

ขอบเขตงาน (Terms of Reference : TOR)
จ้างบำรุงรักษาระบบงานบริหารสำนักงาน (Back Office) ของ สป.พม.
ประจำปีงบประมาณ 2565

1. หลักการและเหตุผล

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ศทส.) สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (สป.พม.) เป็นหน่วยงานที่ดูแลรับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของ สป.พม. ทั้งในส่วนกลางและส่วนภูมิภาค ได้ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศขึ้น เพื่อเป็นการช่วยสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของบุคลากรของ สป.พม. ดังนั้น เพื่อตอบสนองทุกความต้องการของผู้ใช้งานระบบ จึงจำเป็นต้องมีการบำรุงรักษาระบบงานสารสนเทศ เพื่อให้การบริการสารสนเทศเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพต่อไป

2. วัตถุประสงค์โครงการ

- 1) เพื่อให้ระบบงานสารสนเทศของ สป.พม. ที่ให้บริการมีความพร้อมใช้งานอย่างต่อเนื่อง สามารถเข้าใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2) เพื่อให้มีการบริหารจัดการระบบสารสนเทศและเว็บไซต์กระทรวง พม. อย่างเป็นระบบ เช่น การรับแจ้งปัญหาการใช้งาน การวิเคราะห์ปัญหาการใช้งาน การแก้ไขปัญหาการใช้งานในเบื้องต้น การประสาน/ส่งต่อผู้รับผิดชอบ/ผู้ดูแลบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ การติดตามผลการประสาน/ส่งต่อการให้คำปรึกษาการใช้งานระบบสารสนเทศต่าง ๆ เป็นต้น
- 3) เพื่อให้คำปรึกษา ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นแก่ผู้ดูแลระบบเว็บไซต์ของสำนักงาน พมจ. 76 จังหวัด
- 4) ปรับปรุงข้อมูล/เนื้อหาบนเว็บไซต์กระทรวง (www.m-society.go.th)
- 5) เพื่อให้มีช่องทางในการรับแจ้งปัญหา และให้คำปรึกษาการใช้งานระบบสารสนเทศของ สป.พม. ที่มีประสิทธิภาพแบบรวมศูนย์

3. ขอบเขตการดำเนินงาน

3.1 ระบบงานที่จ้างบำรุงรักษา ประกอบด้วย

3.1.1 ระบบงานภายใต้ Domain : boffice.m-society.go.th ประกอบด้วย

- 1) ระบบจัดทำคำของบประมาณ
- 2) ระบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ
- 3) ระบบงานพัฒนาระบบบริหาร
- 4) ระบบตรวจราชการ

- 3.1.2 ระบบงานภายใต้ Domain : project.m-society.go.th ประกอบด้วย
- 1) ระบบติดตามและประเมินผล
- 3.1.3 ระบบงานภายใต้ Domain : intranet.m-society.go.th ประกอบด้วย
- 1) ระบบอินทราเน็ต
- 3.1.4 ระบบงานภายใต้ Domain : funds.m-society.go.th ประกอบด้วย
- 1) ระบบบัญชีเงินกองทุน
- 3.1.5 ระบบงานภายใต้ Domain : law.m-society.go.th ประกอบด้วย
- 1) ระบบฐานข้อมูลกฎหมาย
- 3.1.6 ภายใต้ Domain : directory.m-society.go.th ประกอบด้วย
- 1) ระบบทำเนียบหน่วยงานอิเล็กทรอนิกส์
- 3.1.7 ระบบงานภายใต้ Domain : 4southern.m-society.go.th ประกอบด้วย
- 1) ระบบฐานข้อมูลผู้ได้รับผลกระทบจากเหตุความไม่สงบในจังหวัดชายแดนใต้
- 3.1.8 ระบบงานภายใต้ Domain : ebooks.m-society.go.th ประกอบด้วย
- 1) ระบบหนังสืออิเล็กทรอนิกส์ (e-Book)
- 3.1.9 ระบบภายใต้ Domain : ictc-asset.m-society.go.th ประกอบด้วย
- 1) ระบบบริหารจัดการครุภัณฑ์และวัสดุคอมพิวเตอร์ของ ศทส.
- 3.1.10 ระบบภายใต้ Domain : msobooking.m-society.go.th ประกอบด้วย
- 1) ระบบการขอใช้ทรัพยากร (e-Reservation)
- 3.1.11 ระบบภายใต้ Domain : aseandata.m-society.go.th ประกอบด้วย
- 1) ระบบติดตามแผนงานโครงการภายใต้กรอบอาเซียนประชาคมสังคมและวัฒนธรรมอาเซียน
- 3.1.12 ระบบภายใต้ Domain : usercenter.m-society.go.th
- 1) ระบบบริหารจัดการผู้ใช้งาน
- 3.1.13 ระบบภายใต้ Domain : eform.m-society.go.th
- 1) ระบบสร้างแบบฟอร์มออนไลน์
- 3.1.14 ระบบภายใต้ Domain : expertcommittee.m-society.go.th
- 1) ระบบทะเบียนข้อมูลผู้ทรงคุณวุฒิ

3.2 ขอบเขตงานการบำรุงรักษาทั่วไป ประกอบด้วย

- 3.2.1 การดูแลบำรุงรักษาจะต้องครอบคลุมถึงองค์ประกอบ ต่อไปนี้
- 1) System Configuration
 - 2) System Service

3) System Database

4) Software Application

3.2.2 การบำรุงรักษาจะต้องครอบคลุมถึงงานหรือกิจกรรม ดังต่อไปนี้

3.2.2.1 ตรวจสอบเสนอแนะการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงาน (Performance) ของซอฟต์แวร์

3.2.2.2 ผู้รับจ้างต้องดำเนินการตรวจสอบ ดูแล สำรองข้อมูล หรือ ปรับแต่ง Performance หรือ Security หรือ Message error log หรือ Update patch ให้ทุกระบบสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยดำเนินการตรวจสอบอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง พร้อมจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการทุกครั้ง/ขั้นตอน

3.2.2.3 ให้คำปรึกษาด้านโปรแกรมระบบงาน รวมถึงวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นเพื่อสรุปเสนอแนวทางให้ สป.พม. ในกรณีที่มีผลกระทบต่อโครงสร้างข้อมูลหรือแนวทางปฏิบัติในการทำงาน

3.2.2.4 ผู้รับจ้างจะต้องวิเคราะห์ สรุปสาเหตุ แนวทางการแก้ไขปัญหา และระยะเวลาดำเนินการหลังจากได้รับแจ้งจาก สป.พม. ภายใน 24 ชม. และจะต้องแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ ในกรณี ที่ผู้รับจ้างไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ ภายใน 3 วันทำการ จะต้องแจ้ง สป.พม. เพื่อพิจารณาเป็นรายกรณี ทั้งนี้ เมื่อผู้รับจ้างดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วจะต้องแจ้ง สป.พม. ทุกครั้ง

3.2.2.5 ติดตามตรวจสอบข้อผิดพลาดของโปรแกรมระบบงาน หากพบข้อผิดพลาด จะต้องแจ้ง สป.พม. และดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดนั้น

3.2.2.6 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติม ระบบงานตามที่ สป.พม. ร้องขอ และพิจารณาร่วมกันโดยไม่กระทบกับโครงสร้างฐานข้อมูลเดิม ดังนี้

- 1) ปรับปรุงแก้ไขระบบงาน
- 2) ปรับปรุงแก้ไขระบบรายงานผล
- 3) ปรับปรุงแก้ไขหน้าจอแสดงผล (UX/UI) การเรียกใช้ข้อมูล (Query)
- 4) ปรับปรุงแก้ไขการส่งข้อมูล Web Service/API

3.2.2.7 การสำรอง Source Code และฐานข้อมูล (Database)

- 1) ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการสำรอง Source Code ที่ไม่ผ่านการเข้ารหัส และฐานข้อมูล (Database) ของระบบงานลงอุปกรณ์ที่ได้จัดเตรียมไว้ เมื่อเริ่มสัญญาจ้าง
- 2) ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการสำรองและกู้คืนระบบ (Backup and Restore) Source Code ที่ไม่ผ่านการเข้ารหัส และฐานข้อมูล (Database) ของระบบงาน

ทั้งนี้ ผู้รับจ้างจะต้องร่วมประชุมกับ สป.พม. เพื่อจัดทำแผนการสำรองและกู้คืนระบบ โดยผู้รับจ้างต้องดำเนินการตามแผนการสำรองและกู้คืนระบบ ที่ได้พิจารณา ร่วมกับ สป.พม. ตลอดช่วงอายุสัญญาจ้าง ลงอุปกรณ์ที่ได้จัดเตรียมไว้ทุกครั้ง

- 3) ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการสำรอง Source Code ที่ไม่มีการเข้ารหัสของระบบ และฐานข้อมูล (Database) ทั้งก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลง Source Code หรือฐานข้อมูล (Database) ของระบบที่มีการปรับปรุง/แก้ไข ลงอุปกรณ์ที่ได้ จัดเตรียมไว้ทุกครั้ง
- 4) ผู้รับจ้างจะต้องตรวจสอบหรือทดสอบความถูกต้องของ Source code และฐานข้อมูล (Database) ที่ได้ทำการสำรองทุกครั้ง ถ้าหากพบการสำรอง ระบบมีปัญหาหรือข้อมูลเสียหาย ผู้รับจ้างจะต้องรายงานให้ สป.พม. ทราบ ภายใน 2 ชั่วโมงทำการ และวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมกับแก้ไข ให้เรียบร้อยโดยเร็วที่สุด
- 5) ผู้รับจ้างจะต้องทำการทดสอบการกู้คืนข้อมูลทุกระบบ อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี
- 6) ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบจัดเตรียมสื่อบันทึกข้อมูลแบบ USB Flash Drive หรือ External hard disk ที่ใช้ในการสำรองข้อมูลทั้ง Source Code ที่ไม่มีการเข้ารหัส และฐานข้อมูล (Database) ตลอดช่วงอายุสัญญาจ้าง ให้เพียงพอตามแผนที่กำหนดไว้ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และส่งมอบให้กับ สป.พม.

3.2.2.8 การติดตั้งระบบงานที่แก้ไข/ปรับปรุง/บำรุงรักษา หากต้องมีการติดตั้ง Hardware หรือ Software อื่นที่จำเป็นเพิ่มเติมทั้งบนเครื่องแม่ข่ายและ/หรือลูกข่าย เพื่อให้ระบบงานสามารถใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้ง สป.พม. ทราบก่อนการดำเนินงานอย่างน้อย 1 วันทำการ และผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบ ค่าใช้จ่ายในการจัดหา Hardware หรือ Software ที่เพิ่มเติมขึ้น

3.2.2.9 ในกรณีที่บุคคลภายนอกกล่าวอ้างหรือใช้สิทธิ์เรียกร้องใด ๆ ว่ามีการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือสิทธิบัตรเกี่ยวกับ Software ที่จัดซื้อ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการทั้งปวง เพื่อให้การกล่าวอ้างหรือการเรียกร้องดังกล่าวระงับไปโดยเร็วและผู้รับจ้าง ต้องเป็นผู้ชำระค่าเสียหายและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งหมด

3.2.2.10 กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไข ปรับปรุง เพิ่มเติม Software ในลักษณะ Upgrade Release หรือ Version ใหม่ของระบบงานให้ทันสมัยขึ้น ผู้รับจ้างต้องแจ้ง สป.พม. ทราบก่อนการดำเนินงาน 2 สัปดาห์เป็นอย่างน้อย โดยที่ Software นั้น

จะต้องไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ และหากมีค่าใช้จ่ายผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบ
ค่าใช้จ่ายทั้งหมด

3.2.2.11 ในกรณีที่จำเป็นต้องมีการปรับปรุง/เพิ่มเติมผู้ใช้งาน ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการกำหนด
สิทธิ์ผู้ใช้งาน โดยจะต้องได้รับอนุญาตจาก สป.พม. ก่อนเสมอ (ถ้ามี)

3.2.2.12 ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคม
และความมั่นคงของมนุษย์ เรื่องการใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต
พ.ศ. 2553 ประกาศ ณ วันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2553

3.2.2.13 ในการดำเนินงานผู้รับจ้างจะต้องหารือกับ สป.พม. ก่อนเริ่มดำเนินงานในแต่ละ
กิจกรรมตามแผนที่กำหนด

3.2.2.14 หากมีการเปลี่ยนแปลงหรือเคลื่อนย้ายระบบงาน ฐานข้อมูลหรือเครื่องแม่ข่าย
(Server) ของระบบฯ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการปรับปรุงระบบฯ เพื่อการเคลื่อนย้าย
และเมื่อมีการเคลื่อนย้ายเรียบร้อยแล้วจะต้องมีการทดสอบการใช้งานของระบบฯ
โดยระบบต้องสามารถใช้งานได้อย่างเป็นปกติ

3.2.2.15 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำเอกสารการออกแบบระบบ (Software Design Specification)
ทั้งหมด พร้อมรายละเอียดที่อยู่ในสัญญานี้

3.2.3 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำแผนการดำเนินงานแยกตามระบบงาน ประกอบด้วย ขั้นตอน
การดำเนินงานและการนำเสนอความก้าวหน้าในการดำเนินงาน ระยะเวลาการดำเนินงาน
พร้อมรายชื่อผู้รับผิดชอบหลักโดยจะต้องมีรายชื่อไม่ซ้ำกันให้ สป.พม. พิจารณาภายใน 15 วัน
นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง และจะต้องได้รับความเห็นชอบจาก สป.พม.
ก่อนเริ่มดำเนินงานตามแผน

3.2.4 กรณีที่ใกล้กำหนดส่งมอบงานแต่ละระบบ หรือหาก สป.พม. เห็นว่า ควรให้โปรแกรมเมอร์
หรือเจ้าหน้าที่ฯ เข้ามาทำงาน ณ สป.พม. เพื่อการสื่อสารที่มีประสิทธิภาพ ผู้รับจ้างจะต้อง
มอบหมายให้เจ้าหน้าที่และโปรแกรมเมอร์นั้น ๆ เข้ามาทำงานใน สป.พม. ตามคำร้องขอโดยเคร่งครัด

3.2.5 สป.พม. จะไม่รับผิดชอบใด ๆ ทั้งสิ้นเกี่ยวกับลิขสิทธิ์โปรแกรมที่ผู้รับจ้างนำมาใช้ ทั้งนี้ หากมี
ปัญหาผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายทั้งหมดที่เกิดขึ้น

3.3 การบริหารจัดการระบบสารสนเทศ ครอบคลุมระบบงาน ดังนี้

1) ระบบงานภายใต้ข้อ 3.1

2) ปรับปรุงเนื้อหาบนเว็บไซต์กระทรวง : www.m-society.go.th ตามที่ สป.พม. ร้องขอ

3) ให้คำปรึกษา ช่วยเหลือและแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นแก่ผู้ดูแลระบบเว็บไซต์ของสำนักงาน
พมจ. 76 จังหวัด

โดยผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

- 3.3.1 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำแผนการดำเนินงาน ประกอบด้วย วิธีหรือขั้นตอนการรับแจ้ง การส่งต่อการติดตามการแก้ไขปัญหา เป็นต้น รูปแบบการรายงานผลการปฏิบัติงาน ในแต่ละเดือน เพื่อส่งมอบตามงวดงาน สิ่ง que ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียม ส่งให้ สป.พม. พิจารณา ภายใน 15 วันนับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง
- 3.3.2 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการรับแจ้งเหตุขัดข้อง (Help desk) ในการใช้งานระบบสารสนเทศฯ จากผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องทั้งในส่วนกลางและภูมิภาค วิเคราะห์ปัญหา วิธีแก้ไข และดำเนินการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น (หากทำได้) หรือประสาน/ส่งต่อปัญหาให้กับผู้รับผิดชอบ โดยตรง และดำเนินการติดตามความก้าวหน้าในการดำเนินงานแก้ไขปัญหาทางานที่ส่งต่อ
- 3.3.3 ในการบริหารจัดการระบบสารสนเทศฯ ผู้รับจ้างจะต้องใช้โปรแกรมระบบสนับสนุน การบริหารระบบสารสนเทศ (Helpdesk System) ที่มีประสิทธิภาพในการรับแจ้ง และติดตามการแก้ไขปัญหา โดยระบบดังกล่าวจะต้องติดตั้งที่ สป.พม. และจะต้องกำหนด สิทธิการใช้งานให้เจ้าหน้าที่ สป.พม. สามารถติดตามการทำงานของผู้รับจ้างได้
- 3.3.4 ในการรับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้งานระบบต่าง ๆ ผู้รับจ้างจะต้องบันทึกการรับแจ้งปัญหา ทุกครั้ง ตามแบบฟอร์มการรับแจ้งปัญหา เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จจะต้องบันทึกผลการแก้ไขปัญหา และรายงานผลการแก้ไขปัญหาทุกครั้ง เพื่อรายงานผลการแก้ไขปัญหาให้ผู้ใช้งาน/ผู้แจ้งทราบ ทั้งนี้ รายการใดที่ผู้รับจ้างปฏิบัติไม่ได้ ผู้รับจ้างจะต้องเขียนแจ้งเหตุผลให้ผู้ที่มีหน้าที่ดูแล รับผิดชอบรับทราบภายในกำหนด
- 3.3.5 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำรายงานประจำเดือนส่งมอบให้ สป.พม. ตามงวดงานตลอดอายุสัญญา โดยจะต้องจัดทำตัวอย่างรายงานเสนอให้ สป.พม. พิจารณาเห็นชอบก่อนที่จะดำเนินการ ทั้งนี้ สป.พม. อาจจะมีการเปลี่ยนแปลงรายงานได้ในภายหลังเพื่อความเหมาะสม ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการแก้ไขรายงานตามที่ สป.พม. กำหนด
- 3.3.6 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการนำเข้า/ปรับปรุงข้อมูลในส่วนที่ สป.พม. รับผิดชอบภายใต้ เว็บไซต์กระทรวง พม. (www.m-society.go.th) ให้เป็นปัจจุบัน ตามที่ สป.พม. มอบหมาย
- 3.3.7 ผู้รับจ้างจะต้องให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาและ/หรือประสานงานการแก้ไขปัญหาการใช้งาน พื้นที่จัดเก็บเว็บไซต์ (Web Host) ของ สป.พม. ที่ได้จัดสรรให้ เช่น พมจ. หรือ สสว. เป็นต้น
- 3.3.8 ผู้รับจ้างจะต้องให้คำปรึกษาที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบ สารสนเทศของ สป.พม. หรือตามที่ร้องขอ

3.4 บุคลากร

3.4.1 ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ ดังต่อไปนี้

- 1) ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) จำนวน 1 คน
 - 1.1. ต้องจัดหาผู้จัดการโครงการ ที่มีประสบการณ์ในตำแหน่งผู้จัดการโครงการ ไม่น้อยกว่า 10 ปี
 - 1.2. ทำหน้าที่บริหารโครงการและควบคุมการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ในข้อ 2) - 7) ให้เป็นไปตามข้อกำหนด
- 2) นักวิเคราะห์ระบบงาน (System Analyst) จำนวน 1 คน
 - 2.1 ต้องจัดหานักวิเคราะห์ระบบงาน ที่มีประสบการณ์ในการวิเคราะห์ระบบ ไม่น้อยกว่า 8 ปี
 - 2.2 ทำหน้าที่วิเคราะห์กระบวนการทำงานของระบบ
- 3) ผู้ดูแลระบบฐานข้อมูล (Database Administrator) จำนวน 1 คน
 - 3.1. ต้องจัดหาผู้ดูแลระบบฐานข้อมูล ที่มีประสบการณ์ในการดูแลระบบฐานข้อมูล ไม่น้อยกว่า 6 ปี
 - 3.2. ทำหน้าที่ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา และบำรุงรักษาระบบฐานข้อมูลให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
- 4) ผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาโปรแกรม ประกอบด้วย
 - 4.1. ต้องจัดหาผู้เชี่ยวชาญด้านการพัฒนาโปรแกรม ที่มีประสบการณ์ในการพัฒนาโปรแกรม ไม่น้อยกว่า 7 ปี จำนวน 1 คน
 - 4.2. ต้องจัดหานักพัฒนาโปรแกรม ที่มีประสบการณ์ในการพัฒนาโปรแกรม ไม่น้อยกว่า 4 ปี จำนวน 3 คน
- 5) เจ้าหน้าที่ทดสอบระบบ (Software Tester) จำนวน 1 คน
 - 5.1. ต้องจัดหาเจ้าหน้าที่ทดสอบระบบ ที่มีประสบการณ์ในการทดสอบระบบ ไม่น้อยกว่า 3 ปี
 - 5.2. ทำหน้าที่ทดสอบระบบที่ทำการปรับปรุง/ปรับเปลี่ยนประสิทธิภาพ
- 6) เจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ (Project Coordinator) จำนวน 1 คน
 - 6.1. ต้องจัดหาเจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ ที่มีประสบการณ์ในการติดต่อประสานงานโครงการ ไม่น้อยกว่า 3 ปี
- 7) เจ้าหน้าที่ IT Helpdesk จำนวน 1 คน
 - 7.1. ต้องจัดหาเจ้าหน้าที่ IT Helpdesk ที่มีประสบการณ์ในการแนะนำ ตอบปัญหา หรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ไม่น้อยกว่า 4 ปี
 - 7.2. ทำหน้าที่รับ-ตอบหรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
 - 7.3. ต้องปฏิบัติงานทุกวันทำการ ตลอดระยะเวลาปฏิบัติงานภายในอายุสัญญา ณ สป.พม. หรือตามที่ สป.พม. กำหนด

ทั้งนี้ การปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ตามข้อ 7) เว้นวันหยุดราชการ โดยต้องบันทึกเวลาการเข้ามาปฏิบัติงานทุกครั้ง หากมีการป่วยหรือลา ผู้รับจ้างต้องจัดหาเจ้าหน้าที่มาทำงานปฏิบัติงานแทน และแจ้งล่วงหน้าให้ สป.พม. ทราบทุกครั้ง

- 3.4.2 ผู้รับจ้างต้องแจ้งรายชื่อ พร้อมประวัติของเจ้าหน้าที่ ตามข้อ 3.4.1 ประสพการณ์การทำงาน และแผนการเข้าปฏิบัติงานให้ สป.พม. แนบมาพร้อมเอกสารยื่นข้อเสนอ โดยเจ้าหน้าที่ที่ผู้รับจ้างจัดหาจะต้องมีความรู้และประสบการณ์ สามารถปฏิบัติงานได้ทันทีที่เริ่มสัญญา และเป็นผู้ที่มีมนุษยสัมพันธ์ดี ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์สื่อสารประจำตัว เพื่อใช้ติดต่อประสานงานขณะปฏิบัติหน้าที่ให้กับเจ้าหน้าที่ดังกล่าว
- 3.4.3 ในกรณีที่ผู้รับจ้างมีการเปลี่ยนแปลงเจ้าหน้าที่ที่มาประจำที่ สป.พม. ระหว่างอายุสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องแจ้ง สป.พม. ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 1 สัปดาห์ และต้องได้รับความเห็นชอบก่อนจาก สป.พม. ก่อน และ สป.พม. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะขอให้ผู้รับจ้างเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานตามข้อ 3.4.1 คนหนึ่งคนใดหรือทั้งหมด โดยจะแจ้งเป็นหนังสือไปยังผู้รับจ้าง และผู้รับจ้างจะต้องทำการเปลี่ยนตัวโดยพลัน โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มหรืออ้างเป็นเหตุเปลี่ยนแปลงเงื่อนไขใด ๆ ของการจ้าง อันเนื่องมาจากเหตุนี้

4. ระยะเวลาในการดำเนินงาน

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการภายในระยะเวลา 10 เดือน (1 ธันวาคม 2564 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2565)

5. การส่งมอบงานและการชำระเงิน

- 5.1 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำรายงานสรุปผลการบำรุงรักษาระบบ เป็นเอกสารรูปเล่มจำนวน 3 ชุด และจัดทำเอกสารในรูปแบบ Word และ PDF ลงในสื่อบันทึกข้อมูลแบบ USB Flash Drive จำนวน 1 อัน และจัดส่งให้ สป.พม. พิจารณาทุกเดือนตลอดระยะเวลาตามสัญญาจ้าง โดยไม่เกินวันที่ 5 ของเดือนถัดไป ยกเว้นเดือนสุดท้ายของการว่าจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานในวันทำการสุดท้ายก่อนสิ้นเดือนปฏิทินนั้น พร้อมส่งมอบรายงานสรุปผลการบำรุงรักษาระบบประจำเดือน
- 5.2 เดือนที่ 8 ของสัญญาผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบเอกสารประกอบการดำเนินงาน ดังนี้
- 5.2.1 เอกสารการออกแบบระบบ (Software Design Specification) ได้แก่ System Architecture Design, Software Architecture, รายละเอียดการออกแบบฐานข้อมูล (ER-Diagram, Data Dictionary)
- 5.2.2 เอกสารรายละเอียดการติดตั้งระบบ
- 5.2.3 คู่มือการสำรองและกู้คืนข้อมูล
- 5.2.4 รายงานผลการทดสอบการกู้คืนระบบ
- 5.2.5 คู่มือการใช้งานระบบ

- 5.3 เดือนสุดท้ายผู้รับจ้างจะต้องจัดทำหรือจัดเก็บไฟล์เอกสาร ตามข้อ 5.1 - 5.2 ในรูปแบบไฟล์ Word และ PDF รวมถึง Source Code ของระบบทั้งหมดโดยไม่ผ่านการเข้ารหัส (Encryption) , ฐานข้อมูล (Database) ของระบบทั้งหมด, ไฟล์เอกสารบนระบบ, โปรแกรมต่าง ๆ หรือ ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง หรือ ลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ทั้งหมดที่ใช้ในการพัฒนาระบบ (ถ้ามี) , ฐานข้อมูลของระบบ โดยบันทึกลงในสื่อบันทึกข้อมูลแบบ USB Flash Drive หรือ External hard disk ซึ่งผู้รับจ้างจะต้องจัดหาอุปกรณ์มาให้เพียงพอในการบันทึกไฟล์ข้อมูลทั้งหมด
- 5.4 สป.พม. จะชำระเงินค่าจ้างให้ผู้รับจ้างเป็นรายเดือนเมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานรายเดือนและผ่านการตรวจรับจากกรรมการ ครบถ้วน ถูกต้อง เรียบร้อยแล้ว

6. เอกสารสิทธิ์และลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์

- 6.1 ข้อมูล เอกสาร และผลการดำเนินงานทั้งหมด ถือเป็นเรื่องปกปิด และเป็นกรรมสิทธิ์ของ สป.พม. ซึ่งภายหลังจากจัดทำรายงานเสร็จสิ้นจะต้องส่งมอบข้อมูลเอกสารสิทธิ์ ให้แก่ สป.พม. หากผู้รับจ้างต้องการเผยแพร่เอกสารนี้บางส่วนหรือทั้งหมด จะต้องได้รับอนุญาตจาก สป.พม. เป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้ง
- 6.2 ลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์และระบบงานที่พัฒนา/ปรับปรุงแก้ไขขึ้น หรือซอฟต์แวร์ที่ผู้รับจ้างได้จัดหาเพิ่มเติมในการดำเนินงานตามโครงการดังกล่าว ที่ส่งมอบให้ถือเป็นลิขสิทธิ์ของ สป.พม. ทั้งนี้ที่มีการตรวจรับเรียบร้อยแล้ว
- 6.3 กรรมสิทธิ์และ/หรือลิขสิทธิ์ในการวิเคราะห์ออกแบบและปรับปรุงระบบ รวมถึง Source Code และ ฐานข้อมูล (Database) ทั้งหมดที่ผู้รับจ้างพัฒนาขึ้นให้ตกเป็นของ สป.พม. โดยที่ผู้รับจ้างจะนำไปใช้หรือเผยแพร่หรืออนุญาตให้ผู้อื่นใช้ทั้งหมด และ/หรือบางส่วนไม่ได้
- 6.4 สป.พม. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะมีการปรับปรุง แก้ไข เปลี่ยนแปลง เพิ่มเติมนอกเหนือจากข้อกำหนดตามที่เห็นสมควร ในระหว่างขั้นตอนการเก็บความต้องการพัฒนาปรับปรุงระบบ เพื่อให้ระบบมีความสมบูรณ์มากที่สุด โดยที่ผู้รับจ้างจะไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่ม

7. การขอยกเลิกสัญญา

ในระหว่างที่ผู้ว่าจ้างยังไม่ได้ใช้สิทธิบอกเลิกสัญญานั้น หากผู้ว่าจ้างเห็นว่าผู้รับจ้างไม่อาจปฏิบัติตามสัญญาได้ ผู้ว่าจ้างจะใช้สิทธิบอกเลิกสัญญา

8. ข้อกำหนดและเงื่อนไขอื่น

- 8.1 ผู้รับจ้างจะทำการติดตั้งและพัฒนาระบบงานตามโครงการให้เป็นที่ยอมรับและสามารถใช้งานได้เป็นอย่างดี หากในกรณีที่ผู้รับจ้างกระทำการใด ๆ ที่ทำให้เกิดความเสียหายแก่ระบบงานและ/หรือข้อมูลอื่น ๆ ของผู้ว่าจ้างที่มีอยู่เดิม ผู้รับจ้างจะเป็นผู้รับผิดชอบต่อความเสียหายนั้น
- 8.2 การติดตั้งระบบงานที่พัฒนา หากต้องมีการติดตั้งฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์อื่นที่จำเป็นเพิ่มเติมเพื่อให้ระบบงานสามารถใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ ผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายเกี่ยวกับฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ที่เพิ่มเติมขึ้น ภายใต้การตกลงร่วมกันระหว่างผู้รับจ้างกับผู้ว่าจ้าง
- 8.3 ในกรณีที่บุคคลภายนอกกล่าวอ้างหรือใช้สิทธิเรียกร้องใด ๆ ว่ามีการละเมิดลิขสิทธิ์หรือสิทธิบัตรเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ที่จัดซื้อ ผู้รับจ้างจะดำเนินการตั้งปวงเพื่อให้การกล่าวอ้างหรือการเรียกร้องดังกล่าวระงับไปโดยเร็ว ผู้รับจ้างต้องเป็นผู้ชำระค่าเสียหายและค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งหมด
- 8.4 ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขปรับปรุง เพิ่มเติมซอฟต์แวร์ในลักษณะ Upgrade Release หรือ Version ใหม่ของระบบงานให้ทันสมัยขึ้น ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบก่อน อย่างน้อย 1 วันทำการ
- 8.5 ในการปรับปรุงประสิทธิภาพผู้รับจ้างจะต้องพัฒนาหรือปรับปรุงระบบให้เป็นไปตามมาตรฐานข้อมูลกลางกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
- 8.6 ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่อง การใช้งานอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์อย่างปลอดภัย ประกาศ ณ วันที่ 21 กรกฎาคม 2553 หรือประกาศอื่นที่ได้มีการประกาศเพิ่มเติมภายหลัง

9. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

- 9.1 ผู้เสนอราคาจะต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพและธุรกิจในด้านการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ บำรุงรักษาและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในลักษณะ Web Base Application บริการรับแจ้งปัญหาและติดตามประเมินผลระบบสารสนเทศ (IT Helpdesk) ภายในประเทศไทยกับหน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรภาครัฐ หรือเอกชน ที่น่าเชื่อถือและสามารถตรวจสอบได้ และมีผลงานในด้านดังกล่าวอย่างน้อย 2 โครงการหรือ 2 สัญญา โดยในแต่ละสัญญาวงเงินไม่น้อยกว่า 700,000 บาท ภายในระยะเวลาไม่เกิน 3 ปี นับตั้งแต่วันตรวจรับงานงวดสุดท้ายเสร็จสิ้นจนถึงวันที่ยื่นเอกสาร โดยวันยื่นเอกสารผู้เสนอราคาต้องยื่นเอกสารรับรองผลงานและสำเนาหนังสือสัญญา หรือโครงการและแนบมาพร้อมกับข้อเสนอด้านเทคนิคในรูปแบบไฟล์ PDF ซึ่ง สป.พม. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริง
- 9.2 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ และได้เวียนชื่อแล้วหรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ

- 9.3 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกันซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์หรือความคุ้มกันเช่นนั้น
- 9.4 ผู้เสนอราคาจะต้องได้รับการรับรองมาตรฐานวิศวกรรมซอฟต์แวร์ ISO/IEC 29110 พร้อมแนบหลักฐานประกอบ

10. หลักฐานการเสนอราคา

การยื่นข้อเสนอของผู้เสนอราคาจะต้องประกอบด้วย

- 10.1 หลักฐานเสนอราคาตามแบบที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคา
- 10.2 คณะกรรมการจะพิจารณาผู้เสนอราคาตามหลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) โดยกำหนดเกณฑ์ราคาของผู้เสนอราคา (Price) ร้อยละ 60 และกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ร้อยละ 40 ดังนี้

เกณฑ์การพิจารณา	คะแนน
ข้อเสนอในการบำรุงรักษาระบบและเพิ่มประสิทธิภาพระบบ (โดยผู้ว่าจ้างจะพิจารณาจากข้อเสนอฯ ที่แสดงให้เห็นว่าผู้รับจ้างมีความเข้าใจตามขอบเขตงานการจ้างฯ และสามารถเริ่มปฏิบัติงานได้ทันทีที่เริ่มสัญญาจ้าง ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สูงสุดของทางราชการ)	
1. ขั้นตอน วิธีการ การบำรุงรักษาระบบ	25
2. ขั้นตอน วิธีการ การบริหารจัดการสารสนเทศ (Help Desk)	25
3. แผนการดำเนินงานโครงการ แผนการสำรองและกู้คืนระบบ	20
4. ผลงานและประสบการณ์ของผู้เสนอราคา	15
5. ประสบการณ์ของบุคลากร	15
รวม	100

- 10.3 ผู้เสนอราคาต้องจัดทำเอกสารหลักฐานที่จะใช้ในการเสนอราคาทั้งหมดในรูปแบบไฟล์เอกสาร pdf และจัดส่งให้คณะกรรมการพิจารณาในการยื่นเสนอราคา
- 10.4 ผู้เสนอราคาต้องจัดทำข้อเสนอด้านราคาเป็นเงินบาท และต้องสอดคล้องกับข้อเสนอด้านเทคนิคโดยเสนอในอัตราเป็นรายเดือน ทั้งนี้ ราคาที่เสนอต้องรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น ๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงไว้แล้ว อนึ่งหากผู้เสนอราคาไม่ได้รับการพิจารณาจะเรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ จากสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ไม่ได้