



ขอบเขตของงาน (Terms of Reference: TOR)
จัดจ้างโครงการจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบอุปกรณ์เครือข่าย
ของศูนย์ช่วยเหลือสังคม
สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
ประจำปีงบประมาณ 2560

1. ความเป็นมา

ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (สป.พม.) มีความประสงค์จะประกวดราคาการจ้างบำรุงรักษาซ่อมแซมและแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ระบบฐานข้อมูล และระบบโทรศัพท์อัตโนมัติของศูนย์ช่วยเหลือสังคมเพื่อให้สามารถใช้งานระบบเทคโนโลยีสารสนเทศได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพจึงได้กำหนดขอบเขตงานการบำรุงรักษาซ่อมแซมและแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์ของศูนย์ช่วยเหลือสังคม

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อบำรุงรักษาและป้องกันเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์ไม่ให้ชำรุดตามระยะเวลาที่กำหนด และสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อดูแลบำรุงรักษา ติดตาม ตรวจสอบ ป้องกัน และลดปัญหาที่เกิดจากการทำงานของระบบฐานข้อมูลให้ทำงานได้ตามปกติ สามารถให้บริการระบบงานสารสนเทศแก่ผู้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อบำรุงรักษาและป้องกันระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์อุปกรณ์ และระบบโทรศัพท์อัตโนมัติไม่ให้เกิดความชำรุด ชัดข้องในการทำงาน สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และมีเสถียรภาพ

2.4 เพื่อให้ระบบงานสารสนเทศ และระบบเฝ้าระวังข่าวสารทางโทรศัพท์ของศูนย์ช่วยเหลือสังคม ที่ให้บริการมีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง สามารถเข้าใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รองรับความต้องการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น

3. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

3.1 ผู้เสนอราคาต้องเป็นนิติบุคคลที่มีการจดทะเบียนโดยมีหลักฐานการจดทะเบียนซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ออกให้หรือรับรองไม่เกิน 6 เดือน นับถึงวันยื่นข้อเสนอการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

3.2 ผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้มีอาชีพรับจ้างงานตามที่ประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

3.3 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้วหรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ

3.4 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิความคุ้มกันเช่นนั้น

3.5 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น และ/หรือต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างผู้เสนอราคาที่เขาเสนอราคาให้แก่ สป.พม. กับผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ณ วันประกาศประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ในครั้งนี้

3.6 ผู้เสนอราคาต้องเคยมีผลงานในการติดตั้ง หรือบำรุงรักษาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์เครือข่าย อย่างน้อย 1 สัญญา ภายในเวลา 3 ปี ให้กับส่วนราชการหรือ รัฐวิสาหกิจ และต้องระบุชื่อ สถานที่ติดตั้ง พร้อมทั้งแนบสำเนาหนังสือสัญญาและสำเนาหนังสือรับรองผลงาน ที่อ้างอิง ในวันยื่นข้อเสนอการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

3.7 ผู้เสนอราคาต้องส่งรายชื่อของบุคลากรที่ได้รับใบประกาศนียบัตร (Certified) จากเจ้าของผลิตภัณฑ์ เพื่อแสดงว่ามีความรู้และความชำนาญ พร้อมประวัติการศึกษา การฝึกอบรม และใบประกาศที่เกี่ยวข้องอื่น ๆ โดยยื่นมาพร้อมกับการเสนอราคา ประกอบด้วย

3.7.1 Microsoft Certified System Administrator (MCSA) หรือ Microsoft Certified Professional (MCP) หรือ Microsoft Certified Technology Specialist (MCTS) หรือ Microsoft Certified IT Professional (MCITP)

3.7.2 Fortinet Certified Network Security Administrator (FCNSA)

3.7.3 Cisco Certified Network Associate (CCNA)

3.8. ผู้เสนอราคาจะต้องจัดทำข้อเสนอทางเทคนิค และข้อเสนอด้านราคา เพื่อให้คณะกรรมการคัดเลือกพิจารณาและให้คะแนน ได้แก่ การนำเสนอแผนงาน การนำเสนอราคา แนวความคิดในการบำรุงรักษาเครือข่าย และแนวความคิดในการออกแบบเพื่อปรับปรุงระบบ

4. ขอบเขตงาน

ผู้รับจ้างจะต้องมีผู้เชี่ยวชาญหรือทีมงานด้านระบบคอมพิวเตอร์ ระบบฐานข้อมูล ระบบเครือข่าย และอุปกรณ์ และระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ ที่สามารถตรวจสอบและแก้ไขปัญหา ตลอดจนให้คำปรึกษา/แนะนำในการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา ความขัดข้องต่อระบบการใช้งานตลอดระยะเวลาตามสัญญาจ้าง ซึ่งจะต้องมีความรู้ความชำนาญในการบริหารจัดการระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย อุปกรณ์ ระบบปฏิบัติการ และระบบฐานข้อมูลระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ โดยแจ้งรายชื่อ ประวัติ และเอกสารการรับรองคุณสมบัติ ซึ่งผู้เชี่ยวชาญหรือทีมงานดังกล่าวจะปฏิบัติงานบำรุงรักษา ตรวจสอบระบบ และแก้ไขปัญหา ตามรายการ ดังนี้

(1) รายการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์ ที่ต้องการจ้างบำรุงรักษา ประกอบด้วยครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ตามเอกสารหมายเลข 1

(2) รายการระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่ต้องการจ้างบำรุงรักษา ประกอบด้วยครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครือข่ายและสายสัญญาณระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ ตามเอกสารหมายเลข 2

(3) การตรวจสอบ ดูแลบำรุงรักษาระบบฐานข้อมูล รวมถึงระบบปฏิบัติการ ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ

(4) การให้คำปรึกษา คำแนะนำ หรือเสนอข้อมูลด้านเทคนิค ด้านการพัฒนาและการประยุกต์ใช้งานที่เกี่ยวข้องกับระบบเครือข่าย เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ระบบปฏิบัติการ และระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัยเครือข่าย เป็นต้น

(5) ผู้รับจ้างจะต้องจัดเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบที่มีความรู้ ความชำนาญในการตรวจสอบและแก้ไขระบบ หรือสามารถแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นภายในระบบ มาปฏิบัติงานประจำที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคมอย่างน้อยสัปดาห์ละ 5 วันๆ ละ 8 ชั่วโมง และสามารถปฏิบัติงานนอกเวลาราชการหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ได้

(6) ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญด้านเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ระบบเครือข่าย และระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ เข้ามาตรวจสอบระบบและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อป้องกันการชำรุดเสียหายกับระบบและอุปกรณ์ สัปดาห์ละ 1 วัน ตลอดระยะเวลาตามสัญญาจ้าง พร้อมจัดทำและนำเสนอรายงานผลการดำเนินการหลังการบำรุงรักษาเดือนละ 1 ครั้ง

4.1 ขอบเขตงานจ้างบำรุงรักษาซ่อมแซมและแก้ไขเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์

ผู้รับจ้างจะต้องดูแล ป้องกัน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์ ตามเอกสารหมายเลข 1 ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ รวมทั้งติดตั้งและปรับแต่งค่า (configuration) ระบบปฏิบัติการ (OS) โปรแกรม (Software) ที่จำเป็น ทั้งที่ติดตั้งในห้องปฏิบัติการเครือข่าย และศูนย์ข้อมูลที่ตั้งอยู่บริเวณชั้น 1 และชั้น 3 อาคารกรมพัฒนาสังคมและสวัสดิการ เลขที่ 1034 ถนนกรุงเกษม แขวงมหานาค เขตป้อมปราบศัตรูพ่าย กรุงเทพมหานคร โดย

4.1.1 ผู้รับจ้างต้องออกแบบจัดทำทำเนียบผู้รับผิดชอบงานแต่ละส่วนของระบบสารสนเทศ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม รวมถึงรายละเอียดสำหรับการติดต่อประสานงานที่สะดวก เช่น ชื่อ งานที่ดูแล เบอร์โทรศัพท์มือถือ อีเมล โฟนบุ๊ก เป็นต้น พร้อมทั้งจัดประชุมเจ้าหน้าที่สามส่วน ประกอบด้วยผู้รับจ้าง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ และเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานด้านระบบของศูนย์ช่วยเหลือสังคม และเจ้าหน้าที่พัสดุ สำนักงานปลัดกระทรวงฯ เพื่อให้ผู้รับจ้างชี้แจงรายละเอียดอุปกรณ์ ตามเอกสารหมายเลข 1 ที่ต้องบำรุงรักษาให้กับคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ และผู้ประสานงานร่วมกับผู้รับจ้าง พร้อมทั้งกำหนดแผนการดำเนินงานขอบเขต และระยะเวลาที่ผู้รับจ้างจะต้องเข้ามาติดต่อเพื่อดำเนินการตรวจเช็คอุปกรณ์ที่ต้องซื้อทดแทนหรือปรับแก้ไข ส่งให้ผู้ว่าจ้างภายใน 15 วัน นับแต่วันลงนามในสัญญาจ้าง

4.1.2 การบำรุงรักษากรณีปกติ (Preventive Maintenance) ให้ทำการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์ โดยมีรายละเอียดตามเอกสารหมายเลข 1 ตามระยะเวลาที่กำหนด เพื่อเป็นการป้องกันการชำรุดเสียหายของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์ เช่น การทำความสะอาดเครื่อง การตรวจสอบสภาพชิ้นส่วน ของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย สายสัญญาณเครือข่ายและอุปกรณ์

ผู้รับจ้างจะต้องทำความสะอาดตู้ Rack ทั้งภายในและบริเวณรอบข้าง พร้อมทั้งตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ภายในตู้ เช่น สายไฟ ปลั๊กไฟ รางไฟ สายสัญญาณ KVM, พัดลมระบายความร้อน หากไม่เพียงพอผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบจัดหา หรือถ้าชำรุดหรือมีเสียงดัง ให้เปลี่ยนชุดใหม่ทดแทนให้สามารถใช้งานได้เพียงพอครบถ้วน

4.1.3 การจ้างบริการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์ แบบการซ่อมบำรุงกรณีชำรุด (Corrective Maintenance) ให้ทำการบำรุงรักษาที่เกิดจากการชำรุดของเครื่องเนื่องจากการใช้งาน โดยผู้รับจ้างจะต้องทำการตรวจสอบดูแล ซ่อมแซมแก้ไข และ/หรือการเปลี่ยนแทนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์รายละเอียด ตามเอกสารหมายเลข 1 ดังนี้

(1) ระยะเวลาทำการตรวจสอบ เมื่อเกิดการขัดข้องในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์ดังกล่าวขึ้น ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาเจ้าหน้าที่เข้าไปทำการตรวจสอบภายใน 4 ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง

(2) ระยะเวลาแก้ไข ผู้รับจ้างจะต้องทำการแก้ไขภายใน 12 ชั่วโมง โดยไม่รวมถึงความขัดข้องซึ่งเกิดจากความเสียหายอันเนื่องมาจากโปรแกรมใช้งาน ซึ่งผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด หากมีความจำเป็นต้องใช้เวลาเกินกว่าที่แจ้งไว้ ผู้รับจ้างจะต้องนำเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหรืออุปกรณ์มาเปลี่ยนแทนให้

(3) การเปลี่ยนแทนอุปกรณ์ ผู้รับจ้างจะต้องนำเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหรืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพเทียบเท่าหรือดีกว่าให้ผู้ว่าจ้างใช้งานทดแทน และใช้งานได้ดีตามปกติ จนกระทั่งผู้ว่าจ้างได้รับมอบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหรืออุปกรณ์ที่ขัดข้องและซ่อมแซมเสร็จแล้วกลับคืน ผู้รับจ้างจึงจะนำอุปกรณ์ที่นำมาทดแทนข้างต้นกลับคืนได้

(4) ผู้รับจ้างจะต้องทำรายการของเครื่องแม่ข่ายและอุปกรณ์ที่อยู่ในการบำรุงรักษาเพื่อลงลายมือชื่อผู้ที่เข้ามาดำเนินการและผู้ตรวจรับการดำเนินงาน โดยขอให้ระบุชื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคมที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการศูนย์ช่วยเหลือสังคม เพื่อยืนยันทุกครั้งที่มีการบำรุงรักษาในแต่ละงวด และจัดทำ Log Book/Check List ของงานที่ทำการบำรุงรักษา เก็บเป็นเอกสารพร้อมกับการรายงานประวัติการซ่อมบำรุงตลอดระยะเวลาที่ผู้รับจ้างปฏิบัติตามสัญญาจ้าง เพื่อใช้อ้างอิงในกรณีที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับระบบเกิดขึ้น

4.1.4 ผู้รับจ้างจะต้องตรวจสอบสายไฟ และสายสัญญาณต่างๆ ที่ต่อพ่วงกับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และอุปกรณ์เครือข่ายภายในตู้ Rack ทุกตู้ พร้อมทั้งจัดวางให้เป็นระเบียบและต้องติด Label ทั้งที่ต้นทาง และปลายทางของสายสัญญาณแต่ละเส้นให้เป็นปัจจุบัน พร้อมจัดทำเอกสารและภาพประกอบอย่างชัดเจนแสดงการเชื่อมต่อของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์เครือข่าย กับหมายเลขของ Switch Port แต่ละตัวอย่างน้อย 2 ชุด

4.1.5 ผู้รับจ้างจะต้องตรวจสอบ Back Up Time ที่ Full Load ของระบบเครื่องสำรองไฟฟ้า (UPS) ขนาด 10 KVA และ 3 KVA ภายใน 7 วันนับแต่วันลงนามในสัญญา หากแบตเตอรี่บางก้อนเสื่อมหรือเก็บไฟไม่อยู่ให้เปลี่ยนแบตเตอรี่ใหม่ทั้งชุดภายใน 30 วันนับแต่วันที่ตรวจสอบ และบำรุงรักษา พร้อมรายงานผลเป็นประจำทุกเดือน หากพบข้อผิดพลาด ผู้รับจ้างจะต้องทำการแก้ไขให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติ โดยผู้รับจ้างจะต้องทำการแก้ไขภายใน 4 ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างและดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน หากไม่แล้วเสร็จจะต้องนำอุปกรณ์ที่มีคุณลักษณะที่เทียบเท่าหรือดีกว่ามาใช้งานแทนจนกว่าจะดำเนินการซ่อมเสร็จ และก่อนสิ้นสุดสัญญาหากไม่สามารถซ่อมแซมได้จะต้องนำอุปกรณ์ที่เป็นของใหม่ซึ่งมีคุณลักษณะที่เทียบเท่าหรือดีกว่ามาใช้งานแทนและผู้รับจ้างยินยอมให้อุปกรณ์ที่นำมาใช้แทนนั้น ตกเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ว่าจ้าง

4.1.6 ผู้รับจ้างจะต้องตรวจสอบ Back UpTime ที่ FullLoad ของเครื่องสำรองไฟฟ้าสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ (UPS) ขนาด 1000VA จำนวน 37 เครื่อง ภายใน 7 วันนับแต่วันลงนามในสัญญาจ้าง หากแบตเตอรี่เสื่อมหรือเก็บไฟไม่อยู่ให้เปลี่ยนแบตเตอรี่ใหม่ภายใน 15 วันนับแต่วันที่ตรวจสอบ และบำรุงรักษา หากพบข้อผิดพลาด ผู้รับจ้างจะต้องทำการแก้ไขให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติ โดยผู้รับจ้างจะต้องทำการแก้ไขภายใน 4 ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างและดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน หากไม่สามารถแก้ไขได้ต้องดำเนินการเปลี่ยนเครื่องสำรองไฟฟ้าที่มีคุณลักษณะเทียบเท่าหรือดีกว่าแทน

4.1.7 ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาสื่อบันทึกข้อมูลแบบม้วนเทป LTO-4 Ultrium จำนวน 10 ม้วน พร้อมม้วนเทป Cleaningชนิด LTO Ultrium จำนวน 2 ม้วนและทำการสำรองระบบแบบ Full system backup สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายตามเอกสารหมายเลข 1 พร้อมทำสำเนาอีก 1 ชุด ภายใน 30 วันนับแต่วันลงนามในสัญญาและสุ่มทดสอบการกู้คืนระบบ พร้อมทั้งจัดทำรูปแบบขั้นตอนและแนวทางในการกู้คืนระบบที่ได้ทำการสำรองเป็นรูปเล่มส่งให้ผู้ว่าจ้างหลังจากดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วการสำรองระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายแต่ละเครื่องจะต้องได้รับอนุญาตจากผู้อำนวยการศูนย์ช่วยเหลือสังคมหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายก่อนการดำเนินการ

4.1.8 ผู้รับจ้างจะต้องตรวจสอบและกำหนดค่า Configuration ให้แก่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายอุปกรณ์เครือข่าย และเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายที่เกี่ยวข้องตั้งเวลาจากเครื่องคอมพิวเตอร์ที่ทำหน้าที่เป็น Time Server จากภายนอกหรือที่ผู้ว่าจ้างกำหนดให้ตรงกัน

4.1.9 ผู้รับจ้างจะต้องตรวจสอบระบบปฏิบัติการของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายแต่ละเครื่อง ดังนี้

(1) สำหรับระบบปฏิบัติการ Windows Server ให้มีการติดตั้งและเปิดใช้งาน Software Firewall และ Anti-Virus หากมีการ Update Patch จะต้องตั้งค่าระบบให้เรียก Update จากเครื่อง Update Server ที่กำหนดให้

(2) สำหรับระบบปฏิบัติการ Linux/Unix ให้มีการติดตั้งและเปิดใช้งาน Software Firewall และตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้งานเครื่องผ่านทาง Secure Shell (SSH)

(3) สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ทำหน้าที่เป็น Web Server จะต้องตรวจสอบให้มีการจัดเก็บ Log การเข้าใช้งานระบบไว้ที่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายตามที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคม กำหนด

4.1.10 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำเอกสารข้อมูลทะเบียนประวัติเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย พร้อมทั้งปรับปรุงให้เป็นปัจจุบันอยู่เสมอ และจัดส่งให้ผู้ว่าจ้างภายใน 60 วัน นับแต่วันลงนามในสัญญาจ้าง โดยประกอบด้วยรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

- (1) แผนผังการเชื่อมโยงของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายกับเครือข่ายแต่ละส่วน
- (2) ข้อมูลคุณลักษณะของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย
- (3) ข้อมูลระบบปฏิบัติการและ Application Software
- (4) หมายเลข Private IP Address และ Public IP Address ของแต่ละ Network Card
- (5) ค่า Configure ของระบบ โปรโตคอลในการสื่อสารและให้บริการ
- (6) ข้อมูลการเชื่อมโยงเพื่อขอใช้บริการกับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายอื่น
- (7) ระบุตำแหน่งที่ตั้งของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

4.1.11 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำรายงานการดูแลบำรุงรักษา และซ่อมแซมแก้ไขครุภัณฑ์ คอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์ ส่งให้เป็นประจำทุกเดือนไม่เกิน วันที่ 7 ของเดือนถัดไป ประกอบด้วย รายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

(1) รายงานผลการเข้าดำเนินการ Preventive Maintenance เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายประจำเดือน

(2) รายงานการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์แต่ละครั้ง

(3) รายงานแสดงสถานภาพการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์ เช่น การบำรุงรักษา การซื้อทดแทน

4.1.12 ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัยอันมิใช่ความผิดของผู้รับจ้าง ซึ่งทำให้ผู้รับจ้างทำงานไม่เสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเหตุดังกล่าวให้ผู้ว่าจ้างทราบ โดยผู้ว่าจ้างอาจพิจารณาขยาย เวลาทำงานออกไปได้ ซึ่งจะแจ้งให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

4.1.13 ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัยอันมิใช่ความผิดของผู้รับจ้าง ซึ่งทำให้ผู้รับจ้างทำงานไม่เสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเหตุดังกล่าวให้ผู้ว่าจ้างทราบ โดยผู้ว่าจ้างอาจพิจารณา ขยายเวลาทำงานออกไปได้ ซึ่งจะแจ้งให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร

4.2 ขอบเขตงานจ้างบำรุงรักษาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครือข่ายและ ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ (โทรศัพท์สายด่วน 1300)

4.2.1 ผู้รับจ้างจะต้องดูแล ป้องกัน และแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นในระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบฐานข้อมูล อุปกรณ์เครือข่าย และระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ทั้งระบบ ตาม เอกสารหมายเลข 2 ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ ตลอดระยะเวลาตามสัญญาจ้าง

4.2.2 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำผังเครือข่ายในแต่ละส่วนของศูนย์ช่วยเหลือสังคมทั้งหมด ภายใน 60 วัน นับแต่วันลงนามในสัญญาจ้าง ประกอบด้วยรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

(1) ผังเครือข่ายแสดงการเชื่อมต่อของอุปกรณ์เครือข่ายและเครื่องแม่ข่ายที่ทำหน้าที่ บริหารจัดการเครือข่าย

(2) ค่า IP Address ของอุปกรณ์เครือข่าย และเครื่องแม่ข่ายที่ทำหน้าที่บริหารจัดการ เครือข่าย

(3) ตารางแสดงค่า Routing Table ของอุปกรณ์เครือข่ายที่เกี่ยวข้อง

(4) ตารางแสดงการเชื่อมต่อของอุปกรณ์เครือข่ายแต่ละชนิดโดยแสดงหมายเลข Port ที่ใช้ในการเชื่อมต่อเข้าด้วยกัน

4.2.3 ผู้รับจ้างจะต้องตรวจสอบดูแลและแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นกับระบบ PABX และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องในระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และมี ประสิทธิภาพ

ในกรณีที่เกิดการชำรุดบกพร่องกับระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ สัญญาณเครือข่าย และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับระบบทั้งหมด โดยผู้รับจ้างจะต้องทำการแก้ไขภายใน 4 ชั่วโมงนับแต่เวลา ที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างและดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน หากไม่แล้วเสร็จจะต้องนำอุปกรณ์ที่มี คุณลักษณะที่เทียบเท่าหรือดีกว่ามาใช้งานแทนจนกว่าจะดำเนินการซ่อมเสร็จ และก่อนสิ้นสุดสัญญาหาก ไม่สามารถซ่อมแซมได้จะต้องนำอุปกรณ์ที่เป็นของใหม่ซึ่งมีคุณลักษณะที่เทียบเท่าหรือดีกว่ามาใช้งานแทน และผู้รับจ้างยินยอมให้อุปกรณ์ที่นำมาใช้แทนนั้น ตกเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ว่าจ้าง

4.2.4 ผู้รับจ้างจะต้องบำรุงรักษาระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ (โทรศัพท์สายด่วน 1300) ประกอบด้วยรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

(1) ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ เข้ามาตรวจสอบระบบและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เพื่อป้องกันการชำรุดเสียหายกับระบบและอุปกรณ์ การทำความสะอาดเครื่อง การตรวจสอบสภาพชิ้นส่วนของเครื่องโทรศัพท์และอุปกรณ์ การตรวจสอบ สัญญาณเดือนละ 1 ครั้ง พร้อมจัดทำและนำเสนอรายงานผลการดำเนินการหลังการบำรุงรักษาทุกครั้ง

(2) ผู้รับจ้างจะต้องแสดงสถานะการให้บริการทางโทรศัพท์บนแดชบอร์ด แบบ Real Time เพื่อให้เจ้าหน้าที่ Supervisor สามารถเฝ้าติดตามผลการดำเนินงานได้ โดย ศูนย์ช่วยเหลือสังคมเป็นผู้จัดหาจอภาพ

(3) ผู้รับจ้างจะต้องปรับปรุงระบบการแจ้งเตือน เจ้าหน้าที่ Supervisor กรณีที่ เจ้าหน้าที่รับเรื่อง (Agent) มีการพักสายนานเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนด

(4) ผู้รับจ้างจะต้องปรับปรุงระบบการจัดเก็บข้อมูลหมายเลขโทรศัพท์ที่ไม่ได้รับ บริการ หรือวางสายไปก่อนถึงคิวรับบริการหรือสายหลุดระหว่างการให้บริการ โดยสามารถแสดงผลบน หน้าจอคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ Supervisor

(5) ผู้รับจ้างจะต้องปรับปรุงระบบการประเมินผลความพึงพอใจก่อนผู้รับบริการจะ วางสายเป็นรายบุคคล (Agent) และสามารถแสดงรายงานผลความพึงพอใจของผู้ใช้บริการในรูปแบบ แผนภูมิและตาราง สามารถกำหนดช่วงเวลาเองได้ สามารถส่งออกข้อมูลในรูปแบบ excel และ PDF ได้ เป็นอย่างน้อย สามารถเรียกดูและสั่งพิมพ์ผ่านทางเครื่องคอมพิวเตอร์ได้

(6) ผู้รับจ้างต้องปรับปรุงหรือพัฒนาระบบการกระจายสายอัตโนมัติ และลำดับคิวให้ สามารถกระจายได้อย่างน้อย 3 รูปแบบ เช่น การกระจายสายเรียงเป็นวงกลม การกระจายสายให้ เจ้าหน้าที่ที่ว่างนานที่สุดรับสายก่อน การกระจายสายให้เจ้าหน้าที่ที่มีเวลาในการสนทนาน้อยที่สุดรับสาย ก่อน

(7) ผู้รับจ้างต้องเพิ่มประสิทธิภาพให้สามารถจัดการสายก่อกวน (Block) หมายเลข โทรศัพท์ โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคมกำหนดเงื่อนไขเองได้ เช่น การกำหนดระยะเวลาในการ Block สาย

(8) ผู้รับจ้างต้องปรับปรุงหรือพัฒนาระบบรายงานผลทางสถิติ (Call Center Report) โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคมสามารถเรียกดู เลือกประเภทข้อมูล และช่วงเวลาเองได้ โดยมี รายละเอียดต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย หรือตามที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคมกำหนด ดังนี้

- จำนวนสายที่เข้ามาทั้งหมด
- จำนวนพนักงานรับสาย และจำนวนสายที่พนักงานรับทั้งหมด ภาพรวม และ รายคน
- จำนวนสายที่ไม่ได้รับ จำนวนสายที่ผู้โทรวางสายไปก่อนได้รับบริการ พร้อม หมายเลขโทรศัพท์
- เวลาเฉลี่ยในการรอสาย ก่อนได้รับบริการ เวลารอสายนานที่สุด เวลาเฉลี่ย ในการรับสายต่อครั้งของพนักงานรับสาย

(9) ผู้รับจ้างต้องปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพระบบข้อความเสี่ยงแจ้งผู้รับบริการ เมื่อรอสายมาถึงระยะเวลาที่กำหนด โดยแจ้งให้ผู้รอสายรับทราบ ว่า ขณะนี้เจ้าหน้าที่ติดรับบริการสายอื่นอยู่ ผู้รับบริการสามารถที่จะรอสายต่อ หรือหากประสงค์จะไม่รอสายสามารถฝากข้อความเสียง หรือวางสาย ระบบจะทำการบันทึกข้อมูลและเจ้าหน้าที่จะติดต่อกลับทันทีที่สายว่าง

(10) ผู้รับจ้างต้องปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพให้การเชื่อมต่อระบบโทรศัพท์กับระบบคอมพิวเตอร์ เช่น ระบบสามารถค้นหาหมายเลขโทรศัพท์กรณีผู้ที่โทรเข้ามามีประวัติการโทรมาในระบบฐานข้อมูลอยู่แล้ว เมื่อพบข้อมูลให้แสดงผลมาที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่รับสาย (Agent) โดยอัตโนมัติ เป็นต้น

(11) การซ่อมบำรุงกรณีชำรุด (Corrective Maintenance) ให้ผู้รับจ้างทำการบำรุงรักษาที่เกิดจากการชำรุดของเครื่องเนื่องจากการใช้งาน โดยผู้รับจ้างจะต้องทำการตรวจสอบดูแล ซ่อมแซมแก้ไข และ/หรือการเปลี่ยนแทนระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ (โทรศัพท์สายด่วน 1300) โดยผู้รับจ้างจะต้องทำการแก้ไขภายใน 4 ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างและดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน หากไม่แล้วเสร็จจะต้องนำอุปกรณ์ที่มีคุณสมบัติที่เทียบเท่าหรือดีกว่ามาให้งานแทนจนกว่าจะดำเนินการซ่อมเสร็จ

4.2.5 การจ้างบริการบำรุงรักษาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครือข่ายและระบบให้บริการทางโทรศัพท์อัตโนมัติ แบบการซ่อมบำรุงกรณีชำรุด (Corrective Maintenance) ให้ผู้รับจ้างทำการบำรุงรักษาที่เกิดจากการชำรุดของเครื่องเนื่องจากการใช้งาน โดยผู้รับจ้างจะต้องทำการตรวจสอบดูแล ซ่อมแซมแก้ไข และ/หรือการเปลี่ยนแทนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์ โดยผู้รับจ้างจะต้องทำการแก้ไขภายใน 4 ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างและดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน หากไม่แล้วเสร็จจะต้องนำอุปกรณ์ที่มีคุณสมบัติที่เทียบเท่าหรือดีกว่ามาให้งานแทนจนกว่าจะดำเนินการซ่อมเสร็จรายละเอียดตามเอกสารหมายเลข 2 ดังนี้

(1) ระยะเวลาทำการตรวจสอบ เมื่อเกิดการขัดข้องในการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์ดังกล่าวขึ้น ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาเจ้าหน้าที่เข้าไปทำการตรวจสอบภายใน 4 ชั่วโมง นับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง

(2) ระยะเวลาแก้ไข ผู้รับจ้างจะต้องทำการแก้ไขภายใน 12 ชั่วโมง โดยไม่รวมถึงความขัดข้องซึ่งเกิดจากความเสียหายอันเนื่องมาจากโปรแกรมใช้งาน ซึ่งผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด หากมีความจำเป็นต้องใช้เวลาเกินกว่าที่แจ้งไว้ ผู้รับจ้างจะต้องนำเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหรืออุปกรณ์มาเปลี่ยนแทนให้

(3) การเปลี่ยนแทนอุปกรณ์ ผู้รับจ้างจะต้องนำเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหรืออุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพเทียบเท่าหรือดีกว่าให้ผู้ว่าจ้างใช้งานทดแทน และใช้งานได้ดีตามปกติ จนกระทั่งผู้ว่าจ้างได้รับมอบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหรืออุปกรณ์ที่ขัดข้องและซ่อมแซมเสร็จแล้วกลับคืน ผู้รับจ้างจึงจะนำอุปกรณ์ที่นำมาทดแทนข้างต้นกลับคืนได้

(4) ผู้รับจ้างจะต้องทำรายการของเครื่องแม่ข่ายและอุปกรณ์ที่อยู่ในการบำรุงรักษาเพื่อลงลายมือชื่อผู้ที่เข้ามาดำเนินการและผู้ตรวจรับการดำเนินงาน โดยขอให้ระบุชื่อเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคมที่ได้รับมอบหมายจากผู้อำนวยการศูนย์ช่วยเหลือสังคม เพื่อยืนยันทุกครั้งที่มีการบำรุงรักษาในแต่ละงวด และจัดทำ Log Book/Check List ของงานที่ทำการบำรุงรักษา เก็บเป็นเอกสารพร้อมกับการรายงานประวัติการซ่อมบำรุงตลอดระยะเวลาที่ผู้รับจ้างปฏิบัติตามสัญญาจ้าง เพื่อใช้อ้างอิงในกรณีที่มีข้อสงสัยเกี่ยวกับระบบเกิดขึ้น

4.2.6 การบำรุงรักษากรณีปกติ (Preventive Maintenance) ให้ทำการทำการบำรุงรักษาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์เครือข่ายและระบบโทรศัพท์อัตโนมัติตามเอกสารหมายเลข 2 ตามกำหนดระยะเวลา เพื่อเป็นการป้องกันการชำรุดเสียหายของครุภัณฑ์ การทำความสะอาดเครื่อง การตรวจสอบสภาพชิ้นส่วนของครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ ตรวจสอบสายสัญญาณ การจัดสายสัญญาณและการทำป้ายกำกับ การบำรุงรักษาดังกล่าวจะให้เป็นประจำอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง พร้อมทั้งเสนอแผนปฏิบัติงานบำรุงรักษาอย่างมีระบบ มีการกำหนดวันเวลาและจำนวนเจ้าหน้าที่ที่จะมาทำการบำรุงรักษาในแต่ละครั้ง และสรุปรายงานให้ทราบเป็นประจำทุกเดือน

(1) การดูแลรักษาและตรวจสอบ แก๊ไขอุปกรณ์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ผู้รับจ้างจะต้องตรวจสอบ ดูแล ให้อุปกรณ์ระบบเครือข่ายสามารถใช้งานได้ดีตลอดเวลา ในกรณีเกิดปัญหาเกี่ยวกับระบบเครือข่าย ผู้รับจ้างจะต้องตรวจสอบ แก๊ไขให้ระบบเครือข่ายสามารถกลับมาทำงานเป็นปกติ ในเวลาไม่เกิน 4 ชั่วโมง และบันทึกวิธีการแก๊ไขปัญหาที่เกิดขึ้นทั้งหมดสรุปรายงานเป็นประจำทุกเดือน

(2) การดูแลรักษาและตรวจสอบ แก๊ไขสายสัญญาณโทรศัพท์ โดยผู้รับจ้างจะต้องตรวจสอบ ดูแล สายสัญญาณเครือข่ายหลักให้สามารถใช้งานได้ดีตลอดเวลา ในกรณีเกิดปัญหาเกี่ยวกับตัวสายสัญญาณ ผู้รับจ้างจะต้องตรวจสอบ แก๊ไขให้ระบบสามารถกลับมาทำงานเป็นปกติโดยผู้รับจ้างจะต้องทำการแก๊ไขภายใน 4 ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างและดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน หากจำเป็นต้องมีการเดินสายสัญญาณใหม่ สายสัญญาณที่ใช้ต้องมีมาตรฐานและคุณสมบัติเทียบเท่าหรือดีกว่าสายสัญญาณเดิม

(3) ผู้รับจ้างจะต้องทำความสะอาดตู้ Rack ทั้งภายในและบริเวณรอบข้าง พร้อมทั้งตรวจสอบการทำงานของอุปกรณ์ภายในตู้ เช่น สายไฟ ปลั๊กไฟ รางไฟ สายสัญญาณ พัดลมระบายความร้อน หากไม่เพียงพอผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบจัดหา หรือถ้าชำรุดหรือมีเสียงดัง ให้เปลี่ยนชุดใหม่ทดแทนให้สามารถใช้งานได้อย่างเพียงพอครบถ้วน

4.2.7 ผู้รับจ้างจะต้องทำการติดตั้งระบบป้องกันไวรัส โดยมีลิขสิทธิ์ถูกต้อง ที่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและเครื่องลูกข่าย ของศูนย์ช่วยเหลือสังคม จำนวน 50 Licenses และต้องปรับปรุงระบบฐานข้อมูลไวรัสให้ทันสมัยอยู่เสมอ เพื่อป้องกันไม่ไห้ระบบคอมพิวเตอร์เสียหายจากไวรัสคอมพิวเตอร์ หากเครื่องแม่ข่ายมีปัญหาจากไวรัสคอมพิวเตอร์ ผู้รับจ้างจะต้องรีบแก๊ไขโดยเร็วและไม่ทำให้ข้อมูลของศูนย์ช่วยเหลือสังคมเสียหาย หากโปรแกรมป้องกันไวรัสมีการปรับเปลี่ยนรุ่น ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการปรับเปลี่ยนรุ่นตามโปรแกรมล่าสุดให้กับเครื่องแม่ข่ายและเครื่องลูกข่ายทั้งหมดทันที

4.2.8 ผู้รับจ้างจะต้องดูแลอุปกรณ์ป้องกันการบุกรุกเครือข่าย Firewall FortiGate 200B โดยจะต้องทำการปรับปรุงโปรแกรม Firmware Version ให้มีความทันสมัยอยู่ตลอดเวลา รวมทั้งจะต้องต่ออายุการรับประกันผลิตภัณฑ์ และ License ในส่วนของ Anti-Virus, Intrusion Protection, Web Filtering และ Anti-Spam เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 12 เดือนและทำการส่งมอบหลักฐานการต่ออายุการรับประกันผลิตภัณฑ์ภายใน 30 วันนับจากลงนามในสัญญา

4.2.9 ผู้รับจ้างต้องดำเนินการปรับปรุงระบบรักษาความปลอดภัยเครือข่ายและจัดทำแผนการรักษาความปลอดภัยของระบบเครือข่าย (Security Policy) และนำเสนอให้กับ สป.พม. ภายใน 7 วันนับจากลงนามในสัญญา

4.2.10 ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้ความชำนาญทางด้านเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบเครือข่าย เพื่อทำการตรวจสอบดูแล ซ่อมแซมแก๊ไข ระบบเครือข่ายและอุปกรณ์เป็นประจำ โดยไปตรวจสอบดูแลเดือนละ 1 ครั้งเป็นอย่างน้อย

4.2.11 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำรายงานการดูแลบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไข ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ระบบฐานข้อมูล อุปกรณ์เครือข่าย และระบบโทรศัพท์อัตโนมัติ (โทรศัพท์สายด่วน 1300) ส่งให้เป็นประจำทุกเดือนไม่เกิน วันที่ 7 ของเดือนถัดไป ประกอบด้วยรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

- (1) รายงานผลการเข้าดำเนินการ Preventive Maintenance ประจำเดือน
- (2) รายงานการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงอุปกรณ์แต่ละครั้ง
- (3) รายงานแสดงสถานภาพการทำงานของเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ เช่น การบำรุงรักษา การซื้อทดแทน

4.3 ขอบเขตงานจ้างบำรุงรักษาห้องปฏิบัติการภายในห้องเครือข่ายของศูนย์ช่วยเหลือสังคม

4.3.1 ผู้รับจ้างจะต้องดูแลระบบไฟฟ้าในห้องปฏิบัติการเครือข่ายของศูนย์ช่วยเหลือสังคม ให้สามารถจ่ายกำลังไฟฟ้าได้อย่างมีประสิทธิภาพและปลอดภัย หากเกิดข้อขัดข้องต้องทำการแก้ไขหรือเปลี่ยนอุปกรณ์ใหม่ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติโดยผู้รับจ้างจะต้องทำการแก้ไขภายใน 4 ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างและดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน

4.3.2 ผู้รับจ้างจะต้องดูแลระบบเครื่องปรับอากาศพร้อมวงจรควบคุมการทำงานของระบบปรับอากาศในห้องปฏิบัติการและห้องปฏิบัติการเครือข่ายของศูนย์ช่วยเหลือสังคม โดยต้องทำการตรวจสอบ บำรุงรักษาเป็นประจำทุกเดือน หากเกิดข้อขัดข้อง ต้องดำเนินการแก้ไขหรือจัดหาติดตั้งใหม่ไม่เกินกว่า 1 สัปดาห์ ให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติโดยผู้รับจ้างจะต้องทำการแก้ไขภายใน 4 ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างและดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน และไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในภายหลัง

4.3.3 ผู้รับจ้างจะต้องดูแลกล่องวงจรปิดพร้อมวงจรควบคุมการทำงานของระบบกล้องวงจรปิดในห้องปฏิบัติการของศูนย์ช่วยเหลือสังคม โดยต้องทำการตรวจสอบ บำรุงรักษาเป็นประจำทุกเดือน หากเกิดข้อขัดข้อง ต้องดำเนินการแก้ไขหรือจัดหาติดตั้งใหม่ไม่เกินกว่า 1 สัปดาห์ ให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติโดยผู้รับจ้างจะต้องทำการแก้ไขภายใน 4 ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างและดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 3 วัน และไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในภายหลัง

4.3.4 ผู้รับจ้างจะต้องดูแลบำรุงรักษาระบบเฝ้าระวังข่าวสารของศูนย์ช่วยเหลือสังคม ให้สามารถติดตามข้อมูลข่าวสารทางโทรทัศน์ ทุกช่องสถานี ให้สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ ตลอด 24 ชั่วโมง หากเครื่องโทรทัศน์และอุปกรณ์เกิดการขัดข้อง ชำรุด ทำให้ไม่สามารถใช้งานได้ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการแก้ไขหรือจัดหาเครื่องโทรทัศน์และอุปกรณ์มาติดตั้งใหม่ให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติโดยเร็วที่สุด ภายใน 3 วัน โดยเครื่องโทรทัศน์และอุปกรณ์จะต้องมีคุณสมบัติเทียบเท่า หรือดีกว่าเครื่องโทรทัศน์ที่มีอยู่เดิม และไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในภายหลัง

5. ระยะเวลาดำเนินการ การส่งมอบงานและการชำระเงิน

ตั้งแต่วันที่ 1 ธันวาคม 2559 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2560 รวม 10 เดือน และแบ่งงวดงานออกเป็น 10 งวด โดยจะจ่ายเงินให้แก่ผู้รับจ้างเมื่อส่งมอบงานตามสัญญาและคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ได้ทำการตรวจรับงานเรียบร้อยแล้วเป็นรายงวด

6. เงื่อนไขการรับประกัน

6.1 หากระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ระบบฐานข้อมูล ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ตามสัญญา ขำรุด บกพร่อง หรือใช้งานไม่ได้ ความชำรุดนี้มิได้เกิดจากความผิดของศูนย์ช่วยเหลือสังคม ผู้รับจ้างต้องเริ่มจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้อยู่ในสภาพที่ได้ดั้งเดิม โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ จาก ศูนย์ช่วยเหลือสังคม และต้องมาถึงสถานที่ติดตั้งภายใน 4 ชั่วโมง นับแต่ได้รับแจ้งจากศูนย์ช่วยเหลือสังคม หากผู้รับจ้างไม่สามารถเดินทางไปถึงสถานที่ติดตั้งภายในเวลาดังกล่าว จะคิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมงในอัตราชั่วโมงละ 100 บาทเศษชั่วโมงคิดเป็น 1 ชั่วโมง

6.2 ผู้รับจ้างต้องซ่อมแซมแก้ไขเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์ให้ใช้งานได้ ภายในระยะเวลาไม่เกิน 3 วัน นับแต่ได้รับแจ้งจาก ศูนย์ช่วยเหลือสังคม กรณีไม่สามารถซ่อมแซมแก้ไขให้ใช้งานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้รับจ้างต้องนำเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหรืออุปกรณ์เครือข่าย หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องที่มีประสิทธิภาพทดแทนกันมาใช้แทน หากผู้รับจ้างไม่สามารถซ่อมแซมแก้ไขให้ใช้งานได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด และไม่นำเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหรืออุปกรณ์สำรองมาใช้แทน จะคิดค่าปรับเป็นรายวันในอัตรารวันละ 0.025% ของวงเงินตามสัญญาจ้าง

6.3 ผู้รับจ้างต้องทำการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและซอฟต์แวร์ทั้งหมดของสัญญาตลอดระยะเวลาสัญญา โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ในกรณีที่มีข้อผิดพลาดอันเนื่องมาจากการทำงานของซอฟต์แวร์ ต้องทำการแก้ไข และปรับปรุงซอฟต์แวร์ ให้สามารถใช้งานได้เหมือนเดิมโดยไม่ทำให้ระบบหยุดชะงักหรือเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ หากมีการเปลี่ยนแปลง แก้ไขปรับปรุง เพิ่มเติมซอฟต์แวร์ในลักษณะ Upgrade Release หรือ Version ใหม่ให้ทันสมัยขึ้นผู้รับจ้างต้องแจ้งให้ทราบ และมาติดตั้งให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

7. เงื่อนไขอื่นๆ

7.1 ผู้รับจ้างต้องรักษาข้อมูลเกี่ยวกับระบบเครือข่ายครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์แม่ข่าย และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องไว้เป็นความลับ หากผู้รับจ้าง ผู้แทน ช่าง หรือลูกจ้างของผู้รับจ้างจงใจหรือประมาทเลินเล่อกระทำหรืองดเว้นการกระทำใดๆ ที่เป็นการเปิดเผยข้อมูลอันก่อให้เกิดความเสียหายผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบต่อศูนย์ช่วยเหลือสังคม

7.2 การดำเนินงานใดๆ ของผู้รับจ้างและเจ้าหน้าที่ ซึ่งเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ระบบเครือข่าย และระบบงานสารสนเทศของ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม จะต้องปฏิบัติตามประกาศ เรื่อง การใช้งานอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์อย่างปลอดภัย ของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ประกาศ ณ วันที่ 21 กรกฎาคม 2553 หรือประกาศอื่นที่ได้มีการประกาศเพิ่มเติมภายหลัง

7.3 กรณีที่สัญญาฯ ได้สิ้นสุด หากผู้รับจ้างได้รับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องที่เสียหายหรือใช้การไม่ได้แล้ว เพื่อซ่อมแซมแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือเปลี่ยนแทนและยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จตามที่ระบุในสัญญา

7.4 ผู้รับจ้างจะต้องให้คำปรึกษาที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ระบบฐานข้อมูล ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ หรือตามที่ร้องขอ

7.5 ในอนาคตหากทาง ศูนย์ช่วยเหลือสังคม มีการติดตั้งเพิ่มเติมครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ใดๆ ทั้งในส่วนฮาร์ดแวร์ หรือซอฟต์แวร์ ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้ติดตั้ง ประสานงาน และควบคุมบริษัทคู่สัญญาในการดำเนินงานดังกล่าวให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

7.6 ในกรณีที่ผู้รับจ้างมีความประสงค์จะดำเนินงาน ในวันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดตาม ประเพณีนิยม หรือนอกเวลาทำงานปกติ จะต้องได้รับการอนุญาตก่อน เพื่อจะได้ให้เจ้าหน้าที่ และ/หรือผู้ที่ เกี่ยวข้องมาตรวจสอบ ฝ้าดูแล และอำนวยความสะดวก หรือรู้เห็นในการดำเนินงานตลอดเวลา และผู้รับ จ้างจะต้องยินยอมจ่ายค่าล่วงเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้แก่เจ้าหน้าที่ และ/หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง

7.7 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำแผนการบำรุงรักษาเสนอศูนย์ช่วยเหลือสังคม พิจารณาภายใน 5 วันทำการ หลังจากลงนามในสัญญาจ้างการบำรุงรักษา

เอกสารหมายเลข 1 รายการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์

ลำดับที่	รายการ (ยี่ห้อ/รุ่น)	จำนวน	หมายเลข S/N
1	ตู้สำหรับติดตั้งเครื่องแม่ข่ายชนิด Blade (Enclosure/Chassis) ยี่ห้อ HP รุ่น BladeSystem c3000	1 ตู้	SHG 127XXPP
2	แผงวงจรเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ชนิด Blade สำหรับตู้ (Enclosure/Chassis) ยี่ห้อ HP รุ่น ProLiant BL460c G7	3 เครื่อง	SHG 127XXSS SHG 127XXSV SHG 127XXST
3	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายแบบ Server สำหรับ IVR และ ACD ยี่ห้อ HP รุ่น ProLiant DL160 (G6)	2 เครื่อง	SHG 127XXV5 SHG127XXV6
4	เครื่องแม่ข่าย ยี่ห้อ HP รุ่น ProLiant DL 180 (G6)	1 ชุด	ST76WYY1
5	แผงวงจรเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ชนิด Blade สำหรับตู้ Enclosure/Chassis ยี่ห้อ HP รุ่น ProLiant BL460c G8	1 ชุด	SGH310NXAB
6	ชุดสำหรับอ่านเขียนเทปสำรอง ยี่ห้อ HP รุ่น MSL4048	1 ชุด	
7	เครื่องสำรองไฟฟ้าขนาด 3KVA แบบ Rack Syndrom	2 เครื่อง	
8	เครื่องสำรองไฟฟ้าขนาด 1000VA	37 เครื่อง	
9	อุปกรณ์สลับจอภาพ คีย์บอร์ด เมาส์ (KVM) ATEN รุ่น Slideway CL5716M	1 เครื่อง	Z8B4T098EEE

1/3

ประธานกรรมการ W. Tuong กรรมการ อ. วิชา อ. วิชา กรรมการ อ. วิชา

ลำดับที่	รายการ (ยี่ห้อ/รุ่น)	จำนวน	หมายเลข S/N
10	เครื่องแม่ข่ายสำหรับระบบพิสูจน์บุคคล ยี่ห้อ HP รุ่น ProLiant BL460G8	1 เครื่อง	
11	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย แบบที่ 2 ยี่ห้อ HP รุ่น ProLiant DL360p GEN9	1 เครื่อง	
12	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แม่ข่าย ยี่ห้อ Dell รุ่น PowerEdge R320	1	
13	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แม่ข่าย ยี่ห้อ HP รุ่น P6350	1	
14	อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แม่ข่าย ยี่ห้อ IBM รุ่น System X3100M4 (My Teamwork)	1	
15	ตู้สำหรับติดตั้งเครื่องแม่ข่ายชนิด Blade (Enclosure/Chassis) ยี่ห้อ HP รุ่น BladeSystem c3000	1 ตู้	
16	เครื่องคอมพิวเตอร์ ยี่ห้อ HP	2 เครื่อง	
17	แผงวงจรเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายชนิด Blade สำหรับตู้ (Enclosure/Chassis) ยี่ห้อ HP รุ่น ProLiant DL160 G6		
18	เครื่องแม่ข่ายสำหรับระบบบริหารจัดการสำรองข้อมูล (Backup Server) ชนิด Blade สำหรับตู้ Enclosure / Chassis ยี่ห้อ HP รุ่น ProLiant BL 460c G8	1 เครื่อง	SGH310NXAC

2/3

ประธานกรรมการ พ. 7.2008 กรรมการ อ. 5.5.5.5 กรรมการ อ. 5.5.5.5

ลำดับที่	รายการ (ยี่ห้อ/รุ่น)	จำนวน	หมายเลข S/N
19	ระบบจัดเก็บข้อมูลส่วนกลาง Storage ขนาดไม่น้อยกว่า 10 TB (Usable) ยี่ห้อ HP รุ่น EVA P6300	3 เครื่อง	SGH310NREP
20	อุปกรณ์สลับสัญญาณใยแก้วนำแสง (SAN Switch) ยี่ห้อ HP รุ่น 8/24 SAN Switch	2 ชุด	CZC307U54M CZC307U567
21	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Database Server) ยี่ห้อ Oracle รุ่น SPARC T4- 2	1 เครื่อง	1309BDYA7B
22	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Application Server) ยี่ห้อ HP รุ่น Proliant DL380 Generation 7	3 ชุด	SGH310NXA5 SGH310NXA7 SGH310NXA9

ประธานกรรมการ วิ. 7๓๐๑

กรรมการ อ. วิ. ๐๑๓

กรรมการ ก. ๑๓๐๕

ลำดับที่	รายการ (ยี่ห้อ/รุ่น)	จำนวน	หมายเลข S/N
1	อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (L2 Switch) ยี่ห้อ Alatel-Lucent รุ่น OmniSwitch 6400-48	1 เครื่อง	M2882774
2	อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (L2 Switch) Gigabit Switch ยี่ห้อ Alcatel- Lucent รุ่น OmniSwitch 6400-24	1 เครื่อง	M2683492
3	ตู้สาขาอัตโนมัติ IP PABX ยี่ห้อ Alatel- Lucent รุ่น OmniPCX Enterprise	1 ระบบ	ZSR01121700029
4	ระบบศูนย์บริการรับแจ้ง Call Center ยี่ห้อ Alatel-Lucent รุ่น OmniTouch Contract Center	1 ระบบ	ZSR0119403470
5	ระบบให้บริการทางโทรศัพท์อัตโนมัติ IVR รุ่น URA-TEL	1 ระบบ	ZSR01120902538
6	อุปกรณ์ Firewall ยี่ห้อ Fortinet รุ่น FortiGate-200B	1 ชุด	FG200B3913600605
7	ระบบบันทึกเสียงสนทนาทางโทรศัพท์ อัตโนมัติ ยี่ห้อ Alatel-Lucent รุ่น 4645		
8	ระบบให้บริการทางโทรศัพท์อัตโนมัติ IVR URA-TEL	1 ระบบ	
9	ระบบศูนย์บริการรับแจ้ง Call Center ยี่ห้อ Alatel-Lucent รุ่น OmniPCX Enterprise	1 ระบบ	

ลำดับที่	รายการ (ยี่ห้อ/รุ่น)	จำนวน	หมายเลข S/N
10	เพิ่มประสิทธิภาพระบบเก็บ บันทึกเสียงแบบ IP Voice Record	1 ระบบ	
11	ซอฟต์แวร์บริหารจัดการลายนิ้วมือ ID WORKS Extended SDX	1 ระบบ	
12	เครื่องพิสูจน์ลายนิ้วมือบุคคล (Finger Print) พร้อม USB Aircard Digitalpersona	3 ชุด	
13	ระบบสายสัญญาณเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และสายไฟฟ้า พร้อมอุปกรณ์	1 ระบบ	
14	การ์ดวงจร E1 Alatel-Lucent/PRA-T2	1 วงจร	
15	สายสัญญาณโทรศัพท์	15 จุด	
16	เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับบันทึกเสียง สนทนา	1 เครื่อง	
17	ระบบกล้องวงจรปิดภายในศูนย์ ช่วยเหลือสังคม ประกอบด้วย - กล้องวงจรปิดจำนวน 5 ตัว - เครื่องบันทึกวิดีโอแบบดิจิตอล(DVR) 1 ตัว - ชุดจ่ายไฟสำหรับกล้องวงจรปิด จำนวน 5 ตัว	1 ระบบ	
18	เครื่องรับโทรศัพท์ดิจิตอล IP PHONE	30 ชุด	
19	ระบบปรับอากาศ	1 ระบบ	

ประธานกรรมการ พ. ใหญ่

กรรมการ อ. ใหญ่

กรรมการ อ. ใหญ่

ลำดับที่	รายการ (ยี่ห้อ/รุ่น)	จำนวน	หมายเลข S/N
20	เผื่อระวังข่าวสารทางโทรทัศน์ของ ศชส. ประกอบด้วย - โทรทัศน์ ยี่ห้อ Sharp 21 นิ้ว จำนวน 8 เครื่อง - โทรทัศน์ ยี่ห้อ Sharp 32 นิ้ว จำนวน 2 เครื่อง - โทรทัศน์ ยี่ห้อ Samsung 32 นิ้ว จำนวน 7 เครื่อง - โทรทัศน์ ยี่ห้อ TCL 55 นิ้ว จำนวน 4 เครื่อง - โทรทัศน์ ยี่ห้อ SONY 32 นิ้ว จำนวน 1 เครื่อง - โทรทัศน์ ยี่ห้อ TOSHIBA 32 นิ้ว จำนวน 1 เครื่อง - โทรทัศน์ ยี่ห้อ LG 32 นิ้ว จำนวน 1 เครื่อง	24 ชุด	
21	เครื่องบันทึกภาพสำหรับเผื่อระวังข่าวสารทางโทรทัศน์ (DVR) ยี่ห้อ Zynek รุ่น Avtech 8 CH H.264	2 ชุด	
22	กล้องรับสัญญาณจากดาวเทียม	24 ชุด	
23	จานรับสัญญาณดาวเทียม	2 ชุด	
24	ชุดหูฟังแบบ (Headphone)	2 ชุด	

ประธานกรรมการ

กรรมการ

กรรมการ