

**งานจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์
สำนักงานนโยบายและแผนพลังงาน**

1. รายละเอียดในการให้บริการระบบงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ตามสัญญาการบำรุงรักษารายปี

- 1.1 “ผู้รับจ้าง” จะดูแลรักษาระบบงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ของ “ผู้ว่าจ้าง” ใน Version เดิม ให้สามารถใช้งานได้ ตามปกติอยู่เสมอ
- 1.2 “ผู้ว่าจ้าง” จะได้รับการบริการแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ที่หมายเลข 0-2554-9700 ต่อแผนก Call Center ในระหว่าง เวลาทำการ วันจันทร์-วันศุกร์ ระหว่างเวลา 8.30 – 17.30 น. ยกเว้นวันเสาร์-วันอาทิตย์ และวันหยุดนักขัตฤกษ์ หาก ได้รับแจ้งเหตุขัดข้อง นอกเวลาทำการของผู้รับจ้างให้ถือเป็นการรับแจ้งของวันทำการถัดไป โดยมีเจ้าหน้าที่ฯ ในการให้ คำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหา
- 1.3 “ผู้ว่าจ้าง” สามารถส่งคำถาม หรือข้อสงสัยมาทางโทรสาร (Fax) ที่หมายเลข 0-2554-9779 และ/หรือ ส่ง E-Mail มาที่ callcenter@excelink.co.th โดยจะมีเจ้าหน้าที่ฯ ดำเนินการตอบคำถาม
- 1.4 ถ้าหาก “ผู้รับจ้าง” ไม่สามารถแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์, Fax หรือ E-Mail ทาง “ผู้รับจ้าง” จะดำเนินการจัดส่ง เจ้าหน้าที่ฯ เพื่อไปดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ยังสถานที่ของ “ผู้ว่าจ้าง” ภายใน 24 ชั่วโมง และจะดำเนินการแก้ไขให้แล้ว เสร็จภายใน 3 วัน
- 1.5 มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำ และปรึกษาในการจัดวางระบบการสำรองข้อมูล เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลที่มีความ สำคัญของระบบ
- 1.6 “ผู้ว่าจ้าง” จะได้รับข้อมูลข่าวสาร และคำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการพัฒนาและใช้งานระบบงานเอกสาร อิเล็กทรอนิกส์ในองค์กร โดยเจ้าหน้าที่ฯ ที่มีประสบการณ์ในการพัฒนาระบบดังกล่าว
- 1.7 “ผู้รับจ้าง” ตกลงจะมาให้บริการตามเวลาปกติ ณ สำนักบริการของ “ผู้ว่าจ้าง” 1 เดือน ต่อ 1 ครั้ง ตลอดระยะเวลา สัญญา 12 เดือน เป็นจำนวนรวม 12 ครั้ง

2. การให้บริการซ่อมบำรุงรักษาระบบงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์

- 2.1 ตรวจเช็คการทำงานทั่วไปของระบบงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เครื่องลูกข่าย (Client) ในการตรวจเช็คเข้าถึงเครื่อง แม่ข่าย (Server) เพียงจุดเดียวเท่านั้น มีรายละเอียดการตรวจเช็ค ดังนี้ :-
 - 2.2.1 INFOMA : WEBFORM , INFOMA : PORTAL
 - Index, Search, Scan, View, Print, Report
 - 2.2.2 แก้ไขปัญหาตามจุดที่เครื่องลูกข่าย (Client) ไม่สามารถเรียกใช้งานได้
- 2.2 ตรวจเช็คการทำงานโดยทั่วไปของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้
 - 2.2.1 Microsoft Windows Server
 - 2.2.1.1 ตรวจเช็ค Log File และการทำงานทั่วไปของ Microsoft Windows Server
 - 2.2.1.2 ตรวจสอบการสำรองภาพที่นำเข้าจากการสแกนหรือไฟล์เอกสาร (เอกสารแนบ) ในกรณีที่ “ผู้ว่าจ้าง” มีอุปกรณ์สำรองข้อมูล
 - 2.2.1.3 จัดเรียงพื้นที่ของฮาร์ดดิสก์ (Hard Disk) พร้อมจัดทำ Disk Clean Up
 - 2.2.1.4 ตรวจเช็คการทำงานของ Internet Information Service พร้อมบีบอัดไฟล์ของ Log Files
 - 2.2.1.5 ทำการติดตั้งโปรแกรมซ่อมแซมช่องโหว่ Patch หรือ Service Pack ของ MS Windows Server
 - 2.2.2 Microsoft SQL Server
 - 2.2.2.1 ตรวจเช็ค Log File ของระบบ Microsoft SQL Server
 - 2.2.2.2 ทำการสำรองข้อมูลและตรวจสอบการสำรองข้อมูลระบบงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ (Microsoft SQL Server
 - 2.2.3 กรณีที่ “ผู้รับจ้าง” พบปัญหาจากเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหรือ Microsoft Windows Server , Microsoft SQL Server ของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหรืออุปกรณ์ต่อพ่วงกับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ใช้งานระบบงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ จะดำเนินการแจ้งหรือส่งรายงานให้ “ผู้ว่าจ้าง” ทราบ เพื่อให้สามารถแก้ไขปัญหาได้ทันทั่วทั้ง



- 2.3 “ผู้รับจ้าง” จะสรุปผลการดำเนินการให้บริการซ่อมบำรุงรักษาระบบงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ ตามหัวข้อการให้บริการข้างต้นเป็นเอกสาร โดยมีรายละเอียด และผลการตรวจเช็ค

3. เงื่อนไขการชำระเงิน

- 3.1 การชำระแบ่งเป็น 6 งวด “ผู้รับจ้าง” จะส่งใบแจ้งหนี้ เมื่อเสร็จสิ้นการดำเนินการตรวจเช็คตามข้อ 1.7
3.2 “ผู้ว่าจ้าง” จะชำระเงินภายใน 30 วันหลังจากได้รับใบแจ้งหนี้

4. การรับประกัน

- 4.1 การซ่อมบำรุงจะไม่รับประกันความเสียหายของข้อมูลของลูกค้า (เมื่อข้อมูลเสียหาย บริษัทฯ จะนำข้อมูลที่ Backup ล่าสุดมา Restore กลับคืน)
4.2 ระยะเวลาการซ่อมบำรุงระบบงานเอกสารอิเล็กทรอนิกส์ เป็นเวลา 12 เดือน
4.3 การซ่อมบำรุงจะมีผลบังคับใช้ เมื่อลูกค้าได้เซ็นสัญญาและชำระเงินตามเงื่อนไข

