

ขอบเขตการดำเนินงาน (Term of Reference: TOR)
จ้างบริการบำรุงรักษาระบบและฐานข้อมูล Oracle ERP ประจำปี 2562
Service Period: 1 มกราคม 2562 – 31 ธันวาคม 2562

สำนักงานจัดการทรัพย์สิน มีหน้าที่ในการบริหารจัดการอสังหาริมทรัพย์ในเขตพาณิชย์ของจุฬาลงกรณ์มหาวิทยาลัย เพื่อจัดหารายได้ไปบำรุงการศึกษาแก่มหาวิทยาลัย โดยสำนักงานฯ ได้ใช้ระบบ ERP Oracle ซึ่งถูกพัฒนาและติดตั้ง ตั้งแต่ปี 2007 เป็นระบบในการบริหารและดำเนินการหลักใน 9 หน่วยธุรกิจ (BU) ของสำนักงาน

ปัจจุบันระบบ Oracle มีการลงทุนพัฒนามากกว่า 50 ล้านบาท มีระบบงานเชื่อมโยงมากกว่า 25 ระบบงาน มีฐานข้อมูลขนาดใหญ่ และรองรับรายการหลายล้านเรคคอร์ด ดังนั้นสำนักงานฯ จึงมีความจำเป็นในการบำรุงรักษาระบบแอปพลิเคชันและฐานข้อมูล รวมทั้งแก้ไขปัญหาในระบบงานต่างๆ เพื่อให้สำนักงานมั่นใจได้ว่าการดำเนินการของระบบจะเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ และสามารถแก้ไขปัญหาได้อย่างทันท่วงที

ข้อ 1. ขอบเขตงาน

1.1 สนับสนุนการดำเนินงาน ให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหา ปรับปรุง จัดทำรายงาน สรุปปัญหา/วิธีการแก้ไข วิธีการป้องกัน ให้มีประสิทธิภาพและทันเวลา โดยผู้รับจ้างต้องมีความเชี่ยวชาญระบบงาน Oracle Applications Release 11i และระบบงาน Customized ของสำนักงาน แยกตามกลุ่มระบบงานต่อไปนี้

กลุ่มระบบงานสนับสนุน เช่น

- ระบบบัญชีแยกประเภททั่วไป
- ระบบบริหารงบประมาณ
- ระบบลูกหนี้
- ระบบสินทรัพย์ถาวรฯ
- ระบบพัสดุคงคลัง
- ระบบเบิกจ่าย
- ระบบจัดซื้อจัดจ้าง
- ระบบรับและนำส่ง
- ระบบเงินยืมรองจ่าย
- ระบบ HR, Payroll
- ระบบค่าล่วงเวลา สวัสดิการ งานนอกสถานที่ สแกนนิ้ว
- ระบบ E-Slip
- ฯลฯ

กลุ่มระบบงานส่วนหน้าและระบบงานที่เหลือทั้งหมด เช่น

- ระบบงานกำหนดค่าเช่าวันทำสัญญา
- ระบบงานนิติกรรม

lom wks

- ระบบงานการขออนุญาตตัดแปลงต่อเติมอาคารฯ
- ระบบงานสำรวจสภาพอาคารและงานปฏิบัติการ
- ระบบงานการดำเนินการขึ้นต้นกรณีผิดสัญญาเช่า
- ระบบงานการดำเนินการทางกฎหมาย
- ระบบงานเงื่อนไข/คำสั่งพิเศษ
- ระบบงานภาษีโรงเรือนฯ
- ระบบงานประกันภัยและส่วนลดค่าเบี้ยประกันภัย
- ระบบสารบรรณ
- ระบบงานการใช้พื้นที่สยามสแควร์
- ระบบบัตรจอดรถ
- ระบบน้ำ ไฟ ไอเย็น
- ระบบหนั้ท้ายตาราง
- ระบบสารสนเทศสำหรับผู้บริหาร
- ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- ฯลฯ

1.2 งานซ่อมแซม บำรุงรักษา สนับสนุน แก้ไขปัญหา ระบบฐานข้อมูล Oracle

- ให้คำปรึกษา สนับสนุน และแก้ปัญหาที่เกี่ยวข้องกับ Oracle Database รวมทั้ง แก้ปัญหา บำรุงรักษา ระบบสารสนเทศให้สามารถเข้าใช้ดำเนินการได้อย่างรวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ
- วางแผนและดำเนินการ Backup และ Recover จัดเตรียม Script ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับงานดังกล่าว ตามที่สำนักงานฯ กำหนด
- วางแผนและดำเนินการ Cloning (Database & Applications) ตามที่สำนักงานฯ กำหนด
- วางแผนและดำเนินการลง Patch ทั้งของ Database และ Oracle Applications ตามที่สำนักงานฯ กำหนด
- ให้คำปรึกษาและเสนอแนวทางแก้ปัญหาเกี่ยวกับ Performance Tuning
- ให้บริการด้านบำรุงรักษาและแก้ปัญหาระบบ Database - DR Site
- จัดทำรายงานสรุปสถานะของระบบ หรือ Problem Log (Database และ Concurrent Request)

1.3 การให้บริการจะครอบคลุมตาม OU (Operating Unit) ในระบบ เช่น

- HOP ส่วนกลางสำนักงานทรัพย์สิน
- SYD ส่วนบริหารกิจการการตลาด
- CSD ส่วนบริหารกิจการจัดรัฐสจามจรี
- SKD ส่วนบริหารกิจการสยามกิตต์
- SSC ส่วนบริหารกิจการศูนย์การค้าสยามสแควร์

Handwritten signature/initials

- CCS ส่วนบริหารกิจการเขตพาณิชย์สวนหลวง-สามย่าน
- SQ1 ส่วนบริหารกิจการสยามสแควร์วัน
- CIT ส่วนบริหารกิจการอาคารพิเศษ
- SLQ ส่วนบริหารกิจการสวนหลวงสแควร์
- ฯลฯ

1.4 ความรับผิดชอบของผู้รับจ้างในการแก้ไขปัญหา ตามระดับความรุนแรงของปัญหา (Severity Level) แบ่งเป็น 2 ชนิด คือ

Severity 1 : เป็นปัญหาสำคัญ และเร่งด่วน มีลักษณะ ดังต่อไปนี้

- มีผลกระทบต่อ customers และ vendors ของสำนักงานฯ
- มีผลกระทบต่อ users เป็นจำนวนมาก หรือตามความเห็นของสำนักงานฯ
- ไม่มีวิธีการ workaround หรือทางออกที่สามารถทำงานทดแทนได้
- ส่งผลเสียหายต่อธุรกิจของสำนักงานฯ
- ปัญหาที่เกิดขึ้น เป็น “show stop” คือ ทำให้ normal working process หยุดชะงัก ไม่สามารถใช้ฟังก์ชันงานอื่นๆ หรือไม่สามารถทำงานใดๆ ได้

Severity 2 : เป็นปัญหาสำคัญ หรือไม่ใช่ปัญหาแต่ต้องการข้อมูลเพิ่มเติม มีลักษณะ ดังต่อไปนี้

- ไม่มีผลกระทบต่อ customers และ vendors ของสำนักงานฯ
- มีผลกระทบต่อ users เป็นจำนวนน้อย หรือตามความเห็นของสำนักงานฯ
- มีวิธีการ workaround หรือทางออก ที่สามารถทำงานทดแทนได้
- ส่งผลเสียหายเพียงเล็กน้อย และ normal working process สามารถดำเนินต่อไปได้
- ต้องการระบบข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อใช้ในการทำงาน แต่ไม่ใช่การปรับเปลี่ยนโครงสร้างสำคัญของระบบ

Severity Level	Resolution Time
1	1 Day หลังจากการแจ้ง หรือ ตามความเหมาะสมที่สำนักงานเห็นชอบ
2	15 Day หลังจากการแจ้ง หรือ ตามความเหมาะสมที่สำนักงานเห็นชอบ

หมายเหตุ

Resolution Time หมายถึง ช่วงเวลาที่ใช้ทั้งหมดเพื่อแก้ไขปัญหาให้สำเร็จ หรือหาแนวทางที่จะแก้ไขปัญหาได้

1.5 ระยะเวลาในการซ่อมแซมและบำรุงรักษาระบบงาน ORACLE จะเป็นไปตามความเห็นชอบร่วมกันระหว่าง สำนักงานฯ และผู้รับจ้าง โดยค่าเสียหายที่เกิดขึ้น ไม่ถือเป็นค่าเสียหายของผู้รับจ้าง ดังรายการต่อไปนี้

- ระบบงาน ORACLE ที่แก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงโดยสำนักงานฯ และ/หรือผู้อื่น โดยไม่ได้รับความเห็นชอบจากผู้รับจ้าง
- ระบบทำงานผิดพลาด (Malfunction) โดยมีสาเหตุจากกระแสไฟฟ้าดับ ระบบคอมพิวเตอร์ขัดข้อง และ/หรือการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ ทำผิดขั้นตอนจากที่ผู้รับจ้างแนะนำ, Database Crash, Application Start ไม่ขึ้น เป็นต้น
- ฐานข้อมูลระบบงานสูญหายหรือเปลี่ยนแปลงโดยมีสาเหตุจาก Virus หรือการกระทำโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อของสำนักงานฯ และ/หรือผู้อื่น
- การย้าย ติดตั้ง ซ่อมแซม แก้ไข หรือนำอุปกรณ์อื่นใดมาใช้กับเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยสำนักงานฯ และ/หรือบุคคลอื่น ซึ่งมีผลทำให้ระบบการสื่อสาร (Communication Network) ขัดข้อง
- การดำเนินงานจะไม่ครอบคลุมรายการตามความต้องการเพิ่มเติมที่มีการเปลี่ยนแปลงโครงสร้างสำคัญของระบบ

ข้อ 2. แนวทางการดำเนินการ

- 2.1 การสนับสนุนการดำเนินการ และการแก้ไขปัญหา ให้ดำเนินการด้วยวิธีการ on-site support หรือ Remote Access หรือ VPN Support หรือให้คำปรึกษาผ่านทาง โทรศัพท์ Line Facebook เป็นกรณีๆ ตามความเหมาะสม
- 2.2 กระบวนการ Support & Maintenance
 - รับแจ้งปัญหา จากสำนักงานฯ
 - บันทึก Problem Logs
 - ดำเนินการแก้ปัญหาตาม Severity Level
 - แจ้งผลการดำเนินการแก้ปัญหา แก่สำนักงานฯ

ข้อ 3. ระยะเวลาการดำเนินงาน และการส่งมอบงาน

- 3.1 ระยะเวลาการดำเนินงาน 12 เดือน :
1 มกราคม พ.ศ. 2562 – 31 ธันวาคม พ.ศ. 2562
- 3.2 ให้ผู้รับจ้าง จัดทำรายงานสรุปสถานะของระบบ Problem Log (Application และ Database) ในแต่ละเดือนประกอบการส่งมอบ

ข้อ 4. งบประมาณ และการจ่ายชำระเงิน

- 4.1 งบประมาณดำเนินการรวม 12 เดือน รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน 2,054,400.00 บาท (สองล้านห้าหมื่นสี่พันสี่ร้อยบาทถ้วน)
- 4.2 โดยสำนักงานจะจ่ายชำระ เมื่อผู้รับจ้างได้ยื่นส่งมอบรายงานสรุปสถานะของระบบ Problem Log (Application และ Database) และสำนักงานได้ตรวจรับเป็นที่เรียบร้อยในแต่ละงวดงาน

16-14

งวดที่	จำนวนเงิน ในอัตราร้อยละ	รายละเอียดงานที่แล้วเสร็จ และต้องการจ่ายเงินในแต่ละงวด	แล้วเสร็จ (วัน)
1	8.33	งวดที่ 1 จ้างบริการบำรุงรักษาระบบและฐานข้อมูล Oracle ERP ประจำเดือนมกราคม 2562 โดยจะชำระ เงินต่อเมื่อดำเนินการตามข้อ 4.2	31
2	8.33	งวดที่ 2 จ้างบริการบำรุงรักษาระบบและฐานข้อมูล Oracle ERP ประจำเดือนกุมภาพันธ์ 2562 โดยจะ ชำระเงินต่อเมื่อดำเนินการตามข้อ 4.2	59
3	8.33	งวดที่ 3 จ้างบริการบำรุงรักษาระบบและฐานข้อมูล Oracle ERP ประจำเดือนมีนาคม 2562 โดยจะชำระ เงินต่อเมื่อดำเนินการตามข้อ 4.2	90
4	8.33	งวดที่ 4 จ้างบริการบำรุงรักษาระบบและฐานข้อมูล Oracle ERP ประจำเดือนเมษายน 2562 โดยจะชำระ เงินต่อเมื่อดำเนินการตามข้อ 4.2	120
5	8.33	งวดที่ 5 จ้างบริการบำรุงรักษาระบบและฐานข้อมูล Oracle ERP ประจำเดือนพฤษภาคม 2562 โดยจะ ชำระเงินต่อเมื่อดำเนินการตามข้อ 4.2	151
6	8.33	งวดที่ 6 จ้างบริการบำรุงรักษาระบบและฐานข้อมูล Oracle ERP ประจำเดือนมิถุนายน 2562 โดยจะชำระ เงินต่อเมื่อดำเนินการตามข้อ 4.2	181
7	8.33	งวดที่ 7 จ้างบริการบำรุงรักษาระบบและฐานข้อมูล Oracle ERP ประจำเดือนกรกฎาคม 2562 โดยจะชำระ เงินต่อเมื่อดำเนินการตามข้อ 4.2	212
8	8.33	งวดที่ 8 จ้างบริการบำรุงรักษาระบบและฐานข้อมูล Oracle ERP ประจำเดือนสิงหาคม 2562 โดยจะชำระ เงินต่อเมื่อดำเนินการตามข้อ 4.2	243
9	8.33	งวดที่ 9 จ้างบริการบำรุงรักษาระบบและฐานข้อมูล Oracle ERP ประจำเดือนกันยายน 2562 โดยจะชำระ เงินต่อเมื่อดำเนินการตามข้อ 4.2	273
10	8.33	งวดที่ 10 จ้างบริการบำรุงรักษาระบบและฐานข้อมูล Oracle ERP ประจำเดือนตุลาคม 2562 โดยจะชำระ เงินต่อเมื่อดำเนินการตามข้อ 4.2	304
11	8.33	งวดที่ 11 จ้างบริการบำรุงรักษาระบบและฐานข้อมูล Oracle ERP ประจำเดือนพฤศจิกายน 2562 โดยจะ ชำระเงินต่อเมื่อดำเนินการตามข้อ 4.2	334
12	8.34	งวดที่ 12 จ้างบริการบำรุงรักษาระบบและฐานข้อมูล Oracle ERP ประจำเดือนธันวาคม 2562 โดยจะชำระ เงินต่อเมื่อดำเนินการตามข้อ 4.2	365

10 ~ ~ ~