ธนาคาร
อาคารสงเคราะห์
Government
Housing Bank

สำนักงานใหญ่
63 ถ.พระราม 9 ห้วยขวาง
กทม. 10310
โทรศัพท์ 0 2645 9000
โทรสาร 0 2645 9001

Head Office
63 Rama IX Rd., Huaykwang,
Bangkok 10310 Thailand
T +66 (0) 2645 9000
F +66 (0) 2645 9001

ประกาศธนาคารอาคารสงเคราะห์

เรื่อง ประกวดราคาซื้อและว่าจ้างบริการบำรุงรักษาระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร เป็นระยะเวลา ๔ ปี ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ มีความประสงค์จะประกวดราคาซื้อและว่าจ้างบริการบำรุงรักษาระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร เป็นระยะเวลา ๔ ปี ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ราคากลางของงานซื้อในการประกวดราคาครั้งนี้ เป็นเงินทั้งสิ้น ๖๘,๔๔๒,๕๕๐.๐๐ บาท (หกสิบแปดล้านสี่แสนสี่หมื่นสองพันห้าร้อยห้าสิบบาทถ้วน) ตามรายการ ดังนี้

ซื้อและว่าจ้างบริการบำรุงรักษาระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร เป็นระยะเวลา ๔ ปี (หลังพ้นระยะเวลารับประกันความชำรุดบกพร่อง)	จำนวน	๑	โครงการ

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

๑. มีความสามารถตามกฎหมาย

๒. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๓. ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๔. ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราวเนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๕. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทิ้งงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทิ้งงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทิ้งงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๖. มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๗. เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ผู้มีอาชีพให้ขายพัสดุที่ประกวดราคาซื้อด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๘. ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๙. ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นว่านั้น

๑๐. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง

๑๑. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ซึ่งเป็นผู้มีอาชีพดำเนินธุรกิจในด้านการจำหน่าย การจัดหาหรือรับติดตั้งฮาร์ดแวร์ ที่ใช้เทคโนโลยีตามที่บริษัทเสนอโดยตรง (Sole Distributor) หรือต้องเป็นผู้แทนจำหน่าย (VAR or Integrator) หรือผู้ทำหน้าที่ Implement ซึ่งมีหลักฐานยืนยันฐานะดังกล่าวนี้ต่อธนาคารได้

๑๒. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีสำนักงานที่เป็นศูนย์บริการของผู้ยื่นข้อเสนออย่างน้อย ๑ ศูนย์บริการ ได้แก่ ศูนย์บริการในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พร้อมแจ้งรายชื่อศูนย์ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๑๓. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีหนังสือรับรองมาแสดงต่อธนาคาร เพื่อยืนยันว่าฮาร์ดแวร์และซอฟแวร์ที่เสนอขายแก่ธนาคารต้องเป็นรุ่นที่ยังอยู่ในสายการผลิต สำหรับฮาร์ดแวร์ต้องเป็นเครื่องใหม่ที่เพิ่งผลิตจากโรงงานผู้ผลิตและยังไม่เคยติดตั้งใช้งานอื่นใดมาก่อน หากภายหลังเจ้าของผลิตภัณฑ์มีความจำเป็นต้องยุติการผลิต หรือเลิกการสนับสนุนฮาร์ดแวร์ที่เสนอ ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องมีหนังสือยืนยันสนับสนุนการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ที่ธนาคารได้จัดหาและใช้งานอยู่ในขณะนั้นให้แก่ธนาคารต่อไปอีกไม่น้อยกว่า ๕ ปี นับแต่วันที่ธนาคารตรวจรับมอบอุปกรณ์ที่ซื้อขายถูกต้องครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว

๑๔. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีประสบการณ์ในการจำหน่ายและติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ให้กับองค์กร หรือหน่วยงานอื่น ๆ ในประเทศไทยมาแล้ว โดยมีมูลค่าโครงการไม่น้อยกว่า ๓๕ ล้านบาท ผู้ยื่นข้อเสนอต้องไม่เคยถูกยกเลิกสัญญาซื้อขาย หรือสัญญาจ้างบริการบำรุงรักษาฯ ก่อนหมดอายุสัญญา โดยไม่มีเหตุผลอันควรจากธนาคารหรือหน่วยงานใด ๆ

๑๕. ผู้ยื่นข้อเสนอทุกรายจะต้องเก็บรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของธนาคารไว้เป็นความลับจะไปเผยแพร่ที่อื่นมิได้

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่ ..... ระหว่างเวลา ..... น. ถึง ..... น.

ผู้สนใจสามารถขอซื้อเอกสารประกวดราคาด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ในราคาชุดละ ๑,๐๐๐.๐๐ บาท ผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์และชำระเงินผ่านทางธนาคาร ตั้งแต่วันที่ ..... ถึงวันที่ ..... โดยดาวน์โหลดเอกสารผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ได้ภายหลังจากชำระเงินเป็นที่เรียบร้อยแล้วจนถึงก่อนวันเสนอราคา

ผู้สนใจสามารถดูรายละเอียดได้ที่เว็บไซต์ www.ghbank.co.th หรือ www.gprocurement.go.th หรือ

สอบถามทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๒๒๐๒-๑๗๙๐ ในวันและเวลาราชการ

ผู้สนใจต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ โปรดสอบถามมายังธนาคารอาคารสงเคราะห์ ผ่านทางอีเมล์ Kanchaya.Si@ghb.co.th หรือช่องทางตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด ภายในวันที่ ..... โดยธนาคารอาคารสงเคราะห์จะชี้แจงรายละเอียดดังกล่าวผ่านทางเว็บไซต์ www.ghbank.co.th และ www.gprocurement.go.th ในวันที่ .....

ประกาศ ณ วันที่ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๓

(นายฉัตรชัย ศิริไล)

กรรมการผู้จัดการ

หมายเหตุ ผู้ประกอบการสามารถจัดเตรียมเอกสารประกอบการเสนอราคา (เอกสารส่วนที่ ๑ และเอกสารส่วนที่ ๒) ในระบบ e-GP ได้ตั้งแต่วันที่ ซื้อเอกสารจนถึงวันเสนอราคา

เอกสารประกวดราคาซื้อด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

เลขที่ .....

การซื้อและว่าจ้างบริการบำรุงรักษาระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร เป็นระยะเวลา ๔ ปี

ตามประกาศ ธนาคารอาคารสงเคราะห์

ลงวันที่ มีนาคม ๒๕๖๓

ธนาคารอาคารสงเคราะห์ ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "ธนาคาร" มีความประสงค์จะประกวดราคาซื้อด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ตามรายการ ดังนี้

ซื้อและว่าจ้างบริการบำรุงรักษาระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร เป็นระยะเวลา ๔ ปี (หลังพ้นระยะเวลารับประกันความชำรุดบกพร่อง)	จำนวน	๑	โครงการ

พัสดุที่จะซื้อนี้ต้องเป็นของแท้ ของใหม่ ไม่เคยใช้งานมาก่อน ไม่เป็นของเก่าเก็บ อยู่ในสภาพที่จะใช้งานได้ทันทีและมีคุณลักษณะเฉพาะตรงตามที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคาซื้อด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้ โดยมีข้อแนะนำและข้อกำหนด ดังต่อไปนี้

๑. เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

๑.๑ รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ

๑.๒ แบบใบเสนอราคาที่กำหนดไว้ในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๑.๓ สัญญาซื้อขายคอมพิวเตอร์

๑.๔ แบบหนังสือค้ำประกัน

(๑) หลักประกันการเสนอราคา

(๒) หลักประกันสัญญา

๑.๕ บทนิยาม

(๑) ผู้มีผลประโยชน์ร่วมกัน

(๒) การขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

๑.๖ แบบบัญชีเอกสารที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

(๑) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๑

(๒) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒

๒. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

๒.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย

๒.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๒.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๒.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๒.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทิ้งงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทิ้งงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทิ้งงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๒.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๒.๗ เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพขายพัสดุที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๒.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ ธนาคาร ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๒.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นว่านั้น

๒.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e - GP) ของกรมบัญชีกลาง

๒.๑๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ซึ่งเป็นผู้มีอาชีพดำเนินธุรกิจในด้านการจำหน่าย การจัดหาหรือรับติดตั้งฮาร์ดแวร์ ที่ใช้เทคโนโลยีตามที่บริษัทเสนอโดยตรง (Sole Distributor) หรือต้องเป็นผู้แทนจำหน่าย (VAR or Integrator) หรือผู้ทำหน้าที่ Implement ซึ่งมีหลักฐานยืนยันฐานะดังกล่าวนี้ต่อธนาคารได้

๒.๑๒ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีสำนักงานที่เป็นศูนย์บริการของผู้ยื่นข้อเสนออย่างน้อย ๑ ศูนย์บริการ ได้แก่ ศูนย์บริการในเขตกรุงเทพและปริมณฑล พร้อมแจ้งรายชื่อศูนย์ ที่อยู่ และเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้

๒.๑๓ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีหนังสือรับรองมาแสดงต่อธนาคาร เพื่อยืนยันว่าฮาร์ดแวร์และซอฟแวร์ที่เสนอขายแก่ธนาคารต้องเป็นรุ่นที่ยังอยู่ในสายการผลิต สำหรับฮาร์ดแวร์ต้องเป็นเครื่องใหม่ที่เพิ่งผลิตจากโรงงานผู้ผลิตและยังไม่เคยติดตั้งใช้งานอื่นใดมาก่อน หากภายหลังเจ้าของผลิตภัณฑ์มีความจำเป็นต้องยุติการผลิตหรือเลิกการสนับสนุนฮาร์ดแวร์ที่เสนอ ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องมีหนังสือยืนยันสนับสนุนการบำรุงรักษาฮาร์ดแวร์ที่ธนาคารได้จัดหาและใช้งานอยู่ในขณะนั้นให้แก่ธนาคารต่อไปอีกไม่น้อยกว่า ๕ ปี นับแต่วันที่ธนาคารตรวจรับมอบอุปกรณ์ที่ซื้อขายถูกต้องครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว

๒.๑๔ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีประสบการณ์ในการจำหน่ายและติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์ให้กับองค์กร หรือหน่วยงานอื่น ๆ ในประเทศไทยมาแล้ว โดยมีมูลค่าโครงการไม่น้อยกว่า ๓๕ ล้านบาท ผู้ยื่นข้อเสนอต้องไม่เคยถูกยกเลิกสัญญาซื้อขาย หรือสัญญาจ้างบริการบำรุงรักษาฯ ก่อนหมดอายุสัญญา โดยไม่มีเหตุผลอันควรจากธนาคาร หรือหน่วยงานใด ๆ

๒.๑๕ ผู้ยื่นข้อเสนอทุกรายจะต้องเก็บรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดของธนาคารไว้เป็นความลับจะไปเผยแพร่ที่อื่นมิได้

๓. หลักฐานการยื่นข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอเอกสารหลักฐานยื่นมาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยแยกเป็น ๒ ส่วน คือ

๓.๑ ส่วนที่ ๑ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

(ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล หนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) และบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี) พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(๒) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล ให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้น สำเนาข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน หรือสำเนาหนังสือเดินทางของผู้เป็นหุ้นส่วนที่มิได้ถือสัญชาติไทย พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(๓) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า ให้ยื่นสำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า และเอกสารตามที่ระบุไว้ใน (๑) หรือ (๒) ของผู้ร่วมค้า แล้วแต่กรณี

(๔) เอกสารเพิ่มเติมอื่นๆ

(๔.๑) สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์

(๔.๒) สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

(๕) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ตามแบบในข้อ ๑.๖ (๑) โดยไม่ต้องแนบในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

ทั้งนี้ เมื่อผู้ยื่นข้อเสนอดำเนินการแนบไฟล์เอกสารตามบัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ครบถ้วน ถูกต้องแล้ว ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์จะสร้างบัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ตามแบบในข้อ ๑.๖ (๑)

ให้โดยผู้ยื่นข้อเสนอไม่ต้องแนบบัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ดังกล่าวในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

๓.๒ ส่วนที่ ๒ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอมอบอำนาจให้บุคคลอื่นกระทำการแทนให้แนบหนังสือมอบอำนาจซึ่งติดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย โดยมีหลักฐานแสดงตัวตนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ทั้งนี้หากผู้รับมอบอำนาจเป็นบุคคลธรรมดาต้องเป็นผู้ที่บรรลุนิติภาวะตามกฎหมายแล้วเท่านั้น

(๒) แคตตาล็อกและ/หรือแบบรูปรายการละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ ตามข้อ ๔.๔

(๓) หลักประกันการเสนอราคา ตามข้อ ๕

(๔) เอกสารเพิ่มเติมอื่นๆ

(๔.๑) หลักฐานเอกสารเพื่อยืนยันคุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอ ข้อ ๒.๑๑

(๔.๒) หลักฐานเอกสารเพื่อยืนยันคุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอ ข้อ ๒.๑๒

(๔.๓) หลักฐานเอกสารเพื่อยืนยันคุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอ ข้อ ๒.๑๓

(๔.๔) หลักฐานเอกสารเพื่อยืนยันคุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอ ข้อ ๒.๑๔

(๔.๕) หลักฐานเอกสารเพื่อยืนยันคุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอ ข้อ ๒.๑๕

(๔.๖) ตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติผู้เสนอราคา ข้อ ๒.๑ - ๒.๑๕

(๔.๗) ตารางเปรียบเทียบคุณลักษณะเฉพาะของอุปกรณ์ที่เสนอ

(๕) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ตามแบบในข้อ ๑.๖ (๒) โดยไม่ต้องแนบในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

ทั้งนี้ เมื่อผู้ยื่นข้อเสนอดำเนินการแนบไฟล์เอกสารตามบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ครบถ้วน ถูกต้องแล้ว ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์จะสร้างบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ตามแบบในข้อ ๑.๖ (๒) ให้โดยผู้ยื่นข้อเสนอไม่ต้องแนบบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ดังกล่าวในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

๔. การเสนอราคา

๔.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ โดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น และจะต้องกรอกข้อความให้ถูกต้องครบถ้วน พร้อมทั้งหลักฐานแสดงตัวตนและทำการยืนยันตัวตนของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่ต้องแนบใบเสนอราคาในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

๔.๒ ในการเสนอราคาให้เสนอราคาเป็นเงินบาท และเสนอราคาได้เพียงครั้งเดียวและราคาเดียวโดยเสนอราคารวม และหรือราคาต่อหน่วย และหรือต่อรายการ ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ท้ายใบเสนอราคาให้ถูกต้อง ทั้งนี้ ราคารวมที่เสนอจะต้องตรงกันทั้งตัวเลขและตัวหนังสือ ถ้าตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกัน ให้ถือตัวหนังสือเป็น

สำคัญ โดยคิดราคารวมทั้งสิ้นซึ่งรวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งปวงไว้แล้ว จนกระทั่งส่งมอบพัสดุให้ ณ สถานที่ติดตั้งที่ธนาคารกำหนด

ราคาที่เสนอจะต้องเสนอกำหนดยืนราคาไม่น้อยกว่า ๑๒๐ วัน ตั้งแต่วันเสนอราคาโดยภายในกำหนดยืนราคา ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้ และจะถอนการเสนอราคามิได้

๔.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอกำหนดเวลาส่งมอบพัสดุไม่เกิน ๑๒๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาซื้อขาย หรือวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจาก ธนาคาร ให้ส่งมอบพัสดุ

๔.๔ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องส่งแคตตาล็อก และหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของ ระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร รวมทั้งตารางเปรียบเทียบคุณลักษณะเฉพาะของระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กรที่เสนอกับคุณลักษณะเฉพาะที่ธนาคารกำหนด ไปพร้อมการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประกอบการพิจารณา หลักฐานดังกล่าวนี้ ธนาคารจะยึดไว้เป็นเอกสารของทางราชการ

สำหรับแคตตาล็อกที่แนบให้พิจารณา หากเป็นสำเนารูปถ่ายจะต้องรับรองสำเนาถูกต้องโดยผู้มีอำนาจทำนิติกรรมแทนนิติบุคคล หากคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ มีความประสงค์จะขอดูต้นฉบับแคตตาล็อก ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องนำต้นฉบับมาให้คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ตรวจสอบภายใน ๗ วัน

๔.๕ ก่อนเสนอราคา ผู้ยื่นข้อเสนอควรตรวจดูร่างสัญญา รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะฯลฯ ให้ถี่ถ้วนและเข้าใจเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดเสียก่อนที่จะตกลงยื่นข้อเสนอตามเงื่อนไขในเอกสารประกวดราคาซื้ออิเล็กทรอนิกส์

๔.๖ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในวันที่ ..... ระหว่างเวลา ..... น. ถึง ..... น. และเวลาในการเสนอราคาให้ถือตามเวลาของระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นเกณฑ์

เมื่อพ้นกำหนดเวลายื่นข้อเสนอและเสนอราคาแล้ว จะไม่รับเอกสารการยื่นข้อเสนอและการเสนอราคาใดๆ โดยเด็ดขาด

๔.๗ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำเอกสารสำหรับใช้ในการเสนอราคาในรูปแบบไฟล์เอกสารประเภท PDF File (Portable Document Format) โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้อง และชัดเจนของเอกสาร PDF File ก่อนที่จะยืนยันการเสนอราคา แล้วจึงส่งข้อมูล (Upload) เพื่อเป็นการเสนอราคาให้แก่ ธนาคาร ผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๔.๘ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ จะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอแต่ละรายว่า เป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น ตามข้อ ๑.๕ (๑) หรือไม่ หากปรากฏว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

หากปรากฏต่อคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ว่า ก่อนหรือในขณะที่มีการพิจารณาข้อเสนอ มีผู้ยื่นข้อเสนอรายใดกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมตามข้อ ๑.๕ (๒) และคณะกรรมการฯ เชื่อว่ามีการกระทำอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ และธนาคาร จะพิจารณาลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวเป็นผู้ทิ้งงาน เว้นแต่ ธนาคาร จะพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นมิใช่เป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำดังกล่าวและได้ให้ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของ ธนาคาร

๔.๙ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

(๑) ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

(๒) ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่นๆ (ถ้ามี) รวมค่าใช้จ่ายทั้งปวงไว้ด้วยแล้ว

(๓) ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการเสนอราคา ตามวัน เวลา ที่กำหนด

(๔) ผู้ยื่นข้อเสนอจะถอนการเสนอราคาที่เสนอแล้วไม่ได้

(๕) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องศึกษาและทำความเข้าใจในระบบและวิธีการเสนอราคาด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบัญชีกลางที่แสดงไว้ในเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th

๕. หลักประกันการเสนอราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องวางหลักประกันการเสนอราคาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ จำนวน ๓,๔๔๐,๐๐๐.๐๐ บาท (สามล้านสี่แสนสี่หมื่นบาทถ้วน)

๕.๑ เช็คหรือดราฟท์ที่ธนาคารเซ็นสั่งจ่าย ซึ่งเป็นเช็คหรือดราฟท์ลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือดราฟท์นั้นชำระต่อเจ้าหน้าที่ในวันที่ยื่นข้อเสนอ หรือก่อนวันนั้นไม่เกิน ๓ วันทำการ

๕.๒ หนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารภายในประเทศตามแบบที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

๕.๓ พันธบัตรรัฐบาลไทย

๕.๔ หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอนำเช็คหรือดราฟท์ที่ธนาคารสั่งจ่ายหรือพันธบัตรรัฐบาลไทยหรือหนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ มาวางเป็นหลักประกันการเสนอราคาจะต้องส่งต้นฉบับเอกสาร

ดังกล่าวมาให้ธนาคารตรวจสอบความถูกต้องในวันที่..... ระหว่าง

เวลา ..... น. ถึง ..... น.

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ประสงค์จะใช้หนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารในประเทศเป็นหลักประกันการเสนอราคา ให้ระบุชื่อผู้ยื่นข้อเสนอในหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ฯ ดังนี้

(๑) กรณีที่กิจการร่วมค้าได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลใหม่ ให้ระบุชื่อกิจกรรมร่วมค้าดังกล่าว เป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

(๒) กรณีที่กิจการร่วมค้าไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลใหม่ ให้ระบุชื่อผู้เข้าร่วมค้ารายที่สัญญาร่วมค้ากำหนดให้เป็นผู้เข้ายื่นข้อเสนอกับหน่วยงานของรัฐเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

ทั้งนี้ "กิจการร่วมค้าที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลใหม่" หมายความว่า กิจการร่วมค้าที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

หลักประกันการเสนอราคาตามข้อนี้ ธนาคารจะคืนให้ผู้ยื่นข้อเสนอหรือผู้ค้ำประกันภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ธนาคารได้พิจารณาเห็นชอบรายงานผลคัดเลือกผู้ชนะการประกวดราคาเรียบร้อยแล้ว เว้นแต่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่คัดเลือกไว้ซึ่งเสนอราคาต่ำสุดหรือได้คะแนนรวมสูงสุดไม่เกิน ๓ ราย ให้คืนได้ต่อเมื่อได้ทำสัญญาหรือข้อตกลง หรือผู้ยื่นข้อเสนอได้พ้นจากข้อผูกพันแล้ว

การคืนหลักประกันการเสนอราคา ไม่ว่าในกรณีใด ๆ จะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ย

๖. หลักเกณฑ์และสิทธิ์ในการพิจารณา

ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ ธนาคารจะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ดังนี้

๖.๑ ผลการทดสอบ POC (Proof of Concept)

ผู้เสนอราคาต้องดำเนินการจัดทำ POC Scenario ดังต่อไปนี้

(๑.) การร้องขอรับบริการจาก User, การดำเนินการอนุมัติการขอรับบริการจาก Approver และการส่งเรื่องไปยัง Service Desk โดยประกอบไปด้วยการใช้งานระบบ Service Catalog, Request Fulfillment Management , Self-service portal ผ่าน Web browser ได้

(๒.) การแจ้งปัญหาไปยัง Service Desk และการส่งเรื่องต่อไปยัง IT Supporter โดยประกอบไปด้วยการใช้งานระบบ Incident Management ได้

(๓.) การสร้าง Problem จาก Incident ที่เกิดขึ้นบ่อย เพื่อหาวิธีการแก้ไขปัญหาที่แท้จริง (Resolution) การเชื่อมโยงกับการทำ Change เพื่อนำ Resolution ไปดำเนินการแก้ไขปัญหา และการทำ Release ได้

(๔.) การสร้าง Knowledge และนำไปใช้ โดยให้ User สามารถค้นหา Knowledge ได้

โดยประกอบไปด้วยการใช้งานระบบ Knowledge Management ได้

(๕.) ทดสอบการใช้งาน Reporting ของ IT Service Management

(๖.) ทดสอบการใช้งานฐานข้อมูล Configuration Management Database เพื่อการเก็บข้อมูล Asset ภายในองค์กร ร่วมกับการ Integrate ข้อมูลจาก Client Management ได้

(๗.) ทดสอบการ Scan เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย และเก็บข้อมูลผลการ Scan ลงระบบ Inventory ได้

(๘.) ทดสอบการทำ Deploy Software ได้ และสามารถติดตาม ตรวจสอบสถานะความถูกต้องครบถ้วนของการ Deploy Software ในลักษณะ Real-time และแจ้งข้อมูลรายละเอียดของความผิดพลาดหรือความผิดปกติทันทีที่เกิดขึ้น

(๙.) ทดสอบการทำ Patch Management ได้ และสามารถติดตาม ตรวจสอบสถานะความถูกต้องครบถ้วนของการ Patch ในลักษณะ Real-time และแจ้งข้อมูลรายละเอียดของความผิดพลาดหรือความผิดปกติทันทีที่เกิดขึ้น

(๑๐.) ทดสอบการตรวจสอบความถูกต้อง (Compliance Management) เช่น ตรวจสอบ Software ของเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายแต่ละเครื่องให้เป็นไปตามที่ธนาคารกำหนดไว้, ห้ามใช้งานอุปกรณ์ผ่าน USB Port ได้

(๑๑.) ทดสอบการทำ Remote Management ได้

(๑๒.) ทดสอบการทำ Reporting ของ Desktop Management ได้

(๑๓.) ทดสอบกำหนดนโยบาย (Policy) เพื่อควบคุมการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ของธนาคาร ให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับด้าน Security ของธนาคาร เช่น ห้ามใช้งานอุปกรณ์ผ่าน USB Port, CD-ROM เป็นต้น

(๑๔.) ทดสอบกำหนดนโยบาย (Policy) เพื่อควบคุมการใช้งาน Software ที่ติดตั้งใช้งานอยู่บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของธนาคารให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับด้าน Security ของธนาคารได้ เช่น ห้ามใช้งาน Software ที่ธนาคารไม่อนุญาตหรือไม่มีลิขสิทธิ์ เป็นต้น

๖.๒ ธนาคารจะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ ราคา

๖.๓ การพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ

กรณีใช้หลักเกณฑ์ราคาในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ ธนาคาร จะพิจารณาจากราคารวม ซึ่งรวมถึงราคาการจ้างบำรุงรักษาฯ ของระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กรเป็นเวลา ๔ ปี หลังพ้นระยะเวลารับประกันความชำรุดบกพร่อง ๑ ปี

๖.๔ หากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามข้อ ๒ หรือยื่นหลักฐานการยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วนตามข้อ ๓ หรือยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้องตามข้อ ๔ คณะกรรมการพิจารณาผลการ

ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่ ผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเสนอเอกสารทางเทคนิคหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะขายไม่ครบถ้วน หรือเสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนดไว้ในประกาศและเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนที่มิใช่สาระสำคัญและความแตกต่างนั้นไม่มีผลทำให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบต่อผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเป็นการผิดพลาดเล็กน้อย คณะกรรมการฯ อาจพิจารณาผ่อนปรนการตัดสิทธิผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น

๖.๕ ธนาคารสงวนสิทธิ์ไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่มีการผ่อนผัน ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ไม่ปรากฏชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นในบัญชีรายชื่อผู้รับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ หรือบัญชีรายชื่อผู้ซื้อเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ของธนาคาร

(๒) ไม่กรอกชื่อผู้ยื่นข้อเสนอในการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์

(๓) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น

(๔) ผลการทดสอบ POC Scenario ไม่ผ่าน

๖.๖ ในการตัดสินการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือในการทำสัญญา คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือธนาคารมีสิทธิให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ ธนาคาร มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ ไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง

๖.๗ ธนาคารทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่เสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกซื้อในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่พิจารณาจัดซื้อเลยก็ได้ สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ และให้ถือว่าการตัดสินของ ธนาคารเป็นเด็ดขาด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งธนาคาร จะพิจารณายกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์และลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ทิ้งงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อถือได้ว่าการยื่นข้อเสนอกระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จ หรือใช้ชื่อบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลอื่นมาเสนอราคาแทน เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือธนาคาร จะให้ผู้ยื่นข้อเสนอนั้นชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถดำเนินการตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ ธนาคาร มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอหรือไม่

รับราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใดๆ จากธนาคาร

๖.๘ ก่อนลงนามในสัญญาธนาคารอาจประกาศยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หากปรากฏว่ามีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการประกวดราคาหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือส่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

๗. การทำสัญญาซื้อขาย

๗.๑ ในกรณีที่ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ สามารถส่งมอบสิ่งของได้ครบถ้วนภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ทำข้อตกลงซื้อธนาคารจะพิจารณาจัดทำข้อตกลงเป็นหนังสือแทนการทำสัญญาตามแบบสัญญาดังระบุ ในข้อ ๑.๓ ก็ได้

๗.๒ ในกรณีที่ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถส่งมอบสิ่งของได้ครบถ้วนภายใน ๕ วันทำการ หรือธนาคารเห็นว่าไม่สมควรจัดทำข้อตกลงเป็นหนังสือ ตามข้อ ๗.๑ ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะต้องทำสัญญาซื้อขายตามแบบสัญญาดังระบุในข้อ ๑.๓ หรือทำข้อตกลงเป็นหนังสือ กับธนาคารภายใน ๗ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง และจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ ๕ ของราคาค่าสิ่งของที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ให้ธนาคารยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

(๑) เงินสด

(๒) เช็คหรือดราฟท์ที่ธนาคารเซ็นสั่งจ่าย ซึ่งเป็นเช็คหรือดราฟท์ลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือดราฟท์นั้นชำระต่อเจ้าหน้าที่ในวันทำสัญญา หรือก่อนวันนั้นไม่เกิน ๓ วันทำการ

(๓) หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามตัวอย่างที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒) หรือจะเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

(๔) หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุน หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒)

(๕) พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้ขาย) พ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาซื้อขายแล้ว

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ย ตามอัตราส่วนของพัสดุที่ซื้อซึ่งธนาคาร ได้รับมอบไว้แล้ว

๘. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

๘.๑ สัญญาซื้อขาย

ธนาคาร จะจ่ายค่าสิ่งของซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงแล้วให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้ขาย เมื่อผู้ขายได้ส่งมอบสิ่งของได้ครบถ้วนตามสัญญาซื้อขายหรือข้อตกลงเป็นหนังสือ และธนาคาร ได้ตรวจรับมอบสิ่งของไว้เรียบร้อยแล้ว โดยแบ่งจ่ายเป็น ๓ งวด ดังนี้

งวดที่ ๑ ชำระเงินค่าจัดซื้อจัดจ้างระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กรเป็นจำนวนเงิน ๓๐ % ของวงเงินตามสัญญาซื้อขาย เป็นจำนวนเงินรวมทั้งสิ้น ..... บาท (.....) (รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว) เมื่อผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ได้ทำการส่ง Hardware, Software และ License อื่นๆ ทั้งหมดที่ต้องใช้ในโครงการ ตามสัญญาซื้อขายให้แก่ธนาคาร และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจนับจำนวนเป็นที่เรียบร้อย ตามที่ระบุไว้ในภาคผนวก ก. ของสัญญาซื้อขาย ภายในระยะเวลา ๖๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

งวดที่ ๒ ชำระเงินค่าจัดซื้อจัดจ้างระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร เป็นจำนวนเงิน ๗๐% ของวงเงินตามสัญญาซื้อขาย เป็นจำนวนเงินรวมทั้งสิ้น ..... บาท (.....) (รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว) เมื่อผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ได้ดำเนินการติดตั้งและทดสอบการใช้งานของระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กรด้านระบบการจัดการด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Service Desk) และด้านระบบการบริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ (Desktop Management) ร่วมกับระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ และคณะกรรมการตรวจรับได้ทำการตรวจสอบคุณสมบัติถูกต้องครบถ้วน และทดสอบการใช้งานแล้วเห็นว่าใช้งานได้อย่างเรียบร้อยมีประสิทธิภาพ ตามที่ระบุไว้ในภาคผนวก ข. ของสัญญาซื้อขาย และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับมอบไว้ครบถ้วนแล้ว ภายในระยะเวลา ๑๒๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

๘.๒ สัญญาจ้างบำรุงรักษาฯ

ธนาคารจะชำระเงินค่าว่าจ้างบริการบำรุงรักษาฯ เป็นรายงวด งวดละ ๖ เดือน รวม ๘ งวด เป็นเงินงวดละ.....บาท (.....) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงแล้ว เมื่อผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ดำเนินการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร และธนาคารได้ตรวจรับมอบงานตามสัญญาแล้ว

๙. อัตราค่าปรับ

๙.๑ สัญญาซื้อขาย

ค่าปรับตามแบบสัญญาซื้อขายแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ หรือข้อตกลงซื้อขายเป็นหนังสือ ให้คิดในอัตราร้อยละ ๐.๒๐ ของราคาค่าสิ่งของที่ยังไม่ได้รับมอบต่อวัน

๙.๒ สัญญาจ้างบริการบำรุงรักษา

ค่าปรับตามแบบสัญญาจ้างแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ หรือข้อตกลงซื้อขายเป็นหนังสือ ให้คิดในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของราคาจ้างนั้น

๑๐. **การรับประกันความชำรุดบกพร่อง**

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้ทำสัญญาซื้อขายตามแบบดังระบุในข้อ ๑.๓ หรือทำข้อตกลงซื้อเป็นหนังสือ แล้วแต่กรณี จะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของสิ่งของที่ซื้อขายที่เกิดขึ้นภายในระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑ ปี นับถัดจากวันที่ ธนาคาร ได้รับมอบสิ่งของ โดยต้องรีบจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้ใช้การได้ดีดังเดิมภายใน ๑ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งความชำรุดบกพร่อง

๑๑. **ข้อสงวนสิทธิ์ในการยื่นข้อเสนอและอื่นๆ**

๑๑.๑ เงินค่าพัสดุสำหรับการซื้อครั้งนี้ ได้มาจากเงินงบประมาณเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

การลงนามในสัญญาจะกระทำได้ ต่อเมื่อธนาคารได้รับอนุมัติเงินค่าพัสดุจากเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓ แล้วเท่านั้น

๑๑.๒ เมื่อธนาคารได้คัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอรายใดให้เป็นผู้ขาย และได้ตกลงซื้อสิ่งของตามการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ถ้าผู้ขายจะต้องสั่งหรือนำสิ่งของดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศและของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้ขายจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชยนาวี ดังนี้

(๑) แจ้งการสั่งหรือนำสิ่งของที่ซื้อขายดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศต่อกรมเจ้าท่าภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้ขายสั่ง หรือซื้อของจากต่างประเทศ เว้นแต่เป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้

(๒) จัดการให้สิ่งของที่ซื้อขายดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทย จากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ให้บรรทุกสิ่งของนั้นโดยเรืออื่นที่มิใช่เรือไทย ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตเช่นนั้นก่อนบรรทุกของลงเรืออื่น หรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่น

(๓) ในกรณีที่ไม่ปฏิบัติตาม (๑) หรือ (๒) ผู้ขายจะต้องรับผิดตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชยนาวี

๑๑.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งธนาคารได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญาหรือข้อตกลงซื้อเป็นหนังสือภายในเวลาที่กำหนด ดังระบุไว้ในข้อ ๗ ธนาคารจะริบหลักประกันการยื่นข้อเสนอ หรือเรียกร้องจากผู้ออกหนังสือค้ำประกันการยื่นข้อเสนอทันที และอาจพิจารณาเรียกร้องให้ชดใช้ความเสียหายอื่น (ถ้ามี) รวมทั้งจะพิจารณาให้เป็นผู้ทิ้งงาน ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๑๑.๔ ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาหรือข้อตกลงซื้อเป็นหนังสือ ให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

๑๑.๕ ในกรณีที่เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ มีความขัดหรือแย้งกัน

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของธนาคาร คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม

๑๑.๖ ธนาคารอาจประกาศยกเลิกการจัดซื้อในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากธนาคารไม่ได้

(๑) ธนาคารไม่ได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการจัดซื้อหรือที่ได้รับจัดสรรแต่ไม่เพียงพอที่จะทำการจัดซื้อครั้งนี้ต่อไป

(๒) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการจัดซื้อหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือส่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

(๓) การทำการจัดซื้อครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

(๔) กรณีอื่นในทำนองเดียวกับ (๑) (๒) หรือ (๓) ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๑๒. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการซื้อ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้ขายต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

๑๓. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ธนาคาร สามารถนำผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามสัญญาของผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้ขายเพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ หากผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับธนาคาร ไว้ชั่วคราว

๑๔. คุณลักษณะเฉพาะของพัสดุ

ผู้เสนอราคาต้องนำเสนอ Hardware และ Software โดยมีรายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะตามเอกสารแนบท้าย เอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ๑.๑ รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ โครงการจัดซื้อจัดจ้างระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร

๑๔.๑ การบริหารจัดการโครงการ

ผู้ชนะการประกวดราคาจะต้องจัดให้มีบุคลากรที่มีผลงาน/ประสบการณ์ ในจำนวนที่เหมาะสมกับขอบเขตการดำเนินงานไว้สำหรับดำเนินงานโครงการและให้คำแนะนำปรึกษาตลอดระยะเวลาโครงการดังนี้

(๑) ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) จัดทำแผนการดำเนินงานโครงการ จัดทำผัง

โครงสร้างทีมงาน (Project Organization) รวมทั้งกำหนดบทบาทหน้าที่ของทีมงาน

(๒) จัดทำรายงานความก้าวหน้าโครงการเป็นภาษาไทย เพื่อใช้ในการบริหารโครงการติดตามความก้าวหน้า ปัญหาและอุปสรรคในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานให้กับธนาคาร

(๓) ประชุมร่วมกับธนาคารตามที่ธนาคารกำหนด จนกระทั่งสิ้นสุดโครงการ

๑๔.๒ ความต้องการด้านความปลอดภัยสารเสนเทศ

ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการป้องกันด้านความปลอดภัยของระบบสารสนเทศ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดเช่น ระบบปฏิบัติการ ระบบฐานข้อมูล ระบบเครือข่าย เป็นต้น พร้อมแก้ไขประเด็นที่ตรวจพบให้แล้วเสร็จ ก่อนส่งมอบคู่มือ (Manual) และรายการ (checklist) ให้แก่ธนาคารดังนี้

(๑) รายการทรัพย์สินสารสนเทศในระบบทั้งหมด พร้อมลิขสิทธิ์การใช้งาน (License)

(๒) ผลการติดตั้ง Software Patches ให้เป็นปัจจุบัน เพื่อลดหรือกำจัดข้อบกพร่องด้านความมั่นคงปลอดภัย

(๓) ผลการตรวจสอบการเขียนโปรแกรมให้มีความปลอดภัย (Secure Review Source Code) (กรณีมีการพัฒนาโปรแกรม)

(๔) ผลการตั้งค่าความปลอดภัยขั้นต่ำของระบบ (IT Security Baseline) ตามที่ธนาคารกำหนดทั้งหมด โดยให้ติดตั้งและทดสอบระบบใน Development Environment ก่อนติดตั้งในระบบ Production

(๕) ผลการตรวจสอบช่องโหว่ (Vulnerability assessment) ที่มีการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

(๖) ผลการทดสอบบุกรุกเจาะระบบ (Penetration Test) ที่มีการแก้ไขเรียบร้อยแล้ว

(๗) ส่งมอบรายชื่อบัญชีผู้ใช้งานของระบบ เช่น Operating system Account, Database system Account, Service Account และที่เกี่ยวข้อง

(๘) เอกสารการออกแบบระบบ (Design system Diagram) ให้ธนาคารพิจารณาความเหมาะสม

ธนาคารอาคารสงเคราะห์

มีนาคม ๒๕๖๓

เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาซื้อ

ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

1.1 รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ

โครงการจัดซื้อจัดจ้างระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร

ระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร ที่จัดซื้อจัดจ้างต้องมีรายละเอียดดังนี้

1. **ข้อกำหนดความต้องการทั่วไป**

ระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กรจะต้องสามารถทำงานในลักษณะอย่างน้อยดังต่อไปนี้ได้

1.1 ผู้ประสงค์จะเสนอราคา ต้องดำเนินการเสนอระบบ และ Configuration Design ของอุปกรณ์ทั้งระบบส่งให้กับธนาคาร โดยต้องให้รายละเอียดของอุปกรณ์ ตลอดจนรูปแบบและวิธีการเชื่อมต่อของอุปกรณ์ทั้งโครงการ ทั้งบน non - Production (UAT) และ Production environment

1.2 ระบบที่เสนอต้องเป็นโปรแกรมสำเร็จรูป (Software Package) ระบบที่เสนอต้องเป็นผลิตภัณฑ์เดียวกันที่มีการจำหน่ายและให้บริการในประเทศไทยมาแล้ว ไม่น้อยกว่า 1 ปี

1.3 สามารถ Customize ระบบได้ตามความต้องการในส่วนที่เพิ่มเติมนอกเหนือจากที่เป็น Standard Feature เช่น เพิ่ม Report หรือการเพิ่ม field ข้อมูล

1.4 ระบบที่เสนอต้องสามารถบริหารจัดการ IT ขององค์กรทางด้านต่าง ๆ ดังนี้

1.4.1 ระบบการบริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ (Desktop Management) ที่สอดคล้องต่อความต้องการของธนาคารอย่างน้อยดังนี้

- ระบบจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client Management)
- ระบบ Hardware และ Software Asset Inventory
- ระบบการจัดการเกี่ยวกับชุดคำสั่งแก้ไขข้อผิดพลาดของโปรแกรม (Patch Management)
- ระบบบริหารจัดการ Software (Software Delivery)
- ระบบการควบคุมคอมพิวเตอร์ลูกข่ายระยะไกล (Remote Control)

1.4.2 ระบบการจัดการด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Service Desk) มี Process ตาม IT Infrastructure Library (ITIL) ที่สอดคล้องต่อความต้องการของธนาคารอย่างน้อยดังนี้

- Incident Management
- Problem Management
- Change Management
- Request Fulfillment Management
- Release Management
- Configuration and Asset Management

- Service Level Management
- Knowledge Management
- Service Catalogue Management
- Reporting Management

1.5 ผู้ประสงค์จะเสนอราคา ต้องติดตั้ง Agent สำหรับระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กรของเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย ทั้งที่สำนักงานใหญ่ จำนวนไม่น้อยกว่า 54 ฝ่าย/สำนัก/ศูนย์ และสาขาของธนาคาร จำนวนไม่น้อยกว่า 184 สาขา/ภาค/ศูนย์ DEC

1.6 Software ระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร ที่เสนอมีรายชื่อใน Gartner Magic Quadrant ปี 2019 Quadrant "Leader" หรือ "Challengers"

1.7 ผู้ประสงค์จะเสนอราคา ต้องรับประกัน Software และ Hardware ที่ได้ส่งมอบแล้ว รวมถึงการ Upgrade Software Version เป็นระยะเวลาไม่ต่ำกว่า 1 ปี นับจากวันที่ธนาคารได้ตรวจรับงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

1.8 ผู้ประสงค์จะเสนอราคา ต้องจัดอบรมการใช้งานระบบ ให้กับพนักงานธนาคารตามความต้องการของธนาคาร เพื่อให้พนักงานธนาคารสามารถใช้งานได้อย่างถูกต้อง

1.9 ผู้ประสงค์จะเสนอราคา ต้องให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน การใช้งานของพนักงานธนาคาร โดยต้องให้คำแนะนำตอบคำถามของระบบงานที่ธนาคารจัดซื้อในครั้งนี้ เมื่อธนาคารร้องขอ

1.10 ระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร ที่เสนอต้องรองรับผู้ใช้งานระบบได้พร้อมกันไม่น้อยกว่า 6,000 Users พร้อมสิทธิในการ Upgrade Software/Subscription และรองรับอัตราการขยายของผู้ใช้งานระบบที่ 5 % ต่อปี

1.11 ผู้ดูแลบริหารระบบ (Administrator) สามารถบริหารจัดการได้พร้อมกันไม่น้อยกว่า 25 User

1.12 ผู้ดูแลระบบสามารถควบคุมสิทธิการใช้งานในส่วนต่าง ๆ ได้อย่างสมบูรณ์

1.13 ระบบที่เสนอต้องสามารถใช้งานร่วมกับ Active Directory หรือ LDAP Server ของธนาคารได้

1.14 ระบบที่เสนอต้องสนับสนุนการทำงานร่วมกับภาษาไทย ทั้งการบันทึกและการแสดงผลทางจอภาพและการออกรายงาน

1.15 ระบบที่เสนอสามารถใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายที่มีระบบปฏิบัติการเป็น Windows 7, Windows 10, Windows Server, Linux, Apple iOS และ Android ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นอย่างน้อย

1.16 ระบบสามารถค้นหาและแสดงผลตามรูปแบบที่ต้องการได้

1.17 ระบบสามารถเพิ่มเติมหรือแก้ไขข้อมูลทั้งหมดหรือบางส่วนได้

1.18 ระบบสามารถออกรายงานแบบแยก เลือก สลับตำแหน่งข้อมูลการออกรายงานได้ตามต้องการ

1.19 ระบบสามารถออกรายงานในรูปแบบของ Excel เป็นอย่างน้อย

1.20 มีบุคลากรที่ได้รับ Certification ITIL

1.21 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาจะต้องจัดหาคณะทำงานที่มีความรู้ความสามารถและประสบการณ์มาร่วมโครงการจนสำเร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด โดยมีผู้จัดการโครงการ (Project Manager) หัวหน้าทีม (Team Leader) และผู้ปฏิบัติงาน (Team Implementer)

1.22 ผู้เสนอราคาจะต้องเปิดเผยข้อมูลและให้คำแนะนำเกี่ยวกับผลิตภัณฑ์ (Product) ตลอดจนค่าบริการอย่างอื่นที่อาจต้องมี เพื่อใช้ในการบำรุงรักษาระบบ Maintenance (MA) และแสดงรายละเอียดให้ทราบในปีต่อไป ๆ อย่างน้อย 5 ปี อย่างถูกต้องและเหมาะสม

1.23 มีความสามารถในการบริหารจัดการข้อมูล Configuration Management Database (CMDB) และ Configuration Item (CI)

1.24 ระบบที่เสนอต้องสามารถเชื่อมต่อ Integration กับระบบอื่น ๆ ได้ เช่น Alert Log จาก Monitoring tools เป็นต้น

1.25 ระบบที่เสนอต้องมี Workflow ที่รองรับการทำงานของ ITIL Process ตามข้อ 1.4 ของผู้ซื้อได้

1.26 ระบบที่เสนอต้องรองรับการมอบหมายงานและอนุมัติงานผ่านช่องทาง e-mail และ mobile (web หรือ Application) ได้

1.27 ระบบที่เสนอรองรับการทำงานผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ ,Tablet และอุปกรณ์มือถือได้

1.28 ระบบที่เสนอรองรับการทำงานของผู้ใช้งานและของผู้ดูแลระบบทั้งหมดได้ ผ่านทาง Web-based หรือ Management Console

1.29 ระบบที่เสนอมี Web-based GUI (Graphical User Interface) ที่สามารถสร้าง ปรับแต่ง GUI ได้

1.30 ระบบที่เสนอต้องมีการควบคุมสิทธิการใช้งานของผู้ใช้งานต่าง ๆ เช่น สิทธิในการสร้างใบงานคำขอรับบริการ สิทธิในการแก้ไขและปิดใบงานคำขอรับบริการต่างๆ ได้ตามหน้าที่และบทบาทของผู้ใช้งานนั้นๆ

1.31 ระบบที่เสนอมีความสามารถในการค้นหา (Search) ในกระบวนการทาง IT Service Management (ITSM) ทั้งหมด รวมถึงการสร้างการสืบค้น (queries) เฉพาะของผู้ใช้งานเป็นรายคนได้ บันทึกการสืบค้นเพื่อนำไปใช้ได้ในอนาคต รวมถึงการสร้างการสืบคืนเพื่อใช้งานเฉพาะกลุ่มคนหรือระบุให้ใช้งานร่วมกันกับคนอื่นได้

1.32 ระบบที่เสนอรองรับการบริหารจัดการผู้ใช้งานระบบได้ง่าย เช่น รองรับการ import กลุ่มของผู้ใช้งานเข้าระบบ และเชื่อมต่อกับระบบ LDAP และสร้างผู้ใช้งานเองจากระบบได้

1.33 ผู้ดูแลระบบสามารถกำหนด field ข้อมูลใดๆ ให้เป็น field จำเป็นที่ต้องกรอก (Mandatory field) ได้

1.34 ระบบที่เสนอรองรับ High Availability (HA) และสามารถทำ automate failover ได้

1.35 สิทธิ์การใช้งานสำหรับ Tool หรือ Application ที่ใช้ในการดำเนินการในโครงการนี้ทั้งหมด จะต้องมอบให้เป็นของธนาคารอย่างถูกต้องตามกฎหมายจากเจ้าของลิขสิทธิ์ ในกรณีที่ผู้เสนอราคาทำการแก้ไขและพัฒนาเพิ่มเติม Tool หรือ Application นั้น (Customize & Development) ผู้เสนอราคาต้องมอบให้เป็นลิขสิทธิ์ของธนาคาร ทั้งการเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์และการใช้งาน ซึ่งธนาคารสามารถดำเนินการอย่างไรก็ได้กับการแก้ไข และการพัฒนาเพิ่มเติม Tool หรือ Application นั้น โดยผู้เสนอราคาไม่สามารถเรียกร้องลิขสิทธิ์หรือเรียกร้องค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมได้อีก ในการกระทำกับ Tool หรือ Application นั้น ๆ

1.36 บริษัทต้องจัดหา Software และ Hardware อื่น ๆ ที่จำเป็นต้องใช้ในการติดตั้งระบบ โดยผู้ประสงค์จะเสนอราคา ต้องมอบให้เป็นทรัพย์สินของธนาคาร รวมถึงการได้เป็นเจ้าของลิขสิทธิ์และการใช้งาน Hardware หรือ Software ด้วย

1.37 ระบบการบริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ (Desktop Management) ต้องสามารถใช้งานร่วมกับ Proxy Server ของธนาคารได้

1.38 ผู้เสนอราคาจะต้องส่งเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเข้ามาช่วยเหลือดูแลแก้ไขปัญหา และ On The Job Training หลัง Go-live อย่างน้อย 1 ท่าน ไม่ต่ำกว่า 90 วัน

1.39 ระบบที่เสนอต้องสามารถกำหนดนโยบาย (Policy) เพื่อควบคุมการใช้งานเครื่องคอมพิวเตอร์ของธนาคาร ให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับด้าน Security ของธนาคาร เช่น ห้ามใช้งานอุปกรณ์ผ่าน USB Port, CD-ROM เป็นต้น

1.40 ระบบที่เสนอต้องสามารถกำหนดนโยบาย (Policy) เพื่อควบคุมการใช้งาน Software ที่ติดตั้งใช้งานอยู่บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของธนาคารให้เป็นไปตามระเบียบข้อบังคับด้าน Security ของธนาคารได้ เช่น ห้ามใช้งาน Software ที่ธนาคารไม่อนุญาตหรือไม่มีลิขสิทธิ์ เป็นต้น

1.41 สามารถติดตาม ตรวจสอบสถานะ ความถูกต้องครบถ้วนของการติดตั้งและแจกจ่าย Software/Patch ในลักษณะ Real-time และแจ้งข้อมูลรายละเอียดของความผิดพลาดหรือความผิดปกติทันทีที่เกิดขึ้น

2. คุณลักษณะเฉพาะของระบบ (Function Specification)

ระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร จะต้องมี Module การทำงาน ดังนี้

2.1 **ระบบการบริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์** (Desktop Management) ที่สอดคล้องต่อความต้องการของธนาคารอย่างน้อย ดังนี้

2.1.1 <u>ระบบจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client Management)</u> ต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อยดังต่อไปนี้

1. สามารถทำงานในลักษณะหน้าจอควบคุมเดียว (Single management console) เพื่อแสดงข้อมูลดังต่อไปนี้ ได้เป็นอย่างน้อย
   - 1.1 รายการอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ (Hardware and Software distribution
   - 1.2 ช่องทางการจัดการ การเข้าใช้ซอฟต์แวร์ (Software portal management)
   - 1.3 การจัดการ การใช้พลังงาน (Power management)
   - 1.4 การควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์เครือข่ายระยะไกล (Remote control)
   - 1.5 การจัดการ การติดตั้งระบบปฏิบัติการผ่านเครือข่าย (OS provisioning)
   - 1.6 การแสดงผลร่วมกับส่วนงานจัดการช่องโหว่ (Patch management)

2. สามารถทำงานในลักษณะหน้าจอควบคุมเดียว (Single management console) เพื่อบริหารจัดการระบบปฏิบัติการของเครื่องแม่ข่าย เครื่องลูกข่าย รวมถึงระบบปฏิบัติการสมาร์ทโฟน Windows OS, Linux OS, Unix OS, Mac OS, Androids OS, Google Chrome book และ IOS ได้เป็นอย่าน้อย
3. สามารถควบคุมแบนด์วิชท์ ระหว่างการติดตั้ง Agent, การติดตั้ง Patch, การติดตั้งซอฟต์แวร์ในการควบคุมเครื่องลูกข่ายได้
4. สามารถทำการติดตั้งและแจกจ่าย ซอฟต์แวร์สำเร็จรูปและซอฟต์แวร์ที่ธนาคารทำการพัฒนาเองได้
5. สามารถกำหนดลักษณะการแจกจ่ายซอฟต์แวร์และ Patch ในลักษณะ Peer download หรือ Multicast method ที่เครื่องแม่ข่ายของสาขาได้
6. สามารถแสดงสัญลักษณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายตามชนิดของอุปกรณ์ที่เชื่อมต่อ เช่น Server, Workstation, Laptop, Mobile device, Apple device และ Virtual host ได้เป็นอย่างน้อย
7. สามารถแสดง Process ทั้งหมดที่กำลังทำงานอยู่บนเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย พร้อมทั้งแสดงสถานะปัจจุบันของ Process เช่น Process ID, Memory usage ผ่านหน้าจอควบคุมได้เป็นอย่างน้อย
8. สามารถแสดง Service ทั้งหมดที่กำลังทำงานอยู่บนเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย พร้อมทั้งแสดงสถานะปัจจุบันของ Service แบบ Real time ผ่านหน้าจอควบคุมได้เป็นอย่างน้อย
9. สามารถค้นหาสถานะที่ต้องการว่ากำลังทำงานอยู่ที่เครื่องลูกข่ายใดบ้างบนระบบเครือข่าย และสรุปจำนวนเครื่องลูกข่ายที่พบสถานะที่ต้องการ โดยระบุเงื่อนไขการค้นหาจาก Process name, Service name, Software name, Folder name, File name ได้เป็นอย่างน้อย
10. สามารถรวบรวมข้อมูลด้าน Inventory ทั้ง Hardware และ Software โดยสามารถกำหนดต้นแบบ (Asset Scan Template) ในการกรองเฉพาะข้อมูลที่ต้องการ เช่น BIOS, Disk, Memory, Motherboard, Processor, รายการ Software ที่ได้มีติดตั้งแล้ว (Installed Software) ได้
11. สามารถตรวจสอบสถานะผิดปกติของเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายที่สนใจ โดยสามารถกำหนดรอบการตรวจสอบเป็นช่วงเวลาได้ เช่น
    11.1 การใช้งาน CPU ที่สูงเกินปกติ
    11.2 การใช้งาน Memory ที่สูงเกินปกติ
    11.3 Process ที่หยุดทำงาน, Service ที่หยุดทำงาน

11.4 เครื่องลูกข่ายมีการออฟไลน์มากเกินปกติ

12. สามารถแจ้งเตือนผู้ดูแลระบบเมื่อพบว่า หน่วยความจำ Memory, Hard drive หรืออุปกรณ์ฮาร์ดแวร์อื่นๆถูกนำออกมาจากเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายได้
13. สามารถแก้ไขการส่งข้อความในการขออนุญาตผู้ใช้งาน เพื่อขอสิทธิการเข้าควบคุมก่อนเข้าควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายได้
14. สามารถจัดกลุ่มเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย ที่ไม่ต้องขออนุญาตก่อนเข้าควบคุมได้
15. สามารถแสดงรายงานร่วมกับระบบ patch management และแสดงสถานะของ OS migration ได้

2.1.2 ระบบ Hardware และ Software Asset Inventory ต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อยดังต่อไปนี้

1. ระบบที่เสนอสามารถสำรวจ (scan) ข้อมูลเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของธนาคารอาคารสงเคราะห์ได้
2. ระบบที่เสนอสามารถทำหน้าที่เป็นตัวกลางรวบรวมข้อมูลสินทรัพย์ (Asset) ทั้งหมด (ทั้งฮาร์ดแวร์และซอฟท์แวร์)
3. ระบบที่เสนอสามารถ Scan ข้อมูล Serial number ของเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายได้
4. ระบบที่เสนอสามารถสั่งดำเนินการสำรวจ (Scan) เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายที่ต้องการในแบบ Real-time ได้
5. ระบบที่เสนอสามารถเชื่อมต่อกับระบบ Active Directory (AD) ของธนาคารอาคารสงเคราะห์เพื่อนำเข้าข้อมูล (Import) อุปกรณ์ภายใน Organizational Unit (OU) นั้นได้
6. ระบบที่เสนอสามารถรองรับ Platform อย่างน้อยดังนี้ Window, Linux เป็นต้น
7. ระบบที่เสนอสามารถทำการสำรวจ (scan) ได้ทั้งแบบ Agent-based และ Agentless
8. ระบบที่เสนอสามารถทำการ Remote เพื่อติดตั้งหรือถอนซอฟท์แวร์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) ที่ติดตั้ง Agent ได้
9. ระบบที่เสนอสามารถแสดงสถานะเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายที่ใช้งาน (Online) หรือไม่ใช้งาน (Offline) ได้
10. ระบบที่เสนอแสดงข้อมูลประเภทของระบบปฏิบัติการที่ติดตั้งบนเครื่องได้
11. ระบบที่เสนอสามารถแสดงข้อมูลประเภทของเครื่องได้ เช่น เครื่องเสมือน (Virtual) หรือเครื่องจริง (Physical)
12. ระบบที่เสนอสามารถระบุผู้ใช้งานที่เป็นเจ้าของเครื่องได้ (Owner)
13. ระบบที่เสนอสามารถสำรวจ (scan) ข้อมูล Register key ของเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) ได้
14. ระบบที่เสนอสามารถสำรวจ (scan) ข้อมูล Inventory ของซอฟท์แวร์ได้

15. ระบบที่เสนอสามารถรายงานจำนวนการใช้งาน Software license ได้
16. ระบบที่เสนอมี Dashboard แสดงจำนวน License คงเหลือที่มีอยู่ เทียบกับ Software license ที่ใช้งานอยู่
17. ระบบที่เสนอสามารถแนบสัญญาของซอฟท์แวร์ (Software contract) เข้ากับระบบได้
18. ระบบที่เสนอสามารถทำการ Remote เพื่อติดตั้งโปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) ได้
19. ระบบที่เสนอสามารถทำการ Remote เพื่อถอนการติดตั้งโปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) ได้
20. ระบบที่เสนอรองรับการทำ Multicasting และ Peer download เพื่อการกระจายแพ็คเกจไปยังผู้ใช้งานจำนวนมาก โดยที่ไม่ต้องปรับแต่งฮาร์ดแวร์หรือ Router ใหม่
21. ระบบที่เสนอสามารถทำการ Remote เพื่อติดตั้งโปรแกรมบนเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) ผ่านอินเตอร์เน็ท โดยไม่จำเป็นต้องผ่าน VPN เมื่อผู้ใช้งานไม่ได้เชื่อมต่อกับเครือข่ายของธนาคารอาคารสงเคราะห์
22. ระบบที่เสนอมีหน้า Portal ที่อนุญาตให้ผู้ใช้งานสามารถเลือกซอฟท์แวร์และระบุเวลาที่ต้องการติดตั้งได้
23. ระบบที่เสนอสามารถทำการรวมกลุ่ม (Bundle) หลายแพ็คเกจ ในงานติดตั้งครั้งเดียวได้
24. ระบบที่เสนอสามารถกำหนดสคริปแบบ Pre-install หรือ Post-install ในการติดตั้งแพ็คเกจได้
25. ระบบที่เสนอสามารถเชื่อมต่อกับหน้า Portal ของ Self-service catalog เพื่อใช้ในการร้องขอติดตั้งซอฟท์แวร์ได้ และระบบจะต้องทำการติดตั้งซอฟท์แวร์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client)โดยอัตโนมัติ เมื่อคำร้องขอได้รับการอนุมัติ สามารถสร้างกลุ่มของเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายได้ตามหน่วยงาน สถานที่ตั้ง ตำแหน่งผู้ครอบครองเครื่องได้
26. สามารถเก็บข้อมูลของอุปกรณ์เครือข่าย เช่น Routers, Switches ผ่านโปรโตคอล SNMP ได้
27. สามารถเก็บข้อมูลของอุปกรณ์ของระบบปฏิบัติการ Windows แบบ Agentless ผ่าน WMI ได้
28. สามารถแสดงสถานะเปิด หรือปิด ของเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย ได้อย่างชัดเจนบนหน้าจอของเครื่องควบคุม
29. สามารถแสดงสัญลักษณ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายตามชนิดอุปกรณ์ได้
30. สามารถแสดงภาพรวม (Overview) ของเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายในองค์กร ในมุมมองของผู้บริหาร เพื่อใช้ในการจัดการ แสดงผลบนหน้าจอควบคุมโดยแสดงผลเป็น สัดส่วนของระบบปฏิบัติการ สัดส่วนของยี่ห้อเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย สักส่วนของสถานะออฟไลน์ , ออนไลน์ ได้เป็นอย่างน้อย
31. สามารถจัดเก็บและแสดงรายการซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย ได้โดยอัตโนมัติ โดยมีรายละเอียดคือ ชื่อซอฟต์แวร์, รุ่น,ติดตั้งได้เป็นอย่างน้อย

32. สามารถแสดงลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์ที่มีอยู่ และรายงานการรับประกันของอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ โดยแสดงประวัติการซื้อ, ข้อมูลการรับประกัน ได้เป็นอย่างน้อย

33. สามารถทำการตรวจสอบ (Track) วันหมดประกันสัญญาได้

34. สามารถทำ Barcode Scanning สแกนสินทรัพย์ที่หลากหลายและเก็บเป็นข้อมูลขององค์กรเพื่อใช้ในการตรวจสอบ ติดตาม ขนย้าย เพิ่ม หรือ ระบุสินทรัพย์ที่หายไปได้

2.1.3 ระบบการจัดการเกี่ยวกับชุดคำสั่งแก้ไขข้อผิดพลาดของโปรแกรม (Patch Management) ต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อยดังต่อไปนี้

1. Patch management ต้องสามารถเข้าใช้งานโดยตรงจากหน้า Centralize console ของระบบโดยที่ไม่จำเป็นต้องมีหลาย Console
2. ระบบที่เสนอรองรับการทำ Patch management จากหลายบริษัทผู้ผลิตซอฟท์แวร์ เช่น Microsoft, Java, Adobe, Apple, Citrix, VMware เป็นต้น
3. ระบบที่เสนอสามารถแสดงเครื่องที่ไม่ได้ติดตั้ง Patch ที่กำหนดไว้ ตามระดับความรุนแรง (Severity level) ได้
4. ระบบที่เสนอสามารถเรียกดู Patch ตามระดับความรุนแรง (Severity level) ได้ อาทิ Critical, High, Medium และ Normal
5. ระบบที่เสนอสามารถกำหนดตารางการติดตั้ง Patch ตามที่ผู้ใช้งานกำหนดได้
6. ระบบที่เสนอสามารถตรวจสอบความสัมพันธ์ที่เกี่ยวข้องของ Patch (Patch dependencies) นั้น ๆ ก่อนการติดตั้ง Patch ใหม่ได้
7. ระบบที่เสนอสามารถติดตาม ตรวจสอบสถานะ การติดตั้ง Patch ในลักษณะ Real-time และแจ้งข้อมูลรายละเอียดของความผิดพลาดหรือความผิดปกติทันทีที่เกิดขึ้น
8. ระบบที่เสนอสามารถถอนการติดตั้ง Patch บนเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) ได้
9. สามารถค้นหาเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายที่ยังไม่ได้ติดตั้ง Agent และทำการติดตั้ง Agent ผ่านหน้าจอคอนโซลภายในเครือข่ายได้
10. สามารถบริหารจัดการช่องโหว่โดย ตรวจสอบเครื่องลูกข่ายเพื่อยืนยัน Patch ที่ยังไม่ติดตั้งตามระบบปฏิบัติการได้
11. สามารถนำส่ง Patch ที่ต้องการเพื่อติดตั้ง ไปยังเครื่องลูกข่ายตามนโยบายที่ผู้ดูแลระบบกำหนดได้
12. สามารถตรวจสอบ แสดงสถานะความสมบูรณ์ถูกต้องของผลการติดตั้ง Patch ได้
13. สามารถติดตั้ง Patch โดยกำหนดช่วงเวลาได้ (Schedule based Task)
14. สามารถ Patch ไปติดตั้งยังเครื่องคอมพิวเตอร์ที่กำหนดได้ ทั้งในแบบรายเครื่อง และแบบรายกลุ่ม

15. สามารถกำหนด Policy และการแจ้งเตือนเงื่อนไขในการส่ง Patch ตามกลุ่มผู้ใช้งานก่อนทำการติดตั้งได้
16. มีหน้าจอรายงานสถานะโดยเฉพาะโดยสามารถกำหนดช่วงเวลาที่ต้องการ หรือเลือกคอมพิวเตอร์เป็นรายกลุ่ม หรือเลือกเฉพาะข้อมูล Patch และมีการรายงานสถานะได้

2.1.4 ระบบการควบคุมคอมพิวเตอร์ลูกข่ายระยะไกล (Remote Control) ต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อยดังต่อไปนี้

1. ระบบที่เสนอสามารถทำการ Remote เพื่อทำการติดตั้ง Patch บนเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) ได้ ผ่านอินเตอร์เน็ท โดยไม่จำเป็นต้องผ่าน VPN เมื่อผู้ใช้งานไม่ได้เชื่อมต่อกับเครือข่ายของธนาคารอาคารสงเคราะห์
2. ระบบที่เสนอสามารถแสดงจำนวนเครื่องผู้ใช้งานที่ถูกปรับปรุง (Up-to-date) ด้วย Dashboard แบบ Real-time
3. ระบบที่เสนอสามารถทำการ Remote เพื่อตรวจสอบและควบคุมเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) หลายคนได้พร้อมกัน ผ่านหน้าจอควบคุมเดียว
4. ระบบที่เสนอรองรับการอนุญาตให้เจ้าหน้าที่หลายคน ทำการ Remote เข้าเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย (Client) เครื่องเดียวกัน พร้อมกันได้
5. ระบบที่เสนอสามารถกำหนดให้ผู้ใช้งานต้องทำการอนุญาตก่อนที่ผู้ดูแลระบบ (System administrator) จะสามารถทำการ Remote เข้าเครื่องของผู้ใช้งานคนนั้นได้
6. ระบบที่เสนอสามารถทำการ Remote เข้าเครื่องผู้ใช้งานเครื่องหลาย Platform (เช่น Window และ MacOS) ผ่านหน้าจอเดียวกันได้
7. สามารถทำการ Remote เพื่อดำเนินการจากข้อก่อนหน้านี้ บนเครื่องผู้ใช้งานได้ผ่านอินเตอร์เน็ท โดยไม่จำเป็นต้องผ่าน VPN เมื่อผู้ใช้งานไม่ได้เชื่อมต่อกับเครือข่ายขององค์กร
8. ระบบที่เสนอสามารถกำหนดสิทธิในการเข้าถึงการใช้งานของเจ้าหน้าที่แต่ละคนได้ เช่น กำหนดให้เจ้าหน้าที่บางท่านเท่านั้น ที่สามารถทำการ Remote ได้

2.2 **ระบบการจัดการด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ** (Service Desk) มี Process ตาม IT Infrastructure Library (ITIL) ที่สอดคล้องต่อความต้องการของธนาคารอย่างน้อย ดังนี้

2.2.1 Incident Management ต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อยดังต่อไปนี้

1. สามารถบริหารจัดการเหตุเสีย (incident) โดยรองรับกระบวนการทั้งสร้าง (Create), ติดตาม (View), มอบหมาย (Assign), สืบสวน (Investigate), ยกระดับ (Escalate), แก้ไข (Resolving) และ สิ้นสุด (Close)
2. มีการกำหนดรูปแบบ (Template) ของเหตุเสีย (incident) ประเภทต่าง ๆ โดยระบบที่เสนอต้องมี Template พร้อมใช้งานรองรับหัวข้อเหล่านี้เป็นอย่างน้อย

2.1 Account Lockout

2.2 Backup Failed

2.3 Desktop Application Failure

2.4 Slow PC

2.5 Printer Problem

3. การสืบสวนเหตุเสีย (Investigation) สามารถรองรับกระบวนการดังนี้เป็นอย่างน้อย

3.1 Add Attachment เพื่อจัดเก็บหลักฐานหรือข้อมูลเพิ่มเติมประกอบ

3.2 สร้าง Activity History Item

3.3 สร้าง Task

3.4 สร้าง Change Request

3.5 ติดตามสถานะและผลการ Escalation

3.6 ตรวจสอบ Configuration Item Map

3.7 เชื่อมโยง Incident นี้กับ Incident อื่นที่เกี่ยวข้อง

3.8 ตรวจสอบขั้นตอนปัจจุบันใน Workflow การจัดการ Incident

4. สามารถทำการยกระดับการตอบสนองเหตุการณ์ได้ (Escalation) โดยกำหนดผ่านเวลาที่ใช้ในการตอบสนอง (Incident Response Time) ซึ่งเป็นไปตาม Service Level Agreement ที่กำหนดในระบบ

5. สามารถกำหนด Incident ที่ต้องการให้เป็น Master Incident เพื่อใช้เป็นต้นแบบ ซึ่งสามารถทำการเชื่อมโยง Incident อื่นที่มีลักษณะคล้ายกัน โดยการแก้ไขข้อมูลใน Master Incident จะทำให้ข้อมูลที่เหมือนกันใน Incident ที่เชื่อมกันถูกปรับเปลี่ยนไปด้วยพร้อมกัน

6. เจ้าหน้าที่ Service Desk / IT สามารถสร้างใบงาน รับงาน ปรับปรุงข้อมูลใบงาน ปิดใบงาน ยกเลิก และเรียกดูประวัติการให้บริการได้

7. ผู้ใช้งาน (User) ติดตาม ยกเลิก และเรียกดูประวัติในการให้บริการได้

8. รองรับการกำหนดเงื่อนไขเวลาการให้บริการ Service Level Agreement (SLA) ในแต่ละส่วนงานที่แตกต่างกันได้

9. สามารถกำหนดลำดับความสำคัญ (Priority) ผลกระทบ (Impact) และความเร่งด่วน (Urgency) ของใบงานได้

10. สามารถเชื่อมโยงไปยัง Asset management, Knowledge Management และConfiguration Management Database (CMDB) ได้

11. รองรับการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (user) ได้

12. สามารถแก้ไขใบงานคำขอรับบริการพร้อมกันได้หลายผู้ใช้งาน

13. สามารถแนบไฟล์ (Attachment) ในใบงานได้

14. ระบบที่เสนอสามารถระบุความสัมพันธ์ระหว่างใบงานได้

15. ระบบที่เสนอสามารถติดตามสถานะ/แจ้งเตือน ของใบงานที่ใกล้ถึงเงื่อนไขเวลาการให้บริการได้ (SLA Breach)

2.2.2 Problem Management ต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อยดังต่อไปนี้

1. สามารถบริหารจัดการปัญหา (Problem) ซึ่งอาจเป็นหลาย Incident ที่มีความคล้ายคลึงหรือเกี่ยวข้องกัน หรือ Incident เดี่ยวที่ไม่ทราบสาเหตุที่แน่ชัด เพื่อป้องกันการเกิดปัญหานั้นซ้ำขึ้นอีก
2. สามารถสร้าง Problem Item ใหม่ได้ผ่านทาง
   2.1 Saved Search เพื่อค้นหา Incident ที่มีลักษณะหรือรูปแบบที่กำหนดไว้แล้วล่วงหน้า
   2.2 มี Problem Manager console เป็นหน้าจอบริหารจัดการระบบ Problem Management
   2.3 มีกระบวนการแก้ไข Problem โดยระบุ Resolution/Workaround และ Root Cause เป็นอย่างน้อย
   2.4 มีการระบุสถานะของ Problem ตั้งแต่ Logged, Investigation, Identified, Active, Waiting for และ Resolved
   2.5 ระบบที่เสนอต้องสามารถปรับแต่งหรือแก้ไขกระบวนการของ Problem Management ได้
   2.6 ระบบที่เสนอต้องมีการป้องกันการปิดใบงาน Problem กรณีหากงานย่อย ๆ ที่มอบหมายไปยังทีมงานอื่นยังไม่ได้รับการแก้ไข
   2.7 ระบบที่เสนอต้องสามารถเชื่อมโยงการทำงานของ Problem Management ไปยังใบงานคำขอรับบริการ (Incident Management) และ Change Management ได้
   2.8 ระบบที่เสนอต้องสามารถสร้างใบงาน Problem ได้โดยตรงจากใบงานคำขอรับบริการ (Incident)
   2.9 ระบบที่เสนอต้องสามารถเชื่อมโยงระบบ Problem Management ไปยังระบบ Knowledge Management ได้ เช่น ใช้ข้อมูลใบงาน Problem เป็นข้อมูลตั้งต้นในการสร้าง Knowledgeได้
   2.10 ระบบที่เสนอต้องสามารถแสดงผลกระทบของอุปกรณ์ในใบงาน Problem ในรูปแบบแผนภาพได้
   2.11 สามารถเชื่อมโยงใบงาน Problem ไปยัง Configuration Item (CI) หรือ กลุ่มของ CI หรือการให้บริการได้
   2.12 ระบบที่เสนอสามารถบันทึกวิเคราะห์สาเหตุของปัญหาได้ (Root cause analysis)
   2.13 สามารถกำหนดผลกระทบ (impact) และความเร่งด่วน (urgency) ของใบงาน Problem ได้
   2.14 ระบบที่เสนอสามารถกำหนดสิทธิของผู้ที่สามารถสร้างใบงาน Problemได้ รวมถึงกำหนดค่าที่จำเป็นต้องกรอกลงในใบงานการสร้างใบงาน Problem ได้

2.15 ระบบที่เสนอต้องสามารถแยกความแตกต่างระหว่าง Problems และ Known Errors ได้

2.16 ระบบที่เสนอต้องสามารถแจกจ่ายงานไปยังบุคคลที่เกี่ยวข้องรวมถึงสามารถแจ้งเตือนไปยังผู้ได้รับมอบหมายงานได้อย่างอัตโนมัติ

2.17 สามารถเพิ่มหรือลด ความรุนแรง (severity) หรือผลกระทบ (impact) ของใบงาน Problem ได้

2.18 สามารถบริหารจัดการและติดตามการแจกจ่ายงานย่อย ๆ ของใบงาน Problem ได้

2.19 ระบบที่เสนอสามารถระบุถึงแหล่งที่มาของการแจ้งเปิดใบงาน Problem ได้

2.20 สามารถแนบไฟล์ (Attachment) ในใบงาน Problem ได้

2.2.3 Change Management ต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อยดังต่อไปนี้

1. ระบบที่เสนอสามารถปรับแต่งแบบฟอร์มของใบงาน Change เพื่อให้ตรงกับความต้องการของผู้ซื้อได้
2. ระบบที่เสนอสามารถสร้างใบงาน Change จากใบงานคำขอรับบริการ (Incident)/Problem ได้
3. ระบบที่เสนอรองรับการทำงานร่วมกับกลุ่มผู้ร่วมประเมิน/อนุมัติ Change Advisory Board (CAB) ในการทำ Change
4. ระบบที่เสนอสามารถแจ้งเตือนไปยังกลุ่มผู้ร่วมประเมิน/อนุมัติ ตามเงื่อนไขที่กำหนดได้
5. ระบบที่เสนอสามารถเชื่อมโยงกับ Configuration Item (CI) ทั้งหมดที่เกี่ยวข้องกับใบงาน Change ได้
6. ระบบที่เสนอสามารถแนบไฟล์ (Attachment) ในใบงาน Change ได้
7. ระบบที่เสนอสามารถแสดงตารางการทำ Change รูปแบบปฏิทิน (Calendar) ได้
8. ระบบที่เสนอรองรับการกำหนด workflow ของใบงาน Change แต่ละประเภทได้
9. ระบบที่เสนอสามารถติดตามสถานะ การเปลี่ยนแปลงของใบงาน Change ได้
10. ระบบที่เสนอสามารถแจ้งเตือนหัวหน้าเมื่อผู้ใต้บังคับบัญชามีการร้องขอ Change ได้
11. ระบบที่เสนอสามารถกำหนดลำดับขั้นของใบงานย่อย (Task) ในแต่ละ Change ได้
12. ระบบที่เสนอสามารถกำหนดรูปแบบ (Template) สำหรับ ใบคำขอ Change ได้
13. ระบบที่เสนอสามารถทำงานร่วมกับ Release Management ได้
14. ระบบที่เสนอสามารถระบุแผนการเริ่มดำเนินการ (Schedule Plan) และวันที่ดำเนินการจริง (Actual Date/time) ในการทำ Change ได้
15. ระบบที่เสนอสามารถสร้างและเชื่อมโยงใบงาน Change กับใบงาน Problem ได้
16. ระบบที่เสนอสามารถแสดง Configuration Item (CI) ที่จะได้รับผลกระทบจาก Change นั้นได้
17. ระบบที่เสนอสามารถตรวจสอบ เมื่อหลายใบงาน Change ทับซ้อนช่วงเวลาเดียวกันและกระทบ Configuration Item (CI) เดียวกัน

18. ระบบที่เสนอสามารถกำหนดกระบวนการอนุมัติ (Approval) และลำดับขั้นของผู้อนุมัติในแต่ละประเภทของ Change ได้
19. ระบบที่เสนอสามารถกำหนดผู้อนุมัติเป็นกลุ่มได้ โดยสามารถเลือกว่าคนใดคนหนึ่งหรือทุกคนต้องอนุมัติใบงาน Change นั้น
20. ระบบที่เสนอสามารถกำหนดจำนวนผู้อนุมัติ (Approver) ได้ไม่จำกัด
21. ระบบที่เสนอสามารถกำหนดให้ใบงาน Change กลับไปที่สถานะเริ่มต้น เมื่อใบงานนั้นถูกปฏิเสธ (Reject)
22. ระบบที่เสนอสามารถทำการอนุมัติผ่านช่องทางอีเมล์ (email) ได้
23. ระบบที่เสนอสามารถทำ คำขอเปลี่ยนแปลง (Change Request) โดยมีรายละเอียดดังนี้ได้
    23.1 สามารถสร้าง อนุมัติ และ ติดตามสถานะของ Change Request (CR) โดยการสร้าง CR ต้องเชื่อมโยงกับ Business Object เช่น Incident, Problem, Release, Configuration Item, Baseline และ Service ได้
    23.2 สามารถตั้งเวลาล่วงหน้าของ Change Request ที่ได้รับการอนุมัติแล้ว (Approved) พร้อมสามารถตรวจสอบ Lock out period และ Change window ของ Configuration Item ที่ขอเปลี่ยนได้ โดยกำหนดวันเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดได้เป็นอย่างน้อย
        23.2.1 สามารถยกเลิกคำขอ Change Request ได้พร้อมสามารถระบุเหตุผลในการขอยกเลิก
        23.2.2 สามารถสร้าง Task ให้กับ Change Request ที่ได้รับอนุมัติแล้ว (Change Task) พร้อมสามารถแสดงผลการคำนวณค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้น (Cost)
        23.2.3 สามารถกำหนดระดับของความสำคัญของ Change Request (Priority) โดยใช้ปัจจัยต่าง ๆ เพื่อคำนวณ โดยรองรับ Impact และ Urgency เป็นอย่างน้อย พร้อมทั้งกำหนดประเภท (Change Type) ในคำขอ Change Request ได้
        23.2.4 มีหน้าจอ Dashboard (Change Dashboard) เพื่อติดตามสถานะ (Status) ประเภท (Type) ลำดับความสำคัญ (Priority) และสถานการณ์อนุมัติ (Approval Tracking) ได้
        23.2.5 มีกระบวนการ Post-Implementation Review หลังจาก Change ได้ถูกปฏิบัติเสร็จสิ้น โดยรองรับการเก็บข้อมูลดังนี้เป็นอย่างน้อย
            (1) ผลการเปลี่ยน (Change Result) โดยระบุสถานะเป็น ย้อนกลับ (Rollback / Backed Out), ล้มเหลว (Failed), สำเร็จ (Success)
            (2) ภาพรวม บทสรุป ของสิ่งที่ทำ
            (3) ขั้นตอนที่แนะนำเพื่อเลี่ยงการเกิดปัญหาซ้ำ
            (4) ผลกระทบที่เกิดกับผู้ใช้

- สาเหตุของปัญหา (Root Cause)
- วันเวลาเริ่มต้นและสิ้นสุดที่ใช้ในการเปลี่ยน

23.2.6 สามารถกำหนดระดับความเสี่ยง (Risk Level) เป็นตัวเลขคะแนน และกำหนดระดับตามช่วงคะแนนที่ต้องการได้เป็นหลายระดับ

23.3 กลุ่มหรือบุคคลผู้อนุมัติ (Change Approval board)

23.3.1 สามารถกำหนดประเภทของกลุ่มผู้อนุมัติการเปลี่ยนแปลงได้ไม่น้อยกว่า 3 แบบ คือ

(1) Change Approval Board

(2) Emergency Change Approval Board

(3) Management Committee

23.4 ผู้อนุมัติต้องสามารถทำการอนุมัติผ่านช่องทาง E-mail และ Self-Service Portal ได้เป็นอย่างน้อย

2.2.4 Request Fulfillment Management ต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อยดังต่อไปนี้

1. เจ้าหน้าที่ Service Desk / IT สามารถสร้างใบงานคำขอ รับใบงานคำขอ ปรับปรุงข้อมูลใบงานคำขอ เสนอพิจารณาอนุมัติ อนุมัติ ปิดใบงานคำขอ ยกเลิก และเรียกดูประวัติการให้บริการได้
2. ผู้ใช้งาน (User) สามารถสร้าง แก้ไข ติดตาม ยกเลิก เสนอพิจารณาอนุมัติ และเรียกดูประวัติคำขอรับบริการได้
3. รองรับการสร้างคำขอได้อย่างอัตโนมัติ ผ่าน Email ในรูปแบบที่กำหนด
4. รองรับการกำหนดเงื่อนไขเวลาการให้บริการ Service Level Agreement (SLA) ในแต่ละส่วนงานที่แตกต่างกันได้
5. สามารถจัดหมวดหมู่ของคำขอรับบริการได้ (Service Catalogue)
6. สามารถกำหนดลำดับความสำคัญ (Priority) ผลกระทบ (Impact) และความเร่งด่วน (Urgency) ของคำขอรับบริการได้
7. รองรับการจัดทำแบบสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ (user) ได้
8. สามารถแก้ไขใบงานคำขอรับบริการพร้อมกันได้หลายผู้ใช้งาน
9. สามารถแนบไฟล์ (Attachment) ในใบคำขอรับบริการได้
10. ระบบที่เสนอสามารถระบุความสัมพันธ์ระหว่างใบงานคำขอรับบริการได้
11. ระบบที่เสนอสามารถติดตามสถานะ/แจ้งเตือน ของใบงานคำขอรับบริการที่ใกล้ถึง เงื่อนไขเวลาการให้บริการได้ (SLA Breach)

2.2.5 Release Management ต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อยดังต่อไปนี้

1. ระบบที่เสนอสามารถรองรับกระบวนการ วางแผน (Planning), ออกแบบ (Design), ติดตั้ง (Build), Configurationและ ทดสอบ (Testing) ของฮาร์ดแวร์หรือซอฟต์แวร์ได้

2. ระบบที่เสนอกำหนดประเภทของ release ได้หลายระดับ
3. ระบบที่เสนอสามารถกำหนดระบุขอบเขตการเปลี่ยนแปลง (Change) ได้
4. ระบบที่เสนอสามารถสร้าง Release Template ได้เอง โดยมี template อย่างน้อยดังต่อไปนี้
   4.1 Emergency
   4.2 Major Master Location-Based Release
   4.3 Major Master Feature-Based Release
   4.4 Major Phase Feature-Based Release
   4.5 Major Phase Location-Based Release
   4.6 Major Standalone Release
   4.7 Minor Release
   4.8 Microsoft Office Deployment
5. ระบบที่เสนอสามารถระบุ Configuration Item เป็น Package เพื่อใช้อ้างอิงในการบริหารจัดการ Release (Release Package) ได้
6. ระบบที่เสนอสามารถกำหนด Milestone สำหรับ Release ตามประเภทของ Release Template
7. ระบบที่เสนอสามารถปรับแต่งแบบฟอร์มของใบงาน Release เพื่อให้ตรงกับความต้องการขององค์กรได้
8. ระบบที่เสนอสามารถกำหนดรูปแบบ (Template) สำหรับใบงาน Release ได้
9. ระบบที่เสนอสามารถกำหนดเงื่อนไขในการแจ้งเตือนโดยอัตโนมัติได้
10. ระบบที่เสนอสามารถแนบไฟล์ (Attachment) ในใบงาน Release ได้
11. ระบบที่เสนอสามารถเชื่อมโยงใบงาน Release กับ Service ที่เกี่ยวข้องได้
12. ระบบที่เสนอสามารถติดตามเหตุการณ์ (Track Activity) ที่เกิดขึ้นในใบงาน Release ได้

2.2.6 Configuration and Asset Management ต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อยดังต่อไปนี้

1. ระบบที่เสนอรองรับการทำงานร่วมกับระบบบริหารจัดการเครื่องลูกข่าย (Client Management หรือ Desktop Management)
2. ระบบที่เสนอสามารถแสดงข้อมูลที่ถูกบันทึกตามประเภทชั้น (Class) ต่างๆ ได้
3. ระบบที่เสนอรองรับการทำรูปแบบข้อมูลเดียวกัน (Data Normalization) ปรับข้อมูลให้ถูกต้องอัตโนมัติ
4. ระบบที่เสนอสามารถติดตามวงจรชีวิต (Lifecycle) ได้
5. ระบบที่เสนอสามารถระบุความแตกต่างระหว่าง Configuration Item (CI) และสินทรัพย์ (Asset) ได้
6. ระบบที่เสนอสามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่างสินทรัพย์ (Asset) ได้

7. ระบบที่เสนอสามารถกำหนดสินทรัพย์ (Asset) ไปยังผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องได้
8. ระบบที่เสนอสามารถกำหนดสินทรัพย์ (Asset) ไปยังหน่วยงานหรือแผนกที่เกี่ยวข้องได้
9. ระบบที่เสนอสามารถเชื่อมต่อ (Integrate) กับ Microsoft SCCM ได้
10. ระบบที่เสนอสามารถเชื่อมต่อ (Integrate) กับระบบอื่นของ Third party ได้
11. ระบบที่เสนอรองรับการนำข้อมูลเข้า (Import) ข้อมูลจาก Excel Spreadsheet ได้
12. ระบบที่เสนอรองรับการลบข้อมูลที่ไม่ต้องการ อาทิ Field หรือ Class
13. ระบบที่เสนอสามารถสร้างความสัมพันธ์ระหว่าง Configuration Item (CI) ที่เกี่ยวข้องกับใบงาน คำขอรับบริการ Incident, Problem และ Changeได้
14. ระบบที่เสนอมีหน้าจอแสดงความสัมพันธ์ระหว่าง Configuration Item (CI) เพื่อใช้สำหรับแก้ปัญหา (Problem Solving) และ วิเคราะห์ผลกระทบ (Change Impact Analysis)
15. ระบบที่เสนอสามารถติดตามการแก้ไข หรือเปลี่ยนแปลงข้อมูลได้
16. ระบบที่เสนอรองรับการบริหารจัดการ Configuration Item ตั้งแต่เริ่มใช้งาน การเปลี่ยนแปลง บำรุงรักษา และเลิกใช้ (Lifecycle Support)
17. ระบบที่เสนอสามารถสร้าง Configuration Item แบบ GUI เพื่อแสดงความเชื่อมโยงสัมพันธ์แต่ละ Configuration Item (CI) ได้ พร้อมแสดง Outage Map และผลกระทบ (Impact) ที่จะเกิดขึ้นได้หาก CI ที่ต้องการทดสอบไม่ทำงาน
18. ระบบที่เสนอ Configuration Item ต้องรองรับประเภทของ Configuration อย่างน้อยดังนี้
    - 18.1 Computer
    - 18.2 General Asset
    - 18.3 Infrastructure
    - 18.4 Mobile Device
    - 18.5 Peripheral Device
19. ระบบที่เสนอสามารถกำหนด Change Window และ Lock Out Period เพื่อกำหนดช่วงเวลาที่สามารถเปลี่ยนแปลงได้ หรือ ห้ามแก้ไขเปลี่ยนแปลง
20. ระบบที่เสนอสามารถสร้าง Configuration Baseline เพื่อตรวจสอบและบันทึกการเปลี่ยนแปลงใน attribute ที่ต้องการ โดยสามารถกำหนดช่วงของค่าที่ยอมรับได้ พร้อมออกรายงาน Variance report เพื่อแสดง Configuration Item (CI) ที่ไม่เป็นไปตาม baseline หรือเปลี่ยนแปลงไปได้

2.2.7 Service Level Management ต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อยดังต่อไปนี้

1. ระบบที่เสนอสามารถกำหนดเงื่อนไขเวลาการให้บริการ Service Level Agreement (SLA) ที่ตกลงร่วมกันระหว่างผู้เสนอราคาและธนาคารอาคารสงเคราะห์, เงื่อนไขเวลาการ

ให้บริการระหว่างทีมงานเทคโนโลยีสารสนเทศ Operational Level Agreement (OLA), เงื่อนไขเวลาการให้บริการตามสัญญาระหว่างผู้เสนอราคาและ Third Party ที่เกี่ยวข้อง Underpinning Contract (UC) ได้

2. ระบบที่เสนอสามารถกำหนดช่วงเวลาทำงาน (Operation Hour) ได้ เช่น 24x7, 8x5 เป็นต้น
3. ระบบที่เสนอสามารถระบุ Service Level Agreement (SLA) กับ Configuration Item (Cis) ที่เกี่ยวข้องได้
4. ระบบที่เสนอสามารถกำหนดเงื่อนไขการส่ง Email Notification เพื่อแจ้งเตือนผู้ที่เกี่ยวข้องก่อนใกล้ถึงเงื่อนไขเวลาการให้บริการได้ (SLA Breach) ได้
5. ระบบที่เสนอสามารถแสดงวันที่ครบกำหนด (Due Dates) และ เวลา—แก่ เจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานนั้นๆได้
6. ระบบที่เสนอสามารถหยุดเวลาในการจับ Service Level Agreement (SLA) ได้
7. ระบบที่เสนอสามารถแบ่งเป็น Service ต่างๆ ดังนี้
   7.1 Service Level Agreement ซึ่งเป็นการจัดกลุ่มของ Service เข้ากับ Service Package ที่กำหนดไว้
   7.2 Service Package เป็นการกำหนดเป้าหมายดังต่อไปนี้
      (1) Delivery Target: เวลาเป้าหมายที่ใช้ในการตอบสนองต่อคำขอ
      (2) Response Target: เวลาเป้าหมายที่ใช้ในการตอบสนองต่อเหตุการณ์ขัดข้อง (Incident)
      (3) Resolution Target: เวลาเป้าหมายที่ใช้ในการแก้ไขเหตุการณ์ขัดข้อง (Incident)
      (4) Service Agreements: แสดงรายการ service agreement ที่เกี่ยวข้อง
      (5) Request Offering แสดงรายการ Request Offering
8. ระบบที่เสนอสามารถบริหารจัดการ Service โดยมีรายละเอียดในการจัดเก็บดังนี้
   8.1 Service Name ชื่อของบริการ
   8.2 Team ทีมผู้ให้บริการ
   8.3 Owner เจ้าของ
   8.4 ประเภทของ Service (Type)
   8.5 สถานะ (Status)
   8.6 หมวดหมู่ของ Service (Category)
   8.7 เวลาการให้บริการ (Hour of Operation)
   8.8 Configuration Item Map
   8.9 คำอธิบาย (Description)
9. ระบบที่เสนอสามารถสร้าง แก้ไข และยกเลิก Service ได้

2.2.8 Knowledge Management ต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อยดังต่อไปนี้

1. ระบบที่เสนอมีฐานข้อมูลแนวทางการแก้ปัญหา (Solution/Workaround) เพื่อให้ผู้ใช้งาน (User/Service Desk) สามารถสืบค้นข้อมูลในอดีตเพื่อแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นได้
2. ระบบที่เสนอรองรับบทความคลังความรู้(Knowledge Article) ในรูปแบบ Rich Text หรือ Text
3. ระบบที่เสนอสามารถกำหนดการเข้าถึงเนื้อหาบทความคลังความรู้ (Knowledge Article) แก่เจ้าหน้าที่หรือผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องได้
4. ระบบที่เสนอสามารถเชื่อมโยงไปยังบทความ (Article) ที่เกี่ยวข้องกันได้
5. ระบบที่เสนอสามารถเชื่อมโยงไปยังข้อมูลภายใน (Internal) หรือ ภายนอก (External)ได้
6. ระบบที่เสนอสามารถกำหนดบทความคลังความรู้ (Knowledge Article) เฉพาะ Configuration Item (CI) นั้น ๆ ได้
7. ระบบที่เสนอรองรับให้เจ้าหน้าที่สามารถสร้างบทความคลังความรู้ (Knowledge Article) ตามใบงานคำขอรับบริการ (Incident) ที่กำลังดำเนินการอยู่ได้
8. ระบบที่เสนอสามารถนำเข้าเอกสารภายในองค์กรเพื่อสร้างเป็นคลังความรู้ (Knowledge) ได้ผ่านทาง Data loader
9. ระบบที่เสนอรองรับการค้นหาคำถามที่พบบ่อย (FAQ) ได้
10. ระบบที่เสนอรองรับการค้นหาผ่าน Intranet ได้
11. ระบบที่เสนอสามารถระบุแหล่งที่มาของข้อมูลภายในแนวทางการแก้ปัญหา (Solution) ที่ทำการค้นหาจากคลังความรู้ (Knowledge) ได้
12. ระบบที่เสนอสามารถอ้างอิงและเชื่อมโยง Problem, Incident และ Change กับ Knowledge ได้
13. ระบบที่เสนอสามารถแก้ไขข้อมูลบทความคลังความรู้ (Knowledge Article) ในขณะที่บทความคลังความรู้ (Knowledge) นั้นถูกเผยแพร่ (Publish) และใช้งานอยู่
14. ระบบที่เสนอสามารถแนบไฟล์ (Attachment) ในบทความคลังความรู้ (Knowledge Article) ได้
15. ระบบที่เสนอสามารถเพิ่มวิดีโอไปยังบทความคลังความรู้ (Knowledge Article) ได้
16. ระบบที่เสนอสามารถกำหนดขั้นตอนการดำเนินงาน (Workflow) และผู้อนุมัติ (Approver) ที่เกี่ยวข้องกับคลังความรู้ (Knowledge Article) ได้
17. ระบบที่เสนอสามารถให้ผู้ใช้งานแสดงความคิดเห็นกับบทความ (Article) นั้นได้
18. ระบบที่เสนอสามารถแจ้งเตือนผู้ดูแล Knowledge เมื่อมีบทความ (Article) ได้รับความคิดเห็นในแง่ต้องการให้ปรับปรุงบทความจากผู้ใช้งาน
19. ระบบที่เสนอสามารถรองรับการบันทึกบทความคลังความรู้ (Knowledge Article) ในรูปแบบ Rich Text หรือ Text สามารถแนบลิงค์ภายนอก, รูปภาพ และวิดีโอได้

20. ระบบที่เสนอสามารถสร้าง และ แสดง Knowledge article เพื่อสนับสนุนกระบวนการ Incident management และ Problem management ได้
21. ระบบที่เสนอมี Service Desk Analyst และ Administrator สามารถสร้าง Knowledge Article ได้ผ่าน Admin consoleได้
22. ระบบที่เสนอสามารถสร้าง Knowledge Article จะต้องมีกระบวนการที่ปรับแต่งได้เพื่ออนุมัติการเผยแพร่และความถูกต้อง
23. ระบบที่เสนอสามารถแบ่งแยกประเภทของ Knowledge Article ได้หลายประเภท
24. ระบบที่เสนอสามารถเชื่อมโยง Knowledge Article กับ Configuration Item ที่เกี่ยวข้อง
25. ระบบที่เสนอสามารถรับและบันทึก Feedback ใน Knowledge Article นั้น ๆ ได้
26. ต้องดำเนินการถ่ายโอน Knowledge จากระบบเดิมมายังระบบที่เสนอได้

2.2.9 Service Catalogue Management ต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อยดังต่อไปนี้

1. ระบบที่เสนอสามารถกำหนดกลุ่มงาน Service Catalogue ที่แตกต่างกันได้ เช่น บริการด้าน IT/บริการธุรกิจ เป็นต้น
2. ระบบที่เสนอสามารถจัดกลุ่มรายการ Service Catalogue (Catalogue Item) เช่น การบริการ (Services) / หรือคำขอรับบริการ (Service Request) และ สามารถแสดงได้มากกว่าหนึ่งกลุ่ม
3. ผู้ใช้งาน (User) สามารถค้นหา Service Catalogue จากหน้า User Portal
4. ระบบที่เสนอสามารถกำหนดคำเฉพาะ (key words) เพื่อใช้ในการค้นหา Service Catalogue ที่เกี่ยวข้องได้
5. ระบบที่เสนอสามารถสร้าง และติดตาม ใบคำขอรับบริการผ่าน Service Catalogue ได้
6. ระบบที่เสนอสามารถปรับแต่งรูปแบบเทมเพลต (Template) คำจำกัดความ และเนื้อหา Service Catalogue ได้
7. ระบบที่เสนอสามารถในการจัดทำแดชบอร์ด (Dashboard) / รายงานเพื่อแสดงข้อมูลได้
8. ระบบที่เสนอสามารถจัดลำดับชั้นของ Service Catalogue ได้ เช่น Service, Sub Service เป็นต้น
9. ระบบที่เสนอมี Template มาตรฐานสำหรับการร้องขอบริการ
10. ระบบที่เสนอผู้ใช้สามารถร้องขอรับการบริการผ่านหน้าจอ Portal ได้
11. ระบบที่เสนอสามารถกำหนด และ แสดงเวลาในการให้บริการ (Delivery Time) เพื่อระบุเวลาที่ต้องใช้เพื่อให้การให้บริการตามคำขอนั้น ๆ เสร็จสิ้น โดยปรับแต่งได้ตามประเภทของ Request
12. ระบบที่เสนอมีกระบวนการอนุมัติ Service Request แบบ Workflow

2.2.10 Reporting Management ต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อยดังต่อไปนี้

1. ระบบที่เสนอต้องรองรับการสร้างการสอบถาม (Queries) และรายงานจากฐานข้อมูลที่มีอยู่ได้

2. ระบบที่เสนอผู้ใช้งานและผู้ดูแลระบบสามารถสร้างรายงานที่ต้องการได้
3. ระบบที่เสนอมีรายงานที่เป็นมาตรฐานมาให้ (Out of box Report) ผู้ใช้งานและผู้ดูแลระบบ
4. ระบบที่เสนอต้องรองรับการส่งข้อมูลออก (Export) รายงานและข้อมูลออกนอกระบบในรูปแบบต่าง ๆ ได้ เช่น PDF, XLS เป็นต้น
5. ระบบที่เสนอรายงานและหน้าจอ Dashboard ของระบบที่เสนอจะต้องสามารถดูข้อมูลเชิงลึก (drill down) ได้
6. ระบบที่เสนอสามารถเชื่อมต่อกับข้อมูลภายนอกระบบได้
7. ระบบที่เสนอสามารถกำหนดสิทธิการเข้าถึงรายงานได้ตามบทบาทของผู้ใช้งาน
8. ระบบที่เสนอสามารถจัดทำรายงานตามกำหนดเวลาและส่งไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องตามที่กำหนดไว้โดยอัตโนมัติได้
9. ระบบต้องสามารถสร้างและปรับแต่งหน้าจอ Dashboard ให้แสดงผลแบบ real-time ได้ตามรายบุคคล หรือตามบทบาทได้
10. ระบบที่เสนอรายงานและหน้าจอ Dashboard ต้องสามารถเข้าถึงได้ผ่าน Web Browser
11. ระบบที่เสนอสามารถสร้างรายงานแนวโน้มของกระบวนการทาง ITIL ต่าง ๆ ได้เช่น Incident Management, Problem Management และอื่น

3. ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะด้านเทคนิค (Specification)

ธนาคารเป็นผู้จัดเตรียม Virtual Machine, สำหรับ DMZ Zone และจัดเตรียม Operating System Windows Server Version 2019 หรือต่ำกว่า ตามจำนวน Virtual Machine Server ที่บริษัทเสนอ และธนาคารเป็นผู้เตรียม อุปกรณ์ Switch Port ประเภท 10GbE แบบ SFP+ ไม่เกิน 16 Port

ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องเสนอ Hardware และ Software เพิ่มเติมเพื่อให้สามารถใช้งานระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร อย่างน้อยรายการดังต่อไปนี้

1. ผู้เสนอระบบ และ Configuration Design ของอุปกรณ์ทั้งระบบ ส่งให้กับธนาคาร โดยต้องให้รายละเอียดของอุปกรณ์ ตลอดจนรูปแบบและวิธีการเชื่อมต่อของอุปกรณ์ทั้งโครงการ โดยมีรายละเอียดต่าง ๆ ของระบบอย่างน้อยดังต่อไปนี้

1.1 ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายชนิด Hyper-Converged Infrastructure ติดตั้งที่ศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก (DC) จำนวน 1 ชุดมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้

1.1.1 มีหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) ชนิด Intel GOLD หรือดีกว่า ที่มีจำนวน Core รวมกันไม่น้อยกว่า 192 Core ความถี่สัญญาณนาฬิกาไม่น้อยกว่า 2.3 GHz แคชไม่น้อยกว่า 33 MB

1.1.2 มีหน่วยความจำหลักแบบ DDR4 RDIMM หรือ LRDIMM โดยมีขนาดรวมไม่น้อยกว่า 2 TB

1.1.3 มีอุปกรณ์หรือหน่วยจัดเก็บข้อมูลสำหรับจัดเก็บข้อมูลแบบ Solid State Drive (SSD) โดยสามารถ Hot Plug หรือ Hot Swap ได้ โดยรองรับการใช้งานได้อย่างน้อย 20 TB (Usable) หลัง RAID-1 โดยต้องมีหนังสือแสดงการคำนวณจากเจ้าของผลิตภัณฑ์เท่านั้น

1.1.4 มีช่องเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Network Interface) สำหรับเชื่อมโยงข้อมูลระหว่าง Server กับ Network ของธนาคารฯ แบบ 10 GbE SFP+ หรือดีกว่า จำนวนรวมกันไม่น้อยกว่า 16 พอร์ต

1.1.5 มี Fiber Channel Interface ที่สามารถรับส่งข้อมูลได้ไม่น้อยกว่า 16 Gbps จำนวนไม่น้อยกว่า 2 ช่องสัญญาณ/การ์ด โดยมีจำนวนการ์ดไม่น้อยกว่า 2 เท่าของจำนวนเครื่องที่นำเสนอโดยไม่มี Single Point of failure

1.1.6 อุปกรณ์ที่นำเสนอจะต้องเชื่อมต่อกับ Storage เดิมของธนาคารผ่าน FC (Fiber Channel) ได้

1.1.7 มี Redundant Power Supply แบบ Hot Plug หรือ Hot Swap จำนวน 2 หน่วยในทุก ๆ เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่นำเสนอ

1.1.8 มี Cooling Fans แบบ Redundant รองรับการถอดเปลี่ยนแบบ Hot Plug หรือ Hot Swap

1.1.9 มี Management Port แบบ Gigabit Ethernet จำนวนอย่างน้อย 1 port ต่อเครื่อง

1.1.10 มี Service Processor หรือ LOM หรือดีกว่า สำหรับบริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายจากระยะไกล (Remote Management) ผ่านทาง Web Browser หรือ GUI ได้ และสามารถบริหารจัดการแบบ Virtual KVM หรือ Virtual Media ได้

1.1.11 สามารถใช้งานร่วมกับ System Monitoring (Solarwinds) เดิมของธนาคารได้

1.1.12 ชุดซอฟต์แวร์บริหารจัดการ จะต้องสามารถดูแลจัดการได้ทั้งเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายเสมือน และระบบจัดเก็บข้อมูลกลางในชุดเดียวกันได้

1.1.13 สามารถใช้บริการพื้นที่จัดเก็บข้อมูลที่อยู่ภายนอก Node ได้

1.1.14 มีชุดซอฟต์แวร์บริหารจัดการ มีความสามารถในการ Update ซอฟต์แวร์ หรือ Firmware โดยไม่มีการหยุดระบบได้

1.1.15 สามารถบริหารจัดกลางจากส่วนกลางได้ (Centralize Management)

1.1.16 สามารถทำ High Availability (HA) โดยทำการ Restart คอมพิวเตอร์เสมือนได้โดยอัตโนมัติในกรณีที่ Hardware หรือ Operating System มีปัญหา

1.1.17 สามารถทำการย้ายคอมพิวเตอร์เสมือนข้ามไปมาระหว่าง Server ได้โดยไม่กระทบการทำงานของผู้ใช้งาน

1.1.18 เครื่องแม่ข่ายที่นำเสนอ ต้องสามารถเสียได้อย่างน้อย 1 Node และไม่กระทบกับการใช้งาน และยังคงมีพื้นที่ Storage ไม่น้อยกว่า 20 TB (Usable) หลัง RAID-1

1.1.19 สามารถติดตั้งในตู้ Rack มาตรฐาน ได้

1.1.20 เครื่องแม่ข่ายที่นำเสนอต้องผ่านมาตรฐานความปลอดภัยอย่างน้อย FIPS 140-2, AES

1.1.21 รองรับการทำงานร่วมกับ Microsoft และ VMware ได้

1.1.22 ระบบคอมพิวเตอร์แม่ขายที่นำเสนอต้องเป็นผู้ผลิตที่อยู่ใน Leader Quadrant ของ Gartner Magic Quadrant for Hyper Converged Infrastructure ล่าสุด (2019)

1.2 KVM (Keyboard Video Mouse) ที่ DC

1.2.1 จอ Monitor , Keyboard & Mouse, KVM Switch จำนวน 1 ชุด

1.2.2 จอ Monitor ขนาด 17 นิ้ว ที่พับเก็บได้

1.2.3 อุปกรณ์ Keyboard และ Mouse เป็นชนิดที่ออกแบบมาสำหรับติดตั้งกับ Rack 19" Standard ยกเว้น Mouse ประเภท track point และ track ball mouse โดย สามารถเลื่อนเข้า-ออกเพื่อใช้ และ สามารถเลื่อนเก็บได้กรณีไม่ใช้งาน

1.2.4 อุปกรณ์สำหรับ Switch การใช้งานอุปกรณ์ Monitor, Keyboard & Mouse ไม่น้อยกว่า 16 Ports

1.3 ซอฟท์แวร์ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows Server Datacenter Edition แบบ Open License รุ่นล่าสุด และมีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งครอบคลุมเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่นำเสนอในโครงการนี้ทั้งหมด พร้อม Media 1 ชุด

1.4 ซอฟต์แวร์ระบบบริหารส่วนกลาง vCenter Standard แบบ Open License รุ่นล่าสุดจำนวน 1 ระบบครอบคลุมศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก (DC) โดยมีคุณลักษณะเฉพาะดังนี้

1.4.1 สามารถบริหารจัดการทรัพยากรสำหรับคอมพิวเตอร์เสมือนจากส่วนกลางเช่น CPU, Memory, Storage และ Network

1.4.2 สามารถบริหารจัดการ การทำงานของคอมพิวเตอร์เสมือนดังต่อไปนี้

1.4.2.1 Live Migration

1.4.2.2 High Availability

1.4.2.3 Fault Tolerance

1.4.3 สามารถเชื่อมต่อกับระบบจัดการ Patch และ Update จากส่วนกลางสำหรับระบบ Hypervisor

1.4.4 สามารถเข้าถึงผ่าน Web Browser ได้

1.4.5 สามารถบริหารจัดการ Storage สำหรับคอมพิวเตอร์เสมือนได้

1.4.6 สามารถตรวจสอบสถานะการทำงานของ Server Hardware, Virtual Machine, Host, Storage และ Network

1.4.7 สามารถแจ้ง Alert ทาง e-Mail ได้ เช่น กรณีพบการใช้งานของ CPU สูง

1.5 มีซอฟท์แวร์สำหรับระบบคอมพิวเตอร์เสมือน (Virtualization) VMware vSphere Standard Edition หรือ Version ที่สูงกว่า ที่มีลิขสิทธิ์การใช้งานถูกต้องตามกฎหมาย จำนวนเพียงพอต่อการใช้งานสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่เสนอ ซึ่งสามารถทำงานร่วมกับระบบคอมพิวเตอร์ที่เสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมเอกสารหลักฐานแสดงสิทธิการใช้งาน

1.6 มีซอฟท์แวร์สำหรับระบบฐานข้อมูล (DBMS) Microsoft SQL 2019 Standard หรือ Version ที่สูงกว่าที่มีลิขสิทธิ์การใช้งานถูกต้องตามกฎหมายพร้อม SA จำนวนเพียงพอต่อการใช้งานสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่เสนอ ซึ่งสามารถทำงานร่วมกับระบบคอมพิวเตอร์ที่เสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมเอกสารหลักฐานแสดงสิทธิการใช้งาน

1.7 มีซอฟท์แวร์สำรองข้อมูลและสิทธิ์การใช้งาน Veritas Netbackup แบบ CPU license ที่มีลิขสิทธิ์การใช้งานถูกต้องตามกฎหมาย จำนวนเพียงพอต่อการใช้งานสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่เสนอ ซึ่งสามารถทำงานร่วมกับระบบคอมพิวเตอร์ที่เสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมเอกสารหลักฐานแสดงสิทธิการใช้งาน

1.8 Software Antivirus for Server รุ่นใหม่ล่าสุด พร้อม Media,ผู้ขายเสนอ SYMC Endpoint Protection จำนวนเท่ากับ Virtual Machine ที่ผู้เสนอราคาเสนอ

1.9 Microsoft SQL Standard Developer Version 2016 หรือ 2017 พร้อม Media ให้สามารถใช้งานร่วมกับ Application ระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กรที่ปรับปรุงได้อย่างมีประสิทธิภาพ (Database Server; UAT)

บริษัทผู้ได้รับการคัดเลือกมีหน้าที่ติดตั้ง Software ลงใน Virtual Machine ที่ธนาคารจัดเตรียมตาม System Requirement ที่ผู้เสนอราคาเป็นผู้กำหนด (DMZ Zone) และทำหน้าที่ Configuration และทดสอบการใช้งาน Software ให้สามารถใช้งานร่วมกับ MS SQL Database, Application ระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร และ Application อื่น ๆ ที่บริษัทนำเสนอเพื่อให้ ระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ถ้าหาก Application ระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กรที่บริษัทผู้ได้รับการคัดเลือกนำเสนอ ต้องใช้ Hardware และ Software อื่น ๆ นอกเหนือจากรายการที่ธนาคารเตรียมไว้ บริษัทผู้ได้รับการคัดเลือกต้องจัดหา Hardware และ Software ดังกล่าวนั้นมาติดตั้งให้ธนาคารทดสอบใช้งาน ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยต้องมีลิขสิทธิ์ถูกต้อง มีการรับประกัน การบำรุงรักษาตามระยะเวลารับประกัน การบำรุงรักษาเหมือนกับ Hardware ,Software และ Application ระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กรโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

4. คู่มือปฏิบัติการ

จัดทำคู่มือขั้นตอนการทำงานของระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กรอย่างละเอียดครบถ้วน เพียงพอที่จะให้ผู้ดูแลระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กรภายหลังสามารถใช้ปฏิบัติงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ฉบับภาษาไทยที่เป็นเอกสารกระดาษ และSoft Copy จำนวน 1 ชุด ประกอบด้วยคู่มืออย่างน้อยดังนี้

4.1 คู่มือประจำเครื่อง (Manual) ของอุปกรณ์ทุกรายการที่เสนอในโครงการ

4.2 คู่มือการใช้ระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร

4.3 คู่มือการการติดตั้งอุปกรณ์ทุกรายการในโครงการนี้

4.4 คู่มือแนะนำการใช้งานระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร ที่นำเสนอในโครงการนี้

4.5 Operation Procedure (start/stop service ดูแลแก้ไขปัญหาระบบ System Config)

4.6 Database & System Administration & Application Administration & User Matrix

4.7 Software Installation (Server และ client)

4.8 Backup/Restore

4.9 Operation Manual

4.10 Administration Manual (IT Administration & Configuration , User Administration)

4.11 คู่มือดูแลแก้ไขปัญหาสำหรับ Service Desk

5. สัญญารักษาความลับ

ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องยินยอมการเซ็นสัญญารักษาความลับ (None Disclosure Agreement – NDA) กับธนาคาร ทั้งกรณีที่เป็นการทดสอบระบบและการ Implement ระบบงานจริง รวมทั้ง หากมีการนำอุปกรณ์มาเชื่อมต่อกับระบบของธนาคาร เพื่อเป็นการป้องปรามการเผยแพร่ข้อมูลของธนาคารโดยไม่ได้รับอนุญาตและความปลอดภัยของระบบ IT ของธนาคาร

6. การทดสอบระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร

โดยการทดสอบระบบจะเป็นการทดสอบด้านการใช้งานและประสิทธิภาพของระบบคอมพิวเตอร์ การใช้งานซอฟต์แวร์ของระบบ ได้ครบถ้วนถูกต้องตามปกติ และซอฟต์แวร์ระบบที่เกี่ยวข้อง รวมไปถึงซอฟต์แวร์ที่ใช้ ในการติดตามและดูแลระบบ ซึ่งจะต้องครอบคลุมหัวข้อการทดสอบดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

(1) การตรวจรับระบบ (User Acceptance Test)

- การทดสอบด้านการใช้งานของระบบคอมพิวเตอร์ (Hardware Acceptance)
- การทดสอบการใช้งานซอฟต์แวร์ระบบ (System Software Acceptance)
- การทดสอบการใช้งานซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการติดตามและดูแลระบบ (Monitoring Software Acceptance)

- การใช้งานซอฟต์แวร์ของระบบ ได้ครบถ้วนถูกต้องตามปกติ (Application Software Acceptance)

ในการทดสอบดังกล่าวข้างต้นผู้เสนอราคา (คู่สัญญา) ต้องสนับสนุนการทดสอบระบบงานให้สามารถทดสอบได้แล้วเสร็จ พร้อมทั้งจัดเตรียม ดังนี้

6.1 เอกสารประกอบการทดสอบ โดยประกอบด้วย Test Case, Test Script และ Test Result เป็นอย่างน้อย โดยต้องประกอบด้วยข้อมูล ดังนี้

(1) ชื่อ Test case

(2) วัตถุประสงค์ของ Test case

(3) ผลที่คิดว่าจะได้รับ (Output)

(4) กำหนดลักษณะข้อมูลที่จะนำเข้าเพื่อใช้ในการ Test (Input)

(5) ขั้นตอนวิธีการทดสอบ

(6) ผลที่ได้จากการ test

6.2 จัดเตรียมข้อมูล ระบบ และอุปกรณ์ ต่าง ๆ สำหรับใช้ในการทดสอบ

7. การส่งมอบและติดตั้ง

7.1 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องทำการส่ง Hardware, Software และ License อื่นๆ ทั้งหมดที่ต้องใช้ในโครงการ ตามสัญญาซื้อขายให้แก่ธนาคาร ตามที่ระบุไว้ในภาคผนวก ก. ของสัญญาซื้อขาย ภายในระยะเวลา 60 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

7.2 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการติดตั้งและทดสอบการใช้งานของระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร ด้านระบบการจัดการด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Service Desk) และด้านระบบการบริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ (Desktop Management) ร่วมกับระบบคอมพิวเตอร์ของธนาคารได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตามที่ระบุไว้ในภาคผนวก ข. ของสัญญาซื้อขาย ภายในระยะเวลา 120 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

8. การฝึกอบรม

ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องจัดการฝึกอบรมให้แก่ผู้เข้าฝึกอบรมของธนาคารภายในเวลา 150 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา ซึ่งมีหัวข้อของหลักสูตรที่ครอบคลุมทั้งภาคทฤษฎี และภาคปฏิบัติอย่างน้อย ดังนี้

ที่	ชื่อหลักสูตร	จำนวนวัน	จำนวนครั้ง	จำนวนคนต่อครั้ง
1	ความรู้เรื่อง ITIL Foundation	1	1	10
2	การใช้งานระบบด้านระบบการจัดการด้านการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Service Desk)	3	2	5
3	Admin Application ระบบด้านระบบการจัดการด้าน	3	2	5

4	การให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (Service Desk) การใช้งานระบบด้านระบบการบริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ (Desktop Management)	1	2	5
5	Admin Application ระบบด้านระบบการบริหารจัดการเครื่องคอมพิวเตอร์ (Desktop Management)	1	2	5
6	การใช้งานระบบ และ Admin ระบบ, System & Application Configuration, Backup/Restore, start/stop service, ดูแลแก้ไขปัญหาของระบบ, System Configuration	1	1	5
7	Software Installation	1	1	5
8	Database & System Administration	1	1	5

ทั้งนี้ การฝึกอบรมทุกครั้ง ผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องเป็นผู้ดำเนินการจัดหาติดตั้งอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องที่ต้องใช้ในการฝึกอบรม พร้อมทั้งสนับสนุนเอกสารและวัสดุที่ใช้ในการฝึกอบรมให้กับผู้เข้าฝึกอบรม พร้อมทั้งบริการกาแฟ และอาหารว่าง โดยต้องจัดเตรียมให้เพียงพอต่อผู้เข้าฝึกอบรม โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

9. การบำรุงรักษา (การทำ Preventive Maintenance)

ผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องจัดให้ช่างผู้มีความรู้ความชำนาญและฝีมือดีมาตรวจสอบบำรุงรักษาระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร อย่างน้อย 3 เดือน/ครั้ง มิฉะนั้นผู้ได้รับการคัดเลือกต้องยินยอมให้ธนาคารหากคิดค่าปรับเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 0.50 ของมูลค่าสัญญา ต่อการผิดเงื่อนไขการให้บริการหนึ่งครั้ง แต่มูลค่ารวมของการปรับแต่ละครั้งต่ำสุด ..... บาท

โดยมีเงื่อนไขการให้บริการดูแลรักษา ดังนี้

- ตรวจสอบHardware และ Softwareที่ติดตั้งในโครงการนี้ทั้งหมดและอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องตามมาตรฐานของผู้ผลิต รวมถึงการ Patch
- ตรวจสอบ System ,Database และ Application เพื่อตรวจหาปัญหาต่างๆที่อาจพบได้และแก้ไขปัญหาให้เรียบร้อย
- ตรวจสอบ System ,Database Security และ Application Log
- ตรวจสอบการทำงานและแก้ไขปัญหาให้เรียบร้อย
- วิเคราะห์ Performance และปรับ Tune ของระบบ ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่อาจเกิดขึ้นได้กับระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร

- อื่นๆเพื่อให้ระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กรอยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- ทำรายงานสรุปผลให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษรให้แก่หน่วยงานที่ดูแลเก็บไว้เป็นหลักฐาน

การใช้งานระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กรตามสัญญานี้ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีอยู่เสมอตามวรรคหนึ่ง โดยให้มีเวลาระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กรขัดข้องรวมตามเกณฑ์การคำนวณเวลาขัดข้อง ไม่เกินเดือนละ 24 (ยี่สิบสี่) ชั่วโมง หรือร้อยละ.....(.....) ของเวลาใช้งานทั้งหมดของคอมพิวเตอร์ของเดือนนั้น แล้วแต่ตัวเลขใดจะมากกว่ากัน มิฉะนั้นผู้ที่ได้รับการคัดเลือกต้องยอมให้ธนาคารคิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมง ในอัตราชั่วโมงละ 0.035 ของมูลค่าสัญญา ในช่วงเวลาที่ไม่สามารถใช้คอมพิวเตอร์ได้ในส่วนที่เกินกว่ากำหนดเวลาขัดข้องข้างต้น

เกณฑ์การคำนวณเวลาขัดข้องของคอมพิวเตอร์ตามวรรคหนึ่งให้เป็นไปดังนี้

- กรณีที่คอมพิวเตอร์เกิดขัดข้องพร้อมกันหลายหน่วย ให้นับเวลาขัดข้องของหน่วยที่มีตัวถ่วงมากที่สุดเพียงหน่วยเดียว

10. การซ่อมแซมแก้ไข (การทำ Corrective Maintenance)

ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องให้บริการซ่อมแซมแก้ไขระบบระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร ในวันจันทร์ ถึงวันอาทิตย์ (7x24)

กรณีเกิดความเสียหายชำรุดบกพร่องหรือเกิดเหตุขัดข้องขึ้นแก่ระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร อันเนื่องมาจากการใช้งานปกติ ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการการซ่อมแซมแก้ไขระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กรโดยมีเงื่อนไข ดังนี้

12.1 ผู้ได้รับการคัดเลือกต้องเริ่มจัดการซ่อมแซมแก้ไขภายใน 4 ชั่วโมง นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากธนาคารหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากธนาคาร โดยจะแจ้งให้ผู้ที่ได้รับการคัดเลือกหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ที่ได้รับการคัดเลือกทราบทางวาจา ทางโทรสาร หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือทางโทรศัพท์ ไม่ว่าวิธีใดวิธีหนึ่งให้ถือเป็นการแจ้งโดยชอบตามสัญญานี้แล้ว และผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องซ่อมแซมแก้ไข หรือเปลี่ยนสิ่งที่จำเป็นให้เสร็จเรียบร้อยภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากธนาคารดังกล่าว

ในกรณีที่ผู้ได้รับการคัดเลือกไม่เข้ามาซ่อมแซมแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด หรือไม่สามารถดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขหรือไม่สามารถจัดหาอุปกรณ์ใหม่ที่มีคุณสมบัติทัดเทียมกันหรือดีกว่ามาเปลี่ยนให้ใช้งานได้ ภายในเวลาที่กำหนดไว้ ผู้ได้รับการคัดเลือกยินยอมให้คิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมง (เศษของชั่วโมงให้นับเป็น 1 (หนึ่ง) ชั่วโมง) ในอัตราร้อยละ 0.035 ของค่าจ้างบำรุงรักษา (รายงวด) ตามสัญญา นับจากเวลาที่ครบกำหนดจนถึงเวลาที่ผู้ได้รับการคัดเลือกได้เริ่มการซ่อมแซมแก้ไข หรือจนถึงเวลาที่ผู้ได้รับการคัดเลือกดำเนินการซ่อมแซมแก้ไขแล้วเสร็จแล้วแต่กรณี ทั้งนี้ หากผู้ได้รับการคัดเลือกไม่ดำเนินการดังกล่าว ธนาคารมีสิทธิจ้างบุคคลภายนอกทำการซ่อมแซมแก้ไข โดยผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องออกค่าใช้จ่ายในการจ้างบุคคลภายนอกซ่อมแซมแก้ไขแทนธนาคารทั้งสิ้น

เอกสารแนบ 2

แบบตารางเปรียบเทียบ

ตารางเปรียบเทียบโครงการจัดซื้อจัดจ้างระบบบริหารจัดการ IT ขององค์กร
พร้อมว่าจ้างบำรุงรักษาฯ..... ปี
ตามเอกสาร เลขที่ .....

ที่	ข้อกำหนดธนาคาร	รายละเอียดที่บริษัทเสนอ	เอกสารอ้างอิง	วิธีการตรวจรับ