



ขอบเขตของงาน (Terms of Reference: TOR)
การจัดจ้างโครงการบำรุงรักษา และเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ (สายด่วน 1300)
เพื่อการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม
สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
ประจำปีงบประมาณ 2565

1. ความเป็นมา

ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (ศชส.) สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีความประสงค์จะประกวดราคาจ้างบำรุงรักษา และเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศของศูนย์ช่วยเหลือสังคม ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ

ด้วยสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ในหลายประเทศทั่วโลก รวมถึงประเทศไทย ส่งผลให้ประชาชนและผู้ประสบปัญหาทางสังคมได้รับความเดือดร้อน และติดต่อเข้ามาขอรับบริการเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก ศูนย์ช่วยเหลือสังคมจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อรองรับการให้บริการประชาชน และพัฒนาช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย กระบวนการให้บริการที่ทันสมัย การประสานส่งต่อความช่วยเหลือไปยังหน่วยงานต่างๆ ด้วยระบบสารสนเทศ เพื่อให้ประชาชนและผู้ประสบปัญหาทางสังคมได้รับการที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันต่อที่ ตรงตามสภาพปัญหาและความต้องการ อีกทั้งลดการเดินทางมาติดต่อขอรับบริการ เพื่อป้องกันและลดการแพร่ระบาดของโรค และในเดือนกันยายน ๒๕๖๔ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ได้มอบหมายให้ศูนย์ช่วยเหลือสังคมเป็นหน่วยรับคำขอรับความช่วยเหลือให้กับผู้ประสบปัญหาทางสังคมกรณีฉุกเฉินในเขตกรุงเทพมหานคร

ศูนย์ช่วยเหลือสังคมจึงมีความจำเป็นต้องพัฒนาและขับเคลื่อนการให้บริการในระบบราชการดิจิทัล รวมถึงการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมการปกครอง เป็นต้น เพื่อยกระดับการปฏิบัติงาน และการให้บริการ อีกทั้งเพื่อให้ครอบคลุมตามกฎหมาย และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ฯ เป็นต้น

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อบำรุงรักษาระบบสารสนเทศรับแจ้งเหตุ ร้องทุกข์ และระบบสารสนเทศอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของสายด่วน 1300 ส่วนกลาง และส่วนภูมิภาค
- 2.2 เพื่อดูแลบำรุงรักษา ติดตาม ตรวจสอบ ป้องกัน และลดปัญหาที่เกิดจากการทำงานของระบบสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสำรองข้อมูล และการกู้คืนฐานข้อมูลในกรณีที่เกิดปัญหากับระบบสารสนเทศ
- 2.3 เพื่อดูแลบำรุงรักษาปรับปรุงประสิทธิภาพเว็บไซต์ทั้งหมดของศูนย์ช่วยเหลือสังคม ให้ทันสมัย มีรูปแบบที่น่าสนใจ ประชาชนเข้าถึงได้ง่าย
- 2.4 เพื่อปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก รวมถึงการส่งข้อมูลในรูปแบบ Web Service เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

- 2.5 เพื่อรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศ และครอบคลุมตามกฎหมาย และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ฯ เป็นต้น
- 2.6 เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ปฏิบัติงานในการตรวจสอบสิทธิที่ประชาชนผู้ขอรับบริการนั้นเคยได้รับสวัสดิการใดบ้างจาก พม. จึงต้องมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลสวัสดิการกระทรวง พม. (MSO LINKAGE)
- 2.7 เพื่ออำนวยความสะดวกให้ประชาชนที่ขอรับบริการระบบสามารถส่ง SMS ให้ผู้รับบริการได้

3. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

- 3.1 ผู้เสนอราคาจะต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ในการประกอบอาชีพและธุรกิจในด้านการบริหารจัดการระบบสารสนเทศ บำรุงรักษาและพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในลักษณะ Web Base Application บริการรับแจ้งปัญหาและติดตามประเมินผลระบบสารสนเทศ (IT Helpdesk) ภายในประเทศไทยกับหน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือองค์กรภาครัฐหรือเอกชน ที่น่าเชื่อถือและสามารถตรวจสอบได้ และมีผลงานในด้านดังกล่าวอย่างน้อย 2 โครงการหรือ 2 สัญญา โดยในแต่ละสัญญาวางเงินไม่น้อยกว่า 850,000 บาท ภายในระยะเวลาไม่เกิน 3 ปี นับตั้งแต่วันตรวจรับงานงวดสุดท้ายเสร็จสิ้นจนถึงวันที่ยื่นเอกสาร โดยวันยื่นเอกสารผู้เสนอราคาต้องยื่นเอกสารรับรองผลงานและสำเนาหนังสือสัญญาโครงการและแนบมาพร้อมกับข้อเสนอด้านเทคนิคในรูปแบบไฟล์ PDF ซึ่ง สป.พม. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริง
- 3.2 ผู้เสนอราคาต้องเป็นนิติบุคคล ที่มีการจดทะเบียน โดยมีหลักฐานการจดทะเบียนซึ่ง กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ออกให้หรือรับรองไม่เกิน 6 เดือน นับถึงวันยื่นข้อเสนอ การประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
- 3.3 ผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้มีอาชีพรับจ้างงานตามที่ประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
- 3.4 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้วหรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 3.5 ผู้เสนอราคาต้องไม่มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ ภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
- 3.6 ผู้เสนอราคาต้องมีความสามารถตามกฎหมาย ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- 3.7 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้รับจ้างได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น
- 3.8 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น และไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาจ้างในครั้งนี้
- 3.9 ผู้เสนอราคาต้องได้รับการรับรองมาตรฐานวิศวกรรมซอฟต์แวร์ อาทิ ISO/IEC 29110 หรือมาตรฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ โดยต้องแสดงหลักฐานประกอบ และแนบมาพร้อมกับข้อเสนอด้านเทคนิค

- 3.10 ผู้เสนอราคาต้องมีประสบการณ์การพัฒนาซอฟต์แวร์ให้กับหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ/องค์กรภาครัฐหรือเอกชน ที่น่าเชื่อถือและสามารถตรวจสอบได้ โดยต้องมีผลงานอย่างน้อย 2 สัญญาหรือ 2 โครงการ ภายในเวลาไม่เกิน 3 ปี นับถึงวันที่ยื่นเอกสาร โดยวันยื่นเอกสาร ผู้รับจ้างต้องยื่นเอกสารหนังสือรับรองผลงาน พร้อมทั้งสำเนาหนังสือสัญญาที่อ้างอิง และแนบมาพร้อมกับข้อเสนอด้านเทคนิค
- 3.11 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดเตรียมบุคลากรที่มีประสบการณ์มีความเชี่ยวชาญในด้านต่าง ๆ เพื่อดำเนินการตามโครงการนี้ โดยต้องจัดทำเอกสารแสดงรายละเอียดคุณสมบัติของบุคลากรตามรูปแบบที่กำหนดพร้อมทั้งหลักฐานประสบการณ์การทำงาน ผลงาน ใบรับรอง (Certificate) หรือเอกสารประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นในการพิจารณาคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ดังกล่าวในวันที่ยื่นข้อเสนอ คุณสมบัติของบุคลากรและรูปแบบการจัดทำเอกสารตามที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบ 1 โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดหาบุคลากรตามที่เสนอมาในการดำเนินงานในโครงการอย่างครบถ้วนด้วย ทั้งนี้ เอกสารต่าง ๆ จะต้องเป็นเอกสารที่ยังไม่หมดอายุในวันที่ยื่นข้อเสนอ และมีระยะเวลาครอบคลุมตลอดระยะเวลาดำเนินโครงการ
- 3.12 นิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐซึ่งดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP)

4. ขอบเขตงานการบำรุงรักษาระบบ

- 4.1 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำแผนการดำเนินการบำรุงรักษาและการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมงานตามสัญญา โดยต้องเสนอให้ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม เห็นชอบภายใน 15 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ซึ่งการดูแลบำรุงรักษาจะต้องครอบคลุมถึงองค์ประกอบ ดังนี้
- System Configuration
 - System Service
 - System Database
 - Software Application
- 4.2 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานทั้งหมด รวมถึงเว็บไซต์ต่างๆ ของศูนย์ช่วยเหลือสังคม ประกอบด้วยซอฟต์แวร์ ระบบฐานข้อมูล และระบบปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับระบบงานที่บำรุงรักษาทั้งหมด ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และมีเสถียรภาพ
- 4.3 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ระบบสามารถกลับมาใช้งานได้เป็นปกติ และผู้รับจ้างจะต้องวิเคราะห์ปัญหา สรุปสาเหตุ แนวทางการแก้ไขปัญหาหลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ช่วยเหลือสังคม ภายใน 1 ชั่วโมง และจะต้องแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ภายในช่วงเวลาที่กำหนด ให้ผู้รับจ้างต้องแจ้งต่อศูนย์ช่วยเหลือสังคมให้ทราบถึงเหตุผล และความจำเป็นนั้นเพื่อพิจารณาเป็นรายกรณีไป
- 4.4 ผู้รับจ้างจะต้องติดตามตรวจสอบข้อผิดพลาดของโปรแกรมระบบงานที่บำรุงรักษาทั้งหมด หากพบความผิดพลาดจะต้องแจ้งศูนย์ช่วยเหลือสังคมและดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ นับถัดจากวันที่ตรวจพบข้อผิดพลาด ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไข

ปัญหาได้ภายใน 3 วันทำการ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งศูนย์ช่วยเหลือสังคม ให้ทราบถึงเหตุผล และความจำเป็นนั้นเพื่อพิจารณาเป็นรายกรณีไป

- 4.5 ผู้รับจ้างจะต้องจัดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในการบำรุงรักษา และปรับปรุงระบบสารสนเทศ คอยให้คำปรึกษา แนะนำและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นกับระบบ โดยศูนย์ช่วยเหลือสังคม สามารถติดต่อบุคลากรของผู้รับจ้างได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง
- 4.6 ผู้รับจ้างต้องจัดทำหน้า UX/UI ของระบบงานแบบ Responsive Web Design รองรับการใช้งาน Web browser ที่หลากหลาย Platform ได้อย่างน้อยดังนี้ Microsoft Edge , Mozilla Firefox , Google Chrome , Safari และรองรับการทำงานบนอุปกรณ์ที่หลากหลาย ได้แก่ เครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ , เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก , อุปกรณ์สื่อสารเคลื่อนที่ (Tablet และ Smart Phone บนระบบปฏิบัติการที่หลากหลาย Platform ได้อย่างน้อยดังนี้ Windows , Android , IOS
- 4.7 การสำรอง Source Code และฐานข้อมูล (Database)
 - 4.7.1 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการสำรอง Source Code ที่ไม่ผ่านการเข้ารหัส และฐานข้อมูล (Database) ของระบบลงอุปกรณ์ที่ได้จัดเตรียมไว้เมื่อเริ่มสัญญาจ้าง
 - 4.7.2 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการสำรองและกู้คืนระบบ (Backup and Restore) Source Code ที่ไม่ผ่านการเข้ารหัส และฐานข้อมูล (Database) ของระบบงาน ทั้งนี้ผู้รับจ้างจะต้องร่วมประชุมกับศูนย์ช่วยเหลือสังคม เพื่อจัดทำแผนการสำรองและกู้คืนระบบ โดยผู้รับจ้างต้องดำเนินการตามแผนการสำรองและกู้คืนระบบ ที่ได้พิจารณาร่วมกับศูนย์ช่วยเหลือสังคม ตลอดช่วงอายุสัญญาจ้าง ลงอุปกรณ์ที่ได้จัดเตรียมไว้ทุกครั้ง
 - 4.7.3 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการสำรองข้อมูล Source Code ที่ไม่ผ่านการเข้ารหัส และฐานข้อมูล (Database) ของระบบงานที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลงเกี่ยวข้องทั้งหมด ลงอุปกรณ์ที่ได้จัดเตรียมไว้ทุกครั้ง
 - 4.7.4 ผู้รับจ้างจะต้องทำการทดสอบการกู้คืนข้อมูลระบบงาน อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี พร้อมจัดทำ และนำเสนอรายงานผลการดำเนินการหลังการทดสอบทุกครั้ง ในกรณีที่เกิดความชำรุดบกพร่องกับระบบ ผู้รับจ้างจะต้องกู้คืนระบบ โดยต้องแจ้งให้ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ทราบก่อนการดำเนินงาน
 - 4.7.5 ผู้รับจ้างต้องตรวจสอบระบบความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ หรือประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง เช่น ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศ พม. เป็นต้น
 - 4.7.6 ผู้รับจ้างต้องตรวจสอบหรือทดสอบความถูกต้องของ Source Code และฐานข้อมูล (Database) ที่ได้ทำการสำรองทุกครั้ง ถ้าหากพบการสำรองระบบมีปัญหาหรือข้อมูลเสียหาย ผู้รับจ้างจะต้องรายงานให้ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ทราบภายใน 2 ชั่วโมงทำการ และวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมกับแก้ไขให้เรียบร้อยโดยเร็วที่สุด
 - 4.7.7 ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบจัดเตรียมสื่อบันทึกข้อมูลแบบ USB Flash Drive หรือ External hard disk ที่ใช้ในการสำรองข้อมูลทั้ง Source Code ที่ไม่มีการเข้ารหัส และฐานข้อมูล (Database) ตลอดช่วงอายุสัญญาจ้างให้เพียงพอตามแผนที่กำหนดไว้ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และส่งมอบให้กับศูนย์ช่วยเหลือสังคม

- 4.8 การติดตั้งระบบงานที่แก้ไข/ปรับปรุง หากต้องมีการติดตั้ง Software อื่นที่จำเป็นเพิ่มเติมทั้งบนเครื่องแม่ข่ายและ/หรือลูกข่ายเพื่อให้ระบบงานสามารถใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคมทราบก่อนการดำเนินงานอย่างน้อย 1 วันทำการ และผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดหา Software ที่เพิ่มเติมขึ้น
- 4.9 ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขปรับปรุง เพิ่มเติม Software ในลักษณะ Upgrade Release หรือ Version หรือ Update patch ใหม่ของระบบงานให้ทันสมัยขึ้น ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบก่อนการดำเนินงาน 2 สัปดาห์เป็นอย่างน้อย โดยที่ Software นั้นจะต้องไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ตามกฎหมาย และหากมีค่าใช้จ่ายผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด
- 4.10 ในกรณีที่จะต้องมีการปรับปรุง/เพิ่มเติมผู้ใช้งาน ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการกำหนดสิทธิผู้ใช้งาน โดยจะต้องได้รับอนุญาตจากศูนย์ช่วยเหลือสังคมก่อนเสมอ (ถ้ามี)
- 4.11 ผู้รับจ้างต้องจัดทำเอกสารการออกแบบระบบ (Software Design Spectification) ทั้งหมดพร้อมรายละเอียดที่อยู่ในสัญญา
- 4.12 ผู้รับจ้างจะต้องดูแล บำรุงรักษาระบบให้สามารถเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการภาครัฐ (Linkage Center) ของกรมการปกครอง
- 4.13 ผู้รับจ้างจะต้องจัดประชุมรายงานผลการดำเนินงาน หรือความก้าวหน้าของงาน การบำรุงรักษาระบบ ปัญหา อุปสรรค การแก้ไขปัญหาให้ผู้ว่าจ้างรับทราบ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง
- 4.14 ความต้องการด้านความปลอดภัยของระบบ
- 4.14.1 ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่องการใช้งานเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอินเทอร์เน็ต พ.ศ. 2553 ประกาศ ณ วันที่ 21 กรกฎาคม พ.ศ. 2553
- 4.14.2 ระบบต้องมีการตรวจสอบผู้ใช้งานระบบเพื่อป้องกันบอท (CAPTCHA) หรือเทคโนโลยีที่ดีกว่านี้ หรือตามที่ สป.พม. กำหนด
- 4.14.3 ระบบมีการจัดส่งรหัสผ่านทางอีเมล (e-Mail) เพื่อส่งรหัสผ่านให้ผู้ใช้งานกรณีลืมรหัสผ่าน
- 4.14.4 ต้องรักษาความลับ และไม่นำเนื้อหา รูปภาพ และข้อมูลใด ๆ ของศูนย์ช่วยเหลือสังคมไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
- 4.14.5 ต้องรับประกันว่าโปรแกรมที่นำเสนอทั้งหมด และเป็นโปรแกรมที่ผู้รับจ้างมีสิทธินำเสนอได้ตามกฎหมาย หากเป็นโปรแกรมที่มีลิขสิทธิ์ รวมทั้งภาพที่ประกอบในเว็บไซต์ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้ศูนย์ช่วยเหลือสังคมได้สิทธิโดยชอบธรรมในการใช้โปรแกรมหรือภาพดังกล่าว และต้องรับผิดชอบในกรณีมีการกล่าวหาฟ้องร้องค่าเสียหายใด ๆ จากเจ้าของลิขสิทธิ์ที่นำมาใช้นั้น
- 4.14.6 ผลงานการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ให้ถือเป็นลิขสิทธิ์ของศูนย์ช่วยเหลือสังคม โดยศูนย์ช่วยเหลือสังคมสามารถนำส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งหมดของชิ้นงานไปเผยแพร่ในสื่ออื่นได้
- 4.14.7 ระบบต้องมีการจัดเก็บ Log File ของประวัติการใช้งานระบบทุก Transaction ที่เกี่ยวข้องตาม พ.ร.บ.คอมพิวเตอร์ฯ หรือ พ.ร.บ. ที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งเกิดเหตุการณ์

ฉุกเฉินของระบบผู้รับจ้างสามารถตรวจสอบ Log File เพื่อแจ้งปัญหาให้ สป.พม. ทราบ
ในเบื้องต้น

4.14.8 ระบบต้องจัดเก็บประวัติการเข้าใช้งานของผู้ใช้งาน (Log) โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย
ดังนี้

- ชื่อผู้ใช้งาน
- วันที่เวลาที่เข้าใช้งาน
- การกระทำกับระบบ เช่น เพิ่มข้อมูล ลบข้อมูล แก้ไขข้อมูล และการ Download เอกสาร เป็นต้น หรือตามที่ สป.พม. กำหนด
- หน้าเพจที่เข้าใช้งาน
- IP address

4.14.9 ผู้รับจ้างต้องจัดทำแผนการรักษาความปลอดภัยของระบบต่อการป้องกันการโจมตี
ที่หลากหลายรูปแบบที่เกิดขึ้น พร้อมจัดทำรายงานการตรวจสอบความปลอดภัย
แต่ละเดือน ลงอุปกรณ์ที่ได้จัดเตรียมไว้ทุกครั้ง

4.15 หากมีการเปลี่ยนแปลงหรือเคลื่อนย้ายระบบงาน ฐานข้อมูลหรือเครื่องแม่ข่าย (Server)
ของระบบงาน ผู้รับจ้างต้องดำเนินการปรับปรุงระบบงาน เพื่อการเคลื่อนย้ายและเมื่อมีการ
เคลื่อนย้ายเรียบร้อยแล้วจะต้องมีการทดสอบการใช้งานของระบบโดยระบบต้องสามารถใช้งาน
ได้อย่างเป็นปกติ โดยผู้รับจ้างต้องจัดทำแผนการดำเนินการ รายงานผลการเคลื่อนย้าย
และรายงานผลการทดสอบระบบ จัดส่งเป็นเอกสารที่เกี่ยวข้อง และลงอุปกรณ์ที่ได้จัดเตรียมไว้
ทุกครั้ง

4.16 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการปรับปรุง แก้ไข เพิ่มเติม ระบบงานตามที่ สป.พม. ร้องขอ และพิจารณา
ร่วมกันโดยไม่กระทบกับโครงสร้างฐานข้อมูลเดิม ดังนี้

- 1) ปรับปรุงแก้ไขระบบงาน
- 2) ปรับปรุงแก้ไขระบบรายงานผล
- 3) ปรับปรุงแก้ไขหน้าจอแสดงผล และการเรียกใช้ข้อมูล (Query)

4.17 ผู้รับจ้างจะต้องจัดหานักพัฒนาโปรแกรม (Programmer) จำนวน 1 คน มาประจำที่ศูนย์
ช่วยเหลือสังคม ตามวันเวลาราชการ และสามารถมาปฏิบัติงานนอกเวลาราชการหรือวันหยุด
นักขัตฤกษ์ได้หากมีความจำเป็นเร่งด่วน โดยมีหน้าที่ดังนี้

- การบำรุงรักษา ปรับปรุงระบบสารสนเทศ เว็บไซต์ ฐานข้อมูล ความปลอดภัยของ
ระบบสารสนเทศ
- เพื่อทำการตรวจสอบ บำรุงรักษาระบบงานซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
- รวบรวมความต้องการในการปรับปรุงระบบสารสนเทศ และจัดทำเอกสารความ
ต้องการทั้ง Functional Requirement และ Non Functional Requirement ลง
อุปกรณ์ที่ได้จัดเตรียมไว้ทุกครั้ง
- จัดทำแผนการพัฒนาโปรแกรม และจัดทำ Pototype ก่อนทำการพัฒนาหรือ
ปรับปรุงระบบ และต้องนำเสนอกับศูนย์ช่วยเหลือทางสังคมทุกครั้งก่อนเริ่มพัฒนา
หรือปรับปรุง ลงอุปกรณ์ที่ได้จัดเตรียมไว้ทุกครั้ง

- จัดทำแผนการบำรุงรักษาระบบ Software ตรวจสอบการทำงาน (Monitor) ของระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม พร้อมจัดทำรายงานผลการตรวจสอบการทำงานให้ผู้ว่าจ้างเป็นประจำทุกเดือน
- รับแจ้งและแก้ไขปัญหาหากพบว่าระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคมไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ โดยจะต้องรายงานสาเหตุของปัญหาและการดำเนินการแก้ไขปัญหาตลอดระยะเวลาที่ระบบใช้งานไม่ได้ พร้อมจัดทำรายงานให้ผู้ว่าจ้างเป็นประจำทุกเดือน
- จัดทำรายงานการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานตามแบบรายงานที่กำหนดส่งให้ ศูนย์ช่วยเหลือสังคมเป็นประจำทุกเดือน และเสนอคณะกรรมการตรวจรับพิจารณาไม่เกินวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
- ดำเนินการจัดให้มีการประชุมคณะกรรมการตรวจรับ หลังจากที่มีการส่งรายงานประจำเดือนทุกเดือน อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง

5. ขอบเขตงานจ้างการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบสารสนเทศของศูนย์ช่วยเหลือสังคม

การปรับปรุงประสิทธิภาพระบบสารสนเทศของศูนย์ช่วยเหลือสังคม ประกอบไปด้วย

- 5.1 ก่อนการปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานทุกระบบ ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำเอกสารกระบวนการทำงานโดยละเอียด (Work Flow) ตามความต้องการของระบบ นำเสนอต่อ สป.พม. พิจารณาก่อนการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบงาน
- 5.2 ผู้รับจ้างจะต้องดูแล บำรุงรักษา ปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพของระบบรับเรื่องร้องทุกข์ อาทิ เมนูติดตามการประสานส่งต่อ เมนูแจ้งเตือน หรือตามที่ สป.พม. ร้องขอ
- 5.3 ผู้รับจ้างต้องจัดทำเชื่อมโยงข้อมูลไปยังหน่วยงานในสังกัด พม. หรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง โดยการเชื่อมโยงข้อมูลต้องเป็นรูปแบบ RESTful API หรือตามที่ สป.พม. กำหนด ซึ่งมีรายละเอียดการเชื่อมโยงข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้
 - 5.3.1 รับเรื่องและบันทึกข้อมูลลงในระบบ
 - 5.3.2 รองรับการแนบไฟล์เอกสารของแต่ละหน่วยงาน และยกเลิกการแนบไฟล์เอกสารในระบบ
 - 5.3.3 แสดงข้อมูลตามรหัสเรื่องของแต่ละหน่วยงานที่ส่งข้อมูล
 - 5.3.4 เพื่อป้องกันความปลอดภัยในการส่งข้อมูลในรูปแบบ RESTful API ต้องมี API Key ที่มีการเข้ารหัส Key ของแต่ละหน่วยงาน หรือเทคโนโลยีป้องกันความปลอดภัยที่สูงกว่า API KEY

ทั้งนี้ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานโครงสร้าง JSON พร้อมทั้งผลการทดสอบการใช้งาน RESTful API และรายงานการป้องกันความปลอดภัยการใช้งาน RESTful API
- 5.4 ผู้รับจ้างต้องจัดทำหน้าจอแสดงผลการตรวจสอบข้อมูลผู้รับบริการ (ประชาชน) โดยต้องเชื่อมโยงข้อมูล (Web service/API) กับระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลสวัสดิการกระทรวง พม. (MSO LINKAGE) เพื่อเพิ่มความสะดวก รวดเร็วต่อการบริการ ต่อผู้รับบริการเกี่ยวกับความช่วยเหลือที่เคยได้รับจาก พม. รวมถึงการพิจารณาความช่วยเหลือที่รวดเร็วยิ่งขึ้น โดยมีรายละเอียดเอกสารที่เกี่ยวข้องอย่างน้อย ดังนี้

- 5.4.1 ผู้รับจ้างต้องออกแบบ Pototype ในส่วนของ UX/UI ให้ศูนย์ช่วยเหลือสังคม เห็นชอบก่อนทำการพัฒนา และรายละเอียดการออกแบบ Pototype ลงอุปกรณ์ที่ได้ จัดเตรียมไว้ทุกครั้ง
- 5.4.2 ผู้รับจ้างต้องจัดทำเอกสาร Functional Requirement และ Non Functional Requirement และรายละเอียดเอกสารลงอุปกรณ์ที่ได้จัดเตรียมไว้ทุกครั้ง
- 5.5 ผู้รับจ้างต้องเพิ่มประสิทธิภาพให้ระบบสามารถส่ง SMS ให้กับผู้รับบริการ (ประชาชน) และผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด ซึ่งผู้รับจ้างต้องจัดหา Package อย่าง น้อยรายปี โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้
- 5.5.1 ผู้รับจ้างต้องออกแบบ Pototype ในส่วนของ UX/UI ให้ศูนย์ช่วยเหลือสังคมเห็นชอบ ก่อนทำการพัฒนา และรายละเอียดการออกแบบ Pototype ลงอุปกรณ์ที่ได้จัดเตรียม ไว้ทุกครั้ง
- 5.5.2 ผู้รับจ้างต้องจัดทำเอกสาร Functional Requirement และ Non Functional Requirement และรายละเอียดเอกสารลงอุปกรณ์ที่ได้จัดเตรียมไว้ทุกครั้ง
- 5.5.3 ผู้รับจ้างต้องออกแบบให้ระบบมีการจัดเก็บประวัติการส่ง SMS ทุกครั้งที่มีการจัดส่ง ข้อความไปยังผู้รับบริการ (ประชาชน)
- 5.6 ผู้รับจ้างต้องปรับหน้าจอแสดงผล UX/UI และการจัดเก็บข้อมูลพื้นฐานข้อมูล (Database) ให้สอดคล้องตามมาตรฐานข้อมูลกลางของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (URL : <https://datastandard.m-society.go.th/>) ตามที่ สป.พม. กำหนด เช่น ที่อยู่รายละเอียดผู้แจ้ง ที่อยู่รายละเอียดเหตุการณ์ เป็นต้น
- 5.6.1 ผู้รับจ้างต้องออกแบบ Pototype ในส่วนของ UX/UI ให้ศูนย์ช่วยเหลือสังคมเห็นชอบ ก่อนทำการพัฒนา และรายละเอียดการออกแบบ Pototype ลงอุปกรณ์ที่ได้จัดเตรียม ไว้ทุกครั้ง
- 5.6.2 ผู้รับจ้างต้องจัดทำเอกสาร Functional Requirement และ Non Functional Requirement และรายละเอียดเอกสารลงอุปกรณ์ที่ได้จัดเตรียมไว้ทุกครั้ง
- 5.7 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำรายงานในระบบ เช่น รายงานเชิงสถิติ หรือ Dashboard หรือตามที่ สป.พม. กำหนด จากฐานข้อมูลของศูนย์ช่วยเหลือสังคม หรือการเชื่อมโยงข้อมูล (Web Service/API) กับหน่วยงานอื่น โดยหารือร่วมกับ สป.พม. เพื่อจัดทำรายงานที่เกี่ยวข้อง พร้อม ส่งออกข้อมูล (Export) ในรูปแบบไฟล์ PDF หรือ CSV เป็นอย่างน้อย
- 5.8 ผู้รับจ้างจะต้องตรวจสอบ ดูแล หรือพัฒนาการส่งข้อมูลในรูปแบบ Web Services/RESTful API เพื่อเชื่อมโยงข้อมูล กับระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลกลางการจัดสวัสดิการของกระทรวงฯ (MSO Linkage) และสามารถเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบบูรณาการฐานข้อมูลประชาชนและการบริการ ภาครัฐ (Linkage Center) ของกรมการปกครอง หรือวิธีการอย่างหนึ่งอย่างใด ตามที่ศูนย์ ช่วยเหลือสังคมกำหนด
- 5.9 ผู้รับจ้างดำเนินการจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่อการเรียกใช้ข้อมูล (Query) ตาม สป.พม. กำหนด โดยให้ เจ้าหน้าที่ฯ หรือตามที่ สป.พม. ร้องขอ ในรูปแบบ เช่น .txt , .xml , .csv , .json เป็นต้น

- 5.10 ผู้รับจ้างต้องเชื่อมโยงข้อมูลจากฐานข้อมูลศูนย์ช่วยเหลือสังคมกับ Longdo MAP กรณีถ้ามีค่าใช้จ่ายผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด
- 5.11 ผู้รับจ้างเพิ่ม Live Chat Facebook ที่ Web Site www.1300thailand.m-society.go.th
- 5.12 ผู้รับจ้างจะต้องดูแล ปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพ LINE Official Account และรับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นถ้ามี เพื่อให้ศูนย์ช่วยเหลือสังคม สามารถใช้งาน LINE Official Account (LINE OA) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งผู้รับจ้างต้องจัดหา Package อย่างน้อยรายปี ผู้เสนอราคาต้องดำเนินการและจัดหาสิทธิ LINE Official Account (LINE OA) โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้
- สิทธิการใช้งาน LINE Official Account แบบ Premium ID
 - สิทธิการใช้งาน LINE Official Account (LINE OA) บัญชีรับรอง
 - สามารถเพิ่มเพื่อนใน LINE ได้แบบไม่จำกัดจำนวน (Unlimited Friends)
 - สามารถแสดงรายการและค้นหาได้ (Listed & Searchable)
 - สามารถสร้างเมนูด้านล่างของจอหน้ามาวางแทนแบนเนอร์ของโทรศัพท์ สามารถใช้เป็นแบนเนอร์ (Banner) หรือปุ่มต่างๆ ให้ผู้ใช้งานเข้ามากดได้ (Rich Menu) โดยจะต้องดำเนินการออกแบบและปรับเปลี่ยน Rich Menu ได้ตามที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคมร้องขอ
 - สามารถส่งข้อความ broadcast จำนวนรวมไม่น้อยกว่า 35,000 ข้อความต่อเดือน
 - ดูแล แก้ไขปัญหา และให้คำปรึกษาการใช้งาน LINE OA และรับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นถ้ามี
- 5.13 ผู้รับจ้างต้องจัดทำ Performance Tuning หรือเทคนิคอื่นที่มีคุณสมบัติที่ดีกว่านี้ เพื่อเพิ่มความสามารถในการใช้งานของระบบที่มีปริมาณการใช้งานเพิ่มขึ้น และจำนวนข้อมูลที่บันทึกลงฐานข้อมูลที่มากขึ้น
- 5.14 ผู้รับจ้างต้องทำรายงานผลการวิเคราะห์อัตราการเติบโตของข้อมูล เพื่อประสิทธิภาพการทำงานของระบบ
- 5.15 ผู้รับจ้างต้องทำการตรวจสอบ (Monitor) ระบบและฐานข้อมูล (Database)
- 5.16 ผู้รับจ้างต้องจัดทำคลิปวิดีโอสื่อการสอนการใช้งานระบบ
- 5.17 การจัดอบรม
- 5.17.1 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการจัดอบรมผู้ดูแลระบบสารสนเทศ จำนวนไม่น้อยกว่า 1 รุ่น รุ่นละไม่น้อยกว่า 5 คน ระยะเวลาอบรมรุ่นละ 1 วัน
- กรณีไม่สามารถดำเนินการจัดอบรมได้เนื่องจากมาตรการป้องกัน และควบคุมการแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) หรือมาตรการอื่น ๆ ตามประกาศของรัฐบาล ให้ผู้รับจ้างเปลี่ยนเป็นการจัดฝึกอบรมผ่านสื่ออิเล็กทรอนิกส์ออนไลน์

6. บุคลากร

ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ และส่งรายชื่อ เอกสารแนบประกอบที่เกี่ยวข้อง พร้อมข้อมูลในการติดต่อเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลโครงการโดยตรง ตลอดเวลา ดังต่อไปนี้

6.1 ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) จำนวน 1 คน

- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- มีประสบการณ์ในการบริหารจัดการโครงการ ไม่น้อยกว่า 10 ปี (ประวัติการศึกษา เอกสารการทำงานแนบประกอบ)
- ผู้จัดการโครงการจะต้องเป็นผู้ชี้แจงรายละเอียดและความคืบหน้าของโครงการให้กับ คณะกรรมการตรวจและรับมอบงาน

6.2 ผู้ดูแลระบบฐานข้อมูล (Database Administrator) จำนวน 1 คน

- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- มีประสบการณ์ในการดูแล และ/หรือ บริหารจัดการฐานข้อมูล ไม่น้อยกว่า 5 ปี และมีเอกสารตามข้อ 3.8 และข้อ 3.9 (ประวัติการศึกษา เอกสารการทำงานแนบประกอบ)

6.3 นักพัฒนาโปรแกรม (Programmer) จำนวน 3 คน

- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- มีประสบการณ์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ไม่น้อยกว่า 4 ปี และมีเอกสารตามข้อ 3.8 และข้อ 3.9 (ประวัติการศึกษา การทำงานแบบประกอบ)

6.4 นักพัฒนาโปรแกรมอาวุโส จำนวน 1 คน

- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- มีประสบการณ์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ไม่น้อยกว่า 6 ปี และมีเอกสารตามข้อ 3.8 และข้อ 3.9 (ประวัติการศึกษา การทำงานแบบประกอบ)

6.5 นักวิเคราะห์และออกแบบระบบ (System Analysis) จำนวน 2 คน

- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- มีประสบการณ์ในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ ไม่น้อยกว่า 6 ปี และมีเอกสารตามข้อ 3.8 และข้อ 3.9 (ประวัติการศึกษา การทำงานแบบประกอบ)

6.6 นักออกแบบกราฟฟิก (Graphic Designer) จำนวน 1 คน

- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- มีประสบการณ์ในการออกแบบกราฟฟิก และการออกแบบเว็บไซต์ ไม่น้อยกว่า 4 ปี และมีเอกสารตามข้อ 3.8 และข้อ 3.9 (ประวัติการศึกษา การทำงานแบบประกอบ)

6.7 วิศวกรระบบ (System Engineer) จำนวน 1 คน

- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- มีประสบการณ์ด้านการออกแบบระบบ การติดตั้งระบบ ไม่น้อยกว่า 6 ปี (และมีเอกสารตามข้อ 3.8 และข้อ 3.9 (ประวัติการศึกษา การทำงานแนบประกอบ)

6.8 เจ้าหน้าที่ทดสอบระบบ (software tester) จำนวน 2 คน

- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป

- มีประสบการณ์ในการทดสอบระบบ ไม่น้อยกว่า 4 ปี และมีเอกสารตามข้อ 3.8 และข้อ 3.9 (ประวัติการศึกษา การทำงานแนบประกอบ)

6.9 เจ้าหน้าที่ Onsite Service (Programmer) จำนวน 1 คน

- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- มีประสบการณ์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ไม่น้อยกว่า 3 ปี และมีเอกสารตามข้อ 3.8 และข้อ 3.9 (ประวัติการศึกษา การทำงานแนบประกอบ)

6.10 ผู้ประสานงานโครงการ 2 ปี จำนวน 1 คน

- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- มีประสบการณ์ในการประสานงานโครงการด้านสารสนเทศ ไม่น้อยกว่า 1 ปี และมีเอกสารตามข้อ 3.8 และข้อ 3.9 (ประวัติการศึกษา การทำงานแนบประกอบ)

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำเอกสารแสดงรายละเอียดของบุคลากร พร้อมทั้งแนบสำเนาหลักฐานประกอบด้วย ประวัติส่วนตัว ประวัติการทำงาน คุณวุฒิการศึกษา ผลงาน และสำเนาหลักฐานประสบการณ์การทำงาน ใบประกอบวิชาชีพ (ถ้ามี) หรือเอกสารประกอบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องและจำเป็นในการพิจารณาคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่ดังกล่าวในวันที่ยื่นข้อเสนอตามแบบตารางที่กำหนด (2 ตาราง) ดังเอกสารแนบ 1 หรือ URL : <https://bit.ly/3ny8pf1>

7. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการตั้งแต่เดือน ธันวาคม 2564 – กันยายน 2565 รวม 10 เดือน

8. งบประมาณในการดำเนินการ

รวมเป็นเงินงบประมาณ 1,700,000 บาท

9. การส่งมอบงานและการชำระเงิน

แบ่งงวดงานออกเป็น 10 งวด ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบเอกสาร โดยมีเอกสารที่ส่งมอบประกอบด้วย

9.1 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำรายงานสรุปผลการบำรุงรักษาระบบ เป็นเอกสารรูปเล่มจำนวน 5 ชุด และจัดทำเอกสารในรูปแบบ Word และ PDF ลงในสื่อบันทึกข้อมูลแบบ USB Flash Drive จำนวน 1 อัน และจัดส่งให้ศูนย์ช่วยเหลือสังคมพิจารณาพิจารณาทุกเดือนตลอดระยะเวลาตามสัญญาจ้าง โดยไม่เกินวันที่ 5 ของเดือนถัดไป ยกเว้นเดือนสุดท้ายของการว่าจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานในวันทำการสุดท้ายก่อนสิ้นเดือนปฏิทินนั้น พร้อมส่งมอบรายงานสรุปผลการบำรุงรักษาระบบประจำเดือน

9.2 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการปรับปรุง/ปรับเปลี่ยนประสิทธิภาพระบบงานให้แล้วเสร็จตามแผนการดำเนินงานภายในเดือนที่ 8 และส่งมอบเอกสารประกอบการดำเนินงานดังนี้

- เอกสารการปรับเปลี่ยนประสิทธิภาพของระบบงาน (ข้อ 5)
- คู่มือการใช้งานระบบ สำหรับผู้ดูแลระบบ
- คู่มือการใช้งานระบบ สำหรับผู้ใช้งาน

9.3 เดือนที่ 8 ของสัญญาผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบเอกสารประกอบการดำเนินงาน ดังนี้

- เอกสาร Software Requirements Specification
- เอกสารการออกแบบระบบ (Software Design Specification) ได้แก่ System Architecture Design, Software Architecture, รายละเอียดการออกแบบฐานข้อมูล (ER-Diagram, Data Dictionary)
- เอกสารรายละเอียดการติดตั้งระบบ
- คู่มือการสำรองและกู้คืนข้อมูล
- รายงานผลการทดสอบการกู้คืนระบบ
- คู่มือการใช้งานระบบ
- รายงานผลการฝึกอบรม
- คู่มือการติดตั้งและบำรุงรักษาระบบ

9.4 เดือนสุดท้ายผู้รับจ้างจะต้องจัดทำหรือจัดเก็บไฟล์เอกสาร ตามข้อ 4 ข้อ 5 และข้อ 9.1 – 9.3 เป็นเอกสารรูปเล่มจำนวน 5 ชุด และในรูปแบบไฟล์ Word และ PDF รวมถึง Source Code ของระบบทั้งหมดโดยไม่ผ่านการเข้ารหัส (Encryption), ฐานข้อมูล (Database) ของระบบทั้งหมด, ไฟล์เอกสารบนระบบ, โปรแกรมต่าง ๆ หรือ ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง หรือ ลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ทั้งหมดที่ใช้ในการพัฒนาระบบ (ถ้ามี) , ฐานข้อมูลของระบบโดยบันทึกลงในสื่อบันทึกข้อมูลแบบ USB Flash Drive หรือ External hard disk ซึ่งผู้รับจ้างจะต้องจัดหาอุปกรณ์มาให้เพียงพอในการบันทึกไฟล์ข้อมูลทั้งหมด

9.5 เดือนสุดท้ายของสัญญาจ้างผู้รับจ้างต้องรวบรวมไฟล์เอกสาร โปรแกรมต้นฉบับ (Source code) หรือโปรแกรมต่างๆ / ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง ฐานข้อมูลของระบบที่ส่งมอบในแต่ละงวดงานทั้งหมดจัดเก็บลงในอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลภายนอก (External Harddisk)

9.6 ศูนย์ช่วยเหลือสังคม จะจ่ายเงินให้แก่ผู้รับจ้างเป็นรายเดือน เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานครบถ้วนตามข้อกำหนดของงาน คณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ทำการตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว

10. เงื่อนไขการรับประกัน

10.1 หากระบบสารสนเทศตามสัญญา ขำรุด บกพร่อง หรือใช้งานไม่ได้ ความชำรุดนี้มิได้เกิดจากความผิดของศูนย์ช่วยเหลือสังคม ผู้รับจ้างจะต้องซ่อมแซมแก้ไขให้อยู่ในสภาพดีดังเดิม โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ จากศูนย์ช่วยเหลือสังคม ผู้รับจ้างต้องรับประกันตลอดอายุสัญญาจ้าง

10.2 ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามขอบเขตงานและสัญญาจ้างหรือผิดสัญญาข้อใดข้อหนึ่ง และศูนย์ช่วยเหลือสังคม ยังไม่ได้บอกเลิกสัญญาผู้รับจ้างจะต้องถูกปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 ของราคางานจ้างแต่ไม่ต่ำกว่าวัน ละ 100 บาท นับแต่วันล่วงเลยกำหนดวันแล้วเสร็จตามสัญญาจนถึงวันที่ทำงานแล้วเสร็จบริบูรณ์

- 10.3 ผู้รับจ้างต้องทำการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศและซอฟต์แวร์ทั้งหมดของสัญญาตลอดระยะเวลาสัญญา โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ในกรณีที่มีข้อผิดพลาดอันเนื่องมาจากการทำงานของระบบ/ซอฟต์แวร์ ต้องทำการแก้ไข และปรับปรุง ให้สามารถใช้งานได้เหมือนเดิม โดยไม่ทำให้ระบบหยุดชะงักหรือเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ หากมีการเปลี่ยนแปลง แก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติม ในลักษณะ Upgrade Release หรือ Version ใหม่ให้ทันสมัยขึ้น ผู้รับจ้างต้องแจ้งให้ทราบ และมาติดตั้งให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

11. เงื่อนไขอื่นๆ

11.1 การรักษาความลับ / ข้อมูล

- ผู้รับจ้างจะต้องไม่มอบเอกสารและข้อมูล รวมถึงไม่เปิดเผยหรือนำข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการฯ ไปใช้ ประโยชน์ทั้งในช่วงของการพัฒนา หรือหลังการส่งมอบงานแล้วเสร็จ โดยไม่ได้รับอนุมัติเป็นลายลักษณ์อักษรจาก สำนักงานปลัดกระทรวง พม.
- ผู้รับจ้างต้องรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับโครงการฯ ทั้งหมดไว้เป็นความลับ หากผู้รับจ้าง ผู้แทน หรือเจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้าง จงใจหรือประมาทเลินเล่อ กระทำหรืองดเว้นการกระทำใดๆ ที่เป็นการเปิดเผยข้อมูล อันก่อให้เกิดความเสียหาย ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายนั้น

11.2 กรรมสิทธิ์ของข้อมูลและเอกสาร

- ในกรณีที่บุคคลภายนอกกล่าวอ้างถึงหรือใช้สิทธิเรียกร้องใดๆ ว่ามีการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือสิทธิบัตรเกี่ยวกับครุภัณฑ์และอุปกรณ์ (Hardware) และ/หรือซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ (Software) ในโครงการนี้ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการทั้งปวงเพื่อให้การกล่าวอ้าง หรือการเรียกร้องเรื่องดังกล่าวระงับสิ้นไปโดยเร็ว และผู้รับจ้างต้องเป็นผู้ชำระค่าเสียหายและค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด
- ทางสำนักงานปลัดกระทรวง พม. มีสิทธิ์ที่จะนำบางส่วนหรือทั้งหมดของชิ้นงานไปเผยแพร่หรือทำซ้ำใหม่ได้ ด้วยตนเอง หรือมอบให้ผู้อื่นไปเผยแพร่หรือทำซ้ำใหม่ได้

11.3 การสงวนสิทธิ์

- สำนักงานปลัดกระทรวง พม. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะไม่จ้างผู้รับจ้างครั้งนี้หากปรากฏว่าการยื่นข้อเสนอไม่เป็นไปตามหลักเกณฑ์หรือเงื่อนไขที่กำหนด หรือเมื่อคณะกรรมการพิจารณาแล้วเห็นว่า การจ้างผู้ที่ได้รับคัดเลือกดังกล่าวจะไม่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการเท่าที่ควร ซึ่งค่าใช้จ่ายต่างๆ ของผู้เสนอเข้ารับการคัดเลือกที่เกิดขึ้นจากการนี้เป็นค่าใช้จ่ายของผู้เสนอเข้ารับการคัดเลือก โดยผู้เสนอไม่มีสิทธิ์เรียกร้อง ค่าเสียหายใดๆ จากสำนักงานปลัดกระทรวง พม. ทั้งสิ้น
- ในระหว่างที่ สำนักงานปลัดกระทรวง พม. ยังไม่ได้บอกเลิกสัญญานั้น หาก สำนักงานปลัดกระทรวง พม. เห็นว่า ผู้รับจ้างไม่อาจปฏิบัติตามสัญญาได้ขอสงวนสิทธิ์ในการบอกเลิกสัญญา

- 11.4 ผู้รับจ้างจะต้องให้คำปรึกษาที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล ระบบปฏิบัติการ ของศูนย์ช่วยเหลือสังคม หรือตามที่ร้องขอ
- 11.5 ในกรณีที่ผู้รับจ้างมีความประสงค์จะดำเนินงาน ในวันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดตามประเพณีนิยม หรือนอกเวลาทำงานปกติ จะต้องได้รับการอนุญาตก่อน เพื่อจะได้ให้เจ้าหน้าที่ และ/หรือผู้ที่เกี่ยวข้องมาตรวจสอบเฝ้าดูแลและอำนวยความสะดวก หรือรู้เห็นในการดำเนินงานตลอดเวลา และผู้รับจ้างจะต้องยินยอมจ่ายค่าล่วงเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้แก่เจ้าหน้าที่ และ/หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 11.6 หากมีการเปลี่ยนแปลง หรือเคลื่อนย้ายระบบงาน ฐานข้อมูลหรือเครื่องแม่ข่ายของระบบฯ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดเตรียม/ปรับปรุงระบบฯ เพื่อให้การเคลื่อนย้ายดังกล่าวเป็นไปอย่างเรียบร้อย และเมื่อการเคลื่อนย้ายเสร็จสิ้นแล้วจะต้องมีการทดสอบการใช้งานของระบบฯ โดยระบบต้องสามารถใช้งานได้อย่างเป็นปกติ
- 11.7 ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามประกาศนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy) ที่อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ และพระราชบัญญัติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

12. หลักฐานการเสนอราคา

การยื่นข้อเสนอขอผู้รับจ้างประกอบด้วย

- 12.1 หลักฐานการเสนอราคาตามแบบที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคา
- 12.2 คณะกรรมการจะพิจารณาผู้รับจ้างตามหลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) โดยกำหนดเกณฑ์ราคาที่เป็นข้อเสนอราคา (Price) ร้อยละ 30 และกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อราชการ แนวคิดหรือข้อเสนอในการบำรุงรักษาระบบและเพิ่มประสิทธิภาพระบบ (โดยผู้ว่าจ้างจะพิจารณาจากแนวคิดหรือข้อเสนอฯ ที่แสดงให้เห็นว่าผู้รับจ้างมีความเข้าใจตามขอบเขตการจ้างฯ และสามารถปฏิบัติงานได้ทันทีที่เริ่มสัญญาจ้างทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สูงสุดของราชการ) ร้อยละ 70 ดังนี้

เกณฑ์พิจารณาคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อราชการ	คะแนน
1. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	10
1.1 รายละเอียด/ขั้นตอนการดำเนินงาน และระยะเวลา 10 คะแนน	
2. ผลงานและประสบการณ์ของที่ปรึกษา	30
2.1 ประวัติการทำงาน และผลงานที่ผ่านมาของที่ปรึกษา 10 คะแนน	
2.2 องค์ประกอบทีมงาน และความพร้อมของบุคลากร และคุณวุฒิ 10 คะแนน	
2.3 ทีมงานมีผู้เชี่ยวชาญด้านความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศที่มีใบรับรอง (Certificate) 10 คะแนน	
3. แนวคิด และมาตรฐานการบำรุงรักษาระบบ	20
3.1 มาตรฐานการบำรุงรักษาระบบ และความรู้ความสามารถของทีมงาน 10 คะแนน	
3.2 ความสามารถในการตอบสนองต่อ ปัญหาที่ได้รับแจ้ง 10 คะแนน	

เกณฑ์พิจารณาคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อราชการ	คะแนน
4. แนวคิดการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบงาน	40
4.1 ความคิดสร้างสรรค์ ความยากง่ายในการพัฒนา 30 คะแนน • การออกแบบหน้าจอการใช้งาน (UX/UI) • มีความสะดวก ง่ายต่อการใช้งาน	
4.2 ข้อเสนอแนะพิเศษให้กับทางหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในใช้งาน เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 10 คะแนน	
คะแนนรวม	100

- 12.3 ผู้รับจ้างต้องจัดทำข้อเสนอด้านราคาเป็นเงินบาท และต้องสอดคล้องกับข้อเสนอด้านเทคนิค ทั้งนี้ราคาที่เสนอต้องรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายที่พึงปวงไว้แล้ว อนึ่งหากผู้รับจ้างไม่ได้รับการพิจารณาจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มิได้
- 12.4 ผู้รับจ้างต้องเสนองานให้ครบถ้วนตามเนื้อหาของขอบเขตงาน (TOR) โดยมีรายละเอียดดังนี้ ข้อเสนอทางเทคนิคประกอบด้วย รายละเอียดการทำงานตามที่ TOR กำหนด ประวัติการทำงาน และหลักฐานผลงานที่ผ่านมา แผนการดำเนินงานตามโครงการ แนวคิดและมาตรฐานการบำรุงรักษาระบบ และแนวคิดการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ

บุคลากรในโครงการ

ประวัติ คุณสมบัติ และประสบการณ์ ของบุคลากร

ชื่อ - สกุล

สัญชาติ ที่อยู่

อาชีพ ตำแหน่งปัจจุบัน

จำนวนปีที่ทำงาน

ตำแหน่งและหน้าที่ความรับผิดชอบที่ได้รับในโครงการ

ตำแหน่ง	หน้าที่ความรับผิดชอบ

ประวัติการศึกษา

ตั้งแต่ - ถึง	ชื่อสถานศึกษา/ประเทศ	วุฒิการศึกษา	วิชาเอก

ประวัติการทำงาน

ตั้งแต่ - ถึง	ชื่อหน่วยงาน/ประเทศ	ตำแหน่ง	ขอบเขตและหน้าที่ความรับผิดชอบ

ประวัติการฝึกอบรม ฝึกงาน ผลงาน

ตั้งแต่ - ถึง	ชื่อสถานศึกษา /ชื่อหน่วยงาน/ประเทศ	ชื่อหลักสูตร/ ชื่อผลงาน	ขอบเขต/รายละเอียด	ประโยชน์และการ นำไปใช้งาน

ใบรับรอง (Certificate)

บุคลากรในโครงการ

ข้าพเจ้าขอรับรองว่ารายละเอียดตามรายการข้างต้นเป็นความจริงทุกประการ และยินยอมให้สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ตรวจสอบข้อมูลตลอดจนใช้ข้อมูลดังกล่าวในการใด ๆ อันเกี่ยวกับการจ้างพัฒนาระบบงานของสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ตรวจสอบได้

ลงชื่อเจ้าของประวัติ.....
(.....)

ลงชื่อ.....
ประทับตรา (.....)
(ถ้ามี) ตำแหน่ง.....
บริษัท.....
ผู้ยื่นข้อเสนอ
วันที่.....