



ข้อกำหนดขอบเขตของงาน (Term of Reference : TOR)

โครงการจัดซื้อและอนุญาตให้ใช้สิทธิระบบบริหารจัดการสารสนเทศ (Enterprise Service Management)

ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

1. ความเป็นมา

จากการที่นโยบายรัฐบาลมุ่งเน้นให้มีการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้ในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจของประเทศ ประกอบกับรัฐบาลได้ดำเนินการขับเคลื่อนนโยบาย การปรับเปลี่ยนภาครัฐสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล อย่างจริงจัง โดยมีมติเห็นชอบแผนพัฒนาดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัลของประเทศไทยระยะ 3 ปี (พ.ศ. 2559 -2561) เพื่อเป็นกลไกในการขับเคลื่อนการพัฒนาประเทศ นอกจากนี้ยังมีประกาศราชกิจจานุเบกษาเรื่อง พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ. 2562 โดยมีผลบังคับใช้ตั้งแต่วันที่ 23 พฤษภาคม พ.ศ. 2562 เป็นต้นไป โดยกำหนดให้มีคณะกรรมการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล มีนายกรัฐมนตรีเป็นประธาน และให้สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) สนับสนุนการดำเนินงานตามกฎหมายนี้

ดังนั้น สพร. จึงจำเป็นต้องจัดหาระบบบริหารจัดการสารสนเทศ (Enterprise Service Management) เพื่อให้การดำเนินงานภายในของ สพร. มีประสิทธิภาพมากขึ้น และเพื่อให้สอดคล้องกับนโยบายการปรับเปลี่ยนภาครัฐ และสู่การเป็นรัฐบาลดิจิทัล ต่อไป

2. วัตถุประสงค์

เพื่อจัดซื้อและอนุญาตให้ใช้สิทธิระบบบริหารจัดการสารสนเทศ (Enterprise Service Management) ในรูปแบบ Software-as-a-Service ที่ออกแบบตามสถาปัตยกรรมองค์กร (Enterprise Architecture) โดยสอดคล้องตามกรอบธรรมาภิบาลข้อมูล (Data Governance Framework) และรองรับการทำงานของระบบย่อย ดังนี้

- ระบบบริหารจัดการบริการเทคโนโลยี (IT Service Management)
- ระบบบริหารจัดการลูกค้า (Customer Service Management)
- ระบบบริหารงานทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management) และระบบร้องขอการฝึกอบรม (Training Request)

3. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

- 3.1 ผู้เสนอราคาต้องเป็นนิติบุคคล ที่มีอาชีพรับงานตามที่ระบุไว้ในเอกสารนี้
- 3.2 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 3.3 ผู้เสนอราคาไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่ รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น
- 3.4 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

ลงนามผู้จัดทำ		ชื่อ	ตำแหน่ง	วันที่	ครั้งที่	หน้า
1.นายจุลพงศ์ ผลเงาะ	ประธานกรรมการ	ลงนาม		15 มิ.ย 63		
2.นายทิวากร แต่งอ่อน	กรรมการ	ลงนาม			1	
3.นายพลากร ลาภอลงกรณ์	กรรมการ	ลงนาม				1

- 3.5 ผู้เสนอราคาจะต้องมีผลงานการจัดทำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ในวงเงินไม่น้อยกว่า 7,500,000 บาท (เจ็ดล้านห้าแสนบาทถ้วน) โดยต้องเป็นผลงานสัญญาเดี่ยวย้อนหลังไม่เกิน 3 ปี จำนวน 1 ผลงาน นับจากวันที่งานแล้วเสร็จจนถึงวันที่ยื่นเอกสาร ซึ่งเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานภาครัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่ สพร. เชื้อถือ โดยจะต้องแนบสำเนาหนังสือรับรองผลงานหรือสำเนาสัญญา พร้อมรับรองสำเนาถูกต้องมาพร้อมกันในวันยื่นข้อเสนอโครงการ
- 3.6 ผู้เสนอราคาต้องได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนจำหน่ายจากผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทย โดยให้ยื่นขณะเข้าเสนอราคา

4. การเสนองาน

- 4.1 ผู้เสนอราคาต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารนี้
- 4.2 ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่น ๆ (ถ้ามี) รวมค่าใช้จ่ายที่ส่งมอบไว้ด้วยแล้ว
- 4.3 ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอราคาตามวัน-เวลา ที่กำหนด
- 4.4 ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า 60 วัน นับแต่วันที่ยื่นยื่นราคาสุดท้ายโดยภายในกำหนดยื่นราคา ห้ามผู้เสนอราคาถอนการเสนองาน กรณีสพร. จำเป็นต้องขอให้ผู้เสนอราคาขยายระยะเวลาการยื่นราคา ผู้เสนอราคาต้องทำการขยายกำหนดยื่นราคาให้ สพร. ตามความประสงค์
- 4.5 ผู้เสนอราคาจะต้องจัดทำขอบเขตการดำเนินงานเป็นตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติตามรูปแบบดังนี้

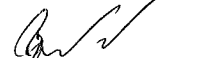


ขอบเขตการดำเนินงาน สพร. กำหนด	ขอบเขตการดำเนินงานที่ผู้ เสนอราคา เสนอ	เปรียบเทียบขอบเขตการ ดำเนินงานที่ผู้เสนอราคา เสนอ	เอกสารอ้างอิง
ให้คัดลอกขอบเขตการดำเนินงานที่สำนักงานกำหนด	ให้ระบุขอบเขตการดำเนินงานที่ผู้เสนอราคาเสนอ	ให้ระบุจุดที่ดีกว่า หรือเทียบเท่า	ให้ระบุเอกสารอ้างอิง (ถ้ามี)

5. เกณฑ์การพิจารณาราคา

ผู้เสนอราคาต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนด และมีเอกสารและหลักฐานต่าง ๆ ครบถ้วนตามที่กำหนดในเอกสาร จึงจะได้รับการพิจารณา การพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอครั้งนี้ สพร. จะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น (Price Performance) โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

- 5.1 เกณฑ์ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) กำหนดน้ำหนักคะแนนเท่ากับร้อยละ 40
- 5.2 เกณฑ์คุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐ (Performance) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 60
- 5.3 รายละเอียดของเกณฑ์การกำหนดน้ำหนักแสดงในภาคผนวก ก
- 5.4 สพร. จะพิจารณาเชิญผู้เสนอราคาที่ผ่านมาคุณสมบัติเบื้องต้นเข้ามานำเสนอข้อมูลแล้วเท่านั้น

ลงนามผู้จัดทำ

1.นายจุลพงศ์ ผลเงาะ	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	19 มิ.ย ๖3
2.นายทิวากร แต่งอ่อน	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3.นายพลากร ลาภอลงกรณ์	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	2

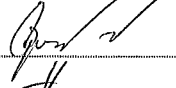

6. ขอบเขตการดำเนินงาน

6.1 ระบบบริหารจัดการสารสนเทศ (Enterprise Service Management)

ผู้ขายต้องอนุญาตให้ใช้สิทธิระบบบริหารจัดการสารสนเทศในรูปแบบ Software-as-a-Service ที่ต้องรองรับการใช้งานระบบย่อยตามข้อ 6.2 ข้อ 6.3 และข้อ 6.4 โดยมีคุณสมบัติทั่วไปดังนี้

- 6.1.1 ระบบที่เสนอจะต้องรวมถึงระบบ Production Environment และ Development Environment
- 6.1.2 ระบบที่เสนอจะต้องสามารถทำงานผ่าน Web Browser บนระบบปฏิบัติการแบบ Desktop เช่น Microsoft edge, Mozilla Firefox v.67, Apple safari, Google chrome v.75 หรือเวอร์ชันที่สูงกว่า
- 6.1.3 ระบบที่เสนอจะต้องสามารถปรับแต่งค่าระบบ (Configuration) ผ่านทาง Web browser ได้
- 6.1.4 ระบบที่เสนอต้องมีเครื่องมือพัฒนาโปรแกรมในรูปแบบ No-Code และ Low-Code
- 6.1.5 ระบบที่เสนอต้องรองรับการพัฒนาโปรแกรมผ่านเครื่องมือที่เป็นมาตรฐาน เช่น Java Script เป็นต้น
- 6.1.6 ระบบที่เสนอต้องมีเครื่องมือ Workflow Editor เพื่อสร้างและแก้ไข ขั้นตอนการทำงานได้
- 6.1.7 ระบบที่เสนอจะต้องมี Native mobile application สำหรับการใช้งานทั้งระบบ iOS และ Android เป็นอย่างน้อย
- 6.1.8 ระบบที่เสนอต้องรองรับการเชื่อมต่อผ่านช่องทางต่างๆ เช่น Web Service (REST/SOAP) ได้เป็นอย่างน้อย
- 6.1.9 ระบบที่เสนอต้องสามารถนำข้อมูลในรูปแบบ CSV, รูปแบบที่โปรแกรม Excel รองรับ หรือฐานข้อมูลประเภทอื่น ๆ เข้าสู่ (Import) ฐานข้อมูลของระบบที่เสนอได้
- 6.1.10 ระบบที่เสนอต้องสามารถนำข้อมูลออก (Export) จากระบบได้ ในรูปแบบ PDF, CSV, และ รูปแบบที่โปรแกรม Excel รองรับ ได้ เป็นอย่างน้อย
- 6.1.11 ระบบที่ เสนอ ต้อง รองรับ การทำงานในลักษณะแพลตฟอร์มเดียวแบบ Enterprise Service Management โดยรองรับระบบย่อยดังต่อไปนี้ เป็นอย่างน้อย โดยผู้เสนอราคาต้องสาธิตให้เห็นชัดเจนว่าระบบที่นำเสนอสามารถรองรับการทำงานในทุกระบบย่อยได้จริง
 - ระบบบริหารจัดการบริการเทคโนโลยี (IT Service Management)
 - ระบบบริหารจัดการลูกค้า (Customer Service Management)
 - ระบบบริหารงานทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management) และระบบร้องขอการฝึกอบรม (Training Request)
- 6.1.12 ต้องมีระบบจัดการฐานข้อมูลของโครงสร้างพื้นฐานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (Configuration Management Database-CMDB) ตามมาตรฐาน ITIL เพื่อใช้ในการบริหารจัดการอย่างมีประสิทธิภาพ
- 6.1.13 ระบบที่เสนอต้องรองรับการสร้าง Self-Service Portal และสามารถปรับแต่งตามความต้องการได้
- 6.1.14 ระบบที่เสนอต้องมีความสามารถในการจัดทำรายงาน ซึ่งผู้ดูแลระบบและผู้ใช้สามารถดำเนินการจัดทำรายงานได้ด้วยตนเอง โดยไม่จำเป็นต้องใช้งานโปรแกรมอื่น
- 6.1.15 ระบบที่เสนอต้องมีช่องทางการสื่อสารระหว่างผู้ใช้งาน กับผู้ดูแลระบบผ่าน Online Chat ได้ เป็นอย่างน้อย
- 6.1.16 ระบบที่เสนอต้องรองรับการใช้งานผ่าน URL ภายใต้ชื่อโดเมนเนมที่ผู้ว่าจ้างกำหนด และมี SSL Certificate
- 6.1.17 ระบบที่เสนอต้องมีช่องทางให้ผู้ดูแลระบบสามารถดูข้อมูลด้านความพร้อมใช้งานของระบบได้ด้วยตนเอง
- 6.1.18 ระบบที่เสนอต้องสามารถทำงานร่วมกับ Microsoft Active Directory ที่ผู้ว่าจ้างกำหนด เพื่อใช้ในการยืนยันตัวตนได้

ลงนามผู้จัดทำ

1.นายจุลพงศ์ ผลเงาะ	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	15 มิ.ย. 63
2.นายทิวากร แต่งอ่อน	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3.นายพลากร ลากอกลงกรณ์	กรรมการ	ลงนาม	พลากร	หน้าที่	3

6.1.19 ผู้เสนอราคาต้องแสดงให้เห็นทราบถึงสถานที่ตั้งของแหล่งจัดเก็บข้อมูลหรือระบบจัดเก็บข้อมูล และหากเป็นกรณีที่สถานที่ตั้งแหล่งจัดเก็บข้อมูลหรือระบบจัดเก็บข้อมูลอยู่นอกราชอาณาจักร ต้องมีมาตรฐานการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้มาตรฐานเพื่อมิให้ข้อมูลถูกละเมิด

6.2 ระบบบริหารจัดการบริการเทคโนโลยี (IT Service Management)

6.2.1 ผู้ขายต้องอนุญาตให้ใช้สิทธิระบบบริหารจัดการบริการเทคโนโลยี (IT Service Management) ในรูปแบบ Software-as-a-Service

6.2.2 ผู้ขายต้องปรับแต่งระบบบริหารจัดการบริการเทคโนโลยี โดยระบบดังกล่าวต้องทำงานอยู่บนระบบตามข้อ 6.1

6.2.3 ระบบที่ปรับแต่งต้องมีคุณสมบัติต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

● ระบบบริหารจัดการเหตุการณ์ไม่ปกติ (Incident Management) เพื่อจัดการเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับระบบหรือบริการ โดยมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

1. สร้างรายการเหตุการณ์ไม่ปกติ
2. ระบุรายละเอียดสิ่งที่เกิดขึ้น
3. กำหนดระดับความเร่งด่วนหรือระดับความรุนแรง
4. ส่งต่อไปยังผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหา ซึ่งเมื่อแก้ไขเสร็จแล้วผู้แก้ไขสามารถปิดเรื่อง พร้อมระบุรายละเอียดการแก้ไขและอุปกรณ์หรือระบบที่เกี่ยวข้องได้
5. สามารถเชื่อมโยงใบงาน Incident ไปยังใบงาน Problem, ระบบ Knowledge base และ Request For Change (RFC) ได้
6. สามารถเชื่อมต่อกับระบบ CMDB เพื่อดึงข้อมูล CI (Configuration Item) เพื่อใช้ในใบงาน Incident ได้
7. สามารถค้นหา Incident จากเงื่อนไขต่าง ๆ เช่น เลขใบงาน ชื่อผู้แจ้ง หรือบริการ ได้
8. สามารถกำหนดความสำคัญ (Prioritization) มอบหมายและยกระดับ (Assignment and Escalation) ของ Incident ได้
9. สามารถใส่รายละเอียด รูปภาพ หรือแนบไฟล์ที่เกี่ยวข้องไปกับใบงาน Incident ได้
10. รองรับการแสดง Knowledge article ในขั้นตอนการทำ Incident diagnosis ได้
11. สามารถสร้างใบงาน Problem หรือ Request For Change (RFC) ได้โดยตรงจากใบงาน Incident
12. สามารถเชื่อมโยงกับข้อตกลงการให้บริการ (SLA) แสดงเวลาที่เหลือ และแจ้งเตือนเมื่อ Incident นั้นใกล้เกินกำหนด SLA
13. สามารถกำหนดสถานะ on-hold เพื่อหยุดนับเวลาของ SLA ได้
14. สามารถ Re-open ใบงานที่ Resolved ไปแล้วได้
15. สามารถคำนวณค่าความสำคัญ (Priority) ของใบงานมาจากผลกระทบ (Impact) และความเร่งด่วน (Urgency) ได้
16. รองรับการทำงานร่วมกับระบบ Computer Telephony Integration (CTI) ได้
17. สามารถแจ้งรายละเอียด หรือ Checklist ให้ผู้รับเรื่องตรวจสอบก่อนทำขั้นตอนต่อไปได้
18. สามารถเรียกดูรายละเอียดการแจ้งปัญหาย้อนหลังของผู้ที่แจ้งปัญหาได้

ลงนามผู้จัดทำ

1. นายจุลพงษ์ ผลเงาะ

ประธานกรรมการ ลงนาม

2. นายทิวากร แต่งอ่อน

กรรมการ ลงนาม

3. นายพลากร ลาภอลกรณ์

กรรมการ ลงนาม

วันที่ 15 มิ.ย. 63

ครั้งที่ 1

หน้าที่ 4

19. มีหน้ารายงานภาพรวม Incident ของทีม เพื่อให้หัวหน้าทราบถึงสถานะใบงาน และมอบหมายงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้

● ระบบบริหารจัดการปัญหา (Problem Management) เพื่อหาสาเหตุของ ความผิดปกติ ของการให้บริการและแก้ไขปัญหาเพื่อไม่ให้เหตุการณ์ไม่ปกติ กลับมาเกิดขึ้นซ้ำอีก โดยมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

1. สร้างรายการปัญหา
2. ระบุรายละเอียดของปัญหา
3. กำหนดระดับความเร่งด่วนหรือระดับความรุนแรง
4. ส่งต่อไปยังผู้เกี่ยวข้องเพื่อแก้ปัญหา ซึ่งเมื่อแก้ไขเสร็จแล้วผู้แก้ไขสามารถปิดเรื่อง พร้อมระบุรายละเอียดการแก้ไขและอุปกรณ์หรือระบบที่เกี่ยวข้องได้
5. สามารถเชื่อมต่อกับระบบ CMDB เพื่อดึงข้อมูล CI (Configuration Item) เพื่อใช้ในใบงาน Problem ได้
6. สามารถกำหนดระดับผลกระทบ (Impact), ความเร่งด่วน (Urgency), ค่าความรุนแรง (Severity) ของใบงาน Problem ได้
7. สามารถแสดงผลกระทบ (Impact analysis) ของอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับใบงาน Problem ในแบบรูปภาพได้
8. สามารถสร้างรายการ Problem และ Known Error ให้กับระบบ Incident Management เพื่อใช้เชื่อมโยงและแก้ปัญหาได้
9. สามารถสร้าง FAQ และเอกสารอ้างอิงเพื่อแก้ไขปัญหา ที่สามารถเข้าถึงและใช้งานได้จากผู้ใช้บริการ
10. สามารถค้นหาแนวทางการแก้ไขปัญหา (Solution) หรือการแก้ไขเบื้องต้น (Work around) จากระบบ Problem Management ได้
11. สามารถจัดเก็บข้อมูลสำหรับวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาได้ (Root cause analysis)

● ระบบบริหารจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) เพื่อบันทึกและควบคุมคุณภาพของการดำเนินการเปลี่ยนแปลง โดยมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

1. สร้างรายการการเปลี่ยนแปลง
2. ระบุรายละเอียดการดำเนินการ
3. กำหนดระดับของการเปลี่ยนแปลง เช่น Normal, Emergency หรือ Standard ได้เป็นอย่างดีน้อย
4. ระบุถึง รายการ Incident หรือ Problem ที่เกี่ยวข้องกับการเปลี่ยนแปลงได้
5. เมื่อดำเนินการเปลี่ยนแปลงเสร็จสิ้นแล้ว ผู้ดำเนินการสามารถปรับปรุงข้อมูลการดำเนินการและปิดเรื่องได้

● ระบบบริหารจัดการการร้องขอ (Request Management) เพื่อบริหารจัดการการขอใช้บริการอย่างมีประสิทธิภาพ สามารถจัดการคำร้องขอใช้บริการหรือแจ้งปัญหา โดยมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

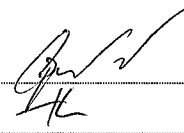
1. แสดงภาพรวมการร้องขอ
2. จัดการรายการการร้องขอและมอบหมายผู้รับผิดชอบส่ง หรือ ต่อการร้องขอไปยังผู้รับผิดชอบ

ลงนามผู้จัดทำ

1. นายจุลพงศ์ ผลเงาะ

ประธานกรรมการ

ลงนาม



วันที่

15 มี.ค. 63

2. นายทิวากร แต่งอ่อน

กรรมการ

ลงนาม



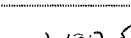
ครั้งที่

1

3. นายพลากร ลาภอลงกรณ์

กรรมการ

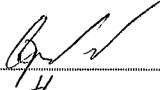

ลงนาม



หน้าที่

5

3. ติดตามสถานการณ์ดำเนินงานของการร้องขอ
 4. ปิดรายการการร้องขอเมื่อดำเนินการเสร็จสิ้นได้
- ระบบจัดการข้อมูลความรู้ (Knowledge Management) ทำหน้าที่เก็บรวบรวมข้อมูลเกี่ยวกับบริการ การแก้ไขปัญหา แหล่งความรู้ เพื่อให้ผู้ให้บริการและผู้รับบริการ ใช้ในการค้นหาข้อมูล ได้ด้วยตนเอง โดยมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้
 1. สามารถแสดงผลบทความที่ถูกเรียกใช้งานบ่อยเป็นอันดับแรก ตามผลการค้นหาได้
 2. สามารถกำหนดค่าน้ำหนักและความเกี่ยวข้องกับบทความได้
 3. สามารถเก็บ Keyword และค่าต่าง ๆ ของบทความเพื่อเป็นส่วนหนึ่งของการค้นหาได้
 4. สามารถสร้างบทความผ่านทางแบบฟอร์ม หรือจากระบบ Incident, Problem หรือ Change ได้
 5. สามารถแสดงผลและเชื่อมโยงความรู้กับ Incident ได้
 6. สามารถแสดงผลบทความ ตาม Role ได้ (Role-based knowledge items)
 7. สามารถกำหนด Workflow ในการอนุมัติ ตรวจสอบ บทความได้
 8. สามารถแนบไฟล์, รูปภาพ, URL Link หรือ Object ต่าง ๆ ในบทความได้
 9. สามารถแสดงความคิดเห็น หรือให้คะแนนกับบทความได้
 10. สามารถกำหนดวันสิ้นอายุของบทความได้
 - ระบบบริหารจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Management) เพื่อกำหนดค่า และบริหารจัดการความคาดหวังของผู้ใช้บริการต่อการให้บริการ โดยมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้
 1. กำหนดค่าข้อตกลงการให้บริการ (SLA) และข้อตกลงการให้บริการภายใน (OLA) ได้เป็นอย่างน้อย
 2. สามารถทำงานกับระบบจัดการเหตุการณ์ผิดปกติ ระบบจัดการปัญหาและระบบจัดการการร้องขอได้
 3. มีหน้ารายงานสถานะของค่า SLA
 4. สามารถกำหนดค่า SLA และ OLA ได้หลายรูปแบบและรองรับการเชื่อมโยงตามกระบวนการ ITIL
 5. สามารถเก็บข้อมูล SLA ของบริการต่าง ๆ รวมถึงผลลัพธ์ของ SLA และ OLA ของแต่ละบริการ
 6. มีหน้าจอ Dashboard เพื่อแสดงสถานะ, ปัญหา และคุณภาพบริการของแต่ละบริการได้
 7. รองรับการบริหารสัญญาของลูกค้า
 8. สามารถจัดลำดับความสำคัญในการดำเนินงานที่ต่างกันได้
 9. สามารถสร้างรายงานความสำเร็จ SLA เทียบกับเป้าหมาย SLA ได้
 10. สามารถแจ้งเตือนเมื่องานต่าง ๆ ที่ต้องทำใกล้ถึงหรือเกิน SLA ที่กำหนดได้
 11. สามารถกำหนดระดับความสำคัญ (Priority) โดยอ้างอิงจาก หน่วยงาน, ลูกค้า หรือ บริการได้เป็นอย่างน้อย
 - ระบบการบริหารจัดการสัญญา (Contract Management) เพื่อการบริหารจัดการสัญญาต่าง ๆ ขององค์กร

ลงนามผู้จัดทำ					
1. นายจุลพงษ์ ผลเงาะ	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	15 มี.ค. 68
2. นายทิวากร แต่งอ่อน	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3. นายพลากร ลากอลงกรณ์	กรรมการ	ลงนาม	พลากร	หน้าที่	6

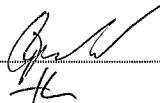


- ระบบบริหารจัดการทรัพย์สินทางเทคโนโลยีสารสนเทศ (Asset Management) เพื่อการบริหารจัดการทรัพย์สินที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ
- ระบบร้องขอบริการ (Request Fulfillment) โดยมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้
 1. ระบบต้องสามารถให้ผู้ร้องขอติดตามสถานะของคำร้องได้ด้วยตนเอง และระบบสามารถแจ้งเตือนข้อมูลไปยังผู้ร้องขอได้
 2. สามารถทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการตามเงื่อนไขที่กำหนดได้
 3. มีระบบ FAQ สำหรับผู้ร้องขอ
 4. สามารถจัดลำดับความสำคัญของคำร้องได้ (Categorize and Prioritize)
 5. สามารถแจ้งปัญหาหรือร้องขอบริการผ่านทาง E-Mail, Mobile หรือ Web browser ได้
 6. ระบบมีหน้ารายงานและแสดงการจัดการคำขอกับหน่วยงานของผู้ร้องขอได้
 7. ระบบสามารถระบุและจับคู่คำร้องขอใหม่กับคำร้องขอที่มีอยู่เดิมได้ (Match Request)

6.2.4 ระบบต้องสามารถใช้งานได้ใช้งานในระดับเจ้าหน้าที่ไม่น้อยกว่า 50 คน และระดับผู้อนุมัติไม่น้อยกว่า 30 คน

6.3 ระบบบริหารจัดการลูกค้า (Customer Service Management)

- 6.3.1 ผู้ขายต้องอนุญาตให้ใช้สิทธิระบบบริหารจัดการลูกค้า (Customer Service Management) ในรูปแบบ Software-as-a-Service
- 6.3.2 ผู้ขายต้องปรับแต่งระบบบริหารจัดการลูกค้า โดยระบบดังกล่าวต้องทำงานอยู่บนระบบตามข้อ 6.1
- 6.3.3 ระบบที่ปรับแต่งต้องมีคุณสมบัติต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
 - ระบบบริหารจัดการคำร้องขอรับบริการของลูกค้าภายนอก และมอบหมายงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้ (Case Management)
 - ระบบบริหารจัดการข้อมูลลูกค้า (Customer Data Management) เพื่อให้ผู้รับคำร้องขอของลูกค้าทราบถึงข้อมูลของลูกค้าที่ติดต่อขอรับบริการ เช่น สัญญา หรือบริการที่ใช้งานอยู่ เป็นอย่างน้อย
 - ระบบเพื่อขอรับบริการด้วยตนเองของลูกค้า (Customer Self-Service) ที่รองรับการขอใช้บริการ, แจ้งปัญหาการใช้งาน และติดตามสถานะคำร้องต่าง ๆ ได้
- 6.3.4 สามารถรับการแจ้งคำร้องขอจากผู้ใช้งานได้หลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์, Web browser, Chat, E-mail ได้ เป็นอย่างน้อย
- 6.3.5 สามารถกำหนดขั้นตอนการทำงาน (Workflow) เพื่อลดความซ้ำซ้อนของงานการจัดการคำร้องขอของลูกค้าได้อย่างอัตโนมัติ
- 6.3.6 สามารถกระจายงานไปยังตัวแทน (Agent) ได้โดยอิงตามข้อมูลต่าง ๆ เช่น ทักษะความสามารถ, ความพร้อมให้บริการของตัวแทน, ภาระของแต่ละตัวแทน เป็นต้น
- 6.3.7 ระบบต้องมีความสามารถในการสื่อสารระหว่างทีม หรือผู้ร่วมงาน (Collaboration communication)
- 6.3.8 ระบบต้องสามารถบริหารจัดการสินทรัพย์ได้ (Asset management) อย่างมีประสิทธิภาพ
- 6.3.9 ระบบต้องสามารถรองรับการทำงานผ่านโทรศัพท์มือถือ เช่น ส่วนของตัวแทนรับโทรศัพท์ เป็นอย่างน้อย
- 6.3.10 ระบบต้องมี Self-service portal ที่รองรับการให้บริการ Knowledge base, Service catalog และ Community ได้ เป็นอย่างน้อย

ลงนามผู้จัดทำ

1. นายจุลพงษ์ ผลเงาะ	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	15 มิ.ย. 63
2. นายทิวากร แต่งอ่อน	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3. นายพลากร ลากอกลงกรณ์	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	7

- 6.3.11 ระบบต้องสามารถเชื่อมโยงการให้บริการของหน่วยงานผู้ดูแลลูกค้า (Customer service) ไปยังทีมงานอื่น ๆ ได้ และสามารถวัดระดับการให้บริการ (SLA) ของแต่ละทีมงานได้
- 6.3.12 ระบบต้องสามารถแสดงผลระดับการให้บริการต่าง ๆ เช่น ระดับการตอบรับความต้องการ (Response SLA) และ ระดับการแก้ไขปัญหา (Resolution SLA) ได้เป็นอย่างน้อย
- 6.3.13 สามารถกำหนดระดับการให้บริการได้หลายรูปแบบ เช่น ระดับการให้บริการที่ขึ้นอยู่กับบริการต่าง ๆ หรือ ระดับการให้บริการตามประเภทของลูกค้า เป็นต้น
- 6.3.14 ระบบต้องรองรับและสนับสนุนการให้ดูแลลูกค้าตามสิทธิที่ได้รับ (Service entitlements)
- 6.3.15 ระบบต้องรองรับการแก้ไขปัญหาหลายชั้น เช่น คำร้องขอของลูกค้าหนึ่งราย สามารถแยกย่อยออกไปเป็นงานย่อย ๆ ของแต่ละทีมได้
- 6.3.16 ระบบต้องรองรับการทำ Escalation แบบอัตโนมัติได้
- 6.3.17 ระบบต้องสามารถใช้งานในระดับเจ้าหน้าที่ได้ไม่น้อยกว่า 36 คน

6.4 ระบบบริหารงานทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management) และระบบร้องขอการฝึกอบรม (Training Request)

- 6.4.1 ผู้ขายต้องอนุญาตให้ใช้สิทธิระบบบริหารงานทรัพยากรบุคคล (Human Resource Management) ในรูปแบบ Software-as-a-Service
- 6.4.2 ผู้ขายต้องปรับแต่งระบบบริหารงานทรัพยากรบุคคล และระบบร้องขอการฝึกอบรม โดยระบบดังกล่าวต้องทำงานอยู่บนระบบตามข้อ 6.1
- 6.4.3 ระบบที่ปรับแต่งต้องมีคุณสมบัติต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
 - สามารถจัดการคำร้องขอรับบริการของพนักงาน และมอบหมายงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้ (Case Management)
 - มีระบบจัดการข้อมูลความรู้ (Knowledge Management) สำหรับให้พนักงานสืบค้นข้อมูลเกี่ยวกับงานทรัพยากรบุคคลได้
 - มีระบบเพื่อบริการตนเองสำหรับพนักงาน (Employee Service Center) เพื่อการขอรับบริการต่าง ๆ เกี่ยวกับงานทรัพยากรบุคคลได้
 - ระบบการจัดการเอกสารพนักงาน (Employee Document Management) เพื่อจัดเก็บ และดูแลรักษาเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ของพนักงาน
- 6.4.4 ระบบการร้องขอการฝึกอบรมที่สามารถนำไปใช้งานเป็นเครื่องมือให้พนักงานของผู้ว่าจ้างสามารถร้องขอการฝึกอบรมผ่านทาง Portal ได้
- 6.4.5 ระบบต้องสามารถใช้งานในระดับเจ้าหน้าที่ได้ไม่น้อยกว่า 350 คน

6.5 การฝึกอบรม

- 6.5.1 ผู้ขายต้องจัดให้มีการฝึกอบรมในหลักสูตรผู้ดูแลระบบ อย่างน้อย 1 หลักสูตร จำนวนไม่น้อยกว่า 10 คน
- 6.5.2 ในช่วงการพัฒนาระบบผู้ขายต้องจัดให้มี On the job training ร่วมกับผู้พัฒนาระบบของ ผู้ว่าจ้าง
- 6.5.3 ผู้ขายต้องจัดให้มีการฝึกอบรมในหลักสูตรผู้ใช้งานตามหัวข้อ 6.1-6.4 หลักสูตรละไม่น้อยกว่า 10 คน

ลงนามผู้จัดทำ			
1. นายจุลพงศ์ ผลเงาะ	ประธานกรรมการ	ลงนาม	วันที่ 15 มิ.ย. 63
2. นายทิวากร แดงอ่อน	กรรมการ	ลงนาม	ครั้งที่ 1
3. นายพลากร ลาภอลงกรณ์	กรรมการ	ลงนาม	หน้าที่ 8

7. การติดตั้งและทดสอบระบบ

- 7.1 เมื่อการทดสอบการทำงานของระบบร่วมกันระหว่างผู้ขายและผู้ว่าจ้างบนระบบ Development เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้ขายต้องติดตั้งระบบที่ปรับปรุงแก้ไขตามที่ระบุบนระบบ Production พร้อมทดสอบการทำงานของระบบ ให้สามารถทำงานได้อย่างสมบูรณ์ตามวัตถุประสงค์ของโครงการ
- 7.2 ในระหว่างที่ทำการทดสอบระบบในทุกกรณี หากอุปกรณ์ใดของสำนักงาน หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้รับความเสียหายระหว่างการทดสอบ และส่งผลให้เกิดข้อบกพร่องของระบบคอมพิวเตอร์ โดยความเสียหายที่เกิดขึ้นระหว่างการทดสอบนั้นเกิดจากความบกพร่องของบุคลากรของผู้ขาย ผู้ขายจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายที่เกิดขึ้น โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ จากสำนักงาน

8. ระยะเวลาดำเนินงาน

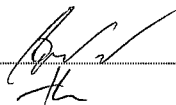


ระยะเวลาดำเนินการ 135 วันนับถัดจากวันลงนามในสัญญา และระยะเวลาสิทธิการใช้งานระบบจำนวน 1 ปี นับถัดจากวันที่คณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับงานงวดที่ 4 เรียบร้อยแล้ว

9. การส่งมอบงาน

การส่งมอบงาน แบ่งออกเป็น 4 งวดงาน ดังนี้

- 9.1. งวดที่ 1 ภายใน 45 วัน (นับรวมวันหยุดราชการ) นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยส่งมอบรายการที่มีรายละเอียดดังนี้
1. แผนการดำเนินโครงการ
 2. แผนการฝึกอบรม
 3. ต้นแบบที่มีการปรับแต่งระบบ ตามความต้องการจากการเก็บรวบรวมข้อมูล ให้เป็นระบบ Mock up
 4. รายงานผลการเก็บรวบรวมข้อมูลและขอบเขตการรวบรวมข้อมูล ในรูปแบบเอกสาร จำนวน 1 เล่มและในรูปแบบดิจิทัล (Soft file) บนบรรจุ USB Drive จำนวน 1 ชิ้น
- 9.2. งวดที่ 2 ภายใน 75 วัน (นับรวมวันหยุดราชการ) นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยส่งมอบรายการที่มีรายละเอียดดังนี้
1. รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน
 2. รายงานการประชุมที่เกิดขึ้นระหว่างงานงวดที่ 1 และงานงวดที่ 2
 3. ระบบ (User Acceptance Test : UAT) ที่ผ่านการปรับแต่งบนระบบ Mock up ให้เป็นระบบที่พร้อมสำหรับการทดสอบ ซึ่งมีส่วนประกอบอย่างน้อย ดังนี้
 - 3.1. ขั้นตอนการทำงานของระบบ
 - 3.2. หน้าจอสำหรับผู้ใช้งาน
 - 3.3. หน้าจอสำหรับเจ้าของระบบ
 - 3.4. รายงานสำหรับเจ้าของระบบ
 4. เอกสารแสดงขั้นตอนและกำหนดการทดสอบระบบ (User Acceptance Test : UAT)
 5. รายงานในรูปแบบเอกสาร จำนวน 1 เล่มและในรูปแบบดิจิทัล (Soft file) บนบรรจุ USB Drive จำนวน 1 ชิ้น

ลงนามผู้จัดทำ

1. นายจุลพงษ์ ผลเงาะ	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	15 มิ.ย. 63
2. นายทิวากร แต่งอ่อน	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3. นายพลากร ลาภอลงกรณ์	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	9

- 9.3. งวดที่ 3 ภายใน 105 วัน (นับรวมวันหยุดราชการ) นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยส่งมอบรายการที่มีรายละเอียดดังนี้
1. รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน
 2. รายงานการประชุมที่เกิดขึ้นระหว่างงานงวดที่ 2 และงานงวดที่ 3
 3. ผลการทดสอบระบบ (User Acceptance Test : UAT)
 4. รายงานการดำเนินการ On the job training (OJT) และรายงานการฝึกอบรมในหลักสูตรผู้ดูแลระบบ
 5. รายงานในรูปแบบเอกสาร จำนวน 1 เล่มและในรูปแบบดิจิทัล (Soft file) บรรจุลง USB Drive จำนวน 1 ชิ้น
- 9.4. งวดที่ 4 ภายใน 135 วัน (นับรวมวันหยุดราชการ) นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยส่งมอบรายการที่มีรายละเอียดดังนี้
1. รายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงาน
 2. รายงานการประชุมที่เกิดขึ้นระหว่างงานงวดที่ 3 และงานงวดที่ 4
 3. ระบบที่พร้อมใช้งาน (Production) ที่ผ่านการทดสอบและปรับปรุงข้อบกพร่องแล้ว
 4. รายงานการดำเนินการ On the job training (OJT) และรายงานการฝึกอบรมในหลักสูตรผู้ใช้งาน
 5. เอกสารการรับรองสิทธิการใช้งานของระบบในโครงการทั้งหมด
 6. รายงานในรูปแบบเอกสาร จำนวน 1 เล่มและในรูปแบบดิจิทัล (Soft file) บรรจุลง USB Drive จำนวน 1 ชิ้น

10. เงื่อนไขการชำระเงิน

ผู้ว่าจ้างตกลงชำระค่าจ้างให้แก่ผู้ขายเป็นเช็คขีดคร่อม หรือการโอนเงินทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยผู้ว่าจ้าง จะหักภาษี ค่าธรรมเนียมธนาคาร และค่าธรรมเนียมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องจากมูลค่าของค่าจ้างผู้ขาย จะต้องชำระไว้ตามกฎหมายด้วยโดยแบ่งการชำระเงินเป็น 4 งวด ดังนี้

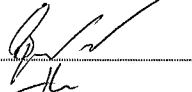

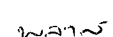
- 10.1. งวดที่ 1: ชำระเงินร้อยละ 40 ของวงเงิน เมื่อผู้ขายส่งมอบงานงวดที่ 1 ครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้องทุกรายการ และคณะกรรมการได้ตรวจรับไว้แล้ว
- 10.2. งวดที่ 2: ชำระเงินร้อยละ 20 ของวงเงิน เมื่อผู้ขายส่งมอบงานงวดที่ 2 ครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้องทุกรายการ และคณะกรรมการได้ตรวจรับไว้แล้ว
- 10.3. งวดที่ 3: ชำระเงินร้อยละ 20 ของวงเงิน เมื่อผู้ขายส่งมอบงานงวดที่ 3 ครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้องทุกรายการ และคณะกรรมการได้ตรวจรับไว้แล้ว
- 10.4. งวดที่ 4: ชำระเงินร้อยละ 20 ของวงเงิน เมื่อผู้ขายส่งมอบงานงวดที่ 4 ครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้องทุกรายการ และคณะกรรมการได้ตรวจรับไว้แล้ว

11. การรับประกันผลงานและการบำรุงรักษา

ผู้ขายจะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องและดำเนินการแก้ไขข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นกับโครงการ ตามระยะเวลาที่ระบุไว้ในข้อ 8 ภายใต้เงื่อนไขดังนี้

- 11.1. ในกรณีระบบงานที่ส่งมอบในโครงการมีปัญหาด้านการใช้งาน ผู้ว่าจ้างสามารถแจ้งเหตุขัดข้องได้ทุกวัน ผ่านช่องทางสื่อสารพื้นฐาน อาทิ โทรศัพท์พื้นฐาน, โทรศัพท์เคลื่อนที่, โทรสาร หรือจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail)

ลงนามผู้จัดทำ

1. นายจุลพงษ์ ผลเงาะ	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	15 มิ.ย. 63
2. นายทิวากร แต่งอ่อน	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3. นายพลากร ลากอลงกรณ์	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	10

- 11.2. ผู้ขายจะตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมงนับตั้งแต่เวลาที่ผู้ว่าจ้างแจ้งปัญหา ผ่านช่องทางที่ผู้ว่าจ้างแจ้ง และแก้ไข เพื่อให้ระบบอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ตีตามปกติ ภายใน 3 วันนับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งปัญหา โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ พร้อมทั้งรายงานสถานะการแก้ไขปัญหาให้ผู้ว่าจ้างทราบภายใน 5 วันทำการนับจากวันที่แก้ไขแล้วเสร็จ โดยระบุถึงวันและเวลา, อาการ, สาเหตุ, วิธีแก้ไขและสถานภาพปัจจุบันของระบบในโครงการ
- 11.3. ระบบจะต้องมีความพร้อมใช้งาน โดยจะต้องไม่มีระยะเวลา Downtime สะสมเกิน 216 นาทีต่อเดือน โดยเหตุการณ์ Downtime ให้หมายรวมถึงทุกเหตุการณ์ที่ผู้ว่าจ้างไม่สามารถเข้าใช้งานระบบได้ โดยไม่นับรวมเหตุการณ์ที่มีสาเหตุมาจากผู้ว่าจ้างเอง
- 11.4. กรณีมีการแก้ไขข้อบกพร่องใด ๆ หรือการปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพดีขึ้น หรือ ปลอดภัยขึ้น ตามที่ได้มีการเผยแพร่แล้ว ผู้ขายจะต้องดำเนินการปรับปรุงระบบโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ

12. เงื่อนไขการปรับ

กรณีที่ผู้ขายไม่สามารถส่งมอบงานได้ในแต่ละงวด หรือไม่สามารถดำเนินการได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารนี้ ผู้ขายจะต้องชำระค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.2 ของมูลค่าพัสดุที่ไม่ได้รับมอบ แต่ต้องไม่ต่ำกว่าวันละ 100 บาท จนกว่าจะสามารถส่งมอบงานได้ตามที่กำหนดโดยเศษของวันจะถือเป็นหนึ่งวันเต็ม

กรณีที่ผู้ขายไม่สามารถดำเนินการได้ตามเงื่อนไข ข้อ 11. การรับประกันผลงานและการบำรุงรักษา ผู้ขายจะต้องชำระค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 ของมูลค่าของระบบที่ไม่สามารถใช้งานได้ แต่ต้องไม่ต่ำกว่าวันละ 100 บาท จนกว่าระบบจะสามารถใช้งานได้ตามปกติโดยเศษของวันจะถือเป็นหนึ่งวันเต็ม

13. ข้อยกเว้นเพื่อการงด หรือลดการหักค่าจ้างและค่าปรับ

13.1 เหตุที่เกิดจากความผิดพลาดหรือความบกพร่องของบุคลากรหรืออุปกรณ์ของผู้ว่าจ้างซึ่งเหตุดังกล่าวต้องมีส่วนสัมพันธ์และส่งผลกระทบต่อตรง ที่ทำให้ผู้ขาย ไม่สามารถให้บริการตามเงื่อนไขของข้อกำหนดคุณสมบัติขั้นต่ำได้ตามดุลยพินิจของคณะกรรมการตรวจรับ

13.2 เหตุสุดวิสัย (Force majeure) หมายถึง เหตุใด ๆ อันจะเกิดขึ้นก็ดี จะให้ผลพิบัติก็ดี เป็นเหตุที่ไม่อาจป้องกันได้ แม้ทั้งบุคคลผู้ต้องประสบหรือใกล้จะต้องประสบเหตุ นั้น ๆ จะได้จัดการระมัดระวังตามสมควรอันพึงคาดหมายได้จากบุคคลในฐานะและภาวะเช่นนั้น และมีผลกระทบต่อกรให้บริการระบบ จนไม่สามารถให้บริการระบบดังกล่าวได้อย่างต่อเนื่อง เช่น ภัยที่เกิดจากธรรมชาติ โรคระบาด การกระทำทางรัฐบาล การปฏิวัติรัฐประหาร การเกิดสงครามกลางเมือง การก่อการกบฏ การก่อวินาศกรรม การก่อการร้าย การชุมนุม การจลาจล สารเคมีรั่วไหล เป็นต้น

14. วงเงินในการจัดหา

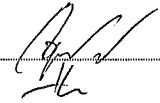
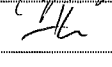
จำนวนเงิน 15,000,000 บาท (สิบห้าล้านบาทถ้วน)

15. ข้อสงวนสิทธิ์อื่น ๆ

15.1. ผู้เสนอราคา ซึ่ง สพร. ได้คัดเลือกไว้แล้ว ไม่มาทำสัญญาหรือข้อตกลงภายในกำหนดเวลา โดยไม่มีเหตุอันสมควร สพร. สงวนสิทธิ์ที่จะพิจารณาว่าผู้เสนอราคานั้น เป็นผู้ทิ้งงานและจะแจ้งเวียนให้ส่วนราชการต่าง ๆ ทราบต่อไป

15.2. ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกให้ไปทำสัญญาจะต้องวางหลักประกันสัญญาจำนวนร้อยละ 5 ของมูลค่าสัญญา

ลงนามผู้จัดทำ

1.นายจุลพงศ์ ผลเงาะ	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	15 มิ.ย. 63
2.นายทิวากร แต่งอ่อน	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3.นายพลากร ลาภอลงกรณ์	กรรมการ	ลงนาม	พลากร	หน้าที่	11

16. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ กลุ่มงานพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการจัดการ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

17. สถานที่ติดต่อเพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม ได้ที่

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ชั้น 17 ถนนรางน้ำ แขวงพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร

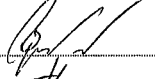

E-mail : cmp_division@dga.or.th

Website : www.dga.or.th

โทรศัพท์ 0-2612-6000

โทรสาร 0-2612-6011

ลงนามผู้จัดทำ

1. นายจุลพงศ์ ผลเงาะ	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	15 มิ.ย. 63
2. นายทิวากร แต่งอ่อน	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3. นายพลากร ลากอกลงกรณ์	กรรมการ	ลงนาม	พลากร	หน้าที่	12

ภาคผนวก ก.

หลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance)

รายละเอียดการนำเสนอทางเทคนิค แนวทางการติดตั้งและพัฒนาระบบ

เกณฑ์การให้คะแนน	
1. ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) (40 คะแนน)	
40 คะแนน	คำนวณโดยระบบ e-GP
2. การนำเสนอทางเทคนิค แนวทางการติดตั้งและพัฒนาระบบ (60 คะแนน)	
2.1. การนำเสนอโครงการ หรือแนวทางการติดตั้งและพัฒนาระบบ (40 คะแนน)	
2.1.1 เกณฑ์การนำเสนอแนวทางการติดตั้งและพัฒนาระบบ และ การออกแบบสถาปัตยกรรมระบบ โดยพิจารณาจากรูปแบบที่ทำงานได้รวดเร็ว บริการจัดการได้ง่าย และอธิบายได้ประจักษ์ชัด	
0 คะแนน	ไม่มีการนำเสนอข้อมูล
5 คะแนน	มีการนำเสนอข้อมูล แต่ข้อมูลไม่ชัดเจน สำคัญไม่ครบถ้วน หรือ สะท้อนให้เห็นปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นในขั้นตอนการติดตั้งและพัฒนาระบบ
10 คะแนน	มีการนำเสนอข้อมูลที่ชัดเจน สำคัญครบถ้วน มีแนวทางที่รวดเร็วมุ่งเน้นไปที่การพัฒนาผลงานสามารถส่งมอบผลงานได้เป็นระยะโดยไม่ต้องรอให้ผลงานเสร็จสิ้นทั้งหมด และสถาปัตยกรรมระบบถูกออกแบบให้รองรับการทำงานที่มีประสิทธิภาพและบริหารจัดการได้ง่าย
2.1.2 เกณฑ์คุณสมบัติของพนักงานบริษัทที่บริหารโครงการต้องมีใบรับรองการบริหารโครงการตามมาตรฐาน PMP	
0 คะแนน	ไม่ได้นำเสนอข้อมูลหรือไม่ตรงตามเกณฑ์
5 คะแนน	เจ้าหน้าที่บริหารโครงการมีใบประกาศรับรอง PMP และมีประสบการณ์ในการบริหารโครงการมูลค่าเกิน 15 ล้านบาท จำนวน 1-3 โครงการ
10 คะแนน	เจ้าหน้าที่บริหารโครงการมีใบประกาศรับรอง PMP และมีประสบการณ์ในการบริหารโครงการมูลค่าเกิน 15 ล้านบาท มากกว่า 3 โครงการ
2.1.3 เกณฑ์ความรู้ความเข้าใจในโครงการและระบบที่นำเสนอ โดยพิจารณาการนำเสนอที่ชัดเจน และ ครบถ้วน	
0 คะแนน	การนำเสนอชี้ให้เห็นถึงความไม่เข้าใจในโครงการหรือระบบที่นำเสนอ อันจะส่งผลต่อการดำเนินได้
10 คะแนน	การนำเสนอแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจในโครงการและระบบที่นำเสนอในระดับหนึ่ง แต่ยังมีประเด็นที่ยังไม่ชัดเจน ที่สะท้อนให้เห็นถึงความไม่เข้าใจในโครงการและระบบที่นำเสนออย่างถ่องแท้
20 คะแนน	การนำเสนอแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจในโครงการและระบบที่นำเสนออย่างชัดเจน และ ครบถ้วน
2.2 ผลงานและประสบการณ์ของผู้รับจ้างและเกณฑ์คุณสมบัติด้านมาตรฐานความมั่นคงปลอดภัยของระบบ (20 คะแนน)	
2.2.1 เกณฑ์ผลงานที่ผ่านมาตรฐานการพัฒนาระบบตามข้อ 6.1.11 ย้อนหลังไม่เกิน 3 ปี	
5 คะแนน	มีผลงานด้านการพัฒนาระบบตามข้อ 6.1.11 ย้อนหลังไม่เกิน 3 ปี 1-3 ผลงาน
10 คะแนน	มีผลงานด้านการพัฒนาระบบตามข้อ 6.1.11 ย้อนหลังไม่เกิน 3 ปี มากกว่า 3 ผลงาน
2.2.2 เกณฑ์คุณสมบัติด้านมาตรฐานและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบ	
5 คะแนน	ระบบที่เสนอต้องผ่านการรับรอง ISO/IEC 27001:2013
10 คะแนน	ระบบที่เสนอต้องผ่านการรับรอง ISO/IEC 27017:2015 และ ISO/IEC 27018:2014

ลงนามผู้จัดทำ

1. นายจุลพงศ์ ผลเงาะ

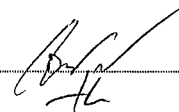
ประธานกรรมการ ลงนาม

2. นายทิวากร แต่งออน

กรรมการ ลงนาม

3. นายพลากร ลาภอลงกรณ์

กรรมการ ลงนาม



วันที่ 15 มิ.ย. ๖3

ครั้งที่ 1

หน้าที่ 13

พลาน