

ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย
การจัดซื้อจัดจ้างที่มีชิ้นงานก่อสร้าง

1. ชื่อโครงการ	จ้างบำรุงรักษาเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website) ประจำปีงบประมาณ 2566
2. หน่วยงานเจ้าของโครงการ	ฝ่ายเทคโนโลยีสารสนเทศ การรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย
3. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร	3,200,000.00 บาท (สามล้านสองแสนบาทถ้วน)
4. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่ เป็นเงิน	27 มิถุนายน 2566 1,649,619.00 บาท (หนึ่งล้านหกแสนสี่หมื่นเก้าพันหกร้อยสิบเก้าบาทถ้วน) (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม)
5. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)	ราคาที่ได้มาจากการสืบราคาจากท้องตลาด โดยสืบราคาจากผู้รับจ้างรายเดิม (บริษัท ทูเพิลโลส์ เน็ตเวิร์ค แอนด์ ดีไซน์ จำกัด)
6. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง)	นายปณณธร อ่อนลมัย หัวหน้าแผนกสนับสนุนระบบงานคอมพิวเตอร์

ขอบเขตของงานจ้างบำรุงรักษา
เว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website)
ประจำปีงบประมาณ 2566

1. เหตุผลความจำเป็น

การรถไฟฟ้ามหานครแห่งประเทศไทย (รฟม.) ได้มีเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website) เพื่อใช้สำหรับรวบรวม นำเสนอข้อมูลด้านการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ ให้แก่ลูกค้าและประชาชนรับทราบ อีกทั้งใช้เป็นช่องทางในการสนับสนุนให้การดำเนินงานของระบบการตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM System & Social Listening) และระบบ Application ให้บริการข้อมูลรถไฟฟ้ามหานคร มีประสิทธิภาพดียิ่งขึ้น รวมทั้งตอบสนองความต้องการของลูกค้าและประชาชน ได้อย่างถูกต้อง สะดวก และรวดเร็ว โดยเว็บไซต์ฯ ดังกล่าว จะสิ้นสุดระยะเวลาการรับประกัน ในวันที่ 9 มกราคม 2566 ทั้งนี้ เพื่อให้เว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website) สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องมีประสิทธิภาพ รฟม. จึงจำเป็นต้องต่อระยะเวลาการรับประกันและจ้างบำรุงรักษาระบบประเมินผลการปฏิบัติงานต่อไป

2. วัตถุประสงค์

รฟม. มีความประสงค์จะต่อระยะเวลาการรับประกันและจ้างบำรุงรักษาเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website) เพื่อให้เว็บไซต์ฯ สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ รวมทั้งปรับปรุงให้สามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานในองค์กรได้ดียิ่งขึ้น

3. คุณสมบัติของผู้ประสงค์จะเสนอราคา

- 3.1 มีความสามารถตามกฎหมาย
- 3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- 3.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- 3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
- 3.5 ผู้รับจ้างต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 3.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
- 3.7 ผู้รับจ้างต้องเป็นนิติบุคคลซึ่งมีอาชีพในการประกอบธุรกิจงานด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศหรือประเภทเดียวกับงานที่ประกาศ

- 3.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ การรถไฟฟ้ายานส่งมวลชนแห่งประเทศไทย (รฟม.) ณ วันคัดเลือก หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการคัดเลือกครั้งนี้
- 3.9 ผู้รับจ้างต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น
- 3.10 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง

4. ขอบเขตงานและหน้าที่ความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง

- 4.1 ผู้รับจ้างดำเนินการดูแล ตรวจสอบ และบำรุงรักษาเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website) ที่ รฟม. ใช้งานอยู่ในปัจจุบันให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตลอดระยะเวลาการบำรุงรักษา
- 4.2 ผู้รับจ้างจะต้องปรับปรุงเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website) เมื่อมีการปรับเปลี่ยนเวอร์ชันใหม่ โดย รฟม. ต้องได้รับสิทธิการใช้งานไม่น้อยกว่าที่มีอยู่เดิม และไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
- 4.3 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการปรับปรุงเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website) ให้สอดคล้องกับโครงสร้างองค์กรและตำแหน่งของพนักงาน รฟม. ในปัจจุบัน หรือ เมื่อ รฟม. มีการปรับเปลี่ยนโครงสร้างองค์กรและตำแหน่งของพนักงาน
- 4.4 ผู้รับจ้างจะต้องต่ออายุการใช้งานระบบตอบแชทข้อความอัตโนมัติ Chatbot (Convolab) ซึ่งรองรับการใช้งาน ไม่ต่ำกว่า 3,000,000 ข้อความ/ปี
- 4.5 ผู้รับจ้างจะต้องดูแลและบำรุงรักษาระบบตอบแชทข้อความอัตโนมัติ Chatbot ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ
- 4.6 ผู้รับจ้างต้องมีเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์และความเชี่ยวชาญ เพื่อบริการให้คำปรึกษา และตอบปัญหาทางโทรศัพท์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) หรือ Line ในวันและเวลาทำการของ รฟม. (จันทร์ - ศุกร์ ระหว่างเวลา 08.00 น. - 17.00 น.) โดยเมื่อได้รับแจ้งปัญหาจะต้องตอบปัญหาขั้นต้นภายใน 1 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้ง และต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ นับแต่เวลาที่ผู้ว่าจ้างได้แจ้งข้อขัดข้อง ยกเว้นในกรณีที่การขัดข้องนั้นเป็นปัญหาที่มีความซับซ้อน ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำแผนการดำเนินงาน พร้อมทั้งชี้แจงรายละเอียดของปัญหา และการแก้ปัญหา ดังกล่าว จัดส่งให้แก่คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ พิจารณาให้ความเห็นชอบ
- 4.7 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาข้อผิดพลาดของซอฟต์แวร์ (Debugging) เมื่อผู้ใช้ไม่สามารถใช้งานได้

- 4.8 ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ ผู้ที่มีความรู้ ความชำนาญเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website) เข้าดูแลรักษาระบบ (Preventive Maintenance: PM) ไตรมาสละ 1 ครั้ง เป็นอย่างน้อย พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการตรวจสอบเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website) ตามที่ รพม. กำหนด
- 4.9 ในกรณีที่ รพม. มีความประสงค์จะเปลี่ยนแปลงเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์อื่น ๆ สำหรับเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website) ใหม่ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการโอนย้ายเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ให้ และเมื่อโอนย้ายแล้ว เว็บไซต์ฯ จะต้องสามารถใช้งานได้ดังเดิม โดยไม่ก่อให้เกิดความเสียหายในการปฏิบัติงานของ รพม.
- 4.10 ในกรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของ รพม. ไม่สามารถใช้งานได้ มีความจำเป็นต้องใช้เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ศูนย์คอมพิวเตอร์สำรอง (DR - site) ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการติดตั้งเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website) พร้อมให้คำแนะนำหรือคำปรึกษาเกี่ยวกับปัญหาที่เกิดขึ้นให้สามารถใช้งานได้ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
- 4.11 หากมีการปรับปรุงเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website) เป็นเวอร์ชันใหม่ ผู้รับจ้างจะต้องนำมาปรับปรุงให้ รพม. โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
- 4.12 การบริการบำรุงรักษาเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website) ให้ครอบคลุมถึง ค่าแรงงาน ค่าให้คำปรึกษา ที่เกี่ยวข้อง ค่าใช้จ่ายในการเดินทาง ค่าวัสดุอุปกรณ์ที่จำเป็น และ ค่าใช้จ่ายอื่นใดทั้งหลายทั้งปวงที่เกี่ยวข้องกับการบำรุงรักษา โดยที่ รพม. ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้นเพิ่มเติมจากราคาค่าจ้างงานตามที่กำหนดไว้ตามสัญญา
- 4.13 การติดตามปัญหา ความก้าวหน้าและแก้ไขปัญหา เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้รับจ้างต้องแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบ และรวบรวมเป็นรายงานสรุปการแจ้งปัญหาและการแก้ไขเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website) ตามที่ รพม. กำหนด
- 4.14 เมื่อผู้รับจ้างจะเข้าดำเนินการเพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ จะต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบของ รพม. ทราบล่วงหน้า
- 4.15 การปรับปรุงแก้ไข Source Code ส่วนใด ๆ ของเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website) ให้ผู้รับจ้างจัดทำรายละเอียดการแก้ไข (Log statement) ที่มีรายละเอียดครบถ้วน เข้าใจง่าย และจัดส่งให้แก่ รพม. เพื่อใช้สำหรับอ้างอิงการแก้ไขระบบฯ ในอนาคต
- 4.16 Source code ที่ได้ปรับปรุงแก้ไข รวมทั้งรายงานหรือเอกสารใด ๆ ที่ผู้รับจ้างได้ทำขึ้น อันเนื่องมาจากการปฏิบัติงานตามสัญญานี้ ให้ตกเป็นกรรมสิทธิ์และลิขสิทธิ์ของ รพม. ทั้งหมดอย่างไรก็ตาม ผู้รับจ้างอาจเก็บสำเนารายงานและเอกสารอื่นดังกล่าวไว้ เพื่อเป็นประวัติการทำงานของผู้รับจ้างเองได้
- 4.17 การปรับปรุงแก้ไข Source Code ส่วนใด ๆ ผู้รับจ้างต้องแก้ไขและออกแบบระบบให้ปลอดภัย ตามมาตรฐาน Open Web Application Security Project (OWASP) Top 10 ล่าสุด หรือ มาตรฐาน Common Weakness Enumeration (CWE) Top 25 ล่าสุด ณ ปีที่ส่งมอบงาน นับถัดจาก วันที่ลงนามในสัญญา หรือมาตรฐานที่ยอมรับในสากล หรือกำหนดซอฟต์แวร์ให้เป็นเวอร์ชันล่าสุด ที่ได้รับการอัปเดตแล้ว

- 4.18 การปรับปรุงแก้ไข Source Code ส่วนใด ๆ ผู้รับจ้างต้องตรวจสอบความมั่นคงปลอดภัยของ Source Code (Source Code Review) ตามมาตรฐานที่ รฟม. กำหนด
- 4.19 การปรับปรุงแก้ไข Source Code ส่วนใด ๆ ผู้รับจ้างต้องแก้ไขและออกแบบระบบให้มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลนำเข้า (Input Validation) ก่อนการบันทึกและ/หรือประมวลผลข้อมูล รวมทั้งตรวจสอบข้อมูลที่ส่งออกจากระบบ (Output Validation) เพื่อป้องกันการแสดงผลหรือการประมวลผลข้อมูลที่ไม่เหมาะสม
- 4.20 ผู้รับจ้างและผู้ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างจะต้องไม่เปิดเผยความลับของข้อมูลหรือข้อมูลอื่นใดทั้งหมดหรือบางส่วนที่ได้รับหรือรับรู้มาจาก รฟม. ให้ผู้อื่นทราบโดยมิได้รับความยินยอมจาก รฟม. และหากมีการนำข้อมูลใด ๆ ออกจาก รฟม. ผู้รับจ้างฯ จะต้องทำลายข้อมูลทั้งที่เป็นเอกสาร หรือข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ทันทีที่สิ้นสุดสัญญาจ้าง โดยผู้รับจ้างฯ ต้องลงนามในเอกสารข้อตกลงในการไม่เปิดเผยข้อมูล (Non – Disclosure Agreement) และ รฟม. ขอสงวนสิทธิ์ในการเรียกร้องค่าเสียหายอันเนื่องมาจากการละเมิดข้อตกลงดังกล่าว
- 4.21 ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยของระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ รฟม.
- 4.22 ระบบที่มีลักษณะเป็น Web Based Application ต้องใช้งานผ่านโปรโตคอล Hypertext Transfer Protocol Secure (HTTPS) โดยใช้ใบรับรอง SSL Certificate ที่ รฟม. กำหนด ทั้งนี้หากใบรับรอง SSL Certificate หมดอายุ ผู้รับจ้างต้องปรับปรุงให้ระบบฯ ใช้งานผ่าน SSL Certificate ที่ รฟม. ต่ออายุแล้วต่อไป
- 4.23 ผู้รับจ้างต้องปิดช่องโหว่ (Hardening) ของเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website) และซอฟต์แวร์ที่ใช้ในการพัฒนา หากซอฟต์แวร์นั้น ๆ มีการประกาศช่องโหว่ รวมทั้งช่องโหว่ที่ รฟม. ตรวจสอบ พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการปิดช่องโหว่เว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website) ตามที่ รฟม. กำหนด โดยที่ รฟม. ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติมจากราคาจ้างงานตามที่กำหนดไว้ตามสัญญา ทั้งนี้ หากผู้รับจ้างไม่สามารถปิดช่องโหว่ให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาการรับประกัน จะต้องจัดทำแผนการดำเนินงานปิดช่องโหว่ ซึ่งระบุรายละเอียดและสาเหตุที่ไม่สามารถปิดช่องโหว่ภายในระยะเวลาการรับประกัน พร้อมทั้งจัดส่งให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุฯ พิจารณาให้ความเห็นชอบ
- 4.24 การติดตามความคืบหน้าการปิดช่องโหว่ เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ผู้รับจ้างต้องแจ้งผลให้ผู้แจ้งทราบ และรวบรวมเป็นรายงานผลการปิดช่องโหว่เว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website) ตามที่ รฟม. กำหนด
- 4.25 ผู้รับจ้างจะต้อง ทบทวน/ปรับปรุง คู่มือการใช้เว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website) และจัดส่งให้แก่ รฟม. เมื่อมีการปรับปรุงเว็บไซต์ฯ ดังกล่าว โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
- 4.26 ผู้รับจ้างต้องจัดส่งรายงานผลการบำรุงรักษาเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website) ให้แก่ รฟม. เพื่อทราบ ทุกสิ้นไตรมาส (ภาคผนวก) ซึ่งประกอบด้วย
- 1) รายงานผลการตรวจสอบเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website)
 - 2) รายงานสรุปการแจ้งปัญหาและการแก้ไขเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website)

3) รายงานผลการปิดช่องโหว่ระบบจัดการความรู้ขององค์กร (KM Website) (หากมี)

4) รายงานทะเบียนทรัพย์สิน (Asset Inventory)

5. ระยะเวลาดำเนินการ

นับตั้งแต่วันที่ 10 มกราคม 2566 – วันที่ 30 กันยายน 2566

6. วงเงินงบประมาณ

วงเงินสำหรับการจัดการการจ้างบำรุงรักษาเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website) ประจำปีงบประมาณ 2566 เป็นจำนวนทั้งสิ้น 3,200,000.00 บาท (สามล้านสองแสนบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอากรอื่น ๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงแล้ว

7. การลงนามในสัญญา

รพม. จะลงนามในสัญญาได้ต่อเมื่อได้รับการจัดสรรงบประมาณเรียบร้อยแล้ว

8. การจ่ายเงิน

รพม. จะชำระเงินค่าจ้างงานให้แก่ผู้รับจ้าง โดยแบ่งจ่ายเป็น 3 งวด เป็นจำนวนเงินเท่ากัน (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ซึ่งแต่ละงวดจะจ่ายทุก ๆ สิ้นไตรมาส หลังจาก รพม. ได้รับรายงานผลการบำรุงรักษาเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website) และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุฯ ได้มีการตรวจรับงานแต่ละงวดเรียบร้อยแล้ว ซึ่งแต่ละงวดจะแบ่งจ่ายเท่ากัน ดังนี้

- งวดที่ 1 มกราคม 2566 – มีนาคม 2566
- งวดที่ 2 เมษายน 2566 – มิถุนายน 2566
- งวดที่ 3 กรกฎาคม 2566 – กันยายน 2566

9. ค่าปรับ

ในกรณีที่ผู้ใช้งานไม่สามารถใช้งานระบบสารสนเทศได้ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ นับแต่เวลาที่ผู้ว่าจ้างได้แจ้งข้อขัดข้องให้ผู้รับจ้างทราบทางโทรศัพท์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ โทรสาร ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) หรือ Line ในวันและเวลาทำการของ รพม. (จันทร์ - ศุกร์ ระหว่างเวลา 08.00 น. – 17.00 น.) ยกเว้นในกรณีที่การขัดข้องนั้นเป็นปัญหาที่มีความซับซ้อน ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำแผนการดำเนินงานจัดส่งให้แก่คณะกรรมการตรวจรับพัสดุฯ พิจารณาให้ความเห็นชอบ ทั้งนี้ หากไม่สามารถดำเนินการแก้ไขได้แล้วเสร็จตามแผนฯ (ภายใน 1 วันทำการ หรือตามที่คณะกรรมการตรวจรับพัสดุฯ ได้ให้ความเห็นชอบ แล้วแต่กรณี) ผู้รับจ้างจะต้องเสียค่าปรับเป็นรายวัน ในอัตราวันละ 3,300.00 บาท (สามพันสามร้อยบาทถ้วน) เศษของวันให้คิดเป็น 1 วัน

10. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

ในการพิจารณาผลการคัดเลือกข้อเสนอการจ้างบำรุงรักษาเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website) ครั้งนี้ รพม. จะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ ราคารวม ที่เป็นราคาต่ำสุด อยู่ในวงเงินงบประมาณ และเป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วน ถูกต้อง ตรงตามรายละเอียดและเงื่อนไขที่ รพม. กำหนด

2/Janur.

ภาคผนวก

2/10/20

รายงานผลการบำรุงรักษาเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์
(CRM Website)

ประจำไตรมาสที่ (..... -)

สัญญาเลขที่

จัดทำโดย

บริษัท

รายงานผลการตรวจสอบเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website)

วันที่ เดือน ปี พ.ศ.

CRM Website Web Server (Server Name : marketing-web)

1. ตรวจสอบการทำงานของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ (CRM Website Web Server)

1.1 ตรวจสอบเวอร์ชันของระบบปฏิบัติการ

1.1.1 Windows Version

----- รูป -----

1.1.2 Windows Update

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

1.2 ตรวจสอบการใช้งานของ CPU

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

1.3 ตรวจสอบการใช้งานของ Memory

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

zinner

1.4 ตรวจสอบพื้นที่การใช้งานของ Hard disk

	4/2565	1/2566	2/2566	3/2566	4/2566
Drive C					
Drive D					
Drive E					

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

1.5 ตรวจสอบรายละเอียดการเชื่อมต่อเครือข่าย

1.5.1 ตรวจสอบ IP address ของเครื่องคอมพิวเตอร์

----- รูป -----

1.5.2 ทดสอบการเชื่อมต่อเครือข่ายกับเครื่อง CRM Website Database Server

----- รูป -----

1.5.3 ทดสอบการเชื่อมต่อเครือข่ายกับเครื่อง CRM System & Social Listening Web Server

----- รูป -----

1.5.4 ทดสอบการเชื่อมต่อเครือข่ายกับเครื่อง CRM System & Social Listening Database Server

----- รูป -----

1.5.5 ทดสอบการเชื่อมต่อเครือข่ายกับเครื่อง

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

1.6 ตรวจสอบ Log ของเครื่องเซิร์ฟเวอร์

1.6.1 Application log

----- รูป -----

1.6.2 Security log

----- รูป -----

1.6.3 System log

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

1.7 ตรวจสอบวันที่และเวลาของเครื่อง

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

2. ตรวจสอบการทำงานของ CRM Website Web Server

2.1 ตรวจสอบการทำงานของ Service ของ Web server

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

2.2 ตรวจสอบ Version ของ CRM Website

2.2.1 CRM Website

Path ที่จัดเก็บ:

	4/2565	1/2566	2/2566	3/2566	4/2566
version					

----- รูป -----

2.2.2 CRM Website Test

Path ที่จัดเก็บ:

	4/2565	1/2566	2/2566	3/2566	4/2566
version					

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

2.3 ตรวจสอบการสำรองข้อมูลของ CRM Website

Path ที่จัดเก็บ:

	4/2565	1/2566	2/2566	3/2566	4/2566
Folder Size					

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

2.4 ตรวจสอบ Log ของ CRM Website

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

CRM Website Database Server (Server Name : Marketing-db)

3. ตรวจสอบการทำงานของเครื่องเซิร์ฟเวอร์ (Marketing-db Database Server)

3.1 ตรวจสอบเวอร์ชันของระบบปฏิบัติการ

3.1.1 Windows Version

----- รูป -----

3.1.2 Windows Update

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

3.2 ตรวจสอบการใช้งานของ CPU

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

3.3 ตรวจสอบการใช้งานของ Memory

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

3.4 ตรวจสอบพื้นที่การใช้งานของ Hard disk

	4/2565	1/2566	2/2566	3/2566	4/2566
Drive C					
Drive D					

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

3.5 ตรวจสอบรายละเอียดการเชื่อมต่อเครือข่าย

3.5.1 ตรวจสอบ IP address ของเครื่องคอมพิวเตอร์

----- รูป -----

3.5.2 ทดสอบการเชื่อมต่อเครือข่ายกับเครื่อง CRM Website Web Server

----- รูป -----

3.5.3 ทดสอบการเชื่อมต่อเครือข่ายกับเครื่อง CRM System & Social Listening Web Server

----- รูป -----

3.5.4 ทดสอบการเชื่อมต่อเครือข่ายกับเครื่อง CRM System & Social Listening Database Server

----- รูป -----

3.5.5 ทดสอบการเชื่อมต่อเครือข่ายกับเครื่อง

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

3.6 ตรวจสอบ Log ของเครื่องเซิร์ฟเวอร์

3.6.1 Application log

----- รูป -----

3.6.2 Security log

----- รูป -----

3.6.3 System log

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

3.7 ตรวจสอบวันที่และเวลาของเครื่อง

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

4. ตรวจสอบการทำงานของ CRM Website Database

4.1 ตรวจสอบการทำงานของ Service ของ CRM Website Database

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

4.2 ตรวจสอบการใช้พื้นที่ของฐานข้อมูล

4.2.1 CRM Website Production

Database file name :

Database log name :

	4/2565	1/2566	2/2566	3/2566	4/2566
Database file size					
Database log size					

----- รูป -----

4.2.2 CRM Website Test

Database file name :

Database log name :

	4/2565	1/2566	2/2566	3/2566	4/2566
Database file size					
Database log size					

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

4.3 ตรวจสอบการสำรองข้อมูลของ CRM Website Database

Path ที่จัดเก็บ :

	4/2565	1/2566	2/2566	3/2566	4/2566
File size					

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

4.4 ตรวจสอบการทำงานของ JOB

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

5. ตรวจสอบการทำงานของเว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website)

5.1 ตรวจสอบการเข้าใช้งาน (Authentication Testing)

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

5.2 ตรวจสอบประสิทธิภาพการให้บริการในการตอบสนองการเรียกใช้งาน (Response Time) *

หมายเหตุ:

*ตรวจสอบระยะเวลาในการตอบสนองการเรียกใช้งานไม่ควรเกิน 4 วินาที (อย่างน้อย 3 หน้าจอ)

----- รูป -----

Response Time วินาที

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

5.3 ตรวจสอบการหมดเวลาใช้งานระบบสารสนเทศ (Session Time - Out)

เว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website) (15 นาที หรือตามที่ระบบฯ กำหนด)

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

5.4 ตรวจสอบการออกรายงาน

----- รูป -----

สรุปผลการตรวจสอบ ปกติ ไม่ปกติ

5.5 ตรวจสอบสิทธิการเข้าถึงระบบ (Role Matrix)

ลำดับ	ชื่อ/ Username	Application Server	Authentication Login (AD/Local)	Database Server	ระดับสิทธิ์				
					Super Administrator	Administrator	Super User	User	การเข้าถึงเอกสาร (F/C/R/U/D)

ลงชื่อ ผู้ตรวจสอบ

()

วันที่

รายงานทะเบียนทรัพย์สิน (Asset Inventory) เว็บไซต์การตลาดและลูกค้าสัมพันธ์ (CRM Website)

การรถไฟฟ้าขนส่งมวลชนแห่งประเทศไทย

ประจำไตรมาสที่ (ตั้งแต่วันที่ ถึงวันที่)

ลำดับ	รายการทรัพย์สิน	End of Support	End of Life	กลุ่มทรัพย์สิน	ประเภททรัพย์สิน	Firmware/ Patch Version	สถานที่จัดเก็บ	ผู้บันทึก

