

ข้อกำหนดคุณลักษณะเฉพาะ (Terms of Reference:TOR)
โครงการจ้างเหมาบริการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ
(IT Support Services)

๑. ความเป็นมา


เนื่องด้วย ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มีภารกิจต้องรับผิดชอบการพัฒนาและบริหารจัดการระบบสารสนเทศสำหรับราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ทั้งส่วนโครงสร้างพื้นฐานระบบเครือข่าย ระบบ Server ระบบรักษาความปลอดภัย รวมทั้งการดำเนินการพัฒนาระบบทุกภาคส่วนให้เป็นไปตามมาตรฐาน และข้อบังคับสำคัญต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับการเจริญเติบโตของการให้บริการด้านสารสนเทศกับหน่วยงานต่างๆที่เกิดขึ้น เช่น การเปิดบริการของศูนย์การแพทย์ภัทรมาหาราชาานุสรณ์ ให้ตรงตามมาตรฐานการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ จึงจำเป็นต้องมีบุคลากรและทีมงานที่มีประสบการณ์ในการให้บริการด้านการบริหารจัดการระบบสารสนเทศที่เป็นไปตามมาตรฐานสากล ซึ่งปัจจุบันบุคลากรดังกล่าว ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์มีไม่เพียงพอสำหรับรองรับความต้องการใช้บริการที่เพิ่มขึ้น ดังนั้นจึงเห็นควรจัดจ้างเหมาบริการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ IT Support Services เพื่อให้การดำเนินงานสามารถบรรลุวัตถุประสงค์

๒. วัตถุประสงค์

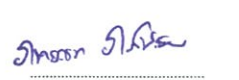
เพื่อจ้างเหมาบริการสนับสนุนการใช้เทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ IT Support Services เพื่อปรับปรุงการให้บริการและการบริหารจัดการระบบสารสนเทศให้เป็นไปตามมาตรฐานสากลและเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการรวมถึงพัฒนาสมรรถนะเจ้าหน้าที่ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ให้มีความรู้ความสามารถ และรองรับความต้องการทางด้านธุรกิจใหม่ๆ ของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์


๓. คุณสมบัติของผู้เสนองาน

- ๓.๑ ผู้เสนอราคาจะต้องเป็นผู้มีอาชีพในงานตามที่ระบุไว้ในเอกสารนี้
- ๓.๒ ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- ๓.๓ ผู้เสนอราคาไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น
- ๓.๔ ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม
- ๓.๕ ผู้เสนอราคาจะต้องมีผลงานการรับจ้างที่เกี่ยวกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ Service Desk หรือเจ้าหน้าที่ IT Support หรือผลงานประเภทเดียวกันกับงานการให้บริการโรงพยาบาล หน่วยงานราชการ หรือบริษัทเอกชนที่น่าเชื่อถือ ในวงเงินไม่น้อยกว่า ๖๐๐,๐๐๐ บาท (หกแสนบาทถ้วน) จำนวน ๒ ผลงาน โดยต้องเป็นผลงานสัญญาเดี่ยวย้อนหลังไม่เกิน ๕ ปี นับจากวันที่งานแล้วเสร็จจนถึงวันที่ยื่นเอกสาร ซึ่งเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เชื่อถือ โดยจะต้องแนบสำเนาหนังสือรับรอง


นายจันทิร ชินสุวรรณ
ประธานกรรมการ


นายไพฑูรย์ ประสิทธิ์ขาม
กรรมการ


นายอภิชาติ อภิชาติธรรม
กรรมการ


นายวศิน สุรัตน์ชัยการ
กรรมการ


นายสุรศักดิ์ แผงเมือง
กรรมการ


ผลงานหรือสำเนาสัญญาหรือใบสั่งซื้อพร้อมรับรองสำเนาถูกต้องมาพร้อมกันในวันยื่น
ข้อเสนอโครงการ

- ๓.๖ ผู้เสนอราคาต้องนำเสนอเจ้าหน้าที่ เพื่อปฏิบัติงานในโครงการที่มีความรู้พื้นฐานของระบบ
เครือข่ายสื่อสาร (Network)
- ๓.๗ ผู้เสนอราคาต้องเสนอเจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติในการบริหารโครงการที่มีใบประกาศรับรอง
ความสามารถด้าน ITIL V๔ Foundation อย่างน้อย ๑ ท่าน และที่ปรึกษาของโครงการที่เป็น
พนักงานของบริษัทที่มีใบประกาศรับรองความสามารถด้าน System เช่น MCSE เป็นต้น โดย
จะต้องนำเอกสารอ้างอิงและประวัติผลงานมาแสดงหลังจากได้รับพิจารณาคัดเลือกแล้ว
- ๓.๘ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ จะพิจารณาราคาเฉพาะ ผู้เข้าประกวดราคาที่ผ่านมาข้อเสนอทางเทคนิค
และผ่านข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณสมบัติของผู้เข้าประกวดราคาเท่านั้น นอกจากนี้ ราชวิทยาลัย
จุฬาภรณ์ ยังขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณา ผู้เข้าประกวดราคารายที่เสนอราคาอยู่ในวงเงิน
งบประมาณที่ใช้ในการจัดหาครั้งนี้ และให้ประโยชน์แก่ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ มากที่สุดก่อน
- ๓.๙ ผู้เข้าประกวดราคามีหน้าที่แสดงเอกสารต่าง ๆ เพื่อยืนยันหรือแสดงให้เห็นถึงคุณสมบัติต่าง
ๆ ที่จะต้องเป็นไปตามข้อกำหนดหรือมีคุณสมบัติที่ดีกว่าข้อกำหนด โดยเอกสารที่นำมาแสดง
จะต้อง เป็นเอกสารตัวจริง หรือเป็นเอกสารสำเนาที่เป็นทางการ สามารถเชื่อถือได้ และเป็นที่ยอมรับ
โดยทั่วไป ซึ่งผู้เข้าประกวดราคามีหน้าที่ จะต้องเปรียบเทียบข้อกำหนด ที่ราชวิทยาลัย
จุฬาภรณ์กำหนดในแต่ละข้อกับคุณสมบัติของตนเองและของอุปกรณ์ ต่าง ๆ ที่เสนอ โดย
จะต้องระบุให้ชัดเจนว่าเอกสารที่นำมาเสนอ ข้อความในประโยคใดที่ใช้ยืนยันข้อกำหนด
หมายเลขใดของ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ โดยผู้เข้าประกวดราคา มีหน้าที่ทำสัญลักษณ์แสดงบน
ข้อความในประโยคที่ใช้ยืนยัน ได้แก่ การขีดเส้น ใต้ หรือ การระบายสี พร้อมระบุ หมายเลข
ลำดับของข้อกำหนดที่จะทำการยืนยันให้เห็นชัดเจน
- ๓.๑๐ ให้จัดทำรายละเอียดข้อเสนอด้านเทคนิคของระบบงานที่เสนอ ในรูปแบบดังต่อไปนี้


หัวข้อ	คุณลักษณะที่กำหนด	คุณลักษณะที่เสนอ	เอกสารอ้างอิง (หน้า, ข้อ)
ระบุหัวข้อให้ตรงกับ ที่กำหนดในเอกสาร นี้	ให้คัดลอกจาก ข้อกำหนดในเอกสาร นี้	ให้ระบุความสามารถ หรือคุณ ลักษณะเฉพาะของ ระบบที่เสนอ	ให้ระบุหรืออ้างอิงถึง เอกสารในข้อเสนอที่ เกี่ยวข้องและทำ สัญลักษณ์แสดงข้อความ ในประโยคของเอกสาร หรือในแคตตาล็อกนั้นให้ ชัดเจน

๓.๑๑ ข้อความหรือรายละเอียดใดของข้อกำหนดในเอกสารฉบับนี้ และข้อเสนอทั้งหมดของผู้เข้า
ประกวดราคาที่เสนอมานั้น หากมีปัญหาในการตีความของข้อความหรือรายละเอียดใดให้
ถือเอาคำวินิจฉัยของ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์เป็นที่สิ้นสุด

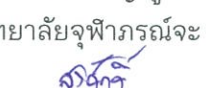
๓.๑๒ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ทรงไว้ซึ่งสิทธิ์ที่จะไม่รับราคา ต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคา
ที่เสนอทั้งหมดก็ได้ หรือ อาจจะยกเลิกการประกวดราคาโดยไม่พิจารณา จัดหาหรือจัดจ้างเลยก็
ได้ สิ้นสุดแล้วแต่จะพิจารณา ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ ของทางราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์เป็นสำคัญ ผู้เข้า
ประกวดราคาจะร้องเรียนหรือเรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ มิได้ รวมทั้ง ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์จะ


นายจักรี ชินสุวรรณ
ประธานกรรมการ


นายไพฑูรย์ ประสิทธิ์ขาม
กรรมการ


นายภทรภทรค ภักดิ์สรรธรรม
กรรมการ


นายวศิน สุรตนชัยการ
กรรมการ


นายสุรศักดิ์ แผงเมือง
กรรมการ

พิจารณายกเลิกการประกวดราคา และลงโทษผู้เข้าประกวดราคาเสมือนเป็นผู้ทิ้งงาน หากมีเหตุอันเชื่อได้ว่า การเข้าประกวดราคากระทำไปโดย ไม่สุจริต หรือมีการสมยอมกันในการเสนอราคา


๓.๑๓ ผู้เข้าประกวดราคาจะต้องยื่นราคาไม่น้อยกว่า ๑๘๐ วัน นับแต่วันยื่นยื่นราคาสุดท้าย โดยภายในกำหนดยื่นราคา ผู้เสนอราคาต้องรับผิดชอบต่อราคาที่ได้เสนอไว้ โดยจะเพิกถอนการเสนอราคามีได้ และต้องจัดทำหนังสือ ยืนยันราคาที่เสนอครั้งสุดท้าย

๔. ขอบเขตการดำเนินงาน


- ๔.๑ รับแจ้งหรือรับคำขอใช้บริการจากผู้ใช้งานหรือพนักงานของผู้ว่าจ้างผ่านช่องทางโทรศัพท์, IT Service Request Tool, E-Mail, Walk-in หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนดเพิ่มเติม
- ๔.๒ บันทึกรายละเอียดของงานเหตุขัดข้อง(incident) หรือคำขอใช้บริการ(request) ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกิดขึ้นบนระบบ IT Service Request Tool ที่ผู้ว่าจ้างจัดเตรียมไว้ให้
- ๔.๓ บริหารจัดการและแก้ไขเหตุขัดข้อง หรือคำขอใช้บริการระบบสารสนเทศที่ได้รับแจ้งจากพนักงานของผู้ว่าจ้าง หรือได้รับแจ้งจากบริการรับแจ้งจากทางผู้ใช้งาน และติดตามผลจนกว่าเหตุการณ์จะได้รับการแก้ไข ตามมาตรฐานการทำงานของผู้ว่าจ้าง
- ๔.๔ รายงานผลกระทบที่จะเกิดขึ้นในอนาคตแก่ผู้ใช้งานหรือพนักงานของผู้ว่าจ้างเพื่อประเมินความเสียหายแก่ผู้ว่าจ้าง (ถ้ามี)
- ๔.๕ ให้บริการระบบสารสนเทศสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ต่อพ่วงไอที ซอฟต์แวร์ตามมาตรฐานของผู้ว่าจ้าง และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์อื่น ๆ
- ๔.๖ ติดตั้ง / เคลื่อนย้าย / เพิ่ม / ปรับเปลี่ยน (Installation / Move / Add / Change) อุปกรณ์และซอฟต์แวร์สำหรับผู้ใช้งาน ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด
- ๔.๗ จัดการอุปกรณ์ไอทีใหม่ให้สอดคล้องกับมาตรฐานซอฟต์แวร์/ละฮาร์ดแวร์ของผู้ว่าจ้าง เช่น สร้าง Standard Image สร้าง Standard Software Package และการกำหนดค่ามาตรฐาน
- ๔.๘ ประสานงานกับผู้ใช้งานหรือพนักงานของผู้ว่าจ้าง และผู้รับจ้างของผู้ว่าจ้างรายอื่น ๆ (๓rd Party Vendor) เพื่อกำหนดวัน เวลาในการแก้ไขครั้งต่อไป
- ๔.๙ ส่งมอบงานให้ Lead site หรือตัวแทนของผู้ว่าจ้าง (Escalation) ในกรณีที่ปัญหานั้นไม่อยู่ในวิสัยของการแก้ไข โดยต้องจัดทำเป็นรายงานแสดงถึงปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมแนวทางการแก้ไขที่ได้จัดทำในขั้นต้น
- ๔.๑๐ ผู้ชนะการประกวดราคามีหน้าที่จัดหาและติดตั้งระบบ IT Service Management ตามคุณสมบัติในข้อ ๗ โดยมีลิขสิทธิ์ให้กับพนักงานของผู้ว่าจ้างและเจ้าหน้าที่ของ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ เข้าใช้งานรวมไม่น้อยกว่า ๒๐ Licenses และมีระยะเวลาครอบคลุมตามสัญญา
- ๔.๑๑ ผู้ชนะการประกวดราคา จะต้องทำการรับแจ้งปัญหาและรายงานสถานะของปัญหานั้นๆ โดยผ่านโปรแกรมที่นำเสนอมาในโครงการนี้ ให้ครบ ๑๐๐%
- ๔.๑๒ ผู้ชนะการประกวดราคา จะต้องทำการตอบกลับความต้องการของผู้ใช้ (Service Request) ภายใน ๔ ชั่วโมง หรือตามมาตรฐานการให้บริการสารสนเทศของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ (Service Level Agreement) หลังได้รับแจ้งจากผู้ใช้


นายสุกรี ชินสุวรรณ
ประธานกรรมการ


นายไพฑูรย์ ประปักษ์ขาม
กรรมการ


นายอนุภทรกรด อนุภทรธรรม
กรรมการ


นายสุนทร สूरตนะชัยการ
กรรมการ


นายสุรศักดิ์ แผงเมือง
กรรมการ

๔.๑๓ ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ จะทำการประเมินความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ของผู้ชนะการประกวดราคา โดยผลรวมของการประเมินต้องไม่น้อยกว่า ๔.๕ จากคะแนนเต็ม ๕ ในกรณีที่ผลรวมของการประเมินน้อยกว่า ๔.๕ คะแนน ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ให้บริการของผู้ชนะการประกวดราคา

๕. ระยะเวลาการดำเนินงาน

๕.๑ ผู้รับจ้างจะต้องส่ง "เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน" ของผู้รับจ้างเข้าปฏิบัติงานบริการ ประจำราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์ ตามขอบเขตของการดำเนินงานนี้ จำนวนไม่น้อยกว่า ๑๓ คน เป็นเวลา ๑ ปี นับจากวันที่ลงนามในสัญญา

๕.๒ โดยมีเวลาปฏิบัติงานดังนี้

๕.๒.๑ วันทำงานปกติ : ๕ วันต่อสัปดาห์

๕.๒.๒ เวลาทำงาน : ๐๘.๐๐-๑๗.๐๐ น. หรือ ๐๙.๐๐-๑๘.๐๐ น. (เวลาทำงานเท่ากับ ๘ ชั่วโมง ไม่รวมเวลาพัก) หรือตามความเห็นชอบของราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์

๕.๒.๓ เวลาพัก : ๑ ชั่วโมง

๕.๒.๔ วันหยุดตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

๖. คุณสมบัติของ "เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน" ของผู้รับจ้าง


- ๖.๑ เพศชายหรือหญิง สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรี ในด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ วิศวกรรมคอมพิวเตอร์ วิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง ความสำเร็จ การศึกษาระดับ ปวส.ต้องมีประสบการณ์ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศไม่น้อยกว่า ๒ ปี
- ๖.๒ มีทักษะและความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศ การซ่อมบำรุงคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง อุปกรณ์เสริมคอมพิวเตอร์ ระบบ Network อุปกรณ์มือถือ หรืออื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- ๖.๓ มีทักษะการสื่อสารระหว่างบุคคลในระดับที่ดีถึงดีมาก โดยจะประเมินจากการสัมภาษณ์งาน และประเมินตามเกณฑ์หัวข้อการวัดผลการปฏิบัติงาน
- ๖.๔ มีทักษะด้านการบริหารจัดการความสำคัญของงาน มีทักษะการคิดวิเคราะห์ และคิดอย่างเป็นระบบ ซึ่งจะช่วยให้สามารถจัดการงานในแต่ละวันได้ โดยจะประเมินจากการสัมภาษณ์งาน และประเมินตามเกณฑ์หัวข้อการวัดผลการปฏิบัติงาน
- ๖.๕ มีทักษะด้านภาษาไทยในระดับดี และภาษาอื่นๆ ในระดับที่สื่อสารได้ ซึ่งจะช่วยให้สื่อสารกับผู้อื่นได้อย่างชัดเจนและเข้าใจ มีทักษะในการประสานงานและการสื่อสารที่ดี และมีใจรักการบริการ
- ๖.๖ มีทัศนคติที่ดีต่อการทำงาน สามารถควบคุมอารมณ์ได้ในระดับดี
- ๖.๗ มีความกระตือรือร้นพร้อมปฏิบัติงานตลอดเวลา และสามารถปฏิบัติงานนอกเหนือเวลาทำงานปกติได้
- ๖.๘ มีความขยัน อดทน ตั้งใจทำงานในหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย และสามารถทำงานภายใต้ภาวะกดดันได้เป็นอย่างดี


นายจักร์ ชินสุวรรณ
ประธานกรรมการ


นายไพฑูรย์ ปรัชญาม
กรรมการ


นายพิทรธรณ์ ปิทรธรณ์
กรรมการ


นายวศิน สุรัตน์ชัยกุล
กรรมการ


นายสุรศักดิ์ แผงเมือง
กรรมการ

- ๖.๙ กรณีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและตามมาตรฐานที่ผู้ว่าจ้างกำหนดหรือได้รับการร้องเรียนจากหน่วยงานหรือลูกค้าหรือประชาชนที่ใช้บริการหรือพฤติกรรมอื่นใดที่ผู้ว่าจ้างเห็นว่าไม่เหมาะสมผู้รับจ้างจะต้องยินยอมเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยต้องดำเนินการดังนี้
- ๖.๙.๑ กรณีการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจะต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติตามที่ระบุไว้ใน ๓๐ วัน นับแต่วันที่ได้รับการแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้างพร้อมแนบสำเนาบัตรประชาชน ประวัติการศึกษา หากเกิดเหตุสุดวิสัยจะต้องชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้ว่าจ้างเป็นกรณีๆ ไป
- ๖.๙.๒ ผู้รับจ้างสามารถเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ไม่ได้รับการแจ้งจากผู้ว่าจ้างหรือกรณี เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแจ้งลาออกโดยจะต้องแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบพร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นในการเปลี่ยนตัวหรือการลาออกของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมาเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๓๐ วัน
- ๖.๙.๓ กรณีที่มีการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทุกตำแหน่งไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ก่อนที่ผู้รับจ้างจะจัดส่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเข้ามาปฏิบัติงานต้องได้รับความยินยอมจากทางผู้ว่าจ้างก่อนทุกกรณี
- ๖.๑๐ ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าเสียหายที่เกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างหากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกระทำละเมิดต่อบุคคลภายนอก ผู้ว่าจ้างจะไม่รับผิดชอบใด ๆ ทั้งสิ้น และผู้ว่าจ้างมีสิทธิ์ที่จะให้เปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ก่อพฤติกรรมดังกล่าวทันทีที่สามารถตรวจสอบความผิดพลาดดังกล่าวได้
- ๖.๑๑ ผู้รับจ้างต้องควบคุมดูแลให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การใช้สถานที่นั้น ๆ โดยคำนึงถึงความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย และกฎเกณฑ์การรักษาความปลอดภัยของสถานที่นั้น ๆ
- ๖.๑๒ ผู้รับจ้างต้องจ่ายเงินเดือนและสวัสดิการ เช่น ค่าตำแหน่ง ค่ากะ ค่าเดินทาง เบี้ยขยัน ฯลฯ ให้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ผู้รับจ้างจ้างมา
- ๖.๑๓ ผู้รับจ้างและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในโครงการทั้งหมดต้องมีการทำสัญญา หรือเอกสารข้อกำหนดต่าง ๆ ตามระเบียบของหน่วยงานผู้ว่าจ้างกำหนด
- ๖.๑๔ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างต้องมีการลงบันทึกเวลาการเข้า-ออกของการทำงานทุกวัน และต้องดำเนินการส่งผลการบันทึกเวลาเข้า-ออกการทำงานของแต่ละเดือนในเอกสารส่งมอบรายงานประจำเดือน

๗. คุณลักษณะเฉพาะของระบบหรือซอฟต์แวร์ที่ต้องการ

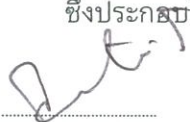
ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาระบบบริหารจัดการ IT Service Management ที่มีลิขสิทธิ์การใช้งานตามความต้องการของราชวิทยาลัยจุฬาลักษณ์กำหนดในโครงการนี้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

๗.๑ คุณลักษณะเฉพาะระบบบริหารจัดการ IT Service Management มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

๗.๑.๑ Software รองรับการทำงานของระบบต้องสอดคล้องกับมาตรฐานของ ITIL ซึ่งประกอบไปด้วย Incident Management, Problem Management,



นายจตุกร ชินสุวรรณ
ประธานกรรมการ



นายไพฑูรย์ ประสิทธิ์ขาม
กรรมการ



นายอนันต์ อนันต์
กรรมการ



นายวศิน สุรตนชัยการ
กรรมการ



นายสุรศักดิ์ แผงเมือง
กรรมการ

Change Management, Release Management, Service Request และ Asset Management.

๗.๒ Incident Management

- ๗.๒.๑ เจ้าหน้าที่และผู้ใช้งานสามารถสร้างและอัปเดตใบงาน Incident ผ่านอุปกรณ์ Mobile, Tablet, PC และ Notebook ได้
- ๗.๒.๒ มีหน้าจอ Search เพื่อค้นหาข้อมูล เรียงลำดับข้อมูล กรองข้อมูล ที่ต้องการค้นหาได้ และสามารถบันทึกผลการค้นหาเป็นวิว (view) ที่สามารถเรียกดูได้ทันทีในครั้งต่อไป
- ๗.๒.๓ ผู้ดูแลระบบสามารถสร้าง Template และแบบฟอร์มสำหรับการแจ้งปัญหา เพื่อสร้างมาตรฐานในการบันทึกใบงาน Incident ได้เองโดยไม่ต้องเขียนโปรแกรมเพิ่ม
- ๗.๒.๔ สามารถแก้ไขใบงาน Incident ได้หลายใบงานพร้อมกัน เช่น เปลี่ยน status, มอบหมายให้เจ้าหน้าที่ทีมอื่น
- ๗.๒.๕ สามารถมอบหมายใบงานเป็นกลุ่ม หรือ บุคคลได้ ตามเงื่อนไขที่กำหนดแบบอัตโนมัติ
- ๗.๒.๖ รองรับการเปิดและตอบกลับใบงาน Incident ผ่านอีเมล
- ๗.๒.๗ สามารถทำการติดตามสถานะใบงาน Incident ผ่านอีเมลได้
- ๗.๒.๘ สามารถแสดง Knowledge article ที่หน้า Portal ของ User ก่อนการเปิดใบงาน Incident เพื่อลดการสร้างใบงาน
- ๗.๒.๙ ผู้ใช้งานสามารถคลิก link เพื่อเปิดดูใบงาน Incident ได้โดยตรงจากอีเมล
- ๗.๒.๑๐ สามารถระบุความสัมพันธ์ระหว่างใบงาน Incident และ SLA (Service Level Agreement)
- ๗.๒.๑๑ สามารถสร้างและเชื่อมโยงใบงาน Problem ที่เกี่ยวข้องได้โดยตรงจากใบงาน Incident
- ๗.๒.๑๒ สามารถสร้างและเชื่อมโยงใบงาน Change ที่เกี่ยวข้องได้โดยตรงจากใบงาน Incident
- ๗.๒.๑๓ สามารถแสดงข้อมูล Incident ที่ถูกแจ้งมาบ่อยครั้ง และ วิธีการแก้ไข แบบ Self Service ได้ โดยแสดงเป็น link Video หรือ คู่มือ หรือ คู่มือ Animation ได้
- ๗.๒.๑๔ สามารถกำหนดระดับความสำคัญ (Priority) ของใบงาน Incident เช่น Urgent, High, Medium, Low ได้จากระดับผลกระทบ (Impact) และระดับความเร่งด่วน (Urgency)
- ๗.๒.๑๕ สามารถ export ข้อมูลได้

๗.๓ Problem Management

- ๗.๓.๑ เชื่อมโยง Problem กับ Incident หรือ Change ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้เห็นภาพรวมของปัญหาได้


นายจักร์ ชื่นสุวรรณ
ประธานกรรมการ


นายไพฑูริ์ ประทีปชาม
กรรมการ


นายภทรภทร ภัทธรสธรรม
กรรมการ


นายวศิน สุรัตน์ชัยการ
กรรมการ


นายสุรศักดิ์ แผงเมือง
กรรมการ

- ๗.๓.๒ สามารถสร้างบทความการแก้ปัญหาในฐานความรู้ได้ทันทีจากข้อมูลที่อัปเดต
ในขั้นตอนการแก้ปัญหาในหน้าจอ Problem โดยไม่ต้องสร้างใหม่
- ๗.๓.๓ สามารถจำแนกวิธีการแก้ปัญหาเป็นโซลูชันแบบชั่วคราวหรือถาวร

๗.๔ Change Management

- ๗.๔.๑ สามารถวางแผนขั้นตอนการปฏิบัติงาน, กำหนดวันเวลาเพื่อดำเนินการและ
แผนสำรองเมื่อเกิดปัญหา
- ๗.๔.๒ สามารถดำเนินการขออนุมัติขั้นตอนและแผนงานจากผู้มีอำนาจตัดสินใจโดย
ทำในระบบได้ทันที ผู้ดูแลระบบสามารถสร้างเวิร์คโฟลว์การขออนุมัติได้เอง
โดยไม่ต้องเขียนโปรแกรมเพิ่ม
- ๗.๔.๓ กระบวนการขออนุมัติจะถูกส่งไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องแบบอัตโนมัติและทราบผล
การอนุมัติได้

๗.๕ Release Management

- ๗.๕.๑ สามารถเตรียมแผนการทำงานพร้อมกำหนดช่วงเวลาดำเนินการและวาง
แผนการประกาศเพื่อแจ้งเตือนล่วงหน้า
- ๗.๕.๒ สามารถเก็บรวบรวมเอกสารทาง Release ทั้งหมดที่ได้ดำเนินการสำหรับการ
อ้างอิงในอนาคต โดยบันทึกตั้งแต่ขั้นตอนการสร้างและทดสอบ
- ๗.๕.๓ สามารถส่งข้อความแจ้งเตือนเพื่อส่งไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องได้

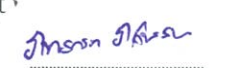
๗.๖ Service Requests

- ๗.๖.๑ รองรับการสร้างและแก้ไขใบคำร้องขอบริการ (Service Request) ได้
- ๗.๖.๒ มีระบบการจัดการแค็ตตาล็อกการบริการ (Service Catalogue
Management)
- ๗.๖.๓ ผู้ดูแลระบบสามารถสร้างและแก้ไขแบบฟอร์มใบคำร้องขอตามแต่ละ service
ที่ให้บริการได้เองโดยไม่ต้องเขียนโปรแกรมเพิ่ม
- ๗.๖.๔ ผู้ดูแลระบบสามารถสร้าง Workflow การทำงานอัตโนมัติและการขออนุมัติ
ตามประเภทของคำร้องขอได้เองโดยไม่ต้องเขียนโปรแกรมเพิ่ม
- ๗.๖.๕ สามารถให้ผู้ร้องขอสถานะของใบคำร้องของตนเองได้ รวมทั้ง ระบบต้อง
สามารถแจ้งเตือนข้อมูลไปยังผู้ร้องขอได้อย่างอัตโนมัติ
- ๗.๖.๖ สามารถแจ้งเตือนหัวหน้า เมื่อลูกน้องภายใต้บังคับบัญชาได้ส่งคำร้องขอ
Request
- ๗.๖.๗ สามารถกำหนดกลุ่มผู้ใช้งานที่มีสิทธิ์ร้องขอตามแต่ละ service ที่ให้บริการได้
- ๗.๖.๘ สามารถระบุความสัมพันธ์ระหว่างใบคำร้องขอบริการกับ SLA ที่เกี่ยวข้องได้
- ๗.๖.๙ สามารถกำหนดการมอบหมายงานไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อัตโนมัติ โดย
แยกแยะได้จากลักษณะของงาน โดยการตั้งค่าเวิร์คโฟลว์การทำงานอัตโนมัติ
- ๗.๖.๑๐ สามารถเปลี่ยนแปลงตัวเลือกค่าพื้นฐานได้โดยผู้ดูแลระบบ ผ่านหน้าจอ
โปรแกรมซึ่งเป็นแผนภาพโดยไม่ต้องทำการแก้ไขโปรแกรมใหม่
- ๗.๖.๑๑ สามารถ export ข้อมูลได้

๗.๗ Asset Management


นายจักร ชินสุวรรณ
ประธานกรรมการ


นายไพท ปรีภักษาม
กรรมการ


นายภทรภทร ภักดิ์สัทธรรม
กรรมการ


นายวศิน สุรัตนชัยการ
กรรมการ


นายสุรศักดิ์ แผงเมือง
กรรมการ

- ๗.๗.๑ สามารถเก็บรวบรวมข้อมูลอุปกรณ์ทางไอทีทั้งหมดในองค์กรเพื่อติดตามการใช้งานอุปกรณ์ทางไอทีทั้งหมดที่มีการใช้งานและไม่ได้ใช้งานอยู่
- ๗.๗.๒ สามารถจัดเก็บ รายละเอียดของอุปกรณ์เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการช่วยเหลือ , ข้อมูลการรับประกันเพื่อวางแผนการซื้อ และสามารถตั้งค่าการแจ้งเตือนก่อนการหมดอายุได้
- ๗.๗.๓ สามารถสร้างแผนภาพความสัมพันธ์และการเชื่อมต่อกันระหว่างอุปกรณ์ เพื่อให้มองเห็นภาพรวมของระบบและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น
- ๗.๗.๔ สามารถเก็บข้อมูลผู้ขายและการรับประกัน

๗.๘ Knowledge Management

- ๗.๘.๑ Software รองรับ Knowledge Management ที่สามารถสืบค้นข้อมูลในอดีตเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้
- ๗.๘.๒ กำหนดการเข้าถึงเนื้อหา Knowledge Article เฉพาะส่วนแก่ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องได้
- ๗.๘.๓ นำเข้าหรือเชื่อมโยง Knowledge Base จาก แหล่งต่างๆ และเอกสารภายในองค์กรเพื่อสร้างเป็น Knowledge ได้
- ๗.๘.๔ รองรับการกำหนดระดับให้บริการ (Service Level Management) ที่มีความสามารถดังต่อไปนี้
 - ๗.๘.๔.๑ กำหนดนโยบายระดับการให้บริการ (SLA) ตามประเภทงานหรือหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ตามเวลาปฏิบัติงานที่กำหนดไว้
 - ๗.๘.๔.๒ สร้างนโยบาย SLA ได้หลายนโยบายตามความต้องการของทีมและองค์กร
 - ๗.๘.๔.๓ ส่งการแจ้งเตือนไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องได้โดยอัตโนมัติก่อนถึงกำหนด SLA หรือเมื่อมีการละเมิด SLA
 - ๗.๘.๔.๔ แสดงเวลาถึงกำหนด (Due date) ให้ผู้ปฏิบัติงานทราบได้ทันทีตาม SLA ที่กำหนด
 - ๗.๘.๔.๕ สามารถหยุดเวลาในการจับ SLA ได้ (Pending and Resume)
- ๗.๘.๕ รองรับการออกรายงาน และสร้างแดชบอร์ด ดังต่อไปนี้
 - ๗.๘.๕.๑ dashboard แบบเรียลไทม์ที่แสดงจำนวน ticket ตามสถานะ เช่น ticket ที่เกินกำหนด, ticket ที่กำลังทำงานอยู่ หรือ ticket ที่ยังไม่มีการมอบหมาย สามารถคลิกเพื่อลงลึกดูรายละเอียดได้ทันที
 - ๗.๘.๕.๒ สร้างรายงานได้เองตามเงื่อนไขที่กำหนด และ กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงรายงาน รายงานเหล่านี้สามารถตั้งเวลาให้ส่งอีเมลไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องได้โดยอัตโนมัติ และสามารถส่งออกเป็นไฟล์ PDF, XLSX หรือ CSV
- ๗.๘.๖ รองรับการเชื่อมต่อกับ ๓rd party ได้โดยมีคุณลักษณะดังนี้
 - ๗.๘.๖.๑ สามารถทำ Single Sign On กับ G Suite, Office ๓๖๕ หรือ MS AD ได้


นายจิří ชินสุวรรณ
ประธานกรรมการ


นายไพฑูร์ ประสิทธิ์ขาม
กรรมการ


นายพิชิต สัทธรรม
กรรมการ


นายสุน สุรัตนชัยการ
กรรมการ


นายสุรศักดิ์ แผงเมือง
กรรมการ

- ๗.๘.๗ มีระบบการประเมินความพึงพอใจ และ comment หลังจากมีการ Close Request แล้ว ผ่านทาง Email หรือ Mobile App
- ๗.๘.๘ สามารถสร้าง Workflow เพื่อกำหนดการทำงานและสถานะของ ticket ทุกประเภทได้ โดยผู้ดูแลระบบสามารถดำเนินการได้เองแบบลากและวาง (drag and drop) โดยไม่ต้องเขียนโปรแกรมเพิ่ม
- ๗.๘.๙ สามารถสร้างระบบการทำงานอัตโนมัติ เพื่อมอบหมายและแสดงสถานะของ ticket ทุกประเภทได้
- ๗.๘.๑๐ รองรับการทำงานของ Microsoft Edge, Firefox และ Chrome โดยไม่ต้องติดตั้ง plug-in เพิ่มเติม
- ๗.๘.๑๑ มี mobile application ทั้ง iOS และ Android โดยจะต้องมีฟังก์ชันพื้นฐาน เหมือนกับการใช้งานผ่าน browser

๘. การเสนอราคาและหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกผู้เสนอราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอราคารวม จำนวน ๑๒ เดือนพร้อมทั้งรวม ซอฟต์แวร์ระบบ IT Service Management โดยเป็นราคารวมภาษีมูลค่าเพิ่ม โดยราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์จะพิจารณาคัดเลือกโดยใช้เกณฑ์คุณภาพและราคาของผู้เสนอราคา และคุณสมบัติของซอฟต์แวร์โดยรวมทั้งหมด โดยแบ่งเป็นคะแนนดังต่อไปนี้

๘.๑ ข้อเสนอด้านเทคนิค ๑๐๐ คะแนน แบ่งการให้คะแนนออกเป็น ๔ รายการ

		คะแนน	ตรวจรับโดย
๑	ความพร้อมของบริษัทผู้เสนอราคา	๒๐	
	มีเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องกับวัตถุประสงค์ของโครงการ	๑๐	เอกสารแสดง
	มี Certificate ตามที่ระบุใน TOR ครบถ้วน	๑๐	เอกสารแสดง
	ผลงานที่ผ่านมาของผู้เสนอราคา	๓๐	
๒	มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับโรงพยาบาลของรัฐหรือเอกชนที่น่าเชื่อถือตรงตามหรือมากกว่าข้อกำหนดที่ ๓.๕	๓๐	เอกสารแสดง
	ระบบ ITSM Service Desk tool (Software)	๓๐	
๓	ระบบ ITSM ที่เสนอมาได้รับการยอมรับโดยคิดอยู่ใน Magic Quadrant ของ Gartner ปี ค.ศ.๒๐๒๐ หรือ ๒๐๒๑	๑๕	เอกสารแสดง
	ระบบ ITSM ที่เสนอมา มี ITIL Certificate	๑๕	เอกสารแสดง
๔	เสนอราคาครบถ้วนตามข้อกำหนด	๒๐	เอกสารแสดง
	รวมคะแนน	๑๐๐	

๘.๒ ข้อเสนอด้านราคา ๑๐๐ คะแนน

ราชวิทยาลัยจุฬาภรณ์จะพิจารณาเฉพาะผู้เสนองานที่ได้คะแนนเทคนิคตั้งแต่ ๘๐ คะแนนขึ้นไป จากนั้นจะพิจารณาข้อเสนอด้านราคาของผู้เสนอราคาที่ผ่านมาเกณฑ์ด้านเทคนิคแล้ว โดยผู้ที่เสนอนาคน้อยที่สุดจะได้คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน และผู้ที่เสนอราคาสูงกว่าจะได้คะแนนลดหลั่นลงไป ผู้ที่ชนะการประมูลคือผู้ที่ได้คะแนนรวมข้อเสนอ ด้านเทคนิคและข้อเสนอราคารวมมากที่สุด โดยใช้อัตราส่วนข้อเสนอ ด้านเทคนิคร้อยละ ๘๐ และข้อเสนอด้านราคา ร้อยละ ๒๐

นายจักรี ชื่นสุวรรณ
ประธานกรรมการ

นายไพฑูริย์ ประภักษ์ขาม
กรรมการ

นายภทรภทร ภักดิ์สรรธรรม
กรรมการ

นายวศิน สุรัตน์ชัยการ
กรรมการ

นายสุรศักดิ์ แผงเมือง
กรรมการ

๙. ระยะเวลาดำเนินงาน

ระยะเวลาการดำเนินงาน ๑ ปี นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

๑๐. การส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการและส่งมอบงานทั้งหมด ๑๒ งวด ในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๑ ชุด และไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บันทึกลงใน USB Flash Drive จำนวน ๒ ชุด ในแต่ละงวดโดยไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป โดยส่งมอบงานแต่ละงวดดังนี้

- ๑) รายงานสรุปปัญหาของระบบพร้อมการแก้ไข
- ๒) รายงานผลการดำเนินงานประจำวัน สัปดาห์ เดือน ปี และตัวชี้วัดในการดำเนินการ
- ๓) คู่มือการใช้งานระบบที่เสนอ สำหรับผู้ใช้และผู้ดูแลระบบ

๑๑. การอบรม

ผู้รับจ้างจะต้องทำการอบรมวิธีการใช้และการบริการซอฟต์แวร์ในข้อ ๗ ให้กับพนักงานของราชวิทยาลัยจุฬาลักษณ์และพนักงานของผู้รับจ้างจำนวนไม่น้อยกว่า ๒๐ คนโดยมีระยะเวลาในการอบรมไม่น้อยกว่า ๓ ชั่วโมง

๑๒. เงื่อนไขการชำระเงิน

ผู้ว่าจ้างตกลงจะชำระเงินให้ผู้รับจ้างเป็นรายงวดจำนวน ๑๒ งวด แต่ละงวดจำนวนเท่ากัน ต่อเมื่อคณะกรรมการตรวจรับได้ทำการตรวจรับงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๑๓. การรับประกัน

๑๓.๑ ผู้รับจ้างต้องรับประกันระบบหรือซอฟต์แวร์ที่นำเสนอในโครงการนี้ให้สามารถใช้งานได้ตลอดระยะเวลาของโครงการ (๑ ปี) นับจากวันที่ผู้ว่าจ้างได้รับมอบสิ่งของถูกต้องครบถ้วน และคณะกรรมการตรวจรับเรียบร้อยแล้ว


๑๓.๒ ในระหว่างการรับประกันกรณีที่ระบบบกพร่องไม่สามารถใช้งานได้ ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ ความชำนาญมาจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้สามารถใช้งานได้ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งจากราชวิทยาลัยจุฬาลักษณ์


๑๔. บทปรับ

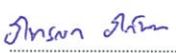
หากผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จได้ในเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา และผู้ว่าจ้างยังไม่ได้บอกเลิกในสัญญา ผู้รับจ้างต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงินร้อยละ ๐.๑๐ ต่อวันของค่าจ้างในงวดนั้นๆ นับถัดจากวันที่ครบกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานตามสัญญา หรือวันที่ผู้ว่าจ้างขอขยายเวลาทำงานให้จนถึงวันที่ทำงานแล้วเสร็จจริงนอกจากนั้น

๑๕. วงเงินงบประมาณ

วงเงินงบประมาณทั้งสิ้น ๑๑,๐๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท (สิบเอ็ดล้านบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม


นายจักรี ชินสุวรรณ
ประธานกรรมการ


นายไพฑูรย์ ปรปักษ์ขาม
กรรมการ


นายภทรภทร ภักดิ์สรรธรรม
กรรมการ


นายวาทิน สุรัตน์ชัยการ
กรรมการ


นายสุรศักดิ์ ผ่างเมือง
กรรมการ