

**ขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR)**  
**จ้างบำรุงรักษาระบบ Cognos ๑๑ ปีงบประมาณ พ.ศ.๒๕๖๒**  
**ของ ศูนย์สารสนเทศ กรมควบคุมโรค**

**๑. ความเป็นมา**

๑. กรมควบคุมโรคได้พัฒนาระบบศูนย์ปฏิบัติการกรมควบคุมโรคซึ่งเป็นระบบการวิเคราะห์ข้อมูลเพื่อผู้บริหารขึ้น โดยมี Software Tools ‘Cognos’ เป็นอุปกรณ์หลักในการดำเนินงานเพื่อนำเอาข้อมูลของกรมมาใช้ประโยชน์ในลักษณะรายงานรูปแบบต่าง ๆ

๒. ในการใช้งานระบบดังกล่าว ศูนย์สารสนเทศได้รับมอบหมายให้เป็นผู้ดูแลรักษาการทำงานของระบบ Cognos ให้สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง และได้รับการปรับปรุงให้มีประสิทธิภาพทันสมัยอยู่ตลอดเวลา แต่เนื่องจากระบบนี้เป็นระบบที่มีการสร้างขึ้นโดยเฉพาะ จึงจำเป็นอย่างยิ่งที่จะต้องได้รับการดูแลโดยผู้ชำนาญการที่สามารถเข้าใจถึงการปฏิบัติงานของระบบและสามารถแก้ไขปัญหาข้อขัดข้องโดยเร็ว ซึ่งปัจจุบันกรมควบคุมโรคไม่สามารถดำเนินการดังกล่าวได้ด้วยตนเองได้จึงมีความจำเป็นต้องสรรหาผู้ชำนาญการหรือบริษัทที่มีผู้ชำนาญการเข้ามาทำการบำรุงรักษาระบบงานการวิเคราะห์ข้อมูลนี้ให้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพต่อไป

**๒. วัตถุประสงค์**

๑. เพื่อบำรุงรักษาระบบ Cognos ให้มีความพร้อมในการใช้งานตลอดเวลา
๒. ปรับปรุงข้อมูลให้มีความทันสมัย เป็นปัจจุบัน สามารถนำไปใช้ประโยชน์ได้อย่างถูกต้อง
๓. เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการใช้ข้อมูลเพื่อการบริหาร จากระบบศูนย์ปฏิบัติการกรม อย่างต่อเนื่อง และคุ้มค่า
๔. เพื่อให้ได้ข้อมูลสำหรับใช้ในการวิเคราะห์ได้อย่างครบถ้วน ถูกต้องและทันเวลา รวมทั้งจัดเตรียมรายงานสำหรับจัดส่งหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้อย่างมีประสิทธิภาพ
๕. เป็นเครื่องมือรวมทั้งแหล่งข้อมูลให้แก่ผู้บริหาร นักวิเคราะห์ ให้สามารถวิเคราะห์และนำเสนอข้อมูลได้หลายมิติ หลายรูปแบบและหลายมุมมอง ซึ่งจะทำให้การตัดสินใจของผู้บริหารมีความแม่นยำและถูกต้องมากยิ่งขึ้น
๖. เพื่อให้สามารถบริการข้อมูลเพื่อการวิเคราะห์และการตัดสินใจได้อย่างเป็นระบบ มีประสิทธิภาพ และรวดเร็ว
๗. เพื่อสนับสนุนการใช้ข้อมูลสารสนเทศร่วมกัน จะทำให้มีสารสนเทศเพื่อสนับสนุนการวางแผนนโยบายและตัดสินใจร่วมกันได้มากขึ้น

**๓. คุณสมบัติผู้เสนอราคา**

๑. เป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งประกอบธุรกิจเกี่ยวกับ การพัฒนาและบำรุงรักษาระบบสารสนเทศเพื่อการบริหาร โดยมีเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ตรงมาแล้วไม่น้อยกว่า ๑ ปี นับจากวันยื่นเอกสารสอบราคา
๒. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกกระบุชื่อไว้ในรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
๓. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น ณ วันประกาศเผยแพร่การสอบราคาหรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

๔. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกันซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
๕. ผู้เสนอราคาต้องมีผลงานในการบำรุงรักษาระบบ Cognos ให้กับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจ หรือ เอกชน ซึ่งมีหนังสือรับรองผลงาน อย่างน้อย ๑ สัญญา และมีวงเงินสัญญาไม่น้อยกว่า ๑๐๐,๐๐๐ บาท

#### ๔. ขอบเขตการดำเนินงาน

๔.๑. ผู้รับจ้างต้องดูแล บำรุงรักษา และซ่อมแซมแก้ไขระบบงาน Cognos๑๑ ซึ่งติดตั้งอยู่บน โปรแกรม VMware ของกรมควบคุมโรค แบ่งเป็น Application Server และ Database Server ที่ทำงานร่วมกัน มีขอบเขต ดังนี้

๔.๑.๑ ต้องดำเนินการตรวจสอบ ดูแล แก้ไขข้อขัดข้องที่เกิดขึ้นทั้งหมดของระบบงานให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติ โดยเริ่มดำเนินการในทันที โดยแบ่งประเภทของความเสียหายดังนี้

๔.๑.๑.๑ Critical ข้อผิดพลาดร้ายแรง ที่ก่อให้เกิดความเสียหายต่อระบบ หรืออาจส่งผลให้ระบบหรืออุปกรณ์เกิดปัญหา เช่น เกิดความเสียหายในระบบ Application, ฐานข้อมูลเกิดความเสียหายหรือข้อมูลสูญหาย, อุปกรณ์ไม่สามารถใช้งานได้ (ต้องดำเนินการย้ายระบบ) ให้เริ่มดำเนินการแก้ไขทันที นับจากที่ได้รับแจ้ง และดำเนินการแก้ไขระบบให้เสร็จสิ้นภายใน ๑ วันทำการ

๔.๑.๑.๒ Medium ข้อผิดพลาดหนัก ที่ส่งผลกระทบต่อการใช้งานระบบแต่ไม่ส่งผลกระทบต่อความเสียหายของข้อมูล ระบบโปรแกรมหรือ อุปกรณ์ เช่น เชื่อมต่อฐานข้อมูลไม่ได้, ข้อมูลไม่แสดงผล, เซอร์วิสไม่ทำงาน ให้ดำเนินการแก้ไขระบบภายใน ๓ ชม. นับจากที่ได้รับแจ้ง และดำเนินการแล้วเสร็จภายใน ๓ วันทำการ

๔.๑.๑.๓ Normal ข้อผิดพลาดไม่ร้ายแรงที่เกี่ยวข้องกับการแสดงผลข้อมูล หรือนอกเหนือจากปัญหาข้อ ๑ และ ๒ เช่น รายงานสถานการณ์โรคแสดงผลไม่ถูกต้อง, การคำนวณผลของรายงานไม่ถูกต้อง แต่ระบบยังสามารถใช้งานได้ปกติ ให้ดำเนินการแก้ไขภายใน ๑ วันทำการ นับจากที่ได้รับแจ้ง หรือถ้าไม่สามารถดำเนินการได้ให้แก้ไขปรับปรุงให้ถูกต้อง แล้วเสร็จ ณ วันที่เข้าปฏิบัติงานที่กรมควบคุมโรค ในกรณีต้องรอการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลร่วมกันกับกรมควบคุมโรค ทำให้ไม่สามารถแก้ไขได้ถูกต้องให้แสดงผลการดำเนินงานแก้ไขในรายงานประจำเดือน

๔.๑.๒ ต้องส่งเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินการติดตั้ง (Reinstall) โปรแกรมประยุกต์ที่บำรุงรักษาให้สามารถใช้งานได้ติดตั้งเดิม อันเนื่องมาจากการชำรุด บกพร่อง หรือขัดข้องของโปรแกรมประยุกต์ ฮาร์ดแวร์ หรือซอฟต์แวร์

๔.๑.๓ ตรวจสอบ Automatic Job ในการประมวลผลเพื่อปรับปรุงข้อมูลให้เป็นข้อมูลล่าสุดตามระบบงานต้นทาง หากพบว่าบาง Job ประมวลผลไม่สำเร็จต้องดำเนินการแก้ไขและรายงานผลให้กรมฯ ทราบด้วย

๔.๒ ผู้รับจ้างต้องตรวจสอบการทำงานของระบบฐานข้อมูล ได้แก่ การ Update ข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน การตั้งเวลาทำงานต่างๆ ของระบบฯ รวมทั้งให้ความรู้แก่บุคลากรศูนย์สารสนเทศในการดูแลระบบฯ

๔.๓ การให้บริการเพื่อแก้ไขปัญหา กรมควบคุมโรคสามารถแจ้งหรือสอบถามได้ทั้ง ทางโทรศัพท์ โทรสาร และทางอีเมล เมื่อผู้รับจ้างได้รับแจ้งแล้วจะต้องปฏิบัติการแก้ไขปัญหาให้ทันที กรณีที่ไม่สามารถให้บริการแก้ไขปัญหาผ่านทาง การ Remote ผู้รับจ้างต้องส่งเจ้าหน้าที่ที่สามารถแก้ไขปัญหาที่กรมควบคุมโรคทันที พร้อมทั้งเก็บข้อมูลของปัญหาและใส่ไว้ในรายงานประจำทุกเดือน

๔.๔ จัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญด้าน Application Cognos เพื่อเป็นบุคลากรหลักในการประสานงานและแก้ไขปัญหาในข้อ ๔.๑ - ๔.๓ รวมถึงการเข้าปฏิบัติงาน ณ กรมควบคุมโรคอย่างน้อย ๑ วันทุก ๆ ๒ เดือน เพื่อบำรุงรักษาและตรวจเช็คระบบให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีคุณสมบัติดังนี้

- ๔.๔.๑ จบการศึกษอย่างน้อยปริญญาตรีสาขา วิทยาศาสตร์คอมพิวเตอร์, คอมพิวเตอร์ธุรกิจ หรือที่เกี่ยวข้อง
- ๔.๔.๒ มีประสบการณ์การทำงานด้านระบบ Web Application หรือระบบฐานข้อมูลอย่างน้อย ๒ ปี
- ๔.๔.๓ มีความรู้ความสามารถด้านการออกแบบและพัฒนาระบบฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์
- ๔.๔.๔ มีประสบการณ์ด้านการใช้งานผลิตภัณฑ์ Cognos BI ซอฟต์แวร์ เวอร์ชัน ๑๑ ไม่น้อยกว่า ๒ ปี
- ๔.๔.๕ มีประสบการณ์ในการพัฒนาข้อมูลสารสนเทศเพื่อการบริหารและสนับสนุนการตัดสินใจให้แก่ผู้บริหารเกี่ยวกับหน่วยงานด้านสาธารณสุข

๔.๕ ดำเนินงานการจัดทำแบบฟอร์มในการรับเรื่อง และ แก้ไขปัญหา เพื่อบันทึกและรายงานผลการดำเนินการแก้ไขทุกครั้งที่ได้รับแจ้ง และรวบรวมส่งพร้อมรายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน

#### ๔.๖ การฝึกอบรม

- ๔.๖.๑ วิธีการติดตั้งโปรแกรม Cognos และโปรแกรมที่เกี่ยวข้องอื่นๆ
- ๔.๖.๒ อบรมและให้คำปรึกษาการพัฒนาโมเดล และรายงาน ด้วยโปรแกรม

Framework Manager, Transformer, Cognos Connection, Report Studio

๔.๖.๓ อบรมบุคลากรศูนย์สารสนเทศให้มีความรู้เพียงพอในการใช้งาน ดูแลรักษา และ แก้ไขปัญหาของระบบ

#### ๔.๗ จัดทำรายงานสรุปการดำเนินงาน

๔.๗.๑ จัดทำรายงานประจำรายเดือนเพื่อแสดงรายละเอียดการดำเนินงานการบำรุงรักษาระบบ และปัญหาอุปสรรคในการดำเนินงาน

๔.๗.๒ เมื่อปรับปรุงรายงานแดชบอร์ดเสร็จสิ้น ให้จัดทำรายงานแสดงรายละเอียดของการพัฒนาโดยระบุถึงข้อมูลที่นำมาใช้คำนวณผลของรายงาน พร้อมทั้งแสดงสูตรการคำนวณอย่างครบถ้วน

๔.๗.๓ รายงานผลการฝึกอบรมบุคลากรศูนย์สารสนเทศ (ถ้ามี)

### ๔) ระยะเวลาการดำเนินการและส่งมอบ

งบประมาณปี พ.ศ. ๒๕๖๑ (ระยะเวลา ๑๑ เดือน) ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๑ สิ้นสุด ๓๐ กันยายน ๒๕๖๒

### ๕) งบประมาณ

๒๓๑,๐๐๐.๐๐ บาท (สองแสนสามหมื่นหนึ่งพันบาทถ้วน)

### ๖) เงื่อนไขการส่งมอบและชำระเงิน

ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบเอกสารการดำเนินงานบำรุงรักษาข้อที่ ๔.๗ จำนวน ๒ ชุด กรมควบคุมโรคจะจ่ายเมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินงานแต่ละเดือนแล้วเสร็จ และคณะกรรมการตรวจรับ ได้ทำการตรวจรับถูกต้องแล้ว

การเบิกจ่ายสามารถเบิกค่าใช้จ่ายร้อยละ ๑๐๐ ของวงเงินค่าจ้างตามสัญญาโดยแบ่งออกเป็นรายเดือน จำนวน ๑๑ เดือน (เดือนละ ๒๑,๐๐๐ บาท )