

ร่างขอบเขตงาน (Terms of Reference :TOR)

โครงการจ้างบำรุงรักษาระบบสารสนเทศของ โรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 29 ระบบงาน ศูนย์คอมพิวเตอร์ (CTC) ฝ่ายเวชระเบียน กองบังคับการอำนวยการ โรงพยาบาลตำรวจ

1. ความเป็นมา

ศูนย์คอมพิวเตอร์ (CTC) โรงพยาบาลตำรวจมีภารกิจหลักในการดูแลรับผิดชอบงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศภายในโรงพยาบาลตำรวจ ให้ผู้ใช้งานสามารถใช้ในการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง เพื่ออำนวยความสะดวกและรวดเร็วในการให้บริการแก่ข้าราชการตำรวจและครอบครัว รวมทั้งประชาชนที่มาใช้บริการ

ระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานโรงพยาบาลตำรวจ Electronic Police Hospital Information System (e-PHIS) เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานระเบียบหรือข้อกำหนดที่ปรับเปลี่ยนไปของส่วนราชการ จำเป็นต้องปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบสารสนเทศโรงพยาบาล โดยให้บริษัทผู้ผลิตหรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญ เข้ามาดำเนินการบำรุงรักษา ซ่อมแซม ปรับปรุง ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล เมื่อระบบเกิดขัดข้อง โดยมีเจ้าหน้าที่ของศูนย์คอมพิวเตอร์ (CTC) โรงพยาบาลตำรวจทำหน้าที่ควบคุม ดูแล ติดตาม และ ประเมินผลงาน ทั้งนี้ ศูนย์คอมพิวเตอร์ (CTC) ฝ่ายเวชระเบียน กองบังคับการอำนวยการ โรงพยาบาลตำรวจ จึงได้จัดทำโครงการจ้างบำรุงรักษาระบบสารสนเทศของ โรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 29 ระบบงาน

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 จัดจ้างบริษัทผู้ผลิต หรือองค์กรที่มีความเชี่ยวชาญ เข้ามาดำเนินการบำรุงรักษา ซ่อมแซม ปรับปรุง ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล และระบบฐานข้อมูลของโรงพยาบาลตำรวจ
- 2.2 บำรุงรักษา ปรับแก้ไขในระบบงาน เพื่อให้สอดคล้องกับกระบวนการทำงานหรือระเบียบหรือข้อกำหนดที่ปรับเปลี่ยนไปของส่วนราชการ
- 2.3 พัฒนาระบบบริหารจัดการและสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ (CTC) โรงพยาบาลตำรวจ ระบบสนับสนุนผู้ใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Online Support) การรับแจ้ง การติดตาม การรวบรวม การบำรุงรักษา ซ่อมแซมแก้ไข ระบบสารสนเทศโรงพยาบาลที่มีปัญหาขัดข้อง

3. ขอบเขตของการดำเนินการโครงการ

ผู้เสนอราคา โครงการจ้างบำรุงรักษาระบบสารสนเทศของ โรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 29 ระบบงาน โดยผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้มีประสบการณ์ในการให้บริการด้านการซ่อมแซม แก้ไข บำรุงรักษา รวมถึงการพัฒนา ปรับปรุงดูแลระบบงานต่าง ๆ และบริหารโครงการคอมพิวเตอร์ของหน่วยงานราชการ มีความรู้มีความสามารถเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์ ระบบสารสนเทศโรงพยาบาล และระบบฐานข้อมูลเป็นอย่างดี สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาด้านระบบคอมพิวเตอร์ได้เป็นอย่างดี อีกทั้งต้องรวบรวมปัญหาต่าง ๆ วิธีการแก้ไขปัญหา ขั้นตอนการแก้ไขข้อเสนอแนะ รวมถึงวิเคราะห์สาเหตุที่ทำให้เกิดปัญหาเก็บไว้ในระบบสนับสนุนผู้ใช้งานผ่านระบบอินเทอร์เน็ต (Online Support) อีกทั้งปรับปรุงขั้นตอนการทำงานให้มีประสิทธิภาพรวมถึงการถ่ายทอดเทคโนโลยีให้กับเจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้าง โดยสามารถสรุปประเด็นที่สำคัญได้ดังนี้

พ.ต.ท.

(ปริญญา คำเบาเมือง)

รอง ผกก.ว.บ.ก.อ.รพ.ตร.

ประธานกรรมการ

พ.ต.ท.

(ตฤชณะ ตีวีวัฒน์)

สว.ว.บ.ก.อ.รพ.ตร.

กรรมการ

ร.ต.ท.หญิง

(สุริษา สวามิชัย)

รอง สว.ว.บ.ก.อ.รพ.ตร.

กรรมการ

การบำรุงรักษาด้าน Software

บริษัทฯ ให้การบริการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานโรงพยาบาล e-PHIS ของโรงพยาบาลตำรวจ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ระบบซอฟต์แวร์ ประกอบด้วย

- 3.1.1 ระบบเวชระเบียน
- 3.1.2 ระบบผู้ป่วยนอก
- 3.1.3 ระบบผู้ป่วยใน
- 3.1.4 ระบบห้องปฏิบัติการ
- 3.1.5 ระบบรังสีวิทยา
- 3.1.6 ระบบธนาคารเลือด
- 3.1.7 ระบบผ่าตัดและวิสัญญี
- 3.1.8 ระบบห้องคลอด
- 3.1.9 ระบบเภสัชกรรม
- 3.1.10 ระบบการเงินผู้ป่วยนอกและระบบการเงินผู้ป่วยใน
- 3.1.11 ระบบโภชนาการและระบบโภชนบำบัด
- 3.1.12 ระบบทันตกรรม
- 3.1.13 ระบบ Admission Center and Refer
- 3.1.14 ระบบเวชศาสตร์ฟื้นฟู
- 3.1.15 ระบบเวชภัณฑ์ปลอดเชื้อ
- 3.1.16 ระบบสงเคราะห์และแนะนำสิทธิ
- 3.1.17 ระบบบริการผ้า
- 3.1.18 ระบบหน่วยบริการปฐมภูมิ
- 3.1.19 ระบบนิติเวชวิทยา
- 3.1.20 ระบบหนังสือเวียน
- 3.1.21 ระบบงานกำลังพล
- 3.1.22 ระบบเงินงบประมาณ
- 3.1.23 ระบบเงินบำรุง
- 3.1.24 ระบบการจ่ายเงินเดือน
- 3.1.25 ระบบการจ่ายค่าตอบแทน
- 3.1.26 ระบบทะเบียนควบคุมพัสดุ
- 3.1.27 ระบบบัญชี
- 3.1.28 ระบบจัดซื้อยาเวชภัณฑ์
- 3.1.29 ระบบบริหารคลังยาเวชภัณฑ์

พ.ต.ท.



ประธานกรรมการ

(ปริญญา คำเบาเมือง)

รอง ผกก.วบ.บก.อก.รพ.ตร.

พ.ต.ท.



กรรมการ

(ตฤษณะ ตีวีวัฒน์)

สว.วบ.บก.อก.รพ.ตร.

ร.ต.ท.หญิง



กรรมการ

(สุวิชา สวามีชัย)

รอง สว.วบ.บก.อก.รพ.ตร.

- 3.2 บริษัทฯ มีการจัดส่งเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญ มาตรวจสอบบำรุงรักษา Software เดือนละ ไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง โดยจะแจ้งให้ทางโรงพยาบาลทราบล่วงหน้า มีรายละเอียดการบำรุงรักษาในแต่ละเดือน ดังต่อไปนี้
- 3.2.1 ทำการสำรองข้อมูลของระบบงานโรงพยาบาลตามมาตรฐานของผู้ให้บริการระบบ Cloud
 - 3.2.2 ตรวจสอบตารางการสำรองฐานข้อมูลอัตโนมัติ
 - 3.2.3 ตรวจสอบเช็ค/แก้ไขการทำงานของฐานข้อมูล
 - 3.2.4 ให้คำแนะนำ การแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องของ Software และทำการปรับปรุงแก้ไขให้ระบบสามารถทำงานได้ในเวลาที่กำหนดตามสัญญา
 - 3.2.5 ทำรายงานสรุปผลการ Update Version หรือการปรับปรุงแก้ไขหน้าจอการใช้งาน โปรแกรมในกรณีที่มีการแก้ไขโปรแกรมจากทางบริษัทฯ
- 3.3 ในกรณีที่เกิดปัญหาข้อขัดข้องของ Software สามารถแจ้งปัญหาได้ 2 ทาง ดังนี้
- 3.3.1 โทรศัพท์ติดต่อเข้ามาที่ศูนย์บริการรับและแก้ไขปัญหา (Hot-Line Center) ซึ่งจะมีเจ้าหน้าที่รับแจ้งและแก้ไขปัญหาในจำนวนที่เหมาะสม และเพียงพอต่อการแก้ไขปัญหาให้กับผู้ใช้ของโรงพยาบาลตำรวจ ศูนย์ดังกล่าวสามารถให้บริการได้ในลักษณะ Online Maintenance เพื่อให้โรงพยาบาลตำรวจ สามารถโทรศัพท์แจ้งข้อขัดข้องได้ทั้งในและนอกเวลาราชการ โดยสามารถแจ้งได้ที่โทรศัพท์หมายเลข 0-2954-0045 (5 คู่สาย)
 - 3.3.2 Web Site Online Support สำหรับแจ้งปัญหาข้อขัดข้องของ Software และสามารถติดตามตรวจสอบสถานะของการปรับปรุงแก้ไขปัญหาต่าง ๆ โดยพิมพ์ URL <http://support.abstract.co.th> เพื่อเข้าสู่ระบบ
- 3.4 เมื่อ Software และระบบปฏิบัติการ มีข้อผิดพลาดหรือใช้งานไม่ได้ตามปกติ บริษัทฯ จะดำเนินการแก้ไขโดยเร่งด่วน โดยจะให้เจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญดำเนินการตรวจสอบ ภายใน 4 ชั่วโมง ในเวลาราชการ และภายใน 24 ชั่วโมง นอกเวลาราชการรวมวันหยุดนักขัตฤกษ์นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งพร้อมรายงานผลการแก้ไขข้อผิดพลาดทั้งหมดต่อโรงพยาบาลตำรวจ
- 3.5 บริษัทฯ จะจัดทำสำเนาข้อมูลจากระบบ Backup ในกรณีที่เกิดปัญหากับข้อมูลที่ใช้งาน และการทดสอบการเชื่อมต่อกับระบบสารสนเทศเพื่อการบริหารงานโรงพยาบาล e-PHIS ให้สามารถทำงานได้ตามปกติ ในเวลาที่กำหนดตาม ข้อ 3.4
- 3.6 บริษัทฯ จะติดตั้ง Software ใหม่ที่ทันสมัย ซึ่งจะทำให้การใช้งานของระบบงานคอมพิวเตอร์ดีขึ้นที่คอมพิวเตอร์แม่ข่าย เมื่อบริษัทฯ มีการพัฒนา Software ใหม่ โดยบริษัทฯ จะแจ้งให้ทางโรงพยาบาลตำรวจทราบ และได้รับความเห็นชอบจากโรงพยาบาลตำรวจให้บริษัทฯ ให้ติดตั้งได้
- 3.7 ผู้รับจ้างจะต้องปรับปรุง Operation Systems ของเครื่อง Server ในโครงการ ให้เป็นรุ่นปัจจุบันเสมอ โดยให้ดำเนินการปรับปรุงให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ บริษัทฯ ได้รับทราบว่ามี การปรับปรุง Version ของ Windows Server และก่อนการดำเนินการจะต้องแจ้งให้โรงพยาบาลทราบ

พ.ต.ท.

(ปริญญา คำบ้ำเมือง)

รอง ผกก.วบ.บก.อก.รพ.ตร.

ประธานกรรมการ

พ.ต.ท.

(ตฤชณะ ตีวีวัฒน์)

สว.วบ.บก.อก.รพ.ตร.

กรรมการ

ร.ต.ท.หญิง

(สุวิชา สวามีชัย)

รอง สว.วบ.บก.อก.รพ.ตร.

กรรมการ

- 3.8 บริษัทฯ จะให้คำปรึกษาเมื่อทางโรงพยาบาลตำรวจร้องขอ ในกรณีดังต่อไปนี้ การดูแลระบบ, การขยายระบบ และการดึงข้อมูลจากฐานข้อมูลพร้อมจัดทำรายงานการปรับปรุงแก้ไขระบบของโรงพยาบาลตำรวจ เพื่อให้โปรแกรมระบบโรงพยาบาลสามารถทำงานมีประสิทธิภาพสูงสุด
- 3.9 โรงพยาบาลตำรวจสามารถขอรายงานเพิ่มเติม ในส่วนที่มีโครงสร้างข้อมูลอยู่แล้วได้ โดย บริษัทฯ จะแจ้งกำหนดแล้วเสร็จให้โรงพยาบาลทราบภายหลัง
- 3.10 หากบริษัทฯ ไม่ปฏิบัติตามสัญญา หรือไม่สามารถให้บริการตามข้อตกลงนี้โรงพยาบาลตำรวจมีสิทธิ์บอกเลิกสัญญาโดยจะแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 15 วัน รวมถึงการยึดหน่วงบริษัทตามสัญญานี้และเรียกชดเชยค่าเสียหายได้
- 3.11 การบำรุงรักษาระบบดังกล่าวในสัญญานี้มีระยะเวลาตั้งแต่ เดือน มิถุนายน 2565 – กันยายน 2565 นับตั้งแต่วันที่ที่มีการลงนามในสัญญา
- 3.12 เงื่อนไขค่าปรับ หากบริษัทฯ ไม่สามารถแก้ไขข้อผิดพลาดของ Software ที่ทำให้ทุกระบบหยุดชะงักพร้อมกันจนไม่สามารถใช้งานได้ภายใน 24 ชั่วโมง ทำให้เกิดความเสียหายต่อการดำเนินงานของโรงพยาบาล ทางโรงพยาบาลฯจะคิดค่าปรับในอัตราร้อยละ 0.10 ต่อวันจากมูลค่าของสัญญา

4. การดำเนินงาน

- 4.1 การบริหารโครงการ ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีหัวหน้าบริหารจัดการโครงการ (Project Manager) จำนวนอย่างน้อย 1 คน เพื่อทำหน้าที่ควบคุมดูแลรับผิดชอบ ตัดสินใจ สั่งการ และควบคุมติดตามการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้างที่เข้ามาดำเนินการโครงการจ้างบำรุงรักษาระบบสารสนเทศของ โรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 29 ระบบงาน ของโรงพยาบาลตำรวจ ให้เป็นไปตามนโยบายของศูนย์คอมพิวเตอร์ (CTC) รพ.ตร.อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งเตรียมความพร้อมในส่วนของคุณคลากรและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ให้สามารถรองรับงานและปัญหาที่จะเกิดขึ้นได้ในปัจจุบันและอนาคต พร้อมทั้งประสานงานกับศูนย์คอมพิวเตอร์ (CTC) รพ.ตร.ในด้านนโยบาย เพื่อให้การบริหารจัดการระบบคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลตำรวจสำเร็จตามเป้าหมายที่ได้วางไว้
- 4.2 ผู้รับจ้างต้องเริ่มดำเนินการทันทีที่ทำสัญญาจ้างกับโรงพยาบาลตำรวจ พร้อมทั้งต้องทำการแนะนำทีมงานบริหารโครงการจ้างบำรุงรักษาระบบสารสนเทศของ โรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 29 ระบบงาน ของโรงพยาบาลตำรวจ ให้กับเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ (CTC) รพ.ตร.
- 4.3 ผู้รับจ้างต้องทำการวิเคราะห์วางแผนและเสนอแผนในการบริหารโครงการจ้างบำรุงรักษาระบบสารสนเทศของ โรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 29 ระบบงาน ของโรงพยาบาลตำรวจ โดยผ่านความเห็นชอบจากศูนย์คอมพิวเตอร์ (CTC) โรงพยาบาลตำรวจภายในระยะ 15 วันนับถัดจากวันลงนามในสัญญา
- 4.4 ผู้รับจ้างต้องทำกิจกรรม (Activity plan) แผนการโครงการจ้างบำรุงรักษาระบบสารสนเทศของ โรงพยาบาลตำรวจ จำนวน 29 ระบบงาน ของโรงพยาบาลตำรวจ โดยผ่านความเห็นชอบจากศูนย์คอมพิวเตอร์ (CTC) โรงพยาบาลตำรวจภายในระยะ 15 วันนับถัดจากวันลงนามในสัญญา
- 4.5 ผู้รับจ้างจะต้องส่งเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญในการดูแลและแก้ไขระบบเข้ามาให้บริการและมาตรวจสอบบำรุงรักษา Software ณ โรงพยาบาลตำรวจ ทุกวันอังคารในช่วงเวลา 09.00-16.00 น. ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ และตามที่ทางโรงพยาบาลมีการร้องขอ

พ.ต.ท.

(ปริญญา คำเข้าเมือง)

รอง ผกก.ว.บ.ก.อ.ก.รพ.ตร.

ประธานกรรมการ

พ.ต.ท.

(ตฤณณะ ตีวิวัฒน์)

สว.ว.บ.ก.อ.ก.รพ.ตร.

กรรมการ

ร.ต.ท.หญิง

(สุวิชา สวามิชัย)

รอง สว.ว.บ.ก.อ.ก.รพ.ตร.

กรรมการ

5. เงื่อนไขการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขมีรายละเอียดดังนี้
- 5.1 ผู้รับจ้างจะต้องให้บริการระบบสารสนเทศของ รพ.ตร. ด้วยระบบคอมพิวเตอร์ของ Data Center ที่มีมาตรฐานระบบบริหารความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ ISO/IEC 27001 และมาตรฐานด้านการบริหารบริการ ISO 20000
- 5.2 ผู้รับจ้างจะต้องมีศูนย์รับแจ้งเหตุให้บริการ และมีเจ้าหน้าที่คอยดูแลระบบคอมพิวเตอร์ที่ Data Center และระบบ Network ที่เชื่อมต่อระหว่างระบบสารสนเทศของ รพ.ตร. กับระบบคอมพิวเตอร์ของ Data Center ตลอด 24 ชั่วโมง
- 5.3 ผู้รับจ้างจะต้องมีระบบคอมพิวเตอร์สำรองกรณีเกิดภัยพิบัติ (Disaster Recovery Site) ระบบคอมพิวเตอร์สำรองกรณีเกิดภัยพิบัติ (DR Site) พร้อมทั้งจะให้ใช้งานได้ภายใน 24 ชั่วโมง มีปริมาณข้อมูลสูญหายในเวลา ที่ยอมรับได้ (RPO : Recovery Point Objective) และเวลาที่กู้คืนระบบที่ยอมรับได้ (RTO : Recovery Time Objective) ไม่เกิน 24 ชั่วโมง มีการสำรองข้อมูล (Backup ข้อมูล) ทุก ๆ 4 ชั่วโมง
- 5.4 ผู้รับจ้างจะต้องรับประกันการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) ที่ 99.9% รพ.ตร. จะต้องได้ใช้งานระบบสารสนเทศของ รพ.ตร. ที่มีความพร้อมใช้งาน 99.9% หรือภายในระยะเวลา 1 เดือน จะมีระยะเวลาไม่เกิน 44 นาที ที่ รพ.ตร. ไม่สามารถใช้งานระบบสารสนเทศได้ อันเนื่องมาจากระบบคอมพิวเตอร์ที่ Data Center มีปัญหา
- 5.5 การแจ้งปัญหาที่เกิดจากความผิดพลาดของโปรแกรมระบบสารสนเทศของ รพ.ตร. จะต้องสามารถแจ้งที่ Call Center ของผู้รับจ้างได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- 5.6 การแก้ไขปัญหาที่เกิดจากข้อผิดพลาดของโปรแกรมระบบสารสนเทศของ รพ.ตร. จะต้องได้รับการแก้ไขให้ภายใน 48 ชั่วโมงหรือเร็วกว่า นับจากเวลาที่ผู้รับจ้างได้รับแจ้ง แต่ถ้าหากผู้รับจ้างพิจารณาแล้วเห็นว่าปัญหาที่เกิดจากข้อผิดพลาดของโปรแกรมระบบสารสนเทศของ รพ.ตร. อาจจะต้องใช้ระยะเวลาในการแก้ไขมากกว่า 48 ชั่วโมง ให้ผู้รับจ้างทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษรเสนอต่อทางโรงพยาบาลเพื่อขอขยายระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา และเมื่อทางโรงพยาบาลได้รับหนังสือขอขยายระยะเวลาดังกล่าวเรียบร้อยแล้ว จะต้องทำการพิจารณาในทันทีภายในวันนั้น พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้รับจ้างทราบ หากผลการพิจารณาไม่มีมติเป็นอย่างใด ให้ผู้รับจ้างถือปฏิบัติตามมตินั้น
- 5.7 การขอแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือเพิ่มกระบวนการทำงานของโปรแกรมระบบสารสนเทศของ รพ.ตร. ให้ผู้รับจ้างสามารถประเมินผลการร้องขอเปลี่ยนแปลงว่ามีผลกระทบกับกระบวนการทำงาน และโครงสร้างระบบสารสนเทศของ รพ.ตร. ในปัจจุบันอย่างไร ในกรณีที่ไม่กระทบกับกระบวนการทำงาน และโครงสร้างระบบสารสนเทศของ รพ.ตร. ให้ผู้รับจ้างดำเนินการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงตามร้องขอ แต่ถ้าหากการเปลี่ยนแปลงมีผลกระทบกับกระบวนการทำงาน และโครงสร้างระบบสารสนเทศของ รพ.ตร. ผู้รับจ้างจะต้องทำหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษรเสนอต่อทางโรงพยาบาลเพื่อขอความเห็นชอบ พร้อมทั้งแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้รับจ้างทราบ หากผลการพิจารณาไม่มีมติเห็นชอบ ผู้รับจ้างจึงจะสามารถดำเนินการในการเปลี่ยนแปลงได้

พ.ต.ท.



ประธานกรรมการ

(ปริญญา คำเข้าเมือง)

รอง ผกก.วบ.บก.อก.รพ.ตร.

พ.ต.ท.



กรรมการ

(ตฤณณะ ตีวีวัฒน์)

สว.วบ.บก.อก.รพ.ตร.

ร.ต.ท.หญิง



กรรมการ

(สุวิชา สวามีชัย)

รอง สว.วบ.บก.อก.รพ.ตร.

6. ด้านการบริหารจัดการและสนับสนุนโครงการ

- 6.1. ผู้รับจ้างต้องพัฒนาปรับปรุงระบบ Web Site Online Support เพื่อสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ (CTC) โรงพยาบาลตำรวจ ในการรับแจ้ง การติดตาม การรวบรวม การบำรุงรักษา ซ่อมแซมแก้ไข หรือแก้ไขปัญหาระบบสารสนเทศของ รพ.ตร. ภายใน 30 วันนับถัดจากวันลงนามในสัญญา เพื่อให้ใช้ในการบริการตามสัญญานี้ สำหรับจัดเก็บข้อมูล Support Desk ซึ่งมีลักษณะเป็น Web Application สามารถเรียกใช้งานผ่าน Web browser หรือ IE (Internet Explorer) ได้ทุกเครื่อง ที่ต่ออยู่บนเครือข่ายเชื่อมโยงของโรงพยาบาลตำรวจเพื่อใช้ในการปฏิบัติงานการให้บริการของ Help Desk โดยโปรแกรมดังกล่าวต้องมีรายละเอียด ดังนี้
- 6.1.1. รายละเอียดของการรับแจ้งปัญหา
- (1) สามารถบันทึก วัน/ เดือน/ ปี , เวลา, ชื่อผู้แจ้ง, หน่วยงานผู้แจ้ง, เบอร์โทรศัพท์/โทรสารผู้แจ้ง, ชื่อผู้รับ, ประเด็นปัญหา, ชื่อผู้แก้ไข, เวลาที่แก้ไขปัญหาเสร็จเรียบร้อยแล้ว
 - (2) ขั้นตอนการดำเนินการแก้ไขปัญหา, ประเภทของปัญหา, รายละเอียดของปัญหา, การแก้ไขปัญหา
- 6.1.2. รายละเอียดของการติดตามปัญหา
- สามารถที่จะแสดง วัน/ เดือน/ ปี, เวลา, ชื่อผู้แก้ปัญหา รายละเอียดขั้นตอนในการติดตามและแก้ไขปัญหา, การส่งปัญหาไปแก้ไข
- 6.1.3. รายละเอียดของรายงาน (Report)
- 6.2 กรณีมีการเปลี่ยนแปลง/ปรับปรุงค่า IP Address ของระบบคอมพิวเตอร์ของโรงพยาบาลตำรวจให้ทำการเปลี่ยนแปลง/ปรับปรุงด้วย และแจ้งในรายงานประจำเดือน

7. ด้านการปกป้องระบบงานและฐานข้อมูล

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการดูแลความถูกต้องและความปลอดภัยของระบบงานและระบบฐานข้อมูลที่ใช้งานเพื่อนำมาใช้ในกรณีอุปกรณ์ Server เสียหายในการใช้งานปกติหรือภัยพิบัติต่าง ๆ ซึ่งระบบสามารถทำการ Recovery ของศูนย์ข้อมูลกลางโรงพยาบาลตำรวจ บน Cloud ขึ้นมาใช้งานได้อย่างรวดเร็วโดยผู้รับจ้างต้องเข้ามาดำเนินการภายใน 4 ชั่วโมงสำหรับที่ศูนย์คอมพิวเตอร์ (CTC) โรงพยาบาลตำรวจและดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 24 ชั่วโมง หลังได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างโดยจัดทำแนวทางและคู่มือการปฏิบัติงานให้แล้วเสร็จภายใน 30 วันนับถัดจากวันลงนามในสัญญา และทดสอบการปฏิบัติงานจริงอย่างน้อย 1 ครั้งกรณีเกิดการเสียหายจริงให้ดำเนินการตามแนวทางและรายงานผลการดำเนินการต่อผู้ว่าจ้าง

- 7.1 ผู้ใช้บริการสัญญาว่า จะรักษาความลับของ Password ของตนเองเป็นอย่างดีไม่ปล่อยให้บุคคลอื่นล่วงรู้ Password ของผู้ใช้บริการและจะเป็นผู้รับผิดชอบในบรรดาความเสียหาย อันเกิดขึ้นแก่ผู้ใช้บริการ เพราะเหตุมีผู้ล่วงรู้ Password ของผู้ใช้บริการ และทำการบุกรุกเข้าระบบคอมพิวเตอร์
- 7.2 ผู้ใช้บริการสัญญาว่า จะใช้บริการเครื่องคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย ในลักษณะมีความประพฤติดี (Net Etiquette) ไม่ขัดต่อกฎหมายพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ และ/หรือกฎหมายอื่นๆ และ/หรือขัดต่อความสงบเรียบร้อย หรือศีลธรรมอันดีของประชาชน หากมีการกระทำละเมิดหรือความประพฤติที่เสียหายโดยผู้ใช้บริการ ผู้อยู่ในอำนาจ

พ.ต.ท.

(ปริญญา คำบำเมือง)

รอง ผกก.วบ.บก.อก.รพ.ตร.

ประธานกรรมการ

พ.ต.ท.

(ตฤชณะ ตีวีวัฒน์)

สว.วบ.บก.อก.รพ.ตร.

กรรมการ

ร.ต.ท.หญิง

(สุริษา สวามิชัย)

รอง สว.วบ.บก.อก.รพ.ตร.

ปกครอง ลูกจ้างหรือตัวแทนของผู้ใช้บริการแล้วผู้ให้บริการยอมรับว่าเป็นความรับผิดชอบของผู้ใช้บริการแต่เพียงฝ่ายเดียวถ้าบริษัทไม่มีส่วนร่วมหรือรับรู้ในการกระทำหรือความประพฤติของบริษัท มีสิทธิปิดกั้น ยกเลิก หรือระงับการให้บริการได้ เฉพาะในส่วนที่อาจเกิดปัญหาและไม่ว่ากรณีจะเป็นเช่นไร บริษัทฯ ไม่ต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายใดๆ ที่เกิดหรืออาจเกิดขึ้นจากการนั้น

8. ความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง

- 8.1. ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบต่อผู้ว่าจ้างในกรณีที่ผู้รับจ้าง ผู้แทนช่าง หรือลูกจ้างของผู้รับจ้างจงใจ หรือประมาทเลินเล่อ หรือไม่มีความรู้ความชำนาญพอ กระทำหรืองดเว้นการกระทำใด ๆ เป็นเหตุให้ระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ว่าจ้างเสียหาย หรือไม่อยู่ในสภาพที่ใช้การได้ดี โดยไม่อาจแก้ไขได้ ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ที่มีคุณภาพ และความสามารถในการใช้งานไม่ต่ำกว่าของเดิม ชดใช้แทน หรือชดใช้ราคากระบบคอมพิวเตอร์ในขณะที่เกิดความเสียหาย ในกรณีที่ไมอาจจัดหาระบบคอมพิวเตอร์ดังกล่าวชดใช้แทนให้แก่ผู้ว่าจ้างได้
- 8.2. ความผิดของผู้รับจ้างในกรณีข้อ 8.1 ให้นำเวลาระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ขัดข้องรวมกับที่กำหนดไว้ในข้อ 3.12 และหากมีค่าปรับเกิดขึ้นให้ใช้หลักเกณฑ์ตามข้อ 3.12

9. การสนับสนุนของโรงพยาบาลตำรวจ

โรงพยาบาลตำรวจจะอำนวยความสะดวกให้กับผู้รับจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานเรียบร้อย และมีประสิทธิภาพ ดังนี้

- 9.1. ทางโรงพยาบาลจะมีเจ้าหน้าที่ประสานงานระบบสารสนเทศของผู้ใช้บริการ เพื่อทำหน้าที่
 - 9.1.1. พิจารณาการขอขยายระยะเวลาการแก้ไขปัญหาที่เกิดจากข้อผิดพลาดของโปรแกรมระบบสารสนเทศของ รพ.ตร.
 - 9.1.2. พิจารณาให้ความเห็นชอบ กรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงใดๆ ที่จะมีผลกระทบกับกระบวนการทำงานและโครงสร้างระบบสารสนเทศของ รพ.ตร.
- 9.2. ดำเนินการจัดหาสถานที่ เพื่อเป็นสถานที่ปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ที่มาปฏิบัติงาน
- 9.3. ดำเนินการจัดเจ้าหน้าที่ อำนวยความสะดวกและให้ข้อมูลเกี่ยวกับระบบคอมพิวเตอร์
- 9.4. อนุญาตให้ผู้รับจ้างสามารถใช้และสามารถส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายสื่อสารของโรงพยาบาลตำรวจตามความเหมาะสม

10. ระยะเวลาดำเนินงาน

เริ่มดำเนินงานตั้งแต่ มิถุนายน 2565 ถึง กันยายน 2565

11. วงเงินในการจัดจ้าง

ระยะเวลาการจ้าง 4 เดือน (มิถุนายน 2565 - กันยายน 2565) โดยกำหนดราคากลางเป็นรายเดือน เดือนละ 500,000.-บาท (ห้าแสนบาทถ้วน) รวมเป็นเงิน 2,000,000.- บาท (สองล้านบาทถ้วน) ซึ่งเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% ไว้ด้วยแล้ว

พ.ต.ท.

ประธานกรรมการ

(ปริญญา คำบ้ำเมือง)

รอง ผกก.วบ.บก.อก.รพ.ตร.

พ.ต.ท.

กรรมการ

(ตฤชณะ ศิววัฒน์)

สว.ว.บ.ก.อก.รพ.ตร.

ร.ต.ท.หญิง

กรรมการ

(สุวิชา สวามีชัย)

รอง สว.ว.บ.ก.อก.รพ.ตร.


12. ระยะเวลาส่งมอบงาน


การส่งมอบงาน บริษัทฯ จะส่งมอบรายงานการให้บริการตามเงื่อนไขที่กำหนดแก่คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เป็นรายเดือน และ รพ.ตร. จะจ่ายค่าจ้างเป็นรายเดือน เดือนละเท่าๆ กันให้แก่ บริษัทฯ เมื่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ทำการตรวจรับงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ การคำนวณค่าจ้างในเดือนแรกหรือเดือนอื่นๆ ที่มีการจ้างไม่ครบเดือนแห่งปีปฏิทิน ให้คำนวณค่าจ้างเป็นรายวันโดยถือว่าเดือนหนึ่งมี 30 วัน (สามสิบ) วัน


12.1 การปรับ กรณีถ้าบริษัทฯ ไม่สามารถให้บริการตามเงื่อนไขที่กำหนด บริษัทฯ ยินดีชำระค่าปรับให้แก่ รพ.ตร. เป็นเงินจำนวนวันละ 0.10 % ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมด (เป็นเงินจำนวนวันละ 2,000.00 บาท)

13. หน่วยงานผู้รับผิดชอบดำเนินการ

ศูนย์คอมพิวเตอร์ (CTC) ฝ่ายเวชระเบียน กองบังคับการอำนวยการ โรงพยาบาลตำรวจ

พ.ต.ท.  ประธานกรรมการ
(ปริญญา คำเบาเมือง)
รอง ผกก.วบ.บก.อก.รพ.ตร.

พ.ต.ท.  กรรมการ
(ตฤณณ์ ตีวิวัฒน์)
สว.วบ.บก.อก.รพ.ตร.

ร.ต.ท.หญิง  กรรมการ
(สุวิชา สวามิชัย)
รอง สว.วบ.บก.อก.รพ.ตร.