

# เอกสารหมายเลข ๔

การบำรุงรักษาซ่อมแซมแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์

วิมล  
wh  
พรชัย

การบริการและการสนับสนุน การบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไข ระบบคอมพิวเตอร์  
ตลอดอายุการรับประกันตามสัญญา

๑. การบริการและการสนับสนุน

- ๑.๑ ผู้ชนะการประกวดราคาต้องสนับสนุนและให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการใช้ ภายหลังติดตั้ง
- ๑.๒ ผู้ชนะการประกวดราคาต้องทำงานร่วมกับเจ้าหน้าที่ของกรมสรรพสามิต ในการบริหารงานโครงการนี้ เพื่อให้การบริการมีประสิทธิภาพตลอดอายุสัญญาและช่วงระยะเวลาประกัน

๒. ขอบเขตการให้บริการบำรุงรักษา

ผู้ชนะการประกวดราคาต้องบำรุงรักษา ซ่อมแซมแก้ไข เป็นเวลา ๓ ปีนับถัด จากวันตรวจรับเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์เสร็จสมบูรณ์ทั้งหมด และในระยะเวลาประกัน โดยต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขต่อไปนี้

๑. ผู้ชนะการประกวดราคาต้องทำการบำรุงรักษาเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ตามเอกสารหมายเลข ๒ นับถัดจากวันที่ กรมสรรพสามิตตรวจรับเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ เสร็จสมบูรณ์ทั้งหมดเป็นระยะเวลา ๓ ปี โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น จากกรมสรรพสามิต โดยผู้ชนะการประกวดราคาต้องทำการปรับปรุงแก้ไขเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ในกรณีที่มีข้อผิดพลาด อันเนื่องมาจากการทำงานของเครื่องพิมพ์หรือโปรแกรม และ/หรือ การปรับปรุงตามวัตถุประสงค์ของกรมสรรพสามิต ผู้ชนะการประกวดราคาจะต้องเริ่มทำการปรับปรุงแก้ไขนับแต่ได้รับแจ้งจากกรมสรรพสามิตให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องภายใน ๓ วันทำการ โดยไม่ทำให้เครื่องพิมพ์งานหยุดชะงักหรือเกิดความเสียหาย แก่ทางราชการ

ถ้าหากผู้ชนะการประกวดราคา ไม่เริ่มดำเนินการแก้ไขข้อขัดข้องได้ภายในเวลาดังกล่าว ผู้ชนะการ ประกวดราคาต้องถูกปรับในอัตราชั่วโมงละ ๓,๐๐๐ บาท เศษของชั่วโมงนับเป็นหนึ่งชั่วโมง

ถ้าผู้ชนะการประกวดราคาไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด กรมสรรพสามิตสามารถจัดจ้างผู้อื่นมาแก้ปัญหาได้ โดยคู่สัญญาจะต้องเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการจัดจ้าง ดังกล่าวทั้งหมด

๓. การให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไข

ผู้ชนะการประกวดราคาต้องทำการบำรุงรักษาซ่อมแซมแก้ไขและ/หรือเปลี่ยนแทนเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดีดังเดิมตลอดระยะเวลาประกัน (ระยะเวลาประกันจะเริ่มนับตั้งแต่วันถัดจากวันตรวจรับเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์งวดสุดท้ายเรียบร้อยแล้วเป็นต้นไป เป็นระยะเวลา ๓ ปี และรวมถึงในระหว่างที่ผู้ชนะการประกวดราคาทำการติดตั้งและ/หรืออยู่ในระหว่างการตรวจรับมอบระบบคอมพิวเตอร์

๔. การบริการตลอดอายุสัญญาและระยะเวลารับประกัน

ผู้ชนะการประกวดราคาจะต้องจัดให้มีบริการตลอดอายุสัญญาและระยะเวลาประกัน โดยจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้แก่กรมสรรพสามิต เมื่อร้องขอทั้งในและนอกเวลาราชการในสถานที่ที่ติดตั้งเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์

๕. การซ่อมแซม แก้ไขและ/หรือเปลี่ยนแทนและการปรับ

การซ่อมแซมแก้ไขเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ ผู้ชนะการประกวดราคาต้องจัดการซ่อมแซมแก้ไขเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตามปกติตลอดระยะเวลาการรับประกัน ความชำรุดบกพร่องตามสัญญา หากระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้องจะต้องดำเนินการ ดังนี้

๕.๑ ต้องเริ่มจัดการซ่อมแซมแก้ไขและ/หรือเปลี่ยนแทนภายใน ๑๒ ชั่วโมง นับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากกรมสรรพสามิต และสามารถทำงานได้อย่างถูกต้องภายใน ๓ วัน หากผู้ชนะการประกวดราคาจัดการซ่อมแซมแก้ไขและ/หรือเปลี่ยนแทนเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนด ผู้ชนะการประกวดราคาต้องยอมให้กรมสรรพสามิตปรับโดยคิดค่าปรับ (นับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากกรมสรรพสามิต) ในอัตราชั่วโมงละ ๓,๐๐๐ บาท ทั้งนี้เศษของชั่วโมงให้นับเป็น ๑ ชั่วโมง

๕.๒ ผู้ชนะการประกวดราคามีหน้าที่บำรุงรักษา และซ่อมแซมแก้ไขเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์ ไม่ว่าจะติดตั้ง ณ สถานที่ใด ๆ ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีอยู่เสมอตลอดระยะเวลาประกันด้วยค่าใช้จ่ายของผู้ชนะการประกวดราคา กรมยินยอมให้เครื่องพิมพ์ขัดข้องภายหลังที่คำนวณด้วยค่าตัวถ่วงแล้วได้ ไม่เกินเดือนละ ๑๒ ชั่วโมง (ถ้าขัดข้องเกินระยะเวลาดังกล่าว กรมจะคิดค่าปรับในส่วนที่เกินในอัตราชั่วโมงละ ๐.๐๓๕ ของราคา ระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในอาคารที่ขัดข้องนั้น ๆ) เกณฑ์การคำนวณนับชั่วโมง และค่าตัวถ่วงเป็น ดังนี้

- จำนวนชั่วโมงที่ขัดข้องในขณะใดขณะหนึ่ง เท่ากับค่าสูงสุดของจำนวนชั่วโมงที่ขัดข้องในขณะนั้นของอุปกรณ์แต่ละอุปกรณ์คูณด้วยค่าตัวถ่วง

$$\text{จำนวนชั่วโมง} = \text{ค่าสูงสุด (ชั่วโมงที่ขัดข้อง} \times \text{ค่าตัวถ่วง)}$$

เศษของชั่วโมงนับเป็น ๑ ชั่วโมง

- ค่าปรับ = ๐.๐๓๕ x (ผลรวมจำนวน - ๑๒) x ราคาเครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์

๕.๓ กำหนดค่าตัวถ่วงของระบบ

- เครื่องพิมพ์คอมพิวเตอร์

๐.๕