

เอกสารหมายเลข ๔
การบำรุงรักษาซ่อมแซมแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์

การบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไข ระบบคอมพิวเตอร์

ผู้ชนะการประกวดราคาต้องบำรุงรักษา ซ่อมแซม แก้ไข “ระบบคอมพิวเตอร์” เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑ ปีและตามที่กำหนดในเอกสารหมายเลข ๒ นับถัดจากวันตรวจรับระบบงานคอมพิวเตอร์เสร็จสมบูรณ์ทั้งหมด และในระยะเวลารับประกัน โดยต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขต่อไปนี้

๑. ผู้ชนะการประกวดราคาต้องทำการบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ซอฟต์แวร์ระบบ (Software) จะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของสิ่งของที่ซื้อขายที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาของสัญญาและในช่วงรับประกัน (เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย, อุปกรณ์ รับประกันเป็นระยะเวลา ๑ ปี Software รับประกันเป็นระยะเวลา ๑ ปี) นับถัดจากวันที่ตรวจรับงานสุดท้ายแล้วเสร็จ โดยเป็นบริการแบบ On Site Service และผู้เสนอราคาจะต้องเริ่มทำการปรับปรุงแก้ไขภายใน ๑ วันนับแต่ได้รับแจ้งจากกรมสรรพสามิต ให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องภายใน ๓ วัน โดยไม่ทำให้ระบบงานหยุดชะงัก หรือเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ ทั้งนี้จะไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ ในช่วงเวลาประกันและบำรุงรักษาดังกล่าว

ถ้าหากผู้ชนะการประกวดราคาไม่เริ่มดำเนินการแก้ไขข้อขัดข้องได้ภายในเวลาดังกล่าว ผู้ชนะการประกวดราคาต้องถูกปรับในอัตราชั่วโมงละ ๓,๐๐๐ บาทเศษของชั่วโมงนับเป็นหนึ่งชั่วโมง

ถ้าผู้ชนะการประกวดราคาไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด กรมสรรพสามิตสามารถจัดจ้างผู้อื่นมาแก้ปัญหาดได้ โดยคู่สัญญาจะเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการจัดจ้างดังกล่าวทั้งหมด

๒. ผู้ชนะการประกวดราคามีหน้าที่บำรุงรักษา และซ่อมแซมแก้ไขระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ ไม่ว่าจะติดตั้ง ณ สถานที่ใด ๆ ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ต่อเนื่องตลอดระยะเวลาประกันด้วยค่าใช้จ่ายของผู้ชนะการประกวดราคา กรมสรรพสามิตยินยอมให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ และอุปกรณ์ขัดข้อง ภายหลังที่คำนวณด้วยค่าตัวถ่วงแล้วได้ ไม่เกินเดือนละ ๑๒ ชั่วโมง (ถ้าระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ขัดข้องเกินระยะเวลาดังกล่าว กรมสรรพสามิตจะคิดค่าปรับในส่วนที่เกินในอัตราชั่วโมงละ ๐.๐๓๕ ของราคาระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในอาคารที่ขัดข้องนั้น ๆ) เกณฑ์การคำนวณนับชั่วโมงและค่าตัวถ่วงเป็น ดังนี้

๒.๑ จำนวนชั่วโมงที่ขัดข้องในขณะใดขณะหนึ่ง เท่ากับค่าสูงสุดของจำนวนชั่วโมงที่ขัดข้องในขณะนั้นของอุปกรณ์แต่ละอุปกรณ์คูณด้วยค่าตัวถ่วง

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

เศษของชั่วโมงนับเป็น ๑ ชั่วโมง

$$\text{๒.๒ ค่าปรับ} = ๐.๐๓๕ \times (\text{ผลรวมจำนวน} - ๑๒) \times \text{ราคาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศในอาคารนั้น ๆ}$$

๒.๓ กำหนดค่าตัวถ่วงของระบบ

ลำดับ	อุปกรณ์ที่ขัดข้อง	ค่าตัวถ่วง
๑.	เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ที่เสนอทุกชุด	๑
๒.	Software และ Software Tool ต่างๆ	๐.๗๕
๓.	Software Application ที่พัฒนา	๑

๓. เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข ปรับปรุงเพิ่มเติมซอฟต์แวร์ระบบ (System Software) ในลักษณะการ Upgrade Release หรือ Version ใหม่ของระบบคอมพิวเตอร์ที่เสนอให้ทันสมัยขึ้น ผู้ชนะการประกวดราคาต้องเสนอรายละเอียดพร้อมค่าใช้จ่ายต่อกรมสรรพสามิต เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบที่จะดำเนินการต่อไป
๔. การเรียกเงินค่าปรับ หากผู้ชนะการประกวดราคาไม่ชำระเงินค่าปรับภายใน ๗ วัน นับแต่วันที่กรมสรรพสามิตแจ้งให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร กรมสรรพสามิตมีสิทธิหักเงินค่าปรับจากเงินประกันสัญญา หรือเรียกจากธนาคารผู้ค้ำประกันได้ทันที
๕. ผู้ชนะการประกวดราคาต้องทำการบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ระบบ Software Database, Software Tool ต่าง ๆ และ Software Application ที่พัฒนาตลอดระยะเวลารับประกัน เมื่อมีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข ปรับปรุงเพิ่มเติม Software ในลักษณะการ Upgrade Release หรือ Version ใหม่ของระบบ Software Tool ต่าง ๆ ที่เสนอให้ทันสมัยขึ้น ผู้ชนะการประกวดราคาต้องเสนอรายละเอียดพร้อมค่าใช้จ่ายต่อกรมสรรพสามิต เพื่อพิจารณาให้ความเห็นชอบที่จะดำเนินการต่อไป
๖. ผู้ชนะการประกวดราคาต้องทำการบำรุงรักษาระบบงานแบบเบ็ดเสร็จ นับถัดจากวันที่กรม ตรวจสอบระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและอุปกรณ์สมบูรณ์ทั้งหมด เป็นระยะเวลา ๑ ปี และตามที่กำหนดในเอกสารหมายเลข ๒ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้นจากกรม โดยผู้ชนะการประกวดราคาต้องทำการแก้ไขและปรับปรุงระบบงานและโปรแกรมในกรณีที่มีข้อผิดพลาดอันเนื่องมาจากการทำงานของระบบหรือโปรแกรม และ/หรือการปรับปรุงตามวัตถุประสงค์ของกรม ผู้ชนะการประกวดราคาจะต้องเริ่มทำการปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมภายใน ๑ วัน นับแต่ได้รับแจ้งจากกรม ให้สามารถทำงานได้อย่างถูกต้องภายใน ๓ วัน โดยไม่ทำให้ระบบงานหยุดชะงัก หรือเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ
๗. ผู้ชนะการประกวดราคาต้องทำการบำรุงรักษา (Preventive Maintenance) ระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ อย่างน้อย ๓ เดือนครั้ง เพื่อให้ระบบอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดเวลาโดยทำการบำรุงรักษาในเวลาที่ไม่มีกระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติงานของกรม หากผู้ชนะการประกวดราคาไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขข้อนี้ กรมสรรพสามิตจะปรับในอัตราครั้งละ ๒๐,๐๐๐ บาท
๘. ให้ผู้เสนอราคา ต้องเสนอรายละเอียดการบำรุงรักษา รายละเอียดข้อเสนอ วิธีการบำรุงรักษา เพื่อประกอบการพิจารณาทางด้านเทคนิค

๙. ให้ผู้เสนอราคา เสนอราคาค่าบำรุงรักษา ดังนี้
- ๙.๑ ราคาค่าบำรุงรักษา Hardware และอุปกรณ์ต่างๆ ในประกาศประมูลนี้
 - ๙.๒ ราคาค่าบำรุงรักษา Software และการบำรุงรักษาระบบงานต่าง ๆ
- ทั้งนี้ ให้เสนอราคาค่าบำรุงรักษา ตามข้อ ๙.๑, ๙.๒ เป็นรายปี ในระยะเวลา ๕ ปี
- ๑๐ ข้อเสนอตามข้อ ๘, ๙ ผู้เสนอราคาให้เสนอรายละเอียดมาในเอกสารทางเทคนิค ทั้งนี้ คณะกรรมการจะนำไปประกอบการพิจารณาทางเทคนิค และอาจจ้าง หรือไม่จ้างบำรุงรักษา หลังจากพ้นระยะเวลารับประกัน ๑ ปีแล้วก็ได้