



ขอบเขตของงาน (Terms of Reference: TOR)

จัดจ้างโครงการบำรุงรักษา ปรับปรุง ระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม

สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ประจำปีงบประมาณ 2562

1. ความเป็นมา

ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (ศชส.) สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (สป.พม.) มีความประสงค์จะประกวดราคาจ้างบำรุงรักษา ปรับปรุง ระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม เพื่อให้สามารถใช้งานระบบสารสนเทศได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ รวมถึงการบำรุงรักษา และปรับปรุงเว็บไซต์ศูนย์ช่วยเหลือสังคม เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมต่างๆ ของศูนย์ช่วยเหลือสังคม จึงได้กำหนดขอบเขตการบำรุงรักษา และปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศดังกล่าว

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อบำรุงรักษาระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม ให้ใช้งานได้ อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ รองรับความต้องการใช้งานที่เพิ่มมากขึ้น

2.2 เพื่อดูแลบำรุงรักษา ติดตาม ตรวจสอบ ป้องกัน และลดปัญหาที่เกิดจากการทำงานของระบบ ฐานข้อมูลให้ทำงานได้ตามปกติ สามารถให้บริการระบบงานสารสนเทศแก่ผู้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมี ประสิทธิภาพ รวมถึงการสำรองข้อมูล มิให้เกิดขัดข้องในการทำงาน สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมี เสถียรภาพ

2.3 เพื่อการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานภายในกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

2.4 เพื่อดูแลบำรุงรักษา ปรับปรุงเว็บไซต์ของศูนย์ช่วยเหลือสังคม ให้ทันสมัย น่าสนใจ มีรูปแบบที่ เข้าถึงได้ ง่าย (Web Accessibility) ตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ (Government Website Standard) ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

2.5 เพื่อให้เว็บไซต์ของศูนย์ช่วยเหลือสังคม เป็นช่องทางการในประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูลข่าวสาร ความรู้ และกิจกรรมต่างๆ รวมถึงการเชื่อมโยงสื่อสังคมออนไลน์ต่างๆ รวมถึงให้เว็บไซต์สามารถ ติดตามผล ค้นหาค้นหา แสดงผล การแจ้งเรื่องของประชาชนเกี่ยวกับผู้ประสบปัญหาทางสังคม

3. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

- 3.1 ผู้เสนอราคาต้องเป็นนิติบุคคล ที่มีการจดทะเบียน โดยมีหลักฐานการจดทะเบียนซึ่ง กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ออกให้หรือรับรองไม่เกิน 6 เดือน นับถึงวันยื่นข้อเสนอการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
- 3.2 ผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้มีอาชีพรับจ้างงานตามที่ประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
- 3.3 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้วหรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 3.4 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น
- 3.5 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น และไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาจ้างในครั้งนี้
- 3.6 ผู้เสนอราคาต้องเคยมีประสบการณ์หรือผลงานในการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศหรือพัฒนาระบบสารสนเทศให้กับหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ/องค์กรภาครัฐหรือเอกชน ที่น่าเชื่อถือ และสามารถตรวจสอบได้ โดยต้องมีผลงานอย่างน้อย 2 สัญญาหรือ 2 โครงการ ภายในเวลาไม่เกิน 2 ปี นับถึงวันที่ยื่นเอกสาร โดยวันยื่นเอกสารผู้เสนอราคาต้องยื่นเอกสารหนังสือรับรองผลงาน/สำเนาหนังสือสัญญาที่อ้างอิง และแนบมาพร้อมกับข้อเสนอด้านเทคนิค
- 3.7 ผู้เสนอราคาจะต้องได้รับการรับรองมาตรฐานทางด้านการให้บริการทางด้านการบำรุงรักษาระบบและเครือข่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ อาทิ ISO 9001 หรือมาตรฐานอื่นๆ ที่เทียบเท่า
- 3.8 ผู้เสนอราคาต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญด้านระบบคอมพิวเตอร์และฐานข้อมูล โดยต้องแนบหลักฐานการได้รับ Certified ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา เพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ อาทิ Red Hat Certified Engineer, Microsoft Certified, Oracle Database Administrator Certified Associate พร้อมประวัติการศึกษา การฝึกอบรม และใบประกาศที่เกี่ยวข้องของบุคลากร โดยยื่นมาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

4. ขอบเขตงานการบำรุงรักษาระบบ

- 4.1 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำแผนการดำเนินการบำรุงรักษาและการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมงานตามสัญญา โดยต้องเสนอให้ สป.พม. เห็นชอบภายใน 15 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ซึ่งการดูแลบำรุงรักษาจะต้องครอบคลุมถึงองค์ประกอบ ดังนี้
- System Configuration
 - System Service
 - System Database
 - Software Application

- 4.2 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน รวมถึงเว็บไซต์ของ ศูนย์ช่วยเหลือสังคมประกอบด้วย ซอฟต์แวร์ ระบบฐานข้อมูล และระบบปฏิบัติการ ที่เกี่ยวข้องกับระบบงานที่บำรุงรักษาทั้งหมด ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
- 4.3 ในกรณีที่ระบบสารสนเทศของศูนย์ช่วยเหลือสังคม เกิดปัญหาไม่สามารถใช้งานได้เป็นปกติ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหที่เกิดขึ้นให้ระบบสามารถกลับมาใช้งานได้เป็นปกติ และผู้รับจ้างจะต้องวิเคราะห์ สรุปสาเหตุ แนวทางการแก้ไขปัญหาหลังจากได้รับแจ้งจาก สป.พม. ภายใน 24 ชม. และจะต้องแก้ไขปัญหาลงแล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาลงได้ภายใน 3 วันทำการ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้ง ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ให้ทราบถึงเหตุผลและความจำเป็นนั้นเพื่อพิจารณาเป็นรายกรณีไป
- 4.4 ผู้รับจ้างจะต้องติดตามตรวจสอบข้อผิดพลาดของโปรแกรมระบบงานที่บำรุงรักษาทั้งหมด หากพบความผิดพลาดจะต้องแจ้งศูนย์ช่วยเหลือสังคมและดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ นับถัดจากวันที่ตรวจพบข้อผิดพลาด ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาลงได้ภายใน 3 วันทำการ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้ง ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ให้ทราบถึงเหตุผลและความจำเป็นนั้นเพื่อพิจารณาเป็นรายกรณีไป
- 4.5 ผู้รับจ้างจะต้องจัดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในการบำรุงรักษา และปรับปรุงระบบสารสนเทศ คอยให้คำ แนะนำและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นกับระบบ โดยจะต้องให้ สป.พม. สามารถติดต่อบุคลากรของ ผู้รับจ้างได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง
- 4.6 ผู้รับจ้างจะต้องจัดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในการบำรุงรักษา และปรับปรุงระบบสารสนเทศ และเว็บไซต์ มาปฏิบัติงานประจำที่ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม เพื่อทำการตรวจสอบบำรุงรักษาระบบ ไม่น้อยกว่าเดือนละ 1 ครั้ง โดยจะต้องสามารถมาปฏิบัติงานนอกเวลาราชการ หรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ได้
- การสำรอง Source Code และฐานข้อมูล (Database)
 - ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำแผนการดำเนินการสำรองข้อมูล (Backup) และแผนการกู้คืนระบบ (Restore) ให้ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สป.พม. ทราบก่อนการดำเนินงาน
 - ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการสำรอง Source Code และฐานข้อมูล (Database) ของระบบงาน เมื่อเริ่มสัญญาจ้างโดยฐานข้อมูลในโครงการนี้ประกอบด้วย Oracle 11g ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการสำรองและกู้คืนระบบ (Backup and Restore) Source Code และฐานข้อมูล (Database) ของระบบงาน ทั้งนี้ ผู้รับจ้างจะต้องร่วมประชุมกับศูนย์ช่วยเหลือสังคมเพื่อจัดทำแผนการสำรองและกู้คืนระบบ และดำเนินการตามแผนการสำรองและกู้คืนระบบ ที่ได้พิจารณาร่วมกับศูนย์ช่วยเหลือสังคม ตลอดช่วงอายุสัญญาจ้าง
 - ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบจัดเตรียมอุปกรณ์ที่ใช้ในการสำรองทั้ง Source Code และฐานข้อมูล (Database) ตลอดช่วงอายุสัญญาจ้าง ตามแผนที่กำหนดไว้ และจะต้องมอบอุปกรณ์ที่ใช้ในการสำรองข้อมูลให้ สป.พม. เมื่อสิ้นสุดสัญญา โดยเป็นอุปกรณ์เก็บข้อมูลชนิด External Harddisk ขนาดความจุ 1 TB จำนวน 2 ตัว

- ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการสำรอง Source Code ของระบบงาน ทั้งก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลง Source Code ของระบบงาน ลงอุปกรณ์ที่ได้จัดเตรียมไว้ทุกครั้ง
 - ผู้รับจ้างจะต้องตรวจสอบหรือทดสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้ทำการสำรองทุกครั้ง ถ้าหากพบข้อมูลเสียหาย ผู้รับจ้างจะต้องรายงานให้ ศูนย์ช่วยเหลือสังคมทราบภายใน 2 ชั่วโมงทำการ และวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมกับแก้ไขให้เรียบร้อยโดยเร็วที่สุด
 - ผู้รับจ้างจะต้องทำการทดสอบการกู้คืนข้อมูลระบบงาน อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปีพร้อมจัดทำและนำเสนอรายงานผลการดำเนินการหลังการทดสอบทุกครั้ง
- ในกรณีที่เกิดความชำรุดบกพร่องกับระบบ ผู้รับจ้างจะต้องกู้คืนระบบ โดยต้องแจ้งให้ สป.พม. ทราบก่อนการดำเนินงาน
- 4.7 ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาและส่งเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้ความชำนาญทางด้านระบบสารสนเทศมาประจำที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคมจำนวน 1 คน ในวันทำการของทางราชการ ระหว่างเวลา 08.30 น. - 16.30 น. โดยมีหน้าที่ดังนี้
- ตรวจสอบติดตามการทำงาน (Monitor) ของระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม พร้อมจัดทำรายงานผลการตรวจติดตามการทำงานให้ผู้ว่าจ้างเป็นประจำทุกเดือน
 - รับแจ้งและแก้ไขปัญหาหากพบว่าระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคมไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติโดยจะต้องรายงานสาเหตุของปัญหาและการดำเนินการแก้ไขปัญหาตลอดระยะเวลาที่ระบบใช้งานไม่ได้ พร้อมจัดทำรายงานให้ผู้ว่าจ้างเป็นประจำทุกเดือน
 - จัดทำรายงานการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคมตามแบบรายงานที่กำหนด ส่งให้ ศชส. เป็นประจำทุกเดือนและเสนอคณะกรรมการตรวจรับพิจารณาไม่เกินวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
- 4.8 การติดตั้งระบบงานที่แก้ไข/ปรับปรุง หากต้องมีการติดตั้ง Software อื่นที่จำเป็นเพิ่มเติม ทั้งบนเครื่องแม่ข่ายและ/หรือลูกข่ายเพื่อให้ระบบงานสามารถใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคมทราบก่อนการดำเนินงานอย่างน้อย 1 วันทำการ และผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดหา Software ที่เพิ่มเติมขึ้น
- 4.9 ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขปรับปรุง เพิ่มเติม Software ในลักษณะ Upgrade Release หรือ Version ใหม่ของระบบงานให้ทันสมัยขึ้น ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบก่อนการดำเนินงาน 2 สัปดาห์เป็นอย่างน้อย โดยที่ Software นั้นจะต้องไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ และหากมีค่าใช้จ่าย ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด
- 4.10 ในกรณีที่จะต้องมีการปรับปรุง/เพิ่มเติมผู้ใช้งาน ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการกำหนดสิทธิผู้ใช้งาน โดยจะต้องได้รับอนุญาตจากศูนย์ช่วยเหลือสังคม สป.พม. ก่อนเสมอ (ถ้ามี)
- 4.11 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำแผนผังการติดตั้งโปรแกรมระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลทั้งหมดในระบบที่บำรุงรักษา

- 4.12 ผู้รับจ้างจะต้องจัดประชุมรายงานผลการดำเนินงาน หรือความก้าวหน้าของงาน การบำรุงรักษาระบบ ให้ผู้ว่าจ้างรับทราบ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดประชุม เช่น อาหารว่าง อาหารกลางวัน (ถ้ามี)
- 4.13 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำรายงานสถิติข้อมูลโทรศัพท์ ข้อมูลการปฏิบัติงานเจ้าหน้าที่ ประจำเดือน โดยเชื่อมโยงข้อมูลจาก Server Call Center พร้อมส่งออกรายงานในรูปแบบไฟล์ pdf ได้

5. ขอบเขตงานจ้างการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบสารสนเทศของศูนย์ช่วยเหลือสังคม

การปรับปรุงประสิทธิภาพระบบสารสนเทศของศูนย์ช่วยเหลือสังคม ประกอบไปด้วย 2 ส่วน ได้แก่ ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ และ เว็บไซต์ของศูนย์ช่วยเหลือสังคม

ระบบรับเรื่องร้องทุกข์ (ข้อ 5.1 - 5.8)

- 5.1 ผู้รับจ้างจะต้องบำรุงรักษา ปรับปรุง เพิ่มเติมประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศ อาทิ การเพิ่มประสิทธิภาพในการสืบค้นข้อมูล การแสดงผล การประสานส่งต่อหน่วยงานภายใน หน่วยงานภายนอก การนำเข้าข้อมูลบัตรประชาชน และหน่วยเคลื่อนที่เร็วของศูนย์ช่วยเหลือสังคม รวมถึงปรับปรุงฟังก์ชันการใช้งานให้สะดวก รวดเร็วในการทำงาน
- 5.2 ผู้รับจ้างจะต้องบำรุงรักษา ปรับปรุง เพิ่มเติมประสิทธิภาพระบบการแจ้งทำเอกสาร ระบบการจัดทำเอกสาร รวมถึงระบบการจัดส่งเอกสารประสานส่งต่อผู้ประสบปัญหาสังคม ผ่านช่องทางต่างๆ เช่น อีเมล โทรสาร SMS และรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น
- 5.3 ผู้รับจ้างจะต้องพัฒนาระบบการจัดทำไฟล์เอกสาร การนำเข้า ส่งออก และการจัดเก็บไฟล์เอกสารโดยเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศของศูนย์ช่วยเหลือสังคม รวมถึงการจัดหาอุปกรณ์ทั้งฮาร์ดแวร์ และซอฟต์แวร์ที่จำเป็น และมีประสิทธิภาพ ไม่น้อยกว่า 2 จุด
- 5.4 ผู้รับจ้างจะต้องปรับปรุง เพิ่มเติมประสิทธิภาพระบบการบริหารจัดการองค์ความรู้ การจัดเก็บข้อมูลสารสนเทศในรูปแบบต่างๆ เช่น วีดีโอ เสียง สไลด์ ฯลฯ การสืบค้น การนำเข้าข้อมูล ระบบการบริหารจัดการสอบประเมินผลองค์ความรู้ต่างๆ และเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศของศูนย์ช่วยเหลือสังคม
- 5.5 ผู้รับจ้างจะต้องเพิ่มประสิทธิภาพระบบบริหารข้อมูล เมื่อมีสายโทรเข้า และเป็นเบอร์ที่มีอยู่ในฐานข้อมูลของระบบสารสนเทศ ให้สามารถแสดงข้อมูลของผู้โทรที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่รับสาย (Pop-up Screen)
- 5.6 ผู้รับจ้างจะต้องปรับปรุง เพิ่มเติมรายงานจากระบบให้สามารถแสดงผลในรูปแบบ กราฟ ตาราง หรือแผนที่ ไม่น้อยกว่า 5 รายงาน การจัดหมวดหมู่รายงาน หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด พร้อมส่งออกข้อมูลในรูปแบบไฟล์ pdf และ excel ได้
- 5.7 ผู้รับจ้างจะต้องดูแลการส่งข้อมูลในรูปแบบ Web Services เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลกลางการจัดสวัสดิการของกระทรวงฯ (MSO Linkage Center) ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
- 5.8 ผู้รับจ้างจะต้องส่งออกข้อมูล (Export) ในรูปแบบไฟล์ เช่น Excel File, Text File ตามรูปแบบที่ สป.พม. กำหนด (ถ้ามี)

เว็บไซต์ของศูนย์ช่วยเหลือสังคม (ข้อ 5.9 - 5.17)

- 5.9 ผู้รับจ้างต้องพัฒนา ปรับปรุงเว็บไซต์ของศูนย์ช่วยเหลือสังคม ให้ทันสมัย น่าสนใจ มีรูปแบบที่เข้าถึงได้ ง่าย (Web Accessibility) หรือตามมาตรฐานเว็บไซต์ภาครัฐ เพื่อพัฒนาระบบการบริหารจัดการเนื้อหาเว็บไซต์ของศูนย์ช่วยเหลือสังคมและเว็บย่อย ต่างๆ ให้สามารถมี ผู้จัดการใช้งานร่วมกันหลายฝ่ายได้
- 5.10 ผู้รับจ้างต้องออกแบบ Theme และปรับปรุงเว็บไซต์ของศูนย์ช่วยเหลือสังคมภายใต้ชื่อโดเมน www.1300thailand.m-society.go.th โดยมี รูปแบบของการพัฒนากายใต้เอกลักษณ์ของศูนย์ช่วยเหลือสังคม
- 5.11 ผู้รับจ้างจะต้องทำการถ่ายโอนข้อมูลจากเว็บไซต์เดิมมายังเว็บไซต์ใหม่ ทั้งหน้าเว็บไซต์หลักและเว็บไซด์ย่อยโดยจะต้องอยู่ในระบบโครงสร้างเว็บไซต์เดียวกัน
- 5.12 ผู้รับจ้างจะต้องทำการตั้งค่าทั่วไปให้กับระบบเว็บไซต์ พร้อมทั้งตั้งค่าเบื้องต้นให้แก่ระบบเพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้
- 5.13 ผู้รับจ้างจะต้องออกแบบเว็บไซต์ในรูปแบบ Flat Design
- 5.14 ผู้รับจ้างจะต้องออกแบบเว็บไซต์ให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลผ่าน Social Media ที่มีอยู่เดิมของผู้ว่าจ้าง
- 5.15 ผู้รับจ้างจะต้องพัฒนาเว็บไซต์ให้สามารถรองรับการใช้งานหลากหลาย Platform เช่น Windows base, Android ,IOS
- 5.16 ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาระบบ Security เพื่อความปลอดภัยของเว็บไซต์
- 5.17 ผู้รับจ้างจะต้องพัฒนาด้วยภาษา PHP เวอร์ชันล่าสุดและใช้ระบบจัดการฐานข้อมูลด้วย MySQL ล่าสุด โดยเว็บไซต์ที่พัฒนาใหม่ จะต้องมีระบบดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
 - มีระบบจัดการเนื้อหา (Content Management)
 - มีระบบติดตามผล ค้นหา แสดงผลสถานะการแจ้งเรื่องผ่านสายด่วน 1300 ของผู้ประสบปัญหาทางสังคม โดยใช้หมายเลขโทรศัพท์ในการสืบค้นแสดงข้อมูลดังกล่าว
 - มีระบบเชื่อมโยงหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
 - มีระบบดึงและกระจายข่าว (RSS Feed)
 - มีระบบค้นหาภายในเว็บไซต์ (Search)
 - มีระบบคลังความรู้ที่เกี่ยวข้องภายในเว็บไซต์
 - มีระบบแสดงข้อมูลสถิติรายวัน/เดือน/ปี ของศูนย์ช่วยเหลือสังคม
 - มีระบบสถิติการเข้าใช้เว็บไซต์
 - มีช่องทางติดต่อเรา และแบบฟอร์มติดต่อเรา (Contact us)
 - มีระบบเชื่อมโยง Social media เช่น YouTube Facebook Line
 - มีระบบสำรวจความคิดเห็น (Poll)
 - มีระบบจัดการแบนเนอร์โฆษณา
 - มีระบบจัดการ Web Link
 - มีระบบการ Download, Upload File ภายในเว็บไซต์
 - มีระบบแผนผังเว็บไซต์ (Site Map)

- คำถามที่พบบ่อย (FAQ)
- ระบบแจ้งข่าวทางอีเมล (Mailing List)

5.18 การจัดอบรม

- ผู้รับจ้างจะดำเนินการจัดอบรมผู้ใช้งานระบบ (user) จำนวน 5 รุ่น จำนวนคนไม่น้อยกว่า 20 คน/รุ่น ระยะเวลาอบรมไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมง
- ผู้รับจ้างจะดำเนินการจัดอบรมผู้ดูแลระบบสารสนเทศ และเว็บไซต์ จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน 1 รุ่น ระยะเวลาอบรมอย่างน้อย 6 ชั่วโมง
- โดยผู้รับจ้างจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการอบรม ประกอบด้วย ค่าวิทยากร ค่าสถานที่ฝึกอบรม จัดหาโปรเจคเตอร์ และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้ในการฝึกอบรม ค่าอาหารกลางวัน ค่าอาหารว่าง และเครื่องดื่ม และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกิดขึ้นทั้งหมดระหว่างการอบรม (ถ้ามี)

6. บุคลากร

ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ และส่งรายชื่อ เอกสารแนบประกอบที่เกี่ยวข้อง พร้อมข้อมูลในการติดต่อเจ้าหน้าที่ ดังต่อไปนี้

6.1 ผู้บริหารโครงการ จำนวน 1 คน

- มีประสบการณ์ในการบริหารโครงการหรือตำแหน่งใกล้เคียงไม่น้อยกว่า 5 ปี (ประวัติการศึกษา เอกสารการทำงานแนบประกอบ)

6.2 ผู้ดูแลระบบฐานข้อมูล จำนวน 1 คน

- มีประสบการณ์ในการดูแล และ/หรือ บริหารจัดการฐานข้อมูล ไม่น้อยกว่า 3 ปี และมีเอกสารตามข้อ 3.8 (ประวัติการศึกษา เอกสารการทำงานแนบประกอบ)

6.3 นักพัฒนาโปรแกรม จำนวน 1 คน

- มีประสบการณ์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ไม่น้อยกว่า 2 ปี และมีเอกสารตามข้อ 3.8 (ประวัติการศึกษา การทำงานแนบประกอบ)

6.4 นักพัฒนาเว็บไซต์ จำนวน 1 คน

- มีประสบการณ์ในการพัฒนาเว็บไซต์ การออกแบบเว็บไซต์ ไม่น้อยกว่า 2 ปี (ประวัติการศึกษา เอกสารการทำงานแนบประกอบ)

6.5 ผู้เชี่ยวชาญในการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ จำนวน 1 คน เป็นอย่างน้อย

- มีประสบการณ์ในการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ ไม่น้อยกว่า 2 ปี (ประวัติการศึกษา เอกสารการทำงานแนบประกอบ)

6.6 เจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ จำนวน 1 คน

- มีประสบการณ์ในการประสานงานโครงการ ไม่น้อยกว่า 1 ปี (ประวัติการศึกษา เอกสารการทำงานแนบประกอบ)

7. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่วันที่ ถึงวันที่ 1 มกราคม 2562 – 30 กันยายน 2562 รวม 9 เดือน

8. การส่งมอบงานและการชำระเงิน

แบ่งงวดงานออกเป็น 9 งวด ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบเอกสาร โดยมีเอกสารที่ส่งมอบประกอบด้วย

- 8.1 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน/การบำรุงรักษาระบบ เป็นเอกสารรูปเล่มและจัดส่งให้ ศชส. พิจารณาทุกเดือนตลอดระยะเวลาตามสัญญาจ้าง โดยไม่เกินวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
- 8.2 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการปรับปรุง/ปรับเปลี่ยนประสิทธิภาพระบบงานให้แล้วเสร็จตามแผนการดำเนินงาน และส่งมอบเอกสารประกอบการดำเนินงานดังนี้
 - 8.2.1 ดำเนินการปรับเปลี่ยนประสิทธิภาพระบบรับเรื่องร้องทุกข์ ตามข้อ 5.1-5.8 ให้แล้วเสร็จภายในเดือนพฤษภาคม 2562 ของสัญญาจ้าง พร้อมส่งมอบเอกสารดังนี้
 - เอกสารการปรับเปลี่ยนประสิทธิภาพของระบบงาน
 - คู่มือการใช้งานระบบ สำหรับผู้ดูแลระบบ
 - คู่มือการใช้งานระบบ สำหรับผู้ใช้งาน
 - 8.2.2 ดำเนินการปรับเปลี่ยนประสิทธิภาพเว็บไซต์ของ ศชส. ข้อ 5.9-5.17 ให้แล้วเสร็จภายในเดือนพฤษภาคม 2562 ของสัญญาจ้าง พร้อมส่งมอบเอกสารดังนี้
 - เอกสารการปรับเปลี่ยนประสิทธิภาพของระบบงาน
 - คู่มือการใช้งานระบบ สำหรับผู้ดูแลระบบ
- 8.3 เดือนสุดท้ายของการว่าจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานในวันสุดท้ายก่อนสิ้นเดือนปฏิทินนั้น พร้อมส่งมอบเอกสารประกอบการดำเนินงานดังนี้
 - 8.3.1 รายงานการฝึกอบรม
 - 8.3.2 คู่มือการสำรองข้อมูล และการกู้คืนระบบ
 - 8.3.3 รายงานผลการทดสอบ การกู้คืนระบบ
 - 8.3.4 แผ่น CD หรือ DVD ที่บันทึก Source Code ของระบบงาน, ไฟล์เอกสารและซอฟต์แวร์ ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
 - 8.3.5 แผนผังการติดตั้งโปรแกรมระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล
 - 8.3.6 เอกสารสรุปสิทธิการใช้งานระบบ (ถ้ามี)
 - 8.3.7 คู่มือการติดตั้งและบำรุงรักษาระบบ
- 8.4 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำเอกสาร ตามข้อ 8.1 - 8.3 จำนวน 5 ชุด
- 8.5 เดือนสุดท้ายของผู้รับจ้างต้องรวบรวมไฟล์เอกสาร โปรแกรมต้นฉบับ (Source code) หรือโปรแกรมต่างๆ / ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง ฐานข้อมูลของระบบที่ส่งมอบในแต่ละงวดงานทั้งหมด จัดเก็บลงในอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลภายนอก (External Harddisk)
- 8.6 สป.พม. จะจ่ายเงินให้แก่ผู้รับจ้างเป็นรายเดือน เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานครบถ้วนตามข้อกำหนดของงาน คณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ทำการตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว

9. เงื่อนไขการรับประกัน

- 9.1 หากระบบสารสนเทศตามสัญญา ขำรุด บกพร่อง หรือใช้งานไม่ได้ ความชำรุดนี้มีได้เกิดจากความผิดของศูนย์ช่วยเหลือสังคม สป.พม. ผู้รับจ้างต้องเริ่มจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้อยู่ในสภาพที่ดีได้ดังเดิม โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ จากศูนย์ช่วยเหลือสังคม
- 9.2 ในกรณีที่เกิดความผิดพลาดกับระบบสารสนเทศในโครงการตามขอบเขตงานข้อ 4.3 และ 4.4 และผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จได้ตามกำหนด สป.พม. จะคิดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราวันละ 0.025% ของวงเงินตามสัญญาจ้าง เศษของวันคิดเป็น 1 วัน
- 9.3 ผู้รับจ้างต้องทำการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศและซอฟต์แวร์ทั้งหมดของสัญญาตลอดระยะเวลาสัญญา โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ในกรณีที่มิใช่ข้อผิดพลาดอันเนื่องมาจากการทำงานของระบบ/ซอฟต์แวร์ ต้องทำการแก้ไข และปรับปรุง ให้สามารถใช้งานได้เหมือนเดิม โดยไม่ทำให้ระบบหยุดชะงักหรือเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ หากมีการเปลี่ยนแปลง แก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติม ในลักษณะ Upgrade Release หรือ Version ใหม่ให้ทันสมัยขึ้น ผู้รับจ้างต้องแจ้งให้ทราบ และมาติดตั้งให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆทั้งสิ้น

10. เงื่อนไขอื่นๆ

- 10.1 ผู้รับจ้างต้องรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบที่บำรุงรักษาทั้งหมดไว้เป็นความลับ หากผู้รับจ้างผู้แทน หรือเจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้าง จงใจหรือประมาทเลินเล่อ กระทำหรืองดเว้นการกระทำใดๆ ที่เป็นการเปิดเผยข้อมูล อันก่อให้เกิดความเสียหาย ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายนั้น
- 10.2 ผู้รับจ้างจะต้องให้คำปรึกษาที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล ระบบปฏิบัติการ ของศูนย์ช่วยเหลือสังคม หรือตามที่ร้องขอ
- 10.3 ในกรณีที่ผู้รับจ้างมีความประสงค์จะดำเนินงาน ในวันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดตามประเพณี นิยม หรือนอกเวลาทำงานปกติ จะต้องได้รับการอนุญาตก่อน เพื่อจะได้ให้เจ้าหน้าที่ และ/หรือ ผู้ที่เกี่ยวข้องมาตรวจสอบเผื่อดูแลและอำนวยความสะดวก หรือรู้เห็นในการดำเนินงานตลอดเวลา และผู้รับจ้างจะต้องยินยอมจ่ายค่าล่วงเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้แก่เจ้าหน้าที่ และ/หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 10.4 ลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์และระบบงานที่พัฒนา/ปรับปรุงแก้ไข หรือซอฟต์แวร์ที่ผู้รับจ้างจัดหาเพิ่มเติมในการดำเนินงานตามโครงการ ที่ส่งมอบให้ทั้งหมดถือเป็นลิขสิทธิ์ของ สป.พม. ทั้งนี้ที่มีการตรวจรับ โดยผู้รับจ้างจะนำไปใช้หรือเผยแพร่หรือให้อนุญาตให้ผู้อื่นใช้ทั้งหมด และ/หรือบางส่วนไม่ได้
- 10.5 ในกรณีที่บุคคลภายนอกกล่าวอ้างหรือใช้สิทธิ์เรียกร้องใดๆ ว่ามีการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือ สิทธิบัตรเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการทั้งปวงให้การกล่าวอ้างหรือการเรียกร้องดังกล่าวระงับไปโดยเร็ว และผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้ชำระค่าเสียหายและค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งหมด
- 10.6 หากมีการเปลี่ยนแปลง หรือเคลื่อนย้ายระบบงาน, ฐานข้อมูลหรือเครื่องแม่ข่ายของระบบฯ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดเตรียม/ปรับปรุงระบบฯ เพื่อให้การเคลื่อนย้ายดังกล่าวเป็นไปอย่าง

เรียบง่าย และเมื่อการเคลื่อนย้ายเสร็จสิ้นแล้วจะต้องมีการทดสอบการใช้งานของระบบฯ โดยระบบต้องสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี

- 10.7 ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่องการใช้งานอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์อย่างปลอดภัย ประกาศ ณ วันที่ 21 กรกฎาคม 2553 หรือประกาศอื่นที่ได้มีการประกาศเพิ่มเติมภายหลัง
- 10.8 ในระหว่างที่ สป.พม. ยังไม่ได้บอกเลิกสัญญานั้น หาก สป.พม. เห็นว่า ผู้รับจ้างไม่อาจปฏิบัติตามสัญญาได้ สป.พม. ขอสงวนสิทธิ์ในการบอกเลิกสัญญา

11. หลักฐานการเสนอราคา

การยื่นข้อเสนอของผู้เสนอราคาประกอบด้วย

- 11.1 หลักฐานการเสนอราคาตามแบบที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคา
- 11.2 คณะกรรมการจะพิจารณาผู้เสนอราคาตามหลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) โดยกำหนดเกณฑ์ราคาที่เป็นราคา (Price) ร้อยละ 60 และกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อราชการ ร้อยละ 40 ดังนี้

เกณฑ์พิจารณา	คะแนน
แนวคิดหรือข้อเสนอในการบำรุงรักษาระบบและเพิ่มประสิทธิภาพระบบ (โดยผู้ว่าจ้างจะพิจารณาจากแนวคิดหรือข้อเสนอฯ ที่แสดงให้เห็นว่าผู้รับจ้างมีความเข้าใจตามขอบเขตการจ้างฯ และสามารถปฏิบัติงานได้ทันทีที่เริ่มสัญญาจ้างทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สูงสุดของราชการ)	
1. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	25
2. แนวคิดการบำรุงรักษาระบบ	25
3. แนวคิดการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบงาน	50
รวม	100

- 11.3 ผู้เสนอราคาต้องจัดทำเอกสารหลักฐานที่ใช้ในการเสนอราคาทั้งหมดในรูปแบบไฟล์เอกสาร PDF และจัดส่งให้คณะกรรมการพิจารณา
- 11.4 ผู้เสนอราคาต้องจัดทำข้อเสนอด้านราคาเป็นเงินบาท และต้องสอดคล้องกับข้อเสนอด้านเทคนิคโดยเสนอในอัตราเป็นรายการ ทั้งนี้ราคาที่เป็นข้อเสนอต้องรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงไว้แล้ว อนึ่งหากผู้เสนอราคาไม่ได้รับการพิจารณาจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มิได้