**ขอบเขตของงาน**

**งานจัดจ้างผู้ให้บริการสนับสนุนการใช้งานด้านไอที (IT support)**

**1. ความเป็นมา**

สำนักงานคณะกรรมการกำกับหลักทรัพย์และตลาดหลักทรัพย์ (สำนักงาน) ได้ใช้บริการแก้ไข ซ่อมแซมเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง พร้อมส่งบุคคลากรมาประจำที่สำนักงานในการแก้ปัญหาการใช้งาน ซึ่งในส่วนของบุคลากรที่มาประจำจะหมดสัญญาในวันที่ 31 ธันวาคม 2562 และต้องจัดจ้างใหม่ จึงเห็นว่าการจัดจ้างใหม่ ควรจัดให้เป็นบริการแบบเชิงรุกมากขึ้น รวมทั้งต้องมีข้อตกลงระดับการให้บริการ (service level agreement – SLA) เพื่อเพิ่มคุณภาพและความพึงพอใจการให้บริการแก่ผู้ใช้บริการ

**2. วัตถุประสงค์**

สำนักงานมีความประสงค์ที่จะจัดจ้างผู้ให้บริการสนับสนุนการใช้งานด้านไอที (IT support) แบบมี SLA เป็นระยะเวลา 2 ปี เพื่อติดตั้งอุปกรณ์ ดูแลแก้ไขปัญหา และให้บริการด้านไอทีแก่สำนักงาน

**3. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ**

3.1. มีความสามารถตามกฎหมาย

3.2. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

3.3. ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

3.4. ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

3.5. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทิ้งงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทิ้งงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทิ้งงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

3.6. มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

3.7. เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานดังกล่าว

3.8. ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนักงาน หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

3.9. ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นว่านั้น

3.10. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง

**4. ขอบเขตของงาน**

4.1. กำหนดให้มีหัวหน้าทีม (team leader) ทำหน้าที่เป็นผู้ดูแลทีมงาน ประสานงานกับสำนักงานบริหารจัดการ และปรับปรุงการทำงาน ให้เป็นไปตาม SLA ที่กำหนด ***(เอกสารแนบ 1)***

4.2. กำหนดให้มีทีมงานประจำที่สำนักงาน เพื่อทำหน้าที่

4.2.1. รับแจ้งปัญหา ตอบคำถาม ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาการใช้งานด้านไอที รวมถึงการแจ้งความคืบหน้าและรายงานผลของงานให้ผู้เกี่ยวข้องได้รับทราบ

4.2.2. ดูแล ติดตั้ง วิเคราะห์ ตรวจสอบ หาสาเหตุ แก้ไขปัญหา และสนับสนุนการใช้งานด้านไอที ทั้งด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ เน็ตเวิร์ค การโอนย้ายไฟล์ข้อมูลในเครื่องผู้ใช้งาน รวมถึงการดูแลรักษาความปลอดภัยในการใช้งาน ตามรายการแนบท้าย ***(เอกสารแนบ 2)***

4.2.3. บันทึกเคสที่ได้รับแจ้งและรายละเอียดการแก้ไขปัญหาในระบบที่สำนักงานจัดเตรียมให้

4.2.4. จัดทำองค์ความรู้ในการปฏิบัติงานและการแก้ไขปัญหา และบันทึกในระบบที่สำนักงานจัดเตรียมให้

4.2.5. จัดทำเอกสารและจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) แจ้งประชาสัมพันธ์ ให้ความรู้การใช้งานด้านไอทีแก่พนักงาน

4.2.6. ประสานงานกับทีมงานอื่น รวมถึงบริษัทคู่สัญญาของสำนักงาน ในการติดตั้ง แก้ไขปัญหา ติดตามผล ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

4.2.7. บริหารจัดการงานทะเบียนฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง

4.2.8. จัดทำเอกสาร และรายงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง

4.2.9. สำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ นำมาวิเคราะห์และนำเสนอแนวทางการปรับปรุง พัฒนา

4.2.10. ปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับงาน IT support ตามที่ได้รับมอบหมาย

**5. ราคากลางของงานที่จะจ้าง**

วงเงินราคากลางของงานจ้าง 3,145,800 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

**6. วงเงินที่จะจ้าง**

วงเงินงบประมาณ 3,210,000 บาท (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

**7. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ**

ใช้เกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์คุณภาพในการพิจารณาคัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอที่มีคุณภาพและคุณสมบัติถูกต้อง ครบถ้วน ซึ่งได้คะแนนรวมสูงสุดเป็นผู้ได้รับการคัดเลือก

| | | | |
|---|---|---|---|
| ก. เกณฑ์ราคา | น้ำหนักร้อยละ 20 | | |
| | คะแนนเต็ม | 20 | คะแนน |
| ข. เกณฑ์คุณภาพ | น้ำหนักร้อยละ 80 | | |
| (1) แนวคิดในการทำงาน แก้ไขปัญหาและการบริหารจัดการให้บรรลุตาม SLA | | 70 | คะแนน |
| (2) คุณสมบัติและองค์ประกอบของทีมงาน บุคลากร | | 20 | คะแนน |
| (3) อื่น ๆ | | 10 | คะแนน |
| | คะแนนเต็ม | 80 | คะแนน |
| | คะแนนเต็มรวม | 100 | คะแนน |

**8. การทำสัญญาจ้างและหลักประกันสัญญา**

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องทำสัญญาจ้างตามแบบที่คณะกรรมการนโยบายกำหนดกับสำนักงาน ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง และจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ 5 ของราคาค่าจ้าง ให้สำนักงานยึดถือไว้ในขณะทำสัญญาโดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

8.1. เงินสด

8.2. เช็คหรือดราฟท์ที่ธนาคารเซ็นสั่งจ่ายให้แก่สำนักงาน ซึ่งเป็นเช็คหรือดราฟท์ ลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือดราฟท์นั้นชำระต่อเจ้าหน้าที่ในวันทำสัญญา หรือก่อนวันนั้นไม่เกิน 3 วันทำการ

8.3. หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามตัวอย่างที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด หรือจะเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

8.4. หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุน หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบโดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

8.5. พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน 15 วันนับถัดจากวันที่ผู้รับจ้างพ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาจ้างแล้ว

**9. การส่งมอบและการจ่ายเงินค่าจ้าง**

9.1. การส่งมอบ

9.1.1. จัดหาทีมงานที่มีประสบการณ์ และความสามารถที่ตรงตามความต้องการของสำนักงาน *(เอกสารแนบ 3)* เพื่อเข้ามาปฏิบัติงานประจำที่สำนักงาน โดยต้องพิจารณาจำนวนบุคคลากรให้สามารถปฏิบัติงานได้ตาม SLA ที่สำนักงานกำหนด โดย

สำนักงานจะเป็นผู้จัดหาสถานที่ในการทำงาน รวมทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในการทำงานอื่น ๆ ตามความจำเป็น

9.1.2. จัดส่งรายงาน ***(เอกสารแนบ 4)*** โดยรายงานประจำเดือนจะต้องจัดส่งไม่เกินวันที่ 5 ของเดือนถัดไป กรณีที่ตรงกับวันหยุดให้ขยายระยะเวลาออกเป็นวันทำการแรกถัดจากวันที่ 5

9.1.3. ตารางเวลาทำงานรายวันของบุคลากรที่เข้ามาปฏิบัติงานที่สำนักงาน

9.1.4. รายงานสรุปผลการดำเนินงานประจำวัน

9.2. การจ่ายเงินค่าจ้าง

สำนักงานจะจ่ายค่าจ้างซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงแล้ว ให้แก่ผู้รับจ้างเป็นรายงวด จำนวน 24 งวด ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่คณะกรรมการตรวจรับงานจ้างแต่ละงวดได้ตรวจรับถูกต้องครบถ้วนตามสัญญาแล้ว

กรณีที่ผู้รับจ้างปฏิบัติงานไม่เป็นไปตาม SLA สำนักงานจะคำนวณมูลค่าที่สำนักงานจะต้องจ่ายต่อเดือน (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) หักจำนวนเงินที่ผู้รับจ้างปฏิบัติงานไม่เป็นไปตาม SLA โดยคิดในอัตราร้อยละของผลประเมินที่ไม่เป็นไปตาม SLA ของค่าจ้างรายงวด (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)

(เช่น กำหนด SLA ที่ 90% แต่ผู้รับจ้างปฏิบัติได้ 88% ผู้รับจ้างจะถูกหักในอัตราร้อยละ 2 (90 – 88) เป็นต้น) **ยกเว้น** กรณีที่สำนักงานเห็นว่าเหตุนั้นเกิดจากสำนักงาน หรือเป็นเหตุสุดวิสัย

**10. กำหนดเวลาแล้วเสร็จ**

ผู้รับจ้างต้องทำงานให้แล้วเสร็จบริบูรณ์ภายในระยะเวลา 2 ปี นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

**11. อัตราค่าปรับ**

11.1. กรณีที่ผู้รับจ้างนำงานที่รับจ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่งโดยไม่ได้รับอนุญาต สำนักงานจะคิดค่าปรับสำหรับการฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นจำนวนร้อยละ 10 ของวงเงินค่างานที่จ้างช่วงนั้น

11.2. กรณีผิดสัญญาเฉพาะบางงวด โดยไม่สามารถส่งมอบงานตามข้อ 9.1.2 ภายในระยะเวลาที่กำหนด คิดค่าปรับเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ 0.2 ของค่าจ้างรายงวด (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) นับจากวันครบกำหนดส่งมอบ จนถึงวันที่รับมอบรายงานถูกต้องครบถ้วน

11.3. กรณีที่ผู้รับจ้างปฏิบัติผิดสัญญาจ้างนอกเหนือจากข้อ 11.1 และข้อ 11.2 จะกำหนดค่าปรับเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ 0.2 ของมูลค่าโครงการตามสัญญาที่ยังไม่ได้รับมอบ (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ของราคาค่าจ้างตามสัญญา

**12. เอกสารในการเสนอราคา**

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นซอง จำนวน 2 ซอง ดังนี้

12.1. ซองที่ 1 ประกอบด้วย

12.1.1. ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

(ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล หนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) และบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี) พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

12.1.2. ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า ให้ยื่นสำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า และเอกสารตามที่ระบุไว้ใน (1) หรือ (2) ของผู้ร่วมค้าแล้วแต่กรณี

12.1.3. คุณสมบัติของทีมงาน ได้แก่ คุณสมบัติ ประวัติการศึกษา/อบรม ประสบการณ์การทำงาน รวมไปถึงผลงานที่ผ่านมา หรือรางวัลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับขอบเขตงานที่สำนักงานกำหนด

12.1.4. รูปแบบและแผนดำเนินการเพื่อให้บรรลุตาม SLA และสามารถแก้ไขปัญหาปัจจุบันของสำนักงานได้ ***(เอกสารแนบ 5)*** โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเข้ามานำเสนอรูปแบบและแผนการดำเนินงานต่อคณะกรรมการคัดเลือก ภายใน 2 สัปดาห์หลังจากยื่นซองเรียบร้อยแล้ว และใช้เวลาในการนำเสนอไม่เกิน 2 ชั่วโมง ทั้งนี้ สำนักงานจะแจ้งกำหนดวันและเวลาให้ทราบภายหลัง

12.2.ซองที่ 2 ประกอบด้วย

12.2.1. ใบเสนอราคา (ราคาที่เสนอเป็นราคาที่รวมค่าใช้จ่ายทั้งปวงและรวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว)

12.2.2. ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอมอบอำนาจให้บุคคลอื่นกระทำการแทนให้แนบหนังสือมอบอำนาจซึ่งติดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย โดยมีหลักฐานแสดงตัวตนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ทั้งนี้ หากผู้รับมอบอำนาจเป็นบุคคลธรรมดาต้องเป็นผู้ที่บรรลุนิติภาวะตามกฎหมายแล้วเท่านั้น

**13. บทนิยาม**

13.1.มีผลประโยชน์ร่วมกัน หมายความว่า บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอในการจัดซื้อจัดจ้างต่อหน่วยงานของรัฐใด เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลอื่นที่เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอต่อหน่วยงานของรัฐนั้นในคราวเดียวกันการมีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลดังกล่าวข้างต้นได้แก่ การที่บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันในลักษณะ ดังต่อไปนี้

(1) มีความสัมพันธ์กันในเชิงบริหาร โดยผู้จัดการ หุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือของนิติบุคคลรายหนึ่ง มีอำนาจหรือสามารถใช้อำนาจในการบริหารจัดการกิจการของบุคคลธรรมดา หรือของนิติบุคคลอีกรายหนึ่งหรือหลายราย ที่เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอต่อหน่วยงานของรัฐนั้นในคราวเดียวกัน

(2) มีความสัมพันธ์กันในเชิงทุน โดยผู้เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือผู้เป็นหุ้นส่วนไม่จำกัดความรับผิดในห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดเป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัดอีกรายหนึ่งหรือหลายราย ที่เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอต่อหน่วยงานของรัฐนั้นในคราวเดียวกัน

คำว่า "ผู้ถือหุ้นรายใหญ่" ให้หมายความว่า ผู้ถือหุ้นซึ่งถือหุ้นเกินกว่าร้อยละยี่สิบห้าในกิจการนั้นหรือในอัตราอื่นตามที่ผู้รักษาการตามระเบียบเห็นสมควรประกาศกำหนดสำหรับกิจการบางประเภทหรือบางขนาด

(3) มีความสัมพันธ์กันในลักษณะไขว้กันระหว่าง (1) และ (2) โดยผู้จัดการ หุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือของนิติบุคคลรายหนึ่ง เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดอีกรายหนึ่งหรือหลายราย ที่เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอต่อหน่วยงานของรัฐนั้นในคราวเดียวกัน หรือในนัยกลับกัน การดำรงตำแหน่ง การเป็นหุ้นส่วน หรือการเข้าถือหุ้นดังกล่าวข้างต้นของคู่สมรสหรือบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของบุคคลใน (1) (2) หรือ (3) ให้ถือว่าเป็นการดำรงตำแหน่ง การเป็นหุ้นส่วนหรือการถือหุ้นของบุคคลดังกล่าว

ในกรณีบุคคลใดใช้ชื่อบุคคลอื่นเป็นผู้จัดการ หุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้เป็นหุ้นส่วน หรือผู้ถือหุ้นโดยที่ตนเองเป็นผู้ใช้อำนาจในการบริหารที่แท้จริง หรือเป็นหุ้นส่วน หรือผู้ถือหุ้นที่แท้จริงของห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด แล้วแต่กรณี และห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัดที่เกี่ยวข้องได้เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอต่อหน่วยงานของรัฐนั้น ในคราวเดียวกัน ให้ถือว่าผู้ยื่นข้อเสนอนั้นมีความสัมพันธ์กันตาม (1) (2) หรือ (3) แล้วแต่กรณี

13.2. การขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หมายความว่า การที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายหนึ่งหรือหลายราย กระทำการอย่างใด ๆ อันเป็นการขัดขวาง หรือเป็นอุปสรรค หรือไม่เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาหรือยื่นข้อเสนอต่อหน่วยงานของรัฐ ไม่ว่าจะกระทำโดยการสมยอมกัน หรือโดยการให้ ขอให้ หรือรับว่าจะให้ เรียก รับ หรือยอมจะรับเงิน หรือทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด หรือใช้กำลังประทุษร้าย หรือข่มขู่ว่าจะใช้กำลังประทุษร้าย หรือแสดงเอกสารอันเป็นเท็จ หรือส่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะแสวงหาประโยชน์ในระหว่างผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกัน หรือเพื่อให้ประโยชน์แก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายหนึ่งรายใดเป็นผู้มีสิทธิทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐนั้น หรือเพื่อหลีกเลี่ยงการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือเพื่อให้เกิดความได้เปรียบหน่วยงานของรัฐโดยมิใช่เป็นไปในทางการประกอบธุรกิจปกติ

**14. ข้อสงวนสิทธิ์**

14.1. การลงนามสัญญาการจัดจ้างในครั้งนี้ สำนักงานจะแจ้งให้เข้ามาลงนามในสัญญา เมื่อสำนักงานได้รับจัดสรรงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2563 แล้ว และกรณีที่ไม่ได้รับจัดสรรงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2563 เพื่อการจัดจ้างในครั้งนี้ สำนักงานอาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างดังกล่าว

14.2. ผู้รับจ้างมิได้ลงมือทำงานภายในกำหนดเวลา หรือไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือมีเหตุให้เชื่อได้ว่าผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือจะแล้วเสร็จล่าช้าเกินกว่ากำหนดเวลา หรือผู้รับจ้างทำผิดสัญญาข้อใดข้อหนึ่ง หรือตกเป็นผู้ถูกพิทักษ์ทรัพย์เด็ดขาดหรือตกเป็นผู้ล้มละลาย หรือเพิกเฉยไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะบอกเลิกสัญญานี้ได้ และมีสิทธิจ้างผู้รับจ้างรายใหม่เข้าทำงานของผู้รับจ้างให้ลุล่วงไปได้ด้วย การใช้สิทธิบอกเลิกสัญญานั้นไม่กระทบสิทธิของผู้ว่าจ้างที่จะเรียกร้องค่าเสียหายจากผู้รับจ้าง

14.3. กรณีผู้รับจ้างเอางานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง โดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน ผู้ว่าจ้างมีสิทธิในการบอกเลิกสัญญา

14.4. ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างบอกเลิกสัญญา ผู้ว่าจ้างอาจทำงานนั้นเองหรือว่าจ้างผู้อื่นให้ทำงานนั้นต่อจนแล้วเสร็จก็ได้ และในกรณีดังกล่าว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิริบหรือบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาทั้งหมดหรือบางส่วนตามแต่จะเห็นสมควร นอกจากนั้น ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในค่าเสียหายซึ่งเป็นจำนวนเกินกว่าหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในการทำงานนั้นต่อให้แล้วเสร็จตามสัญญา ซึ่งผู้ว่าจ้างจะหักเอาจากจำนวนเงินใดๆ ที่จะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างก็ได้

14.5. ในกรณีที่มีเหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของผู้ว่าจ้างหรือเหตุสุดวิสัยหรือเกิดจากพฤติการณ์อันหนึ่งอันใดที่ผู้รับจ้างไม่ต้องรับผิดตามกฎหมาย หรือเหตุอื่นตามที่กำหนดใน

กฎกระทรวง ทำให้ผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามเงื่อนไขและกำหนดเวลาแห่งสัญญานี้ได้ และผู้รับจ้างไม่แจ้งเหตุหรือพฤติการณ์ดังกล่าว พร้อมหลักฐานเป็นหนังสือให้ผู้ว่าจ้างทราบ เพื่อของดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปภายใน 15 (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่เหตุนั้นสิ้นสุดลง ให้ถือว่าผู้รับจ้างได้สละสิทธิเรียกร้อง ในการที่จะของดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาทำงานออกไปโดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่กรณีเหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้าง ซึ่งมีหลักฐานชัดแจ้งหรือผู้ว่าจ้างทราบดีอยู่แล้วตั้งแต่ต้น

14.6. การงดหรือลดค่าปรับ หรือขยายกำหนดเวลาทำงานตามวรรคหนึ่ง อยู่ในดุลพินิจของผู้ว่าจ้างที่จะพิจารณาตามที่เห็นสมควร

14.7. ในกรณีผู้รับจ้างไม่จ่ายเงินค่าจ้างหรือค่าทดแทนอื่นใดแก่ลูกจ้างที่ผู้รับจ้างได้จ้างมาในอัตราและตามกำหนดเวลาที่ผู้รับจ้างได้ตกลงหรือทำสัญญาไว้ต่อลูกจ้าง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะเอาเงินค่าจ้างที่จะต้องจ่ายแก่ผู้รับจ้างมาจ่ายให้แก่ลูกจ้างของผู้รับจ้างดังกล่าว และให้ถือว่าผู้ว่าจ้างได้จ่ายเงินจำนวนนั้นเป็นค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้างตามสัญญาแล้ว

14.8. หากปรากฏว่ารายละเอียดของงานจ้างนั้นผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อนไปจากหลักการทางวิศวกรรมหรือทางเทคนิค ผู้รับจ้างตกลงที่จะปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เพื่อให้งานแล้วเสร็จบริบูรณ์ คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด โดยผู้รับจ้างจะคิดค่าจ้าง ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มขึ้นจากผู้ว่าจ้าง หรือขอขยายอายุสัญญาไม่ได้

14.9. ผู้ว่าจ้าง มีสิทธิ์ในการพิจารณาเปลี่ยนผู้ปฏิบัติงานที่อยู่ในความดูแลรับผิดชอบของผู้รับจ้าง ซึ่งผู้ว่าจ้างเห็นว่าหากให้มีการปฏิบัติงาน อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ว่าจ้างได้

**15. สอบถามรายละเอียด**

นายวัชรพงษ์ กรรณสูต
ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร
โทร. 0-2033-9672
Email. watchar@sec.or.th

**คณะกรรมการจัดทำข้อกำหนดและขอบเขตงาน**

| | | |
|---|---|---|
| นายวัชรพงษ์ กรรณสูต | ผู้ช่วยผู้อำนวยการอาวุโส | ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร |
| นายณัฐวัฒน์ ชีวินธารารัตน์ | เจ้าหน้าที่บริหารอาวุโส | ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร |
| นายปพนภพ นวพาณิชย์เจริญ | ช่างเทคนิคอาวุโส | ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร |

**เอกสารแนบ 1**

**ข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement – SLA)**

1. ข้อตกลงระยะเวลาในการติดต่อกลับ (Response Time) การแก้ไขปัญหา และ Service Request ตามประเภทของงาน

| ประเภทของงาน (Incident / Service Request) | ระยะเวลาในการติดต่อกลับ (Response Time) | ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาและให้บริการ (Workaround Time) |
|---|---|---|
| Type A | <= 15 นาที | <= 1 ชั่วโมง |
| Type B | <= 15 นาที | <= 3 ชั่วโมง |
| Type C | <= 15 นาที | <= 8 ชั่วโมง |

**หมายเหตุ** ไม่นับเวลาในส่วนที่ผู้รับจ้างไม่ได้รับผิดชอบ หรือสำนักงานเห็นว่าเป็นเหตุสุดวิสัย เช่น การรอผู้ใช้บริการตอบกลับ การรอ response จาก third party การรอผลจากงานหรือการแก้ไขปัญหาที่ต้องใช้เวลาดำเนินการโดยมีเหตุผลประกอบ เป็นต้น

2. การกำหนดลักษณะงานตามประเภทต่าง ๆ

| ประเภทของงาน (Incident / Service Request) | ลักษณะงาน |
|---|---|
| Type A | - งานที่ต้องการความเร่งด่วนในการแก้ไขปัญหา ตัวอย่าง :<br>○ งานสนับสนุน / แก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า เพื่อให้งานสามารถดำเนินต่อได้<br>○ งานแก้ไขปัญหาให้ผู้บริหารระดับสูง |
| Type B | - งานที่สามารถแก้ไขปัญหา โดยใช้เวลาในการดำเนินการไม่เกิน 3 ชั่วโมง ตัวอย่าง :<br>○ งานขอติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ที่มีการแจ้งล่วงหน้า<br>○ งาน config และติดตั้ง driver ต่าง ๆ<br>○ งานตรวจเช็คแก้ไขปัญหาของเครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ /software<br>○ งานขอติดตั้ง software |
| Type C | - งานที่สามารถรอการแก้ไขปัญหาได้ หรือต้องใช้เวลาในการปฏิบัติงาน แต่ต้องแล้วเสร็จภายใน 8 ชั่วโมง ตัวอย่าง : |

| | |
|---|---|
| | ○ งานติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ และลงโปรแกรมใหม่<br>○ งานตรวจเช็คแก้ไขปัญหาเชิงลึกของเครื่องคอมพิวเตอร์/อุปกรณ์ /software<br>○ งานสนับสนุนผู้ใช้งาน เช่น งานจัดสัมมนาภายในและนอกสำนักงาน เป็นต้น |

3. การคำนวณความสำเร็จของงาน

3.1 ระยะเวลาในการติดต่อกลับ (Response time)

ความสำเร็จ ($\%s_r$) = ($s_r$ / a) X 100

โดยที่ :

$s_r$ = จำนวนเคสทั้งหมดที่เกิดขึ้น ณ เดือนที่ถูกประเมิน และสามารถดำเนินการได้ตามข้อตกลงระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา ตามระดับความสำคัญ ในส่วนของระยะเวลาในการติดต่อกลับ (success cases on response time)

a = จำนวนเคสทั้งหมดที่เกิดขึ้น ณ เดือนที่ถูกประเมิน (all cases)

3.2 ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา (Workaround time)

ความสำเร็จ ($\%s_w$) = ($s_w$ / a) X 100

โดยที่ :

$s_w$ = จำนวนเคสทั้งหมดที่เกิดขึ้น ณ เดือนที่ถูกประเมิน และสามารถดำเนินการได้ตามข้อตกลงระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา ตามระดับความสำคัญ ในส่วนของระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา (success cases on workaround time)

a = จำนวนเคสทั้งหมดที่เกิดขึ้น ณ เดือนที่ถูกประเมิน (all cases)

4. การปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตาม SLA จะเป็นไปตามขั้นบันไดของระยะเวลาหลังจากเริ่มสัญญา ดังนี้

| เดือนที่ | 1-3 | 4-5 | 6 เป็นต้นไป |
|---|---|---|---|
| การปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตาม SLA | >=60% | >=70% | >=90% |

การปฏิบัติงานเพื่อให้เป็นไปตาม SLA = ($\%s_r$ + $\%s_w$) / 2

<u>หมายเหตุ</u> : กำหนดให้มีการทบทวน SLA ทุก ๆ 6 เดือน เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพในการทำงาน ทั้งนี้ขึ้นอยู่กับสำนักงาน และผู้รับจ้างตกลงร่วมกัน

**เอกสารแนบ 2**

## ขอบเขตของงานที่ดูแลรับผิดชอบ

1. จำนวนพนักงานประมาณ 700 คน อัตราเพิ่มในปี 2563 – 2564 ประมาณ 5% ต่อปี
2. อุปกรณ์ที่ต้องดูแลโดยประมาณ ประกอบด้วย
   2.1. Notebook จำนวน 794 เครื่อง
   2.2. PC จำนวน 42 เครื่อง
   2.3. Printer จำนวน 50 เครื่อง
   2.4. เครื่องถ่ายเอกสาร - พิมพ์ (เป็นเครื่องเช่า ผู้ให้เช่าเป็นผู้ดูแลหลัก) 35 เครื่อง
   2.5. Network ส่วนที่เกี่ยวข้องกับ client
   2.6. IP Phone จำนวน 745 เครื่อง
   2.7. Scanner จำนวน 37 เครื่อง
   2.8. Mobile ตามจำนวนการใช้งานของพนักงาน เพื่อใช้ในงานสำนักงาน
   2.9. อุปกรณ์อื่นที่เกี่ยวข้อง เช่น ชุดอุปกรณ์ VDO Conference เป็นต้น
3. Software ประกอบด้วย
   3.1. Operating System ที่สำนักงานใช้งาน เช่น Microsoft Windows เป็นต้น
   3.2. Package Software ทั้ง Licensed / Freeware และ Shareware ที่ใช้งานในสำนักงาน เช่น Microsoft Office, Visio, Project เป็นต้น
   3.3. ระบบที่สำนักงานมีการใช้งาน เช่น SCCM , Anti-virus เป็นต้น
   3.4. ระบบงานที่สำนักงานพัฒนาเพื่อใช้เป็นการภายใน
4. จำนวน case โดยเฉลี่ย ณ ปัจจุบัน ประมาณ 400 รายการ ต่อเดือน
5. กรณีที่มี case เกี่ยวข้องกับ Infrastructure เช่น Server , Core network เป็นต้น หรือ Application จะมีทีมที่เกี่ยวข้องแก้ไขปัญหาในเชิงลึกต่อไป

**เอกสารแนบ 3**

**ข้อกำหนดและคุณสมบัติของทีมงาน**

1. คุณสมบัติทั่วไป
   1.1. จบการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ หรือที่เกี่ยวข้อง
   1.2. มีประสบการณ์ทำงานด้าน IT support หรือที่เกี่ยวข้องไม่ต่ำกว่า 1 ปี และสำหรับ team leader ไม่ต่ำกว่า 5 ปี
   1.3. มีความรู้ความสามารถในแก้ไขปัญหาทางด้าน hardware และ software ที่สำนักงานใช้งาน เช่น Windows ,MS. Office ,Active Directory ,anti-virus ,Team viewer รวมถึงการใช้งาน tools ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน ได้เป็นอย่างดี
   1.4. สามารถปฏิบัติงาน ณ สถานที่ตั้งสำนักงาน โดยให้บริการวันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา 08:00 น. – 18:00 น. โดยให้มีการเกลี่ยเวลา เช่น มีอย่างน้อย 1 คน เข้า 08:00 น. มีอย่างน้อย 1 คน เลิก 18:00 น. (ยกเว้นวันหยุดราชการ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ ที่สำนักงานกำหนด)

2. คุณสมบัติของผู้ปฏิบัติงาน
   2.1. สามารถวิเคราะห์ เพื่อให้ทราบถึงสาเหตุของปัญหา และความต้องการที่แท้จริงของผู้ใช้บริการได้
   2.2. สามารถนำเสนอ Solution ในการแก้ไขปัญหา และผลกระทบต่าง ๆ ได้
   2.3. สามารถอธิบายสิ่งต่าง ๆ ให้ผู้ที่เกี่ยวข้องเข้าใจได้ง่าย ทั้งการพูด และการเขียน
   2.4. สามารถประสานงานกับผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ
   2.5. ต้องมี service mind

3. การปฏิบัติงานนอกเวลาทำการ
   3.1. สามารถปฏิบัติงานล่วงเวลา นอกเวลาทำการ ตามที่มอบหมายได้
   3.2. การคำนวณอัตราค่าจ้างปฏิบัติงานล่วงเวลา ให้เป็นตามอัตราที่สำนักงานกำหนด

4. การถ่ายทอดงานก่อนเริ่มปฏิบัติงานตามสัญญา
   4.1. ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือก จะต้องนำทีมงานเข้ามาเรียนรู้งานก่อนเริ่มปฏิบัติงานตามสัญญา โดยมีระยะเวลาที่สำนักงานเห็นสมควร
   4.2. ช่วงระยะเวลาถ่ายทอดและเรียนรู้งาน ต้องไม่คิดค่าใช้จ่ายจากสำนักงาน

**เอกสารแนบ 4**

## ข้อกำหนดรายละเอียดเบื้องต้นสำหรับรายงานประจำเดือน

1. รายงานสรุปภาพรวมเคส อย่างน้อยจะต้องประกอบไปด้วยข้อมูลดังนี้
   - จำนวน incident ที่เกิดขึ้นในเดือนนั้น ๆ
   - จำนวน problem ที่ถูก raise ในเดือนนั้น ๆ
   - จำนวน problem ที่ถูก resolve ในเดือนนั้น ๆ
   - จำนวน problem สะสม
   - จำนวน known error สะสม
   - จำนวน incident ที่ลดลงโดยเฉลี่ยจาก problem ที่ถูก resolve เรียบร้อยแล้ว
2. รายงานจำนวนเคสคงค้าง

| วันที่ | จำนวนเคส | จำนวนเคสคงค้าง | คิดเป็น % | หมายเหตุ |
|---|---|---|---|---|
| DD/MM/YYYY | 99 | 99 | 99.99% | สาเหตุของ case ที่คงค้าง หรือหมายเหตุอื่น ๆ |
| DD/MM/YYYY | 99 | 99 | 99.99% | สาเหตุของ case ที่คงค้าง หรือหมายเหตุอื่น ๆ |
| DD/MM/YYYY | 99 | 99 | 99.99% | สาเหตุของ case ที่คงค้าง หรือหมายเหตุอื่น ๆ |
| **TOTAL** | 99 | 99 | 99.99% | |
| **AVERAGE** | 99 | 99 | 99.99% | |

3. รายงานความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ (ผู้เสนอราคานำเสนอรูปแบบ)
4. รายงานภาพรวมการปฏิบัติงานตาม SLA (ผู้เสนอราคานำเสนอรูปแบบ)
5. incident ที่พบบ่อย ที่ควรแก้ไขที่ root cause หรือสื่อสาร / incident ที่สามารถหา root cause ได้ (ผู้เสนอราคานำเสนอรูปแบบ)
6. รายงานจำนวนการติดตั้ง โยกย้ายเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์ (ผู้เสนอราคานำเสนอรูปแบบ)
7. รายงานรายการ software และจำนวนที่ติดตั้ง (ผู้เสนอราคานำเสนอรูปแบบ)
8. ปัญหา/อุปสรรคในรอบเดือน (ถ้ามี) (ผู้เสนอราคานำเสนอรูปแบบ)
9. รายงานอื่น ๆ ที่ช่วยให้บริการดีขึ้น (ถ้ามี) (ผู้เสนอราคานำเสนอรูปแบบ)

**เอกสารแนบ 5**

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องนำเสนอรูปแบบและแผนดำเนินการเพื่อให้บรรลุ SLA โดยการนำเสนออย่างน้อยต้องประกอบด้วยหัวข้อต่อไปนี้

1. แนวคิดในการทำงาน การแก้ไขปัญหา แนวทางในการบริหารจัดการให้บรรลุตาม SLA ตัวอย่าง

   - กระบวนการทำงานในแต่ละวัน ตั้งแต่การรับเคส การส่งต่อ การติดตาม จนถึงการยกขึ้นเป็น problem และการปิดเคส

   - กระบวนการจัดการปัญหาที่เกิดจากการปฏิบัติงาน เช่น การจัดการทรัพยากร การยกระดับการแจ้งปัญหาตามลำดับ การบันทึกปัญหา แนวทางแก้ไข และการเพิ่มระสิทธิภาพในการทำงาน

   - กระบวนการถ่ายทอดความรู้ที่เกี่ยวข้อง
2. คุณสมบัติและองค์ประกอบของทีมงาน บุคลากร (ภาพโครงสร้างทีมงาน ประกอบคำอธิบาย โดยจะต้องมี team leader ที่เป็นผู้ดูแลทีมงาน และประสานงานกับสำนักงานด้วย)
3. อื่น ๆ เช่น การรักษาข้อมูล การดูแลรักษาอุปกรณ์ การป้องกันความเสี่ยง การป้องกันการสูญหาย เป็นต้น