ข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR)
การจ้างเหมาบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๙

๑. ความเป็นมา

สำนักงาน กสทช. ได้มีการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับการบริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ซึ่งเป็นระบบที่ทำหน้าที่ให้บริการแบบเบ็ดเสร็จสำหรับงานบริการภาครัฐแบบ End-to-End Service มีการเชื่อมโยงและบูรณาการข้อมูลระหว่างระบบสารสนเทศทั้งภายในและภายนอกหน่วยงาน การรับชำระเงินแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Payment) การออกใบอนุญาตแบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-License) การรับเรื่องร้องเรียน และการให้บริการข้อมูลข่าวสาร รวมถึงการใช้เทคโนโลยีระดับสูงสำหรับการรักษาความปลอดภัยตามมาตรฐานและแนวทางต่าง ๆ ตามที่รัฐบาลกำหนด

โดย สำนักงาน กสทช. มีการจ้างบำรุงรักษาระบบดังกล่าว ตามสัญญาจ้างเลขที่ ๘๖๘๐๐๒๐ ลงวันที่ ๒๑ มกราคม ๒๕๖๘ ในวงเงิน ๑,๗๘๖,๐๐๐ บาท (หนึ่งล้านเจ็ดแสนแปดหมื่นหกพันบาทถ้วน) โดยจะหมดการบำรุงรักษาตามสัญญา ในวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๘ ดังนั้น เพื่อให้ระบบสารสนเทศสำหรับการบริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง จึงมีความจำเป็นต้องจ้างบำรุงรักษาระบบฯ ดังกล่าว เพื่อให้สามารถตอบสนองการใช้งานได้อย่างต่อเนื่องเกิดประสิทธิภาพในการปฏิบัติงาน โดยมีระยะเวลาบำรุงรักษาตั้งแต่วันที่ ๑ มกราคม ๒๕๖๙ ถึงวันที่ ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๙ (เป็นระยะเวลา ๑๒ เดือน)

๒. วัตถุประสงค์

เพื่อจ้างเหมาบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไข ระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ของสำนักงาน กสทช. ให้สามารถตอบสนองการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อเนื่องตลอดเวลา ไม่ให้เกิดปัญหาขัดข้อง ไม่เกิดการหยุดชะงักและเกิดความเสียหายต่อระบบในการปฏิบัติงาน

๓. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

๓.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีคุณสมบัติพื้นฐานที่กำหนด ตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ตลอดจนแนวปฏิบัติตามหนังสือคณะกรรมการวินิจฉัยปัญหาการจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกรมบัญชีกลางตามที่กำหนดในเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

๓.๒ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นนิติบุคคลมีผลงานในการดำเนินงานพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ที่สอดคล้องกับงานที่จ้าง ในวงเงินไม่น้อยกว่า ๘๙๑,๗๕๐.๐๐ บาท (แปดแสนเก้าหมื่นหนึ่งพันเจ็ดร้อยห้าสิบบาทถ้วน) ภายใต้สัญญาฉบับเดียวที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้ว และเป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่สำนักงาน กสทช. เชื่อถือ โดยยื่นสำเนาหนังสือรับรองผลงานหรือสำเนาสัญญาพร้อมกับการยื่นข้อเสนอ

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตงาน

ประธานกรรมการ	นายอัครพล คงชนะกุล	ลงนาม	ลงวันที่ ๓๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๘
กรรมการ	นายยุทธนันท์ ศิริวัธนนุกูล	ลงนาม	
กรรมการและเลขานุการ	นายวริศ ทินกร สูงสถิตานนท์	ลงนาม	

๔. ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้รับจ้างต้องบำรุงรักษาระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ของสำนักงาน กสทช. โดยมีเงื่อนไขข้อกำหนดและรายละเอียดการดำเนินงานดังต่อไปนี้

๔.๑ คำนิยาม

๔.๑.๑ **คอมพิวเตอร์** หมายถึง Hardware & Software ของระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ของสำนักงาน กสทช. ที่ต้องดูแลบำรุงรักษาตามขอบเขตของงาน (TOR) นี้ และอุปกรณ์ที่ทำงานร่วมกับระบบฯ

๔.๑.๒ **การบำรุงรักษา** หมายถึง การบำรุงรักษาเพื่อป้องกัน (Preventive Maintenance : PM) การบำรุงรักษาเพื่อซ่อมแซมแก้ไข (Corrective Maintenance : CM) และอื่นๆ ตามที่กำหนดในขอบเขตของงาน (TOR) นี้

๔.๑.๓ **การบำรุงรักษาเพื่อป้องกัน (Preventive Maintenance : PM)** หมายถึง การดูแลบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ตามรอบระยะเวลาปกติ

๔.๑.๔ **การบำรุงรักษาซ่อมแซมแก้ไขข้อขัดข้อง (Corrective Maintenance : CM)** หมายถึง การบำรุงรักษา การให้บริการ ซ่อมแซม ปรับปรุง แก้ไขข้อขัดข้องของระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. ให้สอดคล้องกับความต้องการที่เพิ่มเติม หรือเปลี่ยนแปลงไป ทั้งนี้ โดยไม่กระทบโครงสร้างของระบบเดิม และสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งการปรับปรุง Software เพื่อประสิทธิภาพของคอมพิวเตอร์ การ Upgrade Software Version และอื่นๆ ที่กำหนด

๔.๑.๕ **ผู้รับจ้าง** หมายถึง ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกและเข้าทำสัญญาจ้างกับสำนักงาน กสทช. ตามแบบสัญญาที่กำหนดเรียบร้อยแล้ว

๔.๑.๖ **ผู้ว่าจ้าง** หมายถึง สำนักงาน กสทช.

๔.๑.๗ **คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ** หมายถึง คณะกรรมการที่สำนักงาน กสทช. แต่งตั้งให้ทำหน้าที่ตรวจสอบงานจ้างบำรุงรักษาครั้งนี้

๔.๒ คอมพิวเตอร์ที่ต้องบำรุงรักษา ตาม**ภาคผนวก ๑**

๔.๓ สถานที่ตั้งระบบในส่วนกลาง ณ สำนักงาน กสทช. (สำนักงานใหญ่)

๔.๔ ต้องดูแลและแก้ไขปัญหาการใช้งานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับโปรแกรมของระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ของสำนักงาน กสทช. ตลอดระยะเวลาของการว่าจ้างให้เสร็จเรียบร้อยและใช้งานได้ตามความประสงค์ของสำนักงาน กสทช.

๔.๕ ต้องบริการตรวจสอบ บำรุงรักษาระบบ และดูแลการทำงานของระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ของสำนักงาน กสทช. ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบสารสนเทศอื่นที่เกี่ยวข้องของสำนักงาน กสทช. ตาม**ภาคผนวก ๒** เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ดังนี้

๔.๕.๑ ระบบสารสนเทศภายในสำนักงาน กสทช.

๔.๕.๑.๑ ระบบฐานข้อมูลกิจการกระจายเสียง และกิจการโทรทัศน์ (BCS)

๔.๕.๑.๒ ระบบบริหารจัดการช่องทางรับและจ่ายเงินแบบรวมศูนย์ของสำนักงาน กสทช.

๔.๕.๑.๓ ระบบบริหารข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์ของสำนักงาน กสทช. (CRM)

๔.๕.๑.๔ ระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนแบบเบ็ดเสร็จจุดเดียว (One Stop Service : OSS) ของสำนักงาน กสทช.

๔.๕.๑.๕ ระบบออกใบประกาศนียบัตรพนักงานวิทยุคมนาคมประเภททั่วไป ประจำเรือและพนักงานวิทยุคมนาคมประเภทจำกัดเขตเดินเรือทะเล (GOC/ROC)

๔.๕.๑.๖ ระบบบูรณาการฐานข้อมูลกลางของสำนักงาน กสทช. (NBTC Data Center)

๔.๕.๒ ระบบสารสนเทศภายนอกสำนักงาน กสทช.

๔.๕.๒.๑ ระบบยืนยันตัวบุคคลกลาง (e-Authentication) สำหรับประชาชน (OpenID) และระบบพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID) สำหรับนิติบุคคล ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)

๔.๕.๒.๒ ระบบลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signing) ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)

๔.๕.๒.๓ ระบบศูนย์กลางข้อมูลให้ธุรกิจติดต่อราชการแบบเบ็ดเสร็จ ครบวงจร ณ จุดเดียว (Biz Portal)

๔.๖ ต้องดูแล บำรุงรักษาและปรับปรุงแก้ไขระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ของสำนักงาน กสทช. ในส่วนของการให้บริการแบบ Web Service (API) **ตามข้อ ๔.๕.๒.๑** และ**ข้อ ๔.๕.๒.๒** ที่สำนักงาน กสทช. ให้บริการอยู่ ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ และสามารถให้บริการกรณีที่ระบบสารสนเทศอื่นของสำนักงาน กสทช. ร้องขอการเชื่อมต่อกับ Web Service เพื่อให้สอดคล้องตามนโยบายของสำนักงาน กสทช. โดยการให้บริการนี้ครอบคลุมค่าแรงงานและค่าบริการทั้งหมด

๔.๗ ต้องดำเนินการแก้ไขหรือปรับปรุงระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ของสำนักงาน กสทช. ที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันให้สามารถใช้งานได้ตามคุณสมบัติเดิมของระบบ หากมีการแก้ไขหรือปรับปรุงขั้นตอนการทำงานของระบบ หรือโครงสร้างฐานข้อมูลใหม่ เพื่อให้สอดคล้องกับกฎหมาย นโยบาย ระเบียบ หรือข้อปฏิบัติใหม่ และเพื่อรองรับเทคโนโลยีที่

ทันสมัย โดยต้องจัดทำคู่มือการพัฒนาระบบ และปรับปรุงคู่มือการใช้งานระบบให้เป็นปัจจุบัน พร้อมทั้งอบรมเพิ่มเติมแก่ผู้ดูแลระบบของสำนักงาน กสทช.

๔.๘ บริการให้คำปรึกษา แนะนำ และดำเนินการด้านเทคนิคเกี่ยวกับ System Software และ Application Software ของระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ของสำนักงาน กสทช. เพื่อให้สามารถใช้งานได้ตามปกติตลอดระยะเวลาตามสัญญา

๔.๙ ให้คำปรึกษาด้านโปรแกรมระบบงาน รวมถึงวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้น เพื่อสรุปเสนอแนวทางให้สำนักงาน กสทช. ในกรณีที่มีผลกระทบต่อโครงสร้างข้อมูล หรือแนวทางปฏิบัติในการทำงาน

๔.๑๐ ต้องดำเนินการบำรุงรักษา และให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ สำนักงาน กสทช. ในการใช้งานระบบฐานข้อมูล

๔.๑๑ ต้องจัดให้เจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้ความชำนาญและฝีมือดีมาตรวจสอบบำรุงรักษาระบบสารสนเทศระบบคอมพิวเตอร์ โดยภายในเดือนแรกของการปฏิบัติงานหลังจากทำการลงนามในสัญญาฉบับนี้ โดยต้องศึกษา วิเคราะห์ระบบงาน รูปแบบการทำงาน (Workflow) สถาปัตยกรรมของระบบ และ Source Code ให้เข้าใจอย่างละเอียดทั้งหมด เพื่อให้มีความพร้อมในการให้บริการบำรุงรักษาระบบได้ทันที**ตามข้อ ๔.๑๓** และ **ข้อ ๔.๑๔** อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง ในกรณีระบบคอมพิวเตอร์และระบบสารสนเทศเกิดขัดข้องใช้งานไม่ได้ตามปกติ ต้องจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้อยู่ในสภาพใช้การได้ดีดังเดิม โดยต้องเริ่มจัดการซ่อมแซมแก้ไขภายในระยะเวลาตาม**ภาคผนวก ๓** นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือทางโทรศัพท์ และต้องซ่อมแซมแก้ไข หรือเปลี่ยนสิ่งที่จำเป็นให้เสร็จเรียบร้อยภายในระยะเวลาตาม**ภาคผนวก ๓** นับแต่เวลาที่ได้รับแจ้ง

๔.๑๒ ต้องจัดให้มี Help Desk ของผู้ว่าจ้างซึ่งสามารถให้บริการช่วยเหลือผู้ใช้งานระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ของสำนักงาน กสทช. เพื่อติดต่อ ประสานงาน แจ้งปัญหา และ/หรือร้องขอความช่วยเหลือทั้งในด้านการตอบคำถามทั่วไปและคำถามทางด้านเทคนิคเกี่ยวกับ System Software และ Application Software ที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศทั้งหมด ได้ตลอดวันทำการของผู้ว่าจ้าง ตั้งแต่วันจันทร์ – ศุกร์ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

๔.๑๓ การบำรุงรักษาเพื่อป้องกัน (Preventive Maintenance : PM)

๔.๑๓.๑ ต้องจัดทำแผนการทำ PM โดยแจ้งกำหนดวัน เวลา สถานที่ พร้อมรายชื่อช่างและหรือเจ้าหน้าที่ที่จะเข้าทำการบำรุงรักษา ให้ผู้ว่าจ้างทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๕ วันทำการ ของรอบระยะเวลาการบำรุงรักษาแต่ละงวด

๔.๑๓.๒ ต้องเสนอรายละเอียดของการทำ PM โดยแยกตามรายการ Hardware แต่ละชนิด ดังนี้

๔.๑๓.๒.๑ ชื่อรายการอุปกรณ์ที่ทำ PM

๔.๑๓.๒.๒ ความถี่และเวลาที่ใช้ในการทำ PM

๔.๑๓.๒.๓ วิธีการ/ขั้นตอนของงาน

๔.๑๓.๒.๔ วิธีการทดสอบการทำงานของระบบ ฯ หลังทำ PM เรียบร้อยแล้ว

๔.๑๓.๓ สำหรับ System Software และ/หรือ Software ที่นำมาใช้เป็นพื้นฐานในการพัฒนาระบบงาน ต้องบำรุงรักษาและปรับปรุงให้ทันสมัย (Update หรือ Release Version) โดยต้องมีบริการ ISSU (In Service Software Upgrade) และในการปรับปรุงให้ทันสมัยต้องได้รับความเห็นชอบร่วมกันระหว่าง สำนักงาน กสทช. และผู้รับจ้าง

๔.๑๓.๔ สำหรับ Application Software ให้ทำการตรวจสอบและ/หรือปรับแต่งประสิทธิภาพ (Performance Tuning) ของระบบงานและโปรแกรมทั้งในด้านความสะดวกของผู้ใช้ ความเร็วในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัยของระบบงานและข้อมูล โดยในการปรับปรุงให้ทันสมัยต้องได้รับความเห็นชอบร่วมกันระหว่าง สำนักงาน กสทช. และผู้รับจ้าง

๔.๑๓.๕ ในการบำรุงรักษาตามแผนการบำรุงรักษาแต่ละครั้ง เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานประจำสำนักงานของผู้ว่าจ้าง จะต้องติดต่อประสานงานกับเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้างในการเข้าทำการบำรุงรักษา โดยต้องมิให้มีผลกระทบหรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงานตามปกติของหน่วยงาน ณ สถานที่นั้น ๆ

๔.๑๓.๖ ต้องตรวจสอบและ/หรือปรับแต่งประสิทธิภาพ (Performance Tuning) ของคอมพิวเตอร์ ทั้งในด้านความสะดวกของผู้ใช้ความเร็วในการทำงาน และความมั่นคงปลอดภัยของระบบงานและระบบฐานข้อมูล โดยต้องได้รับความเห็นชอบร่วมกันระหว่าง สำนักงาน กสทช. และผู้รับจ้าง

๔.๑๓.๗ ต้องให้คำปรึกษาการใช้งานระบบให้มีประสิทธิภาพสูงสุด โดยต้องจัดทำคู่มือเอกสารอ้างอิงในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวนไม่น้อยกว่า ๑ ชุด กรณีที่ยังไม่เคยมีเอกสารคู่มือสำหรับผู้ใช้งานเสมอ

๔.๑๓.๘ ต้องจัดทำหรือปรับปรุงคู่มือการดูแลและบริหารจัดการสำหรับผู้ดูแลระบบและคู่มือการใช้งานสำหรับผู้ใช้งานทุกครั้งที่มีการแก้ไข ปรับปรุงและปรับแต่งค่าต่าง ๆ ของระบบ พร้อมชี้แจงให้คณะกรรมการตรวจรับหรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบดูแลระบบของสำนักเทคโนโลยีสารสนเทศทราบและส่งมอบคู่มือในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ จำนวนไม่น้อยกว่า ๑ ชุด

๔.๑๓.๙ ต้องตรวจสอบการทำงานและการปรับปรุงฐานข้อมูลไวรัสของโปรแกรมแอนตี้ไวรัสติดตั้งในเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของระบบที่ใช้ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows ให้เป็นเวอร์ชั่นล่าสุด

๔.๑๓.๑๐ ต้องไม่ละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาครั้งนี้

๔.๑๔ การบำรุงรักษาซ่อมแซมแก้ไข (Corrective Maintenance)

๔.๑๔.๑ ต้องปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) บำรุงรักษา ซ่อมแซม แก้ไขและปรับปรุงซอฟต์แวร์ระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ของสำนักงาน กสทช. ที่มีรายละเอียดตาม**ภาคผนวก ๓**

๔.๑๔.๒ ผู้ว่าจ้างสามารถแจ้งเหตุข้อขัดข้อง ผ่านทางโทรศัพท์ e-mail address หรือ การส่งโทรสาร โดยถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการแจ้งเหตุขัดข้อง สามารถนำมาคิดระยะเวลาการคำนวณระยะเวลาตามระดับการให้บริการ (SLA)

๔.๑๕ กรณีที่ไม่สามารถซ่อมแซมและแก้ไขความชำรุดบกพร่องให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติภายในระยะเวลาตามกำหนด จะต้องนำเครื่องหรืออุปกรณ์ซึ่งมีคุณสมบัติเทียบเท่าหรือดีกว่ามาติดตั้งให้ใช้งานทดแทนได้ทันทีจนกว่าการซ่อมแซมแก้ไขจะแล้วเสร็จสมบูรณ์ โดยสามารถใช้งานได้ตามปกติ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ จากสำนักงาน กสทช.

๔.๑๖ ต้องให้บริการติดตั้ง Bug-fix (Patch) และให้บริการ Upgrade Version ของ ระบบฯ ตามประกาศของเจ้าของผลิตภัณฑ์ (ตาม Patch ที่มีอยู่ ณ ปัจจุบัน) ซึ่งต้องไม่กระทบต่อการทำงานของระบบฯ โดยรวม โดยต้องได้รับความเห็นชอบร่วมกันระหว่าง สำนักงาน กสทช. และผู้รับจ้าง

๔.๑๗ ต้องดำเนินการจัดทำรายงานสรุปการบำรุงรักษาเป็นรายงวด ๆ ละ ๑ เดือน ตลอดระยะเวลาการจ้าง ให้สอดคล้องกับหลักการด้านวิศวกรรมสำหรับพัฒนาระบบสารสนเทศอย่างมั่นคงปลอดภัย ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ส่งมอบให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ โดยต้องมีข้อมูลอย่างน้อยดังนี้

๔.๑๗.๑ รายงานสรุปการบำรุงรักษา (Preventive Maintenance : PM) อย่างน้อยดังนี้

(๑) Name ของอุปกรณ์ Serial number พร้อม IP Address (ถ้ามี)

(๒) รายการ Software

(๓) วันเวลาที่เข้าทำ PM

(๔) ผลการทดสอบหลังทำ PM พร้อมความเห็นเสนอแนะเพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีของระบบคอมพิวเตอร์ (ถ้ามี)

๔.๑๗.๒ รายงานสรุปการปรับปรุงแก้ไขข้อขัดข้อง (Corrective Maintenance : CM) อย่างน้อยดังนี้

(๑) Name ของอุปกรณ์ Serial number พร้อม IP Address (ถ้ามี) ที่เกิดปัญหา

(๒) รายการปัญหาเกี่ยวกับ Software

(๓) วันเวลาที่ได้รับแจ้งปัญหาพร้อมชื่อและหมายเลขโทรศัพท์ หรือ e-mail address

(๔) วันเวลาที่ดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ พร้อมชื่อผู้แจ้งปัญหารับรอง

(๕) รายการอะไหล่ ชิ้นส่วน อุปกรณ์ที่ซ่อมแซมหรือเปลี่ยนทดแทน (ถ้ามี)

(๖) ข้อคิดเห็นเสนอแนะเพื่อประสิทธิภาพการทำงานที่ดีของระบบคอมพิวเตอร์ (ถ้ามี)

๔.๑๗.๓ รายงานภาพรวมการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์

(๑) ข้อมูล Security Patch ที่จำเป็นต้องติดตั้งในระบบ โดยระบุรายละเอียดให้สอดคล้องกับ**ภาคผนวก ๔ ข้อ ๑**

(๒) ข้อมูลผลการตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูล Log ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ โดยระบุรายละเอียดให้สอดคล้องกับ**ภาคผนวก ๔ ข้อ ๒**

(๓) ข้อมูลสรุปการใช้งานทรัพยากรสำคัญของระบบ โดยระบุรายละเอียดให้สอดคล้องกับ**ภาคผนวก ๔ ข้อ ๓** และผู้รับจ้างต้องประเมินความเพียงพอของทรัพยากรใน

อนาคต พร้อมแนะนำแนวทางมาตรการที่เหมาะสมสำหรับการขยายทรัพยากรหากไม่เพียงพอ เพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๔) ข้อมูลรายชื่อซอฟต์แวร์ที่ได้รับการติดตั้งเพิ่มเติมในระบบปฏิบัติการ โดยระบุรายละเอียดให้สอดคล้องกับ**ภาคผนวก ๔ ข้อ ๔**

(๕) ข้อมูลการรับแจ้งปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับระบบทั้งหมด โดยระบุรายละเอียดให้สอดคล้องกับ**ภาคผนวก ๔ ข้อ ๕**

(๖) ข้อมูลการสรุปผลการดำเนินการและการวิเคราะห์รายการการให้บริการบำรุงรักษาที่เกิดขึ้นกับระบบ ในรูปแบบ PM และ MA โดยรูปแบบผู้รับจ้างเป็นผู้กำหนด

(๗) ข้อมูลหรือข้อเสนอแนะอื่นๆเพิ่มเติมที่ผู้รับจ้างและผู้ว่าจ้างเห็นว่ามีความจำเป็นและเป็นประโยชน์ต่อการทำงานของระบบ

(๘) เอกสาร หรือหลักฐานแนบเพิ่มเติมที่ถูกจัดทำระหว่างการดำเนินการภายในขอบเขตของรอบการบำรุงรักษา

(๙) แผนผังแสดงการติดตั้งและเชื่อมต่อระบบกับเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ระบบเครือข่าย และผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้อง ในกรณีที่มีการปรับปรุงแก้ไข (ถ้ามี)

(๑๐) รายงานผลการตรวจสอบการทำงานของโปรแกรมแอนตี้ไวรัสแยกตามเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่มีการติดตั้งโปรแกรมเท่านั้น

๔.๑๘ ต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์ และผลงานที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาระบบ จำนวนไม่น้อยกว่า ๒ คน โดยมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

(๑) วิศวกรระบบ จำนวน ๑ คน คุณวุฒิไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง มีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า ๕ ปี โดยเป็นพนักงานประจำและมีสถานะเป็นพนักงานไม่ต่ำกว่า ๖ เดือน

(๒) นักพัฒนาระบบ จำนวน ๑ คน คุณวุฒิไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ สาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง มีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า ๕ ปี โดยเป็นพนักงานประจำและมีสถานะเป็นพนักงานไม่ต่ำกว่า ๖ เดือน

๔.๑๙ ต้องใช้พัสดุประเภทวัสดุหรือครุภัณฑ์ที่ผลิตภายในประเทศ ที่ต้องดำเนินงานตามขอบเขตของงานนี้ ไม่น้อยกว่าร้อยละ ๖๐ ของมูลค่าพัสดุที่ใช้ในงานจ้าง (ถ้ามี) โดยต้องจัดทำแผนการใช้พัสดุดังกล่าวตามแบบที่กำหนดแนบท้ายขอบเขตของงานนี้ ใน**ภาคผนวก ๕** ส่งให้ผู้ว่าจ้างภายใน ๖๐ วัน นับถัดจากวันที่ได้ลงนามสัญญา

๕. กำหนดเวลาส่งมอบพัสดุ

ดำเนินงานบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขคอมพิวเตอร์ เป็นระยะเวลาทั้งสิ้น ๑๒ เดือน

๖. หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

การจัดจ้างครั้งนี้เป็นงานจ้างบำรุงรักษาระบบที่มีการจ้างพัฒนาทำให้มีความซับซ้อนด้านเทคนิค ซึ่งผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอให้เห็นถึงความรู้ ความเข้าใจ และความสามารถในการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบ โดยต้องแสดงให้เห็นถึงความเข้าใจในทุกหัวข้อตามขอบเขตงานโดยละเอียด รวมไปถึงศึกษารายละเอียดคุณสมบัติของระบบตาม **ภาคผนวก ๑** และ **ภาคผนวก ๒** จำเป็นต้องคัดเลือกพัสดุ มีคุณภาพดีตามความต้องการใช้งานของหน่วยงานของรัฐนั้น และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐมากที่สุด สำนักงาน กสทช. จะคัดเลือกโดยใช้เกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่นตามความในมาตรา ๖๕ วรรคหนึ่ง ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอที่มีคุณภาพและคุณสมบัติถูกต้อง ครบถ้วน ซึ่งได้คะแนนรวมสูงสุดเป็นผู้ได้รับการคัดเลือกตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ มาตรา ๖๕ และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ ข้อ ๘๓ (๒) โดยมีสัดส่วนน้ำหนักระหว่างเกณฑ์ด้านราคาเท่ากับร้อยละ ๓๐ และเกณฑ์อื่นเท่ากับร้อยละ ๗๐ (ประกอบด้วยเกณฑ์ผลงานและประสบการณ์ของผู้ยื่นข้อเสนอ : น้ำหนักร้อยละ ๓๐ เกณฑ์คุณวุฒิและประสบการณ์ของบุคลากร : น้ำหนักร้อยละ ๓๕ และเกณฑ์ระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ตามขอบเขตของงาน **ภาคผนวก ๓**: น้ำหนักร้อยละ ๕) โดยมีหลักเกณฑ์และวิธีการพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ ดังนี้

๖.๑ การพิจารณาเกณฑ์อื่น (ข้อเสนอด้านเทคนิคและข้อเสนออื่น) (น้ำหนักร้อยละ ๗๐)

๖.๑.๑ หัวข้อในการพิจารณา

๖.๑.๑.๑ เกณฑ์ผลงานและประสบการณ์ของผู้ยื่นข้อเสนอ (สัดส่วนน้ำหนัก ๓๐) ประกอบด้วย

(๑) ผลงานเชิงคุณภาพ น้ำหนัก ๑๐ คะแนน

(๒) ผลงานเชิงปริมาณ น้ำหนัก ๒๐ คะแนน

๖.๑.๑.๒ เกณฑ์คุณวุฒิและประสบการณ์ของบุคลากร (สัดส่วนน้ำหนัก ๓๕) ประกอบด้วย

(๑) คุณวุฒิของบุคลากร น้ำหนัก ๑๐ คะแนน

(๒) ประสบการณ์ของบุคลากร น้ำหนัก ๒๕ คะแนน

๖.๑.๑.๓ เกณฑ์ระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) (สัดส่วนน้ำหนัก ๕) ประกอบด้วย

(๑) ข้อเสนอระยะเวลาแก้ไขปัญหาสำหรับระดับความรุนแรงของปัญหา ระดับ ๑ สูง น้ำหนัก ๓ คะแนน

(๒) ข้อเสนอระยะเวลาแก้ไขปัญหาสำหรับระดับ

ความรุนแรงของปัญหา ระดับ ๒ ปานกลาง น้ำหนัก ๒ คะแนน

๖.๑.๒ ในการพิจารณาให้คะแนนตามหัวข้อดังกล่าวข้างต้น คณะกรรมการฯ จะเชิญผู้ยื่นข้อเสนอเข้าอธิบาย ชี้แจง ตอบข้อซักถามรายละเอียดตามข้อเสนอด้านเทคนิคทั้งหมดที่เสนอ รวมทั้งการสาธิตโปรแกรมหรือระบบงานที่เสนอ (ถ้ามี) ตามวัน เวลาและสถานที่ที่คณะกรรมการฯ กำหนด (ภายใน ๕ วันทำการนับถัดจากวันยื่นข้อเสนอ) เพื่อประกอบการพิจารณาให้คะแนน รายละเอียดหัวข้อและหัวข้อย่อยและวิธีการให้คะแนนตาม **ภาคผนวก ๖**

๖.๑.๓ ข้อเสนอด้านเทคนิคที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา**ตามข้อ ๖.๑.๒** จะได้รับการประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) ตามสัดส่วนเกณฑ์ราคาและเกณฑ์ข้อเสนอด้านเทคนิคที่กำหนด โดยคณะกรรมการฯ จะบันทึกผลการให้คะแนนข้อเสนอด้านเทคนิคและข้อเสนออื่นในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) ของกรมบัญชีกลาง

๖.๒ การพิจารณาเกณฑ์ราคา (ข้อเสนอด้านราคา) (น้ำหนักร้อยละ ๓๐)

ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (Electronic Government Procurement :e-GP) จะพิจารณาให้คะแนนเกณฑ์ราคาและเกณฑ์อื่น (ข้อเสนอด้านเทคนิค) ในระบบ โดยข้อเสนอด้านราคาของผู้ยื่นข้อเสนอต่ำสุด จะได้คะแนนเต็ม และข้อด้านราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นจะได้คะแนนลดหลั่นลงตามช่วงห่างของราคา ซึ่งเป็นการคำนวณคะแนนในระบบ e-GP

๖.๓ การพิจารณาข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือก

ระบบ e-GP จะรวมคะแนนข้อเสนอด้านเทคนิคและข้อเสนออื่น (เกณฑ์อื่น) รวมกับข้อเสนอด้านราคา (เกณฑ์ราคา) ตามสัดส่วนเกณฑ์อื่นร้อยละ ๗๐ และเกณฑ์ราคาร้อยละ ๓๐ และจัดเรียงตามคะแนนไว้ ๓ ลำดับ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านการพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนออื่น**ตามข้อ ๖.๑** ได้รับคะแนนประเมินเกณฑ์ราคาและเกณฑ์อื่นรวมสูงสุดจะได้รับการคัดเลือก และสำนักงาน กสทช. โดยคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ จะพิจารณาเจรจาต่อรองราคาตามที่เห็นสมควรเพื่อประโยชน์ของสำนักงาน กสทช. ต่อไป

๖.๔ การจัดทำเอกสารข้อเสนอ

เพื่อประกอบการพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอตามเกณฑ์การพิจารณาดังกล่าวข้างต้น ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำข้อเสนอตามรายการและแบบกำหนดในเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) และยื่นเสนอในระบบ e-GP อย่างน้อย ดังนี้

๖.๔.๑ **เอกสารแสดงคุณสมบัติทั่วไปของผู้ยื่นข้อเสนอ** : ให้จัดทำตามรายการเอกสารหลักฐานที่กำหนดในประกาศประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) และเอกสารหลักฐานผลงานของผู้ยื่นข้อเสนอตามคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ ในข้อ ๓.๒

๖.๔.๒ **ข้อเสนอด้านเกณฑ์อื่น** ประกอบด้วย

๖.๔.๒.๑ ข้อเสนอด้านเกณฑ์ผลงานและประสบการณ์ของผู้ยื่นข้อเสนอ มีหัวข้ออย่างน้อยดังนี้

ผลงานของผู้ยื่นข้อเสนอภายใต้สัญญาฉบับเดียวที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓ ปี นับถึงวันยื่นข้อเสนอ และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานเอกชนที่สำนักงาน กสทช. เชื่อถือ โดยต้องแสดงหนังสือรับรองผลงาน พร้อมเอกสารหลักฐานอื่นที่น่าเชื่อถือซึ่งแสดงความเกี่ยวข้องกับภารกิจตามขอบเขตของงานนี้ โดยสำนักงาน กสทช. จะให้น้ำหนักกับผลงานที่เกี่ยวข้องนั้น

๖.๔.๒.๒ ข้อเสนอด้านเกณฑ์คุณวุฒิและประสบการณ์ของบุคลากร มีหัวข้ออย่างน้อยดังนี้

รายชื่อบุคลากรเพื่อประกอบการพิจารณาข้อเสนอเกณฑ์ด้านคุณวุฒิและประสบการณ์ของบุคลากร ประกอบด้วยรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

(๑) ประวัติบุคลากร โดยแสดงวุฒิการศึกษา ความเชี่ยวชาญ ประสบการณ์และผลงานในอดีตที่เกี่ยวข้องกับภารกิจตามขอบเขตของงาน พร้อมลงลายมือชื่อและลงวันที่รับรองความถูกต้อง

(๒) สำเนาหลักฐานการศึกษา พร้อมลงลายมือชื่อและลงวันที่รับรองความถูกต้อง

(๓) หลักฐานแสดงการเป็นพนักงานประจำของผู้ยื่นข้อเสนอ เช่น หนังสือรับรองการเป็นพนักงานประจำ หรือสลิปเงินเดือน หรือหลักฐานการยื่นชำระภาษีเงินได้ต่อกรมสรรพากร แบบ ภ.ง.ด. ๙๐ หรือ ภ.ง.ด. ๙๑

๖.๔.๒.๓ ข้อเสนอด้านเกณฑ์ด้านระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) มีหัวข้ออย่างน้อยดังนี้

(๑) ระดับความรุนแรงของปัญหา ระดับ ๑ สูง

(๒) ระดับความรุนแรงของปัญหา ระดับ ๒ ปานกลาง

๖.๔.๓ **ข้อเสนอด้านราคา** : ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอราคาตามแบบที่กำหนดในเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ที่กำหนด และเสนอราคาในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (ระบบ e-GP) ของกรมบัญชีกลาง โดยราคารวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่มและค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้ว

๗. วงเงินงบประมาณ

งบประมาณทั้งสิ้น ๑,๗๘๓,๕๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งล้านเจ็ดแสนแปดหมื่นสามพันห้าร้อยบาทถ้วน) ซึ่งรวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว โดยเบิกจ่ายจากงบประมาณรายจ่าย ประจำปี ๒๕๖๙ สำนักพัฒนาองค์กรดิจิทัล รายจ่ายเกี่ยวกับการจัดการและบริหารองค์กร หมวดค่าใช้สอย รายการค่าจ้างเหมาบริการ ทั้งนี้ จะลงนามผูกพันในสัญญาได้ก็ต่อเมื่องบประมาณรายจ่าย ประจำปี ๒๕๖๙ ได้รับการพิจารณาอนุมัติจาก กสทช. และมีผลบังคับใช้แล้วเท่านั้น

๘. งวดงานและการจ่ายเงิน

ผู้ว่าจ้างจะจ่ายค่าจ้างบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ให้แก่ผู้รับจ้างเป็นงวด รวม ๑๒ งวด เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งรายงานสรุปผลการบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ **ตามข้อ ๔.๑๗** เป็นงวด งวดละ ๑ เดือน ภายในวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจสอบรับรองครบถ้วนถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ในกรณีค่าจ้างแต่ละเดือนเป็นเศษทศนิยมและไม่ลงตัวเท่ากันทุกเดือนได้ ให้ปัดเศษแต่ละงวดไปรวมไว้ในงวดสุดท้าย

๙. อัตราค่าปรับ

(๑) ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่เข้ามาซ่อมแซมแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด หรือไม่สามารถดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขหรือไม่สามารถจัดหาอุปกรณ์ใหม่ที่มีคุณสมบัติทัดเทียมกันหรือดีกว่ามาเปลี่ยนให้ใช้งานได้ภายในเวลาที่กำหนดไว้ **ตามข้อ ๑๐.๑ (๒)** ผู้รับจ้างยินยอมให้คิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมง (เศษของชั่วโมงให้นับเป็น ๑ (หนึ่ง) ชั่วโมง) ในอัตราร้อยละ ๐.๑ ของค่าจ้างบำรุงรักษารายงวด นับจากเวลาที่ครบกำหนดจนถึงเวลาที่ผู้รับจ้างได้เริ่มการซ่อมแซมแก้ไขหรือจนถึงเวลาที่ผู้รับจ้างดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขแล้วเสร็จแล้วแต่กรณี

(๒) ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่ชดใช้คอมพิวเตอร์ที่ได้รับความเสียหาย**ตามข้อ ๑๐.๑ (๔)** ต้องยินยอมให้คิดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑ ของค่าจ้างตามสัญญา

(๓) หากผู้รับจ้างไม่เข้าทำการบำรุงรักษาเพื่อป้องกัน (Preventive Maintenance : PM) ตามรอบระยะเวลาที่กำหนด ต้องยินยอมให้คิดค่าปรับในอัตราร้อยละ ๐.๑ ของค่าจ้างตามสัญญา และเนื่องจากการไม่เข้าบำรุงรักษานั้นไม่สามารถชดเชยในรอบระยะเวลาถัดไปได้ ถือเป็นการกระทำที่ผิดสัญญา ผู้ว่าจ้างจะหักค่าจ้างที่ต้องจ่ายในงวดนั้นลงตามส่วน รวมทั้งค่าเสียหายอันเกิดจากการไม่ทำการบำรุงรักษานั้น (ถ้ามี) นอกจากจากค่าปรับดังกล่าวอีกด้วย

๑๐. การบริการ และการรับประกันผลงาน

๑๐.๑ การบริการ

(๑) ผู้รับจ้างตกลงว่า การบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขคอมพิวเตอร์ให้รวมถึงการบำรุงรักษาเพื่อป้องกันความชำรุดเสียหายของคอมพิวเตอร์ (Preventive Maintenance) ตลอดระยะเวลาดำเนินงาน และต้องทำการซ่อมแซมแก้ไขและเปลี่ยนสิ่งที่จำเป็นทุกประการ (Corrective Maintenance) เพื่อให้คอมพิวเตอร์อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตามปกติโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติมทั้งสิ้น

(๒) ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้ช่างผู้มีความรู้ความชำนาญและฝีมือดีมาตรวจสอบบำรุงรักษาคอมพิวเตอร์ (Preventive Maintenance) อย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง ในกรณีคอมพิวเตอร์ขัดข้องใช้การไม่ได้ตามปกติผู้รับจ้างจะต้องจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้อยู่ในสภาพใช้การได้ดีดังเดิม (Corrective Maintenance) โดยต้องเริ่มจัดการซ่อมแซมแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง โดยจะแจ้งให้ผู้รับจ้างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้รับจ้างทราบทางวาจา ทางโทรสาร หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือทางโทรศัพท์ ไม่ว่าวิธีใดวิธีหนึ่งให้ถือเป็นการแจ้งโดยชอบแล้ว และผู้รับจ้างจะต้องซ่อมแซมแก้ไข หรือเปลี่ยนสิ่งที่จำเป็นให้เสร็จเรียบร้อยภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) นับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างดังกล่าว

(๓) หากผู้รับจ้างไม่ดำเนินการดังกล่าว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิจ้างบุคคลภายนอกทำการซ่อมแซมแก้ไข โดยผู้รับจ้างจะต้องออกค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคคลภายนอกซ่อมแซมแก้ไขแทนผู้ว่าจ้างทั้งสิ้นการจ้างบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขคอมพิวเตอร์ตามสัญญานี้ ไม่รวมถึงการเปลี่ยนแปลงลักษณะเฉพาะของคอมพิวเตอร์หรือส่วนประกอบที่ติดตั้งเพิ่มเติมภายหลังที่สัญญานี้มีผลบังคับและความเสียหายของคอมพิวเตอร์ซึ่งเกิดจากเหตุสุดวิสัยหรือเกิดจากความผิดของผู้ว่าจ้าง

(๔) กรณีที่ผู้รับจ้าง ผู้แทน ช่าง หรือลูกจ้างของผู้รับจ้าง จงใจหรือประมาทเลินเล่อ หรือไม่มีความรู้ความชำนาญพอ กระทำหรืองดเว้นการกระทำใด ๆ เป็นเหตุให้คอมพิวเตอร์ของผู้ว่าจ้างเสียหายหรือไม่อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดีโดยไม่อาจแก้ไขได้ ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ ประสิทธิภาพและความสามารถในการใช้งานไม่ต่ำกว่าของเดิมชดใช้แทน หรือชดใช้ราคาคอมพิวเตอร์ในกรณีที่ไม่อาจจัดหาทดแทนได้ ให้แก่ผู้ว่าจ้างภายในเวลาที่กำหนด

๑๐.๒ การรับประกันผลงาน

(๑) ผู้รับจ้างตกลงบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขคอมพิวเตอร์ตามสัญญานี้ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีอยู่เสมอ โดยให้มีเวลาคอมพิวเตอร์ขัดข้องรวมตามเกณฑ์การคำนวณเวลาขัดข้อง ไม่เกินเดือนละ ๘ ชั่วโมง หรือร้อยละ ๕ ของเวลาใช้งานทั้งหมดของคอมพิวเตอร์ของเดือนนั้น (ชั่วโมงทำงานโดยนับ ๘ ชั่วโมงต่อ ๑ วันทำการ) แล้วแต่ตัวเลขใดจะมากกว่ากัน มิฉะนั้นผู้รับจ้างต้องยอมให้ผู้ว่าจ้างคิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมงในอัตราชั่วโมงละ ๐.๐๓๕% ของค่าจ้างตามสัญญา ในช่วงเวลาที่ไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ในส่วนที่เกินกว่ากำหนดเวลาขัดข้องข้างต้น

(๒) เกณฑ์การคำนวณเวลาขัดข้องของคอมพิวเตอร์**ตามข้อ ๑๐.๒ (๑)** ให้เป็นไปดังนี้

(๒.๑) กรณีที่คอมพิวเตอร์เกิดขัดข้องพร้อมกันหลายหน่วย ให้นับเวลาขัดข้องของหน่วยที่มีตัวถ่วงมากที่สุดเพียงหน่วยเดียว

(๒.๒) กรณีความเสียหายอันสืบเนื่องมาจากความขัดข้องของคอมพิวเตอร์แตกต่างกัน เวลาที่ใช้ในการคำนวณค่าปรับจะเท่ากับเวลาขัดข้องของคอมพิวเตอร์หน่วยนั้นคูณด้วยตัวถ่วงซึ่งมีค่าต่าง ๆ ตาม**ภาคผนวก ๗**

๑๑. การปฏิบัติตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง

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

๑๑.๒ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการตามพระราชบัญญัติพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ รวมถึงกฎหมายลำดับรอง ประกาศ หรือระเบียบที่เกี่ยวข้อง และปฏิบัติตามเงื่อนไขและรายละเอียดตามที่กำหนดไว้ในข้อตกลงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (DPA) ที่จัดทำขึ้นระหว่างผู้รับจ้างกับสำนักงาน กสทช. ในกรณีที่ผู้รับจ้างมีการประมวลผล (เก็บรวบรวม ใช้ เปิดเผย) ข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้ขอบเขตของงาน **ภาคผนวก ๘**

๑๒.เงื่อนไขอื่นๆ

๑๒.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องเสนอค่าจ้างบำรุงรักษาสำหรับการบริการตลอดระยะเวลาดำเนินงานตามขอบเขตของงานนี้ โดยให้จำแนกค่าจ้างเป็นค่าใช้จ่ายประจำ (Fixed Cost) ซึ่งไม่ผันแปรตามระยะเวลาบริการ (ถ้ามี) และค่าใช้จ่ายผันแปรตามระยะเวลาบริการ (Variable Cost) และให้จำแนกอัตราเป็นรายเดือน

๑๒.๒ สำนักงาน กสทช. ขอสงวนสิทธิ์ในการพิจารณาตรวจสอบ ทดสอบสมรรถนะ และประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้างที่จะให้บริการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ**ตามข้อ ๔.๑๑** หากพบว่าเจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้างไม่มีความรู้ความเข้าใจในระบบงานที่ต้องให้บริการบำรุงรักษาตามขอบเขตของงานภายในระยะเวลาที่กำหนด**ตามข้อ ๔.๑๑** สำนักงาน กสทช. ขอสงวนสิทธิ์ในการยกเลิกสัญญา เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหายสำหรับการให้บริการของสำนักงาน กสทช. เนื่องจากระบบนี้เป็นระบบงานหลักของสำนักงาน กสทช. สำหรับให้บริการประชาชน และมีจำนวนผู้เข้าใช้บริการระบบเป็นจำนวนมาก ดังนั้นสำนักงาน กสทช. ต้องการความเชื่อมั่นในการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศให้สามารถดำเนินงานได้อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพตามขอบเขตของงาน

๑๒.๓ กรณีสำนักงาน กสทช. มีความจำเป็นเพื่อประโยชน์ของสำนักงานฯ หรือเป็นไปตามระเบียบกฎหมายที่เกี่ยวข้อง เป็นเหตุให้ระยะเวลาการจ้างบำรุงรักษาไม่เป็นไปตามระยะเวลาดำเนินงานตามขอบเขตของงานนี้ สำนักงาน กสทช. จะปรับลดระยะเวลาดำเนินงานลงตามความเป็นจริงและความเหมาะสม โดยถืออัตราค่าจ้างบริการอัตรารายเดือนที่เสนอไว้ใน**ข้อ ๑๒.๑** เป็นอัตราปรับลดค่าจ้างบริการลงตามระยะเวลาจ้างบำรุงรักษาจริงต่อไป

๑๒.๔ ข้อมูลของสำนักงาน กสทช. ถือเป็นความลับของทางราชการ ห้ามมิให้นำไปเผยแพร่ก่อนได้รับอนุญาตจากสำนักงาน กสทช. เป็นลายลักษณ์อักษรเท่านั้น

๑๒.๕ การกระทำการใดใดอันจะก่อผลให้เกิดความเสียหายต่อระบบ จะต้องแจ้งและได้รับอนุญาตจากเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของสำนักงาน กสทช. ก่อนทุกครั้ง

๑๒.๖ ผู้รับจ้างต้องส่งรายงานผลการใช้พัสดุที่ผลิตในประเทศพร้อมกับการส่งมอบงาน เพื่อให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุตรวจสอบด้วย (ถ้ามี)

๑๒.๗ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องทำแผนการดำเนินงานให้บรรลุความสำเร็จตามขอบเขตของงานภายในระยะเวลาที่กำหนดตามสัญญา โดยแสดงรายละเอียดแผนการดำเนินการและร้อยละของความสำเร็จของงานแต่ละเดือน ส่งให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาเพื่อกำกับและติดตามความก้าวหน้าในผลการดำเนินงาน ทั้งนี้ แผนการดำเนินงานดังกล่าว สำนักงาน กสทช. ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา

ภาคผนวก ๑ รายการซอฟต์แวร์คอมพิวเตอร์

การจ้างเหมาบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๙

ลำดับ	รายการ	จำนวน	เวลา
	SYSTEM SOFTWARE		
๑	ซอฟต์แวร์ Windows Server ๒๐๑๙ Standard Edition	๒	๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.
๒	ซอฟต์แวร์ Microsoft SQL Server ๒๐๑๙ Standard Edition	๒	๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.
๓	ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Certificate Authority - CA)	๑	๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.
	APPLICATION SOFTWARE		
๔	โปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ของสำนักงาน กสทช. ประกอบด้วย		
	๔.๑ ระบบยืนยันตัวตนกลางสำหรับประชาชน	๑	๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.
	๔.๒ ระบบชุดคำถามสำหรับแนะนำใบอนุญาต/งานบริการ	๑	๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.
	๔.๓ ระบบแบบฟอร์มสำหรับการกรอกข้อมูลและแนบเอกสารประกอบการยื่นขอใบอนุญาต	๑	๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.
	๔.๔ ระบบติดตามสถานะการขอใช้บริการ	๑	๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.
	๔.๕ ระบบรับชำระค่าธรรมเนียมทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับค่าธรรมเนียมใบอนุญาต/งานบริการ	๑	๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.
	๔.๖ ระบบจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	๑	๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.
	๔.๗ ระบบบริหารจัดการข้อมูล	๑	๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.
	๔.๘ ระบบการออกรายงาน	๑	๐๘.๓๐ น. – ๑๖.๓๐ น.

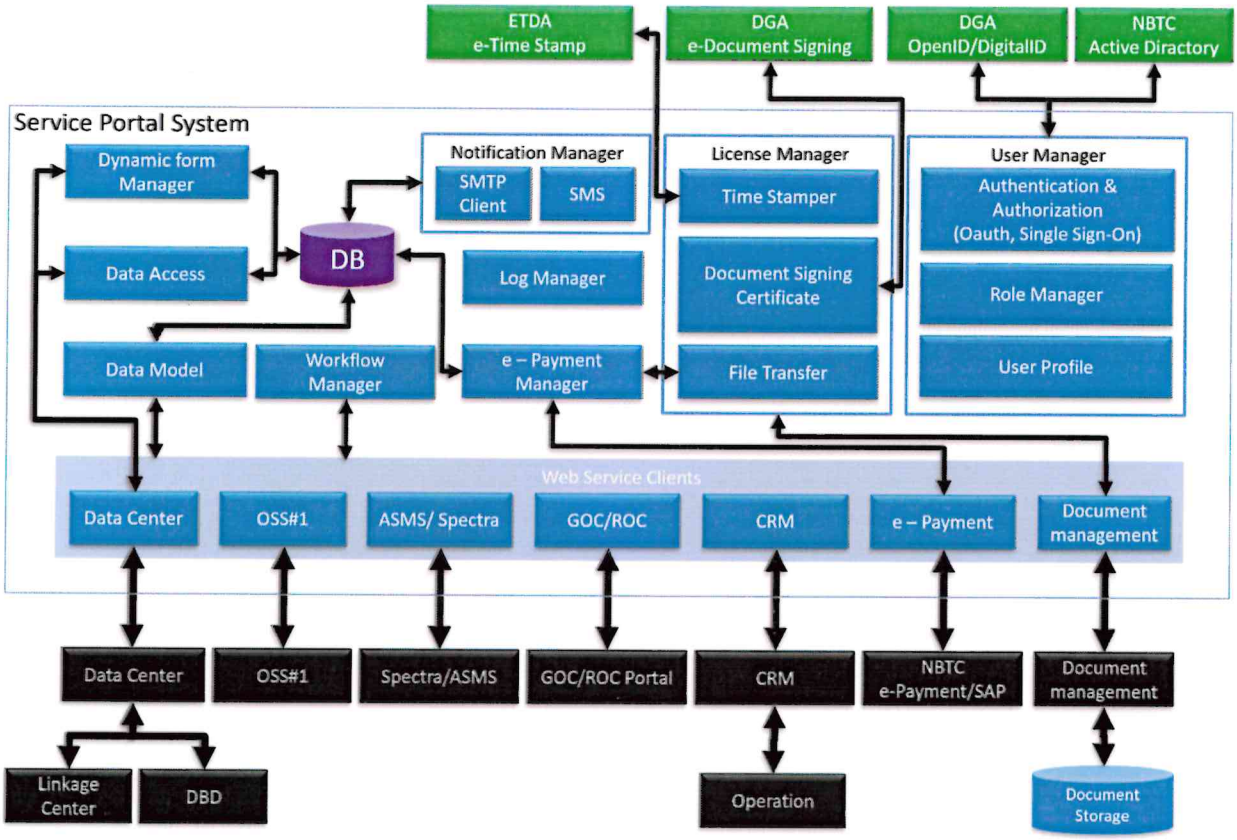
รายการระบบสารสนเทศที่ต้องบำรุงรักษา

ลำดับที่	รายการ	เครื่องมือ/เทคโนโลยีที่พัฒนา	ฐานข้อมูล	จำนวนหน้าจอการทำงานโดยประมาณ
๑	ซอฟต์แวร์ Windows Server ๒๐๑๙ Standard Edition			
๒	ซอฟต์แวร์ Microsoft SQL Server ๒๐๑๙ Standard Edition			
๓	ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Certificate Authority - CA)			
๔	โปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ของสำนักงาน กสทช. ประกอบด้วย ๔.๑ ระบบยืนยันตัวตนกลางสำหรับประชาชน ๔.๒ ระบบชุดคำถามสำหรับแนะนำใบอนุญาต/งานบริการ ๔.๓ ระบบแบบฟอร์มสำหรับการกรอกข้อมูลและแนบเอกสารประกอบการยื่นขอใบอนุญาต ๔.๔ ระบบติดตามสถานการณ์ขอใช้บริการ ๔.๕ ระบบรับชำระค่าธรรมเนียมทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับค่าธรรมเนียมใบอนุญาต/งานบริการ ๔.๖ ระบบจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ๔.๗ ระบบบริหารจัดการข้อมูล ๔.๘ ระบบการออกรายงาน	Microsoft .NET Framework	MS SQL Server	๓๕

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตงาน

ประธานกรรมการ	นายอัครพล คงชนะกุล	ลงนาม	ลงวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๘
กรรมการ	นายยุทธนันท์ ศิริวัธนกูล	ลงนาม	
กรรมการและเลขานุการ	นายวริศ ทินกร สูงสถิตานนท์	ลงนาม	

ภาคผนวก ๒ ภาพรวมการเชื่อมโยงและแลกเปลี่ยนข้อมูล
ระหว่างระบบสารสนเทศภายในและภายนอกสำนักงาน กสทช.
การจ้างเหมาบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนและ
ผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๙



ลงนามผู้กำหนดขอบเขตงาน

ประธานกรรมการ	นายอัครพล คงชนะกุล	ลงนาม	ลงวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๘
กรรมการ	นายยุทธนันท์ ศิริวัธนนุกูล	ลงนาม	
กรรมการและเลขานุการ	นายวริศ ทินกร สูงสถิตานนท์	ลงนาม	

ภาคผนวก ๓ ระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA)
การจ้างเหมาบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๙

ระดับความรุนแรงของปัญหา	สถานการณ์	ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาการตอบสนองและติดตามการแก้ไขปัญหา
ระดับ ๑ : สูง	ระบบไม่สามารถใช้งานได้	บริการแก้ไขปัญหาแบบ Remote Access /Onsite	ตอบสนองภายใน ๑ ชั่วโมง และแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง
ระดับ ๒ : ปานกลาง	บางส่วนไม่สามารถใช้งานได้ ซึ่งไม่กระทบกับการทำงานของระบบ	ณ. จุดรับการติดต่อประสานงาน หรือ Remote Access	ตอบสนองภายใน ๓ ชั่วโมง และแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๘ ชั่วโมง
ระดับ ๓ : ต่ำ	คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้งาน โดยระบบยังใช้งานได้ตามปกติ	ณ. จุดรับการติดต่อประสานงาน	ตอบสนองและแจ้งผลการแก้ไขตามกำหนดที่ตกลงกับผู้แจ้งฯ

ทั้งนี้ การเริ่มนับระยะเวลา ให้เริ่มนับตั้งแต่เวลาที่ผู้รับจ้างได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง โดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง ได้แก่ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการดูแลระบบ

ภาคผนวก ๔ สรุปบริการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
การจ้างเหมาบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๙

ประจำเดือน .....

๑. การตรวจสอบข้อมูล Security patch

รายละเอียด Security patch	ผลกระทบหากไม่ติดตั้ง Patch	มาตรการ หรือแนวทางแก้ไขอื่น หากไม่ติดตั้ง Patch

คำอธิบายเพิ่มเติม

- แบบฟอร์มนี้ใช้สำหรับระบบสารสนเทศที่เป็นส่วนการบำรุงรักษาในขอบเขตของซอฟต์แวร์ (Software) ระบบปฏิบัติการ (Operating System) โปรแกรมประยุกต์ (Application) หรือเฟิร์มแวร์ (Firmware) เท่านั้น
- หัวข้อ “รายละเอียด Security patch” สามารถระบุหมายเลข Patch หรือชื่อที่ใช้อ้างอิง Patch เช่น CVE-๒๐๑๓-๑๐๙๒ หรือ MS๐๑๒-๐๒๐ เป็นต้น
- ผู้รับจ้างสามารถเพิ่มเติมรายละเอียดหรือหัวข้อเพื่อเป็นประโยชน์ต่อสำนักงานฯ ก็สามารถดำเนินการได้ตามความเหมาะสม

๒. ผลการตรวจสอบ และวิเคราะห์ข้อมูล Log ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ระบบงาน	เหตุการณ์ที่ต้องตรวจสอบ	ข้อมูล Log ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์	ข้อสังเกตเพิ่มเติมในการตรวจสอบ Log	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
				☐ปกติ ☐ ไม่ปกติ การดำเนินการ	

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตงาน

ประธานกรรมการ	นายอัครพล คงชนะกุล	ลงนาม	ลงวันที่ ๓ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๙
กรรมการ	นายยุทธนันท์ ศิริวัธนนุกูล	ลงนาม	
กรรมการและเลขานุการ	นายวริศ ทินกร สูงสถิตานนท์	ลงนาม	

คำอธิบายเพิ่มเติม

- แบบฟอร์มนี้ใช้สำหรับระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการบันทึกข้อมูล Log เช่น ข้อมูล Log ของระบบปฏิบัติการเครื่องให้บริการ (Server), ข้อมูล Log ของอุปกรณ์เครือข่าย หรือ ข้อมูล Log ของโปรแกรม Database เป็นต้น
- ความหมายของหัวข้อ
  - **ระบบงาน** หมายถึง รายชื่ออุปกรณ์ ระบบปฏิบัติการ หรือชื่อโปรแกรมที่ต้องการวิเคราะห์ข้อมูล Log
  - **เหตุการณ์ที่ต้องตรวจสอบ** หมายถึง เหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยที่ต้องการตรวจสอบ ตัวอย่างเหตุการณ์ที่ต้องตรวจสอบมีดังต่อไปนี้
    - การพยายามเดาสุ่มรหัสผ่าน
    - พยายามใช้งานบัญชีผู้ใช้ที่หมดอายุ, ระงับการใช้งาน
    - พยายามแก้ไขค่า configuration ของระบบ
    - ผู้ใช้งานระบบ Logon ในช่วงเวลาที่ไม่เหมาะสม
    - การทำงานที่ผิดปรกติของระบบ (System Fault Log)

ผู้รับจ้างสามารถเพิ่มเติมเหตุการณ์ที่ต้องตรวจสอบเพิ่มเติมได้ เพื่อเป็นประโยชน์ของสำนักงานฯ รวมถึงหากเกิดเหตุการณ์น่าสงสัยดังต่อไปนี้ ต้องมีการรายงานหรือแจ้งเหตุไปที่ cert@nbtc.go.th รวมถึงประสานผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อให้รับทราบถึงเหตุการณ์ที่อาจเป็นภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามภาคผนวกท้ายประกาศคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เรื่อง ลักษณะภัยคุกคามทางไซเบอร์ มาตรการป้องกัน รับมือ ประเมิน ปราบปราม และระงับภัยคุกคามทางไซเบอร์แต่ละระดับ พ.ศ. ๒๕๖๔ ดังตารางดังต่อไปนี้

ลำดับ	ประเภทเหตุการณ์	คำอธิบายเหตุการณ์	ตัวอย่างเหตุการณ์	การจัดหมวดหมู่ของภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามประกาศ กกม.
๑	ภัยพิบัติธรรมชาติ (Natural disaster incident)	เหตุการณ์ภัยพิบัติธรรมชาติที่ไม่ได้เกิดจากมนุษย์ และผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของทรัพย์สินสารสนเทศหรือทำให้การดำเนินงานของ สำนักงาน กสทช. ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	■ แผ่นดินไหว แผนดินแยก ■ น้ำท่วม ■ ลม ■ ฟ้าผ่า ■ คลื่นน้ำ คลื่นสึนามิ ■ ภูเขาไฟระเบิด	■ อื่นๆ ■ หมวดหมู่ ๘: เหตุการณ์ที่อยู่ระหว่างการวิเคราะห์สอบสวน (Investigating)
๒	การก่อกวนความสงบเรียบร้อยใน	เหตุการณ์ความไม่สงบทางสังคมจากมนุษย์ และส่งผล	■ การก่อการร้าย หรือสงคราม%	■ อื่นๆ

ลำดับ	ประเภทเหตุการณ์	คำอธิบายเหตุการณ์	ตัวอย่างเหตุการณ์	การจัดหมวดหมู่ของภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามประกาศ กกม.
	ประเทศหรือระหว่างประเทศ (Social unrest incident)	กระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของทรัพย์สินสารสนเทศหรือทำให้การดำเนินงานของ สำนักงาน กสทช. ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	■ เหตุการณ์ทางการทหารที่รุนแรงมีผลต่อการบาดเจ็บ หรือเสียชีวิต ■ การปะทะกันระหว่างขั้วการเมืองและมีความรุนแรง บาดเจ็บ เสียชีวิต กระทบทรัพย์สิน	■ หมวดหมู่ ๘: เหตุการณ์ที่อยู่ระหว่างการวิเคราะห์สอบสวน (Investigating)
๓	ความเสียหายทางกายภาพ (Physical damage incident)	เหตุการณ์หรืออุบัติเหตุที่ทำให้เกิดความเสียหายต่อทรัพย์สินสารสนเทศทางกายภาพของ สำนักงาน กสทช.	■ ความเสียหายจากไฟไหม้ ■ ความเสียหายจากน้ำ ■ ความเสียหายจากสิ่งแวดล้อม เช่นอุณหภูมิร้อนหรือเย็นมากผิดปกติ ความชื้น ฝุ่น การแข็งตัว ■ การทำลายทรัพย์สินสารสนเทศทางกายภาพ ■ การสูญหายของทรัพย์สินสารสนเทศ ■ การถูกปลอมแปลงทางกายภาพ	■ อื่นๆ ■ หมวดหมู่ ๘: เหตุการณ์ที่อยู่ระหว่างการวิเคราะห์สอบสวน (Investigating)
๔	โครงสร้างพื้นฐานของระบบสารสนเทศชำรุดเสียหายบางส่วนหรือไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ (Infrastructure failure incident)	ระบบและบริการพื้นฐานชำรุดเสียหาย ไม่สามารถให้บริการได้ตามปกติ	■ ระบบไฟฟ้าชำรุดหรือให้บริการไม่ได้ ■ ระบบเครือข่ายไม่สามารถให้บริการได้ ■ ระบบควบคุมอุณหภูมิทำงานผิดปกติ ■ ระบบน้ำหล่อเลี้ยงระบบไม่สามารถให้บริการได้ปกติ	■ อื่นๆ ■ หมวดหมู่ ๘: เหตุการณ์ที่อยู่ระหว่างการวิเคราะห์สอบสวน (Investigating)
๕	ความเสียหายจากการแผ่รังสีหรือคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า (Radiation	การสูญเสียความมั่นคงปลอดภัยของทรัพย์สินสารสนเทศหรือการดำเนินงานของ สำนักงาน	■ การแผ่รังสีคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า	■ อื่นๆ ■ หมวดหมู่ ๘: เหตุการณ์ที่อยู่ระหว่างการวิเคราะห์

ลำดับ	ประเภทเหตุการณ์	คำอธิบายเหตุการณ์	ตัวอย่างเหตุการณ์	การจัดหมวดหมู่ของภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามประกาศ กกม.
	disturbance incident)	กสทช. จากการแผ่รังสีหรือคลื่นแม่เหล็กไฟฟ้า	■ การก่อกวนของสัญญาณไฟฟ้า คลื่นรังสีกัมมันตรังสี ■ ความไม่คงที่สัญญาณไฟฟ้า ■ คลื่นความร้อนสูง	สอบสวน (Investigating)
๖	ความเสียหายหรือชำรุดจากสาเหตุทางเทคนิค (Technical failure incident)	ความผิดปกติของระบบสารสนเทศ ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ที่ไม่เกี่ยวข้องกับความตั้งใจของมนุษย์หรือผู้ดูแลระบบและส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของทรัพย์สินสารสนเทศหรือทำให้การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	■ ความผิดปกติของฮาร์ดแวร์ ■ การทำงานผิดปกติของซอฟต์แวร์ ■ การใช้งานเกินขีดพิกัดความสามารถของระบบทำให้ระบบไม่สามารถให้บริการได้ ■ การไม่มีการรับประกันของฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์	■ อื่นๆ ■ หมวดหมู่ ๓: การดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยที่หน่วยงานกำหนด (Non-Compliance Activity) ■ หมวดหมู่ ๘: เหตุการณ์ที่อยู่ระหว่างการวิเคราะห์สอบสวน (Investigating)
๗	มัลแวร์ (Malware incident)	เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับมัลแวร์และส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของทรัพย์สินสารสนเทศหรือทำให้การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	■ ไวรัสหรือหนอนคอมพิวเตอร์ ม้าโทรจันบอทเน็ต ■ โค้ดไม่ประสงค์ดีทุกรูปแบบ หรือการสั่งให้ระบบทำงานจากระยะไกล (Remote Execution Vulnerability) ■ แรนซัมแวร์ (Ransomware)	■ หมวดหมู่ ๔ การบุกรุกโดยการใช้มัลแวร์ (Malicious Logic)

ลำดับ	ประเภทเหตุการณ์	คำอธิบายเหตุการณ์	ตัวอย่างเหตุการณ์	การจัดหมวดหมู่ของภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามประกาศ กกม.
๘	การบุกรุกหรือการโจมตีระบบ (Technical attack incident)	เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการบุกรุกหรือโจมตีระบบ และส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของทรัพย์สินสารสนเทศหรือทำให้การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	■ การสำรวจข้อมูลเพื่อโจมตี (Network Scanning หรือ Reconnaissance) ■ การบุกรุกผ่านช่องโหว่ของระบบสารสนเทศ (Vulnerability Exploitation) ■ การพยายามเข้าระบบโดยไม่ได้รับอนุญาตโดยการ Brute Force Attack ■ การบุกรุกหรือโจมตีเพื่อหวังผลในการเข้าถึงหรือแก้ไขระบบหรือข้อมูลสารสนเทศโดยไม่ได้รับอนุญาต (Unauthorized Access or Modification of System) ■ การทำให้ระบบไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ หรือทำให้ไม่สามารถบริการได้ (Denial of Service)	■ หมวดหมู่ ๒: การพยายามบุกรุกเพื่อสำรวจข้อมูลองค์กรเพื่อโจมตี (Reconnaissance) ■ หมวดหมู่ ๕: การบุกรุกในระดับผู้ใช้งาน (User Level Intrusion) ■ หมวดหมู่ ๖: การบุกรุกในระดับผู้ควบคุมระบบ (Root Level Intrusion) ■ หมวดหมู่ ๗: การบุกรุกที่ทำให้ไม่สามารถเข้าไปใช้บริการได้ (Denial of Service) ■ หมวดหมู่ ๘: เหตุการณ์ที่อยู่ระหว่างการวิเคราะห์สอบสวน (Investigating)
๙	การไม่ปฏิบัติตามนโยบายและข้อปฏิบัติ การใช้ทรัพยากรผิดวัตถุประสงค์ และการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา (Breach of rule incident)	เหตุการณ์ที่เกี่ยวข้องกับการไม่ปฏิบัติตามนโยบายและข้อปฏิบัติ การใช้ทรัพยากรผิดวัตถุประสงค์ และการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาของทรัพย์สินสารสนเทศของสำนักงาน กสทช.	■ การใช้ทรัพยากรของกสทช. ผิดวัตถุประสงค์ ■ การละเมิดนโยบายและแนวปฏิบัติในการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ ของสำนักงาน กสทช. ■ การละเมิดนโยบายและแนวปฏิบัติด้านการ	■ หมวดหมู่ ๓: การดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยที่หน่วยงานกำหนด (Non-Compliance Activity) ■ หมวดหมู่ ๘: เหตุการณ์ที่อยู่ระหว่างการวิเคราะห์

ลำดับ	ประเภทเหตุการณ์	คำอธิบายเหตุการณ์	ตัวอย่างเหตุการณ์	การจัดหมวดหมู่ของภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามประกาศ กกม.
			คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของสำนักงาน กสทช. ■ การไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศภายใต้มาตรฐาน ISO/IEC ๒๗๐๐๑ ที่เกี่ยวข้องในการบริการจัดการความมั่นคงปลอดภัยของสารสนเทศของสำนักงาน กสทช. ■ การไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและข้อมูลส่วนบุคคลภายใต้มาตรฐาน ISO/IEC ๒๗๗๐๑ ที่เกี่ยวข้องในการบริหารจัดการความมั่นคงปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคลของสำนักงาน กสทช. ■ การไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของระบบบริหารจัดการเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและภัยคุกคามไซเบอร์ ภายใต้มาตรฐาน ISO/IEC ๒๗๐๓๕ ที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการเหตุการณ์ด้าน	สอบสวน (Investigating)

ลำดับ	ประเภทเหตุการณ์	คำอธิบายเหตุการณ์	ตัวอย่างเหตุการณ์	การจัดหมวดหมู่ของภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามประกาศ กกม.
			ความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและภัยคุกคามไซเบอร์ของสำนักงาน กสทช. ■ การละเมิดลิขสิทธิ์ทางปัญญา หรือลิขสิทธิ์ของซอฟต์แวร์ ■ การใช้ทรัพยากรของ กสทช. เพื่อผลประโยชน์ของตนเองหรือกลุ่มตนเอง	
๑๐	การคอร์รัปชัน หรือการทุจริต (Compromise of functions incident)	เหตุการณ์คอร์รัปชัน หรือการทตจริต และส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของทรัพย์สินสารสนเทศหรือทำให้การดำเนินงานของสำนักงาน กสทช. ไม่เป็นไปตามเป้าหมาย	■ การคอร์รัปชัน หรือการทุจริตในองค์กร ■ ความผิดที่ระบุไว้ในประมวลกฎหมายอาญา อันได้แก่ ความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ราชการ ความผิดที่เกี่ยวกับความยุติธรรม ความผิดต่อตำแหน่งหน้าที่ในการยุติธรรม ■ การกระทำเพื่อแสวงหาผลประโยชน์ที่มิควรชอบได้ด้วยกฎหมายสำหรับตนเองหรือผู้อื่น ■ การเบียดบังทรัพย์ของทางราชการเป็นของตนหรือของผู้อื่นอื่นโดยทุจริต ■ การใช้อำนาจในตำแหน่งโดยมิชอบ	■ หมวดหมู่ ๓: การดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยที่หน่วยงานกำหนด (Non-Compliance Activity ■ หมวดหมู่ ๘: เหตุการณ์ที่อยู่ระหว่างการวิเคราะห์สอบสวน (Investigating)
๑๑	การละเมิดความมั่นคงปลอดภัยข้อมูลสารสนเทศ	เหตุการณ์การละเมิดความมั่นคงปลอดภัยข้อมูล	■ การดักจับข้อมูลระบบเครือข่าย ■ การปลอมแปลงเว็บไซต์	■ หมวดหมู่ ๓: การดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐาน

ลำดับ	ประเภทเหตุการณ์	คำอธิบายเหตุการณ์	ตัวอย่างเหตุการณ์	การจัดหมวดหมู่ของภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามประกาศ กกม.
	(Compromise of information incident)	สารสนเทศที่เกิดขึ้นภายในสำนักงาน กสทช.	■ การหลอกหลวงหรือ Social Engineering เพื่อการเข้าถึงข้อมูลเป้าหมายส่วนบุคคล ■ การดำเนินการ Phishing โดยการใช้ทรัพยากรสารสนเทศของ กสทช. ทั้งเป็นเป้าหมาย หรือเป็นฐานในการดำเนินการ ■ การขโมยข้อมูล การปลอมแปลงข้อมูล การจงใจเข้าถึงข้อมูลที่ไม่ได้รับอนุญาต ■ การจงใจบันทึกข้อมูลผิดหรือความประมาทในการบันทึกข้อมูลไม่ถูกต้อง	ความปลอดภัยที่หน่วยงานกำหนด (Non-Compliance Activity) ■ หมวดหมู่ ๘: เหตุการณ์ที่อยู่ระหว่างการวิเคราะห์สอบสวน (Investigating)
๑๒	การเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นเท็จ เสื่อมเสียชื่อเสียง (Harmful contents incident)	เหตุการณ์การเผยแพร่ข้อมูลที่เป็นเท็จ เสื่อมเสียชื่อเสียงที่เกิดขึ้นกับ สำนักงาน กสทช.	■ การเผยแพร่ข้อมูลเท็จ ไม่เป็นความจริง ละเมิดกฎหมาย เช่น พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ ■ การเผยแพร่ข้อมูลที่ผิดกฎหมาย เสื่อมเสียชื่อเสียง โจมตีบุคคล หน่วยงาน หรือกิจกรรมภายใต้สำนักงาน กสทช. ■ การเผยแพร่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการก่อการร้าย	■ หมวดหมู่ ๓: การดำเนินการที่ไม่เป็นไปตามมาตรฐานความปลอดภัยที่หน่วยงานกำหนด (Non-Compliance Activity) ■ หมวดหมู่ ๘: เหตุการณ์ที่อยู่ระหว่างการวิเคราะห์สอบสวน (Investigating)
๑๓	อื่นๆ	เหตุการณ์อื่นๆ ที่ไม่จัดเข้ากลุ่มข้างต้น เป็นเหตุการณ์		■ อื่นๆ

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตงาน

ประธานกรรมการ	นายอัครพล คงชนะกุล	ลงนาม	ลงวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๘
กรรมการ	นายยุทธนันท์ ศิริวัธนนุกูล	ลงนาม	
กรรมการและเลขานุการ	นายวริศ ทินกร สูงสถิตานนท์	ลงนาม	

ลำดับ	ประเภทเหตุการณ์	คำอธิบายเหตุการณ์	ตัวอย่างเหตุการณ์	การจัดหมวดหมู่ของภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามประกาศ กกม.
		ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่ตรวจพบ (Information Security Event) และส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยของทรัพย์สินสารสนเทศหรือทำให้การดำเนินงานขององค์กรไม่เป็นไปตามเป้าหมาย หรือขาดคุณสมบัติการรักษาความลับ (Confidentiality) หรือการรักษาความถูกต้องครบถ้วน (Integrity) หรือการรักษาความพร้อมใช้ (Availability)		

เหตุการณ์ต่อไปนี้ ไม่จัดเป็น เหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศและภัยคุกคามไซเบอร์ ตามการจัดหมวดหมู่ของภัยคุกคามทางไซเบอร์ตามภาคผนวกท้ายประกาศคณะกรรมการการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์แห่งชาติ เรื่อง ลักษณะภัยคุกคามทางไซเบอร์ มาตรการป้องกัน รับมือ ประเมิน ปราบปราม และระงับภัยคุกคามทางไซเบอร์แต่ละระดับ พ.ศ. ๒๕๖๔

- หมวดหมู่ ๐: เหตุการณ์จำลอง และการฝึกจู่โจมของหน่วยงานเอง (Training and Exercises)
- หมวดหมู่ ๑: การพยายามเข้าถึงระบบที่ไม่สำเร็จ (Unsuccessful Activity Attempt)
- หมวดหมู่ ๙: เหตุการณ์ผิดปกติที่ได้รับการวิเคราะห์แล้วว่าไม่ใช่เหตุการณ์ที่เป็นภัยคุกคาม (Explained Anomaly)
  - **ข้อมูลล็อกที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์** หมายถึง แหล่งข้อมูล Log หรือ File Log ที่ใช้สำหรับการตรวจสอบข้อมูล Log
  - **ข้อสังเกตเพิ่มเติมในการตรวจสอบล็อก** หมายถึง สิ่งที่เป็นจุดสังเกต และแนวทางการวิเคราะห์ข้อมูล Log เพราะบ่งบอกถึงเหตุการณ์ที่ต้องตรวจสอบ
  - **การดำเนินการ** หมายถึง ผลการตรวจสอบว่า **ปกติ** คือไม่พบเหตุการณ์ที่ต้องตรวจสอบ หรือ **ไม่ปกติ** คือพบเหตุการณ์ที่ต้องตรวจสอบ หากตรวจพบว่าไม่ปกติ ให้กรอกรายละเอียดของสิ่งที่ดำเนินการเพื่อแก้ไขเหตุการณ์ที่ตรวจพบ

- **ผู้รับผิดชอบ** หมายถึง ผู้ที่ดำเนินการตรวจสอบข้อมูล Log

- **ตัวอย่างการใช้งานแบบฟอร์ม**

ระบบงาน	เหตุการณ์ที่ต้องตรวจสอบ	ข้อมูล Log ที่เกี่ยวข้องกับเหตุการณ์	ข้อสังเกตเพิ่มเติมในการตรวจสอบ Log	การดำเนินการ	ผู้รับผิดชอบ
Core Switch	พยายามเดาสุ่มรหัสผ่าน	ตรวจสอบในไฟล์ syslog CoreSwitch.txt โดยค้นหาข้อความว่า SHELL_LOGINFAIL	ตรวจสอบการ login ที่ผิดพลาดของ user ติดกัน ๕ ครั้ง ในระยะเวลา ๑ นาที หรือไม่	☒ปกติ ☐ ไม่ปกติ การดำเนินการ	สมชาย
Windows Server	ตรวจสอบ Fault Log ของการทำงานที่ผิดปรกติของระบบปฏิบัติงาน Windows ในระดับ System	EventID ที่มี Level/Type เป็น Error Source System	ตรวจสอบการทำงานของระบบปฏิบัติงาน Windows ในระดับ System ที่มีความผิดปรกติ	☐ปกติ ☒ ไม่ปกติ การดำเนินการ ...พบ Error Log ID ๑๒๓๔ ที่เรื่อง Hard disk เต็ม ได้ดำเนินการแจ้ง Incident และแก้ไขโดยการร้องขอเปลี่ยนแปลงระบบ (Request for Change)	สมชาย
ตัวอย่าง Event ID ที่ต้องดำเนินการตรวจสอบแต่ไม่กระทบกับ CIA ของระบบ					
Windows Server	Event ID ๔๖๗๐ Permissions on an object were changed	EventID ๔๖๗๐ Level/Type เป็น Information Source Security	ตรวจสอบการเปลี่ยนแปลงสิทธิ์ต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นกับ Event ID ๔๖๗๐	☑ ปกติ ☐ ไม่ปกติ การดำเนินการ ...	สมชาย

๓. สรุปการใช้งานทรัพยากรสำคัญของระบบ

ระบบงาน	ทรัพยากรสำคัญของระบบ	ค่า Threshold	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าต่ำสุด

คำอธิบายเพิ่มเติม

- แบบฟอร์มนี้ใช้สำหรับระบบสารสนเทศที่สนับสนุนการบันทึกสถิติการใช้งานทรัพยากรสำคัญในระบบ หรือส่งข้อมูลไปยังระบบเฝ้าระวังทรัพยากร (System/Network monitoring) ผ่าน Protocol มาตรฐาน เช่น SNMP, WMI, syslog เป็นต้น
- ความหมายของหัวข้อ
  - **ระบบงาน** หมายถึง รายชื่ออุปกรณ์ ระบบปฏิบัติการ หรือชื่อโปรแกรมที่ต้องการเฝ้าระวังการใช้งานทรัพยากร

- **ทรัพยากรสำคัญของระบบงาน** หมายถึง ทรัพยากรของฮาร์ดแวร์ หรือโครงสร้างของหน่วยประมวลผล ที่สนับสนุนการทำงานของซอฟต์แวร์ ระบบปฏิบัติการ หรือโปรแกรมประยุกต์ให้สามารถทำงานได้อย่างมั่นคงปลอดภัย ตัวอย่างของทรัพยากรได้แก่
  - CPU Utilization
  - Memory Utilization
  - Hard disk Utilization
  - Traffic Utilization
  - Concurrent Session
  - Database lock session

  ผู้รับจ้างสามารถเพิ่มเติมทรัพยากรสำคัญของระบบที่จำเป็นต้องตรวจสอบเฝ้าระวังได้ตามความเหมาะสม
- **ค่า Threshold** หมายถึง ค่าที่กำหนดเป็นเกณฑ์เพื่อบ่งชี้ว่า หากมีระบบใช้ทรัพยากรเกินค่าดังกล่าว ระบบอาจหยุดการให้บริการ หรือสูญเสียความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ
- **ค่าสูงสุด** หมายถึง ค่าสูงสุดของทรัพยากรที่บันทึกได้จากรอบของการบำรุงรักษา
- **ค่าเฉลี่ย** หมายถึง ค่าเฉลี่ยของทรัพยากรที่บันทึกได้จากรอบของการบำรุงรักษา
- **ค่าต่ำสุด** หมายถึง ค่าต่ำสุดของทรัพยากรที่บันทึกได้จากรอบของการบำรุงรักษา

- **ตัวอย่างการใช้งานแบบฟอร์ม**

ระบบงาน	ทรัพยากรสำคัญของระบบ	ค่า Threshold	ค่าสูงสุด	ค่าเฉลี่ย	ค่าต่ำสุด
Windows Server	CPU Utilization	๘๐ %	๗๕ %	๖๐ %	๑๐ %
	Memory Utilization	๗๕ %	๕๐ %	๒๐ %	๑๐ %
	Hard disk Utilization	Drive C:\ ๙๐ % Drive D:\ ๙๕ %	Drive C:\ ๕๐ % Drive D:\ ๖๕ %	Drive C:\ ๔๕ % Drive D:\ ๖๒ %	Drive C:\ ๔๐ % Drive D:\ ๖๐ %
Network Switch	CPU Utilization	๘๕ %	๔๕ %	๔๐ %	๑๒ %

	Memory Utilization	๘๐ %	๒๕ %	๒๐ %	๑๕ %
	Traffic Utilization	๗๕ %	๔๐ %	๓๐ %	๑๐ %
Database Application	Concurrent Session	๑,๐๐๐ session	๘๙๐ session	๕๐๐ session	๑๙๐ session
	Query Timeout	๒๐๐ mile-sec	๑๐๐ mile-sec	๘๐ mile-sec	๑๐ mile-sec
	Database Lock Session	๑๐๐ session	๕๐ session	๓๕ session	๑๕ session

๔. ข้อมูลรายชื่อซอฟต์แวร์ที่ได้รับการติดตั้งเพิ่มเติมในระบบปฏิบัติการ

เครื่องให้บริการ	ซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งเพิ่มเติม	วันที่ติดตั้งเพิ่มเติม	เหตุผลการติดตั้ง/ change id

๕. ข้อมูลการรับแจ้งปัญหาและแนวทางแก้ไขที่เกี่ยวข้องกับระบบทั้งหมด

ลำดับ	วันที่/เวลาที่แจ้งปัญหา	รายละเอียดการขอรับบริการ	ผู้แจ้งปัญหา	สาเหตุของปัญหา	แนวทาง/วิธีการแก้ไข	เวลาที่งานแล้วเสร็จ	เอกสารอ้างอิงสำหรับการแก้ไข	ผู้รับผิดชอบ	ผลการแก้ปัญหา

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตงาน

ประธานกรรมการ	นายอัครพล คงชนะกุล	ลงนาม	ลงวันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๙
กรรมการ	นายยุทธนันท์ ศิริวัธนนุกูล	ลงนาม	
กรรมการและเลขานุการ	นายวริศ ทินกร สูงสถิตานนท์	ลงนาม	

ภาคผนวก ๕ ตารางการจัดทำแผนการใช้พัสดุที่ผลิตภายในประเทศ
การจ้างเหมาบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๙

รายการพัสดุหรือครุภัณฑ์ที่ใช้ในโครงการ
แผนการใช้พัสดุที่ผลิตภายในประเทศ

ลำดับ	รายการ	หน่วย	ปริมาณ	ราคาต่อหน่วย (บาท)	เป็นเงิน (รวม)	พัสดุในประเทศ	พัสดุต่างประเทศ
๑							
๒							
๓							
๔							
๕							
รวม							
อัตรา (ร้อยละ)							

ลงชื่อ ..... (คู่สัญญาฝ่ายผู้รับจ้าง)

( )

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตงาน

ประธานกรรมการ	นายอัครพล คงชนะกุล	ลงนาม	ลงวันที่ ๓ พฤศจิกายน ๒๕๖๘
กรรมการ	นายยุทธนันท์ ศิริวัธนนุกูล	ลงนาม	
กรรมการและเลขานุการ	นายวริศ ทินกร สูงสถิตานนท์	ลงนาม	

ภาคผนวก ๖ เกณฑ์การให้คะแนนข้อเสนอด้านเกณฑ์อื่น ๆ
การจ้างบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๙

(คะแนนเต็ม ๗๐ คะแนน)

จำนวนคะแนน	รายละเอียดการให้คะแนน
๑. เกณฑ์ผลงานและประสบการณ์ของผู้ยื่นข้อเสนอ ๑๐๐ คะแนน (น้ำหนักร้อยละ ๓๐)	
(๑) ผลงานเชิงคุณภาพ : ๑๐๐ คะแนน (น้ำหนักร้อยละ ๑๐)	
๘๐ คะแนน	• มีผลงานในการดำเนินงานพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์กับงานที่จ้างในวงเงินไม่น้อยกว่า ๘๙๑,๗๕๐ - ๑,๕๐๐,๐๐๐ บาท ภายใต้สัญญาฉบับเดียว (**ตามข้อ ๓.๒**)
๙๐ คะแนน	• มีผลงานในการดำเนินงานพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์กับงานที่จ้างในวงเงินไม่น้อยกว่า ๑,๕๐๐,๐๐๑ - ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาท ภายใต้สัญญาฉบับเดียว (**ตามข้อ ๓.๒**)
๑๐๐ คะแนน	• มีผลงานในการดำเนินงานพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์กับงานที่จ้างในวงเงินมากกว่า ๒,๐๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป ภายใต้สัญญาฉบับเดียว (**ตามข้อ ๓.๒**)
(๒) ผลงานเชิงปริมาณ : ๑๐๐ คะแนน (น้ำหนักร้อยละ ๒๐)	
๘๐ คะแนน	• มีการเสนอผลงานตรง**ตามข้อ ๓.๒** จำนวน ๑ โครงการ/สัญญา และเป็นผลงานในการพัฒนาระบบสารสนเทศทั่วไปของบุคลากร
๙๐ คะแนน	• มีการเสนอผลงานตรง**ตามข้อ ๓.๒** จำนวน ๒ โครงการ/สัญญา และมีโครงการใดโครงการหนึ่งเป็นผลงานในการพัฒนาระบบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน หรือผู้ประกอบการ
๑๐๐ คะแนน	• มีการเสนอผลงานตรง**ตามข้อ ๓.๒** จำนวนตั้งแต่ ๒ โครงการ/สัญญา ขึ้นไป และมีโครงการใดโครงการหนึ่งเป็นผลงานในการพัฒนาระบบเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน หรือผู้ประกอบการ และมีการเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศหรือแพลตฟอร์มกลางของภาครัฐ เช่น ระบบยืนยันตัวตน (Digital ID, DBD ID, NDID), ระบบลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) เป็นต้น

จำนวนคะแนน	รายละเอียดการให้คะแนน
๒. เกณฑ์คุณวุฒิและประสบการณ์ของบุคลากร ๑๐๐ คะแนน (น้ำหนักร้อยละ ๓๕)	
(๑) คุณวุฒิของบุคลากร : ๑๐๐ คะแนน (น้ำหนักร้อยละ ๑๐)	
๘๐ คะแนน	• มีคุณวุฒิของบุคลากรตรง**ตามข้อ ๔.๑๘**
๙๐ คะแนน	• มีคุณวุฒิของบุคลากรตรง**ตามข้อ ๔.๑๘** จำนวนมากกว่า ๒ คน
๑๐๐ คะแนน	• มีคุณวุฒิของบุคลากรตรง**ตามข้อ ๔.๑๘** จำนวนมากกว่า ๒ คน และบุคลากรคนหนึ่งคนใดที่มีคุณวุฒิดีกว่าข้อกำหนด**ข้อ ๔.๑๘**
(๒) ประสบการณ์ของบุคลากร : ๑๐๐ คะแนน (น้ำหนักร้อยละ ๒๕)	
๗๐ คะแนน	• มีประสบการณ์และผลงานในการพัฒนาระบบสารสนเทศทั่วไปของบุคลากร **ตามข้อ ๔.๑๘**
๘๐ คะแนน	• มีประสบการณ์และผลงานในการพัฒนาระบบสารสนเทศทั่วไปของบุคลากรที่ดีกว่า**ข้อ ๔.๑๘** โดยมีประสบการณ์ และผลงานในการพัฒนาระบบบางส่วนเกี่ยวกับการให้บริการประชาชน หรือผู้ประกอบการ
๙๐ คะแนน	• มีประสบการณ์และผลงานในการพัฒนาระบบสารสนเทศทั่วไปของบุคลากรที่ดีกว่า**ข้อ ๔.๑๘** โดยมีประสบการณ์ และผลงานในการพัฒนาระบบที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน หรือผู้ประกอบการโดยตรง
๑๐๐ คะแนน	• มีประสบการณ์และผลงานในการพัฒนาระบบสารสนเทศทั่วไปของบุคลากรที่ดีกว่า**ข้อ ๔.๑๘** โดยมีประสบการณ์ และผลงานในการพัฒนาระบบที่เกี่ยวกับการให้บริการประชาชน หรือผู้ประกอบการโดยตรง และมีการเชื่อมโยงกับระบบสารสนเทศหรือแพลตฟอร์มกลางของภาครัฐ เช่น ระบบยืนยันตัวตน (Digital ID, DBD ID, NDID), ระบบลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์ (Digital Signature) เป็นต้น

จำนวนคะแนน	รายละเอียดการให้คะแนน
๓. เกณฑ์ระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ตามภาคผนวก ๓ ดังนี้ ๑๐๐ คะแนน (น้ำหนักร้อยละ ๕)	
(๑) ระดับความรุนแรงของปัญหา ระดับ ๑ สูง : ๑๐๐ คะแนน (น้ำหนักร้อยละ ๓)	
๘๐ คะแนน	• มีระดับ SLA การแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๓ ชั่วโมง ตาม**ภาคผนวก ๓**
๘๑ - ๑๐๐ คะแนน	• มีระดับ SLA การแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จน้อยกว่า ๓ ชั่วโมง โดยคำนวณจากผู้ยื่นข้อเสนอการแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จที่ใช้ระยะเวลาน้อยที่สุดได้คะแนนเต็ม ส่วนผู้ยื่นข้อเสนอการแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จที่เสนอระยะเวลามากกว่าลำดับถัดไป จะคำนวณตามสูตร
(๒) ระดับความรุนแรงของปัญหา ระดับ ๒ ปานกลาง : ๑๐๐ คะแนน (น้ำหนักร้อยละ ๒)	
๘๐ คะแนน	• มีระดับ SLA การแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๘ ชั่วโมง ตาม**ภาคผนวก ๓**
๘๑ - ๑๐๐ คะแนน	• มีระดับ SLA การแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จน้อยกว่า ๘ ชั่วโมง โดยคำนวณจากผู้ยื่นข้อเสนอการแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จที่ใช้ระยะเวลาน้อยที่สุดได้คะแนนเต็ม ส่วนผู้ยื่นข้อเสนอการแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จที่เสนอระยะเวลามากกว่าลำดับถัดไป จะคำนวณตามสูตร
สูตรการคำนวณ SLA ช่วงคะแนน ๘๑ – ๑๐๐ คะแนน ระยะเวลาการแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จ $80 + \left(0.2 \times \left(100 - \left(\left(\frac{\text{ระยะเวลาการแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จของผู้ยื่นข้อเสนอ} - \text{ระยะเวลาการแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จของผู้ยื่นข้อเสนอที่น้อยที่สุด}}{\text{ระยะเวลาการแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จของผู้ยื่นข้อเสนอที่น้อยที่สุด}} \right) \times 100 \right) \right) \right)$	

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตงาน

ประธานกรรมการ	นายอัครพล คงชนะกุล	ลงนาม	ลงวันที่ ๓ มกราคม ๒๕๖๘
กรรมการ	นายยุทธนันท์ ศิริวัธนกุล	ลงนาม	
กรรมการและเลขานุการ	นายวริศ ทินกร สูงสถิตานนท์	ลงนาม	

ภาคผนวก ๗ การกำหนดค่าตัวถ่วง

การจ้างเหมาบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๙

ลำดับ	รายการ	ค่าตัวถ่วง
๑	ซอฟต์แวร์ Windows Server ๒๐๑๙ Standard Edition	๑
๒	ซอฟต์แวร์ Microsoft SQL Server ๒๐๑๙ Standard Edition	๑
๓	ใบรับรองอิเล็กทรอนิกส์ (Certificate Authority - CA)	๑
๔	โปรแกรมประยุกต์ระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ของสำนักงาน กสทช. ประกอบด้วย	
	๔.๑ ระบบยืนยันตัวตนกลางสำหรับประชาชน	๑
	๔.๒ ระบบชุดคำถามสำหรับแนะนำใบอนุญาต/งานบริการ	๑
	๔.๓ ระบบแบบฟอร์มสำหรับการกรอกข้อมูลและแนบเอกสารประกอบการยื่นขอใบอนุญาต	๑
	๔.๔ ระบบติดตามสถานะการขอใช้บริการ	๑
	๔.๕ ระบบรับชำระค่าธรรมเนียมทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับค่าธรรมเนียมใบอนุญาต/งานบริการ	๑
	๔.๖ ระบบจัดทำเอกสารอิเล็กทรอนิกส์	๑
	๔.๗ ระบบบริหารจัดการข้อมูล	๑
	๔.๘ ระบบการออกรายงาน	๑

ภาคผนวก ๘ ข้อตกลงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล
(Data Processing Agreement: DPA) กับสำนักงาน กสทช.
การจ้างเหมาบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๙

ข้อตกลงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (**"ข้อตกลง"**) นี้ จัดทำขึ้นเพื่อให้สอดคล้องกับหน้าที่ของสำนักงาน กสทช. และ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลตามมาตรา ๔๐ วรรคสามและมาตรา ๓๗ (๒) แห่งพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ และข้อ ๖ ของประกาศคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เรื่อง มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๕ และถือเป็นส่วนหนึ่งของ (ให้ระบุว่าเป็นงานตามขอบเขตของงาน) ซึ่งสำนักงาน กสทช. มีฐานะเป็น **"ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล"** และ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือก มีฐานะเป็น **"ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล"** ซึ่งเป็นผู้ดำเนินการเก็บ รวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย (**"ประมวลผล"**) ข้อมูลส่วนบุคคลตามคำสั่งหรือในนามของสำนักงาน กสทช. โดยผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลมีหน้าที่ดำเนินการเพื่อวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้

เพื่อบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขคอมพิวเตอร์ระบบสารสนเทศสำหรับการให้บริการประชาชนและผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ของสำนักงาน กสทช. ประจำปี ๒๕๖๙

โดยข้อมูลส่วนบุคคลที่มีการประมวลผลตามวัตถุประสงค์ข้างต้น ประกอบด้วย

๑. ข้อมูลผู้ใช้งานระบบสารสนเทศสำหรับการบริการประชาชน และผู้รับบริการทุกภาคส่วน (NBTC Service Portal) ประกอบด้วย ชื่อ นามสกุล หมายเลขบัตรประจำตัวประชาชน ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ อีเมล

๒. ไฟล์เอกสาร ประกอบด้วย สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

๓. ข้อมูลอื่นใดที่อาจมีความจำเป็นเพื่อให้บรรลุวัตถุประสงค์ตามขอบเขตงานในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ/สัญญาหลัก/ใบสั่งจ้าง (แล้วแต่กรณี)

การควบคุมดูแลการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลที่สำนักงาน กสทช. มอบหมายหรือแต่งตั้งให้ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลดำเนินการ ซึ่งจะต้องดำเนินการตามหน้าที่และความรับผิดชอบตามขอบเขตงานในบันทึกข้อตกลงความร่วมมือ/สัญญาหลัก/ใบสั่งจ้าง (แล้วแต่กรณี) และดำเนินการให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ พระราชกฤษฎีกา ระเบียบ และประกาศที่ออกตามความในพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. ๒๕๖๒ ซึ่งต่อไปในข้อตกลงนี้ รวมเรียกว่า "กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล" ทั้งที่มีผลใช้บังคับอยู่นับแต่วันที่มีการทำ บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ/สัญญาหลัก/ใบสั่งจ้าง (แล้วแต่กรณี) และที่จะมีการแก้ไขเพิ่มเติมในภายหลัง โดยผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือก มีฐานะเป็นผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล" ต้องดำเนินงานตามบันทึก

ข้อตกลงความร่วมมือ/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) และจะดำเนินการส่งมอบบันทึก

รายการดังกล่าวให้แก่สำนักงาน 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 เพื่อคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลจากความเสี่ยงอันเกี่ยวเนื่องกับการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนโอกาสเกิดและผลกระทบจากเหตุการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล เช่น ความเสียหายอันเกิดจากการละเมิด อุบัติเหตุ การลบ ทำลาย สูญหาย เปลี่ยนแปลง แก้ไข เข้าถึง ใช้ เปิดเผยหรือโอนข้อมูลส่วนบุคคลโดยปราศจากอำนาจหรือไม่ชอบด้วยกฎหมาย 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 ในกรณีที่ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลได้ทราบหรือมีเหตุอันควรทราบว่ามีเหตุแห่งการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลเกิดขึ้น ภายใน ๒๔ ชั่วโมงนับแต่ทราบหรือมีเหตุอันควรทราบถึงเหตุแห่งการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

(ก) ให้ข้อมูลที่จำเป็นแก่สำนักงาน กสทช. เพื่อให้สำนักงาน กสทช. สามารถปฏิบัติหน้าที่ภายใต้กฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลได้อย่างมีประสิทธิภาพและทันภายในระยะเวลาที่

กฎหมายกำหนด เช่น ลักษณะของเหตุแห่งการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ประเภทและจำนวนโดยประมาณของข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับผลกระทบจากเหตุแห่งการละเมิด และรายละเอียดของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าว ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นได้จากเหตุแห่งการละเมิด มาตรการที่ได้ดำเนินการแล้วหรือที่จะเสนอให้ดำเนินการ และมาตรการที่จะเยียวยาผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นจากเหตุแห่งการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลนั้น

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

๘.๒ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลต้องไม่เปิดเผยเหตุแห่งการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่บุคคลอื่นใดทราบโดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากสำนักงาน กสทช. ก่อน เว้นแต่กรณีที่เป็นการปฏิบัติตามกฎหมาย

๘.๓ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลต้องชดใช้บรรดาค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจริงในการดำเนินการใด ๆ เพื่อจัดการเหตุแห่งการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่สำนักงาน กสทช. หากปรากฏว่า ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลหรือบุคคลของ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลหรือผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลช่วงที่อยู่ในความรับผิดชอบของตน เป็นผู้ก่อให้เกิดเหตุแห่งการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวนั้น

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 ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลต้องดำเนินการตรวจสอบการปฏิบัติหน้าที่ของผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลช่วงในส่วนที่เกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลที่ได้รับจากสำนักงาน กสทช. และจัดทำผลการตรวจสอบ รวมทั้งส่งมอบผลการตรวจสอบให้แก่สำนักงาน กสทช. ในกรณีที่ปรากฏว่าผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลช่วงไม่ปฏิบัติตามหรือมีเหตุอันควรเชื่อว่าผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลช่วงอาจไม่ปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรืออาจก่อให้เกิดความเสียหายต่อสำนักงาน กสทช. ไม่ว่าในกรณีใด ๆ สำนักงาน กสทช. อาจขอให้ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลเปลี่ยนผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลช่วงได้ทันที โดยสำนักงาน กสทช. ไม่ต้องรับผิดในความเสียหายหรือค่าใช้จ่ายใด 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 ความรับผิดทางแพ่ง โทษปรับทางปกครอง หรือค่าใช้จ่ายใด ๆ ที่เกิดขึ้นต่อบุคคลภายนอก หรือในกรณีที่สำนักงาน กสทช. จะต้องรับผิดอันเนื่องมาจากการไม่ปฏิบัติตามข้อใดข้อหนึ่งภายใต้ข้อตกลงนี้หรือตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล หรือการละเมิดคำรับรองและรับประกันของ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลหรือบุคคลที่ได้รับมอบหมายจากผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลให้ปฏิบัติหน้าที่ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ผู้รับจ้างช่วง ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลช่วง หรือตัวแทนของ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

๑๓. การบอกกล่าว

บรรดาคำบอกกล่าวหรือการติดต่อสื่อสารใด ๆ ตามข้อตกลงนี้ ให้ทำเป็นลายลักษณ์อักษร โดยให้ส่งโดยบุคคล หรือไปรษณีย์ หรือโทรสาร ไปยังสถานที่ของผู้รับตามที่ระบุไว้ในข้อตกลงนี้ หรือตามที่ได้รับแจ้งเปลี่ยนแปลงจากผู้รับ (ถ้ามี) คำบอกกล่าวหรือการติดต่อสื่อสารทั้งหลายจะถือว่าผู้รับได้รับแล้วเมื่อคำบอกกล่าวหรือการติดต่อสื่อสารนั้นไปถึงสถานที่นั้นแล้ว

๑๔. หน้าที่และความรับผิดของ

ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลในการปฏิบัติตามข้อตกลงนี้จะสิ้นสุดลงนับแต่วันที่การปฏิบัติงานตามขอบเขตงานใน บันทึกข้อตกลงความร่วมมือ/สัญญาหลัก/ใบสั่งจ้าง (แล้วแต่กรณี) เสร็จสิ้น หรือวันที่ ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลและสำนักงาน กสทช. ได้ตกลงเป็นลายลักษณ์อักษรให้ยกเลิกการดำเนินการตามขอบเขตงานนี้แล้วแต่กรณีใดจะเกิดขึ้นก่อน โดยคู่สัญญาตกลงจะไม่โอนสิทธิเรียกร้องตามข้อตกลงนี้ให้แก่บุคคลอื่น