

เอกสารหมายเลข ๔
การบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขฯ

โครงการจัดหาระบบป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์เพิ่มเติม

.....ประธานกรรมการ.....กรรมการ.....กรรมการ.....กรรมการ.....กรรมการ.....กรรมการ

การบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไข โครงการจัดหาระบบป้องกันภัยคุกคามทางไซเบอร์เพิ่มเติม

๑. การบริการและการสนับสนุน

๑.๑ ผู้ชนะการประกวดราคาต้องจัดให้มีการสนับสนุน ด้านบุคลากร อุปกรณ์ และการฝึกอบรม บุคลากรของกรมสรรพสามิต ภายใต้เงื่อนไขและระยะเวลาที่กำหนดไว้ ตามเอกสารหมายเลข ๓

๑.๒ ผู้ชนะการประกวดราคาต้องจัดหาและให้บริการ Help Desk ในการให้บริการถาม-ตอบทาง โทรศัพท์และผ่านทางช่องทางอื่น ๆ ที่มีบริการ จำนวน ๑ คน ณ กรมสรรพสามิต กรณีที่กรมสรรพสามิตไม่มี สถานที่เพียงพอ ผู้ชนะการประกวดราคามีหน้าที่รับผิดชอบในการจัดหาสถานที่ตลอดระยะเวลาการบำรุงรักษา ระบบเป็นระยะเวลา ๑ ปี โดยกรมสรรพสามิตเป็นผู้จัดหาสถานที่ดำเนินการ และสายสัญญาณโทรศัพท์ เพื่อใช้ในการให้บริการ กรณีที่กรมสรรพสามิตไม่มีสถานที่เพียงพอ ผู้ชนะการประกวดราคามีหน้าที่รับผิดชอบ ในการจัดหาสถานที่

๒. การให้บริการบำรุงรักษา

ผู้ชนะการประกวดราคาต้องรับประกันความบกพร่อง บำรุงรักษา แก้ไขระบบงานที่เกิดขึ้นทั้งหมด หรือเปลี่ยนแปลงแทนในทุกรายการที่เสนอ อันเนื่องมาจากข้อผิดพลาดของการปฏิบัติงาน ตลอดระยะเวลา รับประกันเป็นเวลา ๑ ปี นับถัดจากวันที่กรมสรรพสามิตตรวจรับงานเสร็จสมบูรณ์ทั้งหมด โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ใด ๆ ทั้งสิ้น จากกรมสรรพสามิต และในระยะเวลารับประกัน โดยต้องปฏิบัติตามเงื่อนไข ต่อไปนี้

๑. ผู้ชนะการประกวดราคาต้องทำการบำรุงรักษาระบบงานและอุปกรณ์ ตามเอกสารหมายเลข ๒ โดยผู้ชนะการประกวดราคาต้องเริ่มจัดการปรับปรุงแก้ไขให้อยู่ในสภาพดีได้ดังเดิม โดยต้องเริ่มจัดการแก้ไข ภายใน ๓ วันทำการ นับแต่ได้รับแจ้งจากกรมสรรพสามิต โดยไม่ทำให้ระบบงานหยุดชะงัก หรือเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ

ถ้าผู้ชนะการประกวดราคาไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด กรมสรรพสามิตสามารถจ้างผู้อื่นมาแก้ปัญหาได้ โดยคู่สัญญาจะต้องเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการจ้าง ดังกล่าวทั้งหมด

๒. ผู้ชนะการประกวดราคาต้องทำการบำรุงรักษาและแก้ไขระบบงานให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดียู่เสมอ ตลอดระยะเวลาการรับประกัน หากไม่ทำการบำรุงรักษาในระยะเวลาการรับประกันดังกล่าว ผู้ชนะการประกวด ราคาต้องยินยอมให้กรมสรรพสามิตคิดค่าปรับครั้งละ ๓,๐๐๐ บาท (สามพันบาทถ้วน)

๓. การเรียกเงินค่าปรับ หากผู้ชนะการประกวดราคาไม่ชำระเงินค่าปรับภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่ กรมสรรพสามิตแจ้งให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร กรมสรรพสามิตมีสิทธิหักเงินค่าปรับจากเงินประกันสัญญา หรือเรียกจากธนาคารผู้ค้ำประกันได้ทันที

๓. การบริการตลอดอายุสัญญา

ผู้ชนะการประกวดราคาจะต้องจัดให้มีบริการตลอดอายุสัญญา โดยจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถ เพื่อให้คำแนะนำและแก้ไขปัญหาให้แก่กรมสรรพสามิต เมื่อร้องขอทั้งในและนอกเวลาราชการในสถานที่ติดตั้งระบบตรวจจับภัยคุกคามจากระบบเครือข่ายภายในกรมสรรพสามิต

๔. การซ่อมแซม แก้ไขและ/หรือเปลี่ยนแทนและการปรับ

การซ่อมแซมแก้ไขระบบงาน ผู้ชนะการประกวดราคาต้องจัดการซ่อมแซมแก้ไขระบบงานให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตามปกติตลอดระยะเวลาการรับประกันความชำรุดบกพร่องตามสัญญาหากระบบงานขัดข้องจะต้องดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ ผู้ชนะการประกวดราคามีหน้าที่บำรุงรักษา และซ่อมแซมแก้ไขระบบงาน ไม่ว่าจะติดตั้ง ณ สถานที่ใด ๆ ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีอยู่เสมอตลอดระยะเวลารับประกันด้วยค่าใช้จ่ายของผู้ชนะการประกวดราคา กรมสรรพสามิตยินยอมให้ระบบงานขัดข้อง ภายหลังจากคำนวณด้วยค่าตัวถ่วงแล้วได้ไม่เกินเดือนละ ๑๒ ชั่วโมง (ถ้าระบบงานขัดข้องเกินระยะเวลา ดังกล่าวกรมสรรพสามิตจะคิดค่าปรับในส่วนที่เกินในอัตราชั่วโมงละ ๐.๐๓๕ ของราคากระบบงานที่ขัดข้องนั้น ๆ) เกณฑ์การคำนวณนับ ชั่วโมงและค่าตัวถ่วงเป็น ดังนี้

- (๑) จำนวนชั่วโมงที่ขัดข้องในขณะใดขณะหนึ่งเท่ากับค่าสูงสุดของจำนวนชั่วโมงที่ขัดข้องในขณะนั้นของอุปกรณ์แต่ละอุปกรณ์คูณด้วยค่าตัวถ่วง
 จำนวนชั่วโมง = ค่าสูงสุด (ชั่วโมงที่ขัดข้อง x ค่าตัวถ่วง)
 เศษของชั่วโมงนับเป็น ๑ ชั่วโมง
- (๒) ค่าปรับ = ๐.๐๓๕ x (ผลรวมจำนวนชั่วโมง - ๑๒) x (ราคาอุปกรณ์)

๔.๒ กำหนดค่าตัวถ่วงของระบบ ดังนี้

- | | | |
|-----|--|-----|
| (๑) | อุปกรณ์ระบบยืนยันตัวตนเพื่อใช้งานเครือข่ายภายในกรมสรรพสามิต | ๑.๐ |
| (๒) | ระบบตรวจจับภัยคุกคามจากเครือข่าย และป้องกันภัยคุกคามจากเครือข่าย | ๑.๐ |
| (๓) | ระบบจำลองการบุกรุกภัยคุกคามทาง Cyber | ๑.๐ |
| (๔) | อุปกรณ์ระบบรักษาความปลอดภัย DNS ภายในเครือข่ายของกรมสรรพสามิต | ๑.๐ |