

โครงการระบบบริหารจัดการสินทรัพย์

การบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไข “ระบบบริหารจัดการสินทรัพย์”

ตลอดอายุการรับประกันตามสัญญา

๑. การบริการและการสนับสนุน

หลังจากลงนามในสัญญาแล้ว กรมสรรพสามิตมีสิทธิ์กำหนดให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวคนใดคนหนึ่งหรือทุกคนมาปฏิบัติงานที่กรมสรรพสามิตแบบเต็มเวลาได้ โดยกรมสรรพสามิตจะจัดสถานที่ให้ตามความเหมาะสม และผู้ชนะประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องจัดให้มีการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาการติดตั้ง และการรับประกัน “ระบบบริหารจัดการสินทรัพย์” โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้นจากกรมสรรพสามิต ดังนี้

๑.๑. คู่สัญญาจะต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่สนับสนุนด้านเทคนิค (Technical Support) มาประจำที่กรมสรรพสามิต จำนวน ๑ คน เป็นระยะเวลาอย่างน้อย ๓ เดือน เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำวิธีการใช้ระบบงาน และเครื่องมือต่างๆ (Software and Tools) ให้กับเจ้าหน้าที่กรมสรรพสามิต

๑.๒. หลังจากตรวจรับงาน และติดตั้งใช้งานระบบจริง ผู้ชนะการประกวดราคา ต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่แนะนำด้านเทคนิค (Help Desk) เพื่อเป็นศูนย์บริการรับแจ้ง (Help Desk Center หรือ Call Center) ให้บริการ ถาม-ตอบทางโทรศัพท์ เพื่อสนับสนุนการให้บริการแก่ผู้ใช้งานตลอดเวลาของการปฏิบัติงานในเวลาปกติของทางราชการ

๒. การให้บริการบำรุงรักษา

ผู้ชนะการประกวดราคาต้องบำรุงรักษา ซ่อมแซม แก้ไข “ระบบบริหารจัดการสินทรัพย์” เป็นเวลา ๑ ปี นับถัดจากวันตรวจรับระบบบริหารจัดการสินทรัพย์เสร็จสมบูรณ์ทั้งหมด และในระยะเวลาประกันต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขต่อไปนี้

๒.๑. ผู้ชนะการประกวดราคาต้องทำการบำรุงรักษาระบบบริหารจัดการสินทรัพย์ ตามเอกสารหมายเลข ๒ นับถัดจากวันที่กรมสรรพสามิตตรวจรับระบบบริหารจัดการสินทรัพย์เสร็จสมบูรณ์ทั้งหมดเป็นระยะเวลา ๑ ปี โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้นจากกรมสรรพสามิต โดยผู้ชนะการประกวดราคาต้องทำการปรับปรุงแก้ไขระบบบริหารจัดการสินทรัพย์ในกรณีที่มีข้อผิดพลาด อันเนื่องมาจากการทำงานของระบบหรือโปรแกรม และ/หรือ การปรับปรุงตามวัตถุประสงค์ของกรมสรรพสามิต ผู้ชนะการประกวดราคาจะต้องเริ่มทำการปรับปรุงแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับแต่ได้รับแจ้งจากกรมสรรพสามิตให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องภายใน ๗ วันทำการ โดยไม่ทำให้ระบบงานหยุดชะงักหรือเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ ทั้งนี้จะไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ ในช่วงเวลาประกันและบำรุงรักษาดังกล่าว

ในกรณีที่อุปกรณ์เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย, เครื่องคอมพิวเตอร์พกพาประเภท Tablet และเครื่องพิมพ์บาร์โค้ดกราฟฟิกส์ เกิดการชำรุด หรือมีข้อผิดพลาดเนื่องมาจากการใช้งาน ผู้ชนะการประกวดราคาต้องทำการปรับปรุงแก้ไข และบำรุงรักษาอุปกรณ์ดังกล่าวให้สามารถใช้งานอย่างมีประสิทธิภาพภายใน ๗ วันทำการ

๑..... ๒..... ๓.....

เอกสารหมายเลข ๔ การบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบบริหารจัดการสินทรัพย์

ถ้าหากผู้ชนะการประกวดราคา ไม่เริ่มดำเนินการแก้ไขข้อขัดข้องได้ภายในเวลาดังกล่าว ผู้ชนะการประกวดราคา ต้องถูกปรับในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ (ศูนย์จุดหนึ่งศูนย์) ของค่าจ้างตามสัญญาต่อวัน

ถ้าผู้ชนะการประกวดราคาไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด กรมสรรพสามิต สามารถจัดจ้างผู้อื่นมาแก้ปัญหาได้ โดยคู่สัญญาจะต้องเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการจัดจ้างดังกล่าวทั้งหมด

๒.๒. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข ปรับปรุงเพิ่มเติมซอฟต์แวร์ระบบ (System Software) ในลักษณะการ Upgrade Release หรือ Version ใหม่ของระบบคอมพิวเตอร์ที่เสนอให้ทันสมัยขึ้น ผู้ชนะการประกวดราคา ต้องดำเนินการตลอดระยะเวลารับประกัน

๒.๓. การเรียกเงินค่าปรับ หากผู้ชนะการประกวดราคาไม่ชำระเงินค่าปรับภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่กรมสรรพสามิตแจ้งให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร กรมสรรพสามิตมีสิทธิหักเงินค่าปรับจากเงินประกันสัญญา หรือเรียกจากธนาคารผู้ค้ำประกันได้ทันที

๓. ขอบเขตการให้บริการบำรุงรักษา

๓.๑. ทำ Preventive Maintenance (PM) เพื่อให้อุปกรณ์เครือข่ายสื่อสาร ซอฟต์แวร์ และระบบงานที่เกี่ยวข้องอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้เป็นปกติดีตั้งเดิมและมีประสิทธิภาพตลอดเวลา

๓.๒. แก้ไขข้อขัดข้องต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสาร ซอฟต์แวร์ และระบบงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๓. ซ่อมแซมแก้ไขและ/หรือเปลี่ยนแทนส่วนที่ใช้งานไม่ได้ หรือใช้งานได้แต่ไม่เป็นไปตามสภาพปกติของอุปกรณ์เครือข่ายสื่อสาร ซอฟต์แวร์ และระบบงานที่เกี่ยวข้อง

๓.๔. ผู้ชนะการประกวดราคาจะต้องทำการบำรุงรักษาระบบบริหารจัดการสินทรัพย์ ๒ เดือน ต่อ 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 เรียบร้อยแล้ววาระบบฯ ทำงานได้ดีตั้งเดิม

๓.๔.๖. งานงานการบำรุงรักษาที่ชัดเจน

๓.๔.๗. วิธีการทดสอบการทำงานของ อุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ และระบบงานที่เกี่ยวข้อง หลังทำ PM เรียบร้อยแล้ววาระบบฯ ทำงานได้ดีตั้งเดิม

๓.๕. การทำ PM นั้นผู้ชนะการประกวดราคาต้องทำ PM อย่างน้อย ดังนี้

๑..... ๒..... ๓.....

เอกสารหมายเลข ๔ การบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบบริหารจัดการสินทรัพย์

- ๓.๕.๑. กรณีถ้าในเวลาราชการต้องกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์น้อยที่สุด
- ๓.๕.๒. ตรวจสอบสภาพและทำความสะอาดภายนอกของ Hardware ให้สะอาดเรียบร้อย และอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ติดตั้งเดิม
- ๓.๕.๓. ตรวจสอบการทำงานของ software ต่างๆ ให้สามารถใช้งานได้ติดตั้งเดิม
- ๓.๕.๔. เมื่อทำการบำรุงรักษาเรียบร้อยแล้วต้องทดสอบการทำงานว่าระบบดังกล่าวใช้งานได้ติดตั้งเดิม

ทั้งนี้ ผู้ชนะการประกวดราคา ต้องส่งแผนการบำรุงรักษา โดยระบุวัน สถานที่ และหน่วยงานที่จะเข้าทำ PM ให้กับเจ้าที่กรมสรรพสามิต ทราบก่อนดำเนินการ ๕ วัน

๔. การบริการตลอดอายุสัญญา

ผู้ชนะการประกวดราคาจะต้องจัดให้มีบริการตลอดอายุสัญญา โดยจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้แก่กรมสรรพสามิต เมื่อร้องขอทั้งในและนอกเวลาราชการในสถานที่ติดตั้ง “ระบบบริหารจัดการสินทรัพย์”

๕. การซ่อมแซม แก้ไขและ/หรือเปลี่ยนแทนและการปรับ

๕.๑. การซ่อมแซมแก้ไขระบบบริหารจัดการสินทรัพย์ผู้ชนะการประกวดราคาต้องจัดการซ่อมแซมแก้ไขอุปกรณ์ 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

๑.....๒.....๓.....

เอกสารหมายเลข ๔ การบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบบริหารจัดการสินทรัพย์

ต้น

- ๕.๓.๕. ชนิดของปัญหา เช่น Hardware, Software, Preventive Maintenance เป็น
- 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 (เป็นบุคคลเดียวกันกับชื่อผู้แจ้งปัญหาหรือไม่เป็นบุคคลเดียวกันกับผู้แจ้งปัญหา)

๑.  ๒.  ๓. 