระยะสัญญา
- ๗.๒.๔. ผู้รับจ้างและเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับโครงการนี้ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนดและนโยบายด้าน IT ของ สรอ.
- ๗.๓. ให้มีระบบ Online Report
- มีระบบ Online Report ตาม ภาคผนวก ข หัวข้อ ๒

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
กรรมการ นายธนัท พลเสน
กรรมการ นายทรงเกียรติ เลี้ยวมันคง

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 29/8/59
ครั้งที่ 1

ส่วนที่ ๑ ส่วนหลัก

๗.๔. ดำเนินการฝึกอบรม

ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งวิทยากรในการฝึกอบรมบุคลากร ตามหัวข้อ ดังนี้

๗.๔.๑. ส่วนของผู้ว่าจ้าง

จัดฝึกอบรมหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับโครงการหรือระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบสารสนเทศอื่นๆ ตามที่ตกลงกับผู้ว่าจ้าง สำหรับเจ้าหน้าที่ ๒ ท่าน ท่านละไม่น้อยกว่า ๓ วัน ในสถาบันที่มีความน่าเชื่อถือ พร้อมสอบใบประกาศนียบัตร (Certificate) ยกเว้นกรณีการฝึกอบรมนั้นไม่มีการสอบใบประกาศนียบัตร ทั้งนี้หากสถาบันฝึกอบรมกำหนดระยะเวลาฝึกอบรมภายหลังจากที่สัญญาสิ้นสุดลงแล้ว ผู้รับจ้างต้องดำเนินการจองพร้อมชำระค่าเข้ารับการอบรมและดำเนินการจัดส่งเอกสารหลักฐานการจองดังกล่าว ให้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อดำเนินการส่งเจ้าหน้าที่เพื่อเข้ารับการอบรมต่อไป

๗.๔.๒. ส่วนของหน่วยงานราชการที่ใช้งานระบบ

ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างร้องขอ ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งวิทยากรเพื่ออบรมตามหลักสูตร ไม่น้อยกว่า ๔ ครั้ง ดังนี้

๗.๔.๒.๑. ฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

๗.๔.๒.๒. ฝึกอบรมหลักสูตรการบริหารจัดการระดับ Domain Administrator หรือเทียบเท่า

๗.๕. การดำเนินงานอื่น ๆ

๗.๕.๑. ในกรณีที่บุคคลภายนอกกล่าวอ้างสิทธิ์หรือเรียกร้องใดๆ ว่ามีการละเมิดลิขสิทธิ์หรือสิทธิบัตรเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และ/หรือซอฟต์แวร์ที่เสนอ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการทั้งปวงเพื่อให้การกล่าวอ้างหรือการเรียกร้องระงับโดยเร็ว และผู้รับจ้างต้องเป็นผู้ชำระค่าเสียหายและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด แต่หากผู้รับจ้างไม่สามารถระงับเหตุดังกล่าวได้ อันเป็นผลให้ผู้ว่าจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายค่าเสียหายแก่บุคคลภายนอกผู้กล่าวอ้าง หรือผู้ใช้สิทธิ์เรียกร้องผู้นั้น ผู้รับจ้างตกลงยินยอมเป็นผู้ชำระค่าเสียหาย ค่าใช้จ่าย ค่าทนายความ รวมทั้งค่าค่าธรรมเนียม แทนผู้ว่าจ้างทั้งจำนวน แต่หากผู้ว่าจ้างได้ชำระแทนผู้รับจ้างไปก่อน ผู้รับจ้างตกลงยินยอมที่จะชำระคืนแก่ผู้ว่าจ้างให้ครบถ้วนทั้งจำนวน ภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้ว่าจ้างได้แจ้งให้ผู้รับจ้างได้ทราบเป็นหนังสือ เป็นต้นไป

๗.๕.๒. ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินงานตามแนวทางที่ผู้ว่าจ้างกำหนด และจะต้องคำนึงถึงการรักษาความปลอดภัยของข้อมูลผู้ว่าจ้างเป็นสิ่งสำคัญ โดยจะต้องไม่นำไปเผยแพร่หรือทำซ้ำอันจะก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์กร

๗.๕.๓. ผู้รับจ้างต้องลงนามในข้อตกลงห้ามเปิดเผยข้อมูล (Non-Disclosure Agreement: NDA) กับผู้ว่าจ้างก่อนเริ่มให้บริการ และจัดส่งรายชื่อผู้ที่มีสิทธิ์ในการเข้าถึงระบบกับผู้ว่าจ้างก่อนเริ่มใช้งานหรือมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ที่ดูแลระบบ

๗.๕.๔. ข้อมูลรายชื่อและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เป็นลิขสิทธิ์ของผู้ว่าจ้าง ห้ามมิให้ผู้ใดใช้ เผยแพร่ อ้างอิง ลอกเลียน ทำซ้ำ ดัดแปลง หรือแก้ไขข้อมูลทั้งหมดหรือบางส่วน หรือกระทำการด้วยวิธีการใดๆ โดยมีได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้างโดยชัดแจ้ง

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
กรรมการ นายธนัท พลเสน
กรรมการ นายทรงเกียรติ ไล้วมันคง

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 29/8/59
ครั้งที่ 1

๘. ระยะเวลาการจ้าง

- ๘.๑. ผู้รับจ้างต้องให้บริการ MailGoThai และให้บริการระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับ MailGoThai Ver.1 ตามขอบเขตการดำเนินงานที่กำหนดไว้ในสัญญาและข้อกำหนดคุณสมบัติขั้นต่ำนี้ ตั้งแต่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๕๙ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๐ ต่อเนื่องเป็นเวลา ๑๑ เดือน
- ๘.๒. เมื่อครบกำหนดระยะเวลาจ้างบริการ
- ๘.๒.๑. กรณีผู้ว่าจ้างมีความประสงค์ที่จะจ้างบริการต่อเนื่องกับผู้รับจ้างในระหว่างดำเนินการต่อสัญญา ผู้รับจ้างต้องยินยอมให้ผู้ว่าจ้างใช้งานอย่างต่อเนื่อง ภายใต้เงื่อนไขที่ผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างได้ตกลงกัน
- ๘.๒.๒. กรณีผู้ว่าจ้างมีความประสงค์ทำสัญญาจ้างบริการกับผู้รับจ้างรายใหม่ ผู้รับจ้างต้องยินยอมให้ผู้ว่าจ้างใช้งานอย่างต่อเนื่อง จนกว่าผู้ว่าจ้างจะดำเนินการจัดหาผู้รับจ้างรายใหม่ได้ โดยคิดค่าบริการต่อเนื่องในอัตราเดียวกับสัญญาฉบับเดิม และอำนวยความสะดวกในการย้ายระบบและข้อมูลแก่ผู้รับจ้างรายใหม่ รวมถึง เอกสารต่าง ๆ ในการดูแลระบบ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย
- ๘.๒.๓. กรณีผู้ว่าจ้างมีความประสงค์ไม่ต่อสัญญาจ้างบริการกับผู้รับจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องทำลายข้อมูลทั้งหมดภายหลังจากที่ผู้ว่าจ้างย้ายข้อมูลทั้งหมดเรียบร้อยแล้ว โดยการทำลายต้องอยู่ภายใต้การควบคุมของผู้แทนของผู้ว่าจ้าง

๙. การส่งมอบงาน

- ๙.๑. ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบรายงานผลการให้บริการ (ภาคผนวก ข ข้อ ๑.๑ และ ๑.๒) โดยส่งมอบเป็นรายเดือน ในรูปแบบเอกสารจำนวน ๑ ชุด และดิจิทัลไฟล์ในแผ่นซีดีหรือดีวีดี จำนวน ๕ ชุด ภายใน ๑๐ วันทำการของเดือนถัดไปหรือวันและเวลาที่สั้นกว่าตามที่ตกลงกับผู้ว่าจ้าง ดังนี้
- ๙.๑.๑. รายงานรายเดือน ตั้งแต่เดือนที่ ๑ ของการให้บริการจริงตาม ข้อ ๗.๑ ถึงเดือนสุดท้ายตามระยะเวลาสัญญา ตามรายละเอียดในรายงานรายเดือน ภาคผนวก ข. ผู้รับจ้างจะต้องทำรายงานผลของ ข้อ ๑.๑ และ ๑.๒ ให้ข้อมูลตรงกับข้อ ๒ ใน ภาคผนวก ข. ณ วันและเวลาเดียวกันทุกเดือน
- ๙.๑.๒. รายงานสรุปสถิติภาพรวมโครงการ เฉพาะเดือนสุดท้าย ส่งรายงานรายเดือน ตามข้อ ๙.๑.๑ พร้อมส่งรายงานสรุปสถิติภาพรวมโครงการ (ภาคผนวก ข ข้อ ๑.๒)

๑๐. เงื่อนไขการชำระเงิน

- ๑๐.๑. ผู้ว่าจ้างจะจ่ายค่าบริการเป็นรายเดือน โดยชำระค่าบริการเมื่อคณะกรรมการตรวจรับฯ ของผู้ว่าจ้างได้ทำการตรวจรับทั้ง MailGoThai และระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับ MailGoThai Ver.1 ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาเรียบร้อยแล้วเท่านั้น
- ๑๐.๒. การชำระค่าบริการในแต่ละเดือนจะจ่ายตามรูปแบบผลการพิจารณา
- ๑๐.๒.๑. ค่าบริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ MailGoThai ตามขอบเขตงานที่ระบุใน ข้อ ๗ ขอบเขตการดำเนินงาน จะคิดตามปริมาณใช้งานจริงในแต่ละเดือน ซึ่งเป็นไปตามที่ระบุไว้ใน ภาคผนวก ข ข้อ ๑.๑.๔ ข้อมูลแสดงการใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงาน
- ๑๐.๒.๒. ค่าบริการระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับ MailGoThai Ver.1 โดยจะชำระเงินตามการใช้งานจริงของจำนวนบัญชีรายชื่อที่มีการใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ MailGoThai Ver.1

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
กรรมการ นายธนัท พลเสน
กรรมการ นายทรงเกียรติ เลี้ยวมันคง

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ ๒๕/๙/๕๙
ครั้งที่ ๑
๑๐/๒๘

ส่วนที่ ๑ ส่วนหลัก

๑๑. อัตราค่าปรับ

หากผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการ MailGoThai หรือระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับ MailGoThai Ver.1 ในระบบใดระบบหนึ่งได้ตามที่สัญญาหรือข้อกำหนดคุณสมบัติขั้นต่ำที่กำหนดไว้ ผู้รับจ้างต้องชำระค่าปรับเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ ๐.๑ ของมูลค่าสัญญา จนกว่าผู้รับจ้างจะสามารถให้บริการ MailGoThai หรือระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับ MailGoThai Ver.1 ตามที่กำหนดไว้ในสัญญาและข้อกำหนดคุณสมบัติขั้นต่ำได้ แต่ต้องไม่ต่ำกว่าวันละ ๑๐๐ บาท โดยเศษของวันคิดเป็นหนึ่งวันเต็ม

๑๒. อัตราค่าหักบริการ

ให้เป็นไปตามข้อกำหนดใน ภาคผนวก ค ข้อกำหนดและเงื่อนไขการสนับสนุนการให้บริการ ระหว่างผู้รับจ้างและสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) สำหรับ MailGoThai และระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับ MailGoThai Ver.1

ลงนามผู้จัดทำ

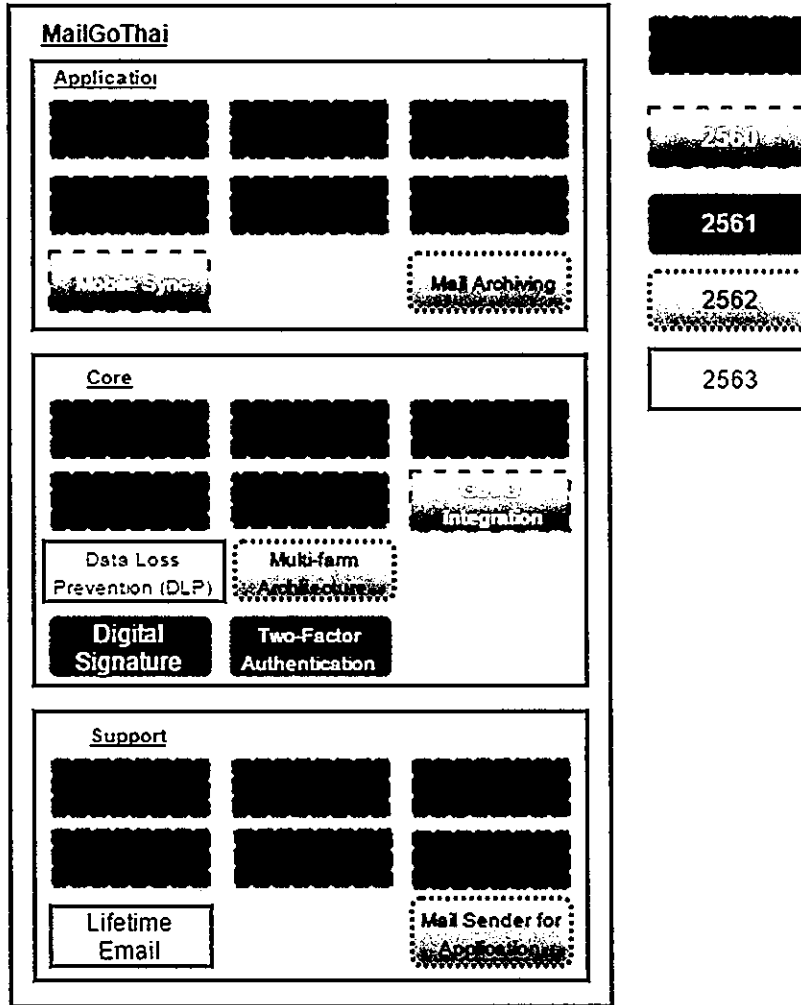
ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
กรรมการ นายธนัท พลเสน
กรรมการ นายทรงเกียรติ เลี้ยวณรงค์

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 29/8/59
ครั้งที่ 1

ภาคผนวก ก

๑. สถาปัตยกรรมระบบของระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์



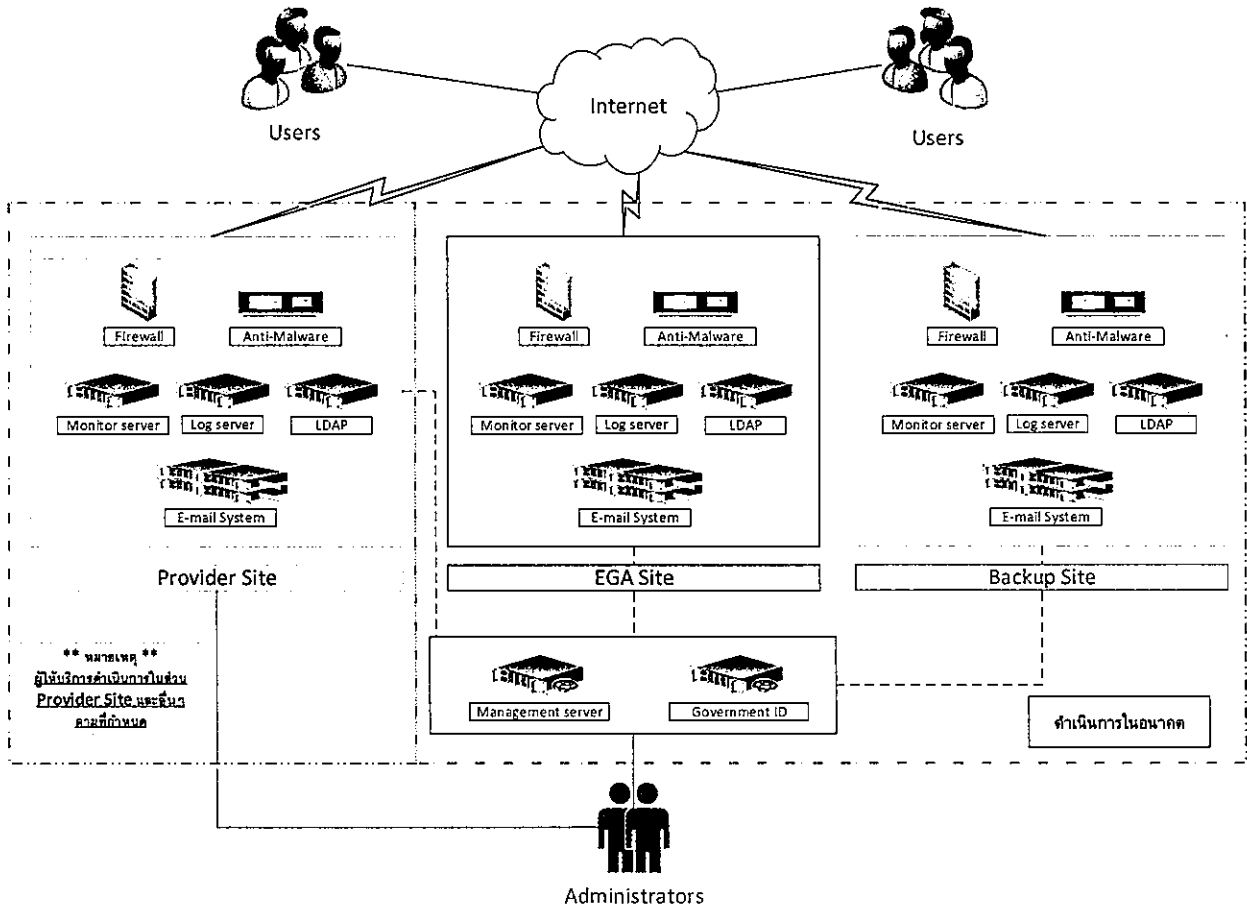
รูปที่ ๑ แผนภาพแสดงแนวทางการพัฒนาระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลางภาครัฐ

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
 กรรมการ นายธนัท พลเสน
 กรรมการ นายทรงเกียรติ ไล้วั่นคง

ลงนาม.....
 ลงนาม.....
 ลงนาม.....

วันที่ 29/8/59
 ครั้งที่ 1



รูปที่ ๒ แผนภาพแนวทางการออกแบบสถาปัตยกรรมระบบของระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์สำหรับให้บริการ MailGoThai

- ๑.๑. รองรับสถาปัตยกรรมระบบที่สามารถขยายในลักษณะขยายออกโดยเพิ่มจำนวน หรือ Scale-Out เพื่อให้รองรับได้ไม่น้อยกว่า ๑๐๐,๑๐๐ mailbox ในช่วงเริ่มต้น และรองรับการขยายในอนาคตได้ไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐,๐๐๐ mailbox
- ๑.๒. มีความสามารถในการรับ Email เข้า จำนวนไม่น้อยกว่า ๒๐,๐๐๐ message ต่อชั่วโมง
- ๑.๓. รองรับขนาด Email Attachment ได้ไม่น้อยกว่า ๒๕MB และสามารถปรับเพิ่มขึ้นหรือลดลงได้ตามนโยบายการให้บริการของผู้ว่าจ้าง
- ๑.๔. มีขนาดความจุ Mailbox ที่ไม่น้อยกว่า ๑๐GB และรองรับการเพิ่มความจุได้ตามที่ร้องขอ
- ๑.๕. มีการสำรองข้อมูลระบบและ Mailbox ทุก ๖ ชั่วโมงต่อวัน
- ๑.๖. สามารถกู้คืนข้อมูลระบบและ Mailbox ย้อนหลังได้ไม่น้อยกว่า ๑๕ วัน
- ๑.๗. มีศูนย์ข้อมูลสำรอง (Backup site) สำหรับให้บริการกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินรุนแรงได้ ตามภาคผนวก ค. ข้อ ๒.๓
- ๑.๘. ระบบจะต้องรองรับการติดตั้งบน Virtualization Platform ได้บน VMware หรือ Microsoft Hyper-V ได้

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ กัทรพิบูล
 กรรมการ นายธนัท พลเสน
 กรรมการ นายทรงเกียรติ ไล้วั่นคง

ลงนาม.....
 ลงนาม.....
 ลงนาม.....

วันที่ ๒๗/๑๒/๕๙
 ครั้งที่ ๑

- ๑.๙. ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาอุปกรณ์เครื่องแม่ข่าย อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล อุปกรณ์เครือข่าย และอุปกรณ์อื่น ๆ ให้ใช้งาน ดังนี้
- ๑.๙.๑. รองรับการดำเนินงานให้เหมาะสมเพียงพอต่อการใช้งานของระบบ
 - ๑.๙.๒. ในส่วนอุปกรณ์เครื่องแม่ข่าย และอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูล จะต้องไม่มีการใช้งานร่วมกับผู้ใช้บริการรายอื่นของผู้รับจ้าง
 - ๑.๙.๓. ในส่วนอุปกรณ์อื่น ๆ อนุญาตให้มีการใช้งานร่วมกับผู้ใช้บริการรายอื่นของผู้รับจ้างได้ แต่จะต้องมีการปรับแต่งค่าต่าง ๆ ให้มีความปลอดภัยเหมาะสมเพียงพอ
 - ๑.๙.๔. ติดตั้งศูนย์ข้อมูลที่อยู่ในประเทศ และได้รับมาตรฐาน ISO 27001 หรือดีกว่า โดยพื้นที่จัดวางระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จะต้องเป็นพื้นที่ที่ไม่ปะปนกับผู้ว่าจ้างรายอื่นของผู้รับจ้าง ยกเว้นอุปกรณ์อื่น ๆ ตามข้อ ๑.๙.๓
- ๑.๑๐. เชื่อมต่อบริการ OpenID หรือ GovID ของทางผู้ว่าจ้าง เพื่อให้บริการ OpenID หรือ GovID สามารถเข้าใช้ฐานข้อมูลผู้ใช้ในการ Authentication ได้
- ๑.๑๑. มีคุณสมบัติระบบสำหรับรักษาความปลอดภัยและระบบสนับสนุน ดังนี้
- ๑.๑๑.๑. ระบบ Anti-Malware หรือ Anti-Spam หรือ Mail Security หรือระบบอื่น ๆ ที่เทียบเท่า
 - รองรับการดำเนินงานกับระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ใหม่และต้องรองรับการทำงานของระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เดิม
 - สามารถกรองหรือป้องกัน Spam , Spyware, Virus และ Malware , Phishing ได้
 - สามารถกรอง Email ขาออก และกรอง Email ขาเข้าได้
 - สามารถรองรับโพรโทคอลการสื่อสารแบบ SMTP, ESMTMP, Secure SMTP และ TLS เป็นอย่างน้อย
 - สามารถบริหารจัดการอุปกรณ์ผ่านทาง Web Interface
 - สามารถป้องกันในลักษณะ Mail Bomb, Flood, Denial of Service (DoS), Directory Harvast Attack (DHA) หรือลักษณะที่เข้าข่ายกับลักษณะข้างต้นได้
 - รองรับการดำเนินงานแบบ Centralize Management ได้
 - รองรับการตรวจจีเมลล์ หรือ Message Tracking ได้
 - รองรับการจัดการ Quarantined spam email ได้
 - ต้องมีประสิทธิภาพในการตรวจสอบอีเมลล์ได้ไม่น้อยกว่า 150 ฉบับต่อวินาที โดยแต่ละฉบับต้องมีขนาดไม่น้อยกว่า 70 Kb
 - ระบบสามารถกรองข้อความ 30,000 – 40,000 ข้อความต่อชั่วโมงได้เป็นอย่างน้อย
 - ระบบสามารถทำหน้าที่เป็น Buffer สำหรับเมลล์ที่เข้ามาใหม่ ในกรณีที่ระบบไม่สามารถทำการติดต่อเครื่องปลายทางที่จะส่งต่ออีเมลล์ไปให้หรืออยู่ในระหว่าง Maintenance ระบบได้
 - ระบบมีฐานข้อมูล Blacklist เป็นของตัวเองและสามารถใช้ฐานข้อมูลภายนอกได้
 - เมื่อตรวจพบรายการลักษณะ Mail Bomb, Flood, Denial of Service (DoS), Directory Harvast Attack (DHA) หรือลักษณะที่เข้าข่ายกับลักษณะข้างต้น ต้องสามารถเลือกจัดการ (Action) กับอีเมลล์ได้อย่างน้อยดังต่อไปนี้

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
 กรรมการ นายธนัท พลเสน
 กรรมการ นายทรงเกียรติ เส้วมันคง

ลงนาม.....
 ลงนาม.....
 ลงนาม.....

วันที่ 29/9/59
 ครั้งที่ 1
 ๑๔/๒๕

- เพิ่มข้อความที่ Subject ของอีเมลก่อนจะส่งต่อไปยังผู้รับ
 - เพิ่ม Field ลงใน Header ของอีเมลก่อนจะส่งต่อไปยังผู้รับ
 - ลบอีเมล
 - กักเก็บอีเมล (Quarantine)
 - แจ้งเตือน (Notify) ทางอีเมลไปยังผู้ดูแลระบบ
- ระบบสามารถตรวจจับรายการลักษณะ Mail Bomb, Flood, Denial of Service (DoS), Directory Harvast Attack (DHA) หรือลักษณะที่เข้าข่ายกับลักษณะข้างต้น โดยการให้คะแนนความเสี่ยงและคำนวณออกมาเป็นระดับคะแนนความเสี่ยงเป็นค่าตัวเลข และระบบสามารถปรับระดับความเสี่ยงของอีเมลไม่พึงประสงค์ตามคะแนนได้
 - สามารถออกรายงานประเภทต่างๆ ประกอบด้วยดังต่อไปนี้
 - สามารถแสดงหน้าสรุปภาพรวมการใช้งานระบบในลักษณะของ Dashboard โดยแสดงรายการต่างๆ เช่น ปริมาณอีเมลที่ไม่พึงประสงค์ ตามลักษณะ Mail Bomb, Flood; Denial of Service (DoS), Directory Harvast Attack (DHA) หรือลักษณะที่เข้าข่ายกับลักษณะข้างต้นปริมาณอีเมลที่ผิด policy, ปริมาณการใช้ทรัพยากรต่างๆ เช่น CPU, RAM, DISK ได้เป็นอย่างดีน้อย
 - สามารถแสดงรายงาน (Report) และส่งไปยังผู้ดูแลระบบได้
 - สามารถแสดงรายงานข้อมูลแบบ รายวัน รายสัปดาห์, รายเดือนและรายปีได้
 - สามารถบริหารจัดการผู้ใช้งาน ประกอบด้วยคุณสมบัติดังนี้
 - ผู้ดูแลระบบสูงสุด สามารถสร้างบัญชีผู้ใช้งานได้ไม่จำกัด
 - ผู้ดูแลระบบสูงสุด สามารถกำหนดสิทธิ์ในการเข้าใช้งานของผู้ใช้แต่ละคนได้ เช่น กำหนดผู้ดูแลระบบที่ทำหน้าที่ดูแลจัดการรายงาน หรือ Quarantine เพียงอย่างเดียว เป็นต้น
 - ระบบสามารถแสดงข้อมูลสถิติการใช้งานผ่านเว็บได้
 - จำนวนข้อความอีเมลทั้งหมดที่ผ่านระบบ
 - จำนวนข้อความอีเมลทั้งหมดที่ไม่พึงประสงค์ลักษณะ Mail Bomb, Flood, Denial of Service (DoS), Directory Harvast Attack (DHA) หรือลักษณะที่เข้าข่ายกับลักษณะข้างต้น
 - สามารถตรวจสอบ Log การรับ-ส่งได้แบบ Real-Time

๑.๑๑.๒. ระบบรักษาความปลอดภัยระบบเครือข่าย (Firewall)

- เป็นอุปกรณ์ที่ออกแบบมาเพื่อใช้ปกป้องระบบเครือข่ายหรือเครื่องคอมพิวเตอร์จากการสื่อสารที่ไม่ได้รับอนุญาตหรือผู้บุกรุก โดยใช้การกำหนดสิทธิควบคุมการเข้า-ออกได้

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
 กรรมการ นายธนัท พลเสน
 กรรมการ นายทรงเกียรติ ไล้วั่นคง

ลงนาม.....
 ลงนาม.....
 ลงนาม.....

วันที่ 29/8/59
 ครั้งที่ 1
 ๑๘/๒๘

- รองรับการทำงานตามมาตรฐานของอุปกรณ์ Firewall มาตรฐานได้ เช่น เป็น Stateful Protocol Inspection เป็นต้น
- ๑.๑๒. มีวงจรรินเตอร์เน็ตสำหรับระบบใช้งานผ่าน Public Internet ขนาดความเร็ว Domestic ไม่น้อยกว่า ๑ Gbps และ International ไม่น้อยกว่า ๒๐ Mbps
- ๑.๑๓. ผู้รับจ้างจะต้องสามารถใช้งานได้กับ IPv4 และ IPv6 พร้อมทั้งจัดเตรียมให้เพียงพอต่อการใช้งาน รวมทั้งสำรองไว้สำหรับการขยายเพิ่มในอนาคต
- ๑.๑๔. ผู้รับจ้างจะต้องสามารถให้ระบบใช้งานผ่านเครือข่าย GIN (Government Information Network) ของทางผู้ว่าจ้างได้
- ๑.๑๕. ผู้รับจ้างจะต้องมีระบบบันทึกข้อมูลการใช้งาน โดยสามารถบันทึกข้อมูล และจัดการข้อมูล ได้เป็น อย่างน้อย โดยชื่อสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามเหมาะสม ดังนี้
 - ชื่อกระทรวง, ชื่อหน่วยงาน, โดเมน, โควต้าจำนวน Mailbox, โควตากลุ่มเมล, สถานะโดเมน (หลัก, รอง), สถานะ (Enable, Disable), ชื่อ Admin และการติดต่อ
- ๑.๑๖. มีระบบหรืออุปกรณ์ในการจัดเก็บบันทึก Log ในการรับส่งอีเมล ทั้งภายในและภายนอกได้เป็นอย่างดี น้อย ๙๐ วันเพื่อปฏิบัติตาม พรบ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์
- ๑.๑๗. ผู้รับจ้างจะต้องมีระบบหรืออุปกรณ์ในการ Monitor เครื่องแม่ข่ายหรือเครื่อง Virtual Machine คุณสมบัติตามภาคผนวก ก ข้อ ๓
- ๑.๑๘. ในกรณีที่เห็นว่า จำเป็นจะต้องมีระบบหรืออุปกรณ์อื่น ๆ เพิ่มเติมเพื่อให้ได้ประสิทธิภาพของระบบ ให้ ตกลงร่วมกันระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้าง ในการหาหนทางปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบนั้น ๆ
- ๑.๑๙. ผู้รับจ้างจะต้องทำข้อมูลรายงานผลสำหรับระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ให้ตรงตามระบบรายงานผล ออนไลน์

๒. คุณสมบัติระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

- ๒.๑. คุณสมบัติด้านระบบ
 - ๒.๑.๑. มีลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ต่าง ๆ ครบถ้วน พร้อมลิขสิทธิ์ที่ถูกต้องตามกฎหมายสำหรับผู้ใช้งาน ซึ่ง ระบุชื่อผู้ใช้งานเป็น “สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)” หรือ “Electronic Government Agency (Public Organization) (EGA)” ตามจำนวน ในส่วน ที่ ๑ หัวข้อ ๗.๑.๑
 - ๒.๑.๒. มีลิขสิทธิ์สำหรับผู้ใช้งาน ที่สามารถใช้งาน Outlook Sync (MAPI) และ Mobile Device Policy Management ได้ไม่น้อยกว่า ร้อยละ ๕ ของลิขสิทธิ์สำหรับผู้ใช้งานทั้งหมด
 - ๒.๑.๓. สามารถทำงานได้บนระบบปฏิบัติการ Windows Server 2012 R2 หรือ Linux Distribution เช่น RedHat Enterprise Linux, CentOS ได้เป็นอย่างดี
 - ๒.๑.๔. สามารถทำงานบนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายได้อย่างน้อย ๒ เครื่องพร้อมกัน โดยสามารถ ให้บริหารได้อย่างต่อเนื่อง กรณีมีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายในระบบเครื่องใดเครื่องหนึ่ง เสียหาย

ลงนามผู้จัดทำ				
ประธานกรรมการ	นายวิบูลย์	ภัทรพิบูล	ลงนาม.....	วันที่ 29/8/59
กรรมการ	นายธนัท	พลเสน	ลงนาม.....	ครั้งที่ 1
กรรมการ	นายทรงเกียรติ	โล้วมันคง	ลงนาม.....	๑๖/๒๘

- ๒.๑.๕. สามารถบริหารจัดการบัญชีรายชื่อ ด้วยระบบ Active Directory, LDAP หรือระบบอื่นๆ เช่น GovID, OpenID เป็นอย่างน้อย ที่ใช้ในการสร้างบัญชีผู้ใช้ (user), กลุ่มรายการผู้ติดต่อ (distribution list)
- ๒.๑.๖. สามารถใช้งานร่วมกับโปรแกรม E-mail Client เช่น Microsoft Outlook เวอร์ชัน ๒๐๐๗, ๒๐๑๐, ๒๐๑๓ หรือ Mozilla Thunderbird เวอร์ชัน ๒๔ หรือ E-mail Client อื่น ๆ ที่รองรับการทำงานแบบ SMTP, IMAP, POP3 ได้
- ๒.๑.๗. รองรับการใช้งานจากอุปกรณ์ Smart Phone และ Tablet ที่รองรับระบบปฏิบัติการ iOS, Windows Phone และ Android ได้โดยมีความสามารถดังต่อไปนี้
 - ๒.๑.๗.๑. สามารถทำงานกับ E-mail Client ของอุปกรณ์ในการเข้าใช้งานระบบได้
 - ๒.๑.๗.๒. มีการเข้ารหัสข้อมูลระหว่างเครื่องเซิร์ฟเวอร์กับเครื่องลูกข่ายตลอดเวลาที่มีการรับส่งข้อมูล เช่น การใช้วิธีการ SMTPS, IMAPS และ POP3S เป็นต้น
- ๒.๑.๘. ระบบรองรับการจัดเก็บบันทึก Log ในการรับส่งอีเมลทั้งภายในและภายนอกได้อย่างน้อย ๙๐ วันเพื่อปฏิบัติตาม พรบ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พร้อมรองรับการจัดส่งข้อมูล Log ไปยังระบบการบันทึก Log ภายนอกได้
- ๒.๑.๙. รองรับการใช้งานบนระบบเครือข่ายแบบ IPv4 และ IPv6 ได้

๒.๒. คุณสมบัติด้าน Web Mail

- ๒.๒.๑. สามารถใช้งานผ่านเว็บเบราว์เซอร์บนระบบปฏิบัติการแบบ Desktop ทั่วไป เช่น Internet Explorer 10/11, Mozilla Firefox 34, Apple Safari และ Google Chrome 45 หรือ เวอร์ชันที่สูงกว่าได้
- ๒.๒.๒. สามารถรับ, ส่ง จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้
- ๒.๒.๓. สามารถแสดงผลการเรียงจดหมายแบบการสนทนาหรือแบบรายจดหมายได้
- ๒.๒.๔. สามารถปักธง(Flag) สำหรับ ข้อความ หรือ การสนทนา ได้
- ๒.๒.๕. สามารถแสดงชื่อและขนาดพื้นที่คงเหลือสำหรับใช้งานของผู้ใช้ได้
- ๒.๒.๖. สามารถเปลี่ยนแปลงโลโก้ของแต่ละโดเมนได้
- ๒.๒.๗. สามารถสร้างกฎการจัดการจดหมายแต่ละฉบับ เช่น ย้าย, ลบ ได้
- ๒.๒.๘. มีระบบสมุดรายชื่อ (Address Book) ที่มีคุณสมบัติดังนี้
 - ๒.๒.๘.๑. ความสามารถในการเพิ่มผู้ติดต่อลงในรายชื่อผู้ติดต่อ
 - ๒.๒.๘.๒. ความสามารถในการเพิ่มรายชื่อที่ใช้ส่งออกลงสมุดรายชื่อโดยอัตโนมัติ
 - ๒.๒.๘.๓. ความสามารถในการสร้างกลุ่มรายชื่อผู้ติดต่อ (Distribute Group/List)
 - ๒.๒.๘.๔. มี API สำหรับเชื่อมโยงกับโปรแกรมภายนอกได้
- ๒.๒.๙. มีระบบปฏิทิน (Calendar) ที่มีคุณสมบัติดังนี้
 - ๒.๒.๙.๑. สามารถสร้างปฏิทินได้หลายปฏิทิน
 - ๒.๒.๙.๒. สามารถนำเข้าปฏิทินได้
 - ๒.๒.๙.๓. สามารถแชร์ปฏิทินผ่านโปรโตคอล ICS ได้

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
 กรรมการ นายธนัท พลเสน
 กรรมการ นายทรงเกียรติ ไล้วั่นคง

ลงนาม.....
 ลงนาม.....
 ลงนาม.....

วันที่ 29/8/59
 ครั้งที่ 1

- ๒.๒.๙.๔. สามารถในการสร้างการประชุม, การจัดกิจกรรม และ การนัดหมาย, ทำเครื่องหมายส่วนตัว และ การตั้งค่าว่าง / ไม่ว่าง
 - ๒.๒.๑๐. ผู้ใช้สามารถกำหนดให้มี email ตอบกลับอัตโนมัติ (Auto Reply) โดยกำหนดข้อความภายใน email ได้ เช่น ให้ตอบกลับเพื่อแจ้งผู้ที่ส่ง email มาในกรณีลาพักผ่อน หรือ ตัดภารกิจต่างประเทศ เป็นต้น
 - ๒.๒.๑๑. ผู้ใช้สามารถเปลี่ยนรหัสผ่าน (Password) ด้วยตนเองได้
 - ๒.๓. คุณสมบัติด้านบริหารจัดการ
 - ๒.๓.๑. สามารถบริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งานได้ตามแนวทางที่ออกแบบไว้ได้
 - ๒.๓.๒. สามารถกำหนดสิทธิ์ในการบริหารจัดการบัญชีผู้ใช้งานแยกตามโดเมนและหลายโดเมนได้
 - ๒.๓.๓. ผู้ดูแลระบบและผู้ดูแลระบบระดับหน่วยงาน (domain administrator) สามารถดำเนินการดังนี้ ได้
 - ๒.๓.๓.๑. จัดการ (ค้นหา, สร้าง, ลบ, แก้ไข) บัญชีผู้ใช้งาน
 - ๒.๓.๓.๒. กำหนดพื้นที่บัญชีผู้ใช้งาน
 - ๒.๓.๓.๓. จัดการ (ค้นหา, สร้าง, ลบ, แก้ไข) Alias Mail ของบัญชีผู้ใช้ได้
 - ๒.๓.๓.๔. จัดการ (ค้นหา, สร้าง, ลบ, แก้ไข) Group Mail หรือ Distribution Group ได้
 - ๒.๓.๓.๕. ดูรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบัญชีผู้ใช้
 - ๒.๓.๔. รองรับการส่งจดหมายแนะนำบริการโดยอัตโนมัติไปยังผู้ใช้งานใหม่ เมื่อสร้างบัญชีผู้ใช้งานเรียบร้อยแล้ว
 - ๒.๔. สามารถแสดงการใช้ Bandwidth รายเดือนได้
 - ๒.๕. สามารถแสดงจำนวนอีเมล เข้า-ออก รายเดือนได้
 - ๒.๖. ชุด Software ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ต้องเป็น Software สำเร็จรูปที่มีการใช้งานในทางการค้าอย่างแพร่หลายซึ่งไม่ได้พัฒนาขึ้นเฉพาะในโครงการใดโครงการหนึ่ง
๓. ระบบ Monitoring
- ๓.๑. สามารถ Monitor และเก็บบันทึก (Log) สถานะต่าง ๆ ของเครื่องแม่ข่ายและ Virtual Machine ที่ใช้งานอยู่ได้
 - ๓.๒. สามารถแสดงการทำงานของ CPU, Memory ของแต่ละเครื่องแม่ข่ายได้
 - ๓.๓. สามารถแจ้งเตือน (Alert) ได้ในกรณีเกิดปัญหาขึ้นกับเครื่องแม่ข่ายได้โดยวิธีการส่ง SMS หรือส่งอีเมลให้แก่ผู้ที่มีส่วนเกี่ยวข้อง
 - ๓.๔. มีรายงานแสดงสถานะต่าง ๆ ดังนี้
 - ๓.๔.๑. ข้อมูลแสดงการพร้อมใช้ (Availability Report)
 - ๓.๔.๒. ข้อมูลแสดงการแจ้งเตือนที่ได้มีการแจ้งเตือนไปแล้ว (Alert Report)
 - ๓.๕. รายงานจะต้องส่งออกเป็น PDF หรือ CSV ได้เป็นอย่างน้อย

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
กรรมการ นายอนันท์ พลเสน
กรรมการ นายทรงเกียรติ ไล้วมันคง

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 29/8/59

ครั้งที่ 1

๔. บริการจัดส่งอีเมลจำนวนมาก (Mail Distribution)

- ๔.๑. เป็นบริการที่สามารถส่งอีเมล ได้จำนวนมาก (Mail Distribution) หรือ บริการ Mail Marketing
- ๔.๒. ระบบที่ใช้งานจะต้องแยกออกมาจากระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์หลัก
- ๔.๓. สามารถจัดส่งอีเมล ในรูปแบบ HTML ได้
- ๔.๔. สามารถเปลี่ยนชื่อผู้ส่ง และ อีเมลผู้ส่งในการส่งได้
- ๔.๕. สามารถกำหนดช่วงเวลาในการส่งได้
- ๔.๖. รองรับการส่งได้ทั้งภาษาไทย และอังกฤษ
- ๔.๗. จัดส่งรายงานเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จในแต่ละครั้งการส่ง

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
กรรมการ นายธนัท พลเสน
กรรมการ นายทรงเกียรติ ไล้วั่นคง

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 29/8/59
ครั้งที่ 1

ภาคผนวก ข

ตัวอย่าง รายงานสำหรับระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

๑. รายงาน

๑.๑. รายงานรายเดือน ดังนี้

๑.๑.๑. ข้อมูลสรุปเกณฑ์การรับประกันการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

- แสดงตาราง และกราฟเกณฑ์การรับประกันการให้บริการตามเกณฑ์การรับประกันการให้บริการ
- ระบุเดือน(Month), ความพร้อมของระบบ(Availability) และการหยุดการทำงาน (Downtime)

๑.๑.๒. ข้อมูลแสดงภาพรวมการใช้งานทรัพยากรของเครื่องแม่ข่าย และอุปกรณ์อื่นๆ

๑.๑.๓. ข้อมูลแสดงภาพรวมปริมาณการใช้งานเครือข่าย ในรูปแบบกราฟ

- แสดงปริมาณการใช้งานแบนด์วิธ Domestic
- แสดงปริมาณการใช้งานแบนด์วิธ International

๑.๑.๔. ข้อมูลแสดงการใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงาน

- แสดงรายละเอียดการใช้งานของแต่ละหน่วยงาน (domain) โดยแสดงในมุมมองรายเดือน และรายปีงบประมาณ (ชื่อหัวข้อสามารถเปลี่ยนแปลงได้ตามเหมาะสม) มีข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้
 - ชื่อกระทรวง, ชื่อหน่วยงาน, โดเมน, เนื้อที่ใช้งาน, โควต้าจำนวน Mailbox, Mailbox ที่เปิดใช้งาน, Mailbox ที่ปิดใช้งาน, โควต้ากลุ่มแม่ข่าย, กลุ่มแม่ข่ายที่ใช้งาน, สถานะโดเมน (หลัก, รอง), สถานะใช้งาน (Enable, Disable), ชื่อ Admin และการติดต่อ
 - แสดงข้อมูลจำนวน Mailbox ที่เปลี่ยนแปลงเพิ่มขึ้นหรือลดลงของแต่ละหน่วยงาน (domain)
 - แสดงวันที่ในการเปิดใช้งานของแต่ละ mailbox
 - แสดงจำนวนยอดรวมที่เปิดใช้ใหม่ทั้งหมด
 - แสดงวันที่ในการปิดใช้งานของแต่ละ mailbox
 - แสดงจำนวนยอดรวมที่ปิดการใช้งานทั้งหมด
 - แสดงจำนวน Mailbox ทั้งหมด ที่มีการเข้าใช้งาน (Login) และ แสดงจำนวน Mailbox ทั้งหมดที่ไม่มีการเข้าใช้งาน (No Login) ต่อเดือน
 - แสดงจำนวนครั้งที่มีการเข้าใช้งาน (Login) และ ที่ไม่มีการเข้าใช้งาน (No Login) ต่อเดือนต่อ Mailbox

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
กรรมการ นายธนัท พลเสน
กรรมการ นายทรงเกียรติ คุ้มมั่นคง

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 29/8/59
ครั้งที่ 1

๑.๑.๕. ข้อมูลแสดงภาพรวมปริมาณอีเมลล์ของระบบรักษาความปลอดภัยในรูปแบบกราฟเป็นอย่างน้อย ดังนี้

- ปริมาณอีเมลล์ที่เป็นสแปม, ปริมาณอีเมลล์ที่ติดไวรัส, ปริมาณอีเมลล์ที่ถูกกักเก็บ, ปริมาณอีเมลล์ที่ผิด Policy โดยจะต้องจัดทำรายงานทั้ง ๒ ระบบได้แก่

๑.๑.๕.๑. ระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับ MailGoThai

๑.๑.๕.๒. ระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับ MailGoThai Ver.1

๑.๑.๖. ข้อมูลแสดงสินทรัพย์ (Asset Management)

- แผนภาพแสดงระบบเครือข่ายหลัก และระบบเครือข่ายสำรอง (Network Diagram) โดยระบุ ประเภทของอุปกรณ์, รายละเอียด, สถานที่ตั้ง เป็นต้น
- แผนภาพแสดงที่ตั้งอุปกรณ์ แผนผังรายงานสินทรัพย์ ซึ่งประกอบไปด้วย ฮาร์ดแวร์, ซอฟต์แวร์ เป็นอย่างน้อย โดยให้ระบุจุดติดตั้งให้ชัดเจน

๑.๑.๗. ข้อมูลการบริหารจัดการบริการ (Service Operation Process)

- ข้อมูลแสดงการจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) โดยระบุ ประเภทการร้องขอดำเนินการ, ประเภทการเปลี่ยนแปลง, วัตถุประสงค์ในการดำเนินการ, ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ, ผลกระทบ, ขั้นตอนการปฏิบัติงาน, ผลการดำเนินการ เป็นต้น
- ข้อมูลการจัดการ Incident (Incident Management) ระบุ วัน เวลาที่เกิดเหตุ ระยะเวลาที่ใช้ในการแก้ไข ผู้แจ้งเหตุ ผู้รับแจ้งเหตุ เหตุขัดข้อง ผลการดำเนินการแก้ไข ประเภทของเหตุขัดข้อง หน่วยงานที่เกิดเหตุขัดข้อง รวมถึงแนวทางการป้องกันมิให้เกิดขึ้นในอนาคต (ถ้ามี) ผู้แก้ไข/หน่วยงานที่แก้ไข ระดับความรุนแรง (Low medium High) เป็นต้น

๑.๑.๘. ข้อมูลแสดงการสำรองข้อมูล และการกู้คืนข้อมูลในแต่ละวัน (ถ้ามี)

๑.๑.๙. ข้อมูลการสำรองข้อมูลไปยัง ศูนย์ข้อมูลสำรอง (Backup Site) (ถ้ามี)

๑.๑.๑๐. ข้อมูลแสดงผลการย้ายผู้ใช้พร้อมจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Migration) (ถ้ามี)

- แสดงชื่อหน่วยงาน จำนวน mailbox รายชื่อ mailbox และปัญหาที่เกิดขึ้น

๑.๑.๑๑. ข้อมูลการจัดฝึกอบรมบุคลากร (ถ้ามี)

๑.๑.๑๒. ข้อมูลการดูแลบำรุงรักษาระบบ ในลักษณะ Maintenance และ ในลักษณะ Preventive maintenance (ถ้ามี)

๑.๑.๑๓. ข้อมูลอื่น ๆ (ถ้ามี)

๑.๒. รายงานสรุปสถิติภาพรวมโครงการ ดังนี้

๑.๒.๑. รายงานสรุปเกณฑ์การรับประกันการให้บริการสะสม (Service Level Agreement: SLA)

๑.๒.๒. ข้อมูลแสดงภาพรวมสะสมการใช้งานทรัพยากรของเครื่องแม่ข่าย และอุปกรณ์อื่นๆ

๑.๒.๓. ข้อมูลแสดงภาพรวมสะสมปริมาณการใช้งานเครือข่าย ในรูปแบบกราฟ

๑.๒.๔. ข้อมูลแสดงการใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ของแต่ละหน่วยงาน

๑.๒.๕. ข้อมูลการสรุปการบริหารจัดการบริการ (Service Operation Process)

๑.๒.๖. ข้อมูลแสดงผลการย้ายผู้ใช้พร้อมจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Migration)

๑.๒.๗. ข้อมูลผลการจัดฝึกอบรมบุคลากร

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
กรรมการ นายธนัท พลเสน
กรรมการ นายทรงเกียรติ ไล้วั่นคง

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 29/4/59
ครั้งที่ 1

๒. ระบบ Online Report

- ๒.๑. เป็นระบบ Online Report ที่พัฒนาโดยเครื่องมือสำเร็จรูป หรือ พัฒนาขึ้นใหม่ทั้งหมด
- ๒.๒. หากพัฒนาโดยเครื่องมือสำเร็จรูปจะต้องส่งมอบลิขสิทธิ์ที่สามารถใช้งานได้ให้กับทางผู้ว่าจ้างหรือหากพัฒนาขึ้นใหม่ทั้งหมดจะต้องส่งมอบ Source code ทั้งหมดให้กับผู้ว่าจ้าง
- ๒.๓. ส่งมอบคู่มือติดตั้งและคู่มือการใช้งาน
- ๒.๔. รายงานที่อยู่ในระบบนี้ จะอยู่ในขอบเขตรายงานใน ภาคผนวก ข หัวข้อ ๑ และ ๒ โดยให้ตกลงกันระหว่างผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้าง

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
กรรมการ นายธนัท พลเสน
กรรมการ นายทรงเกียรติ ไล้วั่นคง

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 29/9/57
ครั้งที่ 1

ภาคผนวก ค

ข้อกำหนดและเงื่อนไขการสนับสนุนการให้บริการ
ระหว่าง ผู้รับจ้างและสำนักรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)
สำหรับระบบบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (MailGoThai)

๑. คำนิยาม

- ๑.๑. ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หมายถึง การให้บริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อใช้รับส่งจดหมายหมายอิเล็กทรอนิกส์กันโดยผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต รวมถึงการใช้งานผ่านช่องทางการให้บริการต่างๆ เช่น โพรโทคอลการใช้งานมาตรฐาน (SMTP, SMTPs, IMAP, IMAPs, POP3, POP3s) และบริการเสริมอื่นๆ เช่น ผ่านหน้าเว็บไซต์ บริการการตรวจสอบ Spam การตรวจจับไวรัส เป็นต้น
- ๑.๒. ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถให้บริการได้ (System Down) หมายถึง ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถให้บริการในหมวดดังต่อไปนี้ อย่างใดอย่างหนึ่ง ได้แก่
 - ๑.๒.๑. หมวด Webmail ประกอบด้วย HTTP หรือ HTTPS
 - ๑.๒.๒. หมวด Mail Client ประกอบด้วย SMTP, SMTPs, IMAP, IMAPs, POP3, POP3s
 - ๑.๒.๓. หมวด Mail Gateway ประกอบด้วย SMTP, Anti-Malware หรือ Anti-Spam
- ๑.๓. ระยะเวลาที่ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถให้บริการได้ (Downtime) หมายถึง ระยะเวลาที่ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถให้บริการได้ (System Down)

๒. ขอบเขตการให้บริการ

- ๒.๑. ให้บริการตามจำนวน Mailbox ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด
- ๒.๒. ผู้รับจ้างมีหน้าที่ตรวจสอบ เฝ้าระวัง แจ้งเตือน ตลอดจนแก้ไขปัญหาเพื่อให้ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความปลอดภัย และไม่กระทำการใด ๆ ที่อาจก่อให้เกิดความเสี่ยง ความเสียหาย ต่อระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์รวมถึงข้อมูลในระบบ
- ๒.๓. ศูนย์ข้อมูลสำรอง (Backup Site)
 - ๒.๓.๑. ผู้รับจ้างต้องให้บริการศูนย์ข้อมูลสำรอง และระบบเครือข่ายระหว่างศูนย์ข้อมูลหลักกับศูนย์ข้อมูลสำรอง
 - ๒.๓.๒. ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมติดตั้ง และทดสอบศูนย์ข้อมูลสำรองให้พร้อมใช้งาน
 - ๒.๓.๓. ผู้รับจ้างมีหน้าที่ตรวจสอบ เฝ้าระวัง แจ้งเตือน ตลอดจนแก้ไขปัญหาเพื่อให้ศูนย์ข้อมูลสำรอง และระบบเครือข่ายระหว่างศูนย์ข้อมูลหลักกับศูนย์ข้อมูลสำรอง มีความพร้อมใช้งานเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติรุนแรงต่อระบบ MailGoThai ที่ศูนย์ข้อมูลหลัก
 - ๒.๓.๔. ศูนย์ข้อมูลสำรองจะต้องรองรับการย้ายระบบ MailGoThai ของศูนย์ข้อมูลหลัก ตามจำนวนไม่น้อยกว่าที่ระบุไว้ตามข้อกำหนดคุณสมบัติขั้นต่ำ
 - ๒.๓.๕. ศูนย์ข้อมูลสำรองจะต้องรองรับการย้ายระบบ MailGoThai จัดเตรียมไว้จากศูนย์ข้อมูลหลักได้ในลักษณะ ดังนี้
 - ๒.๓.๕.๑. ย้ายกลุ่มข้อมูลของระบบ MailGoThai ที่จัดเตรียมไว้ทั้งหมด
 - ๒.๓.๕.๒. ย้ายกลุ่มข้อมูลของระบบ MailGoThai ที่จัดเตรียมไว้บางกลุ่ม

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
 กรรมการ นายธนัท พลเสน
 กรรมการ นายทรงเกียรติ ไล้วั่นคง

ลงนาม.....
 ลงนาม.....
 ลงนาม.....

วันที่ ๒๙/๘/๕๙
 ครั้งที่ ๑

๒.๓.๕.๓. ผู้รับจ้างจะต้องเตรียมความพร้อมในการย้ายระบบ MailGoThai ที่ศูนย์ข้อมูลหลัก ตามที่ผู้ว่าจ้างร้องขอ หรือเมื่อเกิดเหตุการณ์ผิดปกติรุนแรง (Critical Incident) และมีผลกระทบต่อระบบ MailGoThai ที่ศูนย์ข้อมูลหลักไม่สามารถให้บริการได้ เช่น ไฟฟ้าขัดข้อง, จลาจล, ประท้วงปิดล้อมอาคาร, ระบบโครงสร้างสารสนเทศขัดข้อง หรือระบบโครงสร้างสารสนเทศไม่สามารถใช้งานได้, อัคคีภัย, สารเคมีรั่วไหล, ดึกถล่ม เป็นต้น

๓. การสนับสนุนการให้บริการ (Support Term)

ผู้รับจ้างต้องสามารถให้บริการและสนับสนุนการให้บริการ ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาแก่ผู้ว่าจ้างอันเกิดจากระบบคอมพิวเตอร์เสมือนของผู้รับจ้างโดยต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความสามารถด้านการให้บริการระบบ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์อย่างน้อย ๒ ท่าน ในการประสานงานกับผู้ว่าจ้างเพื่อให้คำปรึกษา รับแจ้งเหตุขัดข้อง และทำการแก้ไขปัญหาต่างๆ ดังต่อไปนี้

๓.๑. การบริการผู้ว่าจ้างและการตอบสนองต่อการบริการ (Customer Support & Service Responsiveness)

ผ่านทางโทรศัพท์ ได้ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ยกเว้นกรณีเหตุสุดวิสัย เช่น โทรศัพท์ขัดข้อง, คู่สายเต็ม, ไฟดับ หรือปัญหาทางด้านระบบการให้บริการสัญญาณโทรศัพท์ ของผู้รับจ้าง โทรศัพท์ขัดข้อง เป็นต้น โดยผู้รับจ้างต้องสามารถแจ้งประเภทของงาน และประมาณระยะเวลาในการดำเนินการได้ในทันที

ผ่านทางระบบ Support Email ผู้ว่าจ้างสามารถส่งอีเมลแจ้งผู้รับจ้างได้ทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยผู้ว่าจ้างจะได้รับการตอบกลับจากเจ้าหน้าที่ support ภายในเวลาไม่เกิน ๓๐ นาที นับตั้งแต่ได้รับหมายเลข Ticket Support จากอีเมลของผู้รับจ้าง

๓.๒. การบำรุงรักษาระบบ (Maintenance)

๓.๒.๑. ในกรณีที่ผู้รับจ้างต้องการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance) ผู้รับจ้างจะแจ้งให้ผู้ว่าจ้างรับทราบ และอนุมัติล่วงหน้าอย่างน้อย ๔๘ ชั่วโมง โดยแจ้งข้อมูลประกอบการพิจารณาดังต่อไปนี้

- ๓.๒.๑.๑. ขั้นตอนและเวลาที่จะทำการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance)
- ๓.๒.๑.๒. ระยะเวลาที่คาดว่าจะใช้ในการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance)
- ๓.๒.๑.๓. ผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับระบบ และผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับการให้บริการในขณะดำเนินการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance)
- ๓.๒.๑.๔. แผนในการกู้คืนระบบ (Restore) กรณีที่เกิดปัญหาระหว่างการบำรุงรักษาระบบ โดยอธิบายขั้นตอนและระยะเวลาในการกู้คืนระบบ

๓.๒.๒. เพื่อมิให้กระทบต่อการให้บริการ การบำรุงรักษาระบบ (Maintenance) จะต้องดำเนินการระหว่างเวลา ๒๑.๐๐ - ๐๔.๐๐ เท่านั้น

๓.๓. การรับประกันระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาและดำเนินการ (Incident and Service Response Time)

๓.๓.๑. ในกรณีที่ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เกิดปัญหา ผู้รับจ้างรับประกันระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา ภายในระยะเวลาไม่เกินตามที่กำหนด ในข้อ ๔.๑ ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability) และข้อ ๔.๒ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Service Reliability) โดยจะสรุป

ลงนามผู้จัดทำ				
ประธานกรรมการ	นายวิบูลย์	ภัทรพิบูล	ลงนาม.....	วันที่ 29/8/59
กรรมการ	นายธนัท	พลเสน	ลงนาม.....	ครั้งที่.....
กรรมการ	นายทรงเกียรติ	โล้วมันคง	ลงนาม.....	๒๔/๒๘

รายงานการแก้ไขปัญหา, สาเหตุของปัญหา และแนวทางการแก้ไขปัญหาของผู้รับจ้าง แจ้งมายังผู้ว่าจ้างหลังจากระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์กลับมาให้บริการได้ตามปกติ

๓.๓.๒. ในกรณีระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เกิดปัญหาเกี่ยวกับ Blacklist ซึ่งส่งผลให้ไม่สามารถรับ-ส่งอีเมลได้ตามปกติ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการดังนี้

๓.๓.๒.๑. เมื่อผู้ว่าจ้างได้รับการตอบกลับจากเจ้าหน้าที่ support ของผู้รับจ้างตามระยะเวลาการบริการผู้ว่าจ้างและการตอบสนองต่อการบริการ (Customer Support & Service Responsiveness) ข้อ ๓.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการใดๆ เพื่อแก้ไขปัญหาภายใน ๓๐ นาที

๓.๓.๒.๒. ผู้รับจ้างรายงานสถานะ การแก้ไขปัญหามายังผู้ว่าจ้างทุกๆ ๑ ชั่วโมง จนกว่าระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์จะกลับมาให้บริการได้ตามปกติ โดยต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๔ ชั่วโมงหรือไม่เกินตามที่กำหนด ในข้อ ๔.๑ ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability) และข้อ ๔.๒ ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Service Reliability)

๓.๓.๒.๓. ผู้รับจ้างจัดทำสรุปรายงานการแก้ไขปัญหา สาเหตุของปัญหา (ถ้ามี) แนวทางการแก้ไขปัญหา และผลกระทบจากการแก้ไขปัญหาของผู้รับจ้าง ในรูปแบบอีเมล มายังผู้ว่าจ้างภายใน ๒๔ ชั่วโมงนับตั้งแต่ระบบคอมพิวเตอร์เสมือนกลับมาให้บริการได้ตามปกติ และในรูปแบบหนังสือมายังผู้ว่าจ้างภายใน ๑ วัน นับตั้งแต่วันที่ระบบคอมพิวเตอร์เสมือนกลับมาให้บริการได้ตามปกติ ในกรณีที่การส่งหนังสือตรงกับวันหยุดของผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องส่งหนังสือมายังผู้ว่าจ้างในวันแรกที่ เปิดทำการ

๓.๓.๓. ในกรณีระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์เกิดปัญหา และผู้รับจ้างตรวจพบปัญหาก่อนผู้ว่าจ้างเพื่อมิให้ส่งผลกระทบต่อเกณฑ์การรับประกันการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ผู้รับจ้างสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ในทันทีตามสัดส่วนความจำเป็นในการดำเนินการแก้ไข โดยผู้รับจ้างต้องดำเนินการดังนี้

๓.๓.๓.๑. ผู้รับจ้างสามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาได้ในทันทีตามสัดส่วนความจำเป็นในการดำเนินการแก้ไข หรือไม่กระทำการเกินกว่าเหตุ ตามดุลยพินิจของคณะกรรมการตรวจรับของผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างต้องเร่งดำเนินการแจ้งปัญหาและรายงานแนวทางการแก้ไขปัญหาโดยทางโทรศัพท์หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) ให้ผู้ว่าจ้างทราบทันทีนับจากเกิดเหตุ

๓.๓.๓.๒. ผู้รับจ้างรายงานสถานะ การแก้ไขปัญหามายังผู้ว่าจ้างทุกๆ ๑ ชั่วโมง จนกว่าระบบคอมพิวเตอร์เสมือนจะกลับมาให้บริการได้ตามปกติ

๓.๓.๓.๓. ผู้รับจ้างจัดทำสรุปรายงานการแก้ไขปัญหา สาเหตุของปัญหา (ถ้ามี) แนวทางการแก้ไขปัญหา และผลกระทบจากการแก้ไขปัญหาของผู้รับจ้าง มายังผู้ว่าจ้างภายใน ๑ วันทำการนับตั้งแต่วันที่ระบบคอมพิวเตอร์เสมือนกลับมาให้บริการได้ตามปกติ

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
กรรมการ นายธนัท พลเสน
กรรมการ นายทรงเกียรติ ไล้วั่นคง

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 29/8/59
ครั้งที่ 1

๔. การรับประกันการให้บริการ (Service Guarantee)

๔.๑. ความพร้อมในการให้บริการ (Service Availability)

ความพร้อมในการให้บริการ หมายถึง การรองรับการให้บริการทุกวันตลอด ๒๔ ชั่วโมง ซึ่งสามารถให้บริการแก่ผู้ใช้บริการได้ตลอดเวลาผ่านช่องทางการให้บริการต่างๆ เช่น ผ่านบริการ Webmail, ผ่านบริการ IMAP, POP3, SMTP ไม่น้อยกว่าเกณฑ์การรับประกันการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ดังตาราง ด้านล่าง

ระดับความพร้อมในการให้บริการ	ร้อยละ ๙๙.๙
คิดเป็นระยะเวลาในการ Downtime ไม่เกิน	๔๓ นาที

๔.๒. ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ (Service Reliability)

ความน่าเชื่อถือในการให้บริการ หมายถึง ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถให้บริการได้ (Downtime) ไม่เกิน ๔ ครั้งต่อเดือน เมื่อระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถให้บริการได้ (Downtime) ครบ ๔ ครั้งต่อเดือนจะถือเสมือนระยะเวลาที่ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถให้บริการได้ (Downtime) เป็น ๔๓ นาทีต่อเดือน ถึงแม้ระยะเวลาที่ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถให้บริการได้ (Downtime) ยังไม่ถึงเกณฑ์การรับประกันการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

๔.๓. ระยะเวลาที่ยินยอมให้ข้อมูลบนระบบสูญหาย (Recovery Point Objective)

ผู้รับจ้างต้องรับประกันข้อมูลสูญหายของระบบ MailGoThai ไม่เกิน (RPOs) ๖ ชั่วโมง กรณีดำเนินการย้ายระบบ MailGoThai จากศูนย์ข้อมูลหลักไปยังศูนย์ข้อมูลสำรอง และดำเนินการย้ายระบบ MailGoThai จากศูนย์ข้อมูลสำรองกลับไปศูนย์ข้อมูลหลัก

กรณีระยะเวลายินยอมให้ข้อมูลบนระบบสูญหาย (Recovery Point Objective) เป็นระยะเวลาเกิน ๖ ชั่วโมง ให้ถือเป็นระยะเวลาที่ระบบ MailGoThai ไม่สามารถให้บริการได้ (Downtime) เป็น ๔๓ นาที

๔.๔. ระยะเวลาที่ต้องการให้ระบบกลับมาใช้งานได้ (Recovery Time Objective)

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการย้ายระบบ MailGoThai ไปยังศูนย์ข้อมูลสำรองให้มีสถานะปกติได้ไม่เกิน (RTOs) ๔ ชั่วโมงและผู้รับจ้างต้องดำเนินการย้ายระบบ MailGoThai จากศูนย์ข้อมูลสำรองกลับไปศูนย์คอมพิวเตอร์หลังให้มีสถานะปกติได้ไม่เกิน (RTOs) ๔ ชั่วโมง (ไม่รวมถึงบริการที่มีอยู่ภายในระบบ MailGoThai ยกเว้นกรณีพิสูจน์ทราบว่าเป็นปัญหาจากระบบ MailGoThai หรือความผิดพลาดที่เกิดจากการดำเนินงานของผู้รับจ้าง)

กรณีระยะเวลาดำเนินการให้ระบบกลับมาใช้งานได้ (Recovery Time Objective) เป็นระยะเวลาเกิน ๔ ชั่วโมงให้ถือเป็นระยะเวลาที่ระบบ MailGoThai ไม่สามารถให้บริการได้ (Downtime) เป็น ๔๓ นาที

๕. ข้อยกเว้นเพื่อการงด ลดค่าหักค่าบริการและค่าปรับ

๕.๑. เหตุที่เกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของบุคลากรหรืออุปกรณ์ของผู้ว่าจ้างซึ่งเหตุดังกล่าวต้องมีส่วนสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อตรง ที่ทำให้ผู้รับจ้าง ไม่สามารถให้บริการตามเงื่อนไขของข้อกำหนดคุณสมบัติขั้นต่ำได้ ตามดุลยพินิจของคณะกรรมการตรวจรับ

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
 กรรมการ นายชนันท์ พลเสน
 กรรมการ นายทรงเกียรติ ไล้วั่นคง

ลงนาม.....
 ลงนาม.....
 ลงนาม.....

วันที่ 29/8/59
 ครั้งที่.....

๕.๒. เหตุภัยพิบัติที่ไม่สามารถควบคุมได้ ได้แก่ การประท้วงปิดล้อมอาคาร จราจร อากาศ ภัย สาระเคมีรั่วไหล ดึง ถล่ม เหตุระเบิด พายุ น้ำท่วมไฟไหม้ แผ่นดินไหว หรือภัยธรรมชาติอื่นๆ

๖. อัตราค่าหักค่าบริการ

ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการหรือแก้ไขปัญหาาระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนดไว้ในข้อ ๔.๑ ได้ ผู้ว่าจ้างสามารถหักค่าบริการจากระยะเวลาที่ไม่สามารถให้บริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ โดยคำนวณจาก

$$X = \left[\frac{A}{B} \right] \times C$$

X = จำนวนค่าบริการที่ไม่สามารถให้บริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต่อเดือน (หน่วยเป็นบาท)

A = ค่าบริการระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต่อเดือน (หน่วยเป็นบาท)

B = ๔๓,๒๐๐ นาที (โดยคำนวณจากระยะเวลาให้บริการทั้งหมดต่อเดือนเป็นนาที ซึ่งกำหนดให้ ๑ เดือน เท่ากับ ๓๐ วัน)

C = ระยะเวลาผู้ว่าจ้างไม่สามารถให้บริการหรือแก้ไขปัญหาาระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ต่อเดือน (หน่วยเป็นนาที ซึ่งกำหนดให้เศษของวินาทีคิดเป็น ๑ นาที)

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
กรรมการ นายธนนท์ พลเสน
กรรมการ นายทรงเกียรติ ไล้วั่นคง

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ ๒๙/๙/๕๙
ครั้งที่.....

ภาคผนวก ง

แบบฟอร์มสำหรับการประเมินผลด้านเทคนิค

หัวข้อการประเมิน	สิ่งที่ผู้รับจ้างเสนอ
๑. แนวคิดทางเทคนิค (น้ำหนัก : ร้อยละ ๔๐)	
๑.๑ ขนาดของ Mailbox ที่ให้บริการ (GB)	
๑.๒ ความสามารถในการรับ Email เข้า (Message ต่อ ชั่วโมง)	
๑.๓ ความสามารถในการใช้งานระบบปฏิทิน (Calendar) เช่น การบันทึกปฏิทินผ่านอุปกรณ์มือถือ ผ่านเว็บ เป็นต้น	
๑.๔ ข้อตกลงเพื่อรับประกันการบริการ ของระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (SLA : Service Level Agreement)	
๒. กระบวนการสนับสนุนและการแก้ไขปัญหา (น้ำหนัก: ร้อยละ ๕๐)	
๒.๑ ประเภทการสำรองข้อมูลแบบ Onsite และ Offsite เช่น Disk, Tape, Active-Active หรือ DR-Site เป็นต้น	
๒.๒ ระยะเวลาในการกู้คืนข้อมูลย้อนหลังแบบ Onsite (วัน)	
๒.๓ การจัดเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ (จำนวนเจ้าหน้าที่, ตำแหน่ง)	
๒.๔ ประสิทธิภาพของศูนย์คอมพิวเตอร์ (ระดับ tier ของศูนย์คอมพิวเตอร์ที่ให้บริการ)	
๒.๕ ระบบสนับสนุนในการแก้ไข Incident (Tool, มาตรฐานที่ได้รับ)	
๓. ความพร้อมของบุคลากร (น้ำหนัก: ร้อยละ ๑๐)	
๓.๑ จำนวนวิศวกรและคุณวุฒิ	

หมายเหตุ

- ข้อมูลที่ระบุในแบบฟอร์มจะเป็นข้อมูลสำคัญในการพิจารณาผลให้คะแนนด้านเทคนิค
- สิ่งที่ผู้รับจ้างระบุในแบบฟอร์มนี้จะต้องเป็นไปตามข้อเสนอด้านเทคนิคที่ผู้รับจ้างจัดทำ และเป็นสิ่งที่จะดำเนินการสำหรับบริการระบบบริการจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (MailGoThai)

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล
 กรรมการ นายธนัท พลเสน
 กรรมการ นายทรงเกียรติ ไฉ่มั่นคง

ลงนาม.....
 ลงนาม.....
 ลงนาม.....

วันที่ 29/8/59
 ครั้งที่ 1