

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 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
- 3.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
- 3.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
- 3.7 เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานดังกล่าว
- 3.8 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสารสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสารสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- 3.9 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ศูนย์ฯ ณ วันยื่นข้อเสนอ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม ในการซื้อหรือจ้างครั้งนี้
- 3.10 ทำการลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

.....ประธานกรรมการ
.....กรรมการ
.....กรรมการและเลขานุการ

4. ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้รับจ้างต้องให้บริการด้านการบำรุงรักษา และบริหารจัดการระบบการประเมินผลการปฏิบัติงาน (PMS) ให้สามารถใช้งานได้ต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และมีความปลอดภัย โดยดำเนินการให้บริการตลอด ดังนี้

4.1 ผู้รับจ้างต้องจัดทำแผนปฏิบัติการบำรุงรักษาระบบ และข้อตกลงการให้บริการ โดยใช้มาตรฐานของ ศคธ. กำหนด หรือข้อเสนอที่ดีกว่า(ภาคผนวก) การตรวจสอบช่องโหว่ แผนบริหารความเสี่ยงเชิงป้องกันและเชิงแก้ไข การสำรองข้อมูล การกู้คืนข้อมูลและการปรับปรุงระบบ และข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อศคธ.

4.2 ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบการบำรุงรักษา Cloud Server ให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงาน เช่น CPU/RAM/Disk และปรับปรุงหรือตั้งค่าระบบให้เป็นปัจจุบัน

4.3 การจัดการข้อมูลและความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์

4.3.1 การสำรองและกู้คืนข้อมูล ให้ดำเนินการสำรองข้อมูลทุกวันหลังเวลาทำการ (18:00 น.) และต้องทดสอบการกู้คืนข้อมูลร่วมกับเจ้าหน้าที่ศคธ.อย่างน้อย 1 ครั้ง พร้อมส่งผลการทดสอบภายในเดือน มิถุนายน ถึง สิงหาคม 2569

4.3.2 การดำเนินการเฝ้าระวังภัยคุกคามทางไซเบอร์ มีการตรวจสอบช่องโหว่ของระบบ (Vulnerability Assessment) จัดทำรายงานพร้อมข้อเสนอแนะ และแนวทางแก้ไข จัดทำแผนบริหารความเสี่ยงเชิงป้องกันและเชิงแก้ไข

4.4 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดของโปรแกรม ในกรณีต่างๆ เช่น ข้อผิดพลาดจากการประมวลผล ข้อผิดพลาดจากการแสดงผล ข้อผิดพลาดจากการเชื่อมโยงข้อมูล ข้อผิดพลาดจากการแสดงรายงาน เป็นต้น

4.5 ผู้รับจ้างจะต้องปรับปรุงโปรแกรม ให้สามารถใช้งานได้ตามความต้องการที่อาจเปลี่ยนแปลงรวมถึง การปรับปรุงโปรแกรมให้มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

4.6 ในกรณีพบปัญหาการใช้งาน หรือข้อผิดพลาดของโปรแกรม ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้

4.6.1 ในกรณีพบสำหรับข้อผิดพลาดที่ทำให้โปรแกรมไม่สามารถประมวลผลต่อได้ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดดังกล่าว ให้แล้วเสร็จจนใช้งานได้ดังเดิม ภายใน 3 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง

4.6.2 ในกรณีพบข้อผิดพลาดที่ไม่ได้กระทบกับการทำงานของระบบ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดดังกล่าว ให้แล้วเสร็จจนใช้งานได้ดังเดิม ภายใน 7 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง

4.7 ในกรณีที่มีการแก้ไขข้อผิดพลาดของโปรแกรมแล้วผู้รับจ้างจะต้องส่งเอกสารรายละเอียดการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในโปรแกรมพร้อมผลการทดสอบโปรแกรมที่ได้รับการแก้ไขจนแล้วเสร็จให้กับศคธ.

4.8 ผู้รับจ้างจะต้องให้คำปรึกษาในเรื่องการติดตั้ง การใช้งาน และแก้ไขปัญหาการใช้งานโปรแกรมกับเจ้าหน้าที่ของศคธ. และจะต้องส่งเอกสารสรุปการให้คำปรึกษาและการแก้ไขปัญหาจากการใช้งานดังกล่าวให้กับ ศคธ.

4.9 ในกรณีมีการเปลี่ยน โอน ย้ายระบบและข้อมูลไปยัง Cloud Server ใหม่ หรือแหล่งอื่น ผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมดหากไม่สามารถแก้ปัญหาให้เสร็จได้ทันตามกำหนด ศคธ. ขอสงวนสิทธิ์ในการคิดค่าปรับ และสงวนสิทธิ์ในการเลิกสัญญา เรียกร้องค่าเสียหายตลอดจนค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นที่ทำให้การทำงานของศคธ.ได้รับความเสียหาย

4.10 Source Code และสิ่งที่ได้จากการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงในโปรแกรม รวมถึงรายงานการบำรุงรักษาที่ส่งมอบให้กับศคธ. เป็นลิขสิทธิ์ของศคธ.

.....ประธานกรรมการ
.....กรรมการ
.....กรรมการและเลขานุการ

4.11 ผู้รับจ้างจะต้องรักษาข้อมูลบุคลากรของส่วนราชการที่จัดเก็บในโปรแกรม ทั้งหมดเป็นความลับ มิให้เปิดเผย หรือเผยแพร่ หรือแสดง หรือทำให้ปรากฏในลักษณะอื่นใด ไม่นำข้อมูลไปใช้นอกเหนือจากวัตถุประสงค์ในงานจ้างครั้งนี้ หรือไม่นำข้อมูลไปแสวงหาประโยชน์ใดๆ ทั้งนี้จะต้องไม่ร่วมกับบุคคลอื่นหรือยินยอมให้บุคคลอื่นซึ่งได้รับทราบข้อมูลดังกล่าวในการจ้างครั้งนี้ กระทำการเช่นนั้น หรือทำการคัดลอกเลียนแบบ สำเนา ทำบันทึก ดัดแปลงหรือกระทำการใดๆ ไม่ว่าโดยวิธีใดต่อข้อมูลที่ได้รับ หากฝ่าฝืนข้อกำหนดดังกล่าว ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายทั้งปวงที่เกิดขึ้นและยินยอมรับผิดชอบตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ทั้งคดีแพ่ง คดีอาญา และคดีปกครอง

5. ระยะเวลาการดำเนินงาน

จำนวน 240 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

6. เงื่อนไขการส่งมอบงาน

ผู้เสนอราคาต้องส่งมอบงานในรูปแบบ Soft File และในรูปแบบเอกสาร จำนวน 3 ชุด ดังนี้

6.1 ส่งมอบรายงานการบำรุงรักษาระบบตามแผนปฏิบัติงานตามที่เสนอ

6.2 ส่งมอบรายงานบริหารความเสี่ยงเชิงป้องกันและเชิงแก้ไข

6.3 ส่งมอบรายงานการสำรองข้อมูล การกู้คืนข้อมูลและการปรับปรุงระบบ ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อศรศ.

7. อัตราค่าปรับ

ในกรณีที่มีการส่งมอบงานล่าช้า ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าปรับเป็นรายวัน ร้อยละ 0.10 ของวงเงินตามสัญญาจ้าง

8. เงื่อนไขการเบิกจ่ายเงิน

ผู้ว่าจ้างตกลงชำระค่าจ้างการจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบการประเมินผลการปฏิบัติงานฯ (PMS) โดยแบ่งชำระเป็นงวดทั้งหมด 3 งวด ของค่าจ้างตามสัญญา

งวดที่ 1 เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 30 ของค่าจ้างตามสัญญาภายใน 90 วัน นับจากลงนามในสัญญา เมื่อผู้เสนอราคาส่งรายงานการบำรุงรักษาระบบ และรายงานบริหารความเสี่ยงเชิงป้องกันและเชิงแก้ไข ครั้งที่ 1 โดยคณะกรรมการตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว

งวดที่ 2 เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 30 ของค่าจ้างตามสัญญาภายใน 180 วัน นับจากลงนามในสัญญา เมื่อผู้เสนอราคาส่งรายงานการบำรุงรักษาระบบ และรายงานบริหารความเสี่ยงเชิงป้องกันและเชิงแก้ไข ครั้งที่ 2 โดยคณะกรรมการตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว

งวดที่ 3 เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 40 ของค่าจ้างตามสัญญาภายใน 240 วัน นับจากลงนามในสัญญา เมื่อผู้เสนอราคาส่งรายงานการบำรุงรักษาระบบ รายงานบริหารความเสี่ยงเชิงป้องกันและเชิงแก้ไข ครั้งที่ 3 และรายงานทดสอบการสำรองและกู้คืน โดยคณะกรรมการตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว

9. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง

ผู้รับจ้างจะต้องวางหลักประกันร้อยละ 5 ของวงเงินตามสัญญา เพื่อเป็นหลักประกันตามสัญญา และหลักประกันจะต้องมีอายุครอบคลุมความรับผิดชอบทั้งปวงของผู้ว่าจ้างตลอดอายุสัญญา ศูนย์คุณธรรมจะคืนหลักประกันสัญญาให้แก่ผู้รับจ้าง เมื่อผู้รับจ้างพ้นจากข้อผูกพันและความรับผิดชอบทั้งปวงตามสัญญาแล้วผู้ว่าจ้างจะคืนเงินหลักประกันสัญญา ตามวรรคหนึ่งโดยไม่มีดอกเบี้ยให้แก่ผู้รับจ้าง เมื่อผู้รับจ้างพ้นจากข้อผูกพันความรับผิดชอบ เพื่อประกันความชำรุดบกพร่องและความไม่สมบูรณ์ของงานจ้าง เป็นระยะเวลา 3 เดือน นับถัดจากวันที่ได้รับมอบงานครบถ้วนสมบูรณ์แล้ว

ไพฑูริย์ พงษ์... ประธานกรรมการ
.....กรรมการ
.....กรรมการและเลขานุการ

10. หลักเกณฑ์ในการพิจารณา

ศูนย์คุณธรรม (องค์การมหาชน) จะพิจารณาตัดสินโดยใช้เกณฑ์ด้านราคา

11. ข้อเสนอสิทธิ์

11.1 ผู้รับจ้างจะต้องไม่จ้างช่วงงาน มอบหมายงาน ถ่ายโอนงาน หรือละทิ้งงานให้ผู้อื่นเป็นผู้ทำงานแทน ไม่ว่า ทั้งหมดหรือแต่เพียงบางส่วนด้วยประการใด ๆ

11.2 ผู้รับจ้างจะต้องใช้ความชำนาญ ความระมัดระวัง และความขยันหมั่นเพียรในการปฏิบัติงาน และจะต้องปฏิบัติหน้าที่ความรับผิดชอบให้สำเร็จลุล่วง เป็นไปตามมาตรฐานของวิชาชีพที่ยอมรับนับถือโดยทั่วไป

11.3 ในระหว่างระยะเวลาการทำงานจ้าง ผู้รับจ้างพึงต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

11.4 ข้อมูลเอกสาร ผลการศึกษาและการวิเคราะห์ที่ผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการและจัดทำตามสัญญา จะต้องตกเป็นกรรมสิทธิ์ของศศธ. โดยผู้รับจ้างจะนำข้อมูลผลการปฏิบัติงานไปใช้ หรือเผยแพร่ในกิจการอื่น นอกเหนือจากที่ระบุไว้ในข้อกำหนดนี้ไม่ได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากศศธ.

12. การเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ

12.1 ผู้เสนอราคาจะต้องจัดการเก็บรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามสัญญานี้ที่ผู้เสนอราคาได้รับจากศศธ. และข้อมูลต่างๆที่ผู้เสนอราคาได้จัดทำขึ้นเนื่องจากการดำเนินงานตามสัญญานี้อย่างเป็นความลับของศศธ. โดยที่ผู้เสนอราคาต้องหามาตรการในการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับให้มิดชิดรวมทั้งไม่เปิดเผยหรือเผยแพร่ หรือกระทำได้ด้วยวิธีการใดให้บุคคลอื่นที่มีใช้คู่สัญญาภายใต้สัญญานี้ หรือมิใช่บุคคลที่ศศธ. ได้อนุญาต เป็นลายลักษณ์อักษรให้มีส่วนเกี่ยวข้องที่จะรับทราบข้อมูลที่เป็นความลับภายใต้สัญญานี้ได้ทราบถึงข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าว เว้นแต่จะเป็นการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าวให้แก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานของผู้เสนอราคาที่ต้องเกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อมูลดังกล่าวเท่านั้น และผู้เสนอราคาจะต้องจัดให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานดังกล่าวได้ผูกพันและปฏิบัติตามเงื่อนไขในการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับเช่นนั้นด้วย

12.2 หากผู้เสนอราคามีได้ปฏิบัติตามข้อ 12.1 ผู้เสนอราคาจะต้องรับผิดชอบต่อศศธ. หรือบุคคลอื่นที่เป็นเจ้าของข้อมูลที่เป็นความลับนั้นในความเสียหายใดๆ ที่เกิดขึ้นเนื่องจากการที่ข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวได้ถูกเปิดเผยไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนและศศธ. มีสิทธิบอกเลิกสัญญานี้ทันที

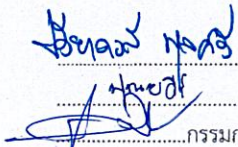
12.3 ผู้เสนอราคาจะยังคงต้องผูกพันตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับตามข้อ 12.1 ต่อไปตราที่ข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวยังคงเป็นความลับอยู่ แม้ว่าการจ้างตามสัญญานี้ได้สิ้นสุดลงแล้ว ไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม

13. เงื่อนไขอื่นๆ

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

14. งบประมาณ

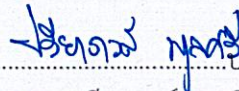
จำนวนเงินทั้งสิ้น 250,000 บาท (สองแสนห้าหมื่นบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว


.....ประธานกรรมการ
.....กรรมการ
.....กรรมการและเลขานุการ

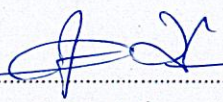
15. สอบถามรายละเอียดเพิ่มเติม

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

16. คณะกรรมการกำหนด TOR และกำหนดราคากลาง

ลงชื่อ..........ประธานกรรมการ
(นางสาวปรียาภรณ์ พูลศรี)
ตำแหน่ง ผู้จัดการสำนักพัฒนาองค์ความรู้ ฯ

ลงชื่อ..........กรรมการ
(นางสาวpunyavee อนนตพันธ์)
ตำแหน่ง นักพัฒนาทรัพยากรมนุษย์

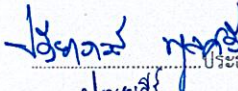
ลงชื่อ..........กรรมการและเลขานุการ
(นายณัฐวุฒิ วศินโกทรัพย์)
ตำแหน่ง เจ้าหน้าที่เทคโนโลยีสารสนเทศ

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	ต้องจัดตั้งศูนย์ข้อมูลหลักในประเทศไทย (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


 ธีรวัฒน์ ทรัพย์
 ธีรวัฒน์ ทรัพย์
 ธีรวัฒน์ ทรัพย์

2. ข้อตกลงระดับคุณภาพการให้บริการระบบ Service Level Agreement : SLA

เพื่อการให้บริการระบบได้อย่างราบรื่น ครอบคลุมช่วงการรับประกัน และการบำรุงรักษาระบบ โดยมีขอบเขตการให้บริการเฉพาะระบบหรือซอฟต์แวร์ที่พัฒนาเท่านั้น ซึ่งจะครอบคลุมกรณีต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

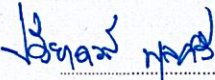
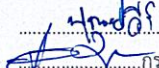
- กรณีพบข้อผิดพลาดจากการพัฒนาโปรแกรม
- กรณีที่พบข้อผิดพลาดจากการเชื่อมต่อระบบอื่นของทางศศร.
- กรณีพบช่องโหว่ของโปรแกรมอื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น Web Server, ฐานข้อมูล
- กรณีที่เบราว์เซอร์ เปลี่ยนเวอร์ชัน และส่งผลให้ซอฟต์แวร์มีข้อผิดพลาดในการแสดงผล

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 เมื่อเกิดปัญหาขัดข้องหรือเกิดข้อบกพร่อง เนื่องจากการใช้งานตามปกติ (Defect) หรือข้อผิดพลาด (Error) ของระบบฯ ผู้รับจ้าง จะติดต่อกลับไปยังผู้ว่าจ้าง เพื่อแก้ไขปัญหา หรือดำเนินการแก้ไขปัญหามตามระดับของปัญหา และภายในระยะเวลาที่กำหนดในตารางข้างล่างนี้ เมื่อได้รับแจ้งหรือพบปัญหาใดๆ ที่เกิดขึ้น

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


.....ประธานกรรมการ

.....กรรมการ
.....กรรมการและเลขานุการ