

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย  
ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและราคากลาง (ราคาอ้างอิง)  
ในการจัดซื้อจัดจ้างที่มีใช้งานก่อสร้าง

1. ชื่อโครงการ      การจัดการระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk)

/หน่วยงานเจ้าของโครงการ ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

2. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร 1,970,000.- บาท (หนึ่งล้านเก้าแสนเจ็ดหมื่นบาทถ้วน)

3. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) **16 ต.ค. 2558** .....

เป็นเงิน 1,970,000- บาท (หนึ่งล้านเก้าแสนเจ็ดหมื่นบาทถ้วน) ราคา/หน่วย (ถ้ามี) - บาท

4. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)

ใช้ราคาที่สืบจากตัวแทนจำหน่าย จำนวน 3 ราย

4.1 บริษัท ไอดินนายด์ จำกัด

4.2 บริษัท เอสซีเอสไอ จำกัด

4.3 บริษัท บีซีซอฟท์ (ประเทศไทย) จำกัด

5. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน

5.1 นายบุญลักษณ์      อวีวงศ์วิวัฒน์      ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.2 นางสาวกนกวรรณ      มหิวรรณ      ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ

5.3 นางอรุสา      พงษ์เสรี      ผู้บริหารส่วนจัดซื้อ ฝ่ายธุรการ

## ผนวก 1

### คุณลักษณะขั้นต่ำด้านเทคนิค/ขอบเขตการดำเนินงาน การจัดการระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk)

#### 1. ข้อกำหนดความต้องการทั่วไป

ผู้เสนอราคาต้องเสนอระบบ IT Helpdesk โดยระบบดังกล่าวต้องสามารถทำงานร่วมกับระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายของธนาคารในปัจจุบัน (VMWare) ตลอดจนสามารถรองรับการขยายงานในอนาคตของธนาคารได้ โดยต้องจัดทำ Configuration Design ของอุปกรณ์ที่ให้บริการทั้งระบบ และระบุรายละเอียดอุปกรณ์ตลอดจนรูปแบบและวิธีการเชื่อมต่อทั้งหมด

#### 2. ข้อกำหนดด้านเทคนิคขั้นต่ำของระบบ IT Helpdesk มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

##### 2.1 โปรแกรมด้านแอปพลิเคชัน

2.1.1 เป็นซอฟต์แวร์สำเร็จรูปที่ได้ออกแบบตามมาตรฐาน IT Service Management

โดยได้รับการรับรองจากหน่วยงานกลาง PinkVerify ตามมาตรฐาน ITIL v3

2.1.2 ต้องมีลิขสิทธิ์การใช้งานถูกต้องตามกฎหมายไม่น้อยกว่า ดังต่อไปนี้

2.1.2.1 ซอฟต์แวร์ในส่วนของเครื่อง Server จำนวน 2 Licenses ประกอบด้วย

2.1.2.1.1 สำหรับเครื่อง Production จำนวน 1 License

2.1.2.1.2 สำหรับเครื่อง Development จำนวน 1 License

2.1.2.2 ซอฟต์แวร์ในส่วนของผู้ใช้ Helpdesk ประกอบด้วย

2.1.2.2.1 แบบ Name user จำนวน 5 Named Account Licenses

2.1.2.2.2 แบบใช้งานพร้อมกัน จำนวน 2 Concurrent Account Licenses

2.1.3 สามารถทำงานร่วมกับซอฟต์แวร์และระบบต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ดังต่อไปนี้ เป็นอย่างน้อย

2.1.3.1 ระบบฐานข้อมูล MS SQL 2008 R2, MS SQL Server 2014 หรือ Oracle 11g R2

2.1.3.2 ระบบปฏิบัติการเครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่าย MS Windows 7, MS Windows 8 และ MS Windows 8.1

2.1.3.3 เว็บเบราว์เซอร์ MS Internet Explorer 8, 9 Mozilla Firefox, Apple Safari หรือ Google Chrome

- 2.1.3.4 ระบบปฏิบัติการเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย MS Windows Server 2008 R2 Server, MS Windows Server 2012 หรือ MS Windows Server 2012 R2
- 2.1.4 มีซอฟต์แวร์ Native Application Agent ที่สามารถดาวน์โหลดผ่าน Google Play และ Apple AppStore เพื่อให้ผู้ใช้สามารถทำงานร่วมกับ Mobile Device ที่มีซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการเป็น iOS และ Android ได้อย่างน้อยดังนี้
  - 2.1.4.1 สามารถดูสถานะความคืบหน้าของปัญหาที่ทำการแจ้งไปได้
  - 2.1.4.2 มีหน้าจอ Dashboard แสดงการ query, Column Chart, Pie Chart, Content และ Linked Gadgets ได้
  - 2.1.4.3 สามารถแสดง Service Catalogue ได้
  - 2.1.4.4 ผู้ใช้สามารถป้อนข้อมูลลงในแบบฟอร์มของ Process ได้ เช่น Notes, Attachments
- 2.1.5 ต้องให้สิทธิ์การใช้งานครอบคลุมถึงผู้ใช้งานทั้งหมดของธนาคารในการแจ้งปัญหา โดยการเปิด Incident ได้โดยตรง
- 2.1.6 สามารถกำหนดผู้ใช้งานแจ้งปัญหาโดยตรงโดยการเปิด Incident ได้เอง หรือจะให้ Helpdesk เป็นผู้เปิด Incident ให้ก็ได้
- 2.1.7 ต้องสามารถนำไปประยุกต์ใช้ โดยไม่มีค่าลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์เพิ่มเติม ดังต่อไปนี้
  - 2.1.7.1 Incident Management
  - 2.1.7.2 Problem Management
  - 2.1.7.3 Request Fulfillment
  - 2.1.7.4 Change Management
  - 2.1.7.5 Knowledge Management
  - 2.1.7.6 Configuration Items
  - 2.1.7.7 Service Catalogue
  - 2.1.7.8 Server Level Management
  - 2.1.7.9 User Self-Service
- 2.1.8 สามารถต่อเชื่อมกับระบบ MS Active Directory เพื่อนำเข้าข้อมูลผู้ใช้งานมายังระบบที่นำเสนอได้
- 2.1.9 ซอฟต์แวร์ที่นำเสนอจะต้องมี Flow สำเร็จรูปที่เป็น Best Practice จากเจ้าของผลิตภัณฑ์มาพร้อมสำหรับการนำไปพิจารณาเพื่อประยุกต์ใช้ได้ต่อไปทั้งในส่วนของ Process และ Queries อย่างน้อยดังนี้
  - 2.1.9.1 Human Resources
  - 2.1.9.2 Call Management
  - 2.1.9.3 Incident Management



- 2.1.9.4 Request Management
- 2.1.9.5 Change Management
- 2.1.9.6 Knowledge Management
- 2.1.10 รองรับการนำเข้าข้อมูลผู้ใช้งาน ข้อมูลอุปกรณ์และรายการทรัพย์สินต่างๆ ที่จัดเก็บในรูปแบบไฟล์ Excel ฐานข้อมูล MS SQL หรือ Oracle เพิ่มเติม เข้าไปในระบบ ที่นำเสนอได้
- 2.1.11 ระบบที่นำเสนอสามารถทำ Single Sign-On เข้ากับระบบ MS Active Directory ได้
- 2.1.12 สามารถบันทึกกิจกรรมที่เกิดขึ้นของแต่ละขั้นตอนของโฟลว์ (Flow) ได้ เช่น บันทึกผู้เปิดเคส ผู้อนุมัติ ผู้รับเรื่องและผู้ปิดเคส เป็นต้น
- 2.1.13 สามารถกำหนดสิทธิ์กลุ่มผู้ใช้งานแยกตามหน่วยงานในการแจ้งปัญหาได้
- 2.1.14 สามารถกำหนดรูปแบบหมายเลขของบริการที่เรียกใช้ได้ เช่น INC-ddmmyy เป็นต้น
- 2.1.15 สามารถแจ้งปัญหาผ่านทางอีเมลได้
- 2.1.16 สามารถตรวจสอบสถานะความคืบหน้าของบริการที่ร้องขอได้ในลักษณะของรูปภาพผ่านหน้าจอ User Self-Service
- 2.1.17 ผู้บริหารระบบสามารถสร้างและประกาศกิจกรรมหรือข้อความใดๆ ให้ไปปรากฏที่หน้าจอเว็บเบราว์เซอร์ในรูปแบบของ Notice Board ได้
- 2.1.18 สามารถกำหนดระดับความสำคัญ (Priority) และความเร่งด่วน (Urgency) ของการให้บริการได้
- 2.1.19 สามารถกำหนดวันและช่วงเวลาที่จะให้บริการตามปฏิทินขององค์กรเพื่อใช้ในการคำนวณ SLA ได้
- 2.1.20 สามารถกำหนดวันหยุด วันหยุดพิเศษสำหรับการคำนวณ SLA ได้
- 2.1.21 สามารถกำหนดแถบสีตามระดับของ SLA ที่ให้บริการได้
- 2.1.22 เมื่อระยะเวลาการให้บริการใกล้ถึงกำหนด SLA ที่กำหนดไว้ ให้ระบบสามารถดำเนินการตามเงื่อนไขได้ ดังนี้
  - 2.1.22.1 ให้มีการส่งอีเมลแจ้งเตือนผู้ดูแลระบบ
  - 2.1.22.2 มอบหมายงาน (Re-assign) ให้กับผู้ดูแลระบบท่านอื่น
- 2.1.23 สามารถบริหารจัดการการทำ Service Catalogue โดยการแยกหมวดหมู่ของการให้บริการได้ เช่น หมวดหมู่ซอฟต์แวร์ หมวดหมู่ฮาร์ดแวร์ หมวดหมู่การให้บริการอื่นๆ เป็นต้น
- 2.1.24 สามารถเลือกแคตตาล็อกของบริการ (Service Catalogue) ในรูปแบบ Shopping Cart ผ่านเว็บเบราว์เซอร์ได้
- 2.1.25 สามารถกำหนดประเภทของ Service Catalogue ตามสิทธิ์ของผู้ใช้งานได้

- 2.1.26 สามารถเลือกหลายๆ บริการในลักษณะของ Shopping Cart ต่อการเข้าใช้งาน Service Catalogue หนึ่งครั้งได้
- 2.1.27 ระบบที่นำเสนอจะต้องมีระบบองค์ความรู้ขององค์กร (Knowledge Management) โดยรองรับไฟล์ได้หลากหลายประเภท เช่น .txt, .doc, .pdf, .xls, htm, html, xml, .ppt, .rtf ได้เป็นอย่างดี
- 2.1.28 สามารถเพิ่ม แก้ไขและลบข้อมูลที่อยู่ในระบบองค์ความรู้ขององค์กรได้
- 2.1.29 สามารถค้นหาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับองค์ความรู้ขององค์กรโดยการป้อนข้อมูล Key Word ได้
- 2.1.30 สามารถจัดเก็บข้อมูลที่ได้จากการแก้ปัญหา (Incident) เข้าสู่ระบบองค์ความรู้ขององค์กรได้แบบอัตโนมัติ
- 2.1.31 มีรายงานสำเร็จรูปมาพร้อมกับระบบฯ ที่นำเสนออย่างน้อยดังนี้
  - 2.1.31.1 รายงานสรุป Incident ในภาพรวม (Incident Summary Report)
  - 2.1.31.2 รายงานสรุป Incident ที่อยู่ในสถานะเปิดค้างอยู่ (Open Incident) ของแต่ละเดือน
  - 2.1.31.3 รายงานสรุปจำนวน Incident ที่สามารถปิดได้ภายในหนึ่งวัน
  - 2.1.31.4 รายงานแสดงจำนวน Incident ในระหว่างช่วงเวลาของวันที่กำหนด
- 2.1.32 สามารถ Export ข้อมูลรายงานออกมาในรูปแบบของ .pdf, .doc, .xls และ .rtf ได้เป็นอย่างดี
- 2.1.33 สามารถส่งรายงานไปทางอีเมลล์จากหน้าจอ console ของระบบในรูปแบบของ .rpt, .pdf, .doc, .xls และ .rtf ได้เป็นอย่างดี
- 2.1.34 รับประกันคุณภาพระบบ IT Helpdesk แบบ On Site Service (8x5) พร้อมให้การสนับสนุนในระหว่างการรับประกันตามข้อ 4. เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี นับจากวันที่ธนาคารตรวจรับมอบงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

## 2.2 โปรแกรมระบบจัดการด้านฐานข้อมูล (DBMS) ประกอบด้วย

- 2.2.1 MS SQL 2014 STD จำนวน 1 License สำหรับเครื่อง Production
- 2.2.2 MS SQL 2014 Express จำนวน 1 License สำหรับเครื่อง Development

### 3. ขอบเขตงาน (Scope of Work)

ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือก ต้องดำเนินการตามขอบเขตงานที่กำหนดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

#### 3.1 ด้านการติดตั้ง

3.1.1 ติดตั้งโปรแกรมในส่วนของ Server จำนวน 2 ระบบเป็นอย่างน้อย (Production & Development)

3.1.2 ติดตั้งโปรแกรมระบบจัดการฐานข้อมูล ประกอบด้วย

3.1.2.1 MS SQL 2014 STD 1 Server สำหรับระบบ Production

3.1.2.2 MS SQL 2014 EXPRESS สำหรับระบบ Development

#### 3.2 ด้านเอกสาร

3.2.1 จัดทำแผนการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จโครงการ

3.2.2 จัดทำรายละเอียดความต้องการให้ธนาคารจัดเตรียมให้พร้อมก่อนดำเนินการติดตั้ง

3.2.3 จัดทำคู่มือในรูปแบบเอกสารและ Soft File จำนวนอย่างละ 1 ชุด ดังต่อไปนี้

3.2.3.1 คู่มือการ Implementation

3.2.3.2 คู่มือการ Configure ระบบ

3.2.3.3 คู่มือการใช้งาน (User Manual)

#### 3.3 ด้านฝึกอบรม

ต้องจัดฝึกอบรมการใช้งานและจัดทำเอกสารให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบของธนาคาร โดยรองรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ไม่น้อยกว่า 3 คน

### 4. การให้การสนับสนุนระหว่างการรับประกัน (Support)

4.1 ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบ IT Helpdesk พร้อมหมายเลขโทรศัพท์หรือช่องทางอื่นที่สามารถติดต่อได้สะดวกเพื่อรับแจ้งเหตุขัดข้อง ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (on Phone Support) ในรูปแบบ 8x5 วันจันทร์ถึงวันศุกร์ เวลา 8.00 น. ถึง 17.00 น.

4.2 หากระบบ IT Helpdesk เกิดเหตุขัดข้อง ชำรุดหรือมีข้อบกพร่องและธนาคารเห็นว่าการให้ความช่วยเหลือตามข้อ 4.1 ไม่อาจแก้ปัญหาได้ ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกต้องเข้าดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข ปรับปรุงระบบ แบบ Onsite Service (8x5) ณ สถานที่ติดตั้ง โดยจะต้องดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้อง หรือชำรุดบกพร่องของระบบ IT Helpdesk เพื่อให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติ ภายใน 1 วันทำการนับจากที่ได้รับแจ้งจากธนาคาร

4.3 ต้องจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหา หรือเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของระบบ IT Helpdesk โดยละเอียดในทันทีที่สามารถดำเนินการได้