



**คุณลักษณะเฉพาะของการให้บริการบำรุงรักษา
ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์
สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน)**

1. ข้อมูลความต้องการ

ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ เป็นระยะเวลา 1 ปี หรือ 12 เดือน นับจากวันลงนามในสัญญา

2. คุณลักษณะเฉพาะ

ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้เสนอราคา” ต้องดำเนินการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ระบบ” ตามรายการดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

2.1 การให้คำปรึกษาในการใช้งานระบบ

2.2 การให้ความช่วยเหลือ แนะนำ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบ

2.3 การแก้ไขความผิดปกติหรือปรับปรุงระบบเนื่องมาจากความผิดพลาดของโปรแกรม (Program Bug) อันเกิดจากการใช้งานปกติ

2.4 การได้สิทธิ์อบรมการใช้งานระบบสำหรับผู้ใช้งานทั่วไป ณ สำนักงานของสถาบัน ไม่น้อยกว่า 3 ครั้งต่อปี

2.5 การตรวจสอบระบบโดยการทำ Data Checking, Backup Checking และ System Checking อย่างน้อยปีละ 4 ครั้ง

2.6 ในกรณีที่มีปัญหาเกี่ยวกับระบบ เมื่อผู้เสนอราคาได้รับแจ้งจากสถาบัน ผู้เสนอราคาต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาภายใน 4 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้ง และรายงานผลการแก้ไขให้สถาบันทราบภายใน 24 ชั่วโมง

2.7 ในกรณีที่ผู้เสนอราคาหรือเจ้าของผลิตภัณฑ์ได้ปรับปรุงระบบให้มีความสามารถหรือมีความสมบูรณ์มากขึ้นโดยการเปลี่ยนแปลงระบบเป็น Release (การเพิ่มเติมระบบเพียงบางส่วน) ใหม่ ผู้เสนอราคาจะเปลี่ยนแปลงระบบเดิมของสถาบันให้เป็น Release ใหม่โดยไม่คิดมูลค่า

2.8 ผู้เสนอราคาจะให้บริการบำรุงรักษาระบบโดยวิธีใดวิธีหนึ่งตามความเหมาะสมของปัญหาที่เกิดขึ้นดังต่อไปนี้

2.8.1 การแก้ไขโดยให้คำแนะนำเพื่อแก้ปัญหาทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (email) ทางโทรศัพท์ รวมถึงการสื่อสารทางอิเล็กทรอนิกส์รูปแบบอื่นๆ หรือ

2.8.2 การแก้ไขโดยตรงบนเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยผ่าน Remote Access จากสำนักงานของผู้เสนอราคาไปยังสำนักงานของสถาบัน หรือ

2.8.3 การแก้ไขโดยตรง ณ สำนักงานของสถาบัน (On-site Services)

ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ
สถาบันวิจัยและพัฒนาอัญมณีและเครื่องประดับแห่งชาติ (องค์การมหาชน)
12 พฤษภาคม 2558