

ขอบเขตของงาน (Term of Reference)

โครงการจ้างพัฒนาระบบบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management) ของสำนักงาน กสทช.

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงาน กสทช. ได้ดำเนินการพัฒนารูปแบบและระบบการทำงานให้เป็นสำนักงานดิจิทัล โดยกำหนดความสำเร็จของการพัฒนาสำนักงาน กสทช. ไปสู่การเป็นสำนักงานดิจิทัล (NBTC Digitalization) เป็นตัวชี้วัดระดับสำนักงาน ในมิติการพัฒนาองค์กร โดยนำระบบสารสนเทศมาประยุกต์ใช้เพื่อสนับสนุน การปฏิบัติงาน ทั้งอุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ และระบบสารสนเทศต่าง ๆ ทำให้มีระบบสารสนเทศและอุปกรณ์เพิ่มขึ้น อีกทั้งผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. มีจำนวนมากและปฏิบัติงานอยู่ในหลายพื้นที่ ทั้งในส่วนกลางและ ส่วนภูมิภาค ทำให้การสนับสนุนการใช้งานระบบสารสนเทศและอุปกรณ์ทำได้ยากลำบากมากขึ้น ไม่ว่าจะเป็น การให้บริการ ให้คำแนะนำ ดูแลและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องมีการพัฒนาระบบสารสนเทศ ในการบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อเป็นช่องทางในการขอรับบริการด้านเทคโนโลยี สารสนเทศให้กับผู้ปฏิบัติงาน ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และเป็นเครื่องมือสำหรับบริหารจัดการงานบริการให้กับ ผู้ดูแลระบบสารสนเทศอย่างเป็นระบบ มีมาตรฐาน และเป็นไปตามแนวทางปฏิบัติที่ดีในการบริหารจัดการ บริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ซึ่งจะช่วยให้ผู้ปฏิบัติงานได้รับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว และระบบ สารสนเทศมีความพร้อมใช้งานตลอดเวลา ช่วยสนับสนุนให้สำนักงาน กสทช. บรรลุเป้าหมายตามแผนและ นโยบายที่สำคัญดังกล่าว

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อพัฒนาระบบบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ของสำนักงาน กสทช. ที่มีความสอดคล้องกับนโยบายและแนวทางการปฏิบัติงานขององค์กร

๒.๒ เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ผู้ปฏิบัติงานของสำนักงาน กสทช. ให้มีช่องทางที่สะดวก รวดเร็ว สำหรับการแจ้งเหตุการณ์ แจ้งปัญหาหรือข้อขัดข้อง และการขอใช้บริการต่าง ๆ

๒.๓ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการ และการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ

๒.๔ เพื่อให้มีแหล่งรวบรวมองค์ความรู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานและการแก้ไขปัญหาด้านเทคโนโลยี สารสนเทศ

๓. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีคุณสมบัติพื้นฐานที่กำหนด ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหาร พัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ตลอดจนปฏิบัติตามหนังสือคณะกรรมการวินิจฉัยปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างและ การบริหารพัสดุภาครัฐ กรมบัญชีกลาง ตามที่กำหนดในเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคา อิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

๔. รายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะ

ผู้รับจ้างจะต้องพัฒนาระบบบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management) ของสำนักงาน กสทช. โดยมีเงื่อนไขข้อกำหนดและรายละเอียดการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

๔.๑ ข้อกำหนดทั่วไป

๔.๑.๑ จัดให้มีการประชุมเริ่มงานโครงการ (Project Kick off Meeting) เพื่อชี้แจงทำความเข้าใจ เกี่ยวกับรายละเอียดแผนงาน และวิธีการดำเนินงานให้กับเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้อง โดยใช้สถานที่ภายในสำนักงาน กสทช.

๔.๑.๒ จัดทำแผนการดำเนินงานตลอดโครงการฯ โดยมีรายละเอียดกิจกรรม วันที่ดำเนินการ ผู้รับผิดชอบในการดำเนินการ

- ๔.๑.๓ ศึกษา สํารวจ และวิเคราะห์รายละเอียดของงานบริการ และกระบวนการทํางานบริการ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศที่สํานักงาน กสทช. ดําเนินการอยู่ในปัจจุบัน เพื่อออกแบบ การทํางานของระบบที่เสนอ และจัดทําเอกสารรายงานผลการศึกษาวิเคราะห์และ ออกแบบระบบ
- ๔.๑.๔ ดําเนินการพัฒนา ติดตั้ง และสนับสนุนทางเทคนิคของระบบฯ ตามแผนการดําเนินงานโครงการฯ ให้เป็นไปตามกิจกรรม และระยะเวลาการดําเนินงานตามที่กำหนดไว้
- ๔.๑.๕ หากมีการติดตั้งใช้งานซอฟต์แวร์ระบบอื่น ๆ เพิ่มเติม เพื่อให้โปรแกรมประยุกต์ที่เสนอ ในโครงการนี้ สามารถทํางานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่สํานักงาน กสทช. ต้องการและ เป็นไปตามนโยบายการรักษาความปลอดภัยที่สํานักงาน กสทช. กำหนด ผู้รับจ้างต้องให้ ความร่วมมือและสนับสนุนการดําเนินงานของ สํานักงาน กสทช. ด้วยการจัดเตรียม เจ้าหน้าที่มาสนับสนุน รวมทั้งจัดการฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ของสํานักงาน กสทช. อันมีผล เนื่องมาจากการติดตั้งใช้งานซอฟต์แวร์ระบบอื่น ๆ เพิ่มเติม
- ๔.๑.๖ ซอฟต์แวร์ระบบอื่น ๆ ที่ผู้รับจ้างจัดหาเพิ่มเติมให้แก่ สํานักงาน กสทช. เพื่อนําไปติดตั้ง ใช้งานร่วมกับซอฟต์แวร์ระบบและโปรแกรมประยุกต์ ที่เสนอในโครงการนี้ทั้งหมด ต้องตกเป็นกรรมสิทธิ์ของสํานักงาน กสทช.
- ๔.๑.๗ ดําเนินการพัฒนาระบบที่เสนอให้มีการจัดเก็บข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้อง ตาม พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๕๐ และ พ.ร.บ. ว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ ๒) พ.ศ. ๒๕๖๐ อย่างครบถ้วน และสามารถเรียกดูข้อมูลดังกล่าวได้ย้อนหลังไม่น้อยกว่า ๙๐ วันได้
- ๔.๑.๘ จัดทํา Consent form/Notification ที่เป็นไปตามตาม พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒
- ๔.๑.๙ จัดทํา Web Fonts และ Fonts ประเภทอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง รวมถึงซอฟต์แวร์ทั้งหมด ที่เสนอตามจำนวนที่เพียงพอต่อการใช้งานสำหรับสํานักงาน กสทช. พร้อมหลักฐาน แสดงว่าสํานักงาน กสทช. มีสิทธิในการใช้งานอย่างถูกต้องตามกฎหมาย
- ๔.๑.๑๐ ดําเนินการติดตั้งระบบงานลงในระบบเสมือน (VMware vSphere) และระบบจัดเก็บ ข้อมูลแบบ SAN (Storage Area Network) ของสํานักงาน กสทช. โดยต้องทําการติดตั้ง ระบบบนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน (Virtual Server) ที่สํานักงาน กสทช. จัดเตรียมไว้ให้และแยกระบบที่ใช้งานจริง ๆ (Production) ออกจากระบบที่ทดสอบ (Test) อย่างชัดเจนแต่ทํางานเหมือนกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๔.๒ ความต้องการทั่วไปของระบบ**
- ๔.๒.๑ เป็นระบบ IT Service Management ที่สามารถพัฒนา/ปรับปรุงระบบเพิ่มเติม (Customize) ได้ และสามารถใช้งานได้โดยไม่มีวันหมดอายุ
- ๔.๒.๒ ต้องออกแบบและพัฒนาระบบ Web Application ให้สามารถเรียกใช้งานได้ด้วยบราวเซอร์ เช่น Google Chrome, Microsoft Edge เวอร์ชันใหม่ล่าสุดเป็นอย่างน้อยได้ โดยที่คุณภาพ การแสดงผลบนแต่ละ Web Browser ของแต่ละอุปกรณ์ มีความสวยงาม ใช้งานง่าย เหมือนกันในลักษณะ Responsive Design
- ๔.๒.๓ รองรับการใช้งานของผู้ให้บริการ (IT Support) จำนวนไม่น้อยกว่า ๕๐ Users ผู้อนุมัติ (Approved User) จำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐๐ Users และ ผู้ใช้งาน (End User) จำนวนไม่น้อย กว่า ๓,๐๐๐ Users

- ๔.๒.๔ รองรับการใช้งานของผู้ให้บริการ (IT Support) ภายนอก เช่น บริษัท หรือคู่สัญญาได้ โดยสามารถเข้าใช้งานระบบได้จากภายนอกเครือข่ายของสำนักงาน กสทช.
- ๔.๒.๕ รองรับงานด้านการจัดการสารสนเทศตาม Information Technology Infrastructure Library Framework (ITIL) โดยมีฟังก์ชันด้านการจัดการเหตุการณ์ระบบสารสนเทศ (Incident Management) การจัดการปัญหา (Problem Management) การจัดการเปลี่ยนแปลง (Change Management) การบริหารการส่งมอบ (Release Management) การจัดการโครงสร้าง (Configuration Management) และมีฐานข้อมูลการจัดการโครงสร้าง (Configuration Management Database (CMBD)) เป็นอย่างน้อย
- ๔.๒.๖ รองรับการเชื่อมต่อฐานข้อมูลเครื่องคอมพิวเตอร์ของสำนักงาน กสทช. จากระบบ Desktop Management ที่สำนักงาน กสทช. ใช้งานอยู่
- ๔.๒.๗ เชื่อมต่อระบบ Microsoft Active Directory (AD) ของสำนักงาน กสทช. เพื่อนำบัญชีผู้ใช้งานและรหัสผ่านไปใช้ในการกำหนดสิทธิการเข้าถึงและใช้งานระบบที่เสนอสำหรับกลุ่มผู้ใช้ที่เป็นเจ้าหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. ได้

๔.๓ ข้อกำหนดด้านเทคนิค

- ๔.๓.๑ พัฒนาส่วนต่อประสาน (User Interface) ให้เป็นไปตามรูปแบบที่สำนักงาน กสทช. กำหนด เพื่อให้สอดคล้องกับรูปแบบการให้บริการ และสอดคล้องกับภาพลักษณ์ขององค์กร โดยต้องทำการออกแบบนำเสนอ และปรับปรุงส่วนต่อประสานอย่างน้อย ดังนี้
 - ๔.๓.๑.๑ เมนูการใช้งานภาษาไทย
 - ๔.๓.๑.๒ ชื่อระบบ (ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ)
 - ๔.๓.๑.๓ Logo, Color Theme และ Fonts
 - ๔.๓.๑.๔ User's Landing Page
 - ๔.๓.๑.๕ User's Home Page
 - ๔.๓.๑.๖ หน้าจอรับแจ้งปัญหาฮาร์ดแวร์ (Hardware Incident)
 - ๔.๓.๑.๗ หน้าจอรับแจ้งปัญหาระบบงาน/ซอฟต์แวร์ (System/Software Incident)
- ๔.๓.๒ นำเข้าข้อมูล (Import) เข้าสู่ระบบ IT Service Management ตามที่สำนักงาน กสทช. จัดเตรียมไว้ให้ในรูปแบบ Excel เพื่อใช้เป็นข้อมูลตั้งต้น ซึ่งประกอบไปด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้
 - ๔.๓.๒.๑ ข้อมูลผู้ปฏิบัติงาน ไม่จำกัดจำนวน
 - ๔.๓.๒.๒ ข้อมูลอุปกรณ์ (CI) จำนวนไม่น้อยกว่า ๕,๐๐๐ รายการ
 - ๔.๓.๒.๓ ข้อมูล Knowledge Base จำนวนไม่น้อยกว่า ๒๐ รายการ
- ๔.๓.๓ สร้าง Service Catalogue เพื่อตั้งต้นการใช้งานเป็นจำนวน ไม่น้อยกว่า ๑๐ บริการ
- ๔.๓.๔ สร้างรายงานเพิ่มเติมให้กับสำนักงาน กสทช. เป็นจำนวนไม่น้อยกว่า ๑๐ Reports
- ๔.๓.๕ พัฒนาหรือปรับปรุงระบบบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management) โดยมีคุณลักษณะ ดังนี้
 - ๔.๓.๕.๑ ผู้ร้องขอสามารถร้องขอรับบริการผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ได้ กรณีที่ผู้ร้องขอแจ้งปัญหาผ่านอีเมล หรือโทรศัพท์ ผู้รับแจ้งสามารถเป็นผู้บันทึกคำร้องขอ บริการเข้าสู่ระบบแทนผู้ร้องขอได้
 - ๔.๓.๕.๒ ต้องรองรับภาษาไทยได้ในการแสดงเมนู แสดงหน้าจอรับข้อมูล (Form) การรับ และแสดงผลข้อมูลที่บันทึก การค้นหาข้อมูล และการทำรายงาน
 - ๔.๓.๕.๓ ระบบต้องสามารถสร้างหมายเลขรับคำร้องขอบริการ (Request no.) ได้โดยอัตโนมัติ

- ๔.๓.๕.๔ ต้องมีกระดานประกาศข่าวสารเพื่อแจ้งข่าวสารต่าง ๆ ให้กับผู้ใช้งานเมื่อ Log on
สู่ระบบ
- ๔.๓.๕.๕ สามารถจัดการหมวดหมู่ของบริการ (Service Catalogue Management) ดังนี้
- (๑) สามารถจัดทำ Service Catalogue และสามารถจัดหมวดหมู่ (Category) ของ Service Catalogue ได้
 - (๒) สามารถกำหนดและแสดงรายละเอียดของ Service Catalogue ได้ดังต่อไปนี้
 - คำอธิบายของ Service Catalogue (Description)
 - ระยะเวลาที่คาดว่าจะบริการแล้วเสร็จ (Expected Completion Date)
 - (๓) สามารถแก้ไข Service Catalogue ได้
 - (๔) สามารถกำหนดรูปภาพสำหรับ Service Catalogue ได้
- ๔.๓.๕.๖ สามารถจัดการเหตุการณ์ (Incident Management) ดังนี้
- (๑) สามารถจัดเก็บรายละเอียดของปัญหาได้อย่างน้อย ดังนี้ หมายเลขรับคำร้องขอบริการ (Request no.) วันที่และเวลาที่แจ้ง, หมายเลขอุปกรณ์, ยี่ห้อ/รุ่นของอุปกรณ์, รายละเอียดของอุปกรณ์, ชื่อบริษัทที่รับผิดชอบ, วันเริ่มและวันหมดประกันของอุปกรณ์, ชื่อผู้แจ้ง หน่วยงาน และเบอร์โทรศัพท์ของผู้แจ้ง, ประเภทของปัญหา, รายละเอียดของปัญหา, วิธีแก้ไข, ผู้แก้ไข, วันและเวลาจบงาน
 - (๒) สามารถกำหนดประเภทของปัญหา ระดับความเร่งด่วนของปัญหา และระดับความสำคัญของปัญหาได้ โดยสามารถเพิ่มเติมได้ในภายหลัง
 - (๓) ผู้ร้องขอบริการสามารถตรวจสอบสถานะคำร้อง หรือค้นดูประวัติคำร้องที่เคยร้องขอได้ โดยสามารถค้นหาตามระยะเวลา ตามหมายเลขคำร้องขอบริการได้เป็นอย่างน้อย
 - (๔) สามารถกำหนดผู้แจกจ่ายงานที่ทำหน้าที่กระจายงาน โดยสามารถเลือกกำหนดงานให้แก่ผู้ให้บริการ หรือให้แก่กลุ่มของผู้ให้บริการได้
 - (๕) สามารถตั้งค่าระบบให้ส่งต่อคำร้องแบบอัตโนมัติได้ โดยต้องสัมพันธ์กับผู้ให้บริการหรือกลุ่มผู้ให้บริการตามประเภทของปัญหาที่กำหนดไว้
 - (๖) ระบบสามารถพิมพ์ใบแจ้งงานให้แก่ผู้ให้บริการสำหรับออกไปแก้ไขปัญหาได้
 - (๗) ระบบต้องสามารถบันทึกวัน - เวลาและชื่อผู้ให้บริการ และสามารถคำนวณเวลารวมทั้งหมดของการแก้ไขเมื่อการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น
 - (๘) สามารถกำหนด Service Level Agreement (SLA) ของแต่ละปัญหาได้ และต้องสามารถแจ้งเตือนผู้รับผิดชอบก่อนที่จะถึงกำหนด SLA และพ้นกำหนด SLA ตามระยะเวลาที่กำหนด
 - (๙) กรณีปัญหาที่ไม่ได้รับการแก้ไขภายในช่วงเวลาที่กำหนดไว้ใน SLA ระบบต้องสามารถแจ้งปัญหานั้นไปยังผู้รับผิดชอบระดับสูงขึ้นเป็นลำดับของปัญหานั้น ๆ
 - (๑๐) สามารถกำหนดสถานะของ Incident ได้ เช่น เปิดงาน, มอบหมายงาน, กำลังแก้ไข, แก้ไขเรียบร้อยแล้ว, ปิดงาน เป็นอย่างน้อยและอาจเพิ่มเติมอื่น ๆ ได้ภายหลัง
 - (๑๑) สามารถสร้างความสัมพันธ์ของ Incident กับ Incident อื่น, Problem, Knowledge Base, Change และ CI ได้

- (๑๒) สามารถกำหนดเงื่อนไขให้มีการแจ้งเตือนสถานะของงานผ่านทาง E-mail ได้
- (๑๓) สามารถกำหนดชั่วโมงการทำงานแต่ละวัน และสามารถกำหนดวันหยุดที่ผู้ให้บริการไม่สามารถปฏิบัติงานได้ โดยเวลาที่นอกเหนือชั่วโมงการทำงานและวันหยุดจะไม่ถูกนำมานับเพื่อคำนวณเวลาที่ใช้ในการให้บริการ
- (๑๔) มีระบบสำรวจความพึงพอใจเพื่อประเมินการให้บริการของเจ้าหน้าที่ ให้บริการได้ โดยสามารถกำหนดคำถามและตัวเลือกคำตอบได้

๔.๓.๕.๗ สามารถจัดการบริการ (Service Fulfillment) ดังนี้

- (๑) รองรับการสร้างและแก้ไขใบคำร้องขอบริการ (Service Request) ได้
- (๒) สามารถสร้าง workflow ต่าง ๆ กันตามประเภทของคำร้องขอได้
- (๓) สามารถส่งใบขอคำอนุมัติไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องได้อย่างอัตโนมัติ โดยการอนุมัติต้องสามารถทำผ่าน e-mail และ web-based GUI ได้
- (๔) ผู้ร้องขอสามารถดูสถานะของใบคำร้องของตนเอง รวมทั้งระบบต้องสามารถแจ้งเตือนข้อมูลไปยังผู้ร้องขอได้อย่างอัตโนมัติ
- (๕) เมื่อคำร้องได้รับการให้บริการเรียบร้อยแล้ว ระบบสามารถแจ้งสถานะเป็น e-mail ไปยังผู้ร้องขอและพนักงานได้
- (๖) สามารถทำงานในรูปแบบของ service catalogue เพื่อจัดหมวดหมู่ของบริการได้

๔.๓.๕.๘ สามารถจัดการปัญหา (Problem Management) ดังนี้

- (๑) สามารถเรียกดูรายละเอียด (tracking) เพื่อติดตามสถานะในแต่ละขั้นตอนระหว่างดำเนินการได้ (timeline)
- (๒) สามารถเชื่อมโยง Incidents ที่เกิดขึ้นซ้ำ ๆ ได้
- (๓) สามารถจัดกลุ่มประเภทของ Problem ได้
- (๔) สามารถบันทึกวันเวลาที่เปิดและวันเวลาที่ปิด Problem ได้
- (๕) สามารถเรียกดูข้อมูล CI ที่ได้รับผลกระทบผ่านหน้าจอ Problem ได้ เพื่อประกอบในการวิเคราะห์ปัญหาได้
- (๖) สามารถทำการมอบหมายงาน Problem ไปยัง IT Support หรือ กลุ่มงาน IT Support ที่เหมาะสมได้
- (๗) IT Support สามารถเพิ่มข้อมูล เช่น รายละเอียดเพิ่มเติม, Attach ภาพ หรือไฟล์ที่เกี่ยวข้องได้
- (๘) สามารถสร้าง Request for Change (RFC) จากหน้าจอ Problem ได้
- (๙) สามารถสร้างความสัมพันธ์ของ Problem กับ Problem อื่น, Incident, Knowledge Base, Change และ CI ได้

๔.๓.๕.๙ สามารถจัดการการเปลี่ยนแปลง (Change Management) ดังนี้

- (๑) สามารถบันทึกข้อมูล Change ได้อย่างน้อย ดังนี้
- (๒) ระดับผลกระทบของ Change เช่น Minor Impact, Moderate Impact, Major Impact เป็นต้น
- (๓) ระยะเวลาจริงที่ใช้ (Actual) ในการปรับปรุงระบบ
- (๔) หน่วยงานของผู้ดำเนินการปรับปรุงระบบ
- (๕) สามารถแนบเอกสารที่เกี่ยวข้องในกระบวนการ Change ได้

- (๖) สามารถกำหนดให้มีการอนุมัติ โดยรองรับหลายระดับได้ (multiple approval)
- (๗) สามารถแจ้งเตือนผู้อนุมัติผ่านทาง E-mail ได้
- (๘) สามารถอนุมัติผ่าน E-mail และ web-based GUI ได้
- (๙) สามารถกำหนด Change Advisory Board สำหรับ Change ได้
- (๑๐) สามารถใส่ความคิดเห็นเมื่อทำการอนุมัติ/ปฏิเสธคำขออนุมัติได้
- (๑๑) สามารถสร้างงานย่อย (Task) และมอบหมายให้กับ IT Support ที่เกี่ยวข้องได้

๔.๓.๕.๑๐ สามารถจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) ดังนี้

- (๑) สามารถจัดหมวดหมู่ขององค์ความรู้ได้
- (๒) สามารถค้นหาข้อมูลความรู้ได้จาก Keyword ที่กำหนด
- (๓) สามารถให้ผู้ใช้งานประเมินผล Knowledge Base ได้ว่ามีประโยชน์หรือไม่ ระดับใด
- (๔) สามารถ Attach ภาพหรือไฟล์ที่เกี่ยวข้องได้
- (๕) สามารถแสดงภาพหรือวิดีโอจาก Youtube ใน Knowledge Base ได้
- (๖) สามารถเก็บและรายงานสถิติความถี่ในการเรียกใช้ Knowledge Base ได้
- (๗) ต้องมีขั้นตอนในการรับรองข้อมูล (Approved) ก่อนจัดเก็บเข้าไปในระบบ Knowledge Base
- (๘) สามารถตั้งค่าการหมดอายุของเนื้อหาหรือบทความใน Knowledge Base ได้

๔.๓.๕.๑๑ สามารถจัดทำรายงานได้ ดังนี้

- (๑) มีรายงานมาตรฐานอย่างน้อย ดังนี้
 - รายงาน Incident โดยแบ่งตามกลุ่มผู้รับผิดชอบ ประเภทของปัญหา สถานะของปัญหา
 - รายงาน Service Fulfillment โดยแบ่งตามกลุ่มผู้รับผิดชอบประเภทของบริการ
 - รายงาน Problem โดยแบ่งตามกลุ่มผู้รับผิดชอบ ประเภทของปัญหา
 - รายงาน Change Request
 - รายงานสรุปสำรวจความพึงพอใจ
- (๒) สามารถแสดงผลข้อมูลแบบตาราง แผนภูมิแท่ง วงกลม ตาราง กราฟ ชนิดต่าง ๆ ได้
- (๓) สามารถกำหนดช่วงเวลาที่ต้องการออกรายงานได้
- (๔) สามารถทำการนำออกรายงานได้ในรูปแบบ เช่น .docx .xlsx และ .pdf ได้

๔.๔ การทดสอบและแก้ไขปรับปรุงระบบ

- ๔.๔.๑ ดำเนินการทดสอบและปรับปรุงการกำหนดค่า Configuration ของซอฟต์แวร์ระบบและโปรแกรมประยุกต์ทั้งหมด
- ๔.๔.๒ ต้องทดสอบ (User Acceptance Test : UAT) การใช้ระบบงานจริงที่ติดตั้งพร้อมปรับแต่งระบบให้เหมาะสมและเกิดประสิทธิภาพสูงสุด
- ๔.๔.๓ ดำเนินการแก้ไขปรับปรุงทดสอบและประเมินผลความสามารถประสิทธิภาพความถูกต้องสมบูรณ์ในการทำงานของระบบงานทั้งหมด จนกว่าจะได้รับการลงนามยอมรับ (User Acceptance Test) จากผู้ใช้งานของสำนักงาน กสทช. เป็นลายลักษณ์อักษร

๔.๔.๔ ต้องทำการทดสอบการทำงานของระบบงานให้แสดงการทำงานทุกขั้นตอนแบบ End-to-End พร้อมจัดทำรายงานผลการทดสอบเสนอคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ

๔.๕ การจัดทำคู่มือการใช้งาน

๔.๕.๑ ต้องส่งมอบคู่มือการใช้งานระบบ (User Manual) ในรูปแบบที่เข้าถึงสะดวก กระชับและเข้าใจง่าย (เอกสารจำนวน ๑๐ ชุด พร้อม Soft File บันทึกข้อมูลลงบน Thumb Drive จำนวน ๑ ชุด)

๔.๕.๒ ต้องส่งมอบคู่มือผู้ดูแลระบบ โดยมีเนื้อหา ได้แก่ การดูแลระบบ (System Admin) การ Backup/Restore ระบบ และพจนานุกรมข้อมูล (Data Dictionary) (เอกสารจำนวน ๖ ชุด พร้อม Soft File บันทึกข้อมูลลงบน Thumb Drive จำนวน ๑ ชุด)

๔.๖ การฝึกอบรม

๔.๖.๑ ผู้รับจ้างต้องเสนอแผนการแนะนำและฝึกอบรมที่ต้องระบุกำหนดเวลาการแนะนำและฝึกอบรมรายละเอียดการแนะนำและฝึกอบรมแต่ละเรื่องวิธีการทดสอบรวมทั้งวิทยากรและผู้รับผิดชอบและได้รับความเห็นชอบจากสำนักงาน กสทช. ก่อนดำเนินการฝึกอบรม

๔.๖.๒ หลักสูตรการฝึกอบรมสำหรับผู้เกี่ยวข้องอย่างน้อยดังต่อไปนี้

๔.๖.๒.๑ หลักสูตรสำหรับผู้ดูแลระบบ จำนวนผู้เข้าร่วมไม่น้อยกว่า ๕ คน จำนวนอย่างน้อย ๑ ครั้ง โดยครอบคลุมทักษะการบริหารจัดการระบบ ให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความสามารถในการดูแลระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๖.๒.๒ หลักสูตรสำหรับผู้ให้บริการ (IT Support) จำนวนผู้เข้าร่วมไม่น้อยกว่า ๑๐ คน จำนวนอย่างน้อย ๑ ครั้ง โดยครอบคลุมทักษะการจัดการงานบริการในระบบ ให้ผู้เข้าอบรมมีความรู้ ความสามารถในการปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๖.๓ รายละเอียดหัวข้อ/หลักสูตรการแนะนำและฝึกอบรมที่เสนอต้องประกอบด้วย

๔.๖.๓.๑ กำหนดเวลาการแนะนำและฝึกอบรมตามแผน

๔.๖.๓.๒ ชื่อหลักสูตร

๔.๖.๓.๓ วัตถุประสงค์และเป้าหมาย

๔.๖.๓.๔ วิทยากรและคุณสมบัติของวิทยากร

๔.๖.๓.๕ คุณสมบัติผู้เข้าอบรมเนื้อหาหลักสูตรโดยย่อ

๔.๖.๓.๖ รายละเอียดหัวข้อในหลักสูตร

๔.๖.๓.๗ วิธีการแนะนำและฝึกอบรมอุปกรณ์รวมถึงการทดสอบ

๕. กำหนดเวลาส่งมอบงาน

ภายใน ๒๔๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๖. หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

สำนักงาน กสทช. จะพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอโดยใช้เกณฑ์ราคา

๗. งบประมาณ

ภายในวงเงินงบประมาณ ๕,๐๐๐,๐๐๐.- บาท (ห้าล้านบาทถ้วน) ซึ่งรวมภาษีมูลค่าเพิ่มและค่าใช้จ่ายทั้งปวงไว้แล้ว โดยเบิกจ่ายจากงบประมาณรายจ่ายประจำปี ๒๕๖๘ ของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ หมวดค่าใช้จ่ายโครงการ (ลงทุน)

Proof

 W. A. N. S.

๘. งบประมาณและการจ่ายเงิน

สำนักงาน กสทช. แบ่งจ่ายเงินค่าจ้างออกเป็น ๓ งวด เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานและรายงานผลการดำเนินงานแต่ละงวด จำนวนงวดละ ๒ ชุด พร้อมบันทึกข้อมูลแบบ Thumb Drive จำนวน ๒ ชุด (ไฟล์ Word และ PDF) และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับงานถูกต้องครบถ้วนแล้ว โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

งวด ที่	วันที่ครบกำหนดส่งงาน	จ่ายเงินเป็นจำนวน ร้อยละ	ผลงานที่ต้องส่งมอบ
๑.	ภายใน ๙๐ วัน นับถัดจาก วันลงนามในสัญญา	ร้อยละ ๓๐ ของวงเงิน ค่าจ้างตามสัญญา	๑) รายงานแผนการดำเนินงานตลอดโครงการฯ และดำเนินการ ตามข้อ ๔.๑.๑ - ๔.๑.๓
๒.	ภายใน ๑๘๐ วัน นับถัด จากวันลงนามในสัญญา	ร้อยละ ๕๐ ของวงเงิน ค่าจ้างตามสัญญา	๑) ติดตั้งระบบที่ส่งมอบและรายงานผลการ ดำเนินการ ตามข้อ ๔.๑.๔, ๔.๒ และ ข้อ ๔.๓ ๒) รายงานผลการทดสอบและแก้ไขปรับปรุง ระบบ รวมถึงรายงานผลการประเมินผล ความสามารถประสิทธิภาพความถูกต้อง สมบูรณ์ในการทำงานของระบบฯ ที่ได้รับการ ลงนามยอมรับ (User Acceptance Test) จากผู้ใช้งาน ตามข้อ ๔.๔ ๓) ส่งมอบคู่มือการใช้งาน ตามข้อ ๔.๕
๓.	ภายใน ๒๔๐ วัน นับถัด จากวันลงนามในสัญญา	ร้อยละ ๒๐ ของวงเงิน ค่าจ้างตามสัญญา	๑) รายงานผลการฝึกอบรม ตามข้อ ๔.๖

๙. ค่าปรับ

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒๔๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา หากผู้รับจ้างดำเนินการไม่แล้วเสร็จผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับตามสัญญากำหนดเป็นรายวันในอัตรา ร้อยละ ๐.๑๐ ของค่าจ้างตามสัญญาจนกว่างานจะแล้วเสร็จสมบูรณ์

๑๐. การบริการและการรับประกันผลงาน

ผู้รับจ้างต้องรับประกันการบำรุงรักษาและปรับปรุงระบบ IT Service Management กรณีไม่กระทบโครงสร้างฐานข้อมูล เป็นระยะเวลา ๓ ปี นับตั้งแต่วันที่สำนักงาน กสทช. รับมอบระบบไว้ใช้งานโดยสมบูรณ์แล้ว โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

๑๐.๑ ต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเข้าตรวจสอบการทำงานของระบบที่เสนอทั้งหมดให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องมีความมั่นคงปลอดภัยมีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพโดยทำการตรวจสอบและบำรุงรักษาเพื่อป้องกัน (Preventive Maintenance) พร้อมส่งรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมวิธีการแก้ไขทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์เสนอคณะกรรมการตรวจรับพัสดุฯ ทุก ๑ เดือน

๑๐.๒ ซอฟต์แวร์ที่เสนอทั้งหมดต้องมีการรับประกันการบำรุงรักษาการแก้ไขและปรับปรุงโปรแกรมให้เป็นเวอร์ชันล่าสุด (Software Update License & Support)

๑๐.๓ ต้องจัดให้มีบริการ Help Desk เพื่อรับแก้ไขปัญหาในระยะเวลาทำการ ตั้งแต่ ๐๘.๓๐ น.- ๑๖.๓๐ น.

๑๐.๔ ต้องปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) บำรุงรักษา ซ่อมแซม แก้ไขและปรับปรุงโปรแกรมประยุกต์ที่เสนอทั้งหมด โดยเริ่มนับเวลาตั้งแต่ผู้รับจ้างได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง โดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง ได้แก่ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการดูแลคอมพิวเตอร์ แจ้งเหตุข้อขัดข้อง ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ e-mail address หรือผ่านช่องทางออนไลน์ โดยถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการแจ้งเหตุข้อขัดข้อง และสามารถนำมาคิดระยะเวลาการคำนวณระยะเวลาตามข้อตกลงระดับการให้บริการ ที่มีรายละเอียด ดังนี้

ระดับความรุนแรงของปัญหา	สถานการณ์	ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาการตอบสนองและติดตามการแก้ไขปัญหา
ระดับ ๑ : สูง	ระบบไม่สามารถใช้งานได้	บริการแก้ไขปัญหาแบบ Remote Access หรือ Onsite	ตอบสนองภายใน ๒ ชั่วโมงทำการ และแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๘ ชั่วโมงทำการ
ระดับ ๒ : ปานกลาง	บางส่วนไม่สามารถใช้งานได้ ซึ่งไม่กระทบกับการทำงานของระบบ	ณ จุดรับการติดต่อประสานงาน หรือ Remote Access	ตอบสนองภายใน ๔ ชั่วโมงทำการ และแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๑๖ ชั่วโมงทำการ
ระดับ ๓ : ต่ำ	คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้งานระบบตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูลประสิทธิภาพ การทำงานของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ สำนักงาน กสทช. โดยระบบ ยังใช้งานได้ตามปกติ	ณ จุดรับการติดต่อประสานงาน	ตอบสนองและแจ้งผลการดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๒๔ ชั่วโมงทำการ หรือตามกำหนดที่ตกลงกับผู้แจ้งฯ

หมายเหตุ : การคำนวณระยะเวลาตามระดับการให้บริการ (SLA) จะมีเงื่อนไขการนับดังนี้

- ระยะเวลาการตอบสนอง จะนับตั้งแต่เวลาที่ผู้รับจ้างได้รับแจ้ง จนถึงเวลาที่ผู้รับจ้างตอบกลับผู้ว่าจ้าง โดยนับจากช่วงเวลาการทำงาน ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.
- ระยะเวลาการแก้ไขปัญหา จะนับตั้งแต่เวลาที่ผู้รับจ้างได้รับแจ้ง จนถึงเวลาที่ผู้รับจ้างแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ โดยนับจากช่วงเวลาการทำงาน ๐๘.๓๐ - ๑๖.๓๐ น.

กรณีผู้รับจ้างไม่สามารถปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ผู้รับจ้างต้องยินยอมให้สำนักงาน กสทช. ปรับเป็นรายชั่วโมงในอัตราชั่วโมงละ ๐.๐๓๕ % ของค่าจ้างตามสัญญา ในช่วงเวลาที่ไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ในส่วนที่เกินกว่ากำหนดเวลาขัดข้องข้างต้น

๑๑. การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

๑๑.๑ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้สอดคล้องตามพระราชบัญญัติพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. ๒๕๖๒ รวมถึงกฎหมายลำดับรอง ประกาศ หรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง ประมวลผลแนวทางปฏิบัติด้านการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ นโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. เอกสารเผยแพร่สามารถศึกษารายละเอียดหรือ download ในเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. (www.nbtc.go.th)

๑๑.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ รวมถึงกฎหมายลำดับรอง ประกาศ หรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติตามเงื่อนไขและรายละเอียดตามที่กำหนดไว้ในข้อตกลงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (DPA) ที่จัดทำขึ้นระหว่างผู้รับจ้างกับสำนักงาน กสทช. ในกรณีที่ผู้รับจ้างมีการประมวลผล (เก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย) ข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้ขอบเขตของงาน (ภาคผนวก๕) (ถ้ามี)

๑๒. เงื่อนไขอื่นๆ

๑๒.๑ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบโปรแกรมต้นฉบับ (Source Code) ของระบบดังกล่าวให้สำนักงาน กสทช. ทั้งนี้ โดยให้ถือว่าสำนักงาน กสทช. เป็นเจ้าของลิขสิทธิ์โดยชอบด้วยกฎหมาย ซึ่งสำนักงาน กสทช. สามารถนำไปพัฒนาต่อยอดได้ในอนาคต

๑๒.๒ ผู้รับจ้างต้องรักษาความลับของเอกสารข้อมูลหรือสารสนเทศอื่นที่มีลักษณะปกปิดของสำนักงาน กสทช. ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการโดยไม่เปิดเผยหรือกระทำการใด ๆ ที่ก่อให้เกิดหรืออาจจะเกิดความเสียหายแก่สำนักงาน กสทช. และลิขสิทธิ์จากเอกสารที่ได้รับจากผลการศึกษาคึกเป็นของสำนักงาน กสทช. แต่เพียงผู้เดียว และการเผยแพร่เอกสารหรือจัดทำสำเนาเพิ่มเติมจากข้อตกลงเป็นสิทธิชอบธรรมของสำนักงาน กสทช.

๑๒.๓ ผู้รับจ้างต้องส่งรายงานผลการใช้พัสดุที่ผลิตในประเทศ เพื่อให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุตรวจสอบด้วย (ถ้ามี)

๑๒.๔ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องจัดทำแผนการดำเนินงานให้บรรลุความสำเร็จตามขอบเขตของงานภายในระยะเวลาที่กำหนดตามสัญญา โดยแสดงรายละเอียดแผนการดำเนินการและร้อยละของความสำเร็จของงานแต่ละเดือน ส่งให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันลงนามในสัญญา เพื่อกำกับและติดตามความก้าวหน้าในผลการดำเนินงานทั้งนี้ แผนการดำเนินงานดังกล่าว สำนักงาน กสทช. ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา

ตารางการจัดทำแผนการใช้พัสดุที่ผลิตภายในประเทศ
โครงการจ้างพัฒนาระบบบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
(IT Service Management) ของสำนักงาน กสทช.

รายการพัสดุหรือครุภัณฑ์ที่ใช้ในโครงการ
แผนการใช้พัสดุที่ผลิตภายในประเทศ

ลำดับ	รายการ	หน่วย	ปริมาณ	ราคาต่อหน่วย (บาท)	เป็นเงิน (รวม)	พัสดุใน ประเทศ	พัสดุ ต่างประเทศ
๑							
๒							
๓							
๔							
๕							
รวม							
อัตรา (ร้อยละ)							

ลงชื่อ (คู่สัญญาฝ่ายผู้รับจ้าง)
()

ข้อตกลงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
(Data Processing Agreement : DPA) กับสำนักงาน กสทช.

ข้อตกลงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (“ข้อตกลง”) นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. และ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา ๔๐ วรรคสามและมาตรา ๓๗ (๒) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และข้อ ๖ ของประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๕ และถือเป็นส่วนหนึ่งของงานตามขอบเขตของงานโครงการจ้างพัฒนาระบบบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management) ของสำนักงาน กสทช. ซึ่งสำนักงาน กสทช. มีฐานะเป็น “ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล” และ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือก มีฐานะเป็น “ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล” ซึ่งเป็นผู้ดำเนินการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย (“ประมวลผล”) ข้อมูลส่วนบุคคลตามคำสั่งหรือในนามของสำนักงาน กสทช. โดยผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลมีหน้าที่ดำเนินการเพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

๑. เพื่อดำเนินการตามขอบเขตของงานในสัญญาหลัก เช่น เป็นฐานข้อมูลสำหรับการยืนยันตัวตนผู้ใช้งาน เพื่อการสร้างและแก้ไขใบคำร้องขอบริการ (Service Request)

๒. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการการให้บริการ รวมถึงการจัดเก็บรายงานตามขอบเขตของงานในสัญญาหลัก

โดยข้อมูลส่วนบุคคลที่มีการประมวลผลตามวัตถุประสงค์ข้างต้น ประกอบด้วย

๑. รายการข้อมูลส่วนบุคคลที่สำนักงาน กสทช. เปิดเผยให้ผู้ให้เข้าประมวลผล เช่น ชื่อ-นามสกุล, กลุ่มงาน, เบอร์โทรศัพท์ภายใน, IP Address, Computer Name, Serial Number

๒. การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ประเภทไฟล์อิเล็กทรอนิกส์

๓. ข้อมูลอื่นใดที่อาจมีความจำเป็นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามขอบเขตงานในสัญญาหลัก

การควบคุมดูแลการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่สำนักงาน กสทช. มอบหมายหรือแต่งตั้งให้ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลดำเนินการ ซึ่งจะต้องดำเนินการตามหน้าที่และความรับผิดชอบตามขอบเขตงานในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ/สัญญาหลัก/ใบสั่งจ้าง (แล้วแต่กรณี) และดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบ และประกาศ ที่ออกตามความในพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งต่อไปในข้อตกลงนี้ รวมเรียกว่า “กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล” ทั้งที่มีผลใช้บังคับอยู่นับแต่วันที่มีการทำ บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ/สัญญาหลัก/ใบสั่งจ้าง (แล้วแต่กรณี) และที่จะมีการแก้ไขเพิ่มเติมในภายหลัง โดยผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือก มีฐานะเป็นผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล” ต้องดำเนินงานตามบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ/สัญญาหลัก/ใบสั่งจ้าง (แล้วแต่กรณี) ในส่วนของข้อมูลตามที่กำหนดในวัตถุประสงค์ข้างต้น ให้เป็นไปตามข้อตกลงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล มีรายละเอียดดังนี้

๑. ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลรับทราบว่า ข้อมูลส่วนบุคคล หมายถึง ข้อมูลเกี่ยวกับบุคคลธรรมดาซึ่งทำให้สามารถระบุตัวบุคคลนั้นได้ไม่ว่าทางตรงหรือทางอ้อม โดยจะดำเนินการตามที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด เพื่อให้การประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเป็นไปอย่างเหมาะสมและถูกต้องตามกฎหมาย

๒. ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะกำหนดให้การเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้ข้อตกลงนี้จำกัดเฉพาะบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามข้อตกลงนี้เท่านั้น และจะดำเนินการเพื่อให้บุคคลดังกล่าวทำการประมวลผลและรักษาความลับของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนดไว้

๓. ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะควบคุมดูแลให้บุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างเคร่งครัด และดำเนินการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามวัตถุประสงค์ของการดำเนินการตามขอบเขตงานในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ/สัญญาหลัก/ใบสั่งจ้าง (แล้วแต่กรณี) หรือที่แก้ไขเพิ่มเติมในภายหลัง โดยจะไม่ทำซ้ำ คัดลอก ทำสำเนา บันทึกภาพข้อมูลส่วนบุคคลไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่บางส่วนเป็นอันขาด เว้นแต่เป็นไปตามเงื่อนไขของขอบเขตงานในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ/สัญญาหลัก/ใบสั่งจ้าง (แล้วแต่กรณี) หรือที่แก้ไขเพิ่มเติมในภายหลัง หรือกฎหมายที่เกี่ยวข้องที่กำหนดไว้เป็นประการอื่น

๔. ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะดำเนินการเพื่อช่วยเหลือหรือสนับสนุนสำนักงาน กสทช. ในการตอบสนองต่อคำร้องที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลแจ้งต่อสำนักงาน กสทช. ในการตอบสนองต่อคำร้องที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลแจ้งต่อสำนักงาน กสทช. อันเป็นการใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในขอบเขตงานในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ/สัญญาหลัก/ใบสั่งจ้าง (แล้วแต่กรณี)

ในกรณีที่เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลยื่นคำร้องขอใช้สิทธิดังกล่าวต่อผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลโดยตรง ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องดำเนินการแจ้งและส่งคำร้องดังกล่าวให้แก่สำนักงาน กสทช. ทันที โดยผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะไม่เป็นผู้ตอบสนองต่อคำร้องดังกล่าว เว้นแต่สำนักงาน กสทช. จะได้มอบหมายให้ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลดำเนินการเฉพาะเรื่องที่เกี่ยวข้องกับคำร้องดังกล่าว

๕. ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะจัดทำและเก็บรักษาบันทึกรายการของกิจกรรมการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Record of Processing) ทั้งหมดที่ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลประมวลผลในขอบเขตงานในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ/สัญญาหลัก/ใบสั่งจ้าง (แล้วแต่กรณี) และจะดำเนินการส่งมอบบันทึกรายการดังกล่าวให้แก่สำนักงาน กสทช. ภายใน ๓๐ วันนับถัดจากวันลงนามในสัญญา หรือเมื่อสำนักงาน กสทช. ร้องขอเป็นลายลักษณ์อักษร

๖. ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะจัดให้มีและคงไว้ซึ่งมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสำหรับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่มีความเหมาะสมทั้งมาตรการเชิงองค์กรและเชิงเทคนิค รวมถึงมาตรการทางกายภาพที่จำเป็นตามประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลเรื่องมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๕ และตามประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่อง นโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. ลงวันที่ ๒๘ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๖ รวมถึงที่ได้มีการแก้ไขเพิ่มเติมในอนาคต โดยคำนึงถึงระดับความเสี่ยงตามลักษณะ ขอบเขต และวัตถุประสงค์ของการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามที่กำหนดในขอบเขตงานในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ/สัญญาหลัก/ใบสั่งจ้าง (แล้วแต่กรณี) เป็นสำคัญ เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากความเสียหายอันเนื่องมาจากการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนโอกาสเกิดและผลกระทบจากเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ความเสียหายอันเกิดจากการ

ละเมิด อุบัติเหตุ การลบ ทำลาย สูญหาย เปลี่ยนแปลง แก้ไข เข้าถึง ใช้เปิดเผยหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย เป็นต้น โดยต้องจัดให้มีมาตรการเชิงองค์กร (organizational measures) และมาตรการเชิงเทคนิค (technical measures) ที่เหมาะสม ซึ่งอาจรวมถึงมาตรการทางกายภาพ (physical measures) ที่จำเป็นด้วย โดยคำนึงถึงปัจจัยทางเทคโนโลยี บริบท สภาพแวดล้อม มาตรฐานที่เป็นที่ยอมรับสำหรับหน่วยงานหรือกิจการในประเภทหรือลักษณะเดียวกันหรือใกล้เคียงกัน ลักษณะหรือประเภทของข้อมูลส่วนบุคคล ลักษณะ ประเภท หรือสถานะของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ทรัพยากรที่ต้องใช้ และความเป็นไปได้ในการดำเนินการประกอบกัน

๗. เว้นแต่กฎหมายที่เกี่ยวข้องจะบัญญัติไว้เป็นประการอื่น ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องส่งคืนข้อมูลส่วนบุคคลให้กับสำนักงาน กสทช. หรือดำเนินการลบ ทำลาย ยกเลิกการเข้าถึง หรือทำให้เป็นข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวบุคคลได้ ทั้งนี้ ตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนดโดยทันทีเมื่อการดำเนินการประมวลผลตามวัตถุประสงค์ของขอบเขตงานในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ/สัญญาหลัก/ใบสั่งจ้าง (แล้วแต่กรณี) เสร็จสิ้นลง โดยผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องควบคุมดูแล ตรวจสอบ และรับรองว่าข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวจะไม่อยู่ในความครอบครองของตนเองและของบุคคลที่ได้รับมอบหมายให้ปฏิบัติหน้าที่ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลอีกต่อไป

๘. เหตุแห่งการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล

๘.๑ ในกรณีนี้ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลได้ทราบหรือมีเหตุอันควรทราบว่าเหตุแห่งการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลเกิดขึ้น ภายใน ๒๔ ชั่วโมงนับแต่ทราบหรือมีเหตุอันควรทราบถึงเหตุแห่งการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

(ก) ให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่สำนักงาน กสทช. เพื่อให้สำนักงาน กสทช. สามารถปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันภายในระยะเวลาที่กฎหมายกำหนด เช่น ลักษณะของเหตุแห่งการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ประเภทและจำนวนโดยประมาณของข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากเหตุแห่งการละเมิด และรายละเอียดของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้จากเหตุแห่งการละเมิด มาตรการที่ได้ดำเนินการแล้วหรือที่จะเสนอให้ดำเนินการ และมาตรการที่จะเยียวยาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากเหตุแห่งการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลนั้น

(ข) ให้ความร่วมมืออย่างเต็มที่กับสำนักงาน กสทช. และดำเนินการใด ๆ ตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนดเพื่อช่วยในการดำเนินการตรวจสอบ บรรเทา และเยียวยาความเสียหายอันเกิดจากเหตุแห่งการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลนั้น

๘.๒ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลต้องไม่เปิดเผยเหตุแห่งการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่บุคคลอื่นใดทราบโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากสำนักงาน กสทช. ก่อน เว้นแต่กรณีที่เป็นไปตามปฏิบัติตามกฎหมาย

๘.๓ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลต้องชดใช้บรรดาค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงในการดำเนินการใด ๆ เพื่อจัดการเหตุแห่งการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่สำนักงาน กสทช. หากปรากฏว่า ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลหรือบุคคลของ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลซึ่งอยู่ในความรับผิดชอบของตน เป็นผู้ก่อให้เกิดเหตุแห่งการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว

๙. การส่งหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลไปยังต่างประเทศ

๙.๑ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลรับรองและยืนยันว่าจะไม่ส่งหรือโอน หรืออนุญาตให้มีการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้ขอบเขตงานใน บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ/สัญญาหลัก/ใบสั่งจ้าง (แล้วแต่กรณี) ไปยังต่างประเทศโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากสำนักงาน กสทช.

๙.๒ ในกรณีที่ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากสำนักงาน กสทช. แล้ว ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลสามารถส่งหรือโอน หรืออนุญาตให้มีการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้ขอบเขตงานในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ/สัญญาหลัก/ใบสั่งจ้าง (แล้วแต่กรณี) ไปยังต่างประเทศได้ ทั้งนี้ การส่งหรือโอน หรืออนุญาตให้มีการเข้าถึงข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวจะต้องกระทำภายใต้บทบัญญัติของกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือตามคำสั่งเป็นลายลักษณ์อักษรของสำนักงาน กสทช. เท่านั้น โดย ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องเข้าทำข้อตกลงเพิ่มเติมหรือจัดให้มีมาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยตามที่กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลบังคับใช้

๑๐. การให้บริการช่วง

๑๐.๑ ภายใต้หน้าที่และขอบเขตงานที่กำหนดใน บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ/สัญญาหลัก/ใบสั่งจ้าง (แล้วแต่กรณี) ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ไม่สามารถว่าจ้างหรือแต่งตั้งบุคคลภายนอกเป็นผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลช่วงเพื่อทำการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามขอบเขตงานใน บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ/สัญญาหลัก/ใบสั่งจ้าง (แล้วแต่กรณี) ในนามของสำนักงาน กสทช. ได้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากสำนักงาน กสทช. ก่อน

๑๐.๒ ในกรณีที่ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลได้รับอนุญาตให้สามารถว่าจ้างผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลช่วงได้ตามข้อ ๑๐.๑ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลมีหน้าที่จัดทำข้อตกลงกับผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลช่วงเป็นลายลักษณ์อักษร โดยกำหนดขอบเขตเนื้อหาและหน้าที่ของผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลช่วงให้สอดคล้องกับหน้าที่และความรับผิดชอบของ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามข้อตกลงนี้

ในกรณีที่สำนักงาน กสทช. ร้องขอเป็นลายลักษณ์อักษร ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลต้องดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลช่วงในส่วนที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับจากสำนักงาน กสทช. และจัดทำผลการตรวจสอบ รวมทั้งส่งมอบผลการตรวจสอบให้แก่สำนักงาน กสทช. ในกรณีที่ปรากฏว่าผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลช่วงไม่ปฏิบัติตามหรือมีเหตุอันควรเชื่อว่าผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลช่วงอาจไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสำนักงาน กสทช. ไม่ว่าในกรณีใด ๆ สำนักงาน กสทช. อาจขอให้ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเปลี่ยนผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลช่วงได้ทันที โดยสำนักงาน กสทช. ไม่ต้องรับผิดชอบในความเสียหายหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ อันเกิดจากการเปลี่ยนผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลช่วง

๑๑. การตรวจสอบ

๑๑.๑ ในกรณีที่สำนักงาน กสทช. มีการร้องขอเป็นลายลักษณ์อักษร ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ต้องดำเนินการส่งมอบข้อมูลที่จำเป็นทั้งหมดให้แก่สำนักงาน กสทช. เพื่อเป็นการปฏิบัติหน้าที่ตามข้อตกลงนี้

๑๑.๒ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตกลงอนุญาตให้สำนักงาน กสทช. และบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงาน กสทช. เข้าตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในฐานะผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้ข้อตกลงนี้ โดยสำนักงาน กสทช. จะแจ้งให้ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลทราบล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรไม่น้อยกว่า ๗ วัน และ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตกลงให้ความร่วมมือแก่สำนักงาน กสทช. และบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากสำนักงาน กสทช. ในการเข้าตรวจสอบดังกล่าวข้างต้น

๑๒. การชดใช้และการเยียวยา

ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องชดใช้ค่าเสียหายหรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ให้แก่สำนักงาน กสทช. ในกรณีที่เกิดความเสียหาย การสูญหาย การเรียกร้อง ค่าเสียหาย ความรับผิดชอบทางแพ่ง โทษปรับทางปกครอง หรือ ค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่เกิดขึ้นต่อบุคคลภายนอก หรือในกรณีที่สำนักงาน กสทช. จะต้องรับผิดชอบเนื่องมาจากการ ไม่ปฏิบัติตามข้อใดข้อหนึ่งภายใต้ข้อตกลงนี้หรือตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือการละเมิด คำรับรองและรับประกันของ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากผู้ประมวลผลข้อมูล ส่วนบุคคลให้ปฏิบัติหน้าที่ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ผู้รับจ้างช่วง ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลช่วง หรือ ตัวแทนของ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

๑๓. การบอกกล่าว

บรรดาคำบอกกล่าวหรือการติดต่อสื่อสารใด ๆ ตามข้อตกลงนี้ให้ทำเป็นลายลักษณ์อักษร โดยให้ส่งโดยบุคคล หรือไปรษณีย์ หรือโทรสาร ไปยังสถานที่ของผู้รับตามที่ระบุไว้ในข้อตกลงนี้ หรือตามที่ได้รับแจ้งเปลี่ยนแปลงจากผู้รับ (ถ้ามี) คำบอกกล่าวหรือการติดต่อสื่อสารทั้งหลายจะถือว่าผู้รับได้รับแล้วเมื่อคำ บอกกล่าวหรือการติดต่อสื่อสารนั้นไปถึงสถานที่นั้นแล้ว

๑๔. หน้าที่และความรับผิดชอบของผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในการปฏิบัติตามข้อตกลงนี้จะสิ้นสุดลง นับแต่วันที่การปฏิบัติงานตามขอบเขตงานใน บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ/สัญญาหลัก/ใบสั่งจ้าง (แล้วแต่กรณี) เสร็จสิ้น หรือวันที่ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลและสำนักงาน กสทช. ได้ตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรให้ยกเลิก การดำเนินการตามขอบเขตงานนี้แล้วแต่กรณีใดจะเกิดขึ้นก่อน โดยคู่สัญญาตกลงจะไม่โอนสิทธิเรียกร้องตาม ข้อตกลงนี้ให้แก่บุคคลอื่น