ขอบเขตของงาน (Term of Reference: ToR)
การจัดเช่าระบบบริหารจัดการรหัสผ่าน Password Management จำนวน ๑ ระบบ

๑. หลักการและเหตุผล

สำนักงาน กสทช. โดยสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่รับผิดชอบในการนำเทคโนโลยีสารสนเทศด้านต่างๆ เช่น ระบบรักษาความปลอดภัย ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อให้บริการแก่เจ้าหน้าที่ สำนักงาน กสทช. และหน่วยงานภายนอก โดยมีการนำข้อมูลมารวบรวม จัดเก็บ ใช้งาน ส่งต่อ หรือสื่อสารระหว่างกัน ซึ่งแต่ละระบบมีเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบจำนวนมากมาดำเนินการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขอย่างต่อเนื่อง ทำให้เกิดข้อมูลรั่วไหลหากมีการตั้งรหัสที่จดจำง่าย มีการแชร์ Username and Password ที่มีสิทธิผู้ดูแลระบบ (Privileged Account) ระดับสูงเพื่อใช้ทำงานร่วมกัน การกระทำเหล่านี้คือความเสี่ยงอย่างหนึ่งที่ทำให้เกิดช่องโหว่ด้านความปลอดภัยขึ้น

ดังนั้น จึงต้องมีการป้องกันการเข้าถึงระบบต่างๆ ด้วยระบบบริหารจัดการรหัสผ่าน (Password Management) เพื่อใช้ในการบริหารจัดการสิทธิระดับสูง (Privileged Account) การกำหนดนโยบาย การกำหนดขอบเขตการใช้งาน การบันทึกข้อมูลการเข้าถึงของผู้ดูแลระบบ และควบคุม ตรวจสอบการใช้งานสิทธิผู้ดูแลระบบ (Privileged Account) เพื่อป้องกันการถูกโจมตีรวมถึงความเสี่ยงจากการใช้งานสิทธิระดับสูงที่อาจจะเกิดขึ้นได้ การกำหนดสิทธิ์เข้าถึงให้กับผู้มีส่วนเกี่ยวข้องภายในเครือข่าย จะช่วยสร้างความปลอดภัยให้กับองค์กรได้ดีขึ้น

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อจัดหาระบบบริหารจัดการรหัสผ่าน Password Management เพื่อป้องกันการเข้าถึงระบบรักษาความปลอดภัย ระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน รวมทั้งโครงสร้างพื้นฐาน ให้เกิดประสิทธิภาพ

๓. คุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอ

๓.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย

๓.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๓.๓ ไม่อยู่ในระหว่างการเลิกกิจการ

๓.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราวเนื่องจากเป็นผู้ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๓.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทิ้งงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทิ้งงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทิ้งงานเป็นหุ้นส่วน ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๓.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๓.๗ บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพขายหรือให้เช่าพัสดุในงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๓.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ สำนักงาน กสทช. ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

๓.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้ขายได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นว่านั้น

๓.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีการ

๓.๑๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องได้รับการแต่งตั้งเป็นตัวแทนจำหน่ายจากเจ้าของผลิตภัณฑ์หรือตัวแทนจำหน่ายประจำประเทศไทย และต้องมีหนังสือว่ามีการสนับสนุนด้านเทคนิครวมทั้งบำรุงรักษาตลอดระยะเวลาการเช่า

๔. คุณลักษณะเฉพาะ

ผู้ให้เช่าต้องดำเนินการจัดหาระบบบริหารจัดการรหัสผ่าน Password Management จำนวน ๑ ระบบ โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

๔.๑ ข้อกำหนดทั่วไป

๔.๑.๑ ผู้ให้เช่าจะต้องเข้ามาศึกษากระบวนการทำงาน วิเคราะห์ ออกแบบติดตั้งซอฟท์แวร์ที่นำเสนอ ให้ตอบสนองต่อความต้องการของสำนักงาน กสทช. พร้อมทั้งส่งผลการวิเคราะห์ เอกสารการออกแบบ และ แผนการดำเนินโครงการ โดยต้องให้สำนักงาน กสทช. เห็นชอบก่อนดำเนินงานขั้นต่อไป

๔.๑.๒ ผู้ให้เช่าจะต้องส่งมอบฮาร์ดแวร์และซอฟท์แวร์ พร้อมดำเนินการตั้งค่าการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบบริหารจัดการรหัสผ่าน Password Management ตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนดพร้อมส่งเอกสาร ดังนี้

๔.๑.๒.๑ คู่มือการติดตั้ง (Installation)

๔.๑.๒.๒ คู่มือการใช้งาน (User Manual)

๔.๑.๓ ผู้ให้เช่าจะต้องดำเนินการจัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ ของสำนักงาน กสทช. โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

๔.๑.๓.๑ ผู้ให้เช่าจะต้องเสนอแผนการฝึกอบรม ที่เสนออย่างน้อยต้องประกอบด้วย ชื่อหลักสูตร วิทยากร เนื้อหา เครื่องมือและอุปกรณ์ ระยะเวลาอบรม สถานที่อบรม และต้องได้รับความเห็นชอบจากสำนักงาน กสทช. ก่อนจัดการฝึกอบรม

๔.๑.๓.๑ ผู้ให้เช่าจะต้องจัดฝึกอบรมหลักสูตรการใช้งานสำหรับผู้ดูแลระบบ จำนวนอย่างน้อย ๕ คน

๔.๒ คุณลักษณะทางเทคนิค

ระบบบริหารจัดการรหัสผ่าน (Password Management) ประกอบไปด้วย Hardware และ Software ดังต่อไปนี้

๔.๒.๑ Hardware ที่นำเสนอต้องเป็นอุปกรณ์ Appliance หรือ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ที่ถูกออกแบบมาเพื่อระบบบริหารจัดการรหัสผ่านโดยเฉพาะเท่านั้น มีคุณสมบัติอย่างน้อยดังนี้

๔.๒.๑.๑. อุปกรณ์ Appliance ที่มีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

(๑.) Intel® Xeon® Silver ๒.๖ GHz, ๔-Core, ๘ Thread

(๒.) มี Cache ไม่น้อยกว่า ๘ M ,Turbo, HT

(๓.) มีหน่วยความจำ ไม่น้อยกว่า ๑๒๘ GB

(๔.) Hard Drive ขนาด ๒ TB ๗.๒ RPM NLAS ๑๒ Gbps ๕๑๒n ๒.๕in Hot-plug ไม่น้อยกว่า ๒ ลูก

(๕.) สามารถทำ Raid ๑ ได้

(๖.) มี Raid Controller PERC H๗๓๐P, ๒GB NV Cache

(๗.) ระบบปฏิบัติการ Operating System windows server ๒๐๑๖ หรือดีกว่า

(๘.) Dual, hot-plug, Redundant Power Supply (๑+๑), ๔๙๕W

(๙.) มี Interface ๑๐ Gb Base-T ๒ Port

(๑๐.) มี Interface ๑ Gb Base-T ๒ Port

(๑๑.) ๕ Standard Fans; ๑ Standard ๑U Heatsink

๔.๒.๑.๒. เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ที่มีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

(๑.) Intel® Xeon® processor ความเร็วไม่ต่ำกว่า ๒.๔ GHz

(๒.) Memory ๓๒ GB

(๓.) Hard Drive ๑TB ๗.๒K RPM SATA ขนาด ๓.๕ นิ้ว

(๔.) มีฮาร์ดแวร์การ์ด Raid (Raid Controller)

(๕.) มี Interface ๑ Gb Base-T ไม่น้อยกว่า ๑ port

(๖.) ระบบปฏิบัติการ Operating System windows server ๒๐๑๖ หรือดีกว่า

๔.๒.๒ Software ระบบบริหารจัดการรหัสผ่าน (Password Management) ที่นำเสนอต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังนี้

๔.๒.๒.๑. ระบบที่นำเสนอมีสิทธิ์การใช้งานบริหารจัดการรหัสผ่านได้พร้อมกันไม่น้อยกว่า ๘๐ อุปกรณ์ แบบไม่จำกัดจำนวนผู้ใช้งาน โดยที่สามารถเปลี่ยนโยกย้ายสิทธิ์การใช้งานได้ไม่จำกัดจำนวนครั้ง

๔.๒.๒.๒. ระบบสามารถบริหารจัดการรหัสผ่านได้โดยไม่จำเป็นต้องมีการติดตั้ง Software Agent ที่อุปกรณ์ปลายทาง (Agentless)

๔.๒.๒.๓. ระบบรองรับการดึงข้อมูล User และ Authentication ผ่านระบบ Active Directory ได้ และสามารถสร้าง user บนระบบที่นำเสนอได้

๔.๒.๒.๔. ระบบที่นำเสนอต้องมีการเข้ารหัสข้อมูลและต้องผ่านการทำ Security Hardening ตามมาตรฐาน Center for internet Security (CIS), FIPS ๑๔๐๒, AES๒๕๖

๔.๒.๒.๕. ระบบที่นำเสนอต้องเป็น Leader ใน Gartner Magic Quadrant สำหรับ Privileged Access Management ปี ๒๐๑๘ เป็นอย่างน้อย

๔.๒.๓ ระบบบริหารจัดการรหัสผ่าน (Password Management) ที่นำเสนอต้องสามารถจัดการได้อย่างน้อยดังนี้

๔.๒.๓.๑. สามารถทำการบริหารจัดการ Session Proxy หรือ Session Management ได้พร้อมกันไม่น้อยกว่า ๒๕๐ sessions ในรูปแบบ RDP (Remote Desktop Protocol)

๔.๒.๓.๒. สามารถเปิด Session RDP และ SSH ได้โดยไม่จำเป็นต้องมีการติดตั้ง Java ที่เครื่องต้นทาง

๔.๒.๓.๓. สามารถบริหารจัดการรหัสผ่าน (Password Management), บริหารจัดการ Session (Session Management) และบริหารจัดการ SSH Key (SSH Key Management) ได้

๔.๒.๓.๔. สามารถบริหารจัดการรหัสผ่านให้แก่ระบบต่อไปนี้ได้เป็นอย่างน้อย

(๑.) Operating System ได้อย่างน้อยดังนี้
- Microsoft Windows Server ๒๐๐๘
- AIX ๖.๑ ขึ้นไป
- Ubontu ๗.๐
- Centos ๗.๐

(๒.) Database account เช่น MSSQ, Oracle ได้อย่างน้อยดังนี้
- Microsoft SQL Server ๒๐๐๘
- Oracle ๑๐g
- MySQL ๔.๐

(๓.) Network/Security Appliances ได้อย่างน้อยดังนี้
- CheckPoint ๑๕๖๐๐, ๕๖๐๐
- Cisco ๒๙๖๐, ๓๘๕๐, ๗๐๐๙
- Forescout ๘.๐

๔.๒.๓.๕. สามารถกำหนดสิทธิ์ของผู้ใช้งานในการเข้าใช้งานระบบได้อย่างน้อยดังนี้

(๑.) ผู้ร้องขอ (Requestor)

(๒.) ผู้อนุมัติ (Approver)

(๓.) ผู้ร้องขอและผู้อนุมัติ (Approver/Requestor)

(๔.) ผู้ดูแลด้าน ISA (ISA: Information Security Administrator/System Administrator)

(๕.) ผู้ตรวจสอบ (Reviewer)

๔.๒.๓.๖. สามารถกำหนดนโยบายการเปลี่ยนรหัสผ่านได้อย่างน้อยดังนี้

(๑.) เปลี่ยนรหัสผ่านเมื่อถึงระยะเวลาที่กำหนด เช่น ทุก ๓๐ วัน

(๒.) เปลี่ยนรหัสผ่านทุกครั้งที่มีการขอใช้งาน

(๓.) กำหนดนโยบายรหัสผ่าน เช่น ความยาวรหัสผ่าน, ตัวอักษรพิมพ์เล็ก พิมพ์ใหญ่, ตัวเลข และอักขระพิเศษ ได้เป็นอย่างน้อย

(๔.) ถ้าผู้ร้องขอใส่รหัสผิดเกินจำนวนครั้งที่กำหนด ทำได้อย่างน้อยดังนี้

- สามารถทำการ lock account ได้
- สามารถส่งแจ้งเตือนแบบ manual ไปให้ทางผู้ดูแลระบบทำการปลดล็อค account ได้

๔.๒.๓.๗. สามารถกำหนดให้มี Workflow ในลักษณะ Request – Approver หรือ Dual-Control ได้

๔.๒.๓.๘. สามารถกำหนดจำนวนผู้อนุมัติ (Approver) และระบุผู้มีสิทธิในการ Approver ได้โดยสามารถกำหนดนโยบายการขอเข้าใช้งาน High Privileged Account ให้แตกต่างกันตามช่วงระยะเวลา, วัน และ Network Zone ได้

๔.๒.๓.๙. สามารถทำการ Reset Windows Service Account พร้อมเปลี่ยนรหัสผ่านให้แก่ Service Account ที่ถูกบริหารจัดการโดยระบบ Privileged Account Management ได้

๔.๒.๓.๑๐. สามารถทำการ Monitor Session ที่กำลังถูกใช้งานอยู่ได้แบบ Real-time (Live Session Monitoring)

๔.๒.๓.๑๑. สามารถทำการควบคุม Session ที่ถูกเปิดใช้งานได้อย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑.) Lock Screen

(๒.) Terminate Session

(๓.) Terminate Session and Cancel Request

๔.๒.๓.๑๒. สามารถทำ Black-listing สำหรับ SSH Commands เพื่อป้องกันการรันคำสั่งที่ไม่อนุญาตบนระบบที่ควบคุมได้

๔.๒.๓.๑๓. สามารถบันทึกหน้าจอในทุกการกระทำที่เปิดใช้งานผ่าน Session Management โดยบันทึกในรูปแบบของ Video Recording และสามารถเปิด-ปิดการบันทึกหน้าจอได้

๔.๒.๓.๑๔. สามารถบันทึกหน้าจอเป็นรูปแบบ Text ในทุกการกระทำที่เปิดใช้งานผ่าน Session Management ในรูปแบบ command ได้

๔.๒.๓.๑๕. สามารถบันทึกการพิมพ์ของ Session ที่เปิดใช้งานได้ (Key Stroke Logger)

๔.๒.๓.๑๖. สามารถค้นหา Session จากคำสั่งที่พิมพ์ และ ชื่อผู้ใช้งาน ได้เป็นอย่างน้อย

๔.๒.๓.๑๗. สามารถทำงานร่วมกับ Windows Terminal Service ในรูปแบบของการทำ Remote App โดยสามารถกำหนด Application ที่จะถูกเปิดใช้งาน พร้อมกรอก Username และ Password ให้โดยอัตโนมัติ (Auto Fill)

๔.๒.๓.๑๘. สามารถเปิดช่องทางให้ Hardcode Application หรือ Internal Development Application ทำการร้องขอรหัสผ่านได้ผ่านช่องทาง Web API

๔.๒.๓.๑๙. สามารถสแกนหาเครื่องแม่ข่าย (Asset Discovery) พร้อมทั้งสแกนหา User (Account Discovery) ที่มีอยู่ในองค์กรเพื่อนำมาบริหารจัดการได้

๔.๒.๓.๒๐. สามารถสแกนข้อมูลของเครื่องแม่ข่ายได้อย่างน้อยดังต่อไปนี้ IP address, DNS name, Hardware detail, Service, Port, Process, Task Schedule และ Shared File ได้เป็นอย่างน้อย

๔.๒.๓.๒๑. สามารถสร้างรายงานและส่งออกรายงานในรูปแบบของ Excel หรือ PDF หรือ CSV ได้

๔.๒.๓.๒๒. สามารถออกรายงานการเข้าใช้งาน High Privileged User อย่างน้อยดังต่อไปนี้

(๑.) User Activity

(๒.) Password Release Report

(๓.) Password Update Activity

(๔.) Account Password Age

(๕.) Managed Account Password Age

๕. ระยะเวลาการดำเนินการ

ระยะเวลาในการดำเนินการ ๓๙ เดือน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๖. ระยะเวลาส่งมอบงาน

ผู้ให้เช่าจะต้องส่งมอบและติดตั้งระบบบริหารจัดการรหัสผ่าน (Password Management) ภายใน ๓ เดือน โดยนับถัดจากวันลงนามในสัญญา และเมื่อตรวจรับเรียบร้อยแล้ว จะดำเนินการเช่าเป็นระยะเวลา ๓๖ เดือน โดยผู้ให้เช่าต้องส่งมอบรายงานการเช่า เป็นงวดๆ ละ ๑ เดือน ภายใน ๑๕ วัน ทำการของเดือนถัดไป

๗. วงเงินที่ใช้ในการจัดหา

วงเงินรวมรวมทั้งสิ้น ๗,๗๐๔,๐๐๐ บาท (เจ็ดล้านเจ็ดแสนสี่พันบาทถ้วน) ซึ่งรวมภาษีมูลค่าเพิ่มและค่าใช้จ่ายทั้งปวงไว้ด้วยแล้ว แบ่งจ่ายและผูกพันงบประมาณ ดังนี้.-

ตั้งงบประมาณปี ๒๕๖๓ จำนวน ๑,๒๘๔,๐๐๐.-บาท

ผูกพันงบประมาณปี ๒๕๖๔ จำนวน ๒,๕๖๘,๐๐๐.-บาท

ผูกพันงบประมาณปี ๒๕๖๕ จำนวน ๒,๕๖๘,๐๐๐.-บาท

ผูกพันงบประมาณปี ๒๕๖๖ จำนวน ๑,๒๘๔,๐๐๐.-บาท

โดยเบิกจ่ายจากงบประมาณรายจ่ายประจำปี ๒๕๖๓ และผูกพันสัญญาปี ๒๕๖๔ – ๒๕๖๖ สำนักเทคโนโลยีสารสนเทศ รายจ่ายเกี่ยวกับการจัดการและบริหารองค์กร

๘. หลักเกณฑ์การพิจารณาข้อเสนอ

สำนักงาน กสทช. จะพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอโดยใช้เกณฑ์ราคา

๙. เงื่อนไขการชำระเงิน

สำนักงาน กสทช. จะจ่ายค่าเช่าระบบบริหารจัดการรหัสผ่าน (Password Management) ให้ผู้ให้เช่าเป็นงวด งวดละเท่ากัน รวม ๓๖ งวด เมื่อผู้ให้บริการได้ส่งรายงานสรุปผลการจ้างเช่าระบบบริหารจัดการรหัสผ่าน (Password Management) ตามข้อ ๖.๒ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจสอบรับรองครบถ้วนถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

๑๐. เงื่อนไขเมื่อสิ้นสุดสัญญาเช่า

ผู้ให้เช่าจะต้องถอนสิทธิ์การใช้งานระบบบริหารจัดการรหัสผ่าน (Password Management) กลับคืนภายใน ๓๐ วัน นับถัดจากวันที่สำนักงาน กสทช. โดยสำนักงาน กสทช. จะไม่รับผิดชอบความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นกับระบบบริหารจัดการรหัสผ่าน (Password Management) และผู้ให้เช่าจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายด้วย

๑๑. การรับประกันผลงานและค่าปรับ

๑๑.๑ การบริการ

๑๑.๑.๑ ผู้ให้เช่าตกลงว่า การบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขคอมพิวเตอร์ให้รวมถึงการบำรุงรักษาเพื่อป้องกันความชำรุดเสียหายของคอมพิวเตอร์ (Preventive Maintenance) ตลอดระยะเวลาดำเนินงาน และต้องทำการซ่อมแซมแก้ไขและเปลี่ยนสิ่งที่จำเป็นทุกประการ (Corrective Maintenance) เพื่อให้คอมพิวเตอร์อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตามปกติโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมทั้งสิ้น

๑๑.๑.๒ ผู้ให้เช่าจะต้องจัดให้ช่างผู้มีความรู้ความชำนาญและฝีมือดีมาตรวจสอบบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ (Preventive Maintenance) อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง ในกรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้องใช้การไม่ได้ตามปกติผู้ให้เช่าจะต้องจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้อยู่ในสภาพใช้การได้ดีดังเดิม (Corrective Maintenance) โดยต้องเริ่มจัดการซ่อมแซมแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้เช่าหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้เช่า โดยจะแจ้งให้ผู้ให้เช่าหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ให้เช่าทราบทางวาจา ทางโทรสาร หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือทางโทรศัพท์ ไม่ว่าวิธีใดวิธีหนึ่งให้ถือเป็นการแจ้งโดยชอบแล้ว และผู้ให้เช่าจะต้องซ่อมแซมแก้ไข หรือเปลี่ยนสิ่งที่จำเป็นให้เสร็จเรียบร้อยภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) นับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้เช่าดังกล่าว

ระดับความรุนแรงของปัญหา	สถานการณ์	ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาการตอบสนองและติดตามการแก้ไขปัญหา
ระดับ ๑ : สูง	ระบบไม่สามารถใช้งานได้	บริการแก้ไขปัญหาแบบ Onsite หรือ Remote Access	ตอบสนองภายใน ๒ ชั่วโมง และแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๖ ชั่วโมง
ระดับ ๒ : ปานกลาง	บางส่วนไม่สามารถใช้งานได้ ซึ่งไม่กระทบกับการทำงานของระบบงาน	ณ จุดรับการติดต่อประสานงาน หรือ Remote Access	ตอบสนองภายใน ๒ ชั่วโมง และแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๑๖ ชั่วโมง
ระดับ ๓ : ต่ำ	คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้งานระบบ โดยระบบยังใช้งานได้ตามปกติ	ณ จุดรับการติดต่อประสานงาน	ตอบสนองและแจ้งผลการแก้ไขตามกำหนดที่ตกลงกับผู้แจ้งฯ แต่ต้องไม่เกิน ๒ วันทำการ

๑๑.๑.๓ หากผู้ให้เช่าไม่ดำเนินการดังกล่าว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิจ้างบุคคลภายนอกทำการซ่อมแซมแก้ไข โดยผู้ให้เช่าจะต้องออกค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคคลภายนอกซ่อมแซมแก้ไขแทนผู้ว่าจ้างทั้งสิ้นการจ้างบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขคอมพิวเตอร์ตามสัญญานี้ ไม่รวมถึงการเปลี่ยนแปลงลักษณะเฉพาะของคอมพิวเตอร์หรือส่วนประกอบที่ติดตั้งเพิ่มเติมภายหลังที่สัญญานี้มีผลบังคับและความเสียหายของคอมพิวเตอร์ซึ่งเกิดจากเหตุสุดวิสัยหรือเกิดจากความผิดของ ผู้ว่าจ้าง

๑๑.๑.๔ กรณีที่ผู้ให้เช่า ผู้แทน ช่าง หรือลูกจ้างของผู้ให้เช่า จงใจหรือประมาทเลินเล่อหรือไม่มีความรู้ความชำนาญพอ กระทำหรืองดเว้นการกระทำใด ๆ เป็นเหตุให้คอมพิวเตอร์ของผู้ว่าจ้างเสียหายหรือไม่อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดีโดยไม่อาจแก้ไขได้ ผู้ให้เช่าจะต้องจัดหาคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและความสามารถในการใช้งานไม่ต่ำกว่าของเดิมชดใช้แทน หรือชดใช้ราคาคอมพิวเตอร์ในกรณีที่ไม่อาจจัดหาทดแทนได้ ให้แก่ผู้ว่าจ้างภายในเวลาที่กำหนด

๑๑.๒ การรับประกันผลงาน

๑๑.๒.๑ ผู้ให้เช่าตกลงบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขคอมพิวเตอร์ตามสัญญานี้ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีอยู่เสมอ โดยให้มีเวลาคอมพิวเตอร์ขัดข้องรวมตามเกณฑ์การคำนวณเวลาขัดข้อง ไม่เกินเดือนละ ๓๖ ชั่วโมง หรือร้อยละ ๕ ของเวลาใช้งานทั้งหมดของคอมพิวเตอร์ของเดือนนั้นแล้วแต่ตัวเลขใดจะมากกว่ากัน มิฉะนั้นผู้ให้เช่าต้องยอมให้ผู้ว่าจ้างคิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมงในอัตราชั่วโมงละ ๐.๐๓๕% ของค่าจ้างตามสัญญา ในช่วงเวลาที่ไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ในส่วนที่เกินกว่ากำหนดเวลาขัดข้องข้างต้น

๑๑.๒.๒ เกณฑ์การคำนวณเวลาขัดข้องของคอมพิวเตอร์ตามข้อ ๑๑.๑ ให้เป็นไปดังนี้

(๑) กรณีที่คอมพิวเตอร์เกิดขัดข้องพร้อมกันหลายหน่วย ให้นับเวลาขัดข้องของหน่วยที่มีตัวถ่วงมากที่สุดเพียงหน่วยเดียว

(๒) กรณีความเสียหายอันสืบเนื่องมาจากความขัดข้องของคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน เวลาที่ใช้ในการคำนวณค่าปรับจะเท่ากับเวลาขัดข้องของคอมพิวเตอร์หน่วยนั้นคูณด้วยตัวถ่วงซึ่งมีค่าต่าง ๆ ตามเอกสารแนบท้ายขอบเขตของงาน

๑๑.๓ ค่าปรับ

๑๑.๓.๑ ในกรณีที่ผู้ให้เช่าไม่เข้ามาซ่อมแซมแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด หรือไม่สามารถดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขหรือไม่สามารถจัดหาอุปกรณ์ใหม่ที่มีคุณสมบัติทัดเทียมกันหรือดีกว่ามาเปลี่ยนให้ใช้งานได้ภายในเวลาที่กำหนดไว้ตามข้อ ๑๑.๑ (๒) ผู้ให้เช่ายินยอมให้คิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมง (เศษของชั่วโมงให้นับเป็น ๑ (หนึ่ง) ชั่วโมง) ในอัตราร้อยละ ๐.๑ ของค่าจ้างบำรุงรักษารายงวด นับจากเวลาที่ครบกำหนดจนถึงเวลาที่ผู้ให้เช่าได้เริ่มการซ่อมแซมแก้ไข หรือจนถึงเวลาที่ผู้ให้เช่าดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขแล้วเสร็จแล้วแต่กรณี

๑๑.๓.๒ ในกรณีที่ผู้ให้เช่าไม่ชดใช้คอมพิวเตอร์ที่ได้รับความเสียหายตามข้อ ๑๑.๑ (๔) ต้องยินยอมให้คิดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑ ของค่าจ้างตามสัญญา ตามสัญญานับถัดจากวันที่ครบกำหนด จนถึงวันที่นำคอมพิวเตอร์มาส่งมอบครบถ้วน

หากผู้ให้เช่าไม่เข้าทำการบำรุงรักษาเพื่อป้องกัน (Preventive Maintenance : PM) ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด ต้องยินยอมให้คิดค่าปรับในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของค่าจ้างตามสัญญา และเนื่องจากการไม่เข้าบำรุงรักษานั้นไม่สามารถชดเชยในรอบระยะเวลาถัดไปได้ ถือเป็นการกระทำที่ผิดสัญญา ผู้ว่าจ้างจะหักค่าจ้างที่ต้องจ่ายในงวดนั้นลงตามส่วน รวมทั้งค่าเสียหายอันเกิดจากการไม่ทำการบำรุงรักษานั้น (ถ้ามี) นอกจากจากค่าปรับดังกล่าวอีกด้วย

เอกสารแนบ ๑ รายการระบบบริหารจัดการรหัสผ่าน Password Management กรณีผู้ยื่นข้อเสนอนำเสนอ Hardware เป็น Appliance

ลำดับ	รายการ	จำนวน	ค่าตัวถ่วง
๑	Hardware Appliance หรือเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	๑	๑
๒	ระบบบริหารจัดการรหัสผ่าน Password Management	๑	๑

เอกสารแนบ ๒ รายการระบบบริหารจัดการรหัสผ่าน Password Management กรณีผู้ยื่นข้อเสนอนำเสนอ Hardware เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server)

ลำดับ	รายการ	จำนวน	ค่าตัวถ่วง
๑	Hardware Appliance หรือเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย	๑	๑
๒	ระบบบริหารจัดการรหัสผ่าน Password Management	๑	๑