

## ขอบเขตของงาน

### โครงการพัฒนา ITIL และแผนการดำเนินงานต่อเนื่องของระบบงานสารสนเทศ IT – BCP (IT Business Continuity Plan)

#### 1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานประกันสังคมได้มีการนำระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารมาประยุกต์ใช้ในการบริหารจัดการและสนับสนุนการดำเนินงานเพื่อให้บริการแก่นายจ้าง สถานประกอบการ ลูกจ้างผู้ประกันตน ผู้มีสิทธิและหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีความสะดวก รวดเร็ว นั้น สำนักงานประกันสังคมได้มีการพัฒนา ปรับปรุง และปรับเปลี่ยนระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้การบริการงานประกันสังคมมีความสะดวก รวดเร็ว น่าเชื่อถือ ถูกต้อง เป็นธรรม ด้วยมาตรฐานเดียวกันทั่วประเทศ จนกลายเป็นเครื่องมือที่เจ้าหน้าที่ต้องใช้ในการปฏิบัติงานประจำวันที่ขาดมิได้ ดังนั้น ความมั่นคงปลอดภัยและความเสถียรของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ จึงมีความจำเป็นและความสำคัญอย่างยิ่งยวดต่อคุณภาพการให้บริการงานประกันสังคม และความน่าเชื่อถือของสำนักงานประกันสังคม

ระบบสารสนเทศพื้นฐานของสำนักงานประกันสังคม ที่ให้บริการแก่ผู้ใช้งานทั้งภายในและภายนอกองค์กร เป็นระบบหลักในองค์กร ที่ต้องใช้งานเพื่อสนับสนุนการทำงานในแต่ละวัน และสนับสนุนกิจการหลักขององค์กร การทำงานที่รวดเร็วและเป็นระบบ เป็นขั้นตอนของระบบสารสนเทศในกรณีที่เกิดปัญหา และการเข้าช่วยเหลือสำหรับผู้ใช้งาน รวมทั้งมีการบันทึกการแก้ไขปัญหา เพื่อเป็นแหล่งเรียนรู้ในการแก้ไขปัญหาครั้งต่อไป ทำให้ใช้เวลาแก้ไขปัญหาได้รวดเร็วยิ่งขึ้น เนื่องจากปัจจุบันกระบวนการทำงานของระบบสารสนเทศ ยังไม่ได้มีขบวนการในการบริหารจัดการหน่วยงานด้านสารสนเทศอย่างเป็นระบบ และยังไม่ได้เก็บรวบรวมปัญหาหรือวิธีการแก้ไขปัญหา จำนวนทรัพยากร งานบริการด้านต่าง ๆ ไว้อย่างเป็นระบบ ทำให้เกิดความผิดพลาดของการปฏิบัติงานการแก้ไขปัญหา หรือการให้บริการกับผู้ให้บริการ ผู้ประกันตน สถานประกอบการ โรงพยาบาล หน่วยงานภายในสำนักงานประกันสังคม และหน่วยงานภายนอกที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

สภาพการปัจจุบันที่มีปัจจัยเสี่ยงมากมายที่อาจส่งผลกระทบต่อการทำงานการให้บริการผ่านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม จึงต้องมีการจัดทำแผนการดำเนินงานต่อเนื่องเพื่อรองรับผลกระทบจากความเสี่ยงต่างๆ รวมถึงเฝ้าระวังและรับมือกับภัยคุกคามทางไซเบอร์ เพื่อยกระดับการให้บริการในรูปแบบดิจิทัลให้มั่นคงและพร้อมใช้งานอยู่ตลอดเวลา สำนักงานประกันสังคมจึงมีความจำเป็นต้องดำเนินการพัฒนากรอบวิธีปฏิบัติตามมาตรฐาน ITIL และ BCP ทั้งนี้เพื่อความต่อเนื่องในการปฏิบัติงาน

#### 2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อสามารถดำเนินงานในธุรกรรมหลักที่ต้องอาศัยระบบสารสนเทศในการทำงานของสำนักงานประกันสังคมได้อย่างต่อเนื่อง เมื่อได้รับผลกระทบจากเหตุภัยพิบัติ
- 2.2 เพื่อกำหนดทรัพยากรที่จำเป็น เพื่อให้สามารถปฏิบัติงานได้ต่อเนื่อง และเพื่อกำหนดขั้นตอนวิธีการในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ที่ไม่ปกติหรือเหตุการณ์ฉุกเฉิน ตามมาตรฐาน ITIL และ BCP
- 2.3 เพื่อให้การหยุดชะงักของการให้บริการมีผลกระทบน้อยที่สุด ไม่ว่าจะการให้บริการจะหยุดชะงักด้วยสาเหตุใดก็ตาม
- 2.4 เพื่อให้สอดคล้องกับวัตถุประสงค์การกู้คืนของภารกิจต่างๆ ขององค์กรในช่วงที่เกิดวิกฤติโดยมุ่งเน้นไปที่การกู้คืน และสนับสนุนกระบวนการที่สำคัญ
- 2.5 เพื่อพัฒนากระบวนการบริหารงานด้านสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม โดยเป็นการรวบรวมความรู้ที่มีอยู่แล้วในการบริหารจัดการศูนย์คอมพิวเตอร์นำมาปรับปรุงกระบวนการให้มีประสิทธิภาพสูงสุด

### 3. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

- 3.1 มีความสามารถตามกฎหมาย
- 3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- 3.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- 3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
- 3.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
- 3.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
- 3.7 เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว
- 3.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ สำนักงานประกันสังคม ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้
- 3.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- 3.10 ผู้เสนอราคาต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e - GP) ของกรมบัญชีกลาง
- 3.11 ผู้เสนอราคาจะต้องเคยมีผลงานอย่างหนึ่งอย่างใด หรือบางรายการรวมกัน หรือทั้งหมด ดังนี้
  - 3.11.1 การดำเนินโครงการเกี่ยวกับการจัดทำแผนบริหารความต่อเนื่องการดำเนินงาน หรือ แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ หรือแผนการดำเนินงานต่อเนื่องของระบบงานสารสนเทศ IT – BCP (IT Business Continuity Plan) หรือพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System : BCMS) ตามมาตรฐาน ISO 22301
  - 3.11.2 การดำเนินโครงการเกี่ยวกับการออกแบบหรือวางแผนหรือพัฒนาหรือจัดทำมาตรฐานกระบวนการเพื่อบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือมาตรฐานงานบริการด้าน IT สำหรับองค์กร หรือระบบการจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ISO/IEC 20000-1
  - 3.11.3 การขายพร้อมติดตั้งระบบหรือซอฟต์แวร์สำหรับสนับสนุนการจัดการการให้บริการด้านสารสนเทศ หรือ IT service support management (ITSSM) หรือ IT Service Management (ITSM) หรือ Service Desk หรือ Help Desk

โดยเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานเอกชน ที่มีวงเงินในสัญญาเดียว ไม่น้อยกว่า 4,000,000 บาท (สี่ล้านบาทถ้วน) อย่างน้อย 1 โครงการ ย้อนหลังไม่เกิน 10 ปี นับถึงวันยื่นเอกสารประกวดราคา โดยแนบสำเนาสัญญาหรือสำเนาใบสั่งซื้อมาพร้อมกับเอกสารการประกวดราคา ทั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมขอสงวนสิทธิที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เสนอ

- 3.12 ผู้เสนอราคาจะต้องแสดงหลักฐานหนังสือแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนจำหน่ายและหนังสือรับรองการสนับสนุนทางด้านเทคนิค รวมถึงการรับประกันว่าจะซ่อมแซม บำรุงรักษา ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดอายุของสัญญาของระบบหรือซอฟต์แวร์สำหรับสนับสนุนการจัดการการให้บริการด้านสารสนเทศ หรือ IT service support management (ITSSM) หรือ IT Service Management (ITSM) หรือ Service Desk หรือ Help Desk ตามที่เสนอจากผู้ผลิตหรือเจ้าของผลิตภัณฑ์หรือตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทย
- 3.13 ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอบุคลากรสำหรับปฏิบัติงานตามโครงการนี้ โดยกรอกแบบฟอร์มประวัติบุคลากรตามภาคผนวก ก พร้อมแสดงเอกสารหลักฐาน วุฒิการศึกษา ประสบการณ์ ประกาศนียบัตรที่เกี่ยวข้อง สอดคล้องตามข้อกำหนด เพื่อให้สำนักงานประกันสังคมพิจารณา ดังนี้

ลำดับที่	ตำแหน่ง/ด้าน	ประสบการณ์ ไม่น้อยกว่า (ปี)	วุฒิการศึกษา
1	หัวหน้าโครงการ จำนวน 1 ตำแหน่ง	20	- สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปทางด้านบริหารธุรกิจ ด้านการจัดการ ด้านคอมพิวเตอร์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง - มีประสบการณ์ด้านที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งที่เสนอ
2	ผู้เชี่ยวชาญการออกแบบกระบวนการเพื่อบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวน 1 ตำแหน่ง	10	- สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทด้านคอมพิวเตอร์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง - มีประสบการณ์ด้านที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งที่เสนอ
3	ผู้เชี่ยวชาญด้านวิศวกรระบบงาน (Software Engineer) จำนวน 1 ตำแหน่ง	10	- สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทด้านคอมพิวเตอร์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรือสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง - มีประสบการณ์ด้านที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งที่เสนอ
4	ผู้เชี่ยวชาญด้าน ISO/IEC Lead Auditor จำนวน 2 ตำแหน่ง	10	- สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปด้านคอมพิวเตอร์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง - มีประสบการณ์ด้านที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งที่เสนอ
5	ผู้เชี่ยวชาญด้าน Business Continuity Management จำนวน 2 ตำแหน่ง	10	- สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปด้านคอมพิวเตอร์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง - มีประสบการณ์ด้านที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งที่เสนอ
6	ผู้เชี่ยวชาญด้าน IT Service Management Systems จำนวน 2 ตำแหน่ง	10	- สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาโทขึ้นไปด้านคอมพิวเตอร์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง - มีประสบการณ์ด้านที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งที่เสนอ

ลำดับที่	ตำแหน่ง/ด้าน	ประสบการณ์ ไม่น้อยกว่า (ปี)	วุฒิการศึกษา
7	เจ้าหน้าที่ประสานงาน โครงการ จำนวน 1 ตำแหน่ง	5	- สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไปด้านคอมพิวเตอร์ ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสาขาอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง - มีประสบการณ์ด้านที่เกี่ยวข้องกับตำแหน่งที่เสนอ

3.14 บุคลากรที่เสนอในโครงการนี้ ตามข้อ 3.13 ลำดับที่ 1 - 6 จำนวนรวมไม่น้อยกว่า 2 คน จะต้องได้รับประกาศนียบัตร (Certificate) ที่ยังไม่ขาดอายุ ดังนี้

3.14.1 ITIL expert หรือ ITIL Foundation หรือได้รับประกาศนียบัตรผ่านการสอบ ISO/IEC20000-1 Lead Auditor Certified หรือ ISO/IEC20000-1 Lead Implementer Certified หรือที่เกี่ยวข้องกับด้านบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

3.14.2 ISO22301 Lead Auditor Certified หรือ ISO22301 Lead Implementer Certified หรือที่เกี่ยวข้องด้าน Business Continuity Management จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

3.15 ผู้เสนอราคาจะต้องทำตารางเปรียบเทียบรายละเอียดของข้อกำหนดขอบเขตของงานโครงการพัฒนา ITIL และแผนการดำเนินงานต่อเนื่องของระบบงานสารสนเทศ IT – BCP (IT Business Continuity Plan) ที่เสนอเป็นรายข้อทุกข้อ โดยใช้ตัวอย่างแบบฟอร์มการเปรียบเทียบตามตารางที่ 1 ในกรณีที่ต้องมีการอ้างอิงถึงข้อความอื่นในเอกสารที่เสนอมา ผู้เสนอราคาจะต้องระบุให้ชัดเจน พร้อมทั้งให้หมายเหตุหรือขีดเส้นใต้หรือระบายสี พร้อมเขียนหัวข้อกำกับให้ตรงกัน เพื่อให้ง่ายในการตรวจสอบกับเอกสารเปรียบเทียบ ทั้งนี้ สำนักงานประกันสังคมขอสงวนสิทธิ์ที่อาจจะไม่พิจารณาผู้เสนอราคาที่ไม่ดำเนินการตามเงื่อนไขดังกล่าว

ตารางที่ 1 ตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติข้อกำหนดทางเทคนิค

อ้างอิงข้อ	ข้อกำหนด/อุปกรณ์ที่ ต้องการ	ข้อกำหนด/อุปกรณ์ที่ เสนอ	เอกสารอ้างอิง

#### 4. ขอบเขตการดำเนินงานโครงการ

4.1 จัดทำแผนการดำเนินโครงการ (Project Planning) ประกอบด้วยกรอบแนวคิด วิธีการ แผนการดำเนินงานของโครงการฯ ระบุกิจกรรม ระยะเวลา บุคลากรที่รับผิดชอบ งบประมาณส่งมอบ ข้อเสนอแนะและแสดงผลลัพธ์ของการดำเนินรายการกิจกรรม พร้อมนำเสนอต่อสำนักงานประกันสังคม

4.2 ขอบเขตขั้นตอนการดำเนินการศึกษาประเมินเพื่อโครงการพัฒนา ITIL ซึ่งเป็นการออกแบบกระบวนการเพื่อบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ โดยดำเนินการ ดังต่อไปนี้

4.2.1 ศึกษา วิเคราะห์ ประเมินผลความพร้อมในการจัดทำ ITIL ของสำนักงานประกันสังคม (ITIL Assessment) โดยผู้เสนอราคาจะต้องประเมินผลความพร้อมในการจัดทำ ITIL ของสำนักงานประกันสังคม โดยมีการเก็บข้อมูลระบบการทำงานของสำนักงานประกันสังคม เพื่อทำการประเมินระดับความพร้อม (Maturity Level) และสรุปเป็นรายงาน พร้อมรายละเอียดถึงสิ่งที่ควรมีการปรับปรุงในขั้นตอนต่อไป

- 4.2.2 การสัมภาษณ์และสนทนากับผู้ใช้ (Conduct Interviews and Discussions with Users)
- 4.2.2.1 สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการใช้งานระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งครอบคลุมระบบสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม ตามข้อ 4.2.1
- 4.2.2.2 สัมภาษณ์ผู้ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลระบบสารสนเทศเพื่อให้บริการของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งครอบคลุมระบบสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม ตามข้อ 4.2.1
- 4.2.2.3 สัมภาษณ์เพิ่มเติมผู้บริหารที่เกี่ยวข้องกับการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ เพื่อกำหนดเป้าหมายและความต้องการองค์กร
- 4.2.3 การแจกจ่าย และรวบรวมแบบสอบถาม (Distribute and Collect Questionnaires)
- 4.2.3.1 ส่งฟอร์มออนไลน์เพื่อทำแบบสอบถามความพึงพอใจในการใช้ระบบสารสนเทศต่อเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง
- 4.2.3.2 ส่งฟอร์มออนไลน์เพื่อสอบถามไปยังผู้ใช้งานระบบสารสนเทศ
- 4.2.4 การวางแผนความต้องการร่วมกัน (Joint Requirements Planning: JRP) โดยการจัดประชุมผู้ที่เกี่ยวข้องเพื่อกำหนดเป้าหมายและขอบเขตการประเมินร่วมกัน
- 4.2.5 จัดทำสรุปแนวทางการประเมินงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ ตามกรอบมาตรฐาน ITIL4 ให้ครอบคลุมระบบสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคมที่ให้บริการผ่านระบบสารสนเทศอย่างน้อย 3 กลุ่มตามข้อ 4.2.2
- 4.2.6 ประเมินงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม ที่ครอบคลุมระบบสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคมที่ให้บริการผ่านระบบสารสนเทศอย่างน้อย 3 กลุ่มตามข้อ 4.2.2 ให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐาน ITIL4 ที่ครอบคลุมเนื้อหาอย่างน้อย ดังต่อไปนี้
- 4.2.6.1 สี่มิติที่ต้องพิจารณาเพื่อให้แน่ใจว่ากระบวนการจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศเป็นแนวทางแบบองค์รวมในการจัดการบริการโดยทั่วไปและบริการเฉพาะ
- 4.2.6.2 ระบบสร้างคุณค่าด้วยบริการ ที่ต้องแสดงถึงองค์ประกอบและกิจกรรมของสำนักงานประกันสังคมที่ทำงานร่วมกัน เพื่ออำนวยความสะดวกในการสร้างคุณค่าผ่านบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ
- 4.2.7 จัดทำสรุปรายงานที่เกี่ยวข้องตามกรอบมาตรฐาน ITIL4 ที่ครอบคลุมระบบสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคมที่ให้บริการผ่านระบบสารสนเทศอย่างน้อย 3 กลุ่ม ตามข้อ 4.2.2 ที่จะช่วยให้สำนักงานประกันสังคมสามารถนำไปใช้ในการกำหนดนโยบาย ระเบียบ แผนการปฏิบัติงาน เพื่อก้าวสู่ยุคเทคโนโลยีใหม่ของบริการดิจิทัลอย่างน้อย ดังต่อไปนี้
- 4.2.7.1 จัดทำรายงานผลการประเมินงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศด้วยกรอบมาตรฐาน ITIL4
- 4.2.7.2 จัดทำรายงานการสรุปผลโดยรวมที่อยู่ในรูปแบบข้อความ ตาราง และภาพกราฟิก เพื่อเป็นข้อมูลในการวางแผนนโยบาย แผนการปฏิบัติงาน เพื่อควบคุมกระบวนการบริหารจัดการงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคมตามลำดับความสำคัญ

- 4.2.7.3 จัดทำรายงานผลการวิเคราะห์ผลต่างของระดับการให้บริการกับแนวปฏิบัติการจัดการเทคโนโลยีสารสนเทศตามกรอบมาตรฐานของ ITIL4
- 4.2.7.4 จัดทำกรอบการปฏิบัติงานตามมาตรฐาน ITIL4 ในการติดตามและประเมินผลการให้บริการด้านไอทีขององค์กร ซึ่งประกอบด้วย การประเมินตามแนวทางการบริหารจัดการ 34 ประการ ของมาตรฐาน ITIL4 ซึ่งออกแบบมาเพื่อการปฏิบัติงานสำหรับการบรรลุวัตถุประสงค์ขององค์กรด้วยระบบสารสนเทศ สำหรับการปฏิบัติแต่ละครั้ง ดังนี้
- 1) การจัดการกลยุทธ์ (Strategy management)
  - 2) การจัดการพอร์ตโฟลิโอ (Portfolio management)
  - 3) การจัดการสถาปัตยกรรม (Architecture management)
  - 4) บริการจัดการการเงิน (Service financial management)
  - 5) การจัดการกำลังคนและความสามารถพิเศษ (Workforce and talent management)
  - 6) ปรับปรุงอย่างต่อเนื่อง (Continual improvement)
  - 7) การวัดและการรายงาน (Measurement and reporting)
  - 8) การบริหารความเสี่ยง (Risk management)
  - 9) การจัดการความปลอดภัยของข้อมูล (Information security management)
  - 10) การจัดการความรู้ (Knowledge management)
  - 11) การจัดการการเปลี่ยนแปลงองค์กร (Organizational change management)
  - 12) การจัดการโครงการ (Project management)
  - 13) การจัดการความสัมพันธ์ (Relationship management)
  - 14) การจัดการซัพพลายเออร์ (Supplier management)
  - 15) การวิเคราะห์ธุรกิจ (Business analysis)
  - 16) การจัดการแค็ตตาล็อกบริการ (Service catalogue management)
  - 17) การออกแบบบริการ (Service design)
  - 18) การจัดการระดับบริการ (Service level management)
  - 19) การจัดการความพร้อมใช้งาน (Availability management)
  - 20) การจัดการความจุและประสิทธิภาพ (Capacity and performance management)
  - 21) การจัดการความต่อเนื่องของบริการ (Service continuity management)
  - 22) การตรวจสอบและการจัดการเหตุการณ์ (Monitoring and event management)
  - 23) โต๊ะบริการ (Service desk)
  - 24) การจัดการเหตุการณ์ (Incident management)
  - 25) การจัดการคำขอบริการ (Service request management)
  - 26) การจัดการปัญหา (Problem management)
  - 27) การจัดการรุ่น (Release management)
  - 28) เปลี่ยนการเปิดใช้งาน (Change enablement)
  - 29) การตรวจสอบและทดสอบบริการ (Service validation and testing)
  - 30) การจัดการการกำหนดค่าบริการ (Service configuration management)
  - 31) การจัดการสินทรัพย์ไอที (IT asset management)

- 32) การจัดการการปรับใช้ (Deployment management)
  - 33) โครงสร้างพื้นฐานและการจัดการแพลตฟอร์ม (Infrastructure and platform management)
  - 34) การพัฒนาและการจัดการซอฟต์แวร์ (Software development and management)
- 4.2.8 จัดทำรายงานข้อเสนอแนะการสร้าง “คุณค่า” จากงานบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือ สายน้ำแห่งคุณค่า (Value Stream) โดยใช้หลักการของ Lean, Agile และ DevOps ดังนี้
- 4.2.8.1 ข้อเสนอแนะลดขั้นตอนที่ไม่จำเป็น และการทำงานซ้ำซ้อน เพื่อให้เกิดคุณค่าสูงสุดแก่ สำนักงานประกันสังคมในด้านบริการ
  - 4.2.8.2 ข้อเสนอแนะแนวทางการทำงานให้ได้เร็วขึ้น ลดการทำงานแบบหลายขั้นตอน มุ่งเน้น การสื่อสารกันในทีม เพื่อร่วมกันพัฒนาบริการเทคโนโลยีสารสนเทศให้รวดเร็วและ ตรงกับความต้องการของผู้ใช้บริการ
  - 4.2.8.3 ข้อเสนอแนะกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ ไปจนถึงการนำไปใช้ให้มีประสิทธิภาพ มีคุณภาพ โดยมุ่งเน้นการทำงานแบบอัตโนมัติ ไปจนถึงการติดตามสถานะการทำงานของ ซอฟต์แวร์ เพื่อนำมาปรับปรุงกระบวนการพัฒนาซอฟต์แวร์ต่อไป
- 4.2.9 พัฒนากระบวนการและเอกสารอื่น ๆ ที่จำเป็นทั้งสิ้น (Documented Information, Procedures, Processes) ของสำนักงานประกันสังคม ให้เป็นไปตามกรอบมาตรฐาน ITIL และ ข้อกำหนดมาตรฐาน ISO/IEC20000-1 เพื่อรองรับการขอรับรองมาตรฐาน ISO/IEC20000-1
- 4.2.10 ดำเนินการจัดฝึกอบรมเชิงบรรยาย (Training) และ เชิงปฏิบัติการ (Workshop) หลักสูตร การบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management : ITSM) ตามกรอบมาตรฐาน ITIL และข้อกำหนดมาตรฐาน ISO/IEC20000-1 เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ ให้กับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมและเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจ รับรองมาตรฐาน ISO/IEC20000-1
- 4.2.11 ดำเนินการตรวจประเมินเบื้องต้นโดยผู้ตรวจสอบภายนอก (Pre-Audit by Certified Body) ตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO/IEC20000-1 เพื่อเตรียมความพร้อมและเสนอแนะในการ ปรับปรุงสำหรับการขอรับรองมาตรฐาน ISO/IEC20000-1
- 4.2.12 จัดให้มีการตรวจรับรองมาตรฐาน ISO/IEC20000-1 จากสถาบันตรวจรับรองมาตรฐานสากล (Certified body) ขอบเขตระบบสารสนเทศจำนวนอย่างน้อย 3 ระบบงานที่ให้บริการ พร้อม รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการตรวจรับรองมาตรฐานของผู้ตรวจสอบทั้งสิ้น
- 4.3 ขอบเขตขั้นตอนการดำเนินการศึกษาประเมินเพื่อจัดทำแผนจัดการความต่อเนื่องในการทำงาน ของระบบสารสนเทศ (BCP IT) โดยดำเนินการ ดังต่อไปนี้
- 4.3.1 ศึกษา วิเคราะห์รอบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจขององค์กร โดยศึกษาจากเอกสาร แผนบริหารความต่อเนื่อง (Business Continuity Plan : BCP) องค์กรฉบับที่มีการ ประกาศใช้อย่างเป็นทางการและเป็นเวอร์ชันล่าสุด และประเมินผลความพร้อมในการพัฒนา แผนการดำเนินงานต่อเนื่องของระบบงานสารสนเทศ IT – BCP (IT Business Continuity Plan) ของสำนักงานประกันสังคม ตามมาตรฐาน ISO 22301 โดยเก็บข้อมูลกระบวนการดำเนินงาน

- ต่อเนื่องของระบบงานสารสนเทศสำนักงานประกันสังคม เพื่อทำการประเมินระดับความพร้อม (Maturity Level) และสรุปเป็นรายงาน พร้อมรายละเอียดถึงสิ่งที่ควรมีการปรับปรุง
- 4.3.2 สํารวจข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับแผนบริหารความต่อเนื่อง โดยจัดทำแบบสำรวจข้อมูล ประกอบการทำแผนบริหารความต่อเนื่อง เพื่อสำรวจความต้องการและวัตถุประสงค์ของการบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Requirement for Business continuity)
- 4.3.3 จัดประชุมกลุ่มย่อยกับสำนักบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศ (Focus group) เพื่อสรุปผลการสำรวจข้อมูล พร้อมทั้งสรุปการกำหนดค่า การกำหนด MTPD และ RTO ของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารที่เกี่ยวข้องกับความต่อเนื่องทางธุรกิจ ตามวัตถุประสงค์ที่ตั้งไว้
- 4.3.4 วิเคราะห์ผลกระทบทางธุรกิจ (Business impact analysis) เพื่อกำหนดระยะเวลาของผลกระทบ และทรัพยากรสำคัญที่จำเป็นในการให้บริการ เพื่อกำหนดแนวทางการบริหารความเสี่ยงต่อทรัพยากรสารสนเทศ
- 4.3.5 ประเมินความเสี่ยงต่อทรัพยากรสารสนเทศที่สำคัญ เพื่อกำหนดการป้องกันและลดความเสี่ยงต่อการหยุดชะงักการให้บริการของระบบสารสนเทศหากเกิดภัยพิบัติร้ายแรง
- 4.3.6 กำหนดกลยุทธ์ที่ต้องใช้ในการลดผลกระทบกรณีเกิดภัยพิบัติ และการฟื้นฟูระบบเทคโนโลยีสารสนเทศที่เกี่ยวข้อง
- 4.3.7 กำหนดแผนบริหารระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารสำหรับความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- 4.3.8 ข้อเสนอแนะสำหรับบริหารจัดการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารเพื่อความต่อเนื่องทางธุรกิจ
- 4.3.9 พัฒนาระบบงานและเอกสารอื่น ๆ ที่จำเป็นทั้งสิ้น (Documented Information, Procedures, Processes) ของสำนักงานประกันสังคม ให้เป็นไปตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 22301 เพื่อรองรับการขอรับรองมาตรฐาน ISO 22301
- 4.3.10 ดำเนินการจัดฝึกอบรมเชิงบรรยาย (Training) และ เชิงปฏิบัติการ (Workshop) หลักสูตรการพัฒนาระบบการบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Management System BCMS) ตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 22301 เพื่อเพิ่มพูนความรู้ ประสบการณ์ ให้กับเจ้าหน้าที่สำนักงานประกันสังคมและเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจรับรองมาตรฐาน ISO 22301
- 4.3.11 ดำเนินการตรวจประเมินเบื้องต้นโดยผู้ตรวจสอบภายนอก (Pre-Audit by Certified Body) ตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 22301 เพื่อเตรียมความพร้อมและเสนอแนะในการปรับปรุง สำหรับการปฏิบัติตามข้อกำหนดมาตรฐาน ISO 22301
- 4.3.12 จัดให้มีการตรวจรับรองมาตรฐาน ISO 22301 จากสถาบันตรวจรับรองมาตรฐานสากล (Certified body) ขอบเขตแผนการดำเนินงานต่อเนื่องของระบบงานสารสนเทศ IT – BCP (IT Business Continuity Plan) ของสำนักงานประกันสังคม พร้อมรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการตรวจรับรองมาตรฐานของผู้ตรวจสอบทั้งสิ้น



4.4 จัดหาและติดตั้งเครื่องมือเป็นระบบหรือซอฟต์แวร์สำหรับสนับสนุนการจัดการการให้บริการด้านสารสนเทศ หรือ IT service support management (ITSSM) หรือ IT Service Management (ITSM) หรือ Service Desk หรือ Help Desk ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย โดยต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

- 4.4.1 มีความสามารถในการจัดการสารสนเทศตามแนวทาง Best Practice ของ ITIL (Information Technology Infrastructure Library) โดยประกอบด้วยการจัดการเหตุการณ์ที่ส่งผลกระทบต่อระบบสารสนเทศ (Incident Management) การจัดการปัญหา (Problem Management) การจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) การจัดการเปลี่ยนแปลง (Change Management) การจัดการทรัพย์สิน (Asset Management) การจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) เป็นอย่างน้อย โดยสามารถสร้างเป็นแบบจำลองมาตรฐานได้
- 4.4.2 มีความสามารถในการให้บริการรับแจ้งปัญหา (Help Desk) ดังนี้
  - 4.4.2.1 แจ้งปัญหาและติดตามสถานะของการแก้ปัญหาผ่านเว็บเบราว์เซอร์ได้
  - 4.4.2.2 เจ้าหน้าที่ Help Desk บันทึกรายการปัญหาที่ได้รับแจ้งทางโทรศัพท์
  - 4.4.2.3 ผู้เกี่ยวข้องติดตามการดำเนินการตามรายการปัญหาที่แจ้งผ่านระบบได้
  - 4.4.2.4 เจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานสามารถบันทึกการดำเนินการแก้ไขปัญหาเข้าระบบได้
  - 4.4.2.5 สร้างเงื่อนไขหรือกฎ (Rule) เพื่อทำการมอบหมายงานให้กับเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบงานประเภทนั้น ๆ
  - 4.4.2.6 แจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ผ่าน e-mail ตามเงื่อนไขหรือกฎที่กำหนดไว้ได้
- 4.4.3 มีความสามารถในการจัดการปัญหา (Problem Management) รองรับการบันทึกข้อมูลผลกระทบสาเหตุของปัญหา และลักษณะอาการของปัญหาได้
- 4.4.4 มีความสามารถในการจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ดังนี้
  - 4.4.4.1 สร้าง Service Level Agreement เพื่อกำหนดระยะเวลาในการแก้ปัญหาให้แล้วเสร็จตามที่กำหนดได้
  - 4.4.4.2 สร้างการแจ้งเตือนเจ้าหน้าที่ผ่านทาง e-mail เมื่อไม่สามารถแก้ปัญหาได้ตามระยะเวลาที่กำหนดได้
- 4.4.5 มีความสามารถในการมอบหมายงานให้เจ้าหน้าที่ได้
- 4.4.6 มีความสามารถในการแจ้งเตือน ดังนี้
  - 4.4.6.1 กำหนดและแก้ไขแม่แบบ (Template) ของการแจ้งเตือนได้
  - 4.4.6.2 แจ้งเตือนเจ้าหน้าที่เมื่อมีการแจ้งปัญหาเข้ามาในระบบได้
  - 4.4.6.3 แจ้งเตือนผู้ที่แจ้งปัญหาเมื่อเจ้าหน้าที่มีการแก้ไขปัญหาได้
- 4.4.7 มีความสามารถในการจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Management) ดังนี้
  - 4.4.7.1 จัดเก็บองค์ความรู้เพื่อเป็น Knowledge Base ได้
  - 4.4.7.2 ทำการสืบค้นข้อมูลใน Knowledge Base ตามหัวข้อของปัญหา และค้นหาด้วย Keyword ได้
- 4.4.8 มีความสามารถในการทำรายงาน (Reporting) ดังนี้
  - 4.4.8.1 มีแม่แบบ (Template) ของรายงานที่สามารถใช้ได้ทันที
  - 4.4.8.2 สร้างรายงานในรูปแบบไฟล์ชนิด PDF, Excel หรือ CSV ได้

- 4.4.8.3 สามารถใช้ SQL Command เพื่อติดต่อด้านข้อมูลของโปรแกรมเพื่อออกรายงานได้
- 4.4.8.4 สร้างรายงานตามช่วงเวลาที่กำหนดได้
- 4.4.9 มีความสามารถในการจัดการทรัพย์สิน (Asset Management)
  - 4.4.9.1 ค้นหาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในเครือข่ายได้
  - 4.4.9.2 ตั้งเวลาในการสแกน (Discovery) เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในเครือข่ายได้
  - 4.4.9.3 จัดการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับปัญหาที่ได้รับแจ้งได้
  - 4.4.9.4 จัดการสร้างความสัมพันธ์ระหว่างเครื่องคอมพิวเตอร์กับระยะเวลาตามสัญญาการจ้างดูแลบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์นั้น ๆ ได้
- 4.4.10 มีความสามารถในการทำ Change Management
  - 4.4.10.1 สร้าง Change ให้มีความสัมพันธ์กับ Problem หรือ Request ได้ โดยสามารถระบุ Impact Analysis, Rollout Plan, Backout Plan และ Checklist รายการอุปกรณ์หรือระบบสารสนเทศที่เกี่ยวข้องได้
  - 4.4.10.2 สร้างระดับ Change Plan ได้
  - 4.4.10.3 กำหนด Change Advisory Board สำหรับลงความเห็นใน Change ได้
  - 4.4.10.4 มีส่วนประสานงานเพื่อติดตามความคืบหน้าของ Change ได้
  - 4.4.10.5 บันทึกและติดตามงานที่มีการมอบหมายใน Change ได้
  - 4.4.10.6 บันทึกผลการดำเนินงานตาม Change ที่สร้างไว้ได้
  - 4.4.10.7 บันทึกประวัติการดำเนินงานต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นในการกระบวนการ Change ได้
- 4.4.11 สามารถติดตั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบปฏิบัติการที่สำนักงานประกันสังคมใช้งานอยู่ได้ หรือหากไม่สามารถติดตั้งบนระบบปฏิบัติการที่สำนักงานประกันสังคมมีอยู่ได้ ผู้รับจ้างต้องจัดหาและติดตั้งระบบปฏิบัติการเพื่อให้ระบบหรือซอฟต์แวร์ที่เสนอสามารถทำงานบนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของสำนักงานประกันสังคมได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4.4.12 ระบบหรือซอฟต์แวร์ที่เสนอจะต้องสามารถใช้งานร่วมกับ IT helpdesk software ที่สำนักงานประกันสังคมใช้งานอยู่เดิม โดยจัดหาสิทธิการใช้งานเพิ่มเติมอีกอย่างน้อย 50 Users ระยะเวลา 1 ปี นับถัดจากส่งมอบงานงวดที่ 4 เรียบร้อยแล้ว รวมถึงจะต้อง Upgrade ระบบเดิมให้เป็น Version ล่าสุดได้โดยไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม กรณีที่ระบบหรือซอฟต์แวร์ที่เสนอไม่สามารถใช้งานร่วมกับ IT helpdesk software ที่สำนักงานประกันสังคมใช้งานอยู่เดิม จะต้องจัดหาและติดตั้งระบบหรือซอฟต์แวร์ที่มีลิขสิทธิ์การใช้งานถูกต้อง ครอบคลุมผู้ใช้งานอย่างน้อย 120 Users ระยะเวลา 1 ปี นับถัดจากส่งมอบงานงวดที่ 4 เรียบร้อยแล้ว และเป็นหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้รับจ้างที่จะต้องกำหนดค่าต่าง ๆ กระบวนการต่าง ๆ แบบฟอร์มต่าง ๆ รวมถึงอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของระบบหรือซอฟต์แวร์ที่เสนอให้สอดคล้องกับกระบวนการเดิม ให้กระบวนการบริหารจัดการงานบริการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคมเป็นไปอย่างต่อเนื่อง
- 4.4.13 ผู้รับจ้างจะต้องนำกระบวนการต่าง ๆ หรือเอกสารต่าง ๆ ที่พัฒนาขึ้น เข้าสู่ระบบหรือซอฟต์แวร์สำหรับสนับสนุนการจัดการการให้บริการด้านสารสนเทศตามที่เสนอให้พร้อมใช้งาน
- 4.4.14 ต้องให้การสนับสนุนการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงการกำหนดค่า กระบวนการต่าง ๆ แบบฟอร์มต่าง ๆ ในระบบหรือซอฟต์แวร์ที่เสนอตามที่สำนักงานประกันสังคมร้องขอตลอดสัญญา

## 5. หลักเกณฑ์การพิจารณา

สำนักงานประกันสังคมจะพิจารณาจากเกณฑ์ราคา โดยคัดเลือกผู้เสนอราคารวมต่ำสุดเป็นผู้ชนะการเสนอราคา

## 6. เงื่อนไขการส่งมอบงาน

ส่งมอบรายงานและเอกสารต้นฉบับเป็นเอกสารในรูปแบบรูปเล่ม จำนวน 6 ชุด และในรูปแบบไฟล์ อิเล็กทรอนิกส์บรรจุในสื่อดิจิทัล จำนวน 1 ชุด อยู่ในรูปแบบที่รองรับการเปิดด้วยโปรแกรม Microsoft Office หรือ PDF โดยแบ่งการส่งมอบงานเป็น 4 งวดงาน ให้แก่สำนักงานประกันสังคมภายในระยะเวลา 365 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยมีรายละเอียดการส่งมอบ ดังนี้

**งวดที่ 1** ภายในระยะเวลา 90 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ประกอบด้วยรายงานการดำเนินงาน ข้อ 4.1, 4.2.1 - 4.2.7.3

**งวดที่ 2** ภายในระยะเวลา 180 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ประกอบด้วยรายงานการดำเนินงาน ข้อ 4.2.7.4 - 4.2.9 และ 4.4

**งวดที่ 3** ภายในระยะเวลา 270 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ประกอบด้วยรายงานการดำเนินงาน ข้อ 4.3.1 - 4.3.9

**งวดที่ 4** ภายในระยะเวลา 365 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ประกอบด้วยรายงานการดำเนินงาน ข้อ 4.2.10 - 4.2.12 และ 4.3.10 - 4.3.12

## 7. เงื่อนไขการชำระเงิน

7.1 ชำระเงินเป็นจำนวนร้อยละ 10 ของวงเงินตามสัญญา ภายหลังจากที่ได้ทำการส่งมอบงานและตรวจรับงานตามงานงวดที่ 1 ของสัญญาเสร็จสิ้น

7.2 ชำระเงินเป็นจำนวนร้อยละ 40 ของวงเงินตามสัญญา ภายหลังจากที่ได้ทำการส่งมอบงานและตรวจรับงานตามงานงวดที่ 2 ของสัญญาเสร็จสิ้น

7.3 ชำระเงินเป็นจำนวนร้อยละ 20 ของวงเงินตามสัญญา ภายหลังจากที่ได้ทำการส่งมอบงานและตรวจรับงานตามงานงวดที่ 3 ของสัญญาเสร็จสิ้น

7.4 ชำระเงินเป็นจำนวนร้อยละ 30 ของวงเงินตามสัญญา ภายหลังจากที่ได้ทำการส่งมอบงานและตรวจรับงานตามงานงวดที่ 4 ของสัญญาเสร็จสิ้น

## 8. การรับประกันผลงาน

ผู้รับจ้างจะต้องรับประกันระบบหรือซอฟต์แวร์ที่เสนอ หลังจากทีสำนักงานประกันสังคมรับมอบงานงวดสุดท้ายแล้วเสร็จเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี หากมีความผิดพลาด ความบกพร่องในการทำงานของระบบ หรือซอฟต์แวร์ หรือเกิดปัญหาจากการติดตั้ง หรือเกิดจากข้อขัดข้องอื่น ๆ ที่ส่งผลให้ระบบหรือซอฟต์แวร์ไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ ผู้รับจ้างจะต้องรีบทำการแก้ไขให้ใช้งานได้ โดยที่สำนักงานประกันสังคมไม่ต้องออกค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น ภายในกำหนด 24 ชั่วโมง นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งจากสำนักงานประกันสังคม หากผู้รับจ้างไม่ทำการแก้ไขให้ถูกต้องเรียบร้อยภายในระยะเวลาดังกล่าว สำนักงานประกันสังคมมีสิทธิที่จะกระทำการนั้นเองหรือจ้างผู้อื่นให้มาทำการนั้น โดยผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายดังกล่าวทั้งสิ้น

## 9. อัตราค่าปรับ

ในกรณีที่รับจ้างส่งมอบงานจ้างล่าช้ากว่ากำหนดแล้วเสร็จตามสัญญา แต่ผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกเลิกสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับและค่าเสียหาย ดังต่อไปนี้

- 9.1 ค่าปรับรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง) ของค่าจ้างตามสัญญานับถัดจากวันที่ครบกำหนดเวลาแล้วเสร็จของงานตามสัญญา หรือวันที่ผู้ว่าจ้างได้ขยายเวลาทำงานให้จนถึงวันที่ทำงานแล้วเสร็จ และส่งผลงานที่แล้วเสร็จตามขอบเขตที่ระบุไว้ได้ครบถ้วนและถูกต้องแล้ว หากไม่ถึงวันหรือเศษของวันให้คิดเป็นหนึ่งวัน
- 9.2 ผู้ว่าจ้างมีสิทธิในการจ้างผู้รับจ้างรายอื่นมาดำเนินการแทน ทั้งนี้ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด
- 9.3 นอกจากชำระค่าปรับดังกล่าวแล้ว ผู้รับจ้างยอมให้ผู้ว่าจ้างสามารถเรียกค่าเสียหายอันเกิดขึ้นจากการที่ผู้รับจ้างทำงานล่าช้าเฉพาะส่วนที่เกินกว่าจำนวนค่าปรับและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ได้
- 9.4 ในระหว่างที่ผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกเลิกสัญญานั้น หากผู้ว่าจ้างเห็นว่าผู้รับจ้างจะไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาต่อไปได้ ผู้ว่าจ้างจะใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาก็ได้ และหากผู้ว่าจ้างได้แจ้งข้อเรียกร้องไปยังผู้รับจ้างเมื่อครบกำหนดแล้วเสร็จของงานที่ชำระค่าปรับแล้วผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะปรับผู้รับจ้างจนถึงวันที่บอกเลิกสัญญาได้
- 9.5 ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดในแต่ละงวดตามสัญญา หากผู้ว่าจ้างเห็นว่างานที่ผู้รับจ้างได้จัดทำไปแล้วบางส่วนมีประโยชน์แก่ผู้ว่าจ้าง ผู้ว่าจ้างจะเรียกให้ผู้รับจ้างส่งมอบงานที่จัดทำไปแล้วบางส่วนให้แก่ผู้ว่าจ้างได้ โดยผู้ว่าจ้างอาจพิจารณาหักเงินค่าจ้างในงวดนั้น ๆ และจ่ายเงินค่าจ้างในงวดงานนั้นให้ผู้รับจ้างเพียงบางส่วนได้ ทั้งนี้ เป็นดุลพินิจของผู้ว่าจ้างที่จะพิจารณาตามส่วนที่เป็นธรรมและเหมาะสมในการนี้ไม่ตัดสิทธิผู้ว่าจ้างที่จะบอกเลิกสัญญา

## 10. สิทธิของผู้ว่าจ้างในการบอกเลิกสัญญา

- 10.1 ถ้าผู้รับจ้างมิได้ส่งมอบหรือลงมือทำงานภายในระยะเวลา หรือไม่สามารถส่งมอบ หรือทำงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือมีเหตุให้เชื่อว่าผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบ หรือทำงานให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือจะแล้วเสร็จล่าช้าเกินกว่ากำหนดเวลา หรือผู้รับจ้างทำผิดสัญญาข้อใดข้อหนึ่งหรือตกเป็นผู้ล้มละลาย หรือเพิกเฉยไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ซึ่งได้รับมอบอำนาจจากผู้ว่าจ้าง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะบอกเลิกสัญญาทั้งหมดหรือบางส่วนได้ และมีสิทธิจ้างบุคคลอื่นเข้าทำงานของผู้รับจ้างให้ลุล่วงไปได้ด้วย โดยผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบในความเสียหายใด ๆ อันเกิดจากการที่ต้องว่าจ้างบุคคลอื่นมาทำงานแทนผู้รับจ้าง
- 10.2 สำนักงานประกันสังคมมีสิทธิประเมินและพิจารณาผลการปฏิบัติงานของผู้รับจ้างและมีสิทธิที่จะเลิกจ้างผู้รับจ้าง หากพบว่าผู้รับจ้างไม่สามารถปฏิบัติงานตามสัญญา หรือข้อตกลงได้หรือกระทำให้เกิดความเสียหายต่อระบบงานของสำนักงานประกันสังคม ซึ่งสำนักงานประกันสังคมพิจารณาแล้วว่าเกิดความเสียหายจริง
- 10.3 การที่ผู้ว่าจ้างไม่ใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาดังกล่าวข้างต้น ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างพ้นจากความรับผิดชอบตามสัญญานี้

## 11. เงื่อนไขด้านสิทธิ

- 11.1 กระบวนการต่าง ๆ เอกสารต่าง ๆ ที่ได้พัฒนาขึ้น ถือเป็นลิขสิทธิ์ของสำนักงานประกันสังคม โดยผู้รับจ้างจะต้องไม่เผยแพร่โดยไม่ได้รับความเห็นชอบอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรจากสำนักงานประกันสังคม รวมทั้งจะต้องไม่แสวงหาหรือยินยอมให้บุคคลอื่นแสวงหาประโยชน์ใด ๆ จากข้อมูลเอกสารดังกล่าว ทั้งในทางพาณิชย์หรือในกรณีอื่นอันอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่สำนักงานประกันสังคม ด้วยประการใดทั้งสิ้น
- 11.2 ในกรณีที่บุคคลภายนอกกล่าวอ้าง หรือใช้สิทธิเรียกร้องใด ๆ ว่ามีการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือสิทธิบัตรเกี่ยวกับระบบหรือซอฟต์แวร์ที่เสนอกระบวนการต่าง ๆ เอกสารต่าง ๆ ที่ได้พัฒนาขึ้น ผู้รับจ้างต้องดำเนินการทักท้วง เพื่อให้การกล่าวอ้างหรือการเรียกร้องดังกล่าวระงับสิ้นไป

## 12. เงื่อนไขในการรักษาความลับของข้อมูลหรือเอกสาร และการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศ

- 12.1 การรักษาความลับ ให้มีผลนับแต่วันที่ทำสัญญานี้ และมีผลอยู่ตลอดไป แม้ว่าสัญญานี้ครบกำหนดระยะเวลา หรือสิ้นสุดลงไม่ว่าด้วยเหตุใด ๆ
- 12.2 ผู้รับจ้างจะต้องรักษาความลับข้อมูลตลอดระยะเวลาสัญญา และหลังจากเสร็จสิ้นสัญญา โดยข้อมูลทั้งหมดซึ่งผู้รับจ้างได้รับรู้เนื่องจากการปฏิบัติงานตามสัญญา ให้ถือเป็นความลับที่ผู้รับจ้างจะต้องไม่นำไปเปิดเผยแก่ผู้อื่นเป็นอันขาด รวมถึงการควบคุมดูแลเจ้าหน้าที่ของรับจ้างไม่ให้เผยแพร่หรือเปิดเผยข้อมูลแก่ผู้อื่น หากผู้รับจ้างละเมิดข้อตกลงนี้ สำนักงานประกันสังคม มีสิทธิดำเนินการทางกฎหมายแก่ผู้รับจ้างได้
- 12.3 หากผู้รับจ้างนำข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม ไปเผยแพร่หรือเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาตจากสำนักงานประกันสังคม หรือเปิดเผยข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม ด้วยความประมาทเลินเล่อ สำนักงานประกันสังคม มีสิทธิดำเนินการทางกฎหมายแก่ผู้รับจ้างได้
- 12.4 การเข้าปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง จะต้องเป็นไปตามนโยบายและข้อปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของสำนักงานประกันสังคม โดยต้องมีความตระหนักถึงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในข้อมูลและทรัพย์สินของสำนักงาน และรับผิดชอบต่อการบริหารจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยข้อมูล หากผู้รับจ้างพบเจอเหตุการณ์ละเมิดความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศที่เกิดขึ้นกับข้อมูลและทรัพย์สินของสำนักงาน ต้องแจ้งหน่วยงานของสำนักงานที่ควบคุมดูแลการดำเนินงานโครงการให้ทราบทันที

**ภาคผนวก ก.**  
**แบบฟอร์มประวัติบุคลากร**

1. ข้อมูลทั่วไป

ชื่อ - นามสกุล.....

อายุ ..... สัญชาติ ..... องค์กร/บริษัทผู้ว่าจ้าง.....

ตำแหน่งงานในบริษัท.....

หน้าที่ความรับผิดชอบในบริษัท.....

.....

จำนวนปี / เดือน ที่ทำงานกับบริษัท.....ปี.....เดือน

ตำแหน่งที่เสนอตามโครงการนี้.....

รายละเอียดของหน้าที่ความรับผิดชอบในโครงการนี้.....

.....

.....

2. ประวัติการศึกษา

สถาบันการศึกษา.....

วุฒิการศึกษา.....

ปีที่เข้ารับการศึกษ.....ปีที่จบการศึกษา.....

3. ประสบการณ์ทำงาน

ปีทำงาน พ.ศ.....ถึง พ.ศ.....องค์กร/บริษัทผู้ว่าจ้าง.....

ตำแหน่ง.....

หน้าที่ความรับผิดชอบ.....

.....

.....

4. คำรับรอง

ข้าพเจ้าขอรับรองและได้ลงนามเป็นหลักฐานว่าข้อมูลทั่วไป ประวัติการศึกษา และประสบการณ์ทำงานของบุคลากรข้างต้นเป็นจริงทุกประการ และขอรับรองว่าบุคลากรข้างต้นมีคุณสมบัติครบถ้วนเหมาะสมกับตำแหน่งที่เสนอตามโครงการนี้ทุกประการ

ลงชื่อ.....

ลงชื่อ.....

(.....)

(.....)

ผู้มีอำนาจลงนามแทนบริษัท / นายจ้างปัจจุบัน

บุคลากรที่เสนอ

## ภาคผนวก ข

## หนังสือแสดงเจตนาไม่เปิดเผยข้อมูลของสำนักงานประกันสังคม

เขียนที่ .....

วันที่ .....

ข้าพเจ้า (นาย/นาง/นางสาว) .....

เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน.....

ทำงานในตำแหน่ง .....

ของบริษัท .....อันเป็นบริษัทเอกชนซึ่งเข้ามา

ดำเนินการโครงการพัฒนา ITIL และแผนการดำเนินงานต่อเนื่องของระบบงานสารสนเทศ IT – BCP (IT Business Continuity Plan) ขอแสดงเจตนาไม่เปิดเผยข้อมูลต่อสำนักงานประกันสังคมไว้ดังต่อไปนี้

ข้อ 1 ข้าพเจ้า จะไม่เปิดเผยหรือเผยแพร่ข้อมูลต่างๆ รายละเอียดทางเทคนิค โปรแกรมคอมพิวเตอร์ เอกสารหรือวัสดุใดๆ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใดของสำนักงานประกันสังคม อันข้าพเจ้าได้รับมา เนื่องจากการที่ได้เข้ามาปฏิบัติงานในสำนักงานประกันสังคม โดยจะรักษาไว้เป็นความลับ

ข้อ 2 ข้าพเจ้า จะไม่กระทำหรือร่วมกับบุคคลอื่นใดกระทำการคัดลอก เลียนแบบ สำเนาบันทึก ดัดแปลง ไม่ว่าจะโดยวิธีใดๆ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากสำนักงานประกันสังคม

ข้อ 3 หากข้าพเจ้า ได้ฝ่าฝืนตามข้อ 1 และข้อ 2 รวมทั้งบุคคลอื่นใด ซึ่งได้ทราบข้อมูลของสำนักงานประกันสังคมจากข้าพเจ้า โดยมีขอบ ด้ฝ่าฝืนตามข้อ 1 และข้อ 2 ข้าพเจ้า ยินยอมรับผิดชอบตามกฎหมายทั้งคดีแพ่งและคดีอาญา

ข้อ 4 หนังสือฉบับนี้ ให้มีผลตั้งแต่วันนี้เป็นต้นไป และมีผลตลอดไปไม่ว่าด้วยเหตุใด

ข้าพเจ้า ได้อ่านและเข้าใจข้อความข้างต้นแล้ว จึงลงลายมือชื่อไว้เป็นหลักฐานพร้อมมอบให้แก่สำนักงานประกันสังคม

..... ผู้ยินยอมตกลง

(.....)

..... พยาน

(.....)

..... พยาน

(.....)