



ขอบเขตของระบบงาน (Term of Reference)  
การดูแลและบำรุงรักษาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนมาตรฐาน TH e-GIF

โดย

สำนักสารสนเทศการแพทย์ กรมการแพทย์  
ถนนติวานนท์ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

## สารบัญ

		หน้า
	๑. ความเป็นมา	๑
๒	. วัตถุประสงค์	๑
๓	. คุณสมบัติของผู้รับจ้าง	๑
๔	. งานที่ต้องการ	๒
๕	. เงื่อนไขทั่วไป	๒
๖	. ขอบเขตการดำเนินงาน	๓
๗	. ความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง	๓
๘.	วิธีการตรวจรับ	๔

.....

## รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ

### การดูแลและบำรุงรักษาระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ที่สนับสนุนมาตรฐาน TH e-GIF

#### ๑. ความเป็นมา

ปัจจุบันกรมการแพทย์ได้นำระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เข้ามาใช้ในองค์กร เพื่อลดขั้นตอนการทำงาน สามารถค้นหา ติดตามเอกสารแต่ละฉบับ รวมถึงการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์เพื่อสนับสนุนการบูรณาการข้อมูลหน่วยงานภาครัฐ โดยใช้มาตรฐาน ECMS ๒.๐ ซึ่งสามารถช่วยแก้ปัญหาเรื่องเอกสารสูญหาย ประหยัดทรัพยากรกระดาษ อีกทั้งช่วยอำนวยความสะดวกในการส่งเอกสารระหว่างหน่วยงานอีกด้วย ดังนั้นเพื่อให้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สามารถรองรับการปฏิบัติงานได้ดียิ่งขึ้น จำเป็นต้องมีการดูแล ปรับปรุง และพัฒนาระบบเพิ่มเติมให้มีความสอดคล้องกับการปฏิบัติงานของผู้ใช้มากยิ่งขึ้น เพื่อให้ระบบสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น

#### ๒. วัตถุประสงค์

- ๒.๑ เพื่อให้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการแพทย์สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง
- ๒.๒ เพื่อให้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการแพทย์กับหน่วยงานภายนอกที่ใช้มาตรฐาน ECMS ๒.๐ ได้
- ๒.๓ เพื่อพัฒนาและแก้ไขข้อบกพร่องบางส่วนของระบบฯ ให้ตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

#### ๓. คุณสมบัติของผู้รับจ้าง

- ๓.๑ ผู้รับจ้างต้องเป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย และประกอบธุรกิจเกี่ยวกับการจำหน่ายอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์ และดำเนินกิจการไม่น้อยกว่า ๒ ปี (แนบสำเนาเอกสารหลักฐานยื่นมาพร้อมการเสนอราคา)
- ๓.๒ ผู้รับจ้างต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุงู้อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ หรือห้ามติดต่อหรือห้ามเข้าเสนอราคากับทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคล หรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- ๓.๓ ผู้รับจ้างต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้รับจ้างได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น
- ๓.๔ ผู้รับจ้างต้องมีผลงานในการดำเนินการที่เกี่ยวกับการพัฒนาระบบงานคอมพิวเตอร์ หรือการบำรุงรักษาระบบงานคอมพิวเตอร์ ให้หน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจ หรือเอกชน ผลงานละไม่น้อยกว่า ๓๐๐,๐๐๐ บาท ไม่น้อยกว่า ๒ ผลงาน (โดยแนบสำเนาหนังสือรับรองผลงานจากหน่วยงาน หรือหนังสือสัญญาจ้างหรือหนังสือสัญญาซื้อขายมาพร้อมเอกสารเสนอราคา) โดยแต่ละผลงานมีระยะเวลาไม่เกิน ๕ ปี นับแต่วันที่ยื่นเอกสารเสนอราคา และกรมฯ ขอสงวนสิทธิ์ที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริงที่เสนอ
- ๓.๕ ผู้รับจ้างต้องมีบุคลากรผู้เชี่ยวชาญด้านระบบคอมพิวเตอร์ทั้ง Hardware, Software, Database Management System (DBMS) รวมไม่น้อยกว่า ๒ คน ซึ่งมีความเชี่ยวชาญด้านระบบคอมพิวเตอร์ในแต่ละด้านข้างต้น (แนบเอกสารหลักฐานประกอบที่นำเชื่อถือได้แนบมาพร้อมเอกสารเสนอราคา) และมีประสบการณ์ในการพัฒนาระบบงานประยุกต์

๓.๖ ผู้รับจ้างต้องเสนอราคาต่อหน่วยราคารวมภาษีมูลค่าเพิ่มและราคารวมค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่ต้องมีในการดูแลรักษา และปรับปรุงระบบเพื่อให้ระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์กรมการแพทย์ ทำงานได้อย่างสมบูรณ์เต็มประสิทธิภาพอยู่เสมอ โดยกรมการแพทย์ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆเพิ่มเติม

#### **๔. งานที่ต้องการ**

การดูแลรักษา และปรับปรุงระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ของกรมการแพทย์ในลักษณะของการป้องกันก่อนเสียหาย ( Preventive Maintenance) และการซ่อมแซมเมื่อเสียหาย (Corrective Maintenance) เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ดังรายการต่อไปนี้

๔.๑ ตรวจสอบการทำงานทั่วไปของระบบสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เครื่องลูกข่าย ( Client) ในการตรวจเช็คการเข้าถึงเครื่องแม่ข่าย โดยมีรายละเอียดในการตรวจสอบดังนี้ Index, Search, Scan, View, Print, Report, การรับ-ส่งข้อมูลงานสารสนเทศผ่านมาตรฐาน ECMS ๒.๐ พร้อมทั้งแก้ไขปัญหาตามจุดที่เครื่องลูกข่าย (Client) ที่ไม่สามารถเรียกใช้งานได้

๔.๒ ตรวจสอบการทำงานโดยทั่วไปของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๔.๒.๑ ตรวจสอบ Log File และการทำงานทั่วไปของระบบปฏิบัติการสำหรับเครื่องแม่ข่าย

๔.๒.๒ ตรวจสอบการสำรองภาพที่นำเข้าจากการสแกนหรือไฟล์เอกสารแนบ

๔.๒.๓ ตรวจสอบการทำงานของ Internet Information Service พร้อมบีบอัดไฟล์ Log Files

๔.๒.๔ ทำการสำรองข้อมูลและตรวจสอบการสำรองข้อมูลระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ (Microsoft SQL Server) พร้อมทั้งร่วมซ่อมการกู้คืนระบบสารสนเทศฯ และข้อมูลกับเจ้าหน้าที่กรมการแพทย์อย่างน้อย ๑ ครั้ง

๔.๓ ปรับปรุงระบบให้สามารถใช้งาน Protocol Https ตามนโยบายของสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุขให้แล้วเสร็จภายใน ๓ เดือน

#### **๕. เงื่อนไขทั่วไป**

๕.๑ เงื่อนไขและรายละเอียดการจ้างดูแลรักษา และปรับปรุงระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์กรมการแพทย์ รวมทั้งข้อเสนอและเอกสารประกอบต่างๆ ที่ผู้เสนอราคาเสนอมาให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาด้วย

๕.๒ ข้อกำหนดสำหรับการจ้างดูแลรักษา และปรับปรุงระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์กรมการแพทย์นี้เป็นความต้องการขั้นต่ำซึ่งผู้เสนอราคาอาจจะเสนอคุณสมบัติที่ดีกว่าได้ แต่ต้องไม่ต่ำกว่า

๕.๓ รายละเอียดต่างๆ ที่ผู้เสนอราคาเสนอมา หากมีปัญหาเกี่ยวกับการตีความของข้อความใดๆ ให้ถือคำวินิจฉัยของกรมการแพทย์เป็นเด็ดขาด

๕.๔ ผู้เสนอราคาต้องศึกษาเอกสารทุกฉบับให้เป็นที่เข้าใจโดยแจ่มชัด และไม่ว่ากรณีใดๆ ทั้งสิ้นจะยกขึ้นเป็นข้ออ้างโดยอาศัยเหตุผลจากการที่ละเลยไม่ทำความเข้าใจในข้อความดังกล่าวหรือละเลยไม่ปฏิบัติตามข้อความ หรือโดยอ้างความสำคัญผิดในความหมายของข้อความในประกาศและ/หรือเอกสารทุกฉบับ ไม่ได้

๕.๕ ผู้เสนอราคาต้องเป็นบริษัทที่ดำเนินธุรกิจทางด้านการจัดจำหน่ายพร้อมติดตั้งระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครือข่ายคอมพิวเตอร์มาแล้วไม่น้อยกว่า ๒ ปีอย่างถูกต้องตามกฎหมายในประเทศไทย

๕.๖ ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอ สถานที่อยู่ของศูนย์รับแจ้งปัญหา (Call Center หรือ Help Desk) หมายเลขโทรศัพท์ รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบพร้อมหลักฐานการศึกษาและประสบการณ์ที่พร้อมให้บริการได้ตลอดวันและเวลาราชการในการดูแลรักษา และปรับปรุงระบบงานสารสนเทศอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมการแพทย์ โดยเสนอขึ้นมาพร้อมกับเอกสารสอบ ราคา เพื่อประกอบการพิจารณา

๕.๗ ผู้เสนอราคาจะต้องแนบหลักฐานเอกสารการรับรองตามข้อที่ ๕.๕ ถึงข้อที่ ๕.๗ข้างต้นมาแสดงด้วย หากไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขหรือปฏิบัติตามเงื่อนไขไม่ครบถ้วน ให้ถือว่าผิดเงื่อนไขในการเสนอราคา

## ๖. ขอบเขตการดำเนินงาน

๖.๑ ดูแลระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมการแพทย์ และการรับ-ส่งข้อมูลงานสารบรรณผ่านมาตรฐาน ECMS ๒.๐ กับหน่วยงานภายนอกให้สามารถบริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

๖.๒ หากมีข้อขัดข้อง หรือข้อผิดพลาดอันเนื่องมาจากการทำงานของระบบ ผู้รับจ้างจะต้องทำการแก้ไขให้ระบบใช้งานได้ดังเดิมตามเงื่อนไขที่ได้ระบุไว้ในเอกสารรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะฯ ฉบับนี้

๖.๓ หากมีการปรับปรุง แก้ไขระบบ กรณีพบข้อผิดพลาด ( Error) หลังจากติดตั้งระบบที่ได้ปรับปรุง และแก้ไขเรียบร้อยแล้ว ผู้รับจ้างต้องทดสอบการใช้งานจริงบนระบบเครือข่าย หากพบข้อผิดพลาดให้ทำการแก้ไข ทดสอบซ้ำจนระบบสามารถทำงานได้อย่างถูกต้อง มีประสิทธิภาพ และตรงตามความต้องการของกรมการแพทย์

## ๗. ความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง

๗.๑ “ผู้รับจ้าง” จะต้องจัดหาเครื่องมือและอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการปฏิบัติงาน

๗.๒ “ผู้รับจ้าง” จะดูแลรักษาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมการแพทย์รวมถึงการรับ-ส่งข้อมูลงานสารบรรณผ่านมาตรฐาน ECMS ๒.๐ ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติอยู่เสมอ

๗.๓ “ผู้รับจ้าง” จะต้องเป็นผู้ดำเนินการและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายของงานทั้งหมดในการดำเนินงานและวิธีการได้มาซึ่งข้อมูลและวัสดุทั้งหลายตามสัญญาจ้าง และตามข้อเสนอของ “ผู้รับจ้าง”

๗.๔ “ผู้รับจ้าง” จะต้องจัดบุคลากรในการติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการดำเนินงานให้บรรลุวัตถุประสงค์ของโครงการ

๗.๕ “ผู้รับจ้าง” จะต้องเปิดช่องทางการให้บริการแก้ไขปัญหาหรือข้อสงสัยอย่างน้อย ๓ ช่องทาง ดังนี้

๗.๕.๑ ทางโทรศัพท์ตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยมีเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหา

๗.๕.๒ ทาง E-mail โดยมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการตอบกลับคำถามดังกล่าวภายในระยะเวลาไม่เกิน ๖ ชั่วโมง

๗.๕.๓ ทาง FAX โดยมีเจ้าหน้าที่ดำเนินการตอบกลับคำถามดังกล่าวภายในระยะเวลาไม่เกิน ๓ วัน

๗.๖ ถ้าหาก “ผู้รับจ้าง” ไม่สามารถแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์, FAX หรือ E-mail ได้ “ผู้รับจ้าง” ต้องส่งเจ้าหน้าที่เพื่อมาดำเนินการแก้ไขปัญหา ณ กรมการแพทย์

๗.๗ ถ้าหากระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรมการแพทย์ไม่สามารถใช้งานได้เนื่องจากความผิดพลาดของระบบฯ หรือผลกระทบจากภายนอกส่งผลให้ระบบสารบรรณฯ เกิดความผิดพลาดไม่สามารถทำงานได้ “ผู้รับจ้าง” ต้องส่งเจ้าหน้าที่เพื่อมาดำเนินการแก้ไขปัญหา ณ กรมการแพทย์ ภายใน ๘ ชั่วโมงตามวันและเวลาราชการ นับแต่มีการแจ้งปัญหา และต้องดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จภายในเวลา ๒ วันตามวันและเวลาราชการ นับจากได้รับแจ้งปัญหา หาก “ผู้รับจ้าง” ไม่สามารถแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาดังกล่าว “ผู้รับจ้าง” ยินดีจะจ่ายค่าปรับให้กับกรมการแพทย์ในราคาชั่วโมงละ ๒๐๐ บาท จนกว่าจะแก้ปัญหาดังกล่าวได้

๗.๘ เมื่อมีการพัฒนาระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ หรือปรับปรุงชุดซอฟต์แวร์ที่กรมการแพทย์ใช้งานอยู่ “ผู้รับจ้าง” ต้องปรับปรุงชุดซอฟต์แวร์ระบบงานสารบรรณของกรมการแพทย์ให้เป็นเวอร์ชันล่าสุด (Update Revision) เสมอ เพื่อให้เกิดความทันสมัยในการใช้งานระบบงาน

๗.๙ “ผู้รับจ้าง” ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ให้คำแนะนำและปรึกษาในการจัดวางระบบสำรองข้อมูลเพื่อความปลอดภัยของข้อมูลในระบบ

๗.๙ “ผู้รับจ้าง” ต้องดำเนินการและให้ความรู้ในการจัดเตรียมฐานข้อมูลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์เพื่อจัดแบ่งชุดฐานข้อมูลตามปีปฏิทิน รวมถึงจัดทำคู่มือการจัดเตรียมฐานข้อมูลงานสารบรรณตามปีปฏิทินให้แก่กรมการแพทย์ เพื่อให้ระบบพร้อมใช้งาน และรองรับการทำงานอย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐาน

๗.๑๐ “ผู้รับจ้าง” ต้องจัดเจ้าหน้าที่เข้ามาดำเนินการตรวจเช็คระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ กรมการแพทย์ เพื่อให้ระบบพร้อมใช้งานได้ตามปกติตลอดระยะเวลาตามสัญญา โดย “ผู้รับจ้าง” จะต้องเข้ามาดำเนินการอย่างน้อยเดือนละ ๑ ครั้ง

๗.๑๑ การให้บริการดูแลรักษา และปรับปรุงระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรมการแพทย์ มีรายละเอียดดังนี้

๗.๑๑.๑ ตรวจสอบการทำงานทั่วไปของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เครื่องลูกข่าย (Client) ในการตรวจเช็คการเข้าถึงเครื่องแม่ข่าย โดยมีรายละเอียดในการตรวจสอบดังนี้ Index, Search, Scan, View, Print, Report พร้อมทั้งแก้ไขปัญหาตามจุดที่เครื่องลูกข่าย (Client) ที่ไม่สามารถเรียกใช้งานได้

๗.๑๑.๒ ตรวจสอบการทำงานโดยทั่วไปของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ( Server) โดยมีรายละเอียดดังนี้

๗.๑๑.๒.๑ ตรวจสอบ Log File และการทำงานทั่วไปของระบบปฏิบัติการสำหรับเครื่องแม่ข่าย

๗.๑๑.๒.๒ ตรวจสอบการสำรองภาพที่นำเข้าจากการสแกนหรือไฟล์เอกสารแนบ

๗.๑๑.๒.๓ ตรวจสอบการทำงาน Internet Information Service พร้อมบีบอัดไฟล์ Log Files

๗.๑๑.๒.๔ ทำการสำรองข้อมูลและตรวจสอบการสำรองข้อมูลระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Microsoft SQL Server)

๗.๑๒ กรณีที่ “ผู้รับจ้าง” ตรวจสอบพบปัญหาจากเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย , ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows Server หรือ Microsoft SQL Server ของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายหรืออุปกรณ์ต่อพ่วงกับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่ใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์กรมการแพทย์ ต้องแจ้งหรือส่งรายงานให้กับกรมการแพทย์เพื่อสามารถแก้ไขปัญหาได้ทันที

๗.๑๓ “ผู้รับจ้าง” ต้องสรุปผลการดำเนินการให้บริการซ่อมบำรุงรักษาระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ตามหัวข้อการให้บริการข้างต้นในรูปแบบของเอกสารโดยมีรายละเอียด และผลการตรวจสอบทั้งหมด

๗.๑๔ “ผู้รับจ้าง” ต้องจัดอบรมการใช้งานระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ให้กับเจ้าหน้าที่กรมการแพทย์อย่างน้อย ๑ ครั้ง ณ ห้องอบรมคอมพิวเตอร์ กรมการแพทย์ โดยมีเจ้าหน้าที่เข้าร่วมอบรม ๓๐ คนต่อครั้ง โดย “ผู้รับจ้าง” เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดการอบรมทั้งหมด

## ๘. วิธีการตรวจรับ

ผู้รับจ้างจะต้องแสดงส่วนที่ให้บริการดูแลรักษา หรือปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมทั้งจัดทำเอกสารรายงานการดูแลรักษา หรือปรับปรุงให้คณะกรรมการตรวจรับตรวจสอบ

คณะกรรมการตรวจรับจะทำการตรวจรับเอกสารต่าง ๆ ที่ส่งมอบโดยพิจารณาถึงความสอดคล้อง ความถูกต้อง ความครบถ้วนของเนื้อหา และรูปแบบตามข้อกำหนด และเงื่อนไขที่เป็นข้อตกลงกันระหว่าง ผู้รับจ้าง และคณะกรรมการที่ได้รับมอบหมายโดยมีเอกสารที่ต้องตรวจรับ ดังนี้

๘.๑ รายงานการตรวจสอบการทำงานทั่วไปของระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์โดยใช้เครื่องลูกข่าย (Client) ประจำเดือน โดยมีรายละเอียดในการตรวจสอบการทำงานของ Index, Search, Scan, View, Print, Report, การรับ-ส่งข้อมูลงานสารบรรณผ่านมาตรฐาน ECMS ๒.๐ และรายละเอียดการแก้ปัญหา (ในกรณีที่เกิดปัญหา)

๘.๒ รายงานการตรวจสอบการทำงานทั่วไปของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย ( Server) ประจำเดือน โดยมีรายละเอียดในการตรวจสอบการทำงานของ log file, การทำงานทั่วไปของระบบปฏิบัติการสำหรับเครื่องแม่ข่าย การสำรองภาพที่นำเข้าจากการสแกนหรือแนบไฟล์, การทำงานของ Internet Information Service, การสำรองข้อมูลและระบบงานสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ (Microsoft SQL Server) และรายละเอียดของปัญหาที่พบจากการตรวจสอบ

๘.๓ รายงานสรุปผลการดำเนินการให้บริการดูแลรักษา หรือปรับปรุงระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมคำแนะนำ ทุกๆ ๓ เดือน

๘.๔ รายงานผลการปรับปรุงระบบให้สามารถใช้งาน Protocol Https ตามนโยบายของสำนักงาน ปลัดกระทรวงสาธารณสุข ภายใน ๓ เดือนแรก

