ขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR)

โครงการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

****

1. หลักการและเหตุผล

กองทุนผู้สูงอายุเป็นหน่วยงานในสังกัดกรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ กำหนดนโยบาย ยุทธศาสตร์ ระเบียบปฏิบัติ มาตรการ กลไกเพื่อการส่งเสริม สนับสนุนทุน งบประมาณในการพัฒนาคุณภาพชีวิตผู้สูงอายุ เพื่อให้ผู้สูงอายุได้เข้าถึงบริการและได้รับการดูแลอย่างทั่วถึง ส่งเสริมการรวมกลุ่มผู้สูงอายุเป็นชมรม องค์กรผู้สูงอายุ และภาคีเครือข่ายผู้สูงอายุ ในการพัฒนาความเข้มแข็ง และสนับสนุนให้มีส่วนร่วมในการผลักดันกิจกรรมที่เป็นประโยชน์ต่อผู้สูงอายุ ส่งเสริม สนับสนุนการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพให้ผู้สูงอายุ กลุ่มผู้สูงอายุ เพื่อการประกอบสัมมาชีพที่สามารถใช้ศักยภาพของตนเองอย่างมีศักดิ์ศรี พึ่งตนเองได้มากขึ้น เป็นกลไกในการร่วมสร้างเศรษฐกิจชุมชน และการพัฒนาสังคมในพื้นที่ รวมทั้งสนับสนุนการดำเนินงานในการคุ้มครอง และสงเคราะห์ผู้สูงอายุตามความจำเป็นขั้นพื้นฐานที่กำหนดไว้ในกฎหมาย ระเบียบ ให้ผู้สูงอายุเข้าถึงบริการอย่างทั่วถึง เท่าเทียม และลดความเหลื่อมล้ำ ตามนโยบายและยุทธศาสตร์การพัฒนาประเทศและพัฒนาระบบบริหารจัดการ บุคลากร ระบบงาน ที่มีสมรรถนะสูง ให้ทันการเปลี่ยนแปลง ยึดหลักธรรมาภิบาลและการมีส่วนร่วมของภาคีเครือข่ายทุกภาคส่วนในการบริหารอย่างมีระบบ และสอดคล้องกับนโยบายของรัฐบาล 4.0 โดยเริ่มดำเนินการมาตั้งแต่ปี พ.ศ. 2550 ซึ่งปัจจุบันมีผู้สูงอายุที่กู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ จำนวนมากกว่า 100,000 ราย อีกทั้งองค์กรผู้สูงอายุหรือองค์กรที่ทำงานด้านผู้สูงอายุและหน่วยงานต่าง ๆ มาขอรับเงินสนับสนุนโครงการ

กองบริหารกองทุนผู้สูงอายุ ได้ดำเนินการพัฒนาระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุขึ้น เพื่อเป็นการช่วยสนับสนุนและเพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของกองทุนผู้สูงอายุ ดังนั้น กองทุนผู้สูงอายุจึงได้จัดทำ "โครงการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ" เพื่อบำรุงรักษาระบบสารสนเทศและฐานข้อมูลของกองทุนผู้สูงอายุ ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องครอบคลุมทุกกระบวนการดังที่กล่าวมาข้างต้น และเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพการดำเนินงานในการให้บริการกับประชาชนอย่างทันท่วงทีและครอบคลุมในทุกพื้นที่ เพื่อให้การบริการเป็นไปอย่างราบรื่นและมีประสิทธิภาพ

2. วัตถุประสงค์

เพื่อบำรุงรักษา ดูแล และแก้ไขให้ระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง รองรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุและประชาชนที่รับบริการในปัจจุบันและอนาคตได้

3. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

3.1 มีความสามารถตามกฎหมาย

3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

3.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราวเนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนด ตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ .....กรรมการ

.....กรรมการ .....กรรมการ

3.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทิ้งงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทิ้งงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทิ้งงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการกรรมการ ผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

3.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้าม ตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

3.7 เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

3.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่กรม ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

3.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นว่านั้น

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

3.11 ผู้ยื่นเสนอต้องมีผลงานด้านการดูแลรักษาและการพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศให้กับกองทุนหมุนเวียนภาครัฐ หรือหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการบริหารการเงินการคลัง หรือหน่วยงานเอกชนด้านการเงินอื่นๆ ที่หน่วยงานรัฐเชื่อถือ ที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในวงเงินของสัญญาไม่น้อยกว่า 500,000 บาท (ห้าแสนบาทถ้วน) โดยต้องยื่นหลักฐานสำเนาหนังสือรับรองผลงานสัญญาจ้างและขอบเขตของงานอย่างน้อย 1 ผลงาน ภายในระยะเวลา 5 ปี ถึงวันที่ยื่นเสนอราคา และกรมกิจการผู้สูงอายุขอสงวนสิทธิ์ที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริง

4. ขอบเขตการดำเนินงาน

4.1 ผู้รับจ้างต้องดำเนินการดูแล บำรุงรักษา และแก้ไขระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง รองรับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ส่วนกลางและประชาชนที่รับบริการ ตามข้อ 4.1.1 - 4.1.12 ต่อไปนี้

4.1.1 ระบบการให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ

1) ระบบการกู้ยืมเงิน
   (1) งานคำร้องขอกู้ยืม
   (2) งานสัญญากู้ยืมฯ
   (3) งานสัญญาค้ำประกันการกู้ยืมฯ
   (4) เมนูลัด
   (5) ยื่นคำร้องใหม่
   (6) สร้างสัญญาใหม่
   (7) ส่งคำร้องทำสัญญา
   (8) ส่งสัญญาทำใบสำคัญจ่าย
2) ระบบบัญชีทะเบียนลูกหนี้
3) ระบบติดตามหนี้สินเงินกู้ยืม
   (1) บัญชีลูกหนี้ค้างชำระ
   (2) สร้างจดหมาย
   (3) ค้นหาจดหมาย

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ .....กรรมการ

.....กรรมการ .....กรรมการ

4) ระบบการรับชำระเงิน

(1) เข้าใช้งานจุดรับชำระ

(2) จุดรับชำระ

(3) รายงานใบเสร็จรับเงิน

(4) การควบคุมใบเสร็จ

5) ระบบการเงิน

(1) งานการจ่ายเงินกู้ยืม

6.) ระบบรับบริจาคเงิน

(1) บริจาคเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ

(2) บริจาคเงินเข้ากองทุน

(3) วิเคราะห์ข้อมูล

7) ระบบรายงาน

(1) รายงานข้อมูลลูกหนี้

(2) รายงานเคาน์เตอร์เซอร์วิส

(3) รายงานธนาคารกรุงไทย

(4) รายงานสำหรับติดตามหนี้สิน

(5) รายงานการชำระหนี้

(6) รายงานการรับบริจาคเงิน

(7) รายงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

8) ข้อมูลแดชบอร์ด (Dashboard)

9) ข้อมูลการประชุม

(1) รายงานการประชุม

(2) สรุปมติการประชุม

10) รายงานการใช้ใบเสร็จ

11) ระบบจัดการ

(1) ผู้ใช้งาน

(2) กลุ่มผู้ใช้งานและสิทธิ์การใช้งาน

(3) หน่วยงาน/ผู้มีอำนาจลงนาม

(4) การจัดการเลขที่เอกสาร

(5) อาชีพ

12) ระบบการกู้ยืมเงินออนไลน์ (สำหรับผู้สูงอายุ)

(1) ยื่นคำร้องออนไลน์ใหม่

(2) งานคำร้องขอกู้ยืม

(3) ระบบบัญชีทะเบียนลูกหนี้

4.1.2 ระบบขอรับเงินสนับสนุนโครงการของกองทุนผู้สูงอายุ

1) ระบบโครงการ

(1) โครงการ

(2) ข้อมูลแดชบอร์ด (Dashboard)

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ .....กรรมการ

.....กรรมการ .....กรรมการ

2) ระบบรายงาน

(1) รายงานสถิติโครงการที่ได้รับการอนุมัติตามปีงบประมาณ

(2) สถิติการสนับสนุนงบประมาณดำเนินโครงการกองทุนผู้สูงอายุ

(3) รายงานผลการดำเนินงานขององค์กร

(4) สรุปผลการพิจารณาของคณะกรรมการบริหารกองทุนผู้สูงอายุ

(5) รายงานสรุปการติดตามโครงการ

(6) รายงานการพิจารณาโครงการที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนผู้สูงอายุ

(7) รายงานสรุปผลการพิจารณาอนุมัติโครงการที่ขอรับการสนับสนุน

(8) รายงานสรุปผลการพิจารณาอนุมัติโครงการสำหรับผู้บริหาร

(9) รายงานติดตามสถานะตามปีงบประมาณ

(10) สรุปทะเบียนคุมโครงการ

3) ระบบองค์กร

(1) รายการองค์กร

(2) รายการแจ้งเพิ่ม

4) ระบบผู้ใช้งาน

(1) รายการผู้ใช้งาน

(2) จัดการผู้สมัครใหม่

4.1.3 เว็บไซต์กองทุนผู้สูงอายุ

1) หน้าแรก

2) เกี่ยวกับกองทุน

3) บริการของกองทุน

4) ข่าวประชาสัมพันธ์

5) สินค้าผู้สูงอายุ

6) กิจกรรม

7) ติดต่อกองทุน

8) ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ

9) ยื่นกู้ยืมออนไลน์

10) ยื่นขอรับเงินสนับสนุนโครงการ

4.1.4 ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP)

1) ระบบบัญชีและการเงิน

2) ระบบบริหารบัญชีเงินลูกหนี้ (Account Receivable)

3) ระบบบริหารสินทรัพย์ถาวร (Assets Management)

4) ระบบบริหารบัญชีเจ้าหนี้ (Account Payable)

5) ระบบบริหารจัดการธนาคาร (Bank Management)

6) ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล

7) ระบบงานพัสดุ/ครุภัณฑ์

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ .....กรรมการ

.....กรรมการ .....กรรมการ

4.1.5 ระบบบัตรคิว

1) เครื่องกดบัตรคิว

2) ลำโพงเครื่องกดบัตรคิว

3) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเครื่องกดบัตรคิว

4.1.6 ฐานข้อมูล (Database) ระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ

1) ระบบให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ

2) ระบบขอรับเงินสนับสนุนโครงการ

3) ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP)

4) เว็บไซต์กองทุนผู้สูงอายุ

5) ระบบบัตรคิว

4.1.7 ระบบรับชำระเงินเชื่อมโยงกับ Counter Service

1) ชำระเงินคืนกองทุนผู้สูงอายุ

2) คืนเงินเหลือจ่ายโครงการ

4.1.8 ระบบรับชำระเงินเชื่อมโยงกับ ธนาคารกรุงไทย

1) Bill Payment

(1) ชำระเงินคืนกองทุนผู้สูงอายุ

(2) คืนเงินเหลือจ่ายโครงการ

2) Direct link

(1) ชำระเงินคืนกองทุนผู้สูงอายุ

(2) คืนเงินเหลือจ่ายโครงการ

4.1.9 ระบบรับชำระเงินเชื่อมโยงกับ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)

1) Bill Payment

(1) ชำระเงินคืนกองทุนผู้สูงอายุ

(2) คืนเงินเหลือจ่ายโครงการ

4.1.10 รับผิดชอบค่าใช้จ่ายเพื่อยืนยันตัวตนเข้าสู่ระบบให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ เช่น ข้อความ (SMS) รหัสผ่านที่ใช้ได้ครั้งเดียว (OTP) จำนวน 50,000 ข้อความ

4.1.11 ผู้เสนอราคาจะต้องปรับปรุงหรือพัฒนาการเชื่อมต่อข้อมูลแบบ API (Application Programming Interface) สำหรับการรับ – ส่งข้อมูลระหว่างระบบให้บริการกู้ยืมทุนประกอบอาชีพ และระบบขอรับเงินสนับสนุนโครงการของกองทุนผู้สูงอายุ (หากมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมกิจการผู้สูงอายุ) โดยจัดทำ API สำหรับการเชื่อมโยงข้อมูลอย่างน้อยจำนวน 1 API ตามขอบเขตที่หน่วยงานกำหนด (ถ้ามี)

4.1.12 สามารถจัดเก็บข้อมูลการเข้าใช้งานเว็บไซต์ (Cookie) พร้อมจดจำค่ากำหนดเว็บไซต์เอาไว้ เพื่อให้สามารถนำเสนอข้อมูลให้ตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน

4.2 ผู้รับจ้างต้องจัดทำแผนการดำเนินงานบำรุงรักษาระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุประจำปีงบประมาณ 2569 ตามข้อ 4.1 รวมถึงการจัดทำบันทึกกิจกรรมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Record Of Processing Activity : ROPA) ของระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ

4.3 ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ อย่างน้อย 1 คน โดยมีคุณสมบัติของเจ้าหน้าที่จบการศึกษาอย่างน้อยระดับปริญญาตรีหรือเทียบเท่าสาขาที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์และสารสนเทศ โดยต้องมาปฏิบัติงาน ณ กองทุนผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพ

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ .....กรรมการ

.....กรรมการ .....กรรมการ

4.3.1 มาปฏิบัติงานทุกวันทำการตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น. ณ กองทุนผู้สูงอายุ และให้คำปรึกษาด้านระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ รวมตอบคำถามและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้กับเจ้าหน้าที่และประชาชนที่มารับบริการ

4.3.2 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานและแก้ไขปัญหาเบื้องต้น เมื่อระบบเกิดความผิดพลาด (Error) ตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น. ในวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์

4.3.3 ผู้ว่าจ้างต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทดแทนในกรณีเจ้าหน้าที่ที่จัดส่งมาปฏิบัติงานไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ ในวันทำการตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น. ณ กองทุนผู้สูงอายุ

4.4 ผู้รับจ้างต้องทำการตรวจสอบ บำรุงรักษา ดูแล แก้ไข และปรับปรุงข้อผิดพลาดของระบบสารสนเทศกองทุนผู้สูงอายุ ตามข้อ 4.1 และแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ เมื่อไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ หรือโปรแกรมทำงานผิดพลาด (Error) ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ โดยปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 อย่างเคร่งครัด

4.5 ผู้รับจ้างต้องดำเนินการบำรุงรักษา ตรวจสอบข้อผิดพลาดและแก้ไขข้อมูลในระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามความต้องการของผู้ใช้งานสอดคล้องกับภารกิจของกองทุนผู้สูงอายุ ตลอดจนสนับสนุนการปฏิบัติงานด้านการนำข้อมูลระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุมาใช้ประโยชน์ รวมถึงการเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ เพื่อการใช้ประโยชน์ภารกิจของกองทุนผู้สูงอายุ

4.6 ผู้รับจ้างต้อง แก้ไข ข้อมูลในระบบฐานข้อมูล (Database) ระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุตามที่กองทุนผู้สูงอายุร้องขอ ดังนี้

- ข้อมูลคำร้องในระบบให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ
- ข้อมูลสัญญาในระบบให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ และกำหนดสิทธิและการเข้าถึงข้อมูลได้เฉพาะผู้ดูแลระบบ (Admin) ที่ได้รับมอบหมายจากกองทุนผู้สูงอายุ สำหรับการยกเลิกสัญญาหรือสาระสำคัญ
- ข้อมูลงานการจ่ายเงินกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ
- ข้อมูลในระบบขอรับเงินสนับสนุนโครงการ เช่น ข้อมูลเลขที่สัญญา ชื่อองค์กร ที่อยู่องค์กร เบอร์โทรศัพท์องค์กร ผู้ลงนามในสัญญา เป็นต้น
- ตรวจสอบ ปรับปรุง และแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุที่ได้จากการนำเข้าข้อมูลตั้งแต่ปีงบประมาณ 2550 จนถึง ระยะเวลาดำเนินโครงการตลอดสัญญา รวมถึงการรับชำระหนี้ที่ได้รับผ่านช่องทาง เช่น เงินสด ธนาณัติ เช็ค เงินโอน ระบบเคาน์เตอร์เซอร์วิส ระบบธนาคารกรุงไทย ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) ให้ถูกต้องและครบถ้วน โดยได้รับการอนุญาตให้เข้าถึงข้อมูลจากกองทุนผู้สูงอายุก่อนดำเนินการ

4.7 ผู้รับจ้างต้องกำหนดสิทธิและอนุญาตให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ (Admin ส่วนกลาง) ที่ได้รับมอบหมายจากกองทุนผู้สูงอายุเข้าถึงข้อมูลของระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุตามข้อ 4.1 ได้อย่างครอบคลุม

4.8 ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีระบบ Help Desk รับแจ้งเหตุออนไลน์ตลอด 24 ชั่วโมง ให้กับทางกองทุนผู้สูงอายุส่วนกลาง เพื่อแจ้งปัญหาหรือข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากระบบฯ ตามข้อ 4.1 พร้อมทั้งมอบหมายเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงานดำเนินการประสานและแก้ไขระบบฯ ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ โดยไม่ทำให้ระบบงานหยุดชะงัก พร้อมจัดทำรายงานการรับแจ้งปัญหาและแก้ไขปัญหาของระบบฯ

4.9 ผู้รับจ้างต้องทำการตรวจสอบ แก้ไข ข้อผิดพลาดของระบบสารสนเทศกองทุนผู้สูงอายุให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ โดยดำเนินการให้แล้วเสร็จไม่เกิน 5 วันทำการนับจากวันที่ได้รับแจ้งปัญหาจากเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางและเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนภูมิภาคทั้งจากระบบ Help Desk และหนังสือราชการ พร้อมจัดทำรายงานการรับแจ้งปัญหาและแก้ไขปัญหาของระบบฯ

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ .....กรรมการ

.....กรรมการ .....กรรมการ

4.10 จัดทำคู่มือระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ พร้อมเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ ดังนี้ 1) Data Dictionary 2) Data Flow Diagram 3) ER Diagram

4.11 ผู้รับจ้างต้องจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุให้แก่เจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลาง แบบ Onsite ณ ห้องประชุม ชั้น 1 กองบริหารกองทุนผู้สูงอายุและส่วนภูมิภาค 76 จังหวัด แบบ Online โดยจัดฝึกอบรมจำนวน 4 ครั้ง 4 ภาค ครั้งละ 1 ภาค โดยมีผู้เข้าร่วมครั้งละไม่น้อยกว่า 50 คน พร้อมติดตามและประเมินผลหลังการฝึกอบรมดังกล่าวอย่างน้อย 1 ครั้ง

4.12 ผู้รับจ้างต้องส่งมอบรายละเอียดเป็นเอกสารคู่มือการดำเนินงานบำรุงรักษาดูแลระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ พร้อม Source Code และรหัสผ่าน รวมถึงอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบฯ ให้ครบถ้วนภายหลังสิ้นสุดสัญญา

5. การส่งมอบและการเบิกจ่าย

กองทุนผู้สูงอายุ กำหนดให้ผู้รับจ้างส่งมอบงานในรูปแบบรายงาน จำนวน 7 ชุด (ต้นฉบับ 1 ชุด และสำเนา 6 ชุดแบบสี เป็นรูปเล่มรายงาน) และไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บันทึกลงในยูเอสบีแฟลชไดรฟ์ (USB Flash Drive) หรือสื่อบันทึกข้อมูลอื่น ๆ จำนวนงวดละ 1 ชุด แบ่งออกเป็น 4 งวด ดังนี้

5.1 งวดที่ 1 ชำระเงินในอัตราร้อยละ 25 ของวงเงินตามสัญญา ภายใน 90 วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานงวดที่ 1 และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้วตามรายละเอียด ดังนี้

5.1.1 ส่งมอบแผนการดำเนินงานบำรุงรักษาระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569 ตามข้อ 4.1 – 4.9 รวมถึงการจัดทำบันทึกกิจกรรมประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Record Of Processing Activity : ROPA) ของระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ

5.1.2 เอกสารแจ้งรายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้มาปฏิบัติงาน ที่มาประจำการกองทุนผู้สูงอายุ ตามข้อ 4.3 พร้อมรับรองว่าเป็นพนักงานของบริษัทฯ ให้มาปฏิบัติงานทุกวันตั้งแต่เวลา 08.30 - 16.30 น. ณ กองทุนผู้สูงอายุ ในวันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ โดยปฏิบัติงาน แก้ไขปัญหาเบื้องต้น เมื่อระบบเกิดความผิดพลาด (Error)

5.1.3 ส่งมอบรายงานการปฏิบัติงานการดูแล บำรุงรักษา และแก้ไขระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้มาปฏิบัติงาน ณ กองทุนผู้สูงอายุ

- เวลาราชการ เวลา 08.30 - 16.30 น.
- วันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ (หากมี)

โดยประกอบด้วย ผลรายงานการปฏิบัติงานตามข้อ 4.1 - 4.9 พร้อมแนบเอกสารการแจ้งแก้ไขข้อมูลในระบบฯ ด้วยภาพประกอบก่อนแก้ปัญหาและหลังแก้ปัญหา

5.1.4 ส่งมอบสิทธิและอนุญาตให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ (Admin ส่วนกลาง) ที่ได้รับมอบหมาย และ และรหัสผ่าน รวมถึงอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบฯ ให้ครบถ้วน เพื่อให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูและระบบ (Admin ส่วนกลาง) สามารถเข้าถึงข้อมูลของระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุได้

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ .....กรรมการ

.....กรรมการ .....กรรมการ

5.2 งวดที่ 2 ชำระเงินในอัตราร้อยละ 25 ของวงเงินตามสัญญา ภายใน 180 วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานงวดที่ 2 และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้วตามรายละเอียด ดังนี้

ผู้รับจ้างต้องส่งมอบรายงานการปฏิบัติงานการดูแล บำรุงรักษา และแก้ไขระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้มาปฏิบัติงาน ณ กองทุนผู้สูงอายุ

- เวลาราชการ เวลา 08.30 - 16.30 น.
- วันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ (หากมี)

โดยประกอบด้วย ผลรายงานการปฏิบัติงานตามข้อ 4.1 - 4.9 พร้อมแนบเอกสารการแจ้งแก้ไขข้อมูลในระบบฯ ด้วยภาพประกอบก่อนแก้ปัญหาและหลังแก้ปัญหา

5.3 งวดที่ 3 ชำระเงินในอัตราร้อยละ 25 ของวงเงินตามสัญญา ภายใน 270 วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานงวดที่ 3 และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้วตามรายละเอียด ดังนี้

ผู้รับจ้างต้องส่งมอบรายงานการปฏิบัติงานการดูแล บำรุงรักษา และแก้ไขระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้มาปฏิบัติงาน ณ กองทุนผู้สูงอายุ

- เวลาราชการ เวลา 08.30 - 16.30 น.
- วันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ (หากมี)

โดยประกอบด้วย ผลรายงานการปฏิบัติงานตามข้อ 4.1 - 4.9 พร้อมแนบเอกสารการแจ้งแก้ไขข้อมูลในระบบฯ ด้วยภาพประกอบก่อนแก้ปัญหาและหลังแก้ปัญหา

5.4 งวดที่ 4 ชำระเงินในอัตราร้อยละ 25 ของวงเงินตามสัญญา ภายใน 365 วันนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญาจ้าง เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานงวดที่ 4 และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้วตามรายละเอียด ดังนี้

5.4.1 ส่งมอบรายงานการปฏิบัติงานการดูแล บำรุงรักษา และแก้ไขระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ โดยมีเจ้าหน้าที่ผู้มาปฏิบัติงาน ณ กองทุนผู้สูงอายุ

- เวลาราชการ เวลา 08.30 - 16.30 น.
- วันหยุดราชการและวันหยุดนักขัตฤกษ์ (หากมี)

โดยประกอบด้วย ผลรายงานการปฏิบัติงานตามข้อ 4.1 - 4.9 พร้อมแนบเอกสารการแจ้งแก้ไขข้อมูลในระบบฯ ด้วยภาพประกอบก่อนแก้ปัญหาและหลังแก้ปัญหา

5.4.2 ส่งมอบคู่มือระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ พร้อมเอกสารประกอบที่เกี่ยวข้องกับระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ ดังนี้ 1) Data Dictionary 2) Data Flow Diagram 3) ER Diagram และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง

5.4.3 ส่งมอบรายงานผลการฝึกอบรมการใช้งานระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุของเจ้าหน้าที่กองทุนผู้สูงอายุส่วนกลางและส่วนภูมิภาค 76 จังหวัด แบบ Online และ Onsite ที่กองทุนผู้สูงอายุ โดยจัดฝึกอบรมจำนวน 4 ครั้ง 4 ภาค ครั้งละ 1 ภาค โดยมีผู้เข้าร่วมครั้งละไม่น้อยกว่า 50 คน

5.4.4 ส่งมอบเอกสารคู่มือการดำเนินงานบำรุงรักษาดูแลระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุต่อเนื่อง พร้อม Source Code และรหัสผ่าน รวมถึงอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบฯ ให้ครบถ้วน ผลการติดตามประเมินผลหลังการฝึกอบรม วิธีการพัฒนาการใช้งานระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ วิธีการเชื่อมโยงข้อมูลด้านผู้สูงอายุกับระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ รองรับการใช้งานในอนาคตวิธีการตรวจสอบและแก้ไขความผิดพลาดของข้อมูลในระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุให้เกิดการใช้งานระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ .....กรรมการ

.....กรรมการ .....กรรมการ

6. ระยะเวลาดำเนินงาน

ระยะเวลา 365 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

7. การรับประกันการชำรุดบกพร่อง

ผู้เสนอราคาจะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของสิ่งที่ดูแลที่เกิดขึ้น 45 วัน นับถัดจากวันที่กรมกิจการผู้สูงอายุ ได้รับมอบพัสดุ โดยต้องรีบจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้ใช้การได้ดีดังเดิม ภายใน 1 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งความชำรุดบกพร่อง

8. วงเงินในการจัดหา

เป็นเงินทั้งสิ้น 1,000,000 บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) โดยเบิกจ่ายจากเงินนอกงบประมาณของกองทุนผู้สูงอายุ ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2569

9. ข้อกำหนดในการจัดทำข้อเสนอด้านเทคนิค

ผู้เสนอราคาจะต้องยื่นเอกสารทางเทคนิคมาพร้อมกับการเสนอราคา ดังนี้

9.1 ข้อเสนอด้านเทคนิคและหลักฐานต่าง ๆ ตามหลักเกณฑ์การพิจารณาข้อ 9

9.2 ผู้มีสิทธิเสนอราคาจะต้องจัดทำเอกสารเปรียบเทียบระหว่างข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR : Terms of References) มาพร้อมกับการเสนอราคา และนำเสนอข้อเสนอด้านเทคนิคต่อคณะกรรมการจัดจ้างเพื่อชี้แจงความรู้ความเข้าใจในการดำเนินงานตามขอบเขตงานและเป้าหมายของงาน

ตัวอย่าง ตารางเปรียบเทียบระหว่างข้อกำหนดและขอบเขตงานกับรายละเอียดของผู้ยื่นข้อเสนอ

หัวข้อ	ข้อกำหนดที่กรมต้องการ	ข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอที่ต้องการเสนอ	เอกสารอ้างอิง/หน้า/ข้อ	หมายเหตุ
ระบุหัวข้อให้ตรงกับรายการใน TOR ตามที่กรมกำหนด	ให้คัดลอกข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) โครงการฯ	ให้ระบุรายละเอียดข้อเสนอให้ตรงกับรายการในเอกสารประกวดราคา จำนวนและรายการใน TOR ที่กรมกำหนดและข้อเสนอพิเศษ (ถ้ามี) ทั้งนี้ห้ามระบุเพียงว่าจะดำเนินการตาม TOR เพียงอย่างเดียว ต้องระบุรายละเอียดด้วย	ให้ระบุหรืออ้างอิงถึงเอกสารในข้อเสนอที่เกี่ยวข้อง	

10. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

ในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ กรมจะใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่นในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ กรมจะพิจารณาโดยให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนดดังนี้

1) ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 50

2) คุณภาพของสินค้าและการให้บริการ (Performance) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 50

โดยกำหนดน้ำหนักรวมทั้งหมดเท่ากับ ร้อยละ 100 คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาจะพิจารณาข้อเสนอด้านคุณภาพที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ ภายในระยะเวลา 1 ชั่วโมง 30 นาที โดยพิจารณาจากคะแนนเต็ม 100 คะแนน ดังนี้

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ .....กรรมการ

.....กรรมการ .....กรรมการ

ลำดับ	หัวข้อ	คะแนน
1	ผลงานและประสบการณ์ที่ผ่านมาของผู้ยื่นข้อเสนอ มีผลงานด้านการดูแลรักษาและการพัฒนาปรับปรุงระบบสารสนเทศให้กับกองทุนหมุนเวียนภาครัฐ หรือหน่วยงานภาครัฐที่มีภารกิจหลักเกี่ยวกับการบริหารการเงินการคลังหรือสถาบันการเงินอื่น ที่ดำเนินการแล้วเสร็จภายในวงเงินของสัญญาไม่น้อยกว่า 500,000 บาท (ห้าแสนบาทถ้วน) โดยต้องแนบหลักฐานสำเนาหนังสือรับรองผลงานหรือสำเนาสัญญาจ้างและข้อกำหนดขอบเขตงาน (TOR) มาเป็นหลักฐานดังนี้ 1. มีผลงานด้านการดูแลรักษาระบบสารสนเทศและการพัฒนาปรับปรุงให้กับภาครัฐ 5 ผลงานขึ้นไป 20 คะแนน 2. มีผลงานด้านการดูแลรักษาระบบสารสนเทศและการพัฒนาปรับปรุงให้กับภาครัฐ 4 ผลงานขึ้นไป 15 คะแนน 3. มีผลงานด้านการดูแลรักษาระบบสารสนเทศและการพัฒนาปรับปรุงให้กับภาครัฐ 3 ผลงานขึ้นไป 10 คะแนน 4. มีผลงานด้านการดูแลรักษาระบบสารสนเทศและการพัฒนาปรับปรุงให้กับภาครัฐ 1 ผลงานขึ้นไป 5 คะแนน	20
2	ข้อเสนอทางเทคนิค แสดงให้เห็นถึงกระบวนการและวิธีการดำเนินงานการเชื่อมโยงและพัฒนาระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุรองรับการใช้งานอนาคต (ต้องจัดทีมงานเข้านำเสนอข้อเสนอทางเทคนิค โดยมีระยะเวลานำเสนอ 1 ชั่วโมง) 1. นำเสนอวิธีการพัฒนาการใช้งานระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ = 10 คะแนน 2. นำเสนอวิธีการตรวจสอบและแก้ไขความผิดพลาดของข้อมูลในระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ = 10 คะแนน 3. นำเสนอวิธีการเชื่อมโยงข้อมูลด้านผู้สูงอายุกับระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ รองรับการใช้งานในอนาคต = 10 คะแนน 4. ตอบคำถามและให้คำแนะนำที่เกี่ยวข้องกับการดูแลบำรุงรักษา ตรวจสอบและพัฒนา ระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุรองรับการใช้งานของเจ้าหน้าที่และประชาชนได้อย่างมีประสิทธิภาพ = 10 คะแนน	40
3	ประสบการณ์ของบุคลากรเจ้าหน้าที่ในข้อเสนอ มีผลงานและประสบการณ์ความเชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้อง สามารถปฏิบัติงานได้จริงและมีประสิทธิภาพ โดยต้องแนบเอกสารการจ้างงานและหลักฐานการปฏิบัติงานในโครงการที่ผ่านมา ที่สอดคล้องกับผลงานของ ผู้เสนอราคา โดยต้องเป็นบุคลากรเจ้าหน้าที่มีประสบการณ์ด้านการดูแลรักษาและพัฒนาระบบให้กับกองทุนหมุนเวียนภาครัฐ ที่มีบริการให้กู้ยืมเงินภายในระยะเวลาไม่เกิน 3 ปีย้อนหลัง (บุคลากรต้องเข้ามานำเสนอประสบการณ์ทำงานด้วยตนเอง ในวันนำเสนอข้อเสนอทางเทคนิค) - มีผู้เชี่ยวชาญด้านระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ ที่มีประสบการณ์ด้านการดูแลรักษาและพัฒนาระบบให้กับกองทุนหมุนเวียนภาครัฐ ที่มีบริการให้กู้ยืมเงินภายในระยะเวลาไม่เกิน 3 ปีย้อนหลัง อย่างน้อย 2 โครงการ = 10 คะแนน	15

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ .....กรรมการ

.....กรรมการ .....กรรมการ

ลำดับ	หัวข้อ	คะแนน
	- มีผู้เชี่ยวชาญที่มีประสบการณ์ทำงานให้กองทุนหมุนเวียนภาครัฐด้านที่เกี่ยวข้องกับการเงิน การบัญชี ระบบกู้ยืมเงิน และการรับชำระเงิน อย่างน้อย 2 โครงการ จำนวนอย่างน้อย 2 คน = 5 คะแนน	
4	ผู้เสนอราคามีมาตรฐานวิศวกรรมซอฟแวร์ ISO/IEC 29110 (มอก.29110) หรือ CMMI level 2 ขึ้นไป โดยแสดงหลักฐานประกอบ	15
5	ข้อเสนอแนะด้านการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุในอนาคต - มีข้อเสนอแนะการพัฒนาและปรับปรุงระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ = 10 คะแนน - ไม่เสนอเพิ่มเติม = 0 คะแนน	10

หมายเหตุ

1. เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาของการยื่นเอกสารข้อเสนอทางด้านเทคนิคแล้ว กรมกิจการผู้สูงอายุขอสงวนสิทธิ์ในการไม่รับเอกสารเพิ่มเติมจากระยะเวลาที่กำหนด

2. ผู้เสนอราคาจะต้องเข้านำเสนอข้อเสนอทางเทคนิคภายใน 3 วันหลังจากวันยื่นข้อเสนอ

3. กรณีที่ผู้เสนอราคาไม่มานำเสนอข้อเสนอทางเทคนิคตามที่กรมกิจการผู้สูงอายุถือว่าไม่ผ่านเกณฑ์ทางด้านเทคนิค

4. ผู้เสนอราคาจะต้องผ่านข้อเสนอด้านเกณฑ์คุณภาพตามตารางเกณฑ์การพิจารณา โดยต้องได้คะแนนรวมอย่างน้อยร้อยละ 70 (จาก 100 คะแนน) จึงพิจารณาเกณฑ์ด้านราคา

ทั้งนี้ ใช้เกณฑ์การพิจารณา Price Performance ตามขอบเขตของงาน (TOR) พิจารณาการจ้าง โดยกำหนดค่าตัวแปรราคาและตัวแปรเชิงคุณภาพ ร้อยละ 50 : 50 เนื่องจากระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุทุกกระบวนการเป็นงานที่ซับซ้อน เพื่อให้ได้ผู้รับจ้างที่มีคุณสมบัติทางเทคนิคครบถ้วน มีประสบการณ์การทำงานในด้านที่เกี่ยวข้องกับงานที่จ้าง สามารถบำรุงรักษาระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ ให้สามารถใช้งานระบบได้อย่างต่อเนื่องและให้บริการผู้สูงอายุได้อย่างทันท่วงที ครอบคลุมทุกกระบวนการและทุกพื้นที่ ซึ่งเป็นประโยชน์ต่อทางราชการ

11. ค่าปรับ

ผู้รับจ้างต้องดูแล บำรุงรักษาและปรับปรุงแก้ไขระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานตลอดระยะเวลาของสัญญา โดยจะต้องดำเนินการติดต่อประสานงานและจัดส่งเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญไปตรวจสอบ กรณีระบบฯ เกิดข้อขัดข้องไม่สามารถใช้งานได้ทั้งหมดหรือบางส่วนขอให้ดำเนินการให้แล้วเสร็จไม่เกิน 5 วันทำการ

นับตั้งแต่ได้รับแจ้งจากทางโทรศัพท์ อีเมล หรือทางใดทางหนึ่ง โดยไม่ทำให้ระบบงานหยุดชะงักหรือเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ ทั้งนี้ จะไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ ในช่วงเวลาบำรุงรักษาดังกล่าว

ถ้าผู้รับจ้างไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ภายในระยะเวลาที่กำหนด หากเกิดความเสียหายจากความล่าช้าในการแก้ไข ข้อขัดข้อง ผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบชดใช้ค่าเสียหายทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากความล่าช้าดังกล่าวนั้นด้วย รวมทั้งกรณีที่กรมกิจการผู้สูงอายุสามารถจัดจ้างผู้อื่นมาแก้ข้อขัดข้อง สามารถใช้งานระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุได้ทั้งหมดหรือบางส่วน โดยคู่สัญญาจะเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายให้การดำเนินการดังกล่าวทั้งหมด

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ .....กรรมการ

.....กรรมการ .....กรรมการ

โดยมีเงื่อนไขการบำรุงรักษาและค่าปรับ ดังนี้

ระดับเหตุการณ์/ข้อขัดข้อง 3 ระดับ ประกอบด้วย

ระดับเหตุการณ์/ข้อขัดข้อง	รายละเอียดของปัญหา	ช่องทางในการติดต่อการแจ้งแก้ไข	ระยะเวลาในการแก้ไข
กรณีที่ 1	ระบบฯ (Web Application) ไม่สามารถใช้งานได้ (The system is not available)	ใบแจ้งรับการบริการ (เซอร์วิส) และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Help Desk)	ภายใน 24 ชั่วโมง
กรณีที่ 2	ระบบฯ (Web Application) ได้รับข้อมูลที่ไม่ถูกต้องหรือไม่สามารถดำเนินการได้ตามปกติ (The system has received invalid data or is unable to operate normally. Example Add, Update)	ใบแจ้งรับการบริการ (เซอร์วิส) และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Help Desk)	ภายใน 2 วันทำการ
กรณีที่ 3	ระบบฯ (Web Application) มีความบกพร่องแสดงผลข้อมูลผิดพลาด (The system is defective and displays incorrect information.)	ใบแจ้งรับการบริการ (เซอร์วิส) และช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Help Desk)	ภายใน 5 วันทำการ

** หมายเหตุ

1) ระยะเวลาในการแก้ไข (Resolved Time) ไม่รวมระยะเวลาแก้ไข อันเกิดจากส่วนงานอื่น เช่น ระบบ Network หรืออุปกรณ์ของระบบฯ มีปัญหา

2) ตัวอย่างกรณีการเกิดปัญหา

กรณีที่ 1

: ไม่สามารถ เข้าสู่ระบบฯ (Login) ได้ (ระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ, ระบบฐานข้อมูลของกองทุนผู้สูงอายุ, ระบบบัตรคิว)

: ไม่สามารถเข้าสู่หน้าเว็บการใช้งานได้หรือตรวจสอบพบว่าระบบฯ ล่มไม่สามารถใช้งานได้

: ระบบฯ ไม่สามารถเข้าถึงฐานข้อมูล (Database) ได้

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ .....กรรมการ

.....กรรมการ .....กรรมการ

กรณีที่ 2

: แก้ไขข้อมูลในระบบฯ เนื่องจากข้อมูลเกิดข้อผิดพลาดในกรณีข้อมูลไม่ซับซ้อน (เลขที่สัญญา, แก้ไขข้อมูลสัญญาซ้ำ, ข้อมูลใบสำคัญรับเงิน, ปรับปรุงดอกเบี้ย, อัพโหลดไฟล์ต่าง ๆ, สถานะสัญญากู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ, ระบบการกู้ยืมเงินออนไลน์ (สำหรับผู้สูงอายุ), ข้อมูลแดชบอร์ด, ข้อมูลการประชุม, รายงานการใช้ใบเสร็จ, ระบบรับเงินบริจาค, ระบบการรับชำระเงิน, ระบบติดตามหนี้สิ้นเงินกู้ยืม, สัญญาในระบบขอรับเงินสนับสนุนโครงการ, ค่าใช้จ่ายเพื่อยืนยันตัวตนเข้าสู่ระบบให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ, เว็บไซต์กองทุนผู้สูงอายุ, ระบบผู้ใช้งานในระบบขอรับเงินสนับสนุนโครงการ ฯลฯ)

: แก้ไขข้อมูลในระบบฯ เนื่องจากข้อมูลเกิดข้อผิดพลาดในกรณีข้อมูลซับซ้อน (รายการรับชำระในระบบบัญชีทะเบียนลูกหนี้, ปรับปรุงงวดแรก งวดสุดท้าย, เชื่อมโยงกับ ธนาคารกรุงไทย, ข้อมูลใบเสร็จรับเงิน, การเชื่อมโยงข้อมูลภาครัฐ, ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP), ระบบองค์กรในระบบขอรับเงินสนับสนุนโครงการ เป็นต้น

กรณีที่ 3

: ระบบฯ มีการแสดงผลผิดพลาดในบางส่วน (ยอดเงินคงเหลือในระบบบัญชีทะเบียนลูกหนี้)

: ข้อมูลที่จัดเก็บ/แสดงผล ไม่สมบูรณ์ (การนำเข้าข้อมูลคำร้อง, การนำเข้าข้อมูลสัญญา, การนำเข้าข้อมูลรายการรับชำระเงิน)

: รายงานแสดงผลไม่ถูกต้อง (รายงานต่าง ๆ ในระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ)

ทั้งนี้ หากมีการแก้ไขมากกว่าระยะเวลาที่กำหนดจะต้องมีหนังสือแจ้งสาเหตุในการแก้ไขล้าช้า วิธีการแก้ไข และระบุวันที่ที่คาดว่าจะดำเนินการเสร็จให้ผู้ว่าจ้างทราบ

11.1 ผู้รับจ้างมีหน้าที่บำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีอยู่เสมอตลอดระยะเวลาด้วยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้าง กรมกิจการผู้สูงอายุยินยอมให้ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขัดข้องภายหลังที่คำนวณด้วยค่าตัวถ่วงแล้วได้ไม่เกินเดือนละ 12 ชั่วโมง ถ้าระบบงานขัดข้องเกินระยะเวลาดังกล่าว กรมกิจการผู้สูงอายุจะคิดค่าปรับในส่วนที่เกินอัตราชั่วโมงละ 0.035 ของราคาค่าจ้าง เกณฑ์การคำนวณนับชั่วโมงและค่าตัวถ่วง เป็น ดังนี้

1) จำนวนชั่วโมงที่ขัดข้องในขณะใดขณะหนึ่ง เท่ากับค่าสูงสุดของจำนวนชั่วโมงที่ขัดข้องในขณะนั้นของระบบแต่ละระบบคูณด้วยค่าตัวถ่วง

จำนวนชั่วโมง = <u>ค่าสูงสุดของจำนวนชั่วโมงที่ขัดข้อง X ค่าตัวถ่วง</u>

เศษของชั่วโมงนับเป็น 1 ชั่วโมง

2) ค่าปรับ = ร้อยละ 0.035 X (ผลรวมจำนวนชั่วโมง - 12) X ค่าจ้าง

ลำดับ	ระบบงาน	ตัวถ่วง
1	ระบบการให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ 1) ระบบการกู้ยืมเงิน (1) งานคำร้องขอกู้ยืม (2) งานสัญญากู้ยืมฯ (3) งานสัญญาค้ำประกันการกู้ยืมฯ (4) เมนูลัด (5) ยื่นคำร้องใหม่ (6) สร้างสัญญาใหม่	1.0

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ .....กรรมการ

.....กรรมการ .....กรรมการ

ลำดับ	ระบบงาน	ตัวถ่วง
	(7) ส่งคำร้องทำสัญญา	
	(8) ส่งสัญญาทำใบสำคัญจ่าย	
	2) ระบบบัญชีทะเบียนลูกหนี้	
	3) ระบบติดตามหนี้สินเงินกู้ยืม	
	(1) บัญชีลูกหนี้ค้างชำระ	
	(2) สร้างจดหมาย	
	(3) ค้นหาจดหมาย	
	4) ระบบการรับชำระเงิน	
	(1) เข้าใช้งานจุดรับชำระ	
	(2) จุดรับชำระ	
	(3) รายงานใบเสร็จรับเงิน	
	(4) การควบคุมใบเสร็จ	
	5) ระบบการเงิน	
	(1) งานการจ่ายเงินกู้ยืม	
	6.) ระบบรับบริจาคเงิน	
	(1) บริจาคเบี้ยยังชีพผู้สูงอายุ	
	(2) บริจาคเงินเข้ากองทุน	
	(3) วิเคราะห์ข้อมูล	
	7) ระบบรายงาน	
	(1) รายงานข้อมูลลูกหนี้	
	(2) รายงานเคาน์เตอร์เซอร์วิส	
	(3) รายงานธนาคารกรุงไทย	
	(4) รายงานสำหรับติดตามหนี้สิน	
	(5) รายงานการชำระหนี้	
	(6) รายงานการรับบริจาคเงิน	
	(7) รายงานธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.)	
	8) ข้อมูลแดชบอร์ด (Dashboard)	
	9) ข้อมูลการประชุม	
	(1) รายงานการประชุม	
	(2) สรุปมติการประชุม	
	10) รายงานการใช้ใบเสร็จ	
	11) ระบบจัดการ	
	(1) ผู้ใช้งาน	
	(2) กลุ่มผู้ใช้งานและสิทธิ์การใช้งาน	
	(3) หน่วยงาน/ผู้มีอำนาจลงนาม	
	(4) การจัดการเลขที่เอกสาร	
	(5) อาชีพ	

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ .....กรรมการ

.....กรรมการ .....กรรมการ

ลำดับ	ระบบงาน	ตัวถ่วง
	12) ระบบการกู้ยืมเงินออนไลน์ (สำหรับผู้สูงอายุ) (1) ยื่นคำร้องออนไลน์ใหม่ (2) งานคำร้องขอกู้ยืม (3) ระบบบัญชีทะเบียนลูกหนี้	
2	ระบบขอรับเงินสนับสนุนโครงการของกองทุนผู้สูงอายุ 1) ระบบโครงการ (1) โครงการ (2) ข้อมูลแดชบอร์ด (Dashboard) 2) ระบบรายงาน (1) รายงานสถิติโครงการที่ได้รับการอนุมัติตามปีงบประมาณ (2) สถิติการสนับสนุนงบประมาณดำเนินโครงการกองทุนผู้สูงอายุ (3) รายงานผลการดำเนินงานขององค์กร (4) สรุปผลการพิจารณาของคณะกรรมการบริหารกองทุนผู้สูงอายุ (5) รายงานสรุปการติดตามโครงการ (6) รายงานการพิจารณาโครงการที่ขอรับการสนับสนุนจากกองทุนผู้สูงอายุ (7) รายงานสรุปผลการพิจารณาอนุมัติโครงการที่ขอรับการสนับสนุน (8) รายงานสรุปผลการพิจารณาอนุมัติโครงการสำหรับผู้บริหาร (9) รายงานติดตามสถานะตามปีงบประมาณ (10) สรุปทะเบียนคุมโครงการ 3) ระบบองค์กร (1) รายการองค์กร (2) รายการแจ้งเพิ่ม 4) ระบบผู้ใช้งาน (1) รายการผู้ใช้งาน (2) จัดการผู้สมัครใหม่	1.0
3	เว็บไซต์กองทุนผู้สูงอายุ 1) หน้าแรก 2) เกี่ยวกับกองทุน 3) บริการของกองทุน 4) ข่าวประชาสัมพันธ์ 5) สินค้าผู้สูงอายุ 6) กิจกรรม 7) ติดต่อกองทุน 8) ร้องเรียนการทุจริตและประพฤติมิชอบ	1.0

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ .....กรรมการ

.....กรรมการ .....กรรมการ

ลำดับ	ระบบงาน	ตัวถ่วง
	9) ยื่นกู้ยืมออนไลน์ 10) ยื่นขอรับเงินสนับสนุนโครงการ	
4	ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP) 1) ระบบบัญชีและการเงิน 2) ระบบบริหารบัญชีเงินลูกหนี้ (Account Receivable) 3) ระบบบริหารสินทรัพย์ถาวร (Assets Management) 4) ระบบบริหารบัญชีเจ้าหนี้ (Account Payable) 5) ระบบบริหารจัดการธนาคาร (Bank Management) 6) ระบบบริหารทรัพยากรบุคคล 7) ระบบงานพัสดุ/ครุภัณฑ์	1.0
5	ระบบบัตรคิว 1) เครื่องกดบัตรคิว 2) ลำโพงเครื่องกดบัตรคิว 3) อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับเครื่องกดบัตรคิว	1.0
6	ฐานข้อมูล (Database) ระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ 1) ระบบให้บริการกู้ยืมเงินทุนประกอบอาชีพ 2) ระบบขอรับเงินสนับสนุนโครงการ 3) ระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP) 4) เว็บไซต์กองทุนผู้สูงอายุ 5) ระบบบัตรคิว	0.5
7	ระบบรับชำระเงินเชื่อมโยงกับ Counter Service 1) ชำระเงินคืนกองทุนผู้สูงอายุ 2) คืนเงินเหลือจ่ายโครงการ	0.5
8	ระบบรับชำระเงินเชื่อมโยงกับธนาคารกรุงไทย 1) Bill Payment (1) ชำระเงินคืนกองทุนผู้สูงอายุ (2) คืนเงินเหลือจ่ายโครงการ 2) Direct link (1) ชำระเงินคืนกองทุนผู้สูงอายุ (2) คืนเงินเหลือจ่ายโครงการ	0.5
9	ระบบรับชำระเงินเชื่อมโยงกับ ธนาคารเพื่อการเกษตรและสหกรณ์การเกษตร (ธ.ก.ส.) 1) ชำระเงินคืนกองทุนผู้สูงอายุ 2) คืนเงินเหลือจ่ายโครงการ	0.5
10	รับผิดชอบค่าใช้จ่ายเพื่อยืนยันตัวตนเข้าสู่ระบบให้บริการกู้ยืมเงินทุน ประกอบอาชีพ เช่น ข้อความ (SMS) รหัสผ่านที่ใช้ได้ครั้งเดียว (OTP) จำนวน 50,000 ข้อความ	0.5

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ .....กรรมการ

.....กรรมการ .....กรรมการ

ลำดับ	ระบบงาน	ตัวถ่วง
11	ปรับปรุงหรือพัฒนาการเชื่อมต่อข้อมูลแบบ API (Application Programming Interface) สำหรับการรับ – ส่งข้อมูลระหว่างระบบให้บริการกู้ยืมทุนประกอบอาชีพและระบบขอรับเงินสนับสนุนโครงการของกองทุนผู้สูงอายุ (หากมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับกรมกิจการผู้สูงอายุ) โดยจัดทำ API สำหรับการเชื่อมโยงข้อมูลอย่างน้อยจำนวน 1 API ตามขอบเขตที่หน่วยงานกำหนด (ถ้ามี)	1.0

11.2 ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบในกรณีมีการเปลี่ยนแปลง ปรับปรุง แก้ไขเพิ่มเติมซอฟต์แวร์ (Software) ในลักษณะการ Update Release หรือ Version ใหม่ของระบบสารสนเทศของกองทุนผู้สูงอายุ เช่น การอัพเดทเวอร์ชั่น (Version) ซอฟต์แวร์ (Software) รองรับอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องกับการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่และการให้บริการประชาชนให้เป็นปัจจุบัน

11.3 หากผู้รับจ้างส่งมอบงาน ไม่ตรงกำหนดส่งมอบงานตามงวดงานข้อ 5 หรือไม่สามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดได้ กรมกิจการผู้สูงอายุคิดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.10 ของค่าจ้างตามสัญญา นับถัดจากวันครบกำหนดส่งมอบงานงวดสุดท้าย จนถึงวันที่ผู้รับจ้างส่งมอบงานให้แก่กรมกิจการผู้สูงอายุ แต่ต้องไม่ต่ำกว่าวันละ 100 บาท

11.4 หากผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดของการจ้างนี้ และไม่มีข้อกำหนดในการปรับ กรมกิจการผู้สูงอายุขอสงวนสิทธิปรับในอัตราค่าปรับสูงสุดในข้อ 11

12. การรักษาความลับของข้อมูล

ผู้รับจ้างจะต้องจัดการเก็บรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามสัญญานี้ที่ผู้รับจ้างได้รับจากผู้ว่าจ้าง ซึ่งรวมถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่ ผู้ว่าจ้างได้จัดทำขึ้นเนื่องจากการดำเนินงานนี้เป็นความลับทางการค้าของผู้ว่าจ้าง และผู้รับจ้างต้องหามาตรการในการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับให้มิดชิด ทั้งนี้ ผู้รับจ้างจะต้องลงนามใน "สัญญาไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ" พร้อมสัญญาจ้าง

ผู้รับจ้างและบุคลากรของผู้รับจ้างที่มาปฏิบัติงานตาม TOR นี้ จะต้องรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของกรมกิจการผู้สูงอายุดังนี้รายละเอียดดังนี้

ข้อมูลที่เป็นความลับ

"ข้อมูลที่เป็นความลับ" หมายความถึง ข้อมูลใด ๆ ที่สามารถสื่อความหมายได้ที่ กรมกิจการผู้สูงอายุ หรือเจ้าหน้าที่ของกรมกิจการผู้สูงอายุ ซึ่งต่อไปจะเรียกว่า "ผู้ให้ข้อมูล" ได้เปิดเผยให้แก่ผู้รับจ้าง ลูกจ้าง หรือผู้แทนของผู้รับจ้าง ซึ่งต่อไปจะเรียกว่า "ผู้รับข้อมูล" ทราบ และมีความประสงค์ให้ผู้รับข้อมูลเก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นความลับ

โดยผู้รับจ้างตกลงที่จะดำเนินการดังต่อไปนี้

(1) เก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับไว้ในสถานที่ปลอดภัยและไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่บางส่วนให้แก่บุคคลใดทราบ เว้นแต่จะเป็นการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับให้แก่บุคคลที่ต้องเกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อมูลที่เป็นความลับนั้น และผู้รับข้อมูลจะต้องจัดให้บุคคลนั้นได้ผูกพันและปฏิบัติตามเงื่อนไขในการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับด้วย หรือเป็นกรณีที่ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ให้ข้อมูล

(2) ใช้ข้อมูลที่เป็นความลับเพียงเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในสัญญาเท่านั้น

(3) ในกรณีที่ผู้รับข้อมูลมีเหตุผลความจำเป็นต้องเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับโดยกฎหมายหรือตามคำสั่งศาลผู้รับข้อมูลจะต้องแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้ให้ข้อมูล ทราบถึงข้อกำหนดหรือคำสั่งดังกล่าวก่อนที่จะดำเนินการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ และในการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับผู้รับข้อมูลจะต้องดำเนินการตามขั้นตอนทางกฎหมายเพื่อขอให้คุ้มครองข้อมูลดังกล่าวไม่ให้ถูกเปิดเผยต่อสาธารณะด้วย

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ .....กรรมการ

.....กรรมการ .....กรรมการ

13. ข้อสงวนสิทธิ์และกรรมสิทธิ์

13.1 ทรัพย์สินทางปัญญา ผลงาน ผลการศึกษา เอกสาร ตลอดจนข้อมูลต่างๆ ที่ได้จากการดำเนินงานตามสัญญานี้ ไม่ว่าจะจัดเก็บในรูปแบบใด ๆ ให้ตกเป็นกรรมสิทธิ์และสิทธิของ กรมกิจการผู้สูงอายุ ผู้ใดจะนำไปใช้ในกิจการอื่น เผยแพร่ ทำซ้ำ หรือส่งมอบให้แก่บุคคลอื่นมิได้ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจาก กรมกิจการผู้สูงอายุ หากผู้ชนะการประกวดราคาละเมิดโดยการนำไปเผยแพร่ และเปิดเผยโดยไม่ได้รับอนุญาตกรมกิจการผู้สูงอายุมีสิทธิ์ฟ้องเรียกค่าเสียหายและดำเนินการตามกฎหมายตามแต่กรณี

13.2 การรักษาความลับของข้อมูลผู้ชนะการประกวดราคาต้องรักษาความลับของข้อมูล เอกสารหรือวัสดุใด ๆ ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใดที่ได้รับมาอย่างเคร่งครัดและไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่บางส่วน ทั้งทางตรงและทางอ้อม หากผู้แทน ช่าง หรือลูกจ้างของผู้ชนะการเสนอราคา จงใจหรือประมาทเลินเล่อ กระทำหรืองดเว้นการกระทำใด ๆ ที่เป็นการเปิดเผยข้อมูล อันก่อให้เกิดความเสียหายผู้ชนะการเสนอราคาต้องรับผิดชอบต่อ กรมกิจการผู้สูงอายุ และถือว่าข้อพิจารณาของ กรมกิจการผู้สูงอายุเป็นการสิ้นสุด จะร้องขอต่อไปไม่ได้

14.วิธีปฏิบัติเมื่อสัญญาสิ้นสุดลง

เมื่อสัญญาสิ้นสุดลง ผู้รับข้อมูลจะต้องส่งมอบข้อมูลที่เป็นความลับและสำเนาของข้อมูลที่เป็นความลับ (ถ้ามี) คืนให้แก่กรมกิจการผู้สูงอายุ หรือทำลายข้อมูลที่เป็นความลับที่ได้รับจากผู้ให้ข้อมูล ทั้งหมดและแจ้งยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรถึงการทำลายดังกล่าวให้ผู้ให้ข้อมูลทราบ ตลอดจนยุติการใช้ข้อมูลที่เป็นความลับ

15. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

กองบริหารกองทุนผู้สูงอายุ กรมกิจการผู้สูงอายุ กระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์
สถานที่ติดต่อ : 255 อาคารพิชเยนทรโยธิน ภายในบริเวณสถานสงเคราะห์เด็กหญิงบ้านราชวิถี ถนนราชวิถี แขวงทุ่งพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
หมายเลขโทรศัพท์ : 0-2354-6100
อีเมล : olderfund@dop.mail.go.th

.....ประธานกรรมการ .....กรรมการ .....กรรมการ
.....กรรมการ .....กรรมการ