

ขอบเขตของงาน (Terms of Reference: TOR)

จ้างเหมาบำรุงรักษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System-PMS)
ในปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

1. หลักการและเหตุผล

ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) หรือ ศคธ. ได้มีการพัฒนาระบบประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System : PMS) เพื่อใช้สำหรับบันทึกข้อมูลการปฏิบัติงาน ประวัติการฝึกอบรม และข้อมูลประเมินผลการปฏิบัติงานประจำปี

ดังนั้น ศคธ. จึงมีความจำเป็นต้องมีการบำรุงรักษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน เพื่อให้กระบวนการประเมินผลฯ ดังกล่าว สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ จึงมีความจำเป็นต้องจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System-PMS) ปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

2. วัตถุประสงค์

เพื่อบำรุงรักษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (Performance Management System-PMS) ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและเกิดประโยชน์สูงสุด

3. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

- 3.1 มีความสามารถตามกฎหมาย
- 3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- 3.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- 3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราวเนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
- 3.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับข้อไว้วางใจผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
- 3.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
- 3.7 เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานดังกล่าว
- 3.8 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสารสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสารสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- 3.9 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ศูนย์ฯ ณ วันยื่นข้อเสนอหรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม ในการซื้อหรือจ้างครั้งนี้
- 3.10 ลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

ไพฑูริย์ แสง
.....ประธาน
.....กรรมการ
กฤษณ์.....กรรมการและเลขานุการ

4. ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้รับจ้างต้องให้บริการด้านการซ่อมแซม แก้ไข บำรุงรักษา และบริหารจัดการระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานฯ ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัย โดยดำเนินการให้บริการตลอดระยะเวลา 12 เดือน ดังนี้

4.1 ผู้รับจ้างจัดทำแผนบำรุงรักษาระบบซ่อมแซม รวมทั้งการแก้ไขระบบ การสำรอง การกู้คืนข้อมูลของระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานฯ ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์มานำเสนอต่อศคช.

4.2 ดำเนินการตามแผนงานที่นำเสนอตามข้อ 4.1 เพื่อให้ระบบใช้งานอย่างต่อเนื่อง และมีความปลอดภัย

4.3 ผู้รับจ้างดำเนินการซ่อมแซม แก้ไข ในกรณีที่ระบบมีปัญหาทั้งในเชิงป้องกัน และฉุกเฉิน ครอบคลุมทั้งส่วนระบบเครือข่าย และโปรแกรมของระบบ

4.4 ดูแลและบำรุงรักษาระบบบริหารจัดการข้อมูลภายใน ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ดังนี้

- ระบบบริหารข้อมูลสมาชิก
- ระบบจัดการแบบฟอร์มประเมินตนเอง (รายงานข้อตกลงการปฏิบัติงาน, รายงานการเข้าฝึกอบรม, แบบประเมินผลการปฏิบัติงาน และแบบประเมินผลสัมฤทธิ์ตามความรู้ความสามารถในการปฏิบัติงาน)

- ระบบแจ้งเตือน

- ระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน

- ระบบรายงานผลการประเมินการปฏิบัติงาน และรายงานตามแบบฟอร์มประเมินตนเอง

4.5 ทดสอบสิทธิ์ซอฟต์แวร์ที่จำเป็น และเกี่ยวข้องกับโครงการนี้ทั้งหมดเป็นระยะเวลา 12 เดือน (ถ้ามี)

4.6 บำรุงรักษา Cloud Server ให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงาน เช่น CPU/RAM/Disk และปรับปรุงหรือตั้งค่าระบบให้เป็นปัจจุบัน

4.7 การจัดการข้อมูลและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

4.7.1 การสำรองและกู้คืนข้อมูล ให้ดำเนินการสำรองข้อมูลทุกวันหลังเวลาทำการ (18:00 น. เป็นต้นไป) และ ต้องทดสอบการกู้คืนข้อมูลร่วมกับเจ้าหน้าที่ศคช. อย่างน้อย 1 ครั้ง พร้อมส่งผลการทดสอบภายในเดือนกันยายน 2569

4.7.2 ดำเนินการเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ มีการตรวจสอบช่องโหว่ของระบบ (Vulnerability Assessment) และจัดทำรายงานพร้อมข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไข

4.8 จัดทำข้อตกลงการให้บริการ โดยใช้มาตรฐานของ ศคช. กำหนด หรือเสนอที่ดีกว่า มาตรฐานข้อตกลงการให้บริการของศคช. สามารถดูรายละเอียดที่ภาคผนวก

4.9 กรณีมีการเปลี่ยน โอน ย้ายระบบและข้อมูลไปยัง Cloud Server ใหม่ หรือแหล่งอื่น ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด (ถ้ามี)

4.10 หากไม่สามารถแก้ปัญหาให้เสร็จได้ทันตามกำหนด ศคช. ขอสงวนสิทธิ์ในการคิดค่าปรับ และสงวนสิทธิ์ในการเลิกสัญญา เรียกค่าเสียหายตลอดจนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นที่ทำให้การทำงานของศคช. ได้รับความเสียหาย

5. ระยะเวลาการดำเนินงาน

จำนวน 270 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

.....ประธาน
.....กรรมการ
.....กรรมการและเลขานุการ

6. เงื่อนไขการส่งมอบงาน

6.1 ผู้เสนอราคาต้องส่งแผนการบำรุงรักษาระบบ PMS

6.2 ผู้เสนอราคาต้องส่งมอบรายงานการบำรุงรักษาตามแผนการการบำรุงรักษาระบบ PMS ในรูปแบบ Soft File และในรูปแบบเอกสาร จำนวน 3 ชุด

7. อัตราค่าปรับ

ในกรณีที่มีการส่งมอบงานล่าช้า จะคิดค่าปรับเป็นรายวัน ร้อยละ 0.1 ของวงเงินตามสัญญาจ้าง

8. เงื่อนไขการเบิกจ่ายเงิน

ผู้ว่าจ้างตกลงชำระค่าจ้างการจ้างบำรุงรักษาอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครือข่ายโดยแบ่งชำระเป็นงวด ทั้งหมด 4 งวด งวดละ 25% ของค่าจ้างตามสัญญา

งวดที่ 1 เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 25 ของค่าจ้างตามสัญญาภายใน 15 วัน นับจากลงนามในสัญญา เมื่อผู้เสนอราคาส่งแผนการบำรุงรักษาระบบ ตามเงื่อนไขการส่งมอบงานข้อ 6.1 และคณะกรรมการตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว

งวดที่ 2 เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 25 ของค่าจ้างตามสัญญาภายใน 90 วัน นับจากลงนามในสัญญา เมื่อผู้เสนอราคาดำเนินการบำรุงรักษาระบบ และส่งสรุปเอกสารรายงานการบำรุงรักษาระบบ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง ตามเงื่อนไขการส่งมอบงานข้อ 6.2 และคณะกรรมการตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว

งวดที่ 3 เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 25 ของค่าจ้างตามสัญญาภายใน 180 วัน นับจากลงนามในสัญญา เมื่อผู้เสนอราคาดำเนินการบำรุงรักษาระบบ และส่งสรุปเอกสารรายงานการบำรุงรักษาระบบ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง ตามเงื่อนไขการส่งมอบงานข้อ 6.2 และคณะกรรมการตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว

งวดที่ 4 เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 25 ของค่าจ้างตามสัญญาภายใน 270 วัน นับจากลงนามในสัญญา เมื่อผู้เสนอราคาดำเนินการบำรุงรักษาระบบ และส่งสรุปเอกสารรายงานการบำรุงรักษาระบบ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง ตามเงื่อนไขการส่งมอบงานข้อ 6.2 และคณะกรรมการตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว

9. การรับประกัน

การรับประกันและบำรุงรักษากำหนดระยะเวลาอย่างน้อย 1 ปีโดยเริ่มการรับประกันให้นับตั้งแต่วันที่เริ่มสัญญาจ้าง โดยผู้เสนอราคาจะต้องรับผิดชอบในการซ่อมแซม หรือปรับปรุง หรือแก้ไขให้สามารถใช้งานได้ดังเดิม โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ตลอดระยะเวลาการรับประกัน รวมถึงรายละเอียดการแก้ไขพัฒนาโปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้ดีขึ้น (ถ้ามี)

10. หลักเกณฑ์ในการพิจารณา

โดยใช้เกณฑ์ราคา

.....ประธาน
.....กรรมการ
.....กรรมการและเลขานุการ

11. ข้อสงวนสิทธิ์

11.1 ต้องไม่จ้างช่วงงาน มอบหมายงาน ถ่ายโอนงาน หรือละทิ้งงานให้ผู้อื่นเป็นผู้ทำงานแทนไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่เพียงบางส่วนด้วยประการใด ๆ

11.2 ต้องใช้ความชำนาญ ความระมัดระวัง และความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงานและจะต้องปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วง เป็นไปตามมาตรฐานของวิชาชีพที่ยอมรับนับถือโดยทั่วไป

11.3 ในระหว่างระยะเวลาการทำงานจ้าง ผู้รับจ้างพึงต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

11.4 ข้อมูลเอกสาร ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ที่ผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการและจัดทำตามสัญญาจะต้องตกเป็นกรรมสิทธิ์ของศศธ. โดยผู้รับจ้างจะนำข้อมูลผลการปฏิบัติงานไปใช้หรือเผยแพร่ในกิจการอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดนี้ไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากศศธ.

12. การเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ

12.1 ผู้เสนอราคาจะต้องจัดการเก็บรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามสัญญานี้ที่ผู้เสนอราคาได้รับจากศศธ. และข้อมูลต่างๆที่ผู้เสนอราคาได้จัดทำขึ้นเนื่องจากการดำเนินงานตามสัญญานี้เป็นอย่างเป็นความลับของศศธ. โดยที่ผู้เสนอราคาต้องหามาตรการในการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับให้มิดชิดรวมทั้งไม่เปิดเผย หรือเผยแพร่หรือกระทำการด้วยวิธีการใดให้บุคคลอื่นที่มีไขุ่สัญญาภายใต้สัญญานี้ หรือมิใช่บุคคลที่ศศธ. ได้อนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรให้มีส่วนเกี่ยวข้องที่จะรับทราบข้อมูลที่เป็นความลับภายใต้สัญญานี้ได้ทราบถึงข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าว เว้นแต่จะเป็นการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของผู้เสนอราคาที่ต้องเกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อมูลดังกล่าวเท่านั้น และผู้เสนอราคาจะต้องจัดให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวได้ผูกพันและปฏิบัติตามเงื่อนไขในการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับเช่นว่านั้นด้วย

12.2 หากผู้เสนอราคามีได้ปฏิบัติตามข้อ 12.1 ผู้เสนอราคาจะต้องรับผิดชอบต่อศศธ.หรือบุคคลอื่นที่เป็นเจ้าของข้อมูลที่เป็นความลับนั้นในความเสียหายใดๆ ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการที่ข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวได้ถูกเปิดเผยไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนและศศธ. มีสิทธิบอกเลิกสัญญานี้

12.3 ผู้เสนอราคาจะยังคงต้องผูกพันตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับตามข้อ 12.1 ต่อไปตราบที่ข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวยังคงเป็นความลับอยู่ แม้ว่าการจ้างตามสัญญานี้ได้สิ้นสุดลงแล้วไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม

13. เงื่อนไขอื่นๆ

ผู้เสนอราคาต้องดำเนินการให้สอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2560 และระเบียบ/ข้อบังคับ/นโยบายของศศธ.

14. งบประมาณ

จำนวนเงินทั้งสิ้น 320,000 บาท (สามแสนสองหมื่นบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว

.....ประธาน
.....กรรมการ
.....กรรมการและเลขานุการ

15. สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

กลุ่มงานศูนย์ข้อมูลและเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักพัฒนาองค์ความรู้นวัตกรรมและสื่อสารสนเทศ โทรศัพท์ 02 6444900 ต่อ 520, 523 อีเมล itd@moralcenter.or.th

16. คณะกรรมการกำหนด TOR และกำหนดราคากลาง

ลงชื่อ.....ปิยวรรณ พูลศรี.....ประธานกรรมการ
(นางสาวปิยวรรณ พูลศรี)
ตำแหน่ง ผู้จัดการสำนักพัฒนาองค์ความรู้นวัตกรรม ฯ

ลงชื่อ.....ปิยนันท์.....กรรมการ
(นางสาวปิยนันท์ อนนตพันธ์)
ตำแหน่ง นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

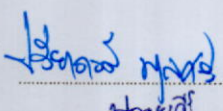
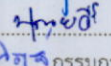
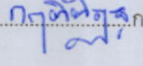
ลงชื่อ.....กฤติสินธุ์.....กรรมการและเลขานุการ
(นางกฤตินิษฐ์ ประสมพลอย)
ตำแหน่ง นักวิชาการส่งเสริมคุณธรรมชำนาญการ

ภาคผนวก

1. ข้อกำหนด/คุณลักษณะตามมาตรฐาน Cloud ภาครัฐ

ข้อกำหนดมาตรฐานและเงื่อนไขสำหรับผู้ให้บริการระบบคลาวด์

1	มีมาตรฐานการให้บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศระบบคลาวด์ (IT Services Management) ISO/IEC 20000-1 เป็นอย่างน้อย
2	มีมาตรฐานการบริหารจัดการความปลอดภัยของข้อมูล (Data Protection Management) ISO/IEC 27001 (หรือ มตช. 27001) และ CSA STAR เป็นอย่างน้อย
3	มีมาตรฐานสำหรับการจัดการข้อมูลส่วนบุคคล (Data Privacy) ISO/IEC 27701 (หรือ มตช. 27701) เป็นอย่างน้อย
4	ต้องมีเจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (DPO) ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562
5	ต้องดำเนินการลบ หรือทำลายข้อมูลโดยสมบูรณ์ ภายใน 30 วัน หลังจากวันที่สิ้นสุด สัญญา หรือวันที่บอกเลิกสัญญา
6	มาตรฐานการจัดการความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศในระบบคลาวด์ สำหรับหน่วยงานโครงสร้างพื้นฐานสำคัญทางสารสนเทศ (Critical Information Infrastructure: CI) ISO/IEC 27017 หรือ CSA STAR และ ISO/IEC 27018 หรือ CSA STAR เป็นอย่างน้อย
7	มีข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement (SLA)) ไม่ต่ำกว่า 99.95%
8	มีการจัดตั้งศูนย์ข้อมูลหลักในประเทศไทย (Data Localization)
9	ยินยอมให้มีการเชื่อมโยงระบบคลาวด์ กับระบบบริหารจัดการคลาวด์กลาง (Cloud Management Platforms) ของกระทรวงดิจิทัลเพื่อเศรษฐกิจและสังคม ผ่านช่องทาง API เพื่อเชื่อมโยงข้อมูล ได้อย่างน้อยดังนี้
	(9.1) ข้อมูลการบริหารจัดการทรัพยากรคลาวด์
	(9.2) ข้อมูลการคำนวณค่าใช้จ่ายตามการใช้งานจริง (Pay per use)
	(9.3) ข้อมูลการใช้งานทรัพยากรระบบคลาวด์
10	ต้องใช้ศูนย์ข้อมูลหลักในประเทศไทย (Data Localization)


ประธาน

กรรมการ

กรรมการและเลขานุการ

2. ข้อตกลงระดับคุณภาพการให้บริการระบบ Service Level Agreement : SLA

เพื่อให้การให้บริการระบบได้อย่างราบรื่น ครอบคลุมช่วงการรับประกัน และการบำรุงรักษาระบบ โดยมีขอบเขตการให้บริการเฉพาะระบบหรือซอฟต์แวร์ที่พัฒนาเท่านั้น ซึ่งจะครอบคลุมกรณีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

- กรณีพบข้อผิดพลาดจากการพัฒนาโปรแกรม
- กรณีที่พบข้อผิดพลาดจากการเชื่อมต่อระบบอื่นของทางศศธ.
- กรณีพบช่องโหว่ของโปรแกรมอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น Web Server, ฐานข้อมูล
- กรณีที่เบราว์เซอร์ เปลี่ยนเวอร์ชัน และส่งผลให้ซอฟต์แวร์มีข้อผิดพลาดในการแสดงผล

โดยมีรายละเอียดมาตรการให้บริการ ดังต่อไปนี้

ลำดับ	การให้บริการ	มาตรฐานที่ให้บริการ
1	ช่องทางการให้บริการทางโทรศัพท์	ทางโทรศัพท์ 24 ชั่วโมง 7 วัน
2	การรับเรื่องทาง Email/Line	การรับเรื่องทางอีเมล / Line สำหรับกรณีที่ไม่เร่งด่วน เจ้าหน้าที่จะทำการติดต่อกลับ ภายใน 1 ชม. เพื่อยืนยันการรับเรื่องที่ต้องการติดต่อ และผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขปัญหา / ข้อขัดข้องที่เกิดขึ้น พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ
3	Remote Support เช่น VPN	ผู้ให้บริการสามารถ Remote เพื่อแก้ไขปัญหาได้ทันที ในกรณีที่ผู้ให้บริการอนุญาตให้ Remote หรือ VPN ได้

ในกรณีที่เกิดปัญหาใด ๆ เกี่ยวกับโปรแกรมคอมพิวเตอร์ เมื่อเกิดปัญหาขัดข้องหรือเกิดข้อบกพร่องเนื่องจากการใช้งานตามปกติ (Defect) หรือข้อผิดพลาด (Error) ของระบบฯ ผู้รับจ้าง จะติดต่อกลับไปยังผู้ว่าจ้างเพื่อแก้ไขปัญหา หรือดำเนินการแก้ไขปัญหาตามระดับของปัญหา และภายในระยะเวลาที่กำหนดในตารางข้างล่างนี้เมื่อได้รับแจ้งหรือพบปัญหาใดๆ ที่เกิดขึ้น

ระดับของความขัดข้อง	รายละเอียด	ระยะเวลาการแก้ปัญหาแล้วเสร็จ
Critical	ปัญหาข้อขัดข้องอย่างหนัก (High) ที่ก่อให้เกิดความเสียหายของการทำงานทั้งระบบ ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งาน และการดำเนินธุรกิจของ ศศธ. ซึ่งจะต้องได้รับการแก้ไขอย่างเร่งด่วน	2 ชั่วโมง
Medium	ปัญหาข้อขัดข้องรุนแรงปานกลาง (Medium) ที่ทำให้ระบบหรือฟังก์ชันการทำงานบางส่วนไม่สามารถใช้งานได้ ส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งาน และการดำเนินธุรกิจของ ศศธ. ในระดับปานกลาง	4 ชั่วโมง
Low	ปัญหาข้อขัดข้องรุนแรงน้อย (Low) ที่ตรวจสอบพบความผิดปกติอื่นๆ ของระบบงานในส่วนที่เกี่ยวข้อง ซึ่งอาจส่งผลกระทบต่อผู้ใช้งาน	48 ชั่วโมง

.....ประธาน
.....กรรมการ
.....กรรมการและเลขานุการ