

เอกสารหมายเลข ๔

การบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขฯ

จ.ส.ส. ก.ส.ส. ก.ส.ส.

**การบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไข  
“โครงการปรับปรุงประสิทธิภาพการเฝ้าระวังภัยคุกคามด้าน Cyber Security”  
ตลอดอายุการรับประกันตามสัญญา**

**๑. การบริการและการสนับสนุน**

หลังจากลงนามในสัญญาแล้ว กรมสรพสามิตมีสิทธิ์กำหนดให้เจ้าหน้าที่ดังกล่าวคนใดคนหนึ่งหรือทุกคนมาปฏิบัติงานที่กรมสรพสามิตแบบเต็มเวลาได้ โดยกรมสรพสามิตจะจัดสถานที่ให้ตามความเหมาะสม และผู้ช่วยประมวลราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ต้องจัดให้มีการสนับสนุนอย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาการติดตั้ง และการรับประกัน “ระบบเฝ้าระวังภัยคุกคาม” โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้นจาก กรมสรพสามิตนอกเหนือจากราคาที่เสนอในใบเสนอราคา ในเรื่องต่าง ๆ ดังนี้

๑.๑ ให้มีเจ้าหน้าที่สนับสนุนด้านระบบงาน อย่างน้อย ๑ คน เพื่อให้คำปรึกษาแนะนำและแก้ไข ข้อขัดข้องของติดตั้งระบบเฝ้าระวังภัยคุกคาม ตลอดระยะเวลาการรับประกัน

๑.๒ หลังจากตรวจรับงาน และติดตั้งใช้งานระบบจริง ผู้ช่วยการประมวลราคา ศูนย์บริการรับแจ้ง (Help Desk Center หรือ Call Center) ให้บริการ ตาม-ตอบทางโทรศัพท์โดยต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ ทางด้านเทคนิค เพื่อสนับสนุนการให้บริการแก่ผู้ใช้งานตลอดเวลาของการปฏิบัติงานในเวลาปกติราชการ

**๒. การให้บริการบำรุงรักษา**

ผู้ช่วยการประมวลราคาต้องบำรุงรักษา ซ่อมแซม แก้ไข ระบบเฝ้าระวังภัยคุกคามเป็นเวลา ๑ ปี โดยต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขดังนี้

๒.๑ ผู้ช่วยการประมวลราคาต้องทำการบำรุงรักษา ระบบเฝ้าระวังภัยคุกคามตามเอกสาร หมายเลข ๒ นับถัดจากวันที่กรมสรพสามิตตรวจรับงานเสร็จสมบูรณ์ทั้งหมดเป็นระยะเวลา ๑ ปี โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้นจากการรับประกัน โดยผู้ช่วยการประมวลราคาต้องทำการปรับปรุงแก้ไขใน กรณีที่มีข้อผิดพลาดอันเนื่องมาจากการทำงานของระบบเฝ้าระวังภัยคุกคาม ผู้ช่วยการประมวลราคาจะต้องเริ่มทำการปรับปรุงแก้ไขภายใน ๕ ชั่วโมง นับแต่ได้รับแจ้งจากกรมสรพสามิต ให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องภายใน ๗๒ ชั่วโมง โดยไม่ทำให้ระบบงานหยุดชะงักหรือเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ ทั้งนี้ จะไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ ในช่วงเวลาที่รับประกันและบำรุงรักษาดังกล่าว

ถ้าหากผู้ช่วยการประมวลราคาไม่เริ่มดำเนินการแก้ไขข้อขัดข้องได้ภายในเวลาดังกล่าว ผู้ช่วยการประมวลราคาต้องถูกปรับในอัตราชั่วโมงละ ๓,๐๐๐ บาท เศษของชั่วโมงนับเป็นหนึ่งชั่วโมง

ถ้าผู้ช่วยการประมวลราคาไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด กรมสรพสามิตสามารถจัดจ้างผู้อื่นมาแก้ไขปัญหาได้ โดยคู่สัญญาจะเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการจัดจ้างดังกล่าว ทั้งหมด

๒.๒ เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข ปรับปรุงเพิ่มเติม ระบบเฝ้าระวังภัยคุกคาม ในลักษณะ การ Upgrade Release หรือ Version ใหม่ของระบบเครือข่ายที่เสนอให้ทันสมัยขึ้น ผู้ช่วยการประมวลราคาต้องดำเนินการตลอดระยะเวลาการรับประกัน

๒.๓ การเรียกเงินค่าปรับ หากผู้ช่วยการประมวลราคาไม่ชำระเงินค่าปรับภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ กรมสรพสามิตแจ้งให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร กรมสรพสามิตมีสิทธิ์หักเงินค่าปรับจากเงินประกันสัญญา หรือเรียกจากธนาคารผู้ค้ำประกันได้ทันที

### ๓. ขอบเขตการให้บริการบำรุงรักษา

๓.๑ ทำ Preventive Maintenance เพื่อให้ระบบเฝ้าระวังภัยคุกคามเครือข่ายอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้เป็นปกติดีดังเดิมและมีประสิทธิภาพตลอดเวลา

๓.๒ แก้ไขข้อขัดข้องต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับระบบเฝ้าระวังภัยคุกคาม

๓.๓ ซ่อมแซมแก้ไขและ/หรือเปลี่ยนแทนส่วนที่ใช้งานไม่ได้ หรือใช้งานได้แต่ไม่เป็นไปตามสภาพปกติของระบบเฝ้าระวังภัยคุกคาม

๓.๔ ผู้ช่วยการประมวลราคาจะต้องต้องทำการบำรุงรักษาระบบเฝ้าระวังภัยคุกคาม ๓ เดือน ต่อ ๑ ครั้ง และเสนอรายละเอียดของการทำ ดังนี้

๓.๔.๑ วันเวลาและสถานที่ที่ทำ PM

๓.๔.๒ ชื่อรายการที่ทำ PM

๓.๔.๓ ความถี่และเวลาที่ใช้ในการทำ PM

๓.๔.๔ วิธีการ/ขั้นตอนของงาน

๓.๔.๕ วิธีการทดสอบการทำงานของระบบฯ หลังทำ PM เรียบร้อยแล้วว่าระบบฯ ทำงานได้ดังเดิม

๓.๔.๖ งวดงานการบำรุงรักษาที่ชัดเจน

๓.๔.๗ วิธีการทดสอบการทำงานของ ระบบเฝ้าระวังภัยคุกคาม หลังทำ PM เรียบร้อยแล้วว่าระบบฯ ทำงานได้ดังเดิม

๓.๕ การทำ PM นั้นผู้ช่วยการประมวลราคาต้องทำ PM อย่างน้อย ดังนี้

๓.๕.๑ กรณีถ้าในเวลาราชการ ต้องกระทบต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ผู้ใช้ระบบคอมพิวเตอร์น้อยที่สุด

๓.๕.๒ ตรวจสอบสภาพและทำความสะอาดอุปกรณ์ของ Hardware ให้สะอาดเรียบร้อย และอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดังเดิม

๓.๕.๓ ตรวจสอบการทำงานของ software ต่าง ๆ ให้สามารถใช้งานได้ดังเดิม

๓.๕.๔ เมื่อทำการบำรุงรักษาระบบเฝ้าระวังภัยคุกคามเรียบร้อยแล้วต้องทดสอบการทำงานว่าระบบเฝ้าระวังภัยคุกคามใช้งานได้ดังเดิม

ทั้งนี้ ผู้ช่วยการประมวลราคาต้องส่งแผนการบำรุงรักษา โดยระบุวัน สถานที่ และหน่วยงานที่จะเข้าทำ PM ให้กรมสรรพากรทราบก่อนการทำ PM โดยส่งแผนดังกล่าวที่ กรมสรรพากรก่อนดำเนินการ ๕ วัน

### ๔. การบริการตลอดอายุสัญญา

ผู้ช่วยการประมวลราคาจะต้องจัดให้มีบริการตลอดอายุสัญญา โดยจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้แก่กรมสรรพากร เมื่อร้องขอทั้งในและนอกเวลาราชการ ในสถานที่ติดตั้งระบบเฝ้าระวังภัยคุกคาม

#### ๕. การซ่อมแซม แก๊สฯ และ/หรือเปลี่ยนแทนและการปรับ

การซ่อมแซมแก๊สฯ คอมพิวเตอร์ ผู้ชนะการประกวดราคาต้องจัดการซ่อมแซมแก๊สฯ คอมพิวเตอร์ ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตามปกติตลอดระยะเวลาการรับประกันความชำรุดบกพร่องตามสัญญา หาก คอมพิวเตอร์ขัดข้องจะต้องดำเนินการ ดังนี้

๕.๑ ผู้ชนะการประกวดราคามีหน้าที่บำรุงรักษา และซ่อมแซมแก๊สฯ คอมพิวเตอร์ เมื่อจะติดตั้ง ณ สถานที่ใด ๆ ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีอยู่เสมอตลอดระยะเวลาที่รับประกันด้วยค่าใช้จ่ายของ ผู้ชนะการประกวดราคา กรมยินยอมให้คอมพิวเตอร์ขัดข้อง ภายนอกที่คำนวนด้วยค่าตัวถ่วงแล้ว ได้มีเงินเดือนละ ๑๒ ชั่วโมง (ถ้าคอมพิวเตอร์ขัดข้องเกินระยะเวลาดังกล่าว กรมจะคิดค่าปรับในส่วนที่เกิน ในอัตราชั่วโมงละ ๐.๐๓๕ ของราคากомพิวเตอร์ที่ขัดข้องนั้น ๆ เกณฑ์การคำนวนนับชั่วโมง และ ค่าตัวถ่วงเป็นดังนี้

- จำนวนชั่วโมงที่ขัดข้องในขณะได้ขณะหนึ่ง เท่ากับค่าสูงสุดของจำนวนชั่วโมงที่ขัดข้อง ในขณะนั้นของอุปกรณ์แต่ละอุปกรณ์คูณด้วยค่าตัวถ่วง

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

เศษของชั่วโมงนับเป็น ๑ ชั่วโมง

- ค่าปรับ =  $0.035 \times (\text{ผลรวมจำนวนชั่วโมง} - ๑๒) \times \text{ราคากомพิวเตอร์}$

#### ๕.๒ กำหนดค่าตัวถ่วงของระบบ

(๑) เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server)

๑.๑) เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) แบบที่ ๑ ๑.๐๐

๑.๒) เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) แบบที่ ๒ ๑.๐๐

๑.๓) เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) แบบที่ ๓ ๑.๐๐

๒) ระบบบริหารจัดการความปลอดภัยสารสนเทศ (SIEM) ๑.๐๐

๓) ระบบบุคลิเคราะห์ตัวตนและผู้ใช้ (User and Entity Behavior Analysis ๐.๕๐  
หรือ UEBA)