

ขอบเขตของงาน (Term of Reference : TOR)

การจ้างเหมาบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชน ด้านการอนุญาต การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน

๑. ความเป็นมา

สำนักงาน กสทช. โดยสำนักบริหารข้อมูลกลาง ได้พัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนด้านการอนุญาต การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน ซึ่งระบบสารสนเทศนี้ได้พัฒนาเพิ่มเติมประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service : OSS) ของสำนักงาน กสทช. ระยะที่ ๑ เพื่อให้บริการแบบเบ็ดเสร็จสำหรับงานบริการภาครัฐ การเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลระหว่างระบบสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) การออกใบอนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-License) การรับเรื่องร้องเรียน และการให้บริการข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการใช้เทคโนโลยีระดับสูงสำหรับการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานและแนวทางต่าง ๆ ตามที่รัฐบาลกำหนด นั้น

เนื่องจากระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนฯ เป็นซอฟต์แวร์ประยุกต์ที่พัฒนาใช้งานซึ่งมีลักษณะเฉพาะและความซับซ้อน ประกอบด้วยระบบย่อยจำนวนมาก ได้แก่ ระบบสำหรับให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จ ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบงานของหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งประกอบด้วย ระบบยืนยันตัวตนกลางสำหรับประชาชน (Open ID) และระบบลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (e-Doc) ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ระบบชุดคำถามสำหรับแนะนำใบอนุญาต/งานบริการ (Smart Quiz) ระบบแบบฟอร์มสำหรับการกรอกข้อมูลและแนบเอกสารประกอบการยื่นขอใบอนุญาต (Smart Form & Smart Doc) ระบบติดตามสถานะการขอใช้บริการ (Smart Track) ระบบรับชำระค่าธรรมเนียมทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับค่าธรรมเนียมใบอนุญาต/งานบริการ (Smart Pay) ระบบออกใบประกาศนียบัตร ใบรับรอง ใบอนุญาต และบัตรอิเล็กทรอนิกส์ (Smart License) ระบบบริหารจัดการข้อมูลสำหรับเจ้าหน้าที่ กสทช. ที่เกี่ยวข้องให้สามารถดำเนินงานและ/หรือสั่งการตลอดทั้งกระบวนการในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้ทั้งหมด และระบบรายงานผลการดำเนินงานที่หน่วยงานผู้ออกใบอนุญาตสามารถเข้าถึงข้อมูลในส่วนที่รับผิดชอบได้ ซึ่งระบบสารสนเทศที่พัฒนาขึ้นมาจำเป็นต้องอาศัยความรู้ความชำนาญเฉพาะด้านในการบริหารจัดการ และต้องมีความเข้าใจธุรกรรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานสามารถให้บริการประชาชนแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้อย่างครบวงจร สามารถตอบสนองต่อความต้องการของผู้ใช้งานระบบที่เกี่ยวข้องทั้งภายในและภายนอกสำนักงาน กสทช. และรองรับภารกิจในการให้บริการประชาชนตามนโยบายของสำนักงาน กสทช.

ทั้งนี้ สำนักงาน กสทช. ได้การจ้างเหมาบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนด้านการอนุญาต การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน ตามสัญญาเลขที่ ๘๖๕๐๒๒๐ ลงวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๕ เป็นระยะเวลา ๗ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๕ ถึงวันที่ วันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ ในวงเงินค่าจ้างเป็นเงินรวมทั้งสิ้น ๔๕๓,๕๕๒.๙๔ บาท (สี่แสนห้าหมื่นสามพันห้าร้อยบาทห้าสิบบาทเก้าสิบสี่สตางค์) ซึ่งสัญญาการจ้างเหมาบริการบำรุงรักษาระบบฯ ดังกล่าวจะสิ้นสุดลง ในวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๕ เพื่อให้ระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนด้านการอนุญาต การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน ได้รับการดูแลบำรุงรักษาซ่อมแซมแก้ไขให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ดังนั้น สำนักงาน กสทช. จึงมีความจำเป็นต้องจ้างบำรุงรักษาระบบฯ ต่อไป ในปี ๒๕๖๖ เป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน (ตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๖ – ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖)

Am
หน้า
๒๕๖๖

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อดำเนินการจ้างเหมาบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนด้านการอนุญาต การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. ให้สามารถตอบสนองการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่องตลอดเวลา ไม่ให้เกิดปัญหาขัดข้อง ไม่ให้เกิดการหยุดชะงัก และความเสียหายของระบบในการปฏิบัติงาน

๓. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีคุณสมบัติพื้นฐานที่กำหนด ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ และระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (Electronic Government Procurement: e - GP) ตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

๔. ขอบเขตของงาน

ผู้รับจ้างจะต้องบำรุงรักษาระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชน ด้านการอนุญาต การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน โดยมีเงื่อนไขข้อกำหนดและรายละเอียดการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

๔.๑ คำนิยาม

๔.๑.๑ คอมพิวเตอร์ หมายถึง Hardware & Software ของระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนด้านการอนุญาต การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. ที่ต้องดูแลบำรุงรักษาตามขอบเขตของงาน (TOR) นี้ และอุปกรณ์ที่ทำงานร่วมกับระบบฯ

๔.๑.๒ การบำรุงรักษา หมายถึง การบำรุงรักษาเพื่อป้องกัน (Preventive Maintenance : PM) การบำรุงรักษาเพื่อซ่อมแซมแก้ไข (Corrective Maintenance : CM) และอื่นๆ ตามที่กำหนดในขอบเขตของงาน (TOR) นี้

๔.๑.๓ การบำรุงรักษาเพื่อป้องกัน (Preventive Maintenance : PM) หมายถึง การดูแลบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ตามรอบระยะเวลาปกติ

๔.๑.๔ การบำรุงรักษาซ่อมแซมแก้ไขข้อขัดข้อง (Corrective Maintenance : CM) หมายถึง การบำรุงรักษา การให้บริการ ซ่อมแซม ปรับปรุง แก้ไขข้อขัดข้องของระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. ให้สอดคล้องกับความต้องการที่เพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ โดยไม่กระทบโครงสร้างของระบบเดิม และสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการปรับปรุง Software เพื่อประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ การ Upgrade Software Version และอื่นๆ ที่กำหนด

๔.๑.๕ ผู้รับจ้าง หมายถึง ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกและเข้าทำสัญญาจ้างกับสำนักงาน กสทช. ตามแบบสัญญาที่กำหนดเรียบร้อยแล้ว

๔.๑.๖ ผู้ว่าจ้าง หมายถึง สำนักงาน กสทช.

๔.๑.๗ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ หมายถึง คณะกรรมการที่สำนักงาน กสทช. แต่งตั้งให้ทำหน้าที่ตรวจสอบงานจ้างบำรุงรักษาครั้งนี้

๔.๒ ระบบที่ต้องบำรุงรักษา ตามภาคผนวก ๑

๔.๓ สถานที่ตั้งระบบในส่วนกลาง ณ สำนักงาน กสทช. (สำนักงานใหญ่)

๔.๔ ผู้รับจ้างจะต้องดูแลและแก้ไขปัญหาการใช้งานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับโปรแกรมของระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนด้านการอนุญาต การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน ตลอดระยะเวลาของการว่าจ้างให้เสร็จเรียบร้อยและใช้งานได้ตามความประสงค์ของสำนักงาน กสทช.

๔.๕ ผู้รับจ้างต้องบริการตรวจสอบ บำรุงรักษาระบบ และดูแลการทำงานของระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนด้านการอนุญาต การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. ตามภาคผนวก ๖ เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

Handwritten signature and stamp at the bottom right of the page.

๔.๕.๑ ระบบสารสนเทศภายในสำนักงาน กสทช.

- ๔.๕.๑.๑ ระบบฐานข้อมูลกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ (BCS)
- ๔.๕.๑.๒ ระบบบริหารจัดการช่องทางรับและจ่ายเงินแบบรวมศูนย์ของสำนักงาน กสทช.
- ๔.๕.๑.๓ ระบบบริหารข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ของสำนักงาน กสทช. (CRM)
- ๔.๕.๑.๔ ระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service : OSS) ของสำนักงาน กสทช.
- ๔.๕.๑.๕ ระบบออกใบประกาศนียบัตรพนักงานวิทยุคมนาคมประเภททั่วไปประจำเรือและพนักงานวิทยุคมนาคมประเภทจำกัดเขตเดินเรือทะเล (GOC/ROC)
- ๔.๕.๑.๖ ระบบบูรณาการฐานข้อมูลกลางของสำนักงาน กสทช. (NBTC Data Center)

๔.๕.๒ ระบบสารสนเทศภายนอกสำนักงาน กสทช.

- ๔.๕.๒.๑ ระบบยืนยันตัวบุคคลกลาง (e-Authentication) สำหรับประชาชน (OpenID) ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพธ.)
- ๔.๕.๒.๒ ระบบลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signing) ของสำนักงานพัฒนาธุรกรรมดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพธ.)
- ๔.๕.๒.๓ ระบบศูนย์กลางข้อมูลให้ธุรกิจติดต่อราชการแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร ณ จุดเดียว (Biz Portal)

๔.๖ ผู้รับจ้างต้องดูแล บำรุงรักษาและปรับปรุงแก้ไขระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชน ด้านการอนุญาต การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน ในส่วนของการให้บริการแบบ Web Service (API) ตามข้อ ๔.๕.๒.๑ และข้อ ๔.๕.๒.๒ ที่สำนักงาน กสทช. ให้บริการอยู่ ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ และสามารถให้บริการกรณีที่ระบบสารสนเทศอื่นของสำนักงาน กสทช. ร้องขอการเชื่อมต่อกับ Web Service เพื่อให้สอดคล้องตามนโยบายของสำนักงาน กสทช. โดยการให้บริการนี้ครอบคลุมค่าแรงงานและค่าบริการ ทั้งหมด

๔.๗ ผู้รับจ้างจะต้องแก้ไขหรือปรับปรุงระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนด้านการอนุญาต การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียนของสำนักงาน กสทช. ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันให้สามารถใช้งานได้ตามคุณสมบัติเดิมของระบบ หากมีการแก้ไขหรือปรับปรุงขั้นตอนการทำงานของระบบ หรือโครงสร้าง ฐานข้อมูลใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมาย นโยบาย ระเบียบ หรือข้อปฏิบัติใหม่ และเพื่อรองรับเทคโนโลยีที่ ทันสมัย ผู้รับจ้างต้องจัดทำคู่มือการพัฒนาระบบ และปรับปรุงคู่มือการใช้งานระบบให้เป็นปัจจุบัน พร้อมทั้ง อบรมเพิ่มเติมแก่ผู้ดูแลระบบของสำนักงาน กสทช.

๔.๘ บริการให้คำปรึกษา แนะนำ และดำเนินการด้านเทคนิคเกี่ยวกับ System Software และ Application Software ของระบบสารสนเทศ สำหรับการให้บริการประชาชนด้านการอนุญาต การให้บริการ ข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน เพื่อให้สามารถใช้งานได้ตามปกติตลอดระยะเวลาตามสัญญา

๔.๙ ให้คำปรึกษาด้านโปรแกรมระบบงาน รวมถึงวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อสรุปเสนอแนวทางให้ สำนักงาน กสทช. ในกรณีที่มีผลกระทบต่อโครงสร้างข้อมูล หรือแนวทางปฏิบัติในการทำงาน

๔.๑๐ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการบำรุงรักษา และให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ สำนักงาน กสทช. ในการใช้ งานระบบฐานข้อมูล

๔.๑๑ ผู้รับจ้างต้องจัดให้เจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้ความชำนาญและมีฝีมือมาตรวจสอบบำรุงรักษาระบบ สารสนเทศระบบคอมพิวเตอร์ โดยภายในเดือนแรกของการปฏิบัติงานหลังจากทำการลงนามในสัญญาฉบับนี้ ผู้รับจ้างต้องศึกษา วิเคราะห์ระบบงาน รูปแบบการทำงาน (Workflow) สถาปัตยกรรมของระบบ และ Source Code ให้เข้าใจอย่างละเอียดทั้งหมด เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการบำรุงรักษาระบบได้ทันทีตามข้อ ๔.๑๓ และ ข้อ ๔.๑๔ อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง ในกรณีระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศเกิดขัดข้องใช้งานไม่ได้ ตามปกติ ผู้รับจ้างจะต้องจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้อยู่ในสภาพใช้การได้ดีดังเดิม โดยต้องเริ่มจัดการซ่อมแซมแก้ไข

๓๓ มีนาคม ๒๕๖๕

ภายในระยะเวลาตามภาคผนวก ๔ นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายทางไปรษณีย์ อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือทางโทรศัพท์ และผู้รับจ้างจะต้องซ่อมแซมแก้ไข หรือเปลี่ยนสิ่งที่จำเป็นให้เสร็จเรียบร้อยภายในระยะเวลาตามภาคผนวก ๔ นับแต่เวลาที่ได้รับแจ้ง

๔.๑๒ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มี Help Desk ซึ่งสามารถให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ สำหรับการให้บริการประชาชนด้านการอนุญาต การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ว่าจ้าง เพื่อติดต่อ ประสานงาน แก้ไขปัญหา และ/หรือร้องขอความช่วยเหลือทั้งในด้านการตอบคำถามทั่วไปและคำถามทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับ System Software และ Application Software ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศ ทั้งหมด ได้ตลอดวันทำการของผู้ว่าจ้าง ตั้งแต่วันจันทร์ – ศุกร์ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

๔.๑๓ การบำรุงรักษาเพื่อป้องกัน (Preventive Maintenance : PM)

๔.๑๓.๑ ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำแผนการทำ PM โดยแจ้งกำหนดวัน เวลา สถานที่ พร้อมรายชื่อช่างและหรือเจ้าหน้าที่ที่จะเข้าทำการบำรุงรักษา ให้ผู้ว่าจ้างทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๕ วันทำการ ของรอบระยะเวลาการบำรุงรักษาแต่ละงวด

๔.๑๓.๒ ต้องเสนอรายละเอียดของการทำ PM โดยแยกตามรายการ Hardware แต่ละชนิด ดังนี้

(๑) ชื่อรายการอุปกรณ์ที่ทำ PM

(๒) ความถี่และเวลาที่ใช้ในการทำ PM

(๓) วิธีการ/ขั้นตอนของงาน

(๔) วิธีการทดสอบการทำงานของระบบ ฯ หลังทำ PM เรียบร้อยแล้ว

๔.๑๓.๓ สำหรับ System Software และ/หรือ Software ที่นำมาใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาระบบงาน ต้องบำรุงรักษาและปรับปรุงให้ทันสมัย (Update หรือ Release Version) โดยต้องมีบริการ ISSU (In Service Software Upgrade)) และในการปรับปรุงให้ทันสมัย ต้องได้รับความเห็นชอบร่วมกันระหว่าง สำนักงาน กสทช. และผู้รับจ้าง

๔.๑๓.๔ สำหรับ Application Software ให้ทำการตรวจสอบและ/หรือปรับแต่งประสิทธิภาพ (Performance Tuning) ของระบบงานและโปรแกรมทั้งในด้านความเสถียรของผู้ใช้ ความเร็วในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัยของระบบงานและข้อมูล โดยในการปรับปรุงให้ทันสมัยต้องได้รับความเห็นชอบร่วมกันระหว่าง สำนักงาน กสทช. และผู้รับจ้าง

๔.๑๓.๕ ในการบำรุงรักษาตามแผนการบำรุงรักษาแต่ละครั้ง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานของผู้ว่าจ้างจะต้องติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้างในการเข้าทำการบำรุงรักษา โดยต้องมีให้มีผลกระทบหรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานตามปกติของหน่วยงาน ณ สถานที่นั้น ๆ

๔.๑๔ การบำรุงรักษาซ่อมแซมแก้ไข (Corrective Maintenance)

๔.๑๔.๑ ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) บำรุงรักษา ซ่อมแซม แก้ไขและปรับปรุงซอฟต์แวร์ระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการสำหรับประชาชนด้านการอนุญาต การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน สำนักงาน กสทช. ที่มีรายละเอียดตามภาคผนวก ๔

๔.๑๔.๒ ผู้ว่าจ้างสามารถแจ้งเหตุขัดข้อง ผ่านทางโทรศัพท์ e-mail address หรือ การส่งโทรสาร โดยถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการแจ้งเหตุขัดข้อง สามารถนำมาคิดระยะเวลาการคำนวณระยะเวลาตามระดับการให้บริการ (SLA)

๔.๑๕ กรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถซ่อมแซมและแก้ไขความชำรุดบกพร่องให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติภายในระยะเวลาตามกำหนด ผู้รับจ้างจะต้องนำเครื่องหรืออุปกรณ์ซึ่งมีคุณสมบัติเทียบเท่าหรือดีกว่ามาติดตั้งให้ใช้งานทดแทนได้ทันทีจนกว่าการซ่อมแซมแก้ไขจะแล้วเสร็จสมบูรณ์ โดยสามารถใช้งานได้ตามปกติ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ จากสำนักงาน กสทช.

Am
หรือ
เป็นมงคล

๔.๑๖ ผู้รับจ้างต้องให้บริการติดตั้ง Bug-fix (Patch) และให้บริการ Upgrade Version ของ ระบบฯ ตามประกาศของเจ้าของผลิตภัณฑ์ (ตาม Patch ที่มีอยู่ ณ ปัจจุบัน) ซึ่งต้องไม่กระทบต่อการทำงานของระบบฯ โดยรวม โดยต้องได้รับความเห็นชอบร่วมกันระหว่าง สำนักงาน กสทช. และผู้รับจ้าง

๔.๑๗ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการจัดทำรายงานสรุปการบำรุงรักษาเป็นรายงวด ๆ ละ ๑ เดือน ตลอดระยะเวลาการจ้าง ให้สอดคล้องกับหลักการด้านวิศวกรรมสำหรับพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างมั่นคงปลอดภัย ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ส่งมอบให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ในรูปแบบเอกสารและไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวนไม่น้อยกว่า ๒ ชุด โดยต้องมีข้อมูลอย่างน้อยดังนี้

๔.๑๗.๑ รายงานสรุปการบำรุงรักษา (Preventive Maintenance : PM) อย่างน้อยดังนี้

- (๑) Name ของอุปกรณ์ Serial number พร้อม IP Address (ถ้ามี)
- (๒) รายการ Software
- (๓) วันเวลาที่เข้าทำ PM
- (๔) ผลการทดสอบหลังทำ PM พร้อมความเห็นเสนอแนะ (ถ้ามี)

๔.๑๗.๒ รายงานสรุปการปรับปรุงแก้ไขข้อขัดข้อง (Corrective Maintenance : CM) อย่างน้อยดังนี้

- (๑) Name ของอุปกรณ์ Serial number พร้อม IP Address (ถ้ามี) ที่เกิดปัญหา
- (๒) รายการปัญหาเกี่ยวกับ Software
- (๓) วันเวลาที่ได้รับแจ้งปัญหาพร้อมชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ หรือ e-mail address
- (๔) วันเวลาที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาลงแล้วเสร็จ พร้อมชื่อผู้แจ้งปัญหารับรอง
- (๕) รายการอะไหล่ ชิ้นส่วน อุปกรณ์ที่ซ่อมแซมหรือเปลี่ยนทดแทน (ถ้ามี)
- (๖) ข้อคิดเห็นเสนอแนะ (ถ้ามี)

๔.๑๗.๓ รายงานภาพรวมการบำรุงรักษาระบบ

- (๑) ข้อมูล Security Patch ที่จำเป็นต้องติดตั้งในระบบ โดยระบุรายละเอียดให้สอดคล้องกับภาคผนวก ๒ ข้อ ๑
- (๒) ข้อมูลผลการตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูล Log ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ โดยระบุรายละเอียดให้สอดคล้องกับภาคผนวก ๒ ข้อ ๒
- (๓) ข้อมูลสรุปการใช้งานทรัพยากรสำคัญของระบบ โดยระบุรายละเอียดให้สอดคล้องกับภาคผนวก ๒ ข้อ ๓ และผู้รับจ้างต้องประเมินความเสี่ยงของทรัพยากรในอนาคตร่วมแนะนำแนวทางมาตรการที่เหมาะสมสำหรับการขยายทรัพยากรหากไม่เพียงพอเพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- (๔) ข้อมูลรายชื่อซอฟต์แวร์ที่ได้รับการติดตั้งเพิ่มเติมในระบบปฏิบัติการ โดยระบุรายละเอียดให้สอดคล้องกับภาคผนวก ๒ ข้อ ๔
- (๕) ข้อมูลการรับแจ้งปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับระบบทั้งหมด โดยระบุรายละเอียดให้สอดคล้องกับภาคผนวก ๒ ข้อ ๕
- (๖) ข้อมูลการสรุปผลการดำเนินการและการวิเคราะห์รายการการให้บริการบำรุงรักษาที่เกิดขึ้นกับระบบ ในรูปแบบ PM และ MA โดยรูปแบบผู้รับจ้างเป็นผู้กำหนด
- (๗) ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะอื่นๆเพิ่มเติมที่ผู้รับจ้างและผู้ว่าจ้างเห็นว่ามีความจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของระบบ
- (๘) เอกสาร หรือหลักฐานแนบเพิ่มเติมที่ถูกจัดทำระหว่างการดำเนินการภายในขอบเขตของรอบการบำรุงรักษา

๔.๑๘ ผู้รับจ้างต้องใช้พัสดุประเภทวัสดุหรือครุภัณฑ์ที่ผลิตภายในประเทศ ที่ต้องดำเนินงานตามขอบเขตของงานนี้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของมูลค่าพัสดุที่ใช้ในงานจ้าง (ถ้ามี) โดยต้องจัดทำแผนการใช้พัสดุดังกล่าวตามแบบที่กำหนดแนบท้ายขอบเขตของงานนี้ ในภาคผนวก ๕ ส่งให้ผู้ว่าจ้างภายใน ๖๐ วัน นับถัดจากวันที่ได้ลงนามสัญญา

 นันทนา ทรัพย์เจริญ

๕. ระยะเวลาการดำเนินงาน

เริ่มดำเนินงานตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๖ ถึงวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ รวม ๑๒ เดือน

๖. การส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างต้องส่งมอบรายงานการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ประกอบด้วยรายงานต่าง ๆ ตามข้อ ๔.๑๗ เป็นรายงวด งวดละ ๑ เดือน ภายใน ๕ วันทำการของเดือนถัดไป

๗. วงเงินที่ใช้ในการจัดหา

งบประมาณทั้งสิ้น ๗๐๖,๖๐๐.- บาท (เจ็ดแสนหกพันหกร้อยบาทถ้วน) ซึ่งรวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว โดยเบิกจ่ายจากงบประมาณรายจ่าย ประจำปี ๒๕๖๖ หมวดค่าใช้จ่ายในการจัดการและบริหารองค์กรประเภท ค่าจ้างเหมาบริการ สำนักบริหารข้อมูลกลาง ทั้งนี้ จะลงนามผูกพันในสัญญาได้ก็ต่อเมื่องบประมาณรายจ่าย ประจำปี ๒๕๖๖ ได้รับการพิจารณาอนุมัติจาก กสทช. และมีผลบังคับใช้แล้วเท่านั้น

๘. เกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

สำนักงาน กสทช. จะพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอโดยใช้เกณฑ์ราคา

๙. เงื่อนไขการชำระเงิน

ผู้ว่าจ้างจะจ่ายค่าจ้างบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้รับจ้างเป็นงวด รวม ๑๒ งวด งวดละเท่า ๆ กัน เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งรายงานสรุปผลการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ตามขอบเขตของงาน และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ได้ตรวจสอบรับรองครบถ้วนถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ในกรณีค่าจ้างแต่ละเดือนเป็นเศษทศนิยมและไม่ลงตัวเท่ากันทุกเดือนได้ ให้ปัดเศษแต่ละงวดไปรวมไว้ในงวดสุดท้าย

๑๐. การบริการ การรับประกันผลงานและค่าปรับ

๑๐.๑ การบริการ

(๑) ผู้รับจ้างตกลงว่า การบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขคอมพิวเตอร์ให้รวมถึงการบำรุงรักษาเพื่อป้องกันความชำรุดเสียหายของคอมพิวเตอร์ (Preventive Maintenance) ตลอดระยะเวลาดำเนินงาน และต้องทำการซ่อมแซมแก้ไขและเปลี่ยนสิ่งที่จำเป็นทุกประการ (Corrective Maintenance) เพื่อให้คอมพิวเตอร์อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตามปกติโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมทั้งสิ้น

(๒) ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้ช่างผู้มีความรู้ความชำนาญและมีมือดีมาตรวจสอบบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ (Preventive Maintenance) อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง ในกรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้องใช้การไม่ได้ตามปกติผู้รับจ้างจะต้องจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้อยู่ในสภาพใช้การได้ดีดังเดิม (Corrective Maintenance) โดยต้องเริ่มจัดการซ่อมแซมแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง โดยจะแจ้งให้ผู้รับจ้างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้รับจ้างทราบทางวาจา ทางโทรสาร หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือทางโทรศัพท์ ไม่ว่าวิธีใดวิธีหนึ่งให้ถือเป็นการแจ้งโดยชอบแล้ว และผู้รับจ้างจะต้องซ่อมแซมแก้ไข หรือเปลี่ยนสิ่งที่จำเป็นให้เสร็จเรียบร้อยภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) นับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างดังกล่าว

(๓) หากผู้รับจ้างไม่ดำเนินการดังกล่าว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิจ้างบุคคลภายนอกทำการซ่อมแซมแก้ไข โดยผู้รับจ้างจะต้องออกค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคคลภายนอกซ่อมแซมแก้ไขแทนผู้ว่าจ้างทั้งสิ้นการจ้างบริการ

Handwritten signature and stamp

บำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขคอมพิวเตอร์ตามสัญญาฯ ไม่รวมถึงการเปลี่ยนแปลงลักษณะเฉพาะของคอมพิวเตอร์หรือส่วนประกอบที่ติดตั้งเพิ่มเติมภายหลังที่สัญญานี้มีผลบังคับและความเสียหายของคอมพิวเตอร์ซึ่งเกิดจากเหตุสุดวิสัยหรือเกิดจากความผิดของผู้ว่าจ้าง

(๔) กรณีที่ผู้รับจ้าง ผู้แทน ช่าง หรือลูกจ้างของผู้รับจ้าง จงใจหรือประมาทเลินเล่อ หรือไม่มีความรู้ ความชำนาญพอ กระทำหรืองดเว้นการกระทำใด ๆ เป็นเหตุให้คอมพิวเตอร์ของผู้ว่าจ้างเสียหายหรือไม่อยู่ในสภาพ ที่ใช้งานได้ดีโดยไม่อาจแก้ไขได้ ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและความสามารถในการใช้งานไม่ต่ำกว่าของเดิมชดใช้แทน หรือชดใช้ราคาคอมพิวเตอร์ในกรณีที่ไม้อาจจัดหาทดแทนได้ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง ภายในเวลาที่กำหนด

๑๐.๒ การรับประกันผลงาน

(๑) ผู้รับจ้างตกลงบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขคอมพิวเตอร์ตามสัญญาฯ ให้อยู่ในสภาพใช้งาน ได้ดีอยู่เสมอ โดยให้มีเวลาคอมพิวเตอร์ขัดข้องรวมตามเกณฑ์การคำนวณเวลาขัดข้อง ไม่เกินเดือนละ ๘ ชั่วโมง หรือ ร้อยละ ๕ ของเวลาใช้งานทั้งหมดของคอมพิวเตอร์ของเดือนนั้น (ชั่วโมงทำงานโดยนับ ๘ ชั่วโมงต่อ ๑ วันทำการ) แล้วแต่ตัวเลขใดจะมากกว่ากัน มิฉะนั้นผู้รับจ้างต้องยอมให้ผู้ว่าจ้างคิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมงในอัตราชั่วโมงละ ๐.๐๓๕% ของค่าจ้างตามสัญญา ในช่วงเวลาที่ไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ในส่วนที่เกินกว่ากำหนดเวลาขัดข้องข้างต้น

(๒) เกณฑ์การคำนวณเวลาขัดข้องของคอมพิวเตอร์ตามข้อ ๑๐.๑ ให้เป็นไปตามดังนี้

(๒.๑) กรณีที่คอมพิวเตอร์เกิดขัดข้องพร้อมกันหลายหน่วย ให้นับเวลาขัดข้องของหน่วยที่มีตัว ถ่วงมากที่สุดเพียงหน่วยเดียว

(๒.๒) กรณีความเสียหายอันสืบเนื่องมาจากความขัดข้องของคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน เวลาที่ใช้ในการคำนวณค่าปรับจะเท่ากับเวลาขัดข้องของคอมพิวเตอร์หน่วยนั้นคูณด้วยตัว ถ่วงซึ่งมีค่าต่าง ๆ ตามภาคผนวก ๓

๑๐.๓ ค่าปรับ

(๑) ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่เข้ามาซ่อมแซมแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด หรือไม่สามารรถดำเนินการ ซ่อมแซมแก้ไขหรือไม่สามารถจัดหาอุปกรณ์ใหม่ที่มีคุณสมบัติทัดเทียมกันหรือดีกว่ามาเปลี่ยนให้ใช้งานได้ภายใน เวลาที่กำหนดไว้ตามข้อ ๑๐.๑ (๒) ผู้รับจ้างยินยอมให้คิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมง (เศษของชั่วโมงให้นับเป็น ๑ (หนึ่ง) ชั่วโมง) ในอัตราร้อยละ ๐.๑ ของค่าจ้างบำรุงรักษารายงวด นับจากเวลาที่ครบกำหนดจนถึงเวลาที่ผู้รับจ้างได้เริ่มการซ่อมแซม แก้ไข หรือจนถึงเวลาที่ผู้รับจ้างดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขแล้วเสร็จแล้วแต่กรณี

(๒) ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่ชดใช้คอมพิวเตอร์ที่ได้รับความเสียหายตามข้อ ๑๐.๑ (๔) ต้องยินยอมให้คิด ค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑ ของค่าจ้างตามสัญญา

๑๑. เงื่อนไขอื่นๆ

๑๑.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องเสนอค่าจ้างบำรุงรักษาสำหรับการบริการตลอดระยะเวลา ดำเนินงานตามขอบเขตของงานนี้ โดยให้จำแนกค่าจ้างเป็นค่าใช้จ่ายประจำ (Fixed Cost) ซึ่งไม่ผันแปรตาม ระยะเวลาบริการ (ถ้ามี) และค่าใช้จ่ายผันแปรตามระยะเวลาบริการ (Variable Cost) และให้จำแนกอัตราเป็น รายเดือน

๑๑.๒ สำนักงาน กสทช. ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาตรวจสอบ ทดสอบสมรรถนะ และประสิทธิภาพของ เจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้างที่จะให้บริการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศตามข้อ ๔.๑๑ หากพบว่าเจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้าง ไม่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่ต้องให้บริการบำรุงรักษาตามขอบเขตของงานภายในระยะเวลาที่กำหนดตาม ข้อ ๔.๑๑ สำนักงาน กสทช. ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกสัญญา เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายสำหรับการให้บริการ ของสำนักงาน กสทช. เนื่องจากระบบนี้เป็นระบบงานหลักของสำนักงาน กสทช. สำหรับให้บริการประชาชน และ มีจำนวนผู้เข้าใช้บริการระบบเป็นจำนวนมาก ดังนั้นสำนักงาน กสทช. ต้องการความเชื่อมั่นในการบำรุงรักษา ระบบสารสนเทศให้สามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพตามขอบเขตของงาน

✓ นวสิน วัฒนศิริ

๑๑.๓ กรณีสำนักงาน กสทช. มีความจำเป็นเพื่อประโยชน์ของสำนักงานฯ หรือเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นเหตุให้ระยะเวลาการจ้างบำรุงรักษาไม่เป็นไปตามระยะเวลาดำเนินงานตามขอบเขตของงานนี้ สำนักงาน กสทช. จะปรับลดระยะเวลาดำเนินงานลงตามความเป็นจริงและความเหมาะสม โดยถืออัตราค่าจ้างบริการ อัตรารายเดือนที่เสนอไว้ในข้อ ๑๑.๑ เป็นอัตราปรับลดค่าจ้างบริการลงตามระยะเวลาจ้างบำรุงรักษาจริงต่อไป

๑๑.๔ ผู้รับจ้างต้องส่งรายงานผลการใช้พัสดุที่ผลิตในประเทศพร้อมกับการส่งมอบงาน เพื่อให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุตรวจสอบด้วย (ถ้ามี)

 นริศ นพเมธิกุล

รายการซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์ของระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนด้านการอนุญาต การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน สำหรับดำเนินการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไข ประจำเดือน มกราคม - ธันวาคม ๒๕๖๖

ลำดับ	รายการ	จำนวน	เวลา
SYSTEM SOFTWARE			
๑	ซอฟต์แวร์ Windows Server ๒๐๑๙ Standard Edition	๒	๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.
๒	ซอฟต์แวร์ Microsoft SQL Server ๒๐๑๙ Standard Edition	๒	๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.
๓	ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Certificate Authority - CA)	๑	๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.
APPLICATION SOFTWARE			
๔	โปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนด้านการอนุญาต การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย		
	๔.๑ ระบบยืนยันตัวตนกลางสำหรับประชาชน	๑	๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.
	๔.๒ ระบบชุดคำถามสำหรับแนะนำใบอนุญาต/งานบริการ	๑	๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.
	๔.๓ ระบบแบบฟอร์มสำหรับการกรอกข้อมูลและแนบเอกสาร ประกอบการยื่นขอใบอนุญาต	๑	๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.
	๔.๔ ระบบติดตามสถานะการขอใช้บริการ	๑	๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.
	๔.๕ ระบบรับชำระค่าธรรมเนียมทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับ ค่าธรรมเนียมใบอนุญาต/งานบริการ	๑	๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.
	๔.๖ ระบบจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	๑	๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.
	๔.๗ ระบบบริหารจัดการข้อมูล	๑	๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.
	๔.๘ ระบบการออกรายงาน	๑	๐๘.๓๐ น. - ๑๖.๓๐ น.

Xm

หรือ น.เมธวิจิตร

รายการระบบสารสนเทศที่ต้องบำรุงรักษา

ลำดับที่	รายการ	เครื่องมือ/ เทคโนโลยีที่พัฒนา	ฐานข้อมูล	จำนวนหน้าจ การทำงาน โดยประมาณ
๑	ซอฟต์แวร์ Windows Server ๒๐๑๙ Standard Edition			
๒	ซอฟต์แวร์ Microsoft SQL Server ๒๐๑๙ Standard Edition			
๓	ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Certificate Authority - CA)			
๔	โปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนด้านการอนุญาต การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย ๔.๑ ระบบยืนยันตัวตนกลางสำหรับประชาชน ๔.๒ ระบบชุดคำถามสำหรับแนะนำใบอนุญาต/งานบริการ ๔.๓ ระบบแบบฟอร์มสำหรับการกรอกข้อมูลและแนบเอกสารประกอบการยื่นขอใบอนุญาต ๔.๔ ระบบติดตามสถานการณ์ขอใช้บริการ ๔.๕ ระบบรับชำระค่าธรรมเนียมทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับค่าธรรมเนียมใบอนุญาต/งานบริการ ๔.๖ ระบบจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ๔.๗ ระบบบริหารจัดการข้อมูล ๔.๘ ระบบการออกรายงาน	Microsoft .NET Framework	MS SQL Server	๓๕

Am
ทนาย ชาญชัย

สรุปบริการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
การจ้างเหมาบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชน
ด้านการอนุญาต การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน

ประจำเดือน

๑. การตรวจสอบข้อมูล Security patch

รายละเอียด Security patch	ผลกระทบหากไม่ติดตั้ง Patch	มาตรการ หรือแนวทางแก้ไขอื่นหากไม่ติดตั้ง Patch

คำอธิบายเพิ่มเติม

- แบบฟอร์มนี้ใช้สำหรับระบบสารสนเทศที่เป็นส่วนการบำรุงรักษาในขอบเขตของซอฟต์แวร์ (Software) ระบบปฏิบัติการ (Operating System) โปรแกรมประยุกต์ (Application) หรือเฟิร์มแวร์ (Firmware) เท่านั้น
- หัวข้อ “รายละเอียด Security patch” สามารถระบุหมายเลข Patch หรือชื่อที่ใช้อ้างอิง Patch เช่น CVE-๒๐๑๓-๑๐๙๒ หรือ MS๐๑๒-๐๒๐ เป็นต้น
- ผู้รับจ้างสามารถเพิ่มเติมรายละเอียดหรือหัวข้อเพื่อเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานฯ ก็สามารถดำเนินการได้ตามความเหมาะสม

๒. ผลการตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูล Log ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ระบบงาน	เหตุการณ์ที่ต้องตรวจสอบ	ข้อมูล Log ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์	ข้อสังเกตเพิ่มเติมในการตรวจสอบ Log	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
				☐ ปกติ ☐ ไม่ปกติ การดำเนินการ	

คำอธิบายเพิ่มเติม

- แบบฟอร์มนี้ใช้สำหรับระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการบันทึกข้อมูล Log เช่น ข้อมูล Log ของระบบปฏิบัติการเครื่องให้บริการ(Server), ข้อมูล Log ของอุปกรณ์เครือข่าย หรือ ข้อมูล Log ของโปรแกรม Database เป็นต้น
- ความหมายของหัวข้อ
 - ระบบงาน หมายถึง รายชื่ออุปกรณ์ ระบบปฏิบัติการ หรือชื่อโปรแกรมที่ต้องการวิเคราะห์ข้อมูล Log
 - เหตุการณ์ที่ต้องตรวจสอบ หมายถึง เหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยที่ต้องการตรวจสอบ ตัวอย่างเหตุการณ์ที่ต้องตรวจสอบมีดังต่อไปนี้
 - การพยายามเดาสู่รหัสผ่าน
 - พยายามใช้งานบัญชีผู้ใช้ที่หมดอายุ, ระวังการใช้งาน
 - พยายามแก้ไขค่า configuration ของระบบ
 - ผู้ใช้งานระบบ Logon ในช่วงเวลาที่ไม่เหมาะสม
 - การทำงานที่ผิดปกติของระบบ (System Fault Log)

ผู้รับจ้างสามารถเพิ่มเติมเหตุการณ์ที่ต้องตรวจสอบเพิ่มเติมได้ เพื่อเป็นประโยชน์ของสำนักงานฯ




- ข้อมูลล็อกที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์ หมายถึง แหล่งข้อมูล Log หรือ File Log ที่ใช้สำหรับการตรวจสอบข้อมูล Log
- ข้อสังเกตเพิ่มเติมในการตรวจสอบล็อก หมายถึง สิ่งที่เป็นจุดสังเกต และแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล Log เพราะบ่งบอกถึงเหตุการณ์ที่ต้องตรวจสอบ
- การดำเนินการ หมายถึง ผลการตรวจสอบว่า ปกติ คือไม่พบเหตุการณ์ที่ต้องตรวจสอบ หรือ ไม่ปกติ คือพบเหตุการณ์ที่ต้องตรวจสอบ หากตรวจพบว่าไม่ปกติ ให้กรอกรายละเอียดของสิ่งที่ดำเนินการเพื่อแก้ไขเหตุการณ์ที่ตรวจพบ
- ผู้รับผิดชอบ หมายถึง ผู้ที่ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล Log

● ตัวอย่างการใช้งานแบบฟอร์ม

ระบบงาน	เหตุการณ์ที่ต้องตรวจสอบ	ข้อมูล Log ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์	ข้อสังเกตเพิ่มเติมในการตรวจสอบ Log	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
Core Switch	พยายามเดาสัมรหัสผ่าน	ตรวจสอบในไฟล์ syslog CoreSwitch.txt โดยค้นหาข้อความว่า SHELL_LOGINFAIL	ตรวจสอบการ login ที่ผิดพลาดของ user ติดกัน ๕ ครั้ง ในระยะเวลา ๑ นาทีหรือไม่	☒ ปกติ ☐ ไม่ปกติ การดำเนินการ	สมชาย
Windows Server	ตรวจสอบ Fault Log ของการทำงานที่ผิดปกติของระบบปฏิบัติงาน Windows ในระดับ System	EventID ที่มี Level/Type เป็น Error Source System	ตรวจสอบการทำงานของระบบปฏิบัติงาน Windows ในระดับ System ที่มีความผิดปกติ	☐ ปกติ ☒ ไม่ปกติ การดำเนินการ ...พบ Error Log ID ๑๒๓๔ ที่เรื่อง Hard disk เต็ม ได้ดำเนินการแจ้ง Incident และแก้ไขโดยการร้องขอเปลี่ยนแปลงระบบ (Request for Change)	สมชาย

๓. สรุปการใช้งานทรัพยากรสำคัญของระบบ

ระบบงาน	ทรัพยากรสำคัญของระบบ	ค่า Threshold	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าต่ำสุด

คำอธิบายเพิ่มเติม

- แบบฟอร์มนี้ใช้สำหรับระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการบันทึกสถิติการใช้งานทรัพยากรสำคัญในระบบ หรือส่งข้อมูลไปยังระบบเฝ้าระวังทรัพยากร (System/Network monitoring) ผ่าน Protocol มาตรฐาน เช่น SNMP, WMI, syslog เป็นต้น
- ความหมายของหัวข้อ
 - ระบบงาน หมายถึง รายชื่ออุปกรณ์ ระบบปฏิบัติการ หรือชื่อโปรแกรมที่ต้องการเฝ้าระวังการใช้งานทรัพยากร
 - ทรัพยากรสำคัญของระบบงาน หมายถึง ทรัพยากรของฮาร์ดแวร์ หรือโครงสร้างของหน่วยประมวลผล ที่สนับสนุนการทำงานของซอฟต์แวร์ ระบบปฏิบัติการ หรือโปรแกรมประยุกต์ให้สามารถทำงานได้อย่างมั่นคงปลอดภัย ตัวอย่างของทรัพยากรได้แก่
 - CPU Utilization
 - Memory Utilization
 - Hard disk Utilization

Am
สมชาย เสงี่ยมวงศ์

- Traffic Utilization
- Concurrent Session
- Database lock session

ผู้รับจ้างสามารถเพิ่มเติมทรัพยากรสำคัญของระบบที่จำเป็นต้องตรวจสอบเผื่อระวังได้ตามความเหมาะสม

- ค่า Threshold หมายถึง ค่าที่กำหนดเป็นเกณฑ์เพื่อป้องกันว่า หากมีระบบใช้ทรัพยากรเกินค่าดังกล่าว ระบบอาจหยุดการให้บริการ หรือสูญเสียความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
- ค่าสูงสุด หมายถึง ค่าสูงสุดของทรัพยากรที่บันทึกได้จากรอบของการบำรุงรักษา
- ค่าเฉลี่ย หมายถึง ค่าเฉลี่ยของทรัพยากรที่บันทึกได้จากรอบของการบำรุงรักษา
- ค่าต่ำสุด หมายถึง ค่าต่ำสุดของทรัพยากรที่บันทึกได้จากรอบของการบำรุงรักษา

● ตัวอย่างการใช้งานแบบฟอร์ม

ระบบงาน	ทรัพยากรสำคัญของระบบ	ค่า Threshold	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าต่ำสุด
Windows Server	CPU Utilization	๘๐ %	๗๕ %	๖๐ %	๑๐ %
	Memory Utilization	๗๕ %	๕๐ %	๒๐ %	๑๐ %
	Hard disk Utilization	Drive C:\ ๙๐ % Drive D:\ ๙๕ %	Drive C:\ ๕๐ % Drive D:\ ๖๕ %	Drive C:\ ๔๕ % Drive D:\ ๖๒ %	Drive C:\ ๔๐ % Drive D:\ ๖๐ %
Network Switch	CPU Utilization	๘๕ %	๔๕ %	๔๐ %	๑๒ %
	Memory Utilization	๘๐ %	๒๕ %	๒๐ %	๑๕ %
	Traffic Utilization	๗๕ %	๔๐ %	๓๐ %	๑๐ %
Database Application	Concurrent Session	๑,๐๐๐ session	๘๙๐ session	๕๐๐ session	๑๙๐ session
	Query Timeout	๒๐๐ mile-sec	๑๐๐ mile-sec	๘๐ mile-sec	๑๐ mile-sec
	Database Lock Session	๑๐๐ session	๕๐ session	๓๕ session	๑๕ session

๔. ข้อมูลรายชื่อซอฟต์แวร์ที่ได้รับการติดตั้งเพิ่มเติมในระบบปฏิบัติการ

เครื่องให้บริการ	ซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งเพิ่มเติม	วันที่ติดตั้งเพิ่มเติม	เหตุผลการติดตั้ง/change id

๕. ข้อมูลการรับแจ้งปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับระบบทั้งหมด

ลำดับ	วันที่/เวลาที่แจ้งปัญหา	รายละเอียดการขอรับบริการ	ผู้แจ้งปัญหา	สาเหตุของปัญหา	แนวทาง/วิธีการแก้ไข	เวลาที่งานแล้วเสร็จ	เอกสารอ้างอิงสำหรับการแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	ผลการแก้ปัญหา


 ๗/๗/๖๖

การกำหนดค่าตัวถ่วงของ
การจ้างเหมาบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชน
ด้านการอนุญาต การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน

ลำดับ	รายการ	ค่าตัวถ่วง
๑	ซอฟต์แวร์ Windows Server ๒๐๑๙ Standard Edition	๑
๒	ซอฟต์แวร์ Microsoft SQL Server ๒๐๑๙ Standard Edition	๑
๓	ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Certificate Authority - CA)	๑
๔	โปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนด้านการอนุญาต การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน ประกอบด้วย	
	๔.๑ ระบบยืนยันตัวตนกลางสำหรับประชาชน	๑
	๔.๒ ระบบชุดคำถามสำหรับแนะนำใบอนุญาต/งานบริการ	๑
	๔.๓ ระบบแบบฟอร์มสำหรับการกรอกข้อมูลและแนบเอกสารประกอบการยื่นขอใบอนุญาต	๑
	๔.๔ ระบบติดตามสถานะการขอใช้บริการ	๑
	๔.๕ ระบบรับชำระค่าธรรมเนียมทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับค่าธรรมเนียมใบอนุญาต/งานบริการ	๑
	๔.๖ ระบบจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	๑
	๔.๗ ระบบบริหารจัดการข้อมูล	๑
	๔.๘ ระบบการออกรายงาน	๑


 ๒๖/๑๑/๒๕๖๓

ระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
การจ้างเหมาบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนด้านการ
อนุญาต การให้บริการข้อมูลข่าวสาร และการรับเรื่องร้องเรียน

ระดับความรุนแรงของปัญหา	สถานการณ์	ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาการตอบสนองและติดตามการแก้ไขปัญหา
ระดับ ๑ : สูง	ระบบไม่สามารถใช้งานได้	บริการแก้ไขปัญหาแบบ Remote Access /Onsite	ตอบสนองภายใน ๑ ชั่วโมง และแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง
ระดับ ๒ : ปานกลาง	บางส่วนไม่สามารถใช้งานได้ ซึ่งไม่กระทบกับการทำงานของระบบ	ณ. จุดรับการติดต่อประสานงาน หรือ Remote Access	ตอบสนองภายใน ๓ ชั่วโมง และแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๘ ชั่วโมง
ระดับ ๓ : ต่ำ	คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้งาน โดยระบบยังใช้งานได้ตามปกติ	ณ. จุดรับการติดต่อประสานงาน	ตอบสนองและแจ้งผลการแก้ไขตามกำหนดที่ตกลงกับผู้แจ้งฯ

ทั้งนี้ การเริ่มนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่เวลาที่ผู้รับจ้างได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง โดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง ได้แก่ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการดูแลระบบ

Xm
 ๓๕๕๖ ๖๔๕๖๖๖

ตารางการจัดทำแผนการใช้พืชที่ผลิตภายในประเทศ

โครงการ

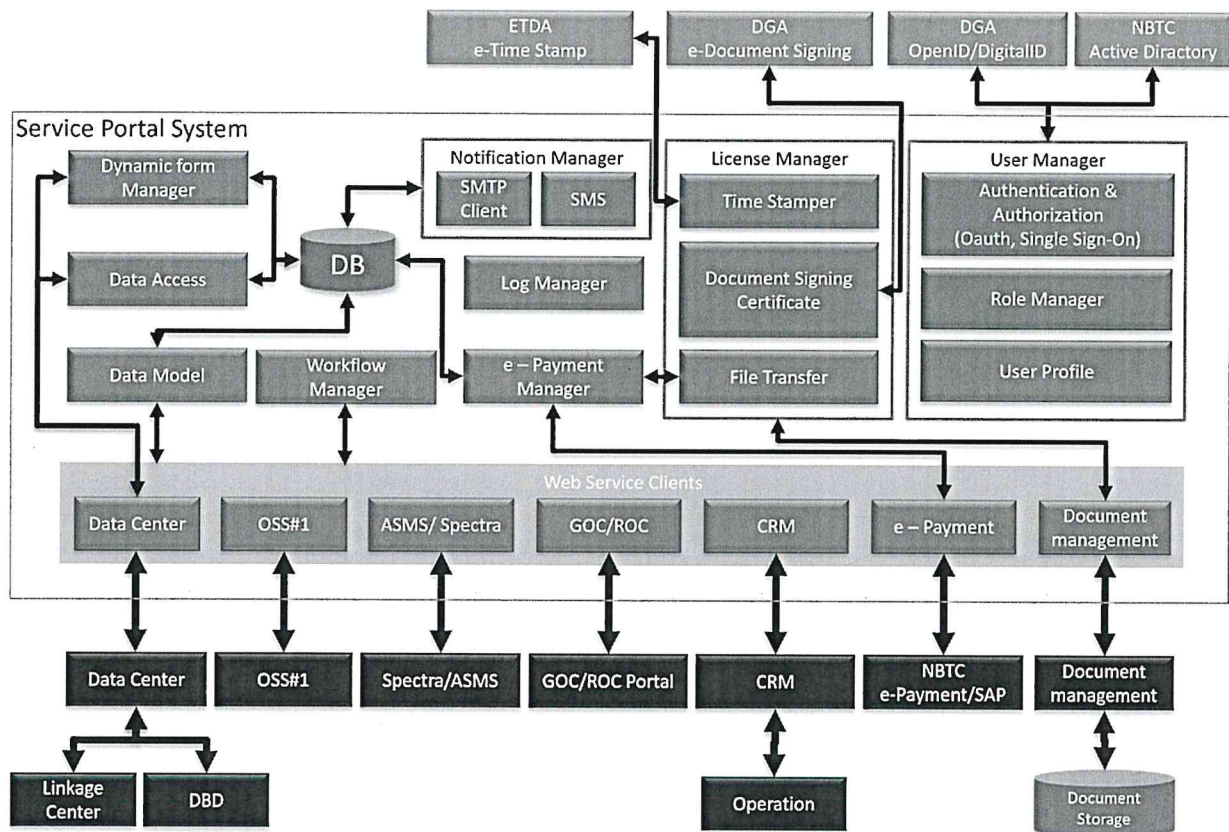
รายการพืชหรือครุภัณฑ์ที่ใช้ในโครงการ
แผนการใช้พืชที่ผลิตภายในประเทศ

ลำดับ	รายการ	หน่วย	ปริมาณ	ราคาต่อ หน่วย (บาท)	เป็นเงิน (รวม)	พืช ในประเทศ	พืช ต่างประเทศ
๑							
๒							
๓							
๔							
๕							
รวม					xxx	xxx	xxx
อัตรา (ร้อยละ)					๑๐๐	๗๐	๓๐

ลงชื่อ (คู่สัญญาฝ่ายผู้รับจ้าง)
()


.....

ภาพรวมการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบสารสนเทศภายในและภายนอกสำนักงาน กสทช.



Am
หน้า
ประกอบ

คณะกรรมการจัดทำขอบเขตของงาน (TOR)

เปรมณัฐ ญัฐศรีวัฒน ประธานกรรมการ
(นางสาวเปรมณัฐ ญัฐศรีวัฒน)

Km กรรมการ
(นางสาวคณางค์ จริยเจริญยิ่ง)

ชไมพร กรรมการและเลขานุการ
(นางสาวชนิษฐา ชุ่มเย็น)