

เอกสารหมายเลข ๔
การบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไข

การบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไข “ระบบบริหารจัดการงบประมาณ”
ตลอดอายุการรับประกันตามสัญญา

๑. การบริการและการสนับสนุน

หลังจากลงนามในสัญญาแล้ว กรมสรรพสามิตมีสิทธิ์กำหนดให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวคนใดคนหนึ่งหรือทุกคน มาปฏิบัติงานที่กรมสรรพสามิตแบบเต็มเวลาได้ โดยกรมสรรพสามิตจะจัดสถานที่ให้ตามความเหมาะสม และผู้ชนะ ประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องจัดให้มีการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาการติดตั้ง และการรับประกัน “ระบบบริหารจัดการงบประมาณ” โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้นจากกรมสรรพสามิต ดังนี้

๑.๑. คู่สัญญาจะต้องมีเจ้าหน้าที่สนับสนุนด้านเทคนิค โดยมีคุณสมบัติตามเอกสารหมายเลข ๑ ข้อ ๕ ข้อกำหนดด้านบุคลากร จำนวน ๑ คน เป็นระยะเวลาอย่างน้อย ๓ เดือน ทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือและ แก้ไขปัญหาการใช้ระบบงานให้กับเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต

๑.๒. หลังจากตรวจรับงาน และติดตั้งใช้งานระบบจริง ผู้ชนะการประกวดราคา ต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ ทางด้านเทคนิคเพื่อเป็นศูนย์บริการรับแจ้ง (Help Desk Center หรือ Call Center) ให้บริการ ถาม-ตอบ ทางโทรศัพท์ เพื่อสนับสนุนการให้บริการแก่ผู้ใช้งานตลอดเวลาของการปฏิบัติงานในเวลาปกติของทาง ราชการ

๒. การให้บริการบำรุงรักษา

ผู้ชนะการประกวดราคาต้องบำรุงรักษา ซ่อมแซม แก้ไข “ระบบบริหารจัดการงบประมาณ” เป็นเวลา ๑ ปี นับถัดจากวันตรวจรับระบบบริหารจัดการงบประมาณเสร็จสมบูรณ์ทั้งหมด และในระยะเวลารับประกัน ต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขต่อไปนี้

๒.๑. ผู้ชนะการประกวดราคาต้องทำการบำรุงรักษาระบบบริหารจัดการงบประมาณตามเอกสาร หมายเลข ๒ นับถัดจากวันที่กรมสรรพสามิตตรวจรับระบบบริหารจัดการงบประมาณ เสร็จสมบูรณ์ ทั้งหมดเป็นระยะเวลา ๑ ปี โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้นจากกรมสรรพสามิต โดยผู้ชนะการประกวด ราคาต้องทำการปรับปรุงแก้ไขระบบบริหารจัดการงบประมาณในกรณีที่มีข้อผิดพลาด อันเนื่องมาจากการ ทำงานของระบบหรือโปรแกรม และ/หรือ การปรับปรุงตามวัตถุประสงค์ของกรมสรรพสามิต ผู้ชนะการ ประกวดราคาจะต้องเริ่มทำการปรับปรุงแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับแต่ได้รับแจ้งจาก กรมสรรพสามิตให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องภายใน ๓ วันทำการ โดยไม่ทำให้ระบบงานหยุดชะงัก หรือเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ ทั้งนี้จะไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ ในช่วงเวลาประกันและบำรุงรักษา ดังกล่าว

๒.๒. ในกรณีที่อุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย เกิดการชำรุดหรือ มีข้อผิดพลาดเนื่องมาจากการใช้งาน ผู้ชนะการประกวดราคาต้องทำการปรับปรุงแก้ไขและบำรุงรักษาอุปกรณ์ดังกล่าวให้สามารถใช้งานอย่างมี ประสิทธิภาพภายใน ๓ วันทำการ

- ๒.๓. ถ้าหากผู้ชนะการประกวดราคา ไม่เริ่มดำเนินการแก้ไขข้อขัดข้องได้ภายในเวลาดังกล่าว ผู้ชนะการประกวดราคาต้องถูกปรับในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ (ศูนย์จุดหนึ่งศูนย์) ของค่าจ้างตามสัญญาต่อวัน
- ๒.๔. ถ้าผู้ชนะการประกวดราคาไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด กรมสรรพสามิตสามารถจัดจ้างผู้อื่นมาแก้ปัญหาดังกล่าวได้ โดยคู่สัญญาจะต้องเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการจัดจ้างดังกล่าวทั้งหมด
- ๒.๕. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข ปรับปรุงเพิ่มเติมซอฟต์แวร์ระบบ (System Software) ในลักษณะการ Upgrade Release หรือ Version ใหม่ของระบบคอมพิวเตอร์ที่เสนอให้ทันสมัยขึ้น ผู้ชนะการประกวดราคาต้องดำเนินการตลอดระยะเวลารับประกัน
- ๒.๖. การเรียกเงินค่าปรับ หากผู้ชนะการประกวดราคาไม่ชำระเงินค่าปรับภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่กรมสรรพสามิตแจ้งให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร กรมสรรพสามิตมีสิทธิหักเงินค่าปรับจากเงินประกันสัญญา หรือเรียกจากธนาคารผู้ค้ำประกันได้ทันที

๓. ขอบเขตการให้บริการบำรุงรักษา

- ๓.๑. ทำ Preventive Maintenance เพื่อให้อุปกรณ์เครือข่ายสื่อสาร ซอฟต์แวร์ และระบบงานที่เกี่ยวข้อง อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้เป็นปกติดีดั้งเดิมและมีประสิทธิภาพตลอดเวลา
- ๓.๒. แก้ไขข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสาร ซอฟต์แวร์ และระบบงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓.๓. ซ่อมแซมแก้ไขและ/หรือเปลี่ยนแทนส่วนที่ใช้งานไม่ได้ หรือใช้งานได้แต่ไม่เป็นไปตามสภาพปกติของอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสาร ซอฟต์แวร์ และระบบงานที่เกี่ยวข้อง
- ๓.๔. ผู้ชนะการประกวดราคาจะต้องทำการบำรุงรักษาระบบบริหารจัดการงบประมาณ ๓ เดือนต่อ ๑ ครั้ง และเสนอรายละเอียดของการทำ PM โดยแยกตามชื่อ รายการของอุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ และระบบงานที่เกี่ยวข้อง แต่ละชนิดดังนี้
- ๓.๔.๑. วันเวลาและสถานที่ที่ทำ PM
 - ๓.๔.๒. ชื่อรายการที่ทำ PM
 - ๓.๔.๓. ความถี่และเวลาที่ใช้ในการทำ PM
 - ๓.๔.๔. วิธีการ/ขั้นตอนของงาน
 - ๓.๔.๕. วิธีการทดสอบการทำงานของระบบฯ หลังทำ PM เรียบริ้อยแล้ววาระบบฯ ทำงานได้ดีดั้งเดิม
 - ๓.๔.๖. งานงานการบำรุงรักษาที่ชัดเจน
 - ๓.๔.๗. วิธีการทดสอบการทำงานของ อุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ และระบบงานที่เกี่ยวข้อง หลังทำ PM เรียบริ้อยแล้ววาระบบฯ ทำงานได้ดีดั้งเดิม
- ๓.๕. การทำ PM นั้นผู้ชนะการประกวดราคาต้องทำ PM อย่างน้อย ดังนี้
- ๓.๕.๑. กรณีถ้าในเวลาราชการ ต้องกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์น้อยที่สุด

๓.๕.๒. ตรวจสอบสภาพและทำความสะอาดภายนอกของ Hardware ให้สะอาดเรียบร้อยและอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ติดตั้งเดิม

๓.๕.๓. ตรวจสอบการทำงานของ software ต่าง ๆ ให้สามารถใช้งานได้ติดตั้งเดิม

๓.๕.๔. เมื่อทำการบำรุงรักษาเรียบร้อยแล้วต้องทดสอบการทำงานว่าระบบดังกล่าวใช้งานได้ติดตั้งเดิม

ทั้งนี้ ผู้ชนะการประกวดราคาต้องส่งแผนการบำรุงรักษา โดยระบุวัน สถานที่ และหน่วยงานที่จะเข้าทำ PM ให้กรมสรรพสามิตทราบก่อนการทำ PM โดยส่งแผนดังกล่าวที่ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ ก่อนดำเนินการ ๕ วัน

๔. การบริการตลอดอายุสัญญา

ผู้ชนะการประกวดราคาจะต้องจัดให้มีบริการตลอดอายุสัญญา โดยจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้แก่กรมสรรพสามิต เมื่อร้องขอทั้งในและนอกเวลาราชการในสถานที่ติดตั้ง “ระบบบริหารจัดการงบประมาณ”

๕. การซ่อมแซม แก้ไขและ/หรือเปลี่ยนแทนและการปรับ

๕.๑. การซ่อมแซมแก้ไขระบบบริหารจัดการงบประมาณผู้ชนะการประกวดราคาต้องจัดการซ่อมแซมแก้ไขอุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ และระบบงานที่เกี่ยวข้อง ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตามปกติตลอดระยะเวลาการรับประกันความชำรุดบกพร่องตามสัญญา

๕.๒. ผู้ชนะการประกวดราคาสามารถติดตั้ง Software (ถ้ามี) ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายเพื่อเอื้อต่อการซ่อมแซม แก้ไข แต่ต้องไม่มีผลกระทบต่ออุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ และระบบงานที่เกี่ยวข้อง ทั้ง Hardware, Software และ Data หรือทำให้ประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์ลดลง โดยต้องได้รับความเห็นชอบจากกรมสรรพสามิตก่อน และเมื่อสิ้นสุดสัญญาจ้างบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขคอมพิวเตอร์ Software ดังกล่าว ต้องตกเป็นกรรมสิทธิ์ของกรมสรรพสามิต

๕.๓. ผู้ชนะการประกวดราคาต้องส่งรายงานการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขหรือเปลี่ยนแทน โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

๕.๓.๑. เลขที่ปัญหา (SR FORM ซึ่งจะออกให้โดย Support Desk ของกรมสรรพสามิต)

๕.๓.๒. ชื่อหน่วยงานที่แจ้งปัญหา

๕.๓.๓. ชื่อผู้แจ้งปัญหา

๕.๓.๔. รายละเอียดของระบบคอมพิวเตอร์ ได้แก่ Label No., Serial No. ยี่ห้อ รุ่น เป็นต้น

๕.๓.๕. ชนิดของปัญหา เช่น Hardware, Software, Preventive Maintenance เป็นต้น

๕.๓.๖. วันเวลาที่รับแจ้ง

๕.๓.๗. วันเวลาที่เริ่มดำเนินการ

๕.๓.๘. อาการหรือปัญหา

๕.๓.๙. สาเหตุของปัญหา

๕.๓.๑๐. การแก้ไข หรือการบำรุงรักษา

๕.๓.๑๑. วันเวลาที่แก้ไขเสร็จ

๕.๓.๑๒. ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้แก้ไข / บำรุงรักษา

๕.๓.๑๓. ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ยืนยันการใช้งานได้ (เป็นบุคคลเดียวกันกับชื่อผู้แจ้งปัญหา หรือไม่เป็นบุคคลเดียวกันกับผู้แจ้งปัญหา)