



ประกาศ สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย  
เรื่อง ข้อกำหนดและขอบเขตงาน การบริการดูแลบำรุงรักษาและบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์  
และระบบเครือข่าย อุปกรณ์ประกอบ และอุปกรณ์ต่อพ่วง

### 1. หลักการและเหตุผล

สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เลขที่ 254 ซอยจุฬาฯ 12 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 (อาคารศศปัฐศาลา อาคารศศพล อาคารศศนิเวศ และศูนย์การเรียนรู้นานาชาติ ศศภูมิ จังหวัดพังงา) โดยหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ มีหน้าที่ให้บริการ และบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายพื้นฐาน เพื่อรองรับการให้บริการระบบงานต่างๆ เช่น ระบบให้บริการเว็บไซต์ ระบบควบคุมประตู ระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ระบบรับส่งจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ระบบเครือข่ายพื้นฐาน ระบบเครือข่ายไร้สาย ระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัย ระบบงานฐานข้อมูลต่างๆ รวมถึงการให้บริการและแก้ไขปัญหาของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและลูกข่าย และคอมพิวเตอร์ต่างๆ และอุปกรณ์ประกอบ ภายในสถาบันฯ โดยมีความจำเป็นต้องจ้างเหมาเพื่อให้บริการดูแลบำรุงรักษาและบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย อุปกรณ์ประกอบ และอุปกรณ์ต่อพ่วง เพื่อให้มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญคอมพิวเตอร์ด้านต่างๆ ปฏิบัติงานประจำและสำรองกรณีฉุกเฉินเร่งด่วน

- 1.1 ระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย อุปกรณ์ประกอบ และอุปกรณ์ต่อพ่วง  
หมายถึง รายการอุปกรณ์ที่จ้างบำรุงรักษา

### 2. วัตถุประสงค์

ด้วยสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย ประสงค์จะจัดหาผู้ให้/บริษัท ที่มีความรู้ ความเชี่ยวชาญและความสามารถ ปฏิบัติงานประจำตามสัญญา ในการบริการดูแลบำรุงรักษาและบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย อุปกรณ์ประกอบ และอุปกรณ์ต่อพ่วง สำหรับสถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย

### 3. คุณสมบัติของผู้ประสงค์จะเสนอราคา

- 3.1 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องเป็นผู้มีอาชีพรับจ้างมีประสบการณ์และมีผลงานในขอบเขตงานการบริการดูแลบำรุงรักษาและบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย อุปกรณ์ประกอบ และอุปกรณ์ต่อพ่วง
- 3.2 เป็นนิติบุคคลสัญชาติไทย ที่มีทุนจดทะเบียนไม่น้อยกว่า 1,000,000.- บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) โดยมีบุคลากรที่มีประสบการณ์ในการบริหารจัดการ และไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการที่ได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 3.3 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ประสงค์จะเสนอราคารายอื่น

#### 4. ขอบเขตความต้องการ

- 4.1 ผู้รับจ้าง ต้องเสนอราคาจ้างการบริการดูแลบำรุงรักษาและบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย อุปกรณ์ประกอบ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ในลักษณะของการจัดส่งบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถไป ประจำ ณ สถานที่ประกอบการของ ผู้ว่าจ้าง ตามที่อยู่ข้างต้น เพื่อการบริการดูแลบำรุงรักษาและบริหารจัดการ ระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย อุปกรณ์ประกอบ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ของผู้ว่าจ้าง โดยแจ้งรายชื่อและประวัติการทำงานพร้อมแนบเอกสารที่แสดงความรู้ความสามารถและประสบการณ์ของบุคลากรมาพร้อมกับการยื่นซองเอกสารเสนอราคา โดย
- เป็น เจ้าหน้าที่ดูแลระบบ (System Administrator) จำนวน 1 คน  
เจ้าหน้าที่ดูแลการปฏิบัติงาน จำนวน 1 คน  
และ เจ้าหน้าที่ Help Desk จำนวน 2 คน
  - พนักงานอย่างน้อย 1 คนต้องสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี
  - กรณีมีการลาหยุดงาน ต้องจัดหาคนที่มาทดแทนในตำแหน่งเดียวกัน  
เช่น ถ้าคนเป็นแอดมินลาหยุด คนที่มาปฏิบัติงานแทนต้องเป็นตำแหน่งแอดมินเหมือนกัน เป็นต้น
  - ต้องจัดทำเอกสารรายงานและเอกสารที่เกี่ยวข้องของหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศทั้งหมด ตลอดระยะเวลาปฏิบัติงานตามสัญญา
- 4.2 ผู้รับจ้าง ต้องบำรุงรักษาและซ่อมแซมระบบคอมพิวเตอร์ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้เป็นปกติดีดั้งเดิมและมีประสิทธิภาพตลอดเวลา
- 4.3 ผู้รับจ้าง ต้องทำการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance : PM) ระบบคอมพิวเตอร์ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ปกติดีดั้งเดิมและมีประสิทธิภาพตลอดเวลา
- 4.4 ผู้รับจ้าง ต้องทำการซ่อมแซมแก้ไข หรือจัดหามาทดแทน (Corrective Maintenance : CM) ระบบคอมพิวเตอร์เพื่อให้ระบบคอมพิวเตอร์ที่ขัดข้องแล้วสามารถใช้งานได้ดีดั้งเดิมโดยเร็วที่สุด
- 4.5 ผู้รับจ้าง ต้องบริการให้คำปรึกษา แนะนำ และดำเนินการด้านเทคนิคเกี่ยวกับ System Software และ Application Software เพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและระบบคอมพิวเตอร์อื่นๆ ให้ใช้งานได้เป็นปกติ
- 4.6 ผู้รับจ้าง ต้องประสานงานและติดตาม รวบรวมและรับแจ้งปัญหาต่างๆ จากผู้ใช้ระบบ รวมถึงปัญหาด้านระบบงาน เพื่อเก็บรวบรวมไว้ในระบบฐานข้อมูล Help Desk
- 4.7 ผู้รับจ้าง ต้องทำรายงานสรุปผลการปฏิบัติงานที่เกี่ยวข้องกับการรับแจ้งปัญหา สาเหตุของปัญหา การแก้ไข ปัญหา ประเภทของปัญหา ตามความเหมาะสมเป็นรายเดือน
- 4.8 ผู้รับจ้าง ต้องทำรายงานผลหลังจากทำการ PM และ CM ทุกครั้งพร้อมออกไปรับบริการ (Service Form) ให้กับผู้รับบริการ รายงานผลการดำเนินการบำรุงรักษาเป็นรายเดือน ตามแบบรายงานการบำรุงรักษา ซ่อมแซม แก้ไข หรือเปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ที่ขัดข้อง แบบ Preventive Maintenance : PM และรายงานการบำรุงรักษาแบบ Corrective Maintenance : CM พร้อมทั้งกำหนดรูปแบบ ขั้นตอนและวิธีการ รวมทั้งแบบฟอร์มต่างๆ ของระบบคอมพิวเตอร์ และ และสรุปเป็นรายงานประจำเดือน และจัดทำเล่มสรุปรายปีหลังสิ้นสุดสัญญา
- 4.9 ผู้รับจ้าง ต้องรับผิดชอบต่อผู้ว่าจ้าง ในกรณีที่ ผู้รับจ้าง ผู้แทน หรือพนักงานของผู้รับจ้างจงใจหรือประมาท เลินเล่อ หรือไม่มีความรู้ความชำนาญ กระทำหรืองดเว้นการกระทำใดๆ เป็นเหตุให้ระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ว่าจ้างเสียหาย หรือไม่อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี โดยไม่อาจแก้ไขได้ ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ และความสามารถในการใช้งานไม่ต่ำกว่าของเดิมมาซดใช้แทน หรือซดใช้ราคากระบบคอมพิวเตอร์ ในขณะที่เกิดความเสียหาย



- 4.10 ผู้รับจ้าง จะดูแลจัดการให้คำแนะนำ ตรวจสอบ บำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขการใช้งานทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ในส่วนงาน IT Operations และ Infrastructure Services ของผู้ว่าจ้างตามสัญญานี้ ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีอยู่เสมอ มาตรฐานการให้บริการ Service Level Agreement and Report (SLA) และยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับเป็นรายวัน มีข้อตกลงค่าปรับในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับการบริการทาง Infrastructure ค่าปรับในอัตรา 1,500 บาทต่อชั่วโมง และการบริการ IT Operations สำหรับ Client Service ค่าปรับในอัตรา 400 บาทต่อชั่วโมง
- 4.11 ผู้รับจ้าง ต้องจัดหาโปรแกรมการอบรมสำหรับผู้ว่าจ้าง อย่างน้อยปีละครั้ง เช่น โปรแกรม ITIL, PMI, VMware SharePoint และอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์สำหรับผู้ว่าจ้าง โดยอาจจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้มีความรู้ความชำนาญในงานระบบ เข้ามาเพื่อถ่ายทอดความรู้ หรืออบรมในสถานที่เพื่อการอบรมที่ได้มาตรฐานและเป็นที่ยอมรับนอกสถานที่ โดยเสนอแผนการฝึกอบรมที่ระบุหัวข้อและกำหนดการถ่ายทอดความรู้ ส่งให้ผู้ว่าจ้าง พร้อมแผนการบำรุงรักษาภายใน 15 วันทำการหลังถัดจากวันเริ่มสัญญา โดยผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด

## 5. การสนับสนุนของผู้ว่าจ้าง

ผู้ว่าจ้างจะอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ ดังนี้

- 5.1 ดำเนินการจัดหาสถานที่ เพื่อเป็นสถานที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มาประจำ
- 5.2 ดำเนินการจัดเจ้าหน้าที่ อำนวยความสะดวกและให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์
- 5.3 อนุญาตให้ผู้รับจ้างสามารถใช้และสามารถส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายสื่อสารของผู้ว่าจ้าง ตามความเหมาะสม

## 6. สถานที่ปฏิบัติงาน

หน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย อาคารศศปฐศาลา เลขที่ 254 ซอยจุฬาฯ 12 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 ระหว่างวันจันทร์ - วันเสาร์ เวลา 08.30 - 17.00 น. ไม่นับรวมวันหยุดราชการ ในวันที่มีการเรียนการสอนระหว่างเวลา 18.00 - 21.30 น. ต้องมีเจ้าหน้าที่อยู่ดูแลความเรียบร้อยอย่างน้อย 1 คน

## 7. ระยะเวลาการว่าจ้าง

ระยะเวลาปฏิบัติงาน เป็นระยะเวลา 18 เดือน ตั้งแต่วันที่ 1 เมษายน 2560 - 30 กันยายน 2561 อย่างไรก็ตาม ก่อนสัญญาสิ้นสุดลง ผู้ว่าจ้างสามารถต่ออายุสัญญาออกไปได้อีกคราวละ 1 ปี โดยแจ้งเป็นหนังสือให้ทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน ก่อนวันที่สัญญาครบกำหนด เพื่อตกลงทำสัญญาฉบับใหม่

## 8. ระยะเวลาส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานเป็นงวดรายเดือน และผู้ว่าจ้างจะจ่ายค่าจ้างเป็นรายเดือนๆ ละเท่าๆ กันให้แก่ผู้รับจ้าง เมื่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ทำการตรวจรับงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว

## 9. หลักฐานประกอบการยื่นข้อเสนอ

ผู้ประสงค์จะเสนอราคาจะต้องแจ้งรายละเอียดข้อเสนอกับครบถ้วนในแต่ละรายการ ดังนี้

- 9.1 สำเนาหลักฐานการจดทะเบียน เช่น หนังสือบริคณห์สนธิ ข้อบังคับบริษัท หนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคลที่ออกและรับรองโดยหน่วยงานราชการไม่เกิน 90 วัน
- 9.2 สำเนาบแสดงฐานะการเงิน (งบดุล งบกำไรขาดทุน งบกระแสเงินสด) ปี 2558 และ 2559 ซึ่งผ่านการรับรองโดยผู้ตรวจสอบบัญชีที่ได้รับใบอนุญาตและเชื่อถือได้
- 9.3 ประวัติผู้ยื่นข้อเสนอโดยย่อของบริษัท และ/หรือ ผู้บริหาร พร้อมหลักฐานผลงานที่น่าเชื่อถือได้



## 10. การจัดทำข้อเสนอ

ให้ผู้สนใจยื่นข้อเสนอจัดทำเอกสาร-เอกสารประกอบการยื่นข้อเสนอราคา จำนวน 3 ชุด ปิดผนึก ระบุว่า “ซองเสนอราคา ข้อเสนอการบริการ บำรุงรักษาระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย อุปกรณ์ประกอบ และอุปกรณ์ต่อพ่วง สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เลขที่ 254 ซอยจุฬาฯ 12 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330”

## 11. ข้อสงวนสิทธิ์

- 11.1 การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอของผู้เสนอรายใด หรือหลายราย เพื่อเจรจาต่อรองและลงนามสัญญา ไม่จำเป็นต้องเลือกผู้ยื่นข้อเสนอผลตอบแทนสูงสุด โดยพิจารณาถึงความเหมาะสมและเป็นประโยชน์ต่อภาพรวมเป็นสำคัญ และมีสิทธิขอให้ผู้ยื่นข้อเสนอ นำส่งเอกสารหรือหลักฐานใดๆ เพิ่มเติมอีกก็ได้ในระหว่างการพิจารณา เมื่อคณะกรรมการพิจารณาเห็นควร
- 11.2 การพิจารณายกเลิกการยื่นข้อเสนอ อยู่ในดุลพินิจของคณะกรรมการ
- 11.3 การพิจารณาของสถาบันบัณฑิตฯ ศศินทร์ ในทุกกรณีให้ถือเป็นเด็ดขาดและถึงที่สุด

กำหนดรับฟังคำชี้แจงรายละเอียด ในวันที่ 13 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2560 (15 วันหลังลงประกาศฉบับนี้) ณ ห้องประชุมบัญชาล่าช้า อาคารศศปัฐศาลา ชั้น 2 เวลา 10.00 น.

กำหนดส่งข้อเสนอ (ปิดผนึกซอง) ภายในวันที่ 28 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2560 (15 วันหลังวันฟังคำชี้แจงรายละเอียด)

ระหว่างเวลา 8.00 น. ถึง 12.00 น. ณ หน่วยจัดซื้อและพัสดุ อาคารศศปัฐศาลา และกำหนดเปิดซอง 28 เดือนมีนาคม พ.ศ. 2560 ณ ห้องประชุมบัญชาล่าช้า อาคารศศปัฐศาลา ชั้น 2 เวลา 14.00 น.

ท่านที่สนใจประสงค์ยื่นข้อเสนอการบริการดูแลบำรุงรักษาและบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย อุปกรณ์ประกอบ และอุปกรณ์ต่อพ่วง สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เลขที่ 254 ซอยจุฬาฯ 12 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 สามารถติดต่อสอบถามและขอรับรายละเอียด ได้ ตั้งแต่บัดนี้เป็นต้นไป และสอบถามทางโทรศัพท์ ที่หน่วยจัดซื้อและพัสดุ หมายเลข 0-2218-3863-4 และหน่วยเทคโนโลยีสารสนเทศ หมายเลขโทรศัพท์ 0-2218-3858 และทางเว็บไซต์ [www.sasin.edu](http://www.sasin.edu)

ประกาศ ณ วันที่ 24 กุมภาพันธ์ พ.ศ. 2560



(ศาสตราจารย์ ดร. เกื้อ วงศ์บุญสิน)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร

สถาบันบัณฑิตบริหารธุรกิจ ศศินทร์ แห่งจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย





## ภาคผนวก

### Current Environment

- 10 Physical servers
- 40 virtual servers
- 5 cloud servers
- Cisco core switches
- 50 Cisco Access Switch
- 120 Access points, Ruckus and Cisco
- Palo Alto and Juniper Firewall
- 2 SCSI storages, IBM and Synology
- 250 Dell and Lenovo computers
- 20 Macintosh
- About 250 users
- 20 APC UPS
- 90-100 printers
- 10-20 Scanners
- Service cover 2 location Sasin Graduate Institute of Business Administration at Bangkok (Sasa Patasala Building, Sasabol and Sasa International House building) and remotely service at Sasabhumi International Learning Center at Phang-nga.

### SLA: Infrastructure

Priority	Response Time	Resolution time		
		Workaround	Resolve	Hardware
Critical	< 30 min	4 Hours	1 Day	MA Vendor
High	1 Hour	10 Hours	2 Days	MA Vendor
Medium	4 Hours	2 Days	5 Days	MA Vendor
Low	1 Days	5 Days	10 Days	MA Vendor

### SLA: Helpdesk

Priority	Response Time	Resolution time		
		Workaround	Resolve	Hardware
Critical	< 30 min	4 Hours	8 Hours	MA Vendor
High	1 Hour	8 Hours	1 Days	MA Vendor
Medium	4 Hours	1 Days	2 Days	MA Vendor
Low	8 Hours	3 Days	5 Days	MA Vendor



If contractor cannot resolve the related incidents within the limit as specified the SLA, there will be penalty of 1,500 Baht/hour for Infrastructure and 400 Baht/hour for IT support. The penalty do not apply to cases where the cause of the incident is due from Hardware or Programming issues, as such cases shall be handled by their respective MA vendor and/or product owner and is not consider as a breach of SLA for the contractor.

---

