

(ร่าง) ขอบเขตของงาน (TOR)

โครงการจ้างบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบไฟร์วอลล์สำหรับระบบอินเทอร์เน็ตสาธารณะ (Internet Public Zone) จำนวน ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

๑. ความเป็นมา/หลักการและเหตุผล

กระทรวงการต่างประเทศมีภารกิจครอบคลุมในมิติด้านความมั่นคงและด้านการต่างประเทศ ข้อมูลสารสนเทศมีขึ้นความลับและมีความละเอียดอ่อน จึงจำเป็นที่จะต้องให้ความสำคัญต่อการป้องกันและการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ ซึ่งสอดคล้องกับพระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. ๒๕๖๒ และในปัจจุบันเทคโนโลยีดิจิทัลเข้ามามีบทบาทสำคัญในการขับเคลื่อนเศรษฐกิจและสังคมเพื่อส่งเสริมเศรษฐกิจฐานรากของประเทศให้เข้มแข็งและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขัน ซึ่งรัฐบาลให้ความสำคัญ โดยกำหนดเป้าหมายการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานระบบโลจิสติกส์และดิจิทัลไว้ในยุทธศาสตร์ชาติ (พ.ศ. ๒๕๖๑ - ๒๕๘๐) แผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๓ ข้อ ๑๒ และ ๑๓ ยุทธศาสตร์ด้านการต่างประเทศ (S1 และ S5) และแผนพัฒนารัฐบาลดิจิทัล พ.ศ. ๒๕๖๖ - ๒๕๗๐

ระบบไฟร์วอลล์สำหรับระบบอินเทอร์เน็ตสาธารณะ (Internet Public Zone) เป็นระบบป้องกันการถูกบุกรุกโจมตีและควบคุมการเข้าถึงระบบเครือข่ายและระบบสารสนเทศของกระทรวงฯ โดยแบ่งแยกระบบป้องกันเครือข่ายไซเบอร์ให้บริการสาธารณะออกจากระบบเครือข่ายหลักเป็นการเฉพาะ ซึ่งจะช่วยรักษาความมั่นคงปลอดภัยจากภัยคุกคามทางไซเบอร์ให้กับระบบเว็บไซต์ของกระทรวงฯ ระบบเว็บไซต์ของหน่วยงานต่างๆ ของกระทรวงฯ รวมทั้งระบบเว็บไซต์ของสถานเอกอัครราชทูต คณะผู้แทนถาวร สำนักงานการค้าและเศรษฐกิจไทย และสถานกงสุลใหญ่ จำนวน ๑๐๙ หน่วยงาน ๑๕๑ เว็บไซต์ ตลอดจนควบคุมการเข้าถึงระบบบริหารจัดการเว็บไซต์ที่แต่ละหน่วยงานบริหารจัดการเว็บไซต์ได้ด้วยตนเองอย่างสะดวก รวดเร็ว ปลอดภัย และเป็นมาตรฐานเดียวกัน

กระทรวงฯ ได้ดำเนินโครงการจัดซื้อระบบไฟร์วอลล์สำหรับระบบอินเทอร์เน็ตสาธารณะชุดใหม่ (New Internet Public Zone) โดยเป็นการจัดซื้ออุปกรณ์ไฟร์วอลล์ พร้อมทั้งซอฟต์แวร์และ License ในปี ๒๕๖๒ และบำรุงรักษาระบบให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพและพร้อมใช้งานอยู่เสมอ ตั้งแต่ปี ๒๕๖๓ เป็นต้นมา โดยสัญญาจ้างในปีงบประมาณ ๒๕๖๗ จะสิ้นสุดในวันที่ ๓๐ สิงหาคม ๒๕๖๘

ระบบไฟร์วอลล์เป็นระบบหลักที่สำคัญอย่างยิ่งในการป้องกันการถูกบุกรุกโจมตีระบบเครือข่ายและระบบงานสารสนเทศ ซึ่งจำเป็นต้องต่ออายุสิทธิการใช้งานซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ (Software & Hardware Subscriptions) และบำรุงรักษาระบบอย่างต่อเนื่องเป็นประจำ ในกรณีนี้ เพื่อให้อุปกรณ์ไฟร์วอลล์สำหรับระบบอินเทอร์เน็ตสาธารณะ เครื่องคอมพิวเตอร์ Server รวมถึงสิทธิการใช้งานซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ของระบบยังคงทำงานได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ พร้อมใช้งาน จึงจำเป็นต้องจัดจ้างบำรุงรักษาระบบไฟร์วอลล์สำหรับระบบอินเทอร์เน็ตสาธารณะ ในปีงบประมาณ ๒๕๖๘

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อจ้างบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบไฟร์วอลล์สำหรับระบบอินเทอร์เน็ตสาธารณะ (Internet Public Zone) และเครื่องคอมพิวเตอร์ Server พร้อมซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง

/๒.๒ เพื่อต่ออายุ...

๒.๒ เพื่อต่ออายุสิทธิการใช้งานซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ (Software & Hardware Subscriptions) รวมถึง License ของระบบไฟร์วอลล์อย่างครบถ้วน

๒.๓ เพื่อให้ระบบสารสนเทศของกระทรวงฯ ที่ให้บริการประชาชน มีความมั่นคงปลอดภัย และสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

๓. คุณสมบัติผู้มีสิทธิเสนอราคา

๓.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย

๓.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๓.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๓.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๓.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๓.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๓.๗ เป็นบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพดังกล่าว

๓.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่กระทรวงการต่างประเทศ ณ วันประกาศ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

๓.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

๓.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ “กิจการร่วมค้า” ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค่างำหนดให้ผู้เข้าร่วมรายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลักข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าจะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมรายอื่นทุกราย

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค่างำหนดให้ผู้เข้าร่วมรายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก กิจการร่วมค่านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

สำหรับข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมรายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค่างำหนดให้มีการมอบหมายผู้เข้าร่วมรายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ในนามกิจการร่วมค้า การยื่นข้อเสนอดังกล่าวต้องมีหนังสือมอบอำนาจ

สำหรับข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมรายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจให้ผู้เข้าร่วมรายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า

๓.๑๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e-GP) ของกรมบัญชีกลาง

/๓.๑๒ ผู้ยื่น...

๓.๑๒ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ ดังนี้

๓.๑๒.๑ กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

(๑) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า ๑ ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการจากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สินสุทธิ ที่ปรากฏในงบแสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว ของ ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก

(๒) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยซึ่งยังไม่มีกิจการ งบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ให้พิจารณาการกำหนดมูลค่าของทุนจดทะเบียน โดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระมูลค่าหุ้นแล้ว ณ วันที่ยื่นข้อเสนอไม่ต่ำกว่า ๑ ล้านบาท

๓.๑๒.๒ กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดา

ให้พิจารณาจากหนังสือรับรองบัญชีเงินฝาก โดยต้องมีเงินฝากคงเหลือในบัญชีธนาคารเป็นมูลค่าไม่น้อยกว่า ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง และหากเป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องแสดงหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากที่มีมูลค่าดังกล่าวอีกครั้งหนึ่งในวันลงนามในสัญญา ทั้งนี้ หนังสือรับรองบัญชีเงินฝากซึ่งธนาคารออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอหรือวันลงนามในสัญญาไม่เกิน ๙๐ วัน

๓.๑๒.๓ กรณีผู้ยื่นข้อเสนอมีคุณสมบัติไม่เป็นไปตามข้อ ๓.๑๒.๑ (๑) ข้อ ๓.๑๒.๑ (๒) และข้อ ๓.๑๒.๒ ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอหนังสือรับรองวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอ ไม่เกิน ๙๐ วัน โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อจากธนาคารไม่น้อยกว่า ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง

๓.๑๒.๔ กรณีตามข้อ ๓.๑๒.๑ และข้อ ๓.๑๒.๓ ไม่ใช่บังคับกับกรณีดังต่อไปนี้

(๑) การจัดซื้อจัดจ้างครั้งหนึ่งไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐.- บาท

(๒) กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอเป็นหน่วยงานของรัฐ

(๓) นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการตาม

พระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ ๑๐) พ.ศ. ๒๕๖๑

๓.๑๓ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับการเสนอราคาครั้งนี้ โดยเป็นงานซื้อขายและอนุญาตให้ใช้สิทธิในโปรแกรมคอมพิวเตอร์หรืองานจ้างบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขคอมพิวเตอร์ และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่กระทรวงการต่างประเทศเชื่อถือในวงเงินไม่น้อยกว่า ๑,๕๐๐,๐๐๐.- บาท (หนึ่งล้านห้าแสนบาทถ้วน) ในสัญญาเดียว และเป็นผลงานไม่เกิน ๓ ปี นับถึงวันที่ยื่นข้อเสนอ โดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่น สำเนาหนังสือสัญญาและเอกสารแนบท้ายสัญญา (ขอบเขตของงาน) พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

/๓.๑๔ ผู้ยื่น...

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ

๓.๑๔ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอรายชื่อเจ้าหน้าที่ของบริษัทผู้ยื่นข้อเสนอที่จะเข้ามาปฏิบัติงาน ไม่น้อยกว่า ๒ ราย โดยแนบประวัติประสบการณ์ทำงานที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟร์วอลล์ ที่กระทรวงฯ ใช้งาน ไม่น้อยกว่า ๑ ปี พร้อมใบประกาศนียบัตร (Certificate) จากเจ้าของผลิตภัณฑ์ไฟร์วอลล์ ยี่ห้อ Palo Alto และรับรองสำเนาถูกต้อง เสนอมาในวันยื่นข้อเสนอการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

๓.๑๕ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องได้รับการแต่งตั้งเป็นตัวแทนจำหน่ายจากผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายในประเทศ สำหรับรายการอุปกรณ์หรือระบบภายใต้เครื่องหมายการค้าของอุปกรณ์ไฟร์วอลล์ยี่ห้อ Palo Alto ที่กระทรวงการต่างประเทศใช้งานอยู่ โดยหนังสือหรือหลักฐานจะต้องยังไม่หมดอายุในวันยื่นเสนอราคา

๔. ขอบเขตของงาน

ขอบเขตของงานบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบไฟร์วอลล์สำหรับระบบอินเทอร์เน็ตสาธารณะ (Internet Public Zone) ให้รวมถึงการติดตั้ง การปรับปรุงแก้ไข ดูแลบำรุงรักษาระบบให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา ทั้งส่วนฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์พร้อม license และที่เกี่ยวข้อง โดยมีรายละเอียด (ตามภาคผนวก ก) ดังนี้

๔.๑ รายการอุปกรณ์

ลำดับที่	รายละเอียด	จำนวน	Serial Number	ปีที่ได้มา
๑	อุปกรณ์ไฟร์วอลล์ ยี่ห้อ Palo Alto	๑ หน่วย	013201032174	๒๕๖๕
๒	เครื่องคอมพิวเตอร์ Server ยี่ห้อ HPE	๑ หน่วย	SGH935XD0K	๒๕๖๒

๔.๒ รายการต่ออายุสิทธิการใช้งานซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ (Software & Hardware Subscription)

๔.๒.๑ ต่ออายุสิทธิการใช้งานซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์เป็นระยะเวลา ๑ ปี นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ให้สามารถทำงานและเข้ากันได้กับระบบคอมพิวเตอร์ของกระทรวงการต่างประเทศที่มีอยู่อย่างมีประสิทธิภาพ โดยอายุสิทธิการใช้งานซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์จะต้องต่อเนื่องจากของเดิมเป็นอย่างน้อย ดังนี้

รายการต่ออายุสิทธิการใช้งานซอฟต์แวร์

ลำดับที่	Software Blade Packages	ยี่ห้อ	Serial Number
๑	Panorama – VM - Partner enabled premium support	ไฟร์วอลล์ Palo Alto	000702344420
๒	Palo Alto - Advance Wildfire subscription - Advance Threat prevention subscription	ไฟร์วอลล์ Palo Alto	013201032174
๓	VMware vSphere 8 Standard for 72 core	VMware	-

/รายการ...

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ

รายการต่ออายุสิทธิการใช้งานฮาร์ดแวร์

ลำดับที่	รายละเอียด	จำนวน	Serial Number
๑	อุปกรณ์ไฟร์วอลล์ ยี่ห้อ Palo Alto	๑ หน่วย	013201032174
๒	เครื่องคอมพิวเตอร์ Server ยี่ห้อ HPE	๑ หน่วย	SGH935XD0K

๔.๒.๒ จัดส่งใบ License ให้ครบถ้วนถูกต้อง แก่กระทรวงการต่างประเทศ ภายใน ๖๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๔.๒.๓ จัดส่งแฟ้มรายละเอียดโครงการตามที่กระทรวงการต่างประเทศกำหนด

๔.๓ การบำรุงรักษาระบบ

๔.๓.๑ ต้องส่งผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับ Certificate จากเจ้าของผลิตภัณฑ์ไฟร์วอลล์ ยี่ห้อ Palo Alto เข้ามาทำการบำรุงรักษาระบบ (Preventive Maintenance - PM) ในส่วนของซอฟต์แวร์ (Software) เป็นประจำทุกเดือน และฮาร์ดแวร์ (Hardware) เป็นประจำทุก ๓ เดือน ตลอดระยะเวลาสัญญา รวมถึงการทำ Corrective Maintenance (CM) เมื่อได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง

๔.๓.๒ บำรุงรักษาซอฟต์แวร์ และที่เกี่ยวข้องกับระบบฯ อาทิ

(๑) ทบทวน (Review) ปรับแต่งค่า Configuration ต่าง ๆ แก่ Policy ของระบบให้เป็นไปอย่างมั่นคงปลอดภัย ถูกต้อง และทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

(๒) ตรวจสอบสถานะการทำงานของซอฟต์แวร์และ Services ต่าง ๆ

(๓) ตรวจสอบเหตุการณ์การบุกรุกโจมตีที่เกิดขึ้น พร้อมปรับ Policy ในการป้องกันและแก้ปัญหา

(๔) Backup ค่า Configuration, Firewall Policy, Database และอื่น ๆ ที่จำเป็นของระบบให้ทันสมัยอยู่เสมอ ที่พร้อมนำมาใช้ได้ทันที

(๕) จัดเก็บ Log อุปกรณ์ของระบบไฟร์วอลล์ทั้งหมดที่จำเป็นต้องจัดเก็บภายในอุปกรณ์ได้ไม่น้อยกว่า ๙๐ วันย้อนหลัง เป็นอย่างน้อย

(๖) Sync Time ของอุปกรณ์/ เครื่องเซิร์ฟเวอร์ กับอุปกรณ์ Sync Server ตามที่กระทรวงฯ กำหนดได้อย่างถูกต้อง

(๗) สรุปสาเหตุ วิธีการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นแก่เจ้าหน้าที่กระทรวงฯ ก่อนดำเนินการแก้ไข ปัญหา

๔.๓.๓ ติดตั้ง/ อัปเดต/ อัปเดต Patch ของซอฟต์แวร์ เวอร์ชันซอฟต์แวร์ ฐานข้อมูล รวมถึง Firmware ของอุปกรณ์ที่มีอยู่ในระบบฯ ให้ทันสมัยอยู่เสมออย่างเหมาะสม

๔.๓.๔ ปรับปรุงค่า Configuration, Firewall Policy, Database และอื่น ๆ ที่จำเป็นของระบบให้ทันสมัยอยู่เสมอ เมื่อได้รับอนุญาตจากเจ้าหน้าที่ของกระทรวงฯ ที่ได้รับมอบหมาย

๔.๓.๕ ให้คำปรึกษา แนะนำ ดำเนินการแก้ไขปัญหาของระบบฯ หรือที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกรณีที่เกิดปัญหา Incident ด้านความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ของกระทรวงฯ

๔.๓.๖ รายงานการตรวจเช็คอุปกรณ์กรณีการบำรุงรักษาระบบ (Preventive Maintenance - PM) โดยมีรายละเอียดดังนี้เป็นอย่างน้อย อาทิ ชนิดอุปกรณ์ หมายเลข Serial Number วันเวลาที่เข้าตรวจ และผลการตรวจเช็คบำรุงรักษา สาเหตุและการแก้ไข โดยแยกเป็นรายอุปกรณ์

/๔.๓.๗ รายงาน...

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ

๔.๓.๗ รายงาน Corrective Maintenance (CM) โดยมีรายละเอียดดังนี้เป็นอย่างน้อย อาทิ ชนิด อุปกรณ์และหรือระบบหมายเลข Serial Number วันเวลาที่ได้รับแจ้ง วันเวลาที่ถึงกระทรวงฯ วันเวลาที่แก้ไขแล้วเสร็จ สาเหตุของปัญหา รายละเอียดการแก้ไข ผู้ดำเนินการแก้ไข

๔.๓.๘ จัดส่งรายงานการบำรุงรักษาระบบในรูปแบบของ Hard Copy และ USB Flash Drive อย่างละ ๑ ชุด ตามรูปแบบที่กระทรวงฯ กำหนด ภายในครั้งต่อไปที่เข้ามาบำรุงรักษา

๔.๔ การบำรุงรักษาอุปกรณ์ และอะไหล่

๔.๔.๑ บำรุงรักษาอุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ Server และอะไหล่ เพื่อให้ระบบปราศจากความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นได้ ดังรายการอุปกรณ์ที่ปรากฏในข้อ ๔.๑

๔.๔.๒ ตรวจสอบสถานะ การทำงานของรายการอุปกรณ์ที่ปรากฏในข้อ ๔.๑ ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๔.๓ บำรุงรักษาและปรับปรุงแก้ไข สาย Fiber, UTP, สายไฟ และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ รวมถึงตรวจสอบสถานการณ์ทำงาน ทำความสะอาดอุปกรณ์/เครื่องคอมพิวเตอร์ Server ของระบบในตู้ Rack ให้เรียบร้อยตามมาตรฐานที่กระทรวงฯ กำหนด

๔.๔.๔ ปรับปรุงแก้ไขแผนผัง (Diagram) การเชื่อมต่อของระบบฯ ให้ทันสมัยอยู่เสมอ

๔.๕ การอบรม

ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีการอบรมในรูปแบบของ On the job training ระบบต่าง ๆ ในโครงการนี้ ให้แก่ผู้ว่าจ้างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง อย่างน้อย ๑ ครั้ง หรือตามที่ผู้ว่าจ้างร้องขอ ตลอดระยะเวลาตามสัญญา จำนวนไม่น้อยกว่า ๒ คน พร้อมจัดทำคู่มือการอบรมสำหรับผู้เข้าร่วมอบรมทุกท่าน โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติม

๕. กำหนดระยะเวลาการจ้าง

จำนวน ๑๒ เดือน โดยจะเริ่มจ้างตั้งแต่วันที่ ๓๑ สิงหาคม ๒๕๖๘ เป็นต้นไป หรือมีหนังสือให้เริ่มทำงาน

๖. หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

เกณฑ์ราคา โดยพิจารณาจากราคารวม

๗. วงเงินงบประมาณ/วงเงินที่ได้รับจัดสรร

จำนวนเงินทั้งสิ้น ๓,๓๐๐,๐๐๐.- บาท (สามล้านสามแสนบาทถ้วน) โดยเบิกจ่ายจากงบประมาณรายจ่ายประจำปี ๒๕๖๘

๘. งานงานและการจ่ายเงิน

ผู้ว่าจ้างจะแบ่งงวดงานและงวดเงินเป็น ๒ งวด ดังนี้ โดยจะชำระเงินก็ต่อเมื่อมีการส่งมอบงานครบถ้วน ถูกต้อง ตามงวดงานและสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ดำเนินการตรวจรับเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ดังนี้

งวดที่ ๑ จ่ายเป็นเงินร้อยละ ๗๐ เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานภายใน ๒ เดือน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยการทำงานดังกล่าวมีความครบถ้วน ถูกต้อง มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพอย่างมั่นคงปลอดภัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

/๑. ส่งเอกสาร...

๑. ส่งเอกสารสำคัญหรือหลักฐานที่แสดงถึงลิขสิทธิ์ (License) และการต่ออายุสิทธิการใช้งาน (Subscription) จำนวน ๑๒ เดือน โดยระบุวันสิ้นสุดของสิทธิการใช้บริการ ภายใน ๖๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ตามข้อ ๔.๒

๒. ทำการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive maintenance : PM) ในส่วนของซอฟต์แวร์ (Software) และฮาร์ดแวร์ (Hardware) ตามข้อ ๔.๓

๓. ทำการบำรุงรักษาอุปกรณ์ และอะไหล่ ตามข้อ ๔.๔

๔. ส่งรายงานผลการปฏิบัติงานหลังจากดำเนินการ PM และ CM ตามข้อ ๔.๓ และข้อ ๔.๔

๕. ส่งแผนการทำงาน ตามข้อ ๑๓

งวดที่ ๒ (งวดสุดท้าย) จ่ายเป็นเงินร้อยละ ๓๐ เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานภายใน ๑๒ เดือน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยการดำเนินงานดังกล่าวมีความครบถ้วน ถูกต้อง มีความเหมาะสมและมีประสิทธิภาพ อย่างมั่นคงปลอดภัย โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ทำการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive maintenance : PM) ในส่วนของซอฟต์แวร์ (Software) และฮาร์ดแวร์ (Hardware) ตามข้อ ๔.๓

๒. ทำการบำรุงรักษาอุปกรณ์ และอะไหล่ ตามข้อ ๔.๔

๓. ส่งรายงานผลการปฏิบัติงานหลังจากดำเนินการ PM และ CM ตามข้อ ๔.๓ และข้อ ๔.๔

๔. จัดให้มีการฝึกอบรม ตามขอบเขตงานข้อ ๔.๕

๙. อัตราค่าปรับ

๙.๑ ค่าปรับการรับประกันผลงาน คิดเป็นรายชั่วโมง ในอัตราร้อยละ ๐.๐๒๕ ของราคาตามสัญญาต่อชั่วโมง

๙.๒ ค่าปรับการให้บริการ คิดเป็นรายชั่วโมง (เศษชั่วโมงให้นับเป็น ๑ (หนึ่ง) ชั่วโมง) ในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของค่าจ้างบำรุงรักษา (รายงวด)

๙.๓ ค่าปรับความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง คิดเป็นรายวันอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของค่าจ้างตามสัญญา

๙.๔ ค่าปรับการจ้างช่วง คิดเป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๐.๐๐ ของวงเงินของงานที่จ้างช่วงตามสัญญา

สูตรการคำนวณค่าปรับ

จำนวนชั่วโมง^๑ ที่ขัดข้องในขณะใดขณะหนึ่ง เท่ากับ ค่าสูงสุดของจำนวนชั่วโมงที่ขัดข้องในขณะนั้น ของอุปกรณ์แต่ละอุปกรณ์ คูณด้วยค่าตัวถ่วง

จำนวนชั่วโมง^๑ = ค่าสูงสุด (จำนวนชั่วโมงที่ขัดข้อง x ค่าตัวถ่วง^๒)

ค่าปรับ = ร้อยละ ๐.๐๒๕ x (ผลรวมจำนวนชั่วโมง - ๑๒) x (ค่าจ้างบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบไฟร์วอลล์สำหรับระบบอินเทอร์เน็ตสาธารณะ (Internet Public Zone))

หมายเหตุ

^๑ เศษของชั่วโมงนับเป็น ๑ ชั่วโมง

^๒ อ้างอิงจากตารางค่าตัวถ่วง (ตามภาคผนวก ข)

๙.๕ การเรียกเงินค่าปรับ หากผู้รับจ้างไม่ชำระเงินค่าปรับภายใน ๗ วันนับแต่วันที่ผู้ว่าจ้าง บอกกล่าวเป็นหนังสือให้ผู้รับจ้างทราบ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิหักเงินค่าปรับจากเงินประกันสัญญาหรือเรียกจากธนาคารผู้ค้ำประกันได้ทันที

/๙.๖ ผู้รับจ้าง...

๙.๖ ผู้รับจ้างมีหน้าที่ดูแลบำรุงรักษา และซ่อมแซมแก้ไขระบบที่จัดหาในโครงการนี้ ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ที่อยู่เสมอ แบบ ๒๔ X ๗ onsite Services ตลอดระยะเวลาการรับประกันด้วยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้าง โดยผู้ว่าจ้างยอมให้ระบบขัดข้องภายหลังที่คำนวณด้วยค่าถ่วงแล้ว ไม่เกินเดือนละ ๑๒ ชั่วโมง ถ้าระบบนี้ขัดข้องเกินระยะเวลาดังกล่าว กระทบฯ จะคิดค่าปรับในส่วนที่เกินเป็นรายชั่วโมง

๙.๗ ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่เข้ามาซ่อมแซมแก้ไขภายในเวลาที่กำหนด หรือไม่สามารดำเนินการแก้ไข หรือสามารถจัดหาอุปกรณ์/ เครื่องคอมพิวเตอร์ Server ใหม่ที่มีคุณสมบัติเทียบเท่าหรือดีกว่ามาเปลี่ยนให้ใช้งานได้ภายในเวลาที่กำหนดไว้ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ตามภาคผนวก ค ผู้รับจ้างยินยอมให้คิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมง (เศษของชั่วโมงให้นับเป็นหนึ่งชั่วโมง)

๑๐. เงื่อนไขการรับประกัน

๑๐.๑ ในกรณีที่เกิดเหตุหรือประสบปัญหาด้าน Cyber Security กับกระทบฯ ภายใต้ระบบเครือข่ายนี้ ผู้รับจ้างจะต้องให้คำปรึกษา แนะนำ พร้อมส่งเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะ เข้ามาดำเนินการวิเคราะห์ ตรวจสอบ Incidents หรือปัญหาภัยคุกคามทางไซเบอร์ที่เกิดขึ้น และแก้ไขปัญหาร่วมแก้ไขปัญหาดังกล่าวกับกระทบฯ หรือหน่วยงานที่กระทบฯ กำหนด จนกว่าจะแก้ไขปัญหาระงับ

๑๐.๒ การต่ออายุสิทธิการใช้งานซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ตามข้อ ๔.๒ และการบำรุงรักษาระบบตามข้อกำหนด รวมถึงการดำเนินการใดเพื่อประสิทธิภาพของระบบนี้ ผู้รับจ้างไม่สามารถคิดค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติมอีก ไม่ว่าจะเป็นค่าใช้จ่ายจากการบริการ พัฒนาปรับปรุงระบบ การซ่อมแซม อุปกรณ์ เครื่องคอมพิวเตอร์ Server ค่าอะไหล่ และอื่น ๆ

๑๐.๓ กรณีที่มีการปรับเปลี่ยนอุปกรณ์/ เครื่องคอมพิวเตอร์ Server/ ซอฟต์แวร์/ License ของระบบ จำต้องมีคุณสมบัติไม่น้อยกว่าของเดิมที่มีอยู่

๑๐.๔ กรณีที่ระบบไฟร์วอลล์ฯ ขัดข้องใช้การไม่ได้ตามปกติ ผู้รับจ้างจะต้องจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้อยู่ในสภาพใช้การได้ดีดังเดิม (Corrective Maintenance) โดยจะต้องเริ่มจัดการซ่อมแซมแก้ไขภายในระยะเวลาที่กำหนดตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ตามภาคผนวก ค นับตั้งแต่วันที่ได้รับความแจ้งจากผู้ว่าจ้างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้างโดยจะแจ้งให้ผู้รับจ้างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้างทราบทางวาจา ทางโทรสาร หรือทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (e-mail) หรือทางโทรศัพท์ ไม่ว่าวิธีใดวิธีหนึ่งให้ถือเป็นการแจ้งโดยชอบแล้ว และผู้รับจ้างจะต้องแก้ไขหรือเปลี่ยนสิ่งที่จำเป็นให้เสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด ตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ตามภาคผนวก ค นับตั้งแต่วันที่ได้รับความแจ้งจากผู้ว่าจ้างดังกล่าว รวมทั้งต้องสรุปผลการแก้ไข การปรับแต่งค่า Configuration ต่าง ๆ ให้แก่ผู้ดูแลระบบของผู้ว่าจ้าง

กรณีที่อุปกรณ์/ เครื่องคอมพิวเตอร์ Server เกิดขัดข้อง เสียหาย ไม่สามารถทำงานได้ ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาอุปกรณ์/ เครื่องคอมพิวเตอร์ Server ยี่ห้อรุ่นเดียวกันหรือรุ่นที่มีประสิทธิภาพสูงกว่ามาทดแทนภายในเวลาที่กำหนด นับจากได้รับการแจ้งจากผู้ว่าจ้างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง

๑๐.๕ ผู้รับจ้างตกลงบำรุงรักษา ซ่อมแซมแก้ไขระบบไฟร์วอลล์ตามโครงการนี้ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีอยู่เสมอตลอดระยะเวลาการรับประกัน โดยความชำรุดนี้มิได้เกิดจากความผิดของผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างต้องจัดหา ดำเนินการซ่อมแซม แก้ไข ปรับปรุง หรือติดตั้ง ในสภาพใช้งานได้ดีดังเดิม โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ

๑๑. กำหนดยื่นราคาข้อเสนอ

ไม่น้อยกว่า ๙๐ วัน นับถัดจากวันที่ยื่นข้อเสนอ

/๑๒. การลงนาม...

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ

๑๒. การลงนามในสัญญา

ภายใน ๗ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งให้มาทำสัญญา

๑๓. แผนการทำงาน

ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำแผนการทำงานมาให้ผู้ว่าจ้าง ภายใน ๑๕ วันทำการ นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๑๔. ลิขสิทธิ์

๑๔.๑ เอกสารหรือระบบคอมพิวเตอร์หรือโปรแกรมใด ๆ ที่พัฒนาหรือจัดทำขึ้นภายในข้อกำหนดและขอบเขตของงานนี้ถือว่าเป็นลิขสิทธิ์ของกระทรวงการต่างประเทศ ห้ามคู่สัญญา ทำการเผยแพร่ ติดตั้งหรือจำหน่าย โดยมีได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงการต่างประเทศ

๑๔.๒ ค่า Configuration และรายละเอียดต่าง ๆ ภายใต้ระบบเครือข่ายสารสนเทศของกระทรวงการต่างประเทศถือเป็นความลับ หากสูญหายหรือถูกเผยแพร่ด้วยวิธีการใด ๆ เป็นเหตุให้เกิดความเสียหาย ซึ่งเกิดจากการดำเนินการของผู้รับจ้างทั้งที่ตั้งใจหรือไม่ก็ตาม ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายและความบกพร่องนั้น ๆ

๑๕. ข้อสงวนสิทธิ์

ในระหว่างอายุสัญญา หากกระทรวงฯ เห็นว่าผู้รับจ้างไม่อาจปฏิบัติตามสัญญาได้ และ/หรือผู้รับจ้างผิดสัญญาข้อใดข้อหนึ่ง ที่ส่งผลกระทบสร้างความเสียหายต่อกระทรวงฯ กระทรวงฯ มีสิทธิ์ให้บุคคลอื่นมาดำเนินการแทน โดยค่าใช้จ่ายจากการดำเนินการดังกล่าว ผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด หรือกระทรวงฯ มีสิทธิ์บอกเลิกสัญญาได้

๑๖. การจ้างช่วง

ผู้รับจ้างจะต้องไม่เอางานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างแล้ว การที่ผู้ว่าจ้างได้อนุญาตให้จ้างช่วงงานแต่บางส่วนดังกล่าวนั้น ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดชอบหรือพ้นหน้าที่ตามสัญญานี้ และผู้รับจ้าง จะยังคงต้องรับผิดชอบในความผิดและความประมาทเลินเล่อของผู้รับจ้างช่วง หรือของตัวแทนหรือลูกจ้างของผู้รับจ้างช่วงนั้นทุกประการ

๑๗. หน่วยงานผู้รับผิดชอบโครงการ

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการต่างประเทศ

สถานที่...

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ

สถานที่ติดต่อเพื่อขอรับทราบข้อมูลเพิ่มเติม และส่งข้อเสนอแนะ วิจารณ์ หรือแสดงความคิดเห็น

ผู้สนใจสามารถส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ วิจารณ์ เกี่ยวกับร่างขอบเขตของงานนี้ได้ที่

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการต่างประเทศ

เลขที่ ๔๔๓ ถนนศรีอยุธยา แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพฯ ๑๐๔๐๐

หมายเลขโทรศัพท์ ๐ ๒๒๐๓ ๕๐๐๐ ต่อ ๑๔๐๙๑

หมายเลขโทรสาร ๐ ๒๖๔๓ ๕๒๑๓

E-mail Address ictsec@mfa.go.th

หมายเหตุ สาธารณชนที่ต้องการเสนอแนะ วิจารณ์ หรือมีความเห็น ต้องเปิดเผยชื่อ ที่อยู่ และหมายเลขโทรศัพท์ ของผู้ให้ข้อเสนอแนะ วิจารณ์ หรือมีความเห็นด้วย

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ

ภาคผนวก ก

รายการเครื่องคอมพิวเตอร์เซิร์ฟเวอร์/ อุปกรณ์ และรายการซอฟต์แวร์
โครงการจ้างบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบไฟร์วอลล์สำหรับระบบอินเทอร์เน็ต
สาธารณะ (Internet Public Zone) จำนวน ๑๒ เดือน ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๘

รายการที่ ๑ รายการอุปกรณ์

ลำดับที่	รายละเอียด	จำนวน	Serial Number	ปีที่ได้มา
๑	อุปกรณ์ไฟร์วอลล์ ยี่ห้อ Palo Alto	๑ หน่วย	013201032174	๒๕๖๕
๒	เครื่องคอมพิวเตอร์ Server ยี่ห้อ HPE	๑ หน่วย	SGH935XD0K	๒๕๖๒

รายการที่ ๒ รายการต่ออายุสิทธิการใช้งานซอฟต์แวร์ (Software Subscription)

ลำดับที่	Software Blade Packages	ยี่ห้อ	Serial Number
๑	Panorama – VM - Partner enabled premium support	ไฟร์วอลล์ Palo Alto	000702344420
๒	Palo Alto - Advance Wildfire subscription - Advance Threat prevention subscription	ไฟร์วอลล์ Palo Alto	013201032174
๓	VMware vSphere 8 Standard for 72 Core	Vmware	-

รายการที่ ๓ รายการต่ออายุสิทธิการใช้งานฮาร์ดแวร์ (Hardware Subscription)

ลำดับที่	รายละเอียด	จำนวน	Serial Number
๑	อุปกรณ์ไฟร์วอลล์ ยี่ห้อ Palo Alto	๑ หน่วย	013201032174
๒	เครื่องคอมพิวเตอร์ Server ยี่ห้อ HPE	๑ หน่วย	SGH935XD0K

โดยผู้รับจ้างต้องแสดงถึงลิขสิทธิ์ (License) และการต่ออายุสิทธิการใช้งาน (Subscription) จำนวน ๑๒ เดือน จากเจ้าของผลิตภัณฑ์ ภายใน ๖๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ

ภาคผนวก ข
ตารางค่าตัวถ่วง

ลำดับที่	รายการ	ค่าถ่วงน้ำหนัก
๑	การบำรุงรักษาอุปกรณ์ไฟร์วอลล์	๑.๐
๒	ต่ออายุสิทธิการใช้งานซอฟต์แวร์	๑.๐
๓	ต่ออายุสิทธิการใช้งานฮาร์ดแวร์	๑.๐
๔	การบำรุงรักษาระบบ	๐.๕
๕	การบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ Server	๐.๕

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ

ภาคผนวก ค

ระดับของการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

ระดับของการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) เมื่อระบบไฟร์วอลล์สำหรับระบบอินเทอร์เน็ตสาธารณะ (Internet Public Zone) เกิดการขัดข้อง

ตารางระดับของการให้บริการ SLA			
ระดับการ ขัดข้อง	สถานการณ์ของปัญหา	ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาการตอบสนองและ ติดตามการแก้ไขปัญหา
ระดับสูง	ระบบไม่สามารถใช้งานได้ ทั้งระบบ	บริการแก้ไขปัญหาแบบ Onsite Services และ/ หรือ Remote Access	ตอบสนองภายใน ๒ ชั่วโมง และ แก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๖ ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งจาก กระทรวงฯ
ระดับ ปานกลาง	ระบบไม่สามารถใช้งานได้ บางส่วน แต่ไม่กระทบการ ทำงานของระบบ	บริการแก้ไขปัญหาแบบ Onsite Services และ/ หรือ Remote Access	ตอบสนองภายใน ๔ ชั่วโมง และ แก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งจาก กระทรวงฯ
ระดับต่ำ	ระบบมีการแจ้งเตือน หรือทำงานผิดปกติ แต่ไม่ กระทบต่อการทำงานของ ระบบ	บริการแก้ไขปัญหาแบบ Onsite Services และ/ หรือ Remote Access	ตอบสนองและแจ้งผลการแก้ไข ปัญหาหรือคำแนะนำให้กระทรวงฯ ทราบทางอีเมล

หมายเหตุ การแก้ไขปัญหาแบบ Remote Access จะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้ว่าจ้างหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย
ให้เป็นผู้ดูแลระบบของผู้ว่าจ้างก่อน

ลงชื่อ.....ประธานกรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ ลงชื่อ.....กรรมการ