

ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย
การจัดซื้อจัดจ้างที่มีช่างานก่อสร้าง

๑. ชื่อโครงการ...เช่าระบบสารสนเทศสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center).....
.....

๒. หน่วยงานเจ้าของโครงการ ..สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.).....

๓. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร799,825..... บาท

๔. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่..... ๒๒/๙/๖๓.....
เป็นเงิน 799,825..... บาท
ราคา/หน่วย (ถ้ามี) บาท

๕. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
๕.๑ ..บริษัทเน็คก้า ซิสเต็ม จำกัด.....

๖. รายชื่อผู้รับผิดชอบกำหนดราคากลาง
(.....นายนิเวศ มิ่งมิตรโอบาร.....) *นายนิเวศ มิ่งมิตรโอบาร*ประธานกรรมการ
(.....นางริษญาภัทร์ วรสิทธิ์ตระกูล.....) *ริษญาภัทร์*กรรมการ
(.....นางสาวเปมิกา เข็นทรง.....) *เปมิกา เข็นทรง*กรรมการ



Netka System Co.,Ltd.
 บริษัท เนตกา ซิสเต็ม จำกัด
 1 Soi Ramkhamhaeng 166 Yeak 2, Ramkhamhaeng Rd, Minburi, Minburi, Bangkok 10510
 1 ซอยรามคำแหง 166 แยก 2 ถ.รามคำแหง แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพฯ 10510
 Tel: 0 2978 6805, 0 2517 4993-4, Fax:0 2978 6909

ใบเสนอราคา
 Quotation

ลูกค้า : Khun Palakorn Larpalongkorn		เลขที่ No. Q2007306_rev3.1			
Customer : สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) Email: palakorn.l@dga.or.th Tel.: 084-599-0009		วันที่ Date 13-Aug-20			
กำหนดส่งสินค้า Delivery Date	กำหนดวันราคา Price Validity 90 days	กำหนดการชำระเงิน Payment Term Please see detail below	การรับประกัน Warranty ตลอดอายุสัญญาเช่า		
		พนักงานขาย Saleman AT			
ลำดับ Item	รหัสสินค้า P/N	รายละเอียดสินค้า Description	จำนวน Qty	ราคาต่อหน่วย Unit Price	ราคารวม Amonut
1	1.1 1.2 24x7B NSD-TRAN1	<p>Project: DGA Contact Center - NSD Rental 6Month (1 Oct2020 - 31 Mar2021)</p> <p>ค่าเช่าและบริการซอฟต์แวร์บริหารจัดการงานบริการ NetkaQuartz Service Desk NetkaQuartz Service Desk Service Request Module <i>License same as existing NSD Rental of Year 2019-2020</i></p> <p>ระดับการให้บริการ 24x7B-ADV 1 Year Maintenance Service 24x7 hour phone/remote support SLA (response): 1 hour SLA (remote): 4 hour (require remote connection) SLA (resolve) Critical/Hi/Me/Lo/Very Lo: 6,12,24,72,168 hour (ex bug fix)</p> <p>รายงาน รายงานการใช้งานระบบสารสนเทศ รายงาน SLA ของระบบฯ ในแต่ละเดือน รายงานผลการสำรองข้อมูลในแต่ละเดือน รายงานผลการ replicate ฐานข้อมูล Service Desk</p> <p>NSD Training Service Software training Service (2 session <2days>) with 10 trainees maximum</p> <p>Special discount for DGA Project Rental 2020-2021 only</p>	1 lot	747,500.00	747,500.00
เงื่อนไข : Term of Payment		Total (THB)		747,500.00	
Conditions : แบ่งจ่าย 2งวด พร้อมนำส่งรายงาน; สัดส่วนการจ่าย 50/50 Period เวลาจ่ายแต่ละงวด รอ final contract & detail ที่จออยู่อย่าง DGA กำลังร่าง...		VAT 7%		52,325.00	
หมายเหตุ : 1. Price includes software and service as stated. Remarks : 2. Price does not include server, hardware or Windows Server license. 3. Price does not include any software customization 4. Customer prepare Hardware & Infrastructure such as, Server, VM etc. base on Netka Server Sizing guide		Grand Total		799,825.00	
For Customer : ยืนยันการสั่งซื้อสินค้าตามราคาและเงื่อนไขที่กำหนดข้างต้น Confirm to order goods according to price and conditions above.			For Netka System Co.,Ltd. ในนามบริษัท เนตกา ซิสเต็ม จำกัด		
Date _____			Nattawee S.		
ผู้มีอำนาจลงนาม (ลงนามและประทับตรา) Authorized Signature (Signed and Stamped)			ผู้มีอำนาจลงนาม Authorized Signature		

OAFD.190926.001

วันที่ 26 กันยายน 2562

เรื่อง หนังสือรับรองเงื่อนไขบริการหลังการขาย
เรียน ประธานคณะกรรมการ
อ้างอิง เอกสารข้อกำหนดขอบเขตของงาน (Term of reference: TOR)
งานจ้างบริการระบบสารสนเทศสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center)
ของ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

บริษัท เน็ตก้า ซิสเต็ม จำกัด สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 1 ซอยรามคำแหง 166 แยก 2 ถนนรามคำแหง แขวงมีนบุรี เขตมีนบุรี กรุงเทพมหานคร 10510 เป็นผู้ผลิตและเป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ ผู้มีสิทธิแต่เพียงผู้เดียว (Exclusive Rights) ในผลิตภัณฑ์ภายใต้เครื่องหมายการค้า Netka

บริษัทฯ ขอรับรองในการปฏิบัติตามเงื่อนไขบริการหลังการขายตามที่ปรากฏในเอกสารอ้างอิงฯ ดังต่อไปนี้

ข้อกำหนด 13 การรับประกันผลงานและการบำรุงรักษา

เมื่อผู้รับจ้างติดตั้งระบบฯ ให้ใช้งานเรียบร้อยแล้วจะต้องให้บริการหลังการขายดังนี้
เมื่อผู้รับจ้างติดตั้งระบบฯ ให้ใช้งานเรียบร้อยแล้วจะต้องให้บริการหลังการขายดังนี้

13.1 ผู้รับจ้างจะต้องมีศูนย์บริการในการรับแจ้งข้อขัดข้องทางโทรศัพท์, อีเมลตลอด 24 ชั่วโมง

13.2 เมื่อได้รับแจ้งข้อขัดข้องของระบบฯ จากผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างจะต้อง Response Time ภายใน 1 ชั่วโมง, เข้าถึง Site หรือ Remote Support ภายใน 4 ชั่วโมง และ แก้ไขปัญหาภายใน 24 ชั่วโมง (ยกเว้น กรณีเป็น Bug ของโปรแกรม)

13.3 กรณีระบบฯ ไม่สามารถให้บริการได้ ผู้รับจ้างต้องกู้คืนระบบฯ (Recovery) ภายในระยะเวลา 24 ชั่วโมง

13.4 SLA ของระบบฯ ต้องสามารถให้บริการได้ตามตารางที่ 2 Service Level Agreement และ Support Response Targets

13.5 หากผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเงื่อนไขการให้บริการนี้ ผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิปรับตามหัวข้อ
เงื่อนไขการปรับ



ตารางที่ 2 Service Level Agreement และ Support Response Targets

	Critical (Severity 1)	Non-Critical (Severity 2)
ระยะเวลาในการตอบรับ	1 ชั่วโมง	1 ชั่วโมง
ระยะเวลาในการเข้าถึง Site หรือ Remote Support	4 ชั่วโมง	6 ชั่วโมง
Service Availability	99.5% หรือ 216 นาที (24x7) ต่อเดือน	-
ระยะเวลาในการแก้ไขแล้วเสร็จ หลังจากแจ้ง	6 ชั่วโมง (24x7)	24 ชั่วโมง (24x7)
หมายเหตุ	ทุกระดับไม่รวม Change Request และ Bug Fix ที่ไม่ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้ที่กำหนดแบบ Critical	

คำจำกัดความ

Critical (Severity 1) หมายถึง ระบบเกิดผลกระทบต่อผู้ใช้งานทั้งหมด รวมถึงระบบไม่สามารถให้บริการได้ และเกิดปัญหาความถูกต้องของข้อมูล (Integrity) ซึ่งไม่มีวิธีการ Workaround ที่สามารถทำงานต่อเนื่องได้ เช่น Service ให้บริการไม่ได้, ส่วนประกอบที่ของซอฟต์แวร์ให้บริการไม่ได้หรือทำงานผิดพลาด ที่ส่งผลให้การทำงานหยุดชะงักหรือส่งผลกระทบต่อทางธุรกิจระดับวิกฤติ (Critical), บริการเสียหายหรือหยุดทำงานที่ไม่สามารถระบุสาเหตุที่เกิด หรือช่วงเวลาได้ หรือไม่สามารถระบุเวลาที่จะกลับคืนมาใช้งานได้, ข้อมูลเสียหายหรือสูญหายเป็นจำนวนมาก และจะต้องกู้คืนจากชุดข้อมูลสำรอง และเมื่อเกิดเหตุ ไม่ได้ระบุรูปแบบของปัญหาที่จะเกิดไว้ในเอกสาร หรือเกิดเหตุที่มีได้คาดการณ์ไว้

Non-Critical (Severity 2) หมายถึง ระบบมีปัญหาอื่น ๆ นอกเหนือจากกรณี Critical ซึ่งมีวิธีการ Workaround ที่เหมาะสมและยอมรับได้

จึงเรียนมาเพื่อทราบ

ขอแสดงความนับถือ



(นางนิพัศตราภรณ์ เจียมใจพัฒนกุล)
กรรมการผู้จัดการ

