

เอกสารหมายเลข ๔

การบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขฯ

การบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไข “ระบบป้องกันภัยคุกคามแบบต่อเนื่องขั้นสูง
สำหรับอาคารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต”

ตลอดอายุการรับประกันตามสัญญา

๑. การบริการและการสนับสนุน

หลังจากลงนามในสัญญาแล้ว กรมสรรพสามิตมีสิทธิ์กำหนดให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวคนใดคนหนึ่งหรือทุกคนมาปฏิบัติงานที่กรมสรรพสามิตแบบเต็มเวลาได้ โดยกรมสรรพสามิตจะจัดสถานที่ให้ตามความเหมาะสม และผู้ชนะประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องจัดให้มีการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาการติดตั้ง และการรับประกัน “ระบบป้องกันภัยคุกคามแบบต่อเนื่องขั้นสูงสำหรับอาคารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต” โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้นจากกรมสรรพสามิต นอกเหนือจากราคาที่เสนอในใบเสนอราคา ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

๑.๑ ให้มีเจ้าหน้าที่สนับสนุนด้านระบบงาน อย่างน้อย ๑ คน เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำติดตั้งอุปกรณ์ในโครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบป้องกันภัยคุกคามแบบต่อเนื่องขั้นสูงสำหรับอาคารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต

๑.๒ หลังจากตรวจรับงาน และติดตั้งใช้งานระบบจริง ผู้ชนะการประกวดราคา ศูนย์บริการรับแจ้ง (Help Desk Center หรือ Call Center) ให้บริการ ถาม-ตอบทางโทรศัพท์โดยต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ทางด้านเทคนิค เพื่อสนับสนุนการให้บริการแก่ผู้ใช้งานตลอดเวลาของการปฏิบัติงานในเวลาปกติราชการ

๒. การให้บริการบำรุงรักษา

ผู้ชนะการประกวดราคาต้องบำรุงรักษา ซ่อมแซม แก้ไข ระบบป้องกันภัยคุกคามแบบต่อเนื่องขั้นสูงสำหรับอาคารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิตและระบบความปลอดภัยเครือข่ายเป็นเวลา ๑ ปี นับถัดจากวันตรวจรับระบบป้องกันภัยคุกคามแบบต่อเนื่องขั้นสูงสำหรับอาคารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิตเสร็จสมบูรณ์ทั้งหมด และในระยะเวลารับประกัน โดยต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขต่อไปนี้

๒.๑ ผู้ชนะการประกวดราคาต้องทำการบำรุงรักษา ระบบป้องกันภัยคุกคามแบบต่อเนื่องขั้นสูงสำหรับอาคารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต ตามเอกสารหมายเลข ๒ นับถัดจากวันที่กรมสรรพสามิตตรวจรับงานเสร็จสมบูรณ์ทั้งหมดเป็นระยะเวลา ๑ ปี โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้นจากกรมสรรพสามิต โดยผู้ชนะการประกวดราคาต้องทำการปรับปรุงแก้ไขในกรณีที่มีข้อผิดพลาดอันเนื่องมาจากการทำงานของระบบป้องกันภัยคุกคามแบบต่อเนื่องขั้นสูงสำหรับอาคารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต ผู้ชนะการประกวดราคาจะต้องเริ่มทำการปรับปรุงแก้ไขภายใน ๔ ชั่วโมง นับแต่ได้รับแจ้งจากกรมสรรพสามิต ให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องภายใน ๒ วัน โดยไม่ทำให้ระบบงานหยุดชะงัก หรือเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ ทั้งนี้จะไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ ในช่วงเวลาประกันและบำรุงรักษาดังกล่าว

๑๖ กรม
SRP

ถ้าหากผู้ชนะการประกวดราคาไม่เริ่มดำเนินการแก้ไขข้อขัดข้องได้ภายในเวลาดังกล่าว ผู้ชนะการประกวดราคาต้องถูกปรับในอัตราชั่วโมงละ ๓,๐๐๐ บาท เศษของชั่วโมงนับเป็นหนึ่ง ชั่วโมง

ถ้าผู้ชนะการประกวดราคาไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด กรมสรรพสามิตสามารถจัดจ้างผู้อื่นมาแก้ปัญหาได้ โดยคู่สัญญาจะเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการ จัดจ้างดังกล่าวทั้งหมด

- ๒.๒ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข ปรับปรุงเพิ่มเติม ระบบป้องกันภัยคุกคามแบบต่อเนื่องขั้นสูง สำหรับอาคารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต ในลักษณะการ Upgrade Release หรือ Version ใหม่ของระบบคอมพิวเตอร์ที่เสนอให้ทันสมัยขึ้น ผู้ชนะการประกวดราคาต้อง ดำเนินการตลอดระยะเวลารับประกัน
- ๒.๓ การเรียกเงินค่าปรับ หากผู้ชนะการประกวดราคาไม่ชำระเงินค่าปรับภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ กรมสรรพสามิตแจ้งให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร กรมสรรพสามิตมีสิทธิหักเงินค่าปรับ จากเงินประกันสัญญา หรือเรียกจากธนาคารผู้ค้ำประกันได้ทันที

๓. ขอบเขตการให้บริการบำรุงรักษา

- ๓.๑ ทำ Preventive Maintenance เพื่อให้ระบบป้องกันภัยคุกคามแบบต่อเนื่องขั้นสูงสำหรับ อาคารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้เป็นปกติดีดั้งเดิม และมีประสิทธิภาพตลอดเวลา
- ๓.๒ แก้ไขข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับระบบป้องกันภัยคุกคามแบบต่อเนื่องขั้นสูงสำหรับอาคาร ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต
- ๓.๓ ซ่อมแซมแก้ไขและ/หรือเปลี่ยนแทนส่วนที่ใช้งานไม่ได้ หรือใช้งานได้แต่ไม่เป็นไปตามสภาพ ปกติของระบบป้องกันภัยคุกคามแบบต่อเนื่องขั้นสูงสำหรับอาคารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต
- ๓.๔ ปรับแต่งประสิทธิภาพ (Performance tuning) ระบบคอมพิวเตอร์ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ
- ๓.๕ ผู้ชนะการประกวดราคาจะต้องทำการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์ ๓ เดือน ต่อ ๑ ครั้ง และ เสนอรายละเอียดของการทำ PM โดยแยกตามชื่อรายการของอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสาร และระบบ ความปลอดภัยเครือข่าย แต่ละชนิดดังนี้
 - ๓.๕.๑ วันเวลาและสถานที่ที่ทำ PM
 - ๓.๕.๒ ชื่อรายการที่ทำ PM
 - ๓.๕.๓ ความถี่และเวลาที่ใช้ในการทำ PM
 - ๓.๕.๔ วิธีการ/ขั้นตอนของงาน

๓.๕.๕ วิธีการทดสอบการทำงานของระบบฯ หลังทำ PM เรียบร้อยแล้ววาระบบฯ ทำงานได้
ดีดังเดิม

๓.๕.๖ งดงานการบำรุงรักษาที่ชัดเจน

๓.๕.๗ วิธีการทดสอบการทำงานของ ระบบป้องกันภัยคุกคามแบบต่อเนื่องชั้นสูงสำหรับ
อาคารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต หลังทำ PM เรียบร้อยแล้ววาระบบฯ
ทำงานได้ดีดังเดิม

๓.๖ การทำ PM นั้นผู้ชนะการประกวดราคาต้องทำ PM อย่างน้อย ดังนี้

๓.๖.๑ กรณีถ้าในเวลาราชการ ต้องกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบ
คอมพิวเตอร์น้อยที่สุด

๓.๖.๒ ตรวจสอบและทำความสะอาดภายนอกของ Hardware ให้สะอาดเรียบร้อยและ
อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดีดังเดิม

๓.๖.๓ ตรวจสอบการทำงานของ software ต่าง ๆ ให้สามารถใช้งานได้ดีดังเดิม

๓.๖.๔ เมื่อทำการบำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์เรียบร้อยแล้วต้องทดสอบการทำงานของระบบ
คอมพิวเตอร์ใช้งานได้ดีดังเดิม

ทั้งนี้ ผู้ชนะการประกวดราคาต้องส่งแผนการบำรุงรักษา โดยระบุวัน สถานที่ และหน่วยงาน
ที่จะเข้าทำ PM ให้กรมสรรพสามิตทราบก่อนการทำ PM โดยส่งแผนดังกล่าวที่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ
ก่อนดำเนินการ ๕ วันทำการ

๔. การบริการตลอดอายุสัญญา

ผู้ชนะการประกวดราคาจะต้องจัดให้มีบริการตลอดอายุสัญญา โดยจัดหาบุคลากรที่มีความรู้
ความสามารถ เพื่อให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้แก่กรมสรรพสามิต เมื่อร้องขอทั้งในและนอกเวลาราชการ
ในสถานที่ติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์

๕. การซ่อมแซม แก้ไขและ/หรือเปลี่ยนแทนและการปรับ

๕.๑ การซ่อมแซมแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์

การซ่อมแซมแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์ ผู้ชนะการประกวดราคาต้องจัดการซ่อมแซมแก้ไขระบบ
ป้องกันภัยคุกคามแบบต่อเนื่องชั้นสูงสำหรับอาคารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต ให้อยู่
ในสภาพใช้งานได้ดีตามปกติตลอดระยะเวลาการรับประกันความชำรุดบกพร่องตามสัญญา หากระบบ
ป้องกันภัยคุกคามแบบต่อเนื่องชั้นสูงสำหรับอาคารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต จะต้อง
ดำเนินการดังนี้

(๑) ต้องเริ่มจัดการซ่อมแซมแก้ไขและ/หรือเปลี่ยนแทนภายใน ๔ ชั่วโมง นับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากกรมสรรพสามิตหากผู้ชนะการประกวดราคาจัดการซ่อมแซมแก้ไขและ/หรือเปลี่ยนแทนเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนด ผู้ชนะการประกวดราคาต้องยอมให้กรมสรรพสามิตปรับโดยคิดค่าปรับ (นับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากกรมสรรพสามิต) ในอัตราชั่วโมงละ ๓,๐๐๐ บาท ทั้งนี้เศษของชั่วโมงให้นับเป็น ๑ ชั่วโมง

(๒) การซ่อมแซมแก้ไขและ/หรือเปลี่ยนแทน ผู้ชนะการประกวดราคาต้องจัดการให้ระบบคอมพิวเตอร์ ใช้งานได้ตามปกติดั้งเดิม

๕.๒ ผู้ชนะการประกวดราคาสามารถติดตั้ง Software (ถ้ามี) ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อเอื้อต่อการซ่อมแซม แก้ไข แต่ต้องไม่มีผลกระทบต่อระบบป้องกันภัยคุกคามแบบต่อเนื่องชั้นสูงสำหรับอาคารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต ทั้ง Hardware, Software และ Data หรือทำให้ประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์ลดลง โดยต้องได้รับความเห็นชอบจากกรมสรรพสามิตก่อน และเมื่อสิ้นสุดสัญญาจ้างบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขคอมพิวเตอร์ Software ดังกล่าว ต้องตกเป็นกรรมสิทธิ์ของกรมสรรพสามิต

๕.๓ เกณฑ์การคำนวณเวลาขัดข้อง

การคำนวณขัดข้อง ในรอบ ๑ เดือนปฏิทินเพื่อพิจารณาว่ามีการปรับเพิ่ม หรือไม่นั้น ให้นำเวลาขัดข้องระบบคอมพิวเตอร์ แต่ละรายการในตาราง ๓ ในรอบ ๑ เดือนปฏิทิน คูณ กับตัวถ่วงของระบบป้องกันภัยคุกคามแบบต่อเนื่องชั้นสูงสำหรับอาคารศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ กรมสรรพสามิต ตามตาราง ๓ ดังนี้

ตาราง ๓ ตัวถ่วงของระบบคอมพิวเตอร์ในแต่ละรายการ

ลำดับที่	รายการ	ค่าตัวถ่วง
๑	ระบบป้องกันเครือข่ายชั้นสูง	
	๑.๑ อุปกรณ์ป้องกันเครือข่าย (Security Gateway)	๑.๐๐
	๑.๒ อุปกรณ์ป้องกันภัยคุกคามชั้นสูงแบบต่อเนื่อง (Sandbox)	๐.๕๐
	๑.๓ ระบบจัดการแบบศูนย์กลาง (Centralize Management)	๐.๒๕
๒	๑.๔ โปรแกรมรักษาความปลอดภัยสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ผู้ใช้งาน (Next Generation Endpoint Security)	๐.๐๐๑
	ระบบรักษาความปลอดภัยสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	
๒	๒.๑ โปรแกรมตรวจจับและป้องกันการโจมตีผ่านช่องโหว่ของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	๐.๕๐
	๒.๒ ระบบจัดการแบบศูนย์กลาง (Centralize Management)	๐.๒๕
๓	อุปกรณ์เชื่อมโยงระบบเครือข่าย DWDM	๑.๐๐
๔	เช่าระบบเชื่อมต่อ High Availability Dark Fiber ของ DC-DR จำนวน ๒ วงจร	๐.๕๐


S. Rattana

๕.๔ ผู้ชนะการประกวดราคาต้องส่งรายงานการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขหรือเปลี่ยนแทนในแต่ละเดือน โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

- ๕.๔.๑ เลขที่ปัญหา (SR FORM ซึ่งจะออกให้โดย Support Desk ของกรมสรรพสามิต)
- ๕.๔.๒ ชื่อหน่วยงานที่แจ้งปัญหา
- ๕.๔.๓ ชื่อผู้แจ้งปัญหา
- ๕.๔.๔ รายละเอียดของระบบคอมพิวเตอร์ ได้แก่ Label No., Serial No. ยี่ห้อ รุ่น เป็นต้น
- ๕.๔.๕ ชนิดของปัญหา เช่น Hardware, Software, Preventive Maintenance เป็นต้น
- ๕.๔.๖ วันเวลาที่รับแจ้ง
- ๕.๔.๗ วันเวลาที่เริ่มดำเนินการ
- ๕.๔.๘ อาการหรือปัญหา
- ๕.๔.๙ สาเหตุของปัญหา
- ๕.๔.๑๐ การแก้ไข หรือการบำรุงรักษา
- ๕.๔.๑๑ วันเวลาที่แก้ไขเสร็จ
- ๕.๔.๑๒ ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้แก้ไข / บำรุงรักษา
- ๕.๔.๑๓ ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ยืนยันการใช้งานได้ (เป็นบุคคลเดียวกันกับชื่อผู้แจ้งปัญหา หรือไม่เป็นบุคคลเดียวกันกับผู้แจ้งปัญหา)