

**บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด**  
**คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ และเงื่อนไขการเสนอราคาจ้าง โดยวิธีคัดเลือก**

บริษัท วิทย์การบินแห่งประเทศไทย จำกัด ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “บวท.” มีความประสงค์  
จะจัดจ้าง

- บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ของระบบงาน ERP  
สำหรับระบบงานการเงิน บัญชี งบประมาณ พัสดุ (FI)

- บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ของระบบงาน ERP  
สำหรับระบบสารสนเทศบริหารและทรัพยากรบุคคล (HRIS)

ระยะเวลา ๑ ปี ๙ เดือน ตั้งแต่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ จนถึง ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖

โดยมีข้อแนะนำและข้อกำหนดดังต่อไปนี้

**๑. เอกสารแนบท้ายเอกสารการจ้างโดยวิธีคัดเลือก**

๑.๑ รายละเอียดและเงื่อนไข

๑.๒ แบบใบเสนอราคา

๑.๓ แบบสัญญาจ้าง

๑.๔ แบบหนังสือค้ำประกันสัญญา

๑.๕ บทนิยาม

(๑) ผู้มีผลประโยชน์ร่วมกัน

(๒) การขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

๑.๖ แบบบัญชีเอกสาร

(๑) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๑

(๒) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒

**๒. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ**

๒.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย

๒.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๒.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๒.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงาน  
ของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ  
ตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่าย  
สารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๒/๒.๕ ไม่เป็น...

๒.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๒.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๒.๗ เป็นบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่จัดจ้างดังกล่าว

๒.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ บวท. ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการจัดจ้างครั้งนี้

๒.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

๒.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) ของกรมบัญชีกลาง

๒.๑๑ ต้องได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนจำหน่ายจากผู้ผลิตโดยตรง โดยยื่นหลักฐานมาในวันยื่นข้อเสนอ

๒.๑๒ ไม่มีพนักงานของ บวท. เป็นผู้จัดการ หุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด หรือเป็นที่ปรึกษาของกิจการนั้น ๆ

๒.๑๓ เป็นผู้ที่มีรายชื่อในบัญชีผู้รับเอกสารหรือหลักฐานการรับเอกสารเสนอราคาซื้อของ บวท. หากไม่ปรากฏรายชื่อในเอกสารดังกล่าว บวท. สงวนสิทธิ์ที่จะไม่รับข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอไว้พิจารณา

### ๓. หลักฐานการเสนอราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอเอกสารหลักฐานแนบมาพร้อมกับการเสนอราคา โดยแยกเป็น ๒ ของดังนี้

๓.๑ ของใบเสนอราคา

๓.๒ ของเอกสาร แบ่งเป็น ๒ ส่วนคือ

ส่วนที่ ๑ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

(ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัดให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล พร้อมวัตถุประสงค์ประกอบกิจการนิติบุคคล กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (ซึ่งนายทะเบียนรับรองภายใน ๖ เดือน นับถึงวันยื่นซองเสนอราคา) บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล พร้อมวัตถุประสงค์ประกอบกิจการนิติบุคคล กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ (ซึ่งนายทะเบียนรับรองภายใน ๖ เดือน นับถึงวันยื่นซองเสนอราคา) สำเนาหนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) และบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(๒) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล ให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้น สำเนาข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน หรือสำเนาหนังสือเดินทางของผู้เป็นหุ้นส่วนที่มีได้ถือเป็นสัญชาติไทย พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(๓) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า ให้ยื่นสำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า และเอกสารตามที่ระบุไว้ใน (๑) หรือ (๒) ของผู้ร่วมค้า แล้วแต่กรณี

(๔) สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์

(๕) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ทั้งหมดที่ได้ยื่นตามแบบในข้อ ๑.๖ (๑)

ส่วนที่ ๒ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) หนังสือมอบอำนาจซึ่งปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอ มอบอำนาจให้บุคคลอื่นลงนามในใบเสนอราคาแทน พร้อมแนบสำเนาทะเบียนบ้าน บัตรประจำตัวประชาชนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ

(๒) หลักฐานตามที่กำหนดในคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอข้อ ๒.๑๑

(๓) สำเนาใบขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) (ถ้ามี)

(๔) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ทั้งหมด ที่ได้ยื่นพร้อมกับซองใบเสนอราคาตามแบบในข้อ ๑.๖ (๒)

#### ๔. การยื่นขอเสนอราคา

๔.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นขอเสนอราคาตามแบบที่กำหนดไว้ในเอกสารการจ้าง โดยวิธีคัดเลือกนี้โดยไม่มีเงื่อนไขใด ๆ ทั้งสิ้น และจะต้องกรอกข้อความให้ถูกต้องครบถ้วน ลงลายมือชื่อของผู้ยื่นข้อเสนอให้ชัดเจน จำนวนเงินที่เสนอต้องระบุตรงกันทั้งตัวเลขและตัวอักษร โดยไม่มีการชดเชยหรือแก้ไข หากมีการชดเชย ตก เต็ม แก้ไข เปลี่ยนแปลง จะต้องลงลายมือชื่อผู้ยื่นข้อเสนอพร้อมประทับตรา (ถ้ามี) กำกับไว้ด้วยทุกแห่ง

๔.๒ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอราคาเป็นเงินบาทและเสนอเพียงราคาเดียว โดยเสนอราคารวมหรือราคาต่อหน่วยหรือต่อรายการตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ท้ายใบเสนอราคาให้ถูกต้อง ทั้งนี้ราคารวมที่เสนอจะต้องตรงกันทั้งตัวเลขและตัวหนังสือ ถ้าตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกันให้ถือตัวหนังสือเป็นสำคัญโดยคิดราคารวมทั้งสิ้น ซึ่งรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทั้งปวง

๔.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นราคาไม่น้อยกว่า ๙๐ วัน (เก้าสิบวัน) นับแต่วันยื่นซองราคา โดยภายในกำหนดยื่นราคาผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบราคาที่ตนเสนอไว้ และจะถอนการเสนอราคามาไม่ได้

๔.๔ ระยะเวลาในการทำงาน ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ของระบบงาน ERP สำหรับระบบงาน FI และ HRIS ระยะเวลา ๑ ปี ๙ เดือน ตั้งแต่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ จนถึง ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖

๔.๕ ก่อนยื่นขอเสนอราคา ผู้ยื่นเสนอควรตรวจสอบร่างสัญญา รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ ฯลฯ ให้ถี่ถ้วน และเข้าใจเอกสารเสนอราคาทั้งหมดเสียก่อนที่จะตกลงยื่นขอเสนอราคา ตามเงื่อนไขในเอกสารการจ้างนี้

๔.๖ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นขอเสนอราคาที่ปิดผนึกซองเรียบร้อยจำหน่ายหน้าซองถึง “ประธานกรรมการจ้างโดยวิธีคัดเลือก” โดยระบุหน้าซองว่า “ใบเสนอราคา เรื่อง จัดจ้างบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ของระบบงาน ERP สำหรับระบบงาน FI และ HRIS ระยะเวลา ๑ ปี ๙ เดือน ตั้งแต่ ๑ เมษายน ๒๕๖๕ จนถึง ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖ โดยวิธีคัดเลือก” ยื่นต่อคณะกรรมการจ้างโดยวิธีคัดเลือก ภายในวันที่ ๔ มีนาคม ๒๕๖๕ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐-๑๖.๓๐ น. ในเวลาราชการ ณ กองการพัสดุ ชั้น ๕ อาคารอำนวยการ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เลขที่ ๑๐๒ ซอยงามดูพลี ถนนพระราม ๔ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๒๐ พร้อมรับรองเอกสารหลักฐานที่ยื่นมาพร้อมกับซองใบเสนอราคาว่าเอกสารดังกล่าวถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

ทั้งนี้ บวท. จะไม่รับซองเสนอราคาทางไปรษณีย์ และเมื่อพ้นกำหนดเวลายื่นซอง  
เสนอราคาแล้ว จะไม่รับซองเสนอราคาโดยเด็ดขาด

คณะกรรมการฯ จะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอแต่ละรายว่า  
เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันตามข้อ ๑.๕ (๑) ณ วันเสนอราคาหรือไม่ ก่อนการเปิดซองใบเสนอราคา

หากปรากฏต่อคณะกรรมการฯ ว่าก่อนหรือในขณะที่มีการพิจารณาข้อเสนอ มีผู้ยื่น  
ข้อเสนอกะทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมตามข้อ ๑.๕ (๒) และคณะกรรมการฯ  
เชื่อว่าการกระทำอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่น  
ข้อเสนอรายนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือก และ บวท. จะพิจารณาลงโทษ  
ผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวเป็นผู้ที่ทำงาน เว้นแต่คณะกรรมการฯ จะวินิจฉัยได้ว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นเป็นผู้ที่ให้ความ  
ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของทางราชการ และมีได้เป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำดังกล่าว  
ผู้ยื่นข้อเสนอที่ถูกตัดรายชื่อออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ เหตุเพราะเป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกัน ณ  
วันเสนอราคา หรือเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

คณะกรรมการฯ จะทำการเปิดซองข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวในวันที่ ๔  
มีนาคม ๒๕๖๕ ณ บริษัท วิทยูการบินแห่งประเทศไทย จำกัด กองการพัสดุ ชั้น ๕ อาคารอำนวยการ  
เลขที่ ๑๐๒ ซอยงามดูพลี ถนนพระราม ๔ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร ๑๐๑๒๐

#### ๕. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณาราคา

๕.๑ บวท. จะพิจารณาตัดสินจากราคารวม

๕.๒ หากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามข้อ ๒. หรือยื่นหลักฐานการ  
เสนอราคาไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนตามข้อ ๓. หรือยื่นซองเสนอราคาไม่ถูกต้องตามข้อ ๔. แล้ว  
คณะกรรมการฯ จะไม่พิจารณาราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่เป็นข้อผิดพลาดหรือผิดพลาด  
เพียงเล็กน้อยหรือผิดพลาดไปจากเงื่อนไขของเอกสารเสนอราคาในส่วนที่มีใช้สาระสำคัญ ทั้งนี้  
เฉพาะในกรณีที่พิจารณาแล้วเห็นว่าจะประโยชน์ต่อ บวท. เท่านั้น

๕.๓ บวท. สงวนสิทธิ์ที่จะไม่พิจารณาราคาของผู้ยื่นข้อเสนอ โดยไม่มีการผ่อนผันใน  
กรณีดังต่อไปนี้

(๑) ไม่ปรากฏชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นในบัญชีผู้รับเอกสารเสนอราคาหรือใน  
หลักฐานการรับเอกสารเสนอราคาของ บวท.

(๒) ไม่กรอกชื่อนิติบุคคลหรือลงลายมือชื่อผู้ยื่นข้อเสนออย่างใดอย่างหนึ่งหรือ  
ทั้งหมดในใบเสนอราคา

(๓) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารเสนอราคาที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น

(๔) ราคาที่เสนอมีการขูดลบ ตก เต็ม แก้วไข เปลี่ยนแปลง โดยผู้ยื่นข้อเสนอมิได้ลงลายมือชื่อพร้อมประทับตรา (ถ้ามี) กำกับไว้

(๕) ในการตัดสินใจเสนอราคาหรือในการทำสัญญา คณะกรรมการฯ หรือ บพท. มีสิทธิให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงข้อเท็จจริง สภาพ ฐานะ หรือข้อเท็จจริงอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับผู้ยื่นข้อเสนอก็ได้ บพท. จะไม่รับราคาหรือไม่ทำสัญญา หากหลักฐานดังกล่าวไม่มีความเหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง

๕.๔ รายละเอียดต่าง ๆ ในข้อเสนอที่เสนอมานั้น หากมีปัญหาเกี่ยวกับการตีความของข้อความใด ๆ ในระหว่างการพิจารณาตัดสินการเสนอราคาให้ถือคำวินิจฉัยของ บพท. เป็นเด็ดขาด ในการนี้ บพท. อาจให้ผู้ยื่นข้อเสนอรายหนึ่งรายใดมาชี้แจงเพื่อประกอบการพิจารณาของ บพท. ก็ได้ตามที่เห็นสมควร และการพิจารณาตัดสินการจัดจ้างนี้ บพท. จะพิจารณาตามวิธีการและดุลยพินิจของ บพท.

๕.๕ บพท. ทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุดหรือราคาหนึ่งราคาใดหรือราคาที่เสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้างในจำนวนหรือขนาดหรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใดหรืออาจจะยกเลิกการดำเนินการจัดจ้างครั้งนี้โดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของ บพท. เป็นสำคัญ และให้ถือว่าการตัดสินของ บพท. เป็นเด็ดขาด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ มิได้ รวมทั้ง บพท. จะพิจารณายกเลิกดำเนินการจัดจ้างครั้งนี้และโทษผู้ยื่นข้อเสนอเสมือนเป็นผู้ที่จ้าง หากมีเหตุที่เชื่อได้ว่าการเสนอราคากระทำไปโดยไม่สุจริต หรือมีการสมยอมในการเสนอราคา เช่น การเสนอราคาอันเป็นเท็จ หรือใช้ชื่อบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลอื่นมาเสนอราคาแทน เป็นต้น

๕.๖ หากผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้ประกอบการ SMEs เสนอราคาสูงกว่าราคาต่ำสุดของผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่ไม่เกินร้อยละ ๑๐ ให้จัดซื้อจัดจ้างจากผู้ประกอบการ SMEs ดังกล่าว โดยจัดเรียงลำดับผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้ประกอบการ SMEs ซึ่งเสนอราคาสูงกว่าราคาต่ำสุดของผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่ไม่เกินร้อยละ ๑๐ ที่จะเรียกมาทำสัญญาไม่เกิน ๓ ราย

ผู้ยื่นข้อเสนอ ที่เป็นกิจการร่วมค้าที่จะได้สิทธิตามวรรคหนึ่ง ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องเป็นผู้ประกอบการ SMEs.

๕.๗ หากผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งมิใช่ผู้ประกอบการ SMEs แต่เป็นบุคคลธรรมดาที่ถือสัญชาติไทยหรือนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยเสนอราคาสูงกว่าราคาต่ำสุดของผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาที่มีได้ถือสัญชาติไทยหรือนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายของต่างประเทศไม่เกินร้อยละ ๓ ให้จัดซื้อจัดจ้างจากผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาที่ถือสัญชาติไทยหรือนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยดังกล่าว

ผู้ยื่นข้อเสนอที่เป็นกิจการร่วมค้าที่จะได้สิทธิตามวรรคหนึ่ง ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องเป็นบุคคลธรรมดาที่ถือสัญชาติไทยหรือนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย

## **๖. การทำสัญญาจ้าง**

๖.๑ ผู้ชนะการเสนอราคาจะต้องทำสัญญาจ้างกับ บวท. ภายใน ๗ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง และจะต้องวางหลักประกันสัญญาอย่างใดอย่างหนึ่ง ในวงเงินร้อยละ ๕ (5%) ของราคางานจ้างที่เสนอราคาได้ต่อปีให้ บวท. ยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

(๑) เงินสด

(๒) เช็คหรือตราพดด้วงที่ธนาคารเซ็นสั่งจ่ายให้แก่ บวท. ซึ่งเป็นเช็คหรือตราพดด้วงวันที่ที่ใช้เช็คหรือตราพดด้วงนั้นชำระต่อเจ้าหน้าที หรือก่อนวันนั้นไม่เกิน ๓ วันทำการ

(๓) หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศตามแบบที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

(๔) หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

(๕) พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันสัญญานี้จะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่คู่สัญญาพ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาแล้ว

๖.๒ ในกรณีที่ บวท. มีความจำเป็นไม่สามารถลงนามในสัญญาภายในกำหนดเวลาเดิมได้และขอเลื่อนไป ไม่ถือว่าการลงนามในสัญญาเป็นข้อผิดพลาดตามประกาศนี้

## ๗. การจ่ายเงิน

บวท. จะจ่ายเงินค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้างเป็นจำนวน ๗ งวด ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอากรอื่น ๆ และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ แล้ว โดยจะจ่ายค่าจ้างเมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการถูกต้องครบถ้วนตามรายละเอียดที่กำหนดทุกประการ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ทำการตรวจรับเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

### **๗.๑ บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ของระบบงาน ERP สำหรับระบบงานการเงิน บัญชี งบประมาณ พัสดุ (FI)**

๗.๑.๑ งวดที่ ๑. เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๕ ของวงเงินค่าจ้างบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ของระบบงาน ERP สำหรับระบบงานการเงิน บัญชี งบประมาณ พัสดุ ตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการครบถ้วนถูกต้องตามรายละเอียดและเงื่อนไขงานที่กำหนด ภายในเดือนที่ ๑ ถึงเดือนที่ ๓ นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ทำการตรวจรับเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดงาน ดังนี้

๑) ส่งมอบเอกสาร ซึ่งออกโดยเจ้าของผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ซึ่งยืนยันว่า บวท. มีสิทธิได้รับการบำรุงรักษาสหสิทธิในการใช้งานซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP Enterprise Support Services โดยระบุการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามจำนวน License ตั้งแต่ บวท. ได้จัดหาไว้ จนถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ โดยระบุเวลาสิ้นสุดให้ชัดเจน

๒) รายงานศึกษาระบบ (Assessment) ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน ข้อ ๒.๑.๑.๒

๓) รายงานบริการเพิ่มเติม ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน ข้อ ๒.๑.๑.๓ ๒.๑.๑.๔ และ ๒.๒.๕ (ถ้ามี)

๔) รายงาน Preventive Maintenance ของระบบ Production ๑ ครั้ง

๕) รายงานบริการปรับปรุง/ให้คำปรึกษา/ถ่ายทอดองค์ความรู้ Functional/ABAP/Basis/Customized Program ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน ข้อ ๒.๑.๓ (ถ้ามี)

๖) รายงาน Corrective Maintenance (ถ้ามี)

๗) รายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน

ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๔ ชุด พร้อมไฟล์เอกสารในรูปแบบ USB Drive จำนวน ๔ ชุด



๓/๑.๒ งวดที่ ๒. เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๔ ของวงเงินค่าจ้างบริการ บำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ของระบบงาน ERP สำหรับระบบงานการเงิน บัญชี งบประมาณ พัสดุ ตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการครบถ้วนถูกต้องตามรายละเอียดและ เงื่อนไขงานที่กำหนด ภายในเดือนที่ ๔ ถึงเดือนที่ ๖ นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ทำการตรวจรับเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดงาน ดังนี้

๑) รายงาน Preventive Maintenance ของระบบ Production ๑ ครั้ง

๒) รายงานบริการเพิ่มเติม ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน

ข้อ ๒.๑.๑.๓ ๒.๑.๑.๕ และ ๒.๒.๕ (ถ้ามี)

๓) รายงานบริการปรับปรุง/ให้คำปรึกษา/ถ่ายทอดองค์ความรู้ Functional/ABAP/Basis/Customized Program ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน ข้อ ๒.๑.๓ (ถ้ามี)

๔) รายงาน Corrective Maintenance (ถ้ามี)

๕) รายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน

ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๔ ชุด พร้อมไฟล์เอกสารในรูปแบบ USB Drive จำนวน ๔ ชุด

๓/๑.๓ งวดที่ ๓. เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๔ ของวงเงินค่าจ้างบริการ บำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ของระบบงาน ERP สำหรับระบบงานการเงิน บัญชี งบประมาณ พัสดุ ตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการครบถ้วนถูกต้องตามรายละเอียดและ เงื่อนไขงานที่กำหนด ภายในเดือนที่ ๓ ถึงเดือนที่ ๙ นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ทำการตรวจรับเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดงาน ดังนี้

๑) รายงาน Preventive Maintenance ของระบบ Production ๑ ครั้ง

๒) รายงานบริการเพิ่มเติม ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน

ข้อ ๒.๑.๑.๓ ๒.๑.๑.๕ และ ๒.๒.๕ (ถ้ามี)

๓) รายงานบริการปรับปรุง/ให้คำปรึกษา/ถ่ายทอดองค์ความรู้ Functional/ABAP/Basis/Customized Program ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน ข้อ ๒.๑.๓ (ถ้ามี)

๔) รายงาน Corrective Maintenance (ถ้ามี)

๕) รายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน

ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๔ ชุด พร้อมไฟล์เอกสารในรูปแบบ USB Drive จำนวน ๔ ชุด

๓.๑.๔ งวดที่ ๔. เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๔ ของวงเงินค่าจ้างบริการ บำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ของระบบงาน ERP สำหรับระบบงานการเงิน บัญชี งบประมาณ พัสดุ ตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการครบถ้วนถูกต้องตามรายละเอียดและ เงื่อนไขงานที่กำหนด ภายในเดือนที่ ๑๐ ถึงเดือนที่ ๑๒ นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ทำการตรวจรับเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดงาน ดังนี้

๑) รายงาน Preventive Maintenance ของระบบ Production ๑ ครั้ง  
๒) รายงานบริการเพิ่มเติม ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน  
ข้อ ๒.๑.๑.๓ ๒.๑.๑.๕ และ ๒.๒.๕ (ถ้ามี)

๓) รายงานบริการปรับปรุง/ให้คำปรึกษา/ถ่ายทอดองค์ความรู้ Functional/ABAP/Basis/Customized Program ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน ข้อ ๒.๑.๓ (ถ้ามี)

๔) รายงาน Corrective Maintenance (ถ้ามี)

๕) รายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน

ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๔ ชุด พร้อมไฟล์เอกสารในรูปแบบ USB Drive จำนวน ๔ ชุด

๓.๑.๕ งวดที่ ๕. เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๕ ของวงเงินค่าจ้างบริการ บำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ของระบบงาน ERP สำหรับระบบงานการเงิน บัญชี งบประมาณ พัสดุ ตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการครบถ้วนถูกต้องตามรายละเอียดและ เงื่อนไขงานที่กำหนด ภายในเดือนที่ ๑๓ ถึงเดือนที่ ๑๕ นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ทำการตรวจรับเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดงาน ดังนี้

๑) รายงานศึกษาระบบ (Assessment) ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและ  
เงื่อนไขงาน ข้อ ๒.๑.๑.๔

๒) รายงานบริการเพิ่มเติม ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน  
ข้อ ๒.๑.๑.๓ ๒.๑.๑.๕ และ ๒.๒.๕ (ถ้ามี)

๓) รายงาน Preventive Maintenance ของระบบ Production ๑ ครั้ง

๔) รายงานบริการปรับปรุง/ให้คำปรึกษา/ถ่ายทอดองค์ความรู้ Functional/ABAP/Basis/Customized Program ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน ข้อ ๒.๑.๓ (ถ้ามี)

๕) รายงาน Corrective Maintenance (ถ้ามี)

๖) รายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน

ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๔ ชุด พร้อมไฟล์เอกสารในรูปแบบ USB Drive จำนวน ๔ ชุด

๓.๑.๖ งวดที่ ๖ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๔ ของวงเงินค่าจ้างบริการ บำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ของระบบงาน ERP สำหรับระบบงานการเงิน บัญชี งบประมาณ พัสดุ ตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการครบถ้วนถูกต้องตามรายละเอียดและ เงื่อนไขงานที่กำหนด ภายในเดือนที่ ๑๖ ถึงเดือนที่ ๑๘ นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ทำการตรวจรับเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดงาน ดังนี้

๑) รายงาน Preventive Maintenance ของระบบ Production ๑ ครั้ง

๒) รายงานบริการเพิ่มเติม ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน

ข้อ ๒.๑.๑.๓ ๒.๑.๑.๕ และ ๒.๒.๕ (ถ้ามี)

๓) รายงานบริการปรับปรุง/ให้คำปรึกษา/ถ่ายทอดองค์ความรู้ Functional/ABAP/Basis/Customized Program ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน ข้อ ๒.๑.๓ (ถ้ามี)

๔) รายงาน Corrective Maintenance (ถ้ามี)

๕) รายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน

ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๔ ชุด พร้อมไฟล์เอกสารในรูปแบบ USB Drive จำนวน ๔ ชุด

๓.๑.๗ งวดที่ ๗ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๔ ของวงเงินค่าจ้างบริการ บำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ของระบบงาน ERP สำหรับระบบงานการเงิน บัญชี งบประมาณ พัสดุ ตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการครบถ้วนถูกต้องตามรายละเอียดและ เงื่อนไขงานที่กำหนด ภายในเดือนที่ ๑๙ ถึงเดือนที่ ๒๑ นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ทำการตรวจรับเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดงาน ดังนี้

๑) รายงาน Preventive Maintenance ของระบบ Production ๑ ครั้ง

๒) รายงานบริการเพิ่มเติม ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน

ข้อ ๒.๑.๑.๓ ๒.๑.๑.๕ และ ๒.๒.๕ (ถ้ามี)

๓) รายงานบริการปรับปรุง/ให้คำปรึกษา/ถ่ายทอดองค์ความรู้ Functional/ABAP/Basis/Customized Program ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน ข้อ ๒.๑.๓ (ถ้ามี)

๔) รายงาน Corrective Maintenance (ถ้ามี)

๑๒/๕) รายงาน...

๕) รายงานสรุปผลการปฏิบัติงาน

ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๔ ชุด พร้อมไฟล์เอกสารในรูปแบบ USB Drive จำนวน ๔ ชุด

๓.๒ บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP สำหรับระบบงาน HRIS

๓.๒.๑ งวดที่ ๑ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๕ ของวงเงินค่าจ้างบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP สำหรับระบบงาน HRIS ตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการครบถ้วนถูกต้องตามรายละเอียดและเงื่อนไขงานที่กำหนด ภายในเดือนที่ ๑ ถึงเดือนที่ ๓ นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ทำการตรวจรับเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดงาน ดังนี้

๑) ส่งมอบเอกสาร ซึ่งออกโดยเจ้าของผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ซึ่งยืนยันว่า บวท. มีสิทธิ์ได้รับการบำรุงรักษาซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP Enterprise Support Services โดยระบุการให้บริการอย่างต่อเนื่อง ตามจำนวน License ตั้งแต่ บวท. ได้จัดหาไว้ จนถึงเดือนธันวาคม ๒๕๖๖ โดยระบุเวลาสิ้นสุดให้ชัดเจน

๒) รายงานศึกษาระบบ (Assessment) ของระบบ SAP-HRIS สำหรับ Production ๑ ครั้ง ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน ข้อ ๒.๑.๒

๓) รายงาน Preventive Maintenance ของระบบ SAP-HRIS สำหรับ Production ๑ ครั้ง

๔) รายงานบริการปรับปรุง/ให้คำปรึกษา/ถ่ายทอดองค์ความรู้ Functional/ABAP/Basis/Customized Program/Fiori(UI5) ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน ข้อ ๒.๓.๔ (ถ้ามี)

๕) รายงานบริการเพิ่มเติม ของระบบ SAP-HRIS ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน ข้อ ๒.๑.๔ และข้อ ๒.๓.๑ (ถ้ามี)

๖) รายงาน Corrective Maintenance ของระบบ SAP-HRIS (ถ้ามี)

๗) รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของระบบ SAP-HRIS

ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๔ ชุด พร้อมไฟล์เอกสารในรูปแบบ USB Drive จำนวน ๔ ชุด

๓/๒.๒ งวดที่ ๒. เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๔ ของวงเงินค่าจ้างบริการ บำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP สำหรับระบบงาน HRIS ตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการครบถ้วนถูกต้องตามรายละเอียดและเงื่อนไขงานที่กำหนด ภายในเดือนที่ ๔ ถึงเดือนที่ ๖ นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ทำการตรวจรับเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดงาน ดังนี้

- ๑) รายงาน Preventive Maintenance ของระบบ SAP-HRIS สำหรับระบบ Production ๑ ครั้ง
  - ๒) รายงานบริการปรับปรุง/ให้คำปรึกษา/ถ่ายทอดองค์ความรู้ Functional/ABAP/Basis/Customized Program/Fiori(UI5) ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน ข้อ ๒.๓.๔ (ถ้ามี)
  - ๓) รายงานบริการเพิ่มเติม ของระบบ SAP-HRIS ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน ข้อ ๒.๑.๔ และ ๒.๓.๑ (ถ้ามี)
  - ๔) รายงาน Corrective Maintenance ของระบบ SAP-HRIS (ถ้ามี)
  - ๕) รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของระบบ SAP-HRIS
- ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๔ ชุด พร้อมไฟล์เอกสารในรูปแบบ USB Drive จำนวน ๔ ชุด

๓/๒.๓ งวดที่ ๓. เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๔ ของวงเงินค่าจ้างบริการ บำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP สำหรับระบบงาน HRIS ตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการครบถ้วนถูกต้องตามรายละเอียดและเงื่อนไขงานที่กำหนด ภายในเดือนที่ ๗ ถึงเดือนที่ ๙ นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ทำการตรวจรับเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดงาน ดังนี้

- ๑) รายงาน Preventive Maintenance ของระบบ SAP-HRIS สำหรับระบบ Production ๑ ครั้ง
- ๒) รายงานบริการปรับปรุง/ให้คำปรึกษา/ถ่ายทอดองค์ความรู้ Functional/ABAP/Basis/Customized Program/Fiori(UI5) ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน ข้อ ๒.๓.๔ (ถ้ามี)
- ๓) รายงานบริการเพิ่มเติม ของระบบ SAP-HRIS ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน ข้อ ๒.๑.๔ และข้อ ๒.๓.๑ (ถ้ามี)
- ๔) รายงาน Corrective Maintenance ของระบบ SAP-HRIS (ถ้ามี)

๕) รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของระบบ SAP-HRIS

ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๔ ชุด พร้อมไฟล์เอกสารในรูปแบบ USB Drive จำนวน ๔ ชุด

๓.๒.๔ งวดที่ ๔ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๔ ของวงเงินค่าจ้างบริการ บำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP สำหรับระบบงาน HRIS ตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการครบถ้วนถูกต้องตามรายละเอียดและเงื่อนไขที่กำหนด ภายในเดือนที่ ๑๐ ถึงเดือนที่ ๑๒ นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ทำการตรวจรับเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดงาน ดังนี้

๑) รายงาน Preventive Maintenance ของระบบ SAP-HRIS สำหรับ Production ๑ ครั้ง

๒) รายงานบริการปรับปรุง/ให้คำปรึกษา/ถ่ายทอดองค์ความรู้ Functional/ABAP/Basis/Customized Program/Fiori(UI5) ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไข ข้อ ๒.๓.๔ (ถ้ามี)

๓) รายงานบริการเพิ่มเติมของระบบ SAP-HRIS ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไข ข้อ ๒.๑.๔ และข้อ ๒.๓.๑ (ถ้ามี)

๔) รายงาน Corrective Maintenance ของระบบ SAP-HRIS (ถ้ามี)

๕) รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของระบบ SAP-HRIS

ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๔ ชุด พร้อมไฟล์เอกสารในรูปแบบ USB Drive จำนวน ๔ ชุด

๓.๒.๕ งวดที่ ๕ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๕ ของวงเงินค่าจ้างบริการ บำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP สำหรับระบบงาน HRIS ตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการครบถ้วนถูกต้องตามรายละเอียดและเงื่อนไขที่กำหนด ภายในเดือนที่ ๑๓ ถึงเดือนที่ ๑๕ นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ทำการตรวจรับเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดงาน ดังนี้

๑) รายงานศึกษาระบบ (Assessment) ของระบบ SAP-HRIS สำหรับ Production ๑ ครั้ง ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไข ข้อ ๒.๑.๕

๒) รายงาน Preventive Maintenance ของระบบ SAP-HRIS สำหรับ Production ๑ ครั้ง

๓) รายงานบริการปรับปรุง/ให้คำปรึกษา/ถ่ายทอดองค์ความรู้ Functional/ABAP/Basis/Customized Program/Fiori(UI5) ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน ข้อ ๒.๓.๔ (ถ้ามี)

๔) รายงานบริการเพิ่มเติมของระบบ SAP-HRIS ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน ข้อ ๒.๑.๔ และข้อ ๒.๓.๑ (ถ้ามี)

๕) รายงาน Corrective Maintenance ของระบบ SAP-HRIS (ถ้ามี)

๖) รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของระบบ SAP-HRIS

ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๔ ชุด พร้อมไฟล์เอกสารในรูปแบบ USB Drive จำนวน ๔ ชุด

๓/๒.๖ งวดที่ ๖. เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๔ ของวงเงินค่าจ้างบริการ บำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP สำหรับระบบงาน HRIS ตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการครบถ้วนถูกต้องตามรายละเอียดและเงื่อนไขงานที่กำหนด ภายในเดือนที่ ๑๖ ถึงเดือนที่ ๑๘ นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ทำการตรวจรับเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดงาน ดังนี้

๑) รายงาน Preventive Maintenance ของระบบ SAP-HRIS สำหรับระบบ Production ๑ ครั้ง

๒) รายงานบริการปรับปรุง/ให้คำปรึกษา/ถ่ายทอดองค์ความรู้ Functional/ABAP/Basis/Customized Program/Fiori(UI5) ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน ข้อ ๒.๓.๔ (ถ้ามี)

๓) รายงานบริการเพิ่มเติม ของระบบ SAP-HRIS ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน ข้อ ๒.๑.๔ และข้อ ๒.๓.๑ (ถ้ามี)

๔) รายงาน Corrective Maintenance ของระบบ SAP-HRIS (ถ้ามี)

๕) รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของระบบ SAP-HRIS

ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๔ ชุด พร้อมไฟล์เอกสารในรูปแบบ USB Drive จำนวน ๔ ชุด

๓/๒.๗ งวดที่ ๗. เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๔ ของวงเงินค่าจ้างบริการ บำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP สำหรับระบบงาน HRIS ตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการครบถ้วนถูกต้องตามรายละเอียดและเงื่อนไขงานที่กำหนด ภายในเดือนที่ ๑๙ ถึงเดือนที่ ๒๑ นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ทำการตรวจรับเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดงาน ดังนี้

- ๑) รายงาน Preventive Maintenance ของระบบ SAP-HRIS สำหรับระบบ Production ๑ ครั้ง
- ๒) รายงานบริการปรับปรุง/ให้คำปรึกษา/ถ่ายทอดองค์ความรู้ Functional/ABAP/Basis/Customized Program/Fiori(UI5) ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน ข้อ ๒.๓.๔ (ถ้ามี)
- ๓) รายงานบริการเพิ่มเติม ของระบบ SAP-HRIS ตามที่ระบุไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขงาน ข้อ ๒.๑.๔ และข้อ ๒.๓.๑ (ถ้ามี)
- ๔) รายงาน Corrective Maintenance ของระบบ SAP-HRIS (ถ้ามี)
- ๕) รายงานสรุปผลการปฏิบัติงานของระบบ SAP-HRIS  
ส่งมอบในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๔ ชุด พร้อมไฟล์เอกสารในรูปแบบ USB Drive จำนวน ๔ ชุด

#### ๘. อัตราค่าปรับ

ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ตามสัญญา ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับเป็นรายงวด เป็นแต่ละข้อในอัตราร้อยละ ๐.๑ ต่อวัน ของวงเงินรวมในข้อ ๘.๑ , ๘.๒ นับถัดจากวัน/เวลาที่ครบกำหนดไว้ในรายละเอียดและเงื่อนไขจนถึงวันที่ผู้รับจ้างดำเนินการดังกล่าวแล้วเสร็จ หรือนับถัดจากวันครบกำหนดที่ผู้รับจ้างต้องดำเนินการตามรายละเอียดและเงื่อนไขจนถึงวันที่ผู้รับจ้างดำเนินการแล้วเสร็จ ตามที่กำหนดดังนี้



๘.๑ บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ของระบบงาน ERP สำหรับระบบงานการเงิน บัญชี งบประมาณ พัสดุ (FI)

กิจกรรม	ค่าปรับ																
<p>๒.๑ การบำรุงรักษา (Preventive Maintenance) ครอบคลุมการปฏิบัติงานดังนี้</p> <table border="0"> <tr> <td style="text-align: center;">1</td> <td>Database Growth Rate / Disk Space</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">2</td> <td>Background Job</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">3</td> <td>ABAP Short Dump</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">4</td> <td>System Log</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">5</td> <td>Workload</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">6</td> <td>Spool Reorganize</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">7</td> <td>Update Terminate &amp; Lock Object</td> </tr> <tr> <td style="text-align: center;">8</td> <td>Database backup log</td> </tr> </table>	1	Database Growth Rate / Disk Space	2	Background Job	3	ABAP Short Dump	4	System Log	5	Workload	6	Spool Reorganize	7	Update Terminate & Lock Object	8	Database backup log	
1	Database Growth Rate / Disk Space																
2	Background Job																
3	ABAP Short Dump																
4	System Log																
5	Workload																
6	Spool Reorganize																
7	Update Terminate & Lock Object																
8	Database backup log																
<p>๒.๑.๑ การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน</p>																	
<p>๒.๑.๑.๑ ผู้รับจ้างจะทำการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ในสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้าง ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด อย่างน้อย ๓ ครั้ง ตลอดอายุสัญญา ในวันจันทร์ – วันศุกร์ ระหว่างเวลา ๐๘.๐๐ – ๑๗.๐๐ น. ยกเว้นวันหยุดราชการ/หรือนอกเวลาทำการ โดยจะต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้าง</p>	<p>ปรับเป็นรายงวดในอัตรา 0.1% ต่อวัน ของวงเงินระบบงาน FI ตามสัญญาในงวดงานปัจจุบันจนถึงงวดงานที่เหลือทั้งหมด</p>																
<p>๒.๑.๑.๒ ผู้รับจ้างจะต้องทำการศึกษาระบบ (Assessment) จำนวน ๑ ครั้ง ภายใน ๓๐ วัน นับจากวันที่ลงนามในสัญญา ทั้งนี้การบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามข้อ ๒.๑.๑.๑ ครั้งที่ ๑ จะต้องมีระยะเวลาห่างจากวันที่ศึกษาระบบอย่างน้อย ๗ วัน</p>																	

๒.๑.๑ การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (ต่อ)	
กิจกรรม	ค่าปรับ
๒.๑.๑.๓ ผู้รับจ้างจะต้องทำการบำรุงรักษาเพิ่มเติม นอกเหนือจากการบำรุงรักษาเชิงป้องกันตาม ข้อ ๒.๑.๑.๑ ในกรณีต่อไปนี้	ปรับเป็นรายงวดในอัตรา 0.1% ต่อวัน ของวงเงินระบบ งาน FI ตามสัญญาในงวด งานปัจจุบันจนถึงงวดงานที่ เหลือทั้งหมด
๒.๑.๑.๓.๑ สำหรับงานงวดที่ ๑-๔ ในกรณีที่ผู้ว่าจ้าง ยังคงใช้งานระบบ SAP บนเครื่องแม่ข่าย เดิมที่ใช้งานในปี ๒๕๖๔ หากซอฟต์แวร์ SAP มีการขัดข้องหรือมีระยะเวลา ตอบสนองการใช้งานมากกว่า <u>ค่าเฉลี่ย</u> <u>ย้อนหลัง ๓ เดือนที่ได้จากการศึกษา</u> <u>ระบบตามข้อ ๒.๑.๑.๒</u> อันเนื่องมาจาก สาเหตุเดิมซ้ำๆ กัน เพื่อป้องกันไม่ ให้ ปัญหาเดิมเกิดขึ้นอีก	
๒.๑.๑.๓.๒ สำหรับงานงวดที่ ๑-๗ ในกรณีที่ผู้ว่าจ้าง มีการดำเนินการโอนย้ายระบบงาน SAP ไปยังเครื่องแม่ข่ายใหม่ หากซอฟต์แวร์ SAP มีการขัดข้องหรือมีระยะเวลา ตอบสนองการใช้งานมากกว่า <u>ค่า</u> <u>มาตรฐานของ SAP</u> อันเนื่องมาจาก สาเหตุเดิมซ้ำๆ กัน เพื่อป้องกันไม่ ให้ ปัญหาเดิมเกิดขึ้นอีก	

๒.๑.๑ การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (ต่อ)	
กิจกรรม	ค่าปรับ
๒.๑.๑.๔ ผู้รับจ้างจะต้องทำการศึกษาระบบ (Assessment) จำนวน ๑ ครั้ง ภายใน ๓๐ วัน นับจากวันสิ้นสุดงานงวดที่ ๔ ทั้งนี้ การบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามข้อ ๒.๑.๑.๑ ครั้งที่ ๕ จะต้องมีระยะเวลาห่างจากวันที่ศึกษาระบบ อย่างน้อย ๗ วัน	ปรับเป็นรายงวดในอัตรา 0.1% ต่อวัน ของวงเงินระบบงาน FI ตามสัญญาในงวดงานปัจจุบันจนถึงงวดงานที่เหลือทั้งหมด
๒.๑.๑.๕ ผู้รับจ้างจะต้องทำการบำรุงรักษาเพิ่มเติม นอกเหนือจากการบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามข้อ ๒.๑.๑.๑ ในกรณีต่อไปนี้	
๒.๑.๑.๕.๑ สำหรับงานงวดที่ ๕-๗ ในกรณีที่ผู้ว่าจ้าง ยังคงใช้งานระบบ SAP บนเครื่องแม่ข่าย เดิมที่ใช้งานในปี ๒๕๖๕ หากซอฟต์แวร์ SAP มีการขัดข้องหรือมีระยะเวลาตอบสนองการใช้งานมากกว่า <u>ค่าเฉลี่ย</u> <u>ย้อนหลัง ๓ เดือนที่ได้จากการศึกษา</u> ระบบตามข้อ ๒.๑.๑.๔ อันเนื่องมาจากสาเหตุเดิมซ้ำๆ กัน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมเกิดขึ้นอีก	

๒.๑.๒ การแก้ไขข้อขัดข้อง (Corrective Maintenance)	
กิจกรรม	ค่าปรับ
๒.๑.๒.๑ กรณีเกิดข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากซอฟต์แวร์ SAP (PRD System) ผู้รับจ้างจะต้องทำการซ่อมแซมบำรุงรักษาให้สามารถทำงานได้ตามปกติดังนี้	ปรับเป็นรายงวดในอัตรา 0.1% ต่อวัน ของวงเงินระบบงาน FI ตามสัญญาทั้งหมด

๒.๑.๒ การแก้ไขข้อขัดข้อง (Corrective Maintenance) (ต่อ)	
กิจกรรม	ค่าปรับ
<p>๒.๑.๒.๑ (ต่อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>ภายใน ๔ ชั่วโมง ณ สถานที่ปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้าง ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด หลังจาก<u>ได้รับแจ้ง</u> จาก ผู้ว่าจ้าง ในเวลาทำการ ๐๘.๐๐ - ๑๗.๐๐ น.</li> <li>ภายใน ๕ ชั่วโมง ณ สถานที่ปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้าง ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด หลังจาก <u>ได้รับแจ้ง</u> จากผู้ว่าจ้าง นอกเวลาทำการ</li> </ul>	<p>ปรับเป็นรายงวดในอัตรา 0.1% ต่อวัน ของวงเงินระบบงาน FI ตามสัญญาทั้งหมด</p>
<p>๒.๑.๒.๒</p> <p>กรณีเกิดข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากซอฟต์แวร์ SAP (QAS และ/หรือ Development System) ผู้รับจ้างจะต้องทำการซ่อมแซมบำรุงรักษาให้สามารถทำงานได้ตามปกติตามระดับความเร่งด่วนที่ผู้ว่าจ้าง แจ้งดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li><b>ระดับที่ ๑</b> (ระบบหยุดทำงานโดยสิ้นเชิง และกระทบต่อการดำเนินงานไม่สามารถใช้งานระบบได้) ภายใน ๖ ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้ง</li> <li><b>ระดับที่ ๒</b> (ระบบขัดข้องและกระทบต่อการดำเนินงานใน Category Functional/ABAP/ Basis โดย ๒ ใน ๓ Category ไม่สามารถทำงานได้) ภายใน ๑๕ ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้ง</li> </ul>	<p>ปรับเป็นรายงวดในอัตรา 0.1% ต่อวัน ของวงเงินระบบงาน FI ตามสัญญาในงวดงานปัจจุบันจนถึงงวดงานที่เหลือทั้งหมด</p>

กิจกรรม	ค่าปรับ
<p>๒.๑.๒ การแก้ไขข้อขัดข้อง (Corrective Maintenance) (ต่อ)</p>	
<p>๒.๑.๒.๒ (ต่อ)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● <b>ระดับที่ ๓</b> (ระบบขัดข้องและกระทบต่อการดำเนินงานใน Category Functional/ABAP/ Basis โดย ๑ ใน ๓ Category ไม่สามารถทำงานได้) ภายใน ๒๔ ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้ง <b>ไม่เว้นวันหยุดราชการ ณ สถานที่ปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้าง ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด</b></li> </ul>	<p>ปรับเป็นรายงวดในอัตรา 0.1% ต่อวัน ของวงเงินระบบงาน FI ตามสัญญาในงวดงานปัจจุบันจนถึงงวดงานที่เหลือทั้งหมด</p>
<p>๒.๑.๒.๓ กรณีเกิดข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากซอฟต์แวร์ SAP (PRD, QAS, Development System) หากผู้รับจ้างจะต้องประสานงานกับ SAP เพื่อลดความผิดพลาดในการปรับปรุงระบบ ในกรณีที่ไม่สามารถประสานงานและ/หรือส่งผลให้ระยะเวลาในการแก้ไขข้อขัดข้องนานกว่าที่ระบุไว้ตามข้อ ๒.๑.๒.๑ และ ๒.๑.๒.๒ จะต้องแสดงหลักฐานการประสานงานกับ SAP ให้คณะกรรมการตรวจรับโดยเร็วที่สุด เพื่อจะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป</p> <p>ทั้งนี้ การแก้ไขในข้อ ๒.๑.๒.๑ จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๔๐ ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้ง ในส่วนการแก้ไขข้อ ๒.๑.๒.๒ ระดับที่ ๑ จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๕๔ ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้ง ระดับที่ ๒ จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๖๓ ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้ง ระดับที่ ๓ จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๗๒ ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้ง</p>	<p>ในกรณีที่ไม่มีเอกสารและ/หรือหลักฐานในการประสานงานกับ SAP ที่ชี้ชัดว่าผู้รับจ้างได้พยายามติดต่อประสานงานแล้ว ผู้ว่าจ้างจะปรับเป็นรายงวดในอัตรา 0.1% ต่อวัน ของวงเงินระบบงาน FI ตามสัญญาในงวดงานปัจจุบันจนถึงงวดงานที่เหลือทั้งหมด</p>

กิจกรรม	ค่าปรับ
<p>๒.๑.๓ บริการปรับปรุง/ให้คำปรึกษา/ถ่ายทอดองค์ความรู้ Functional/ABAP/Basis/Customized Program</p>	
<p>๒.๑.๓.๑ ผู้รับจ้างจะทำการปรับปรุงระบบและ/หรือให้คำปรึกษาการใช้งานและ/หรือถ่ายทอดองค์ความรู้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ในส่วนของ Functional/ABAP/ Basis/Customized Program นอกเหนือจากการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) และการแก้ไขข้อขัดข้อง (Corrective Maintenance) ตามที่กำหนดทั้งในส่วนระบบบัญชี การเงิน งบประมาณ พัสดุ และระบบ HRIS จำนวนอย่างน้อย 33.75 Man Day (1 Man Day = ๘ ชั่วโมง)</p>	<p>ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างตกลง Scope of Work และผู้รับจ้างส่งมอบงานไม่ครบ ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานส่วนที่เหลือภายใน ๑๐ วันทำการ นับจากวันที่ได้รับแจ้ง โดยไม่สามารถเรียกร้อง Man Day จากผู้ว่าจ้างได้</p>
<p>๒.๑.๔ ผู้รับจ้างจะต้องมีศูนย์รับแจ้ง หรือหมายเลข โทรศัพท์ ,E-mail ของเจ้าหน้าที่ซึ่งสามารถเป็นศูนย์กลางติดต่อประสานงานในการแจ้งข้อขัดข้องตลอด ๒๔ ชั่วโมง</p>	<p>ปรับเป็นรายงวดในอัตรา 0.1 % ต่อวัน ของวงเงินระบบงาน FI ตามสัญญาทั้งหมด ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างมีหลักฐานในการติดต่อ แต่ไม่สามารถติดต่อผู้รับจ้างได้ และ/หรือ ไม่ได้รับการติดต่อกลับ รายละเอียดดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-เวลา ๐๗/๐๐ - ๒๑๐๐ น. จะต้องติดต่อกลับภายใน ๑ ชม.</li> <li>-เวลา ๒๑.๐๑ - ๐๖.๕๙ น. (+๑ วัน) จะต้องติดต่อกลับไม่เกิน ๐๘๐๐ น.</li> </ul>

๒.๒ บริการอื่น ๆ	
๒.๒.๑ Software Upgrade ในกรณีที่ ซอฟต์แวร์ SAP ได้มี Version ใหม่กว่า ECC 6.0 หากผู้ว่าจ้างมีความต้องการ Upgrade สามารถดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ Version ใหม่ได้ ผ่านทาง website ที่ SAP กำหนด	ปรับในอัตรา 0.1% ต่อวัน ของวงเงินระบบงาน FI ตามสัญญาในงวดงานปัจจุบัน จนถึงงวดงานที่เหลือทั้งหมด
๒.๒.๒ Software Correction ในกรณีที่ SAP มีการปรับปรุง ซอฟต์แวร์ Version เดิมให้สามารถทำงานได้ดีขึ้นผู้ว่าจ้าง สามารถดาวน์โหลดโปรแกรมเหล่านี้ได้ผ่านทาง website ที่ SAP กำหนด	ปรับในอัตรา 0.1% ต่อวัน ของวงเงินระบบงาน FI ตามสัญญาในงวดงานปัจจุบัน จนถึงงวดงานที่เหลือทั้งหมด
๒.๒.๓ Telephone Support ผู้รับจ้างจะต้องให้คำปรึกษาทาง โทรศัพท์ หรือผ่านทางช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email Support) หรือ ทางการส่งข้อความผ่านทาง อินเทอร์เน็ต (Instant Messenger Support) ในส่วนงาน Functional/ABAP/ Basis	ปรับในอัตรา 0.1% ต่อวัน ของวงเงินระบบงาน FI ตามสัญญาในงวดงานปัจจุบัน จนถึงงวดงานที่เหลือทั้งหมด
๒.๒.๓.๑ ผู้ว่าจ้างสามารถขอคำปรึกษาผู้รับจ้างผ่านการติดต่อทางโทรศัพท์	

กิจกรรม	ค่าปรับ
<b>๒.๒ บริการอื่น ๆ (ต่อ)</b>	
๒.๒.๓.๒ ผู้ว่าจ้างสามารถขอคำปรึกษาผู้รับจ้างผ่านช่องทางอิเล็กทรอนิกส์ (Email Support) หรือทางการส่งข้อความผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Instant Messenger Support)	
๒.๒.๔ On-line services ผู้ว่าจ้างสามารถสอบถามปัญหาอันเนื่องมาจากการบกพร่องของซอฟต์แวร์ SAP ผ่านทาง website ที่ SAP กำหนด	ปรับในอัตรา 0.1% ต่อวันของวงเงินระบบงาน FI ตามสัญญาในงวดงานปัจจุบันจนถึงงวดงานที่เหลือทั้งหมด
๒.๒.๕ บริการเพิ่มเติมผู้ว่าจ้างสามารถเลือกบริการเพื่อสนับสนุนการทำงาน ๒ รายการ จากรายการดังต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"><li>● 2 Early Watch Sessions และ Early Watch Alert</li><li>● Business Process Operations</li><li>● Business Process Performance Optimization</li><li>● Data Volume Management</li><li>● OS/DB Migration Check</li><li>● Security Optimization</li><li>● Technical Performance Optimization</li><li>● Transport Execution Analysis</li><li>● Upgrade Assessment</li><li>● Downtime Assessment</li></ul> โดยผู้ว่าจ้างได้ติดตั้ง SAP Solution Manager ให้เรียบร้อยแล้ว	ปรับในอัตรา 0.1% ต่อวันของวงเงินระบบงาน FI ตามสัญญาในงวดงานปัจจุบันจนถึงงวดงานที่เหลือทั้งหมด



๘.๒ บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP สำหรับระบบสารสนเทศบริหารและทรัพยากรบุคคล (HRIS)

กิจกรรม	ค่าปรับ
๒.๑ Preventive Maintenance (การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน) บนระบบ Production ของ SAP-HRIS	อัตราร้อยละ ๐.๑ ต่อวัน ของวงเงินระบบงาน HRIS ตามสัญญา <u>ในงวดงานปัจจุบันจนถึงงวดงานที่เหลือทั้งหมด</u>
๒.๒ การแก้ไขข้อขัดข้อง (Corrective Maintenance) ใน ส่วนของ Production System (PRD)	อัตราร้อยละ ๐.๑ ต่อวัน ของวงเงินตามระบบงาน HRIS <u>ทั้งหมด</u>
๒.๒ การแก้ไขข้อขัดข้อง (Corrective Maintenance) ใน ส่วนของ Quality Assurance System (QAS) และ Development System (DEV)	
๒.๓.๘ Mission Critical Support	อัตราร้อยละ ๐.๑ ต่อวัน ของวงเงินระบบ HRIS ตามสัญญา <u>ในงวดงานปัจจุบันจนถึงงวดงานที่เหลือทั้งหมด</u>
๒.๓.๙ Global Incident Handling and Service Level Agreement (SLA)	
๒.๓.๑๑ SAP Support Advisory Center	

๘.๓ กรณีที่ผู้รับจ้างนำงานที่รับจ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นอีกทอดหนึ่งโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก บวท. จะกำหนดค่าปรับสำหรับการฝ่าฝืนดังกล่าว เป็นจำนวนร้อยละ ๑๐ ของวงเงินของงานจ้างช่วงนั้น

นอกจากนี้ ผู้รับจ้างให้ผู้ว่าจ้างเรียกค่าเสียหายอันเกิดขึ้นจากการที่ผู้รับจ้างทำงานล่าช้าเฉพาะส่วนที่เกินกว่าจำนวนค่าปรับ รวมทั้งค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วย

#### ๙. ข้อสงวนสิทธิในการยื่นข้อเสนอและอื่น ๆ

๙.๑ เมื่อ บวท. ได้คัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอรายใดให้เป็นผู้รับจ้าง และได้ตกลงจ้างแล้ว ถ้าผู้รับจ้างจะต้องส่งหรือนำสิ่งของมาเพื่องานจ้างดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ และของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมพาณิชย์นาวี ดังนี้

(๑) แจ้งการส่งหรือนำสิ่งของดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ ต่อกรมเจ้าท่า ภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้รับจ้างส่งหรือซื้อของจากต่างประเทศ เว้นแต่ เป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้

(๒) จัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทยจากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ให้บรรทุกสิ่งของนั้น โดยเรืออื่นที่มีใช้เรือไทย ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตเช่นนั้นก่อนบรรทุกของลงเรืออื่น หรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่น

(๓) ในกรณีที่ไม่ปฏิบัติตาม (๑) หรือ (๒) ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมพาณิชย์นาวี

๙.๒ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่ง บวท. ได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญาหรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือภายในเวลาที่กำหนดดังระบุไว้ในข้อ ๖ บวท. อาจพิจารณาเรียกข้อให้ชดใช้ความเสียหายอื่น (ถ้ามี) รวมทั้งจะพิจารณาให้เป็นผู้ที่จ้างตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๙.๓ บวท. สงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาหรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

๙.๔ ในกรณีที่เอกสารแนบท้ายเอกสารการจ้างนี้ มีความขัดหรือแย้งกัน ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของ บวท. คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติม

๙.๕ บวท. อาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกมัดจำเสียหายใด ๆ จาก บวท. ไม่ได้

(๑) บวท. ไม่ได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการจัดจ้างหรือได้รับจัดสรรแต่ไม่เพียงพอที่จะทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไป

(๒) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมหรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือถือว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

(๓) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ บวท. หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

(๔) กรณีอื่นในทำนองเดียวกับ (๑) (๒) หรือ (๓) ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

#### **๑๐. การปฏิบัติตามกฎหมาย ระเบียบและแนวปฏิบัติ**

ในระหว่างดำเนินการตามสัญญา ผู้รับจ้างพึงปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมาย ระเบียบและแนวปฏิบัติที่ได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด เช่น ผู้รับจ้างต้องจ่ายเงินค่าจ้างให้แก่ลูกจ้างของ ผู้รับจ้างไม่น้อยกว่าอัตราค่าจ้างรายวันขั้นต่ำตามประกาศกระทรวงแรงงาน เป็นต้น

#### **๑๑. การปฏิบัติงานต่อเนื่อง**

ในกรณีครบกำหนดสัญญาจ้างแล้ว ถ้าผู้ว่าจ้างยังไม่สามารถว่าจ้างผู้รับจ้างรายใหม่ มาให้บริการได้ ผู้รับจ้างสัญญาว่าจะให้บริการตามสัญญาจ้างต่อไปในอัตราว่าจ้างเดิมเป็นระยะเวลา ๓ เดือน นับจากวันครบกำหนดสัญญา ในกรณีที่ล่วงเลยกำหนดระยะเวลาดังกล่าว หากผู้ว่าจ้างได้มีหนังสือเป็นลายลักษณ์อักษรแจ้งขอให้ผู้รับจ้างปฏิบัติงานต่อไป ผู้รับจ้างอาจยินยอมให้บริการตามสัญญาจ้างต่อไปในอัตราว่าจ้างเดิมก็ได้

.....

## เอกสารส่วนที่ ๒

### รายละเอียดและเงื่อนไข

ประกอบการจัดจ้างการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP

สำหรับระบบงานการเงิน บัญชี งบประมาณ พัสตุ

เป็นระยะเวลา ๑ ปี ๙ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๕ - ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖)

#### ๑. วัตถุประสงค์

บริษัท วิษุการบิณฑประเทศไทย จำกัด มีความประสงค์จะบำรุงรักษาการใช้งาน SAP ในส่วนระบบงานการเงิน บัญชี งบประมาณ พัสตุ จำนวน 140 Licenses ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง โดยครอบคลุมทั้งในส่วน Software Upgrade, Software correction การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน และ/หรือการแก้ไขข้อขัดข้อง รวมทั้งการให้คำปรึกษาและถ่ายทอดความรู้

#### ๒. ขอบเขตงาน

##### ๒.๑ การบำรุงรักษา

๒.๑.๑ การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) ครอบคลุมการปฏิบัติงานดังนี้

- Database Growth Rate / Disk Space
- Background Job
- ABAP Short Dump
- System Log
- Workload
- Spool Reorganize
- Update Terminate & Lock Object
- Database backup log

กิจกรรม	ช่วงเวลา
๒.๑.๑.๑ ผู้รับจ้างจะทำการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ในสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้าง ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด อย่างน้อย ๓ ครั้ง ตลอดอายุสัญญาในวันจันทร์ - วันศุกร์ ระหว่างเวลา ๐๘.๐๐ - ๑๗.๐๐ น. ยกเว้นวันหยุดราชการ/หรือนอกเวลาทำการ โดยจะต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้าง	งวดละ ๑ ครั้ง

กิจกรรม	ช่วงเวลา
<p>๒.๑.๑.๒ ผู้รับจ้างจะต้องทำการศึกษาระบบ (Assessment) จำนวน ๑ ครั้ง ภายใน ๓๐ วัน นับจากวันที่ลงนามในสัญญา ทั้งนี้ การบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามข้อ ๒.๑.๑.๑ ครั้งที่ ๑ จะต้องมีระยะเวลาห่างจากวันที่ศึกษาระบบอย่างน้อย ๗ วัน</p>	<p>ภายใน ๓๐ วัน นับจากวันที่ลงนามในสัญญา</p>
<p>๒.๑.๑.๓ ผู้รับจ้างจะต้องทำการบำรุงรักษาเพิ่มเติม นอกเหนือจากการบำรุงรักษาเชิงป้องกัน ตามข้อ ๒.๑.๑.๑ ในกรณีต่อไปนี้</p> <p>๒.๑.๑.๓.๑ สำหรับงานงวดที่ ๑-๔ ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างยังคงใช้งานระบบ SAP บน เครื่องแม่ข่ายเดิมที่ใช้งานในปี ๒๕๖๔ หากซอฟต์แวร์ SAP มีการขัดข้องหรือมี ระยะเวลาตอบสนองการใช้งานมากกว่า <u>ค่าเฉลี่ยย้อนหลัง ๓ เดือนที่ได้จาก การศึกษาระบบตามข้อ ๒.๑.๑.๒</u> อันเนื่องมาจากสาเหตุเดิมซ้ำ ๆ กัน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมเกิดขึ้นอีก</p> <p>๒.๑.๑.๓.๒ สำหรับงานงวดที่ ๑-๗ ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างมีการดำเนินการโอนย้าย ระบบงาน SAP ไปยังเครื่องแม่ข่ายใหม่ หากซอฟต์แวร์ SAP มีการขัดข้องหรือมี ระยะเวลาตอบสนองการใช้งานมากกว่า <u>ค่ามาตรฐานของ SAP</u> อันเนื่องมาจาก สาเหตุเดิมซ้ำ ๆ กัน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิด ปัญหาเดิมเกิดขึ้นอีก</p>	<p>เมื่อผู้รับจ้าง ตรวจพบ หรือเมื่อ ผู้ว่าจ้าง ร้องขอ</p>



กิจกรรม	ช่วงเวลา
<p>๒.๑.๑.๔ ผู้รับจ้างจะต้องทำการศึกษาระบบ (Assessment) จำนวน ๑ ครั้ง ภายใน ๓๐ วัน นับจากวันสิ้นสุดงานงวดที่ ๔ ทั้งนี้ การบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามข้อ ๒.๑.๑.๑ ครั้งที่ ๕ จะต้องมึระยะเวลาห่างจากวันที่ศึกษาระบบอย่างน้อย ๗ วัน</p>	<p>ภายใน ๓๐ วัน นับจากวันสิ้นสุดงานงวดที่ ๔</p>
<p>๒.๑.๑.๕ ผู้รับจ้างจะต้องทำการบำรุงรักษาเพิ่มเติม นอกเหนือจากการบำรุงรักษาเชิงป้องกันตามข้อ ๒.๑.๑.๑ ในกรณีต่อไปนี้</p> <p>๒.๑.๑.๕.๑ สำหรับงานงวดที่ ๕-๗ ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างยังคงใช้งานระบบ SAP บนเครื่องแม่ข่ายเดิมที่ใช้งานในปี ๒๕๖๕ หากซอฟต์แวร์ SAP มีการขัดข้องหรือมีระยะเวลาตอบสนองการใช้งานมากกว่า <u>ค่าเฉลี่ยย้อนหลัง ๓ เดือนที่ได้จากการศึกษาระบบตามข้อ ๒.๑.๑.๔</u> อันเนื่องมาจากสาเหตุเดิมซ้ำ ๆ กัน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมเกิดขึ้นอีก</p>	<p>เมื่อผู้รับจ้างตรวจพบหรือเมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ</p>




๒.๑.๒ การแก้ไขข้อขัดข้อง (Corrective Maintenance)

กิจกรรม	ช่วงเวลา
<p>๒.๑.๒.๑ กรณีเกิดข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากซอฟต์แวร์ SAP (PRD System) ผู้รับจ้างจะต้องทำการซ่อมแซมบำรุงรักษาให้สามารถทำงานได้ตามปกติดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● ภายใน ๔ ชั่วโมง ณ สถานที่ปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้าง ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด หลังจาก <u>ได้รับแจ้ง</u> จากผู้ว่าจ้างในเวลาทำการ ๐๘.๐๐ - ๑๗.๐๐ น.</li><li>● ภายใน ๔ ชั่วโมง ณ สถานที่ปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้างตาม that ผู้ว่าจ้างกำหนด หลังจาก <u>ได้รับแจ้ง</u> จากผู้ว่าจ้างนอกเวลาทำการ</li></ul>	เมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ
<p>๒.๑.๒.๒ กรณีเกิดข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากซอฟต์แวร์ SAP (QAS และ/หรือ Development System) ผู้รับจ้างจะต้องทำการซ่อมแซมบำรุงรักษาให้สามารถทำงานได้ตามปกติตามระดับความเร่งด่วนที่ผู้ว่าจ้างแจ้ง ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"><li>● <b>ระดับที่ ๑</b> (ระบบหยุดทำงานโดยสิ้นเชิงและกระทบต่อการดำเนินงาน ไม่สามารถใช้งานระบบได้) ภายใน ๖ ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้ง</li><li>● <b>ระดับที่ ๒</b> (ระบบขัดข้องและกระทบต่อการดำเนินงานใน Category Functional/ ABAP/Basis โดย ๒ ใน ๓ Category ไม่สามารถทำงานได้) ภายใน ๑๕ ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้ง</li></ul>	เมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ

๔/ระดับที่...



กิจกรรม	ช่วงเวลา
<ul style="list-style-type: none"><li>● <b>ระดับที่ ๓</b> (ระบบขัดข้องและกระทบต่อการดำเนินงานใน Category Functional/ABAP/Basis โดย ๑ ใน ๓ Category ไม่สามารถทำงานได้) ภายใน ๒๔ ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้ง <b>ไม่เว้นวันหยุดราชการ ณ สถานที่ปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้าง ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด</b></li></ul>	
<p>๒.๑.๒.๓ กรณีเกิดข้อขัดข้องจากอันเนื่องมาจากซอฟต์แวร์ SAP (PRD, QAS, Development System) หากผู้รับจ้างจะต้องประสานงานกับ SAP เพื่อลดความผิดพลาดในการปรับปรุงระบบ ในกรณีที่ไม่สามารถประสานงานและ/หรือส่งผลให้ระยะเวลาในการแก้ไขข้อขัดข้องนานกว่าที่ระบุไว้ตามข้อ ๒.๑.๒.๑ และ ๒.๑.๒.๒ จะต้องแสดงหลักฐานการประสานงานกับ SAP ให้คณะกรรมการตรวจรับโดยเร็วที่สุด เพื่อจะได้ดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไป ทั้งนี้ การแก้ไขในข้อ ๒.๑.๒.๑ จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน ๔๐ ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้ง</p>	<p>เมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอตามข้อ ๒.๑.๒.๑ และ/หรือ ๒.๑.๒.๒</p>

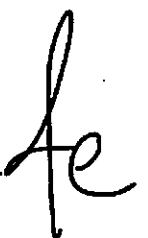
๖/ในส่วนการ 



กิจกรรม	ช่วงเวลา
ในส่วนการแก้ไขข้อ ๒.๑.๒.๒ ระดับที่ ๑ จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๕๔ ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้ง ระดับที่ ๒ จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๖๓ ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้ง ระดับที่ ๓ จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๗๒ ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้ง	

๒.๑.๓ บริการปรับปรุง/ให้คำปรึกษา/ถ่ายทอดองค์ความรู้ Functional/ABAP/Basis/  
Customized Program

กิจกรรม	ช่วงเวลา
๒.๑.๓.๑ ผู้รับจ้างจะทำการปรับปรุงระบบและ/หรือให้ คำปรึกษาการใช้งานและ/หรือถ่ายทอด องค์ความรู้ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ในส่วน ของ Functional/ABAP/Basis/Customized Program นอกเหนือจากการบำรุงรักษา เชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) และ การแก้ไขข้อขัดข้อง (Corrective Maintenance) ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนดทั้งในส่วนระบบบัญชี การเงิน งบประมาณ พัสดุ และระบบ HRIS จำนวนอย่างน้อย ๓๓.๗/๕ Man Day (1 Man Day = ๘ ชั่วโมง)	เมื่อผู้ว่าจ้าง ร้องขอ



๒.๑.๔ ผู้รับจ้างจะต้องมีศูนย์รับแจ้ง หรือหมายเลขโทรศัพท์ หรือ E-mail ของเจ้าหน้าที่ ซึ่งสามารถเป็นศูนย์กลางติดต่อประสานงานในการแจ้งข้อขัดข้องตลอด ๒๔ ชั่วโมง

กิจกรรม	ช่วงเวลา
ตามหัวข้อ ๒.๑.๔	เมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ

## ๒.๒ บริการอื่น ๆ

๒.๒.๑ Software Upgrade ในกรณีที่ ซอฟต์แวร์ SAP ได้มี Version ใหม่กว่า ECC 6.0 หากผู้ว่าจ้างมีความต้องการ Upgrade สามารถดาวน์โหลดซอฟต์แวร์ Version ใหม่นี้ผ่านทาง website ที่ SAP กำหนด

กิจกรรม	ช่วงเวลา
ตามหัวข้อ ๒.๒.๑	เมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ

๒.๒.๒ Software Correction ในกรณีที่ SAP มีการปรับปรุงซอฟต์แวร์ Version เดิมให้สามารถทำงานได้ดีขึ้น ผู้ว่าจ้างสามารถดาวน์โหลดโปรแกรมเหล่านี้ได้ผ่านทาง website ที่ SAP กำหนด

กิจกรรม	ช่วงเวลา
ตามหัวข้อ ๒.๒.๒	เมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ



๒.๒ บริการอื่น ๆ (ต่อ)

๒.๒.๓ Telephone Support ผู้รับจ้างจะต้องให้คำปรึกษาทางโทรศัพท์ หรือผ่านทางช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email Support) หรือ ทางการส่งข้อความผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Instant Messenger Support) ในส่วนงาน Functional/ABAP/Basis

กิจกรรม	ช่วงเวลา
๒.๒.๓.๑ ผู้ว่าจ้างสามารถขอคำปรึกษาผู้รับจ้างผ่านการติดต่อทางโทรศัพท์	เมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ
๒.๒.๓.๒ ผู้ว่าจ้างสามารถขอคำปรึกษาผู้รับจ้างผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (Email Support) หรือ ทางการส่งข้อความผ่านทางอินเทอร์เน็ต (Instant Messenger Support)	

๒.๒.๔ On-line services ผู้ว่าจ้างสามารถสอบถามปัญหาอันเนื่องมาจากความบกพร่องของซอฟต์แวร์ SAP ผ่านทาง website ที่ SAP กำหนด

กิจกรรม	ช่วงเวลา
ตามหัวข้อ ๒.๒.๔	เมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ



๒.๒ บริการอื่น ๆ (ต่อ)

๒.๒.๕ บริการเพิ่มเติม ผู้ว่าจ้างสามารถเลือกบริการเพื่อสนับสนุนการทำงาน

๒ รายการจากรายการดังต่อไปนี้

- 2 Early Watch Sessions และ Early Watch Alert
- Business Process Operations
- Business Process Performance Optimization
- Data Volume Management
- OS/DB Migration Check
- Security Optimization
- Technical Performance Optimization
- Transport Execution Analysis
- Upgrade Assessment
- Downtime Assessment

โดยผู้ว่าจ้างได้ติดตั้ง SAP Solution Manager ให้เรียบร้อยแล้ว

กิจกรรม	ช่วงเวลา
ตามหัวข้อ ๒.๒.๕	เมื่อว่าจ้างร้องขอ



๓. **หน้าที่ของผู้รับจ้าง**

- ๓.๑ ผู้รับจ้างจะต้องทำการบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ SAP ตลอดระยะเวลา ๑ ปี ๙ เดือน ตามที่กำหนดในสัญญา ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไข/ปรับปรุงซอฟต์แวร์ในลักษณะการ Upgrade Release หรือ Version ใหม่หรืออื่น ๆ อันทำให้ซอฟต์แวร์ SAP ทำงานได้ดีขึ้น ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบ และผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิ์ในการเลือกที่จะเป็นผู้ติดตั้งเองหรือให้ผู้รับจ้างเป็นผู้ติดตั้ง ในกรณีที่ผู้รับจ้างเป็นผู้ติดตั้งจะต้องทำการอบรมเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้างให้เข้าใจขั้นตอนและประโยชน์ของการติดตั้งซอฟต์แวร์ส่วนเพิ่มเติมนั้น ๆ
- ๓.๒ ผู้รับจ้างมีหน้าที่คัดสรรพนักงานที่เข้ามาดำเนินการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ของผู้ว่าจ้างโดยจะต้องไม่เคยเป็นผู้มีความผิดเกี่ยวกับการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ และโดยระหว่างการจ้างผู้รับจ้างมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลพนักงานของผู้รับจ้างให้รักษาข้อมูลที่เป็นความลับ เช่นเดียวกับที่ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติ ผู้รับจ้างต้องใช้ความระมัดระวังอย่างที่สุดตามที่ผู้ประกอบการวิชาชีพพึงจะมีในการรักษาข้อมูลอย่างเคร่งครัด โดยไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับให้แก่บุคคลภายนอกผู้ใด ๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่ในกรณีจำเป็นซึ่งต้องได้รับอนุญาตจากผู้ว่าจ้างอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรก่อน
- ๓.๓ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบล่วงหน้าอย่างน้อย ๑ สัปดาห์ หรือตามที่ผู้ว่าจ้างเห็นสมควรในการเข้าบำรุงรักษาตามที่ระบุในข้อ ๒.๑.๑.๑ และ ๒.๑.๑.๒

๔. **หน้าที่ของผู้ว่าจ้าง**

- ๔.๑ จัดเตรียมพื้นที่ในการดำเนินงานให้กับผู้รับจ้าง ในกรณีที่ผู้รับจ้างร้องขอความช่วยเหลือผู้ว่าจ้างจะให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกตามสมควร ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้รับจ้างตามสัญญานี้ลุล่วงไปได้ด้วยดี
- ๔.๒ ผู้ว่าจ้างจะมอบข้อมูลและสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ว่าจ้างมีอยู่ให้แก่ผู้รับจ้างโดยไม่คิดมูลค่าและภายในเวลาอันควร
- ๔.๓ แจ้งความจำเป็นในการ Upgrade Correction การให้คำปรึกษาและถ่ายทอดความรู้ (ถ้ามี)
- ๔.๔ ผู้ว่าจ้างจะตรวจรับบริการปรับปรุง/ให้คำปรึกษา Functional/ABAP/Basis/Customized Program ตามรายการที่ระบุในเอกสารที่ได้ตกลงกับผู้รับจ้างตามแต่ละกรณี



๕. ความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง

รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น การเดินทางมาตั้งที่ตั้งของผู้รับจ้าง

๖. ความรับผิดชอบของผู้ว่าจ้าง

ในกรณีที่มีการถ่ายทอดองค์ความรู้ผู้ว่าจ้างจะจัดเตรียมสถานที่อบรม อุปกรณ์ และอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการอบรมไว้โดยไม่เรียกค่าใช้จ่ายจากผู้รับจ้าง



รายละเอียดและเงื่อนไข

ประกอบการจัดจ้างบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP

สำหรับระบบสารสนเทศบริหารและทรัพยากรบุคคล

(Human Resource Information System : HRIS)

เป็นระยะเวลา ๑ ปี ๙ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๕ ถึง ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖)

๑. วัตถุประสงค์

เพื่อจัดจ้างบริการบำรุงรักษาซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP สำหรับระบบสารสนเทศบริหารและทรัพยากรบุคคล (Human Resource Information System : HRIS) เป็นระยะเวลา ๑ ปี ๙ เดือน (๑ เมษายน ๒๕๖๕ ถึง ๓๑ ธันวาคม ๒๕๖๖) ให้คงไว้ซึ่งสิทธิ์ในการได้รับการบำรุงรักษาซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP Enterprise Support Services โดยจะต้องได้รับการให้บริการอย่างต่อเนื่องตามจำนวน License ที่กำหนด พร้อมทั้งการให้บริการบำรุงรักษาเชิงป้องกันและแก้ไขตลอดจนการถ่ายทอดองค์ความรู้การใช้งานซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ให้กับผู้ว่าจ้าง

๒. ขอบเขตของงาน

กิจกรรม	ช่วงเวลา
<p>๒.๑ การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance) บนระบบ Production ของ SAP-HRIS</p> <p>๒.๑.๑ การทำ Preventive Maintenance ครอบคลุมการปฏิบัติงาน ดังนี้</p> <p>(a) System Health Check report</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- System Performance Overview (i.e., OS check, file systems check, ALE IDOC message)</li><li>- Resource Utilization</li><li>- Database and File System capacity trend</li><li>- System error analysis and recommendation</li></ul> <p>(b) Database system administration</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Clean up environment (e.g., log/trace file, purge)</li><li>- Execute proactive database checklist (e.g., memory usage, database parameter configuration, database resource, I/O distribution)</li></ul>	งวดละ ๑ ครั้ง

กิจกรรม	ช่วงเวลา
<ul style="list-style-type: none"><li>- Identify inefficient SQL queries and provide guidelines</li><li>- Perform database startup/shutdown, as required</li><li>- Perform system recovery, as required</li><li>- Collect database metrics / indicators (e.g., availability, performance, operational, utilization)</li></ul> <p>(c) Database structural maintenance</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Table space, disk space and temporary space management</li></ul> <p>(d) Database capacity planning</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Develop capacity plan based on performance requirements</li><li>- Execute capacity plan based on business performance requirements</li><li>- Monitor and collect technical database and application server capacity statistics</li><li>- Analyze database and application server capacity usage trends</li><li>- Monitor database process / service status (i.e., up/down)</li><li>- Monitor core database technical item(e.g., memory usage, database parameter configuration, database resource, I/O distribution)</li></ul> <p>(e) System Performance Tuning</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- Tuning ERP system bases on best practice and recommendation in EWA report</li></ul>	งวดละ ๑ ครั้ง
<p>๒.๑.๒ ผู้รับจ้างต้องทำการศึกษาระบบ Production (Assessment) ในสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้าง จำนวน ๑ ครั้ง ภายใน ๓๐ วันนับจากวันที่ลงนามในสัญญา ในวันจันทร์ - วันศุกร์ ระหว่างเวลาทำงานของผู้ว่าจ้าง</p>	ภายใน ๓๐ วันนับจากวันที่ลงนามในสัญญา






กิจกรรม	ช่วงเวลา
ทั้งนี้การบำรุงรักษาเชิงป้องกันบนระบบ Production ของ SAP-HRIS ครั้งที่ ๑ จะต้องมีระยะเวลาห่างจากวันที่ศึกษาระบบอย่างน้อย ๗ วัน	
๒.๑.๓ ผู้รับจ้างต้องทำการบำรุงรักษาเชิงป้องกันบนระบบ Production ในสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้าง ไม่น้อยกว่า ๗ ครั้งตลอดอายุสัญญา (ในกรณีที่มีการทำการศึกษาระบบ (Assessment) ต้องเว้นระยะเวลาทำการบำรุงรักษาออกไปอีก อย่างน้อย ๗ วัน) ในวันจันทร์ - วันศุกร์ ระยะเวลาทำงานของผู้ว่าจ้าง	งวดละ ๑ ครั้ง
๒.๑.๔ ผู้รับจ้างจะต้องทำการบำรุงรักษาเพิ่มเติม นอกเหนือจากการบำรุงรักษาเชิงป้องกันบนระบบ Production ที่ทำประจำงวดแล้ว ในกรณีดังต่อไปนี้ # สำหรับงวดที่ ๑-๔ เมื่อผู้ว่าจ้างยังคงใช้งานระบบ SAP บนเครื่องแม่ข่ายเดิมที่ใช้งานในปี ๒๕๖๔ # และสำหรับงวดที่ ๕-๗ เมื่อผู้ว่าจ้างยังคงใช้งานระบบ SAP บนเครื่องแม่ข่ายเดิมที่ใช้งานในปี ๒๕๖๕ หากซอฟต์แวร์ SAP มีการขัดข้องหรือมีระยะเวลาตอบสนองการใช้งานมากกว่าค่าเฉลี่ยย้อนหลัง ๓ เดือนที่ได้จากการศึกษาระบบ (Assessment) ไว้ อันเนื่องมาจากสาเหตุเดิมซ้ำ ๆ กัน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมเกิดขึ้นอีก # สำหรับงวดที่ ๑-๗ เมื่อผู้ว่าจ้างมีการดำเนินการโอนย้ายระบบงาน SAP ไปยังเครื่องแม่ข่ายใหม่ หากซอฟต์แวร์ SAP มีการขัดข้องหรือมีระยะเวลาตอบสนองการใช้งานมากกว่าค่ามาตรฐานของ SAP อันเนื่องมาจากสาเหตุเดิมซ้ำ ๆ กัน เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดปัญหาเดิมเกิดขึ้นอีก	เมื่อผู้รับจ้างตรวจพบ หรือเมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ


๔/ ผู้รับจ้าง..



กิจกรรม	ช่วงเวลา																				
<p>๒.๑.๕ ผู้รับจ้างต้องทำการศึกษาระบบ Production (Assessment) ในสถานที่ปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้าง จำนวน ๑ ครั้ง ภายใน ๓๐ วัน นับจากวันสิ้นสุดงานงวดที่ ๔ ในวันจันทร์ - วันศุกร์ ระหว่างเวลาทำงานของผู้ว่าจ้าง</p> <p>ทั้งนี้ การบำรุงรักษาเชิงป้องกันบนระบบ Production ของ SAP-HRIS ครั้งที่ ๕ จะต้องมีระยะเวลาห่างจากวันที่ศึกษาระบบอย่างน้อย ๗ วัน</p>	<p>ภายใน ๓๐ วันนับจากวันสิ้นสุดงานงวดที่ ๔</p>																				
<p>๒.๒ การแก้ไขข้อขัดข้อง (Corrective Maintenance) กรณีเกิดข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากซอฟต์แวร์ SAP บนระบบ Production (PRD) ในส่วนของการบริการซ่อมแซม จะต้องทำการประเมินระดับความสำคัญร่วมกันระหว่างผู้รับจ้างและผู้ว่าจ้าง โดยพิจารณาตามความเร่งด่วนของปัญหาและผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้นตามข้อตกลงระดับการให้บริการ หรือ Service Level Agreement (SLA) อ้างอิงตาม SAP Application Maintenance Services (AMS) ดังนี้</p> <table border="1" data-bbox="288 1189 1002 1630"> <thead> <tr> <th>ระดับความสำคัญ</th> <th>ระยะเวลาติดต่อกลับ</th> <th>ระยะเวลาที่ต้องให้แนวทางในการแก้ไข</th> <th>ระยะเวลาที่ต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จจนระบบทำงานเป็นปกตินับจากที่ได้รับแจ้ง</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Very High</td> <td>๑ ชั่วโมง</td> <td>๖ ชั่วโมง</td> <td>๑ วัน</td> </tr> <tr> <td>High</td> <td>๔ ชั่วโมง</td> <td>๒ วัน</td> <td>๔ วัน</td> </tr> <tr> <td>Medium</td> <td>๑๒ ชั่วโมง</td> <td>๕ วัน</td> <td>๑๕ วัน</td> </tr> <tr> <td>Low</td> <td>๒๔ ชั่วโมง</td> <td>๗ วัน</td> <td>๓๐ วัน</td> </tr> </tbody> </table> <p>หมายเหตุ ระยะเวลาในตารางให้นับชั่วโมงตามวันเวลาทำการ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๗.๐๐ น. แต่หากเกิดเหตุนอกเวลาทำการให้เพิ่มระยะเวลาไปอีก ๑ ชั่วโมงโดยไม่เว้นวันหยุดราชการ</p>	ระดับความสำคัญ	ระยะเวลาติดต่อกลับ	ระยะเวลาที่ต้องให้แนวทางในการแก้ไข	ระยะเวลาที่ต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จจนระบบทำงานเป็นปกตินับจากที่ได้รับแจ้ง	Very High	๑ ชั่วโมง	๖ ชั่วโมง	๑ วัน	High	๔ ชั่วโมง	๒ วัน	๔ วัน	Medium	๑๒ ชั่วโมง	๕ วัน	๑๕ วัน	Low	๒๔ ชั่วโมง	๗ วัน	๓๐ วัน	<p>เมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ</p>
ระดับความสำคัญ	ระยะเวลาติดต่อกลับ	ระยะเวลาที่ต้องให้แนวทางในการแก้ไข	ระยะเวลาที่ต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จจนระบบทำงานเป็นปกตินับจากที่ได้รับแจ้ง																		
Very High	๑ ชั่วโมง	๖ ชั่วโมง	๑ วัน																		
High	๔ ชั่วโมง	๒ วัน	๔ วัน																		
Medium	๑๒ ชั่วโมง	๕ วัน	๑๕ วัน																		
Low	๒๔ ชั่วโมง	๗ วัน	๓๐ วัน																		

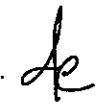
๔/สำหรับ... 

กิจกรรม		ช่วงเวลา	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● สำหรับกรณีเกิดข้อขัดข้องอันเนื่องมาจากซอฟต์แวร์ SAP บนระบบ Quality Assurance System (QAS) และระบบ Development System (DEV) ในส่วนของการบริการซ่อมแซม จะต้องทำการประเมินระดับความสำคัญร่วมกันระหว่างผู้รับจ้างและผู้ว่าจ้าง เช่นกัน โดยพิจารณาตามความเร่งด่วนของปัญหาและผลกระทบของปัญหาที่เกิดขึ้นตามข้อตกลงระดับการให้บริการ หรือ Service Level Agreement (SLA) อ้างอิงตาม SAP Application Maintenance Services (AMS) ดังนี้</li> </ul>		เมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ	
ระดับความสำคัญ	ระยะเวลาติดต่อกลับ	ระยะเวลาที่ต้องให้แนวทางในการแก้ไข	ระยะเวลาที่ต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จจนระบบทำงานเป็นปกตินับจากที่ได้รับแจ้ง
Very High	๑ ชั่วโมง	๖ ชั่วโมง	๔ วัน
High	๔ ชั่วโมง	๒ วัน	๗ วัน
Medium	๑๒ ชั่วโมง	๕ วัน	๒๐ วัน
Low	๒๔ ชั่วโมง	๗ วัน	๓๕ วัน
<p>หมายเหตุ ระยะเวลาในตารางให้นับชั่วโมงตามวันเวลาทำการ วันจันทร์-ศุกร์ เวลา ๐๘.๐๐- ๑๗.๐๐ น. แต่หากเกิดเหตุนอกเวลาทำการให้เพิ่มระยะเวลาไปอีก ๑ ชั่วโมง โดยไม่เว้นวันหยุดราชการ</p> <p>คำอธิบายระดับความสำคัญตามกรณีตัวอย่าง ดังนี้</p>			
ระดับความสำคัญ	กรณีตัวอย่าง		
Very High	เหตุผิดปกติรุนแรง หรือเหตุสุดวิสัยที่มีผลกระทบต่อการใช้งาน เช่น ระบบไม่สามารถทำงานได้ทั้งระบบ ส่งผลต่อผู้ใช้งานโดยรวมทั้งหมด		

๖/ ระดับ... 

กิจกรรม		ช่วงเวลา
ระดับความสำคัญ	กรณีตัวอย่าง	เมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ
High	ระบบหลักไม่สามารถทำงานได้โดยสมบูรณ์ เช่น เกิดปัญหาในระบบคำนวณเงินเดือนไม่ผ่าน ทำให้ออกเงินเดือนไม่ได้ หรือมีปัญหาอื่นใดในกระบวนการที่สำคัญส่งผลให้ได้ผลลัพธ์ที่ไม่ถูกต้อง เป็นต้น และกระทบกับพนักงานและลูกจ้างส่วนมาก เกินกว่าร้อยละ ๕๐	
Medium	มี Change request ที่ส่งผลให้ต้องปรับปรุง Configuration มีผลกระทบทำให้การทำงานของฟังก์ชันการใช้งานใช้ไม่ได้ หรือไม่สมบูรณ์ โดยส่วนงานอื่น ๆ ยังสามารถใช้งานได้ตามปกติ และกระทบกับพนักงานและลูกจ้างบางส่วน น้อยกว่าร้อยละ ๕๐	
Low	เป็นงานที่ถูกวางแผนไว้ล่วงหน้า เช่น การ Upgrade patch เป็นต้น หรือกระทบกับพนักงานและลูกจ้างเป็นรายบุคคล หรือน้อยกว่าร้อยละ ๒๕	
<p>ในกรณีที่เกิดข้อขัดข้องแล้ว ไม่สามารถดำเนินการได้ภายในเวลาที่กำหนดนับแต่รับแจ้ง จะต้องแสดงหลักฐานการประสานงานกับ SAP ให้คณะกรรมการตรวจรับ และต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จจนระบบทำงานเป็นปกติโดยเร็วที่สุด นับจากที่ได้รับแจ้ง ดังนี้</p>		

กิจกรรม			ช่วงเวลา															
<table border="1"> <thead> <tr> <th>ระดับความสำคัญ</th> <th>ระยะเวลาที่ต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จจนระบบทำงานเป็นปกตินับจากที่ได้รับแจ้ง บนระบบ Production</th> <th>ระยะเวลาที่ต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จจนระบบทำงานเป็นปกตินับจากที่ได้รับแจ้ง บนระบบ QAS และ DEV</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Very High</td> <td>๔ วัน</td> <td>๗ วัน</td> </tr> <tr> <td>High</td> <td>๗ วัน</td> <td>๑๐ วัน</td> </tr> <tr> <td>Medium</td> <td>๒๐ วัน</td> <td>๒๓ วัน</td> </tr> <tr> <td>Low</td> <td>๓๕ วัน</td> <td>๓๘ วัน</td> </tr> </tbody> </table>			ระดับความสำคัญ	ระยะเวลาที่ต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จจนระบบทำงานเป็นปกตินับจากที่ได้รับแจ้ง บนระบบ Production	ระยะเวลาที่ต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จจนระบบทำงานเป็นปกตินับจากที่ได้รับแจ้ง บนระบบ QAS และ DEV	Very High	๔ วัน	๗ วัน	High	๗ วัน	๑๐ วัน	Medium	๒๐ วัน	๒๓ วัน	Low	๓๕ วัน	๓๘ วัน	เมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ
ระดับความสำคัญ	ระยะเวลาที่ต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จจนระบบทำงานเป็นปกตินับจากที่ได้รับแจ้ง บนระบบ Production	ระยะเวลาที่ต้องแก้ไขให้แล้วเสร็จจนระบบทำงานเป็นปกตินับจากที่ได้รับแจ้ง บนระบบ QAS และ DEV																
Very High	๔ วัน	๗ วัน																
High	๗ วัน	๑๐ วัน																
Medium	๒๐ วัน	๒๓ วัน																
Low	๓๕ วัน	๓๘ วัน																
<p><b>๒.๓ บริการอื่น ๆ</b></p> <p>๒.๓.๑ ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานการให้บริการสำหรับระบบ Production อย่างน้อย ๔ ครั้งโดยสามารถเลือกบริการเพื่อสนับสนุนการทำงาน ๒ รายการ นับตั้งแต่วันที่ลงนามสัญญาโดยผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้เลือกรับบริการดังต่อไปนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>● 2 Early Watch Sessions และ Early Watch Alert</li> <li>● Business Process Operations</li> <li>● Business Process Performance Optimization</li> <li>● Data Volume Management</li> <li>● OS/DB Migration Check</li> <li>● Security Optimization</li> <li>● Technical Performance Optimization</li> <li>● Transport Execution Analysis</li> <li>● Upgrade Assessment</li> <li>● Downtime Assessment</li> </ul>			เมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ															
<p>๒.๓.๒ ผู้รับจ้างต้องให้บริการคำปรึกษาทางโทรศัพท์หรือทาง e-mail กับเจ้าหน้าที่เป็นภาษาไทยในวันจันทร์ - วันศุกร์ เวลา ๐๘.๐๐ - ๑๗.๐๐ น. ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์</p>			เมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ															

๘/ ๒.๓.๓ ... 

กิจกรรม	ช่วงเวลา												
<p>๒.๓.๓ ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลง แก้ไข/ปรับปรุง ซอฟต์แวร์ในลักษณะการ Upgrade Release หรือ Version ใหม่ เช่น การติดตั้ง Patch หรือ SAP Note (OSS Note) สำหรับ Country Legal Change และ SAP Bugs เป็นต้น อันทำให้ ซอฟต์แวร์ SAP ทำงานได้ดีขึ้น ผู้รับจ้างต้องแจ้งให้ผู้ว่าจ้าง ทราบ และ ผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิ์ในการเลือกที่จะเป็นผู้ติดตั้งเอง หรือให้ผู้รับจ้างเป็นผู้ติดตั้ง ในกรณีที่ผู้รับจ้างเป็นผู้ติดตั้ง จะต้องทำการอบรมเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้างให้เข้าใจขั้นตอนและ ประโยชน์ของการติดตั้ง Software ส่วนเพิ่มเติมนั้น ๆ</p>	<p>เมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ</p>												
<p>๒.๓.๔ ผู้รับจ้างต้องให้บริการปรับปรุง/ให้คำปรึกษา/ ถ่ายทอดองค์ความรู้การใช้งานซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ใน ส่วนของ Basis / Functional / ABAP / Customized Program / Fiori(UI5) จำนวนอย่างน้อย 45.5 Man Day ต่อสัญญา (1 Man Day = ๘ ชั่วโมง) โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย ณ สถานที่ ปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้างตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ครอบคลุมทั้ง ระบบงานบัญชี การเงิน และพัสดุ (Finance) และระบบ HRIS</p>	<p>เมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ</p>												
<p>๒.๓.๕ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบเอกสารซึ่งออกโดยเจ้าของ ผลิตภัณฑ์ซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ซึ่งยืนยันว่าผู้ว่าจ้างมีสิทธิ์ ได้รับการบำรุงรักษาในการใช้งานซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP Enterprise Support Services โดยระบุการให้บริการอย่าง ต่อเนื่องตามจำนวน License ตั้งแต่ผู้ว่าจ้างได้จัดหาไว้ (รายละเอียดตามตารางด้านล่าง) ภายใน ๖๐ วัน นับถัดจาก วันที่ลงนามสัญญาจ้าง จำนวน SAP-License ที่ผู้ว่าจ้างจัดหา</p>	<p>ภายใน ๖๐ วัน นับถัดจาก วันที่ลงนามสัญญาจ้าง</p>												
<table border="1"> <thead> <tr> <th data-bbox="292 1617 678 1722">SAP License</th> <th data-bbox="678 1617 837 1722">Quantities Licensed</th> <th data-bbox="837 1617 997 1722">Sales Unit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td data-bbox="292 1722 678 1800">SAP Developer User</td> <td data-bbox="678 1722 837 1800">๑</td> <td data-bbox="837 1722 997 1800">User</td> </tr> <tr> <td data-bbox="292 1800 678 1879">SAP Professional User</td> <td data-bbox="678 1800 837 1879">๓/๓'</td> <td data-bbox="837 1800 997 1879">Users</td> </tr> <tr> <td data-bbox="292 1879 678 1942">SAP Employee User</td> <td data-bbox="678 1879 837 1942">๓,๓๘๐</td> <td data-bbox="837 1879 997 1942">Users</td> </tr> </tbody> </table>		SAP License	Quantities Licensed	Sales Unit	SAP Developer User	๑	User	SAP Professional User	๓/๓'	Users	SAP Employee User	๓,๓๘๐	Users
SAP License	Quantities Licensed	Sales Unit											
SAP Developer User	๑	User											
SAP Professional User	๓/๓'	Users											
SAP Employee User	๓,๓๘๐	Users											

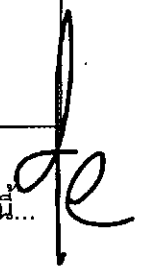
กิจกรรม			ช่วงเวลา																		
<table border="1"> <thead> <tr> <th>SAP License(ต่อ)</th> <th>Quantities Licensed</th> <th>Sales Unit</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>SAP Manager Self-Service User</td> <td>๑๒๐</td> <td>Users</td> </tr> <tr> <td>SAP Payroll Processing</td> <td>๓,๐๐๐</td> <td>Employees</td> </tr> <tr> <td>SAP Lumira, desktop edition</td> <td>๕</td> <td>Users</td> </tr> <tr> <td>SAP Lumira, Edge edition</td> <td>๕</td> <td>Users</td> </tr> <tr> <td>Oracle DB (Runtime)</td> <td>๑</td> <td>User</td> </tr> </tbody> </table>			SAP License(ต่อ)	Quantities Licensed	Sales Unit	SAP Manager Self-Service User	๑๒๐	Users	SAP Payroll Processing	๓,๐๐๐	Employees	SAP Lumira, desktop edition	๕	Users	SAP Lumira, Edge edition	๕	Users	Oracle DB (Runtime)	๑	User	ภายใน ๖๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามสัญญาจ้าง
SAP License(ต่อ)	Quantities Licensed	Sales Unit																			
SAP Manager Self-Service User	๑๒๐	Users																			
SAP Payroll Processing	๓,๐๐๐	Employees																			
SAP Lumira, desktop edition	๕	Users																			
SAP Lumira, Edge edition	๕	Users																			
Oracle DB (Runtime)	๑	User																			
<p><b>๒.๓.๖ Advanced Support for Enhancement Package and other SAP Software Updates :</b>                      ผู้รับจ้างต้องประสานงานและดำเนินการสนับสนุน เพื่อให้ผู้ว่าจ้างได้รับบริการสนับสนุนชั้นสูง สำหรับแพ็คเกจการปรับปรุงระบบและการอัปเดตซอฟต์แวร์ของ SAP โดย SAP ให้บริการตรวจสอบแบบ Remote จากผู้เชี่ยวชาญ SAP และมีการ Update Solution ภายใต้ Enterprise Support</p>			เมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ																		
<p><b>๒.๓.๗ SAP Support Backbone :</b>                      ผู้รับจ้างต้องประสานงานและดำเนินการสนับสนุน เพื่อให้ผู้ว่าจ้างได้รับบริการ Technical Support จาก SAP ผ่านทาง Support Backbone เช่น Support incidents, system data for Maintenance Planner, SAP Early Watch Alert data เป็นต้น</p>			เมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ																		

กิจกรรม	ช่วงเวลา
<p><b>๒.๓.๘ Mission Critical Support :</b></p> <p>ผู้รับจ้างต้องประสานงานและดำเนินการสนับสนุน เพื่อให้ผู้ว่าจ้างได้รับบริการ On-line Services โดยผู้ว่าจ้างสามารถสอบถามปัญหาอันเนื่องมาจากข้อขัดข้องจากซอฟต์แวร์ SAP ผ่านทาง Website ที่ SAP กำหนด ตลอดเวลา (วันจันทร์ – วันอาทิตย์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง) สำหรับปัญหาเร่งด่วนตามมาตรฐานการให้บริการระดับที่ ๑ ตัวอย่าง Top issues เช่น กรณี Go Live Show Stopper และ Production Down Mission-Critical Support เป็นต้น</p>	เมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ
<p><b>๒.๓.๙ Global Incident Handling and Service Level Agreement (SLA) :</b></p> <p>ผู้รับจ้างต้องประสานงานและดำเนินการสนับสนุน เพื่อให้ผู้ว่าจ้างได้รับบริการจาก SAP ในการทำการซ่อมแซมบำรุงรักษา Software Standard (โดยไม่ครอบคลุมถึง Software Customization) ให้สามารถทำงานได้ตามปกติตามระดับความเร่งด่วนที่ผู้ว่าจ้างแจ้ง ดังนี้</p> <p><u>การซ่อมแซมบำรุงรักษาสำหรับระบบ Production</u></p> <p>ระดับที่ ๑ ติดต่อกลับภายใน ๑ ชั่วโมง และให้แนวทางในการแก้ไขภายใน ๔ ชั่วโมง หลังจากที่ได้รับแจ้ง (เทียบเท่า SAP ระดับ Very High ของ SAP Enterprise Support)</p> <p>ระดับที่ ๒ ติดต่อกลับภายใน ๔ ชั่วโมง หลังจากที่ได้รับแจ้ง (เทียบเท่า SLA ระดับ High ของ SAP Enterprise Support)</p> <p>ระดับที่ ๓ ติดต่อกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง หลังจากที่ได้รับแจ้ง (ระดับความรุนแรงของปัญหานอกเหนือจากที่ระบุไว้ในระดับที่ ๑ และ ๒)</p> <p>ทั้ง ๓ ระดับนี้ไม่เว้นวันหยุดราชการ ณ สถานที่ปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้างตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด</p>	เมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ





กิจกรรม	ช่วงเวลา
<p><u>การซ่อมแซมบำรุงรักษาสำหรับระบบ Quality Assurance และระบบ Development</u></p> <p>สำหรับทุกระดับความรุนแรง ติดต่อกลับภายใน ๒๔ ชั่วโมง หลังจากที่ได้รับแจ้ง ไม่เว้นวันหยุดราชการ สถานที่ปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้างตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด</p> <p>ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานผลการซ่อมแซมบำรุงรักษานำส่งให้ผู้ว่าจ้างทุกครั้งหลังจากดำเนินการซ่อมแซมบำรุงรักษาแล้วเสร็จ</p>	เมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ
<p><b>๒.๓.๑๐ SAP Support Advisory Center :</b></p> <p>ผู้รับจ้างต้องประสานงานและดำเนินการสนับสนุน เพื่อให้ผู้ว่าจ้างได้รับบริการคำปรึกษาทางโทรศัพท์ หรือทาง e-mail จาก SAP ตลอดเวลา (วันจันทร์ - วันอาทิตย์ ตลอด ๒๔ ชั่วโมง) หรือช่องทางต่าง ๆ ผ่านศูนย์การให้บริการของ SAP เช่น Live Chat หรือ Mobile Application ที่ SAP มีบริการ เช่น Line เป็นต้น โดยผู้รับจ้างจะต้องเปิด Ticket หลังจากได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้างภายใน ๒๔ ชั่วโมง</p>	เมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ
<p><b>๒.๓.๑๑ SAP Continuous Quality Check :</b></p> <p>ผู้รับจ้างต้องประสานงานและดำเนินการสนับสนุน เพื่อให้ผู้ว่าจ้างได้ใช้บริการโปรแกรมการตรวจสอบคุณภาพและสามารถใช้งานในระบบ SAP อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ โดยมีหัวข้อในการให้บริการตามเว็บไซต์ (<a href="https://support.sap.com">https://support.sap.com</a>)</p>	เมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ
<p><b>๒.๓.๑๒ SAP Solution Manager Enterprise Edition under SAP Enterprise Support :</b></p> <p>ผู้รับจ้างต้องประสานงานและดำเนินการสนับสนุน เพื่อให้ผู้ว่าจ้างได้รับการบริการดูแลรักษาระบบการทำงานของ SAP ผ่านโปรแกรม Solution Manager เพื่อให้ตรวจสอบและดูแลรักษาระบบการทำงานของ SAP</p>	เมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอ



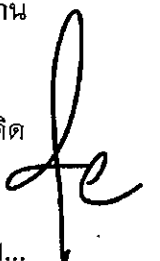
กิจกรรม	ช่วงเวลา
ทั้งนี้ การให้บริการทั้งหมด (ข้อ ๒.๓.๖ - ๒.๓.๑๒) ผู้รับจ้างต้องดำเนินการประสานงานกับ SAP เพื่อให้ผู้ว่าจ้างได้รับบริการภายใต้ SAP Enterprise Support และดำเนินการอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยสามารถอ้างอิงได้จากเอกสาร <u>SAP Enterprise Support Schedule</u> ตามเอกสารแนบท้ายของเอกสารส่วนที่ ๒ นี้	

๓. หน้าที่ของผู้รับจ้าง

- ๓.๑ ผู้รับจ้างจะต้องทำการบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ SAP ตลอดระยะเวลา ๑ ปี ๙ เดือน ตามที่กำหนดในสัญญา ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไข/ปรับปรุงซอฟต์แวร์ในลักษณะการ Upgrade Release หรือ Version ใหม่หรืออื่น ๆ อันทำให้ซอฟต์แวร์ SAP ทำงานได้ดีขึ้น ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบ และผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิ์ในการเลือกที่จะเป็นผู้ติดตั้งเองหรือให้ผู้รับจ้างเป็นผู้ติดตั้ง ในกรณีที่ผู้รับจ้างเป็นผู้ติดตั้งจะต้องทำการอบรมเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้างให้เข้าใจขั้นตอนและประโยชน์ของการติดตั้งซอฟต์แวร์ส่วนเพิ่มเติมนั้น ๆ
- ๓.๒ ผู้รับจ้างมีหน้าที่คัดสรรพนักงานที่เข้ามาดำเนินการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขซอฟต์แวร์สำเร็จรูป SAP ของผู้ว่าจ้างจะต้องไม่เคยเป็นผู้มีความผิดเกี่ยวกับการกระทำความผิดทางคอมพิวเตอร์ และโดยระหว่างการจ้าง ผู้รับจ้างมีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลพนักงานของผู้รับจ้างให้รักษาข้อมูลที่เป็นความลับ เช่นเดียวกับที่ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติ ผู้รับจ้างต้องใช้ความระมัดระวังอย่างที่สุดตามที่ผู้ประกอบวิชาชีพพึงจะมีในการรักษาข้อมูลอย่างเคร่งครัด โดยไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับให้แก่บุคคลภายนอกผู้ว่าจ้างไม่ทราบกรณีใด ๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่ในกรณีจำเป็นซึ่งต้องได้รับอนุญาตจากผู้ว่าจ้างอย่างเป็นทางการเป็นลายลักษณ์อักษรก่อน
- ๓.๓ ในการเข้าไปปฏิบัติงานแต่ละครั้งทางผู้รับจ้างต้องแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบล่วงหน้าอย่างน้อย ๑ สัปดาห์ หรือได้รับอนุญาตตามที่ผู้ว่าจ้างจะพิจารณาตามที่เห็นสมควรก่อน

๔. หน้าที่ของผู้ว่าจ้าง

- ๔.๑ จัดเตรียมพื้นที่ในการดำเนินงานให้กับผู้รับจ้าง ในกรณีที่ผู้รับจ้างร้องขอความช่วยเหลือผู้ว่าจ้างจะให้ความช่วยเหลืออำนวยความสะดวกตามสมควร ทั้งนี้ เพื่อให้การปฏิบัติงานของผู้รับจ้างตามสัญญานี้ลุล่วงไปได้ด้วยดี
- ๔.๒ ผู้ว่าจ้างจะมอบข้อมูลและสถิติต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง ซึ่งผู้ว่าจ้างมีอยู่ให้แก่ผู้รับจ้างโดยไม่คิดมูลค่าและภายในเวลาอันควร



- ๔.๓ แจ้งความจำเป็นในการ Upgrade Correction การให้คำปรึกษาและถ่ายทอดความรู้ (ถ้ามี)
- ๔.๔ ผู้ว่าจ้างจะตรวจรับบริการปรับปรุงให้คำปรึกษา Functional / ABAP / Basis / Customized Program / Fiori(UI5) ตามรายการที่ระบุในเอกสารที่ได้ตกลงกับผู้รับจ้างตามแต่ละกรณี

๕. ความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง

รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง เช่น การเดินทางมายังที่ตั้งของผู้รับจ้าง

๖. ความรับผิดชอบของผู้ว่าจ้าง

ในกรณีที่มีการถ่ายทอดองค์ความรู้ ผู้ว่าจ้างจะจัดเตรียมสถานที่อบรม อุปกรณ์และอื่น ๆ ที่จำเป็นต่อการอบรมไว้โดยไม่เรียกค่าใช้จ่ายจากผู้รับจ้าง



## SAP ENTERPRISE SUPPORT SCHEDULE ("Schedule")

In each instance in which provisions of this Schedule contradict or are inconsistent with the provisions of the Agreement including any appendices, exhibits, order forms or other documents attached to or incorporated by reference to the Agreement, the provisions of this Schedule shall prevail and govern.

This Schedule governs the provision of support services by SAP as further defined herein ("SAP Enterprise Support") for all software licensed by Licensee under the Agreement (hereinafter collectively referred to as the "Enterprise Support Solutions"), excluding software to which special support agreements apply exclusively.

### 1. Definitions:

1.1 "Go-Live" marks the point in time from when, after implementation of the Enterprise Support Solutions or an upgrade of the Enterprise Support Solutions, the Enterprise Support Solutions can be used by Licensee for processing real data in live operation mode and for running Licensee's internal business operations in accordance with the Agreement.

1.2 "Licensee Solution(s)" shall mean Enterprise Support Solutions and any other software licensed by Licensee from third parties.

1.3 "Licensee IT Solution(s)" shall mean Licensee Solution(s) and hardware systems supported by Licensee's IT team.

1.4 "Production System" shall mean a live SAP system used for running Licensee's internal business operations and where Licensee's data is recorded.

1.5 "SAP Software Solution(s)" shall mean a group of one or multiple Production Systems running Licensee Solutions and focusing on a specific functional aspect of Licensee's business. Details and examples can be found on SAP's Customer Support Website (as specified in SAP Note 1324027 or any future SAP Note which replaces SAP Note 1324027).

1.6 "Service Session" shall mean a sequence of support activities and tasks carried out remotely to collect further information by interview or by analysis of a Production System resulting in a list of recommendations. A Service Session could run manually, as a self-service or fully automated.

1.7 "Top-Issue" shall mean issues and/or failures identified and prioritized jointly by SAP and Licensee in accordance with SAP standards which (i) endanger Go-Live of a pre-production system or (ii) have a significant business impact on a Production System.

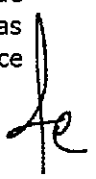
1.8 "Local Office Time" shall mean regular working hours (8.00 a.m. to 6.00 p.m.) during regular working days, in accordance with the applicable public holidays observed by SAP's registered office. With regard to SAP Enterprise Support only, both parties can mutually agree upon a different registered office of one of SAP's affiliates to apply and serve as reference for the Local Office Time.

1.9 "SAP's Customer Support Website" shall mean SAP's customer facing support website under <http://support.sap.com/>.

2. **Scope of SAP Enterprise Support.** Licensee may request and SAP shall provide, to such degree as SAP makes such services generally available in the Territory, SAP Enterprise Support services. SAP Enterprise Support currently includes:

#### Continuous Improvement and Innovation

- New software releases of the licensed Enterprise Support Solutions, as well as tools and procedures for upgrades.
- Support packages - correction packages to reduce the effort of implementing single corrections. Support packages may also contain corrections to adapt existing functionality to changed legal and regulatory requirements.
- For releases of the SAP Business Suite 7 core applications (starting with SAP ERP 6.0 and with releases of SAP CRM 7.0, SAP SCM 7.0, SAP SRM 7.0 and SAP PLM 7.0 shipped in 2008), SAP may provide enhanced functionality and/or innovation through enhancement packages or by other means as available. During mainstream maintenance for an SAP core application release, SAP's current practice is to provide one enhancement package or other update per calendar year.
- Technology updates to support third-party operating systems and databases.



- Available ABAP source code for SAP Software applications and additionally released and supported function modules.
- Software change management, such as changed configuration settings or Enterprise Support Solutions upgrades, is supported for example with content, tools and information material.
- SAP provides Licensee with up to five days remote support services per calendar year from SAP solution architects
  - to assist Licensee in evaluating the innovation capabilities of the latest SAP enhancement package and how it may be deployed for Licensee's business process requirements.
  - to give Licensee guidance in form of knowledge transfer sessions, weighted one day, for defined SAP software/applications or Global Support Backbone components. Currently, content and session schedules are stated at <http://support.sap.com/enterprisesupport>. Scheduling, availability and delivery methodology is at SAP's discretion.
- SAP gives Licensee access to guided self-services as part of SAP Solution Manager Enterprise Edition, helping the Licensee to optimize technical solution management of selected Enterprise Support Solutions.

#### **Advanced Support for Enhancement Packages and other SAP Software Updates**

SAP offers special remote checks delivered by SAP solution experts to analyze planned or existing modifications and identify possible conflicts between Licensee custom code and enhancement packages and other Enterprise Support Solutions updates. Each check is conducted for one specific modification in one of Licensee's core business process steps. Licensee is entitled to receive two services from one of the following categories per calendar year per SAP Software Solution.

- **Modification Justification:** Based on Licensee's provision of SAP required documentation of the scope and design of a planned or existing custom modification in SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifies standard functionality of Enterprise Support Solutions which may fulfill the Licensee's requirements (for details see <https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html>).
- **Custom Code Maintainability:** Based on Licensee's provision of SAP required documentation of the scope and design of a planned or existing custom modification in SAP Solution Manager Enterprise Edition, SAP identifies which user exits and services may be available to separate custom code from SAP code (for details see <https://support.sap.com/support-programs-services/programs/enterprise-support/academy/delivery/continuous-quality-check.html>).

#### **Global Support Backbone**

- SAP's Customer Support Website - SAP's knowledge database and SAP's extranet for knowledge transfer on which SAP makes available content and services to licensees and partners of SAP only.
- SAP Notes on SAP's Customer Support Website document software malfunctions and contain information on how to remedy, avoid and bypass errors. SAP Notes may contain coding corrections that licensees can implement into their SAP system. SAP Notes also document related issues, licensee questions, and recommended solutions (e.g. customizing settings).
- SAP Note Assistant - a tool to install specific corrections and improvements to SAP components.
- **SAP Solution Manager Enterprise Edition** - as described in Section 2.4

#### **Mission Critical Support**

- Global incident handling by SAP for problems related to Enterprise Support Solutions, including Service Level Agreements for Initial Reaction Time and Corrective Action (for more information refer to Section 2.1.1).
- SAP Support Advisory Center - as described in Section 2.2.
- Continuous Quality Checks - as described in Section 2.3.
- Global 24x7 root cause analysis and escalation procedures in accordance with section 2.1 below.
- Root Cause Analysis for Custom Code: For Licensee custom code built with the SAP development workbench, SAP provides mission-critical support root-cause analysis, according to the Global Incident Handling process and Service Level Agreements stated in Sections 2.1.1, 2.1.2 and 2.1.3, applicable.

for priority "very high" and priority "high" incidents. If the Licensee custom code is documented according to SAP's then-current standards (for details see <http://support.sap.com/supportstandards>), SAP may provide guidance to assist Licensee in issue resolution

**Other Components, Methodologies, Content and Community Participation**

- Monitoring components and agents for systems to monitor available resources and collect system status information of the Enterprise Support Solutions (e.g. SAP EarlyWatch Alert).
- Process descriptions and process content that may be used as pre-configured test templates and test cases via the SAP Solution Manager Enterprise Edition. In addition, the SAP Solution Manager Enterprise Edition assists Licensee's testing activities.
- Content and supplementary tools designed to help increase efficiency, in particular for implementations.
- Tools and content for SAP Application Lifecycle Management (shipped via SAP Solution Manager Enterprise Edition and/or the Enterprise Support Solutions and/or the applicable Documentation for Enterprise Support Solutions and/or SAP's Customer Support Website):
  - Tools for Implementation, configuration, testing, operations and system administration
  - Best practices, guidelines, methodologies, process descriptions and process content. This content supports the usage of the tools for SAP Application Lifecycle Management.
- Access to guidelines via SAP's Customer Support Website, which may include implementation and operations processes and content designed to help reduce costs and risks.
- Participation in SAP's customer and partner community (via SAP's Customer Support Website), which provides information about best business practices, service offerings, etc.

**2.1. Global Incident Handling and Service Level Agreement (SLA).** When Licensee reports malfunctions, SAP supports Licensee by providing information on how to remedy, avoid or bypass errors. The main channel for such support will be the support infrastructure provided by SAP. Licensee may send an incident at any time. All persons involved in the incident resolution process can access the status of the incident at any time. For further details on definition of incident priorities, see SAP Note 67739. In exceptional cases, Licensee may also contact SAP by telephone. Contact details are provided in SAP Note 560499. For such contact (and as otherwise provided) SAP requires that Licensee provide remote access as specified in Section 3.2(iii).

The following Service Level Agreements ("SLA" or "SLAs") shall apply to all Licensee incidents that SAP accepts as being Priority 1 or 2 and which fulfill the prerequisites specified herein. Such SLAs shall commence in the first full Calendar Quarter following the Effective Date of this Schedule. As used herein, "Calendar Quarter" is the three-month period ending on March 31, June 30, September 30 and December 31 respectively of any given calendar year.

**2.1.1 SLA for Initial Response Times:**

a. **Priority 1 Incidents ("Very High").** SAP shall respond to Priority 1 incidents within one (1) hour of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 incidents. An incident is assigned Priority 1 if the problem has very serious consequences for normal business transactions and urgent, business critical work cannot be performed. This is generally caused by the following circumstances: complete system outage, malfunctions of central SAP functions in the Production System, or Top-Issues, and for each circumstance a workaround is not available.

b. **Priority 2 Incidents ("High").** SAP shall respond to Priority 2 incidents within four (4) hours of SAP's receipt during SAP's Local Office Time of such Priority 2 incidents. An incident is assigned Priority 2 if normal business transactions in a Production System are seriously affected and necessary tasks cannot be performed. This is caused by incorrect or inoperable functions in the SAP system that are required to perform such transactions and/or tasks.

**2.1.2 SLA for Corrective Action Response Time for Priority 1 Incidents:** SAP shall provide a solution, work around or action plan for resolution ("Corrective Action") of Licensee's Priority 1 incident within four hours of SAP's receipt (twenty-four hours a day, seven days a week) of such Priority 1 Incident ("SLA for Corrective Action"). In the event an action plan is submitted to Licensee as a Corrective Action, such action plan shall include: (i) status of the resolution process; (ii) planned next steps, including identifying responsible SAP resources; (iii) required Licensee actions to support the

resolution process; (iv) to the extent possible, planned dates for SAP's actions; and (v) date and time for next status update from SAP. Subsequent status updates shall include a summary of the actions undertaken so far; planned next steps; and date and time for next status update. The SLA for Corrective Action only refers to that part of the processing time when the incident is being processed at SAP ("Processing Time"). Processing Time does not include the time when the incident is on status "Customer Action" or "SAP Proposed Solution", whereas (a) the status Customer Action means the incident was handed over to Licensee; and (b) the status SAP Proposed Solution means SAP has provided a Corrective Action as outlined herein. The SLA for Corrective Action shall be deemed met if within four (4) hours of processing time: SAP proposes a solution, a workaround or an action plan; or if Licensee agrees to reduce the priority level of the incident.

#### **2.1.3 Prerequisites and Exclusions.**

**2.1.3.1 Prerequisites.** The SLAs shall only apply when the following prerequisites are met for Incidents: (i) In all cases except for Root Cause Analysis for Custom Code under Section 2, incidents are related to releases of Enterprise Support Solutions which are classified by SAP with the shipment status "unrestricted shipment"; (ii) incidents are submitted by Licensee in English via the SAP Solution Manager Enterprise Edition in accordance with SAP's then current incident handling log-in procedure which contain the relevant details necessary (as specified in SAP Note 16018 or any future SAP Note which replaces SAP Note 16018) for SAP to take action on the reported incident; (iii) incidents are related to a product release of Enterprise Support Solutions which falls into Mainstream Maintenance or Extended Maintenance.

For Priority 1 incidents, the following additional prerequisites must be fulfilled by Licensee: (a) the issue and its business impact are described in detail sufficient to allow SAP to assess the issue; (b) Licensee makes available for communications with SAP, twenty four (24) hours a day, seven (7) days a week, an English speaking contact person with training and knowledge sufficient to aid in the resolution of the Priority 1 incident consistent with Licensee's obligations hereunder; and (c) a Licensee contact person is provided for opening a remote connection to the system and to provide necessary log-on data to SAP.

**2.1.3.2 Exclusions.** For SAP Enterprise Support in particular the following types of Priority 1 incidents are excluded from the SLAs: (i) incidents regarding a release, version and/or functionalities of Enterprise Support Solutions developed specifically for Licensee (including without limitation those developed by SAP Custom Development and/or by SAP subsidiaries) except for custom code built with the SAP development workbench; (ii) incidents regarding country versions that are not part of the Enterprise Support Solutions and instead are realized as partner add-ons, enhancements, or modifications are expressly excluded even if these country versions were created by SAP or an affiliate of SAP; (iii) the root cause behind the incident is not a malfunction, but a missing functionality ("development request") or the incident is ascribed to a consulting request.

#### **2.1.4 Service Level Credit.**

**2.1.4.1** SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the SLAs as stated above by reacting within the allowed time frames in ninety-five percent (95%) of the aggregate cases for all SLAs within a Calendar Quarter. In the event Licensee submits less than twenty (20) incidents (in the aggregate for all SLAs) pursuant to the SLAs stated above in any Calendar Quarter during the Enterprise Support term, Licensee agrees that SAP shall be deemed to have met its obligations pursuant to the SLAs stated above if SAP has not exceeded the stated SLA time-frame in more than one incident during the applicable Calendar Quarter.

**2.1.4.2.** Subject to Section 2.1.4.1 above, in the event that the timeframes for the SLA's are not met (each a "Failure"), the following rules and procedures shall apply: (i) Licensee shall inform SAP in writing of any alleged Failure; (ii) SAP shall investigate any such claims and provide a written report proving or disproving the accuracy of Licensee's claim; (iii) Licensee shall provide reasonable assistance to SAP in its efforts to correct any problems or processes inhibiting SAP's ability to reach the SLAs; (iv) subject to this Section 2.1.4, if based on the report, an SAP Failure is proved, SAP shall apply a Service Level Credit ("SLC") to Licensee's next SAP Enterprise Support Fee Invoice equal to one quarter percent (0.25%) of Licensee's SAP Enterprise Support Fee for the applicable Calendar

Quarter for each Failure reported and proved, subject to a maximum SLC cap per Calendar Quarter of five percent (5%) of Licensee's SAP Enterprise Support Fee for such Calendar Quarter. Licensee bears the responsibility of notifying SAP of any SLCs within one (1) month after the end of a Calendar Quarter in which a Failure occurs. No penalties will be paid unless notice of Licensee's well-founded claim for SLC(s) is received by SAP in writing. The SLC stated in this Section 2.1.4 is Licensee's sole and exclusive remedy with respect to any alleged or actual Failure.

**2.2 SAP Support Advisory Center.** For Priority 1 and Top-Issues directly related to the Enterprise Support Solutions, SAP shall make available a global unit within SAP's support organization for mission critical support related requests (the "Support Advisory Center"). The Support Advisory Center will perform the following mission critical support tasks: (i) remote support for Top-Issues – the Support Advisory Center will act as an additional escalation level, enabling 24X7 root cause analysis for problem identification; (ii) Continuous Quality Check service delivery planning in collaboration with Licensee's IT, including scheduling and delivery coordination; (iii) provides one SAP Enterprise Support report on request per calendar year; (iv) remote primary certification of the SAP Customer Center of Expertise if requested by Licensee; and (v) providing guidance in cases in which Continuous Quality Checks (as defined in Section 2.3 below), an action plan and/or written recommendations of SAP show a critical status (e.g. a red CQC report) of the Enterprise Support Solutions.

As preparation for the Continuous Quality Check delivery through SAP Solution Manager Enterprise Edition, Licensee's Contact Person and SAP shall jointly perform one mandatory setup service ("Initial Assessment") for the Enterprise Support Solutions. The Initial Assessment shall be based upon SAP standards and documentation.

The designated SAP Support Advisory Center will be English speaking and available to Licensee's Contact Person (as defined below) or its authorized representative twenty-four hours a day, seven days a week for mission critical support related requests. The available local or global dial-in numbers are shown in SAP Note 560499.

The Support Advisory Center is only responsible for the above mentioned mission critical support related tasks to the extent these tasks are directly related to issues or escalations regarding the Enterprise Support Solutions.

**2.3 SAP Continuous Quality Check.** In case of critical situations related to the SAP Software Solution (such as Go Live, upgrade, migration or Top Issues), SAP will provide at least one Continuous Quality Check (the "Continuous Quality Check" or "CQC") per calendar year for each SAP Software Solution.

The CQC may consist of one or more manual or automatic remote Service Sessions. SAP may deliver further CQC's in cases where vital alerts are reported by SAP EarlyWatch Alert or in those cases where Licensee and the SAP Advisory Center mutually agree that such a service is needed to handle a Top-Issue. Details, such as the exact type and priorities of a CQC and the tasks of SAP and cooperation duties of Licensee, shall be mutually agreed upon between the parties. At the end of a CQC, SAP will provide Licensee with an action plan and/or written recommendations.

Licensee acknowledges that all or part of the CQC sessions may be delivered by SAP and/or a certified SAP partner acting as SAP's subcontractor and based on SAP's CQC standards and methodologies. Licensee agrees to provide appropriate resources, including but not limited to equipment, data, information, and appropriate and cooperative personnel, to facilitate the delivery of CQC's hereunder.

Licensee acknowledges that SAP limits CQC re-scheduling to a maximum of three times per year. Re-scheduling must take place at least 5 working days before the planned delivery date. If Licensee fails to follow these guidelines, SAP is not obliged to deliver the yearly CQC to the Licensee.

#### **2.4 SAP Solution Manager Enterprise Edition under SAP Enterprise Support.**

2.4.1 Use of SAP Solution Manager Enterprise Edition (and any successor to SAP Solution Manager Enterprise Edition provided hereunder) shall be subject to the Agreement and is solely for the following purposes under SAP Enterprise Support: (i) delivery of SAP Enterprise Support, and (ii) application lifecycle management for Licensee IT Solutions. Such application lifecycle management is limited solely to the following purposes:

- implementation, configuration, testing, operations, continuous improvement and diagnostics



- incident management (service desk), problem management and change request management as enabled using SAP CRM technology Integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition
- mobile application lifecycle management scenarios using SAP NetWeaver Gateway (or equivalent technology) integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition
- management of application lifecycle management projects for Licensee IT Solutions using the project management functionality of SAP Project and Portfolio Management integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition. (However, the portfolio management functionality of SAP Project and Portfolio Management is not in scope of SAP Solution Manager Enterprise Edition and will need to be licensed separately by Licensee.)
- administration, monitoring, reporting and business intelligence as enabled using SAP NetWeaver technology integrated in SAP Solution Manager Enterprise Edition. Business intelligence may also be performed provided the appropriate SAP BI software is licensed by Licensee as part of the Enterprise Support Solutions.

For application lifecycle management as outlined under section 2.4.1(ii) above, Licensee does not require a separate Package license to SAP CRM. Licensee must hold appropriate Named User licenses to Use SAP Solution Manager.

2.4.2 Licensee is entitled to use those SAP databases which are listed on SAP's Customer Support Website that are generally available to all SAP licensees together with SAP Solution Manager. This runtime license is limited to the use of the relevant database as underlying database of the SAP Solution Manager and limited to the term of this Schedule.

2.4.3 SAP Solution Manager Enterprise Edition may not be used for purposes other than those stated above. Without limiting the foregoing restriction, Licensee shall especially without limitation not use SAP Solution Manager Enterprise Edition for (i) CRM scenarios such as opportunity management, lead management, or trade promotion management except as CRM scenarios are expressly stated in Section 2.4.1; (ii) SAP NetWeaver usage types other than those stated above or (iii) application lifecycle management and in particular incident management (service desk) except for Licensee IT Solutions and (iv) non-IT shared services capabilities, including without limitation HR, Finance or Procurement; (v) SAP Project and Portfolio Management including but not limited to portfolio management or project management other than management of application lifecycle management projects as described above in Section 2.4.1; (vi) SAP NetWeaver Gateway, except for the mobile application lifecycle management scenarios within the scope described above in Section 2.4.1.

2.4.4 SAP – in its sole discretion – may update from time to time on SAP's Customer Support Website under <http://support.sap.com/solutionmanager> the use cases for SAP Solution Manager Enterprise Edition under this Section 2.4.

2.4.5 SAP Solution Manager Enterprise Edition shall only be used during the term of this Schedule and by Named Users licensed by Licensee subject to the licensed rights for the Software and exclusively for Licensee's SAP-related support purposes in support of Licensee's internal business operations. The right to use any SAP Solution Manager Enterprise Edition capabilities under SAP Enterprise Support other than those listed above is subject to a separate written agreement with SAP, even if such capabilities are accessible through or related to SAP Solution Manager Enterprise Edition. Notwithstanding the foregoing limitation on Named Users, Licensee shall be entitled to allow any of its employees to use web self-services in the SAP Solution Manager Enterprise Edition during the term of this Schedule like creating support tickets, requesting support ticket status, ticket confirmation and change approvals directly related to Licensee IT Solutions.

2.4.6 In the event Licensee terminates SAP Enterprise Support and receives SAP Standard Support in accordance with Section 6, Licensee's use of SAP Solution Manager Enterprise Edition under SAP Enterprise Support shall cease. Thereafter, Licensee's use of SAP Solution Manager Enterprise Edition shall be governed by the terms and conditions of the SAP Standard Support Schedule.

2.4.7 Use of SAP Solution Manager Enterprise Edition may not be offered by Licensee as a service to third parties even if such third parties have licensed SAP Software and have licensed Named Users; provided, third parties authorized to access the SAP Software under the Agreement may have access

to SAP Solution Manager Enterprise Edition solely for SAP-related support purposes in support of Licensee's internal business operations under and in accordance with the terms of this Schedule.

### **3. Licensee's Responsibilities.**

**3.1 SAP Enterprise Support Program Management.** In order to receive SAP Enterprise Support hereunder, Licensee shall designate a qualified English speaking contact within its SAP Customer Center of Expertise for the Support Advisory Center (the "Contact Person") and shall provide contact details (in particular e-mail address and telephone number) by means of which the Contact Person or the authorized representative of such Contact Person can be contacted at any time. Licensee's Contact Person shall be Licensee's authorized representative empowered to make necessary decisions for Licensee or bring about such decision without undue delay.

**3.2 Other Requirements.** In order to receive SAP Enterprise Support hereunder, Licensee must further satisfy the following requirements:

- (I) Continue to pay all Enterprise Support Service Fees in accordance with the Agreement and this Schedule.
- (II) Otherwise fulfill its obligations under the Agreement and this Schedule.
- (iii) Provide and maintain remote access via a technical standard procedure as defined by SAP and grant SAP all necessary authorizations, in particular for remote analysis of issues as part of incident handling. Such remote access shall be granted without restriction regarding the nationality of the SAP employee(s) who process incidents or the country in which they are located. Licensee acknowledges that failure to grant access may lead to delays in incident handling and the provision of corrections, or may render SAP unable to provide help in an efficient manner. The necessary software components must also be installed for support services. For more details, see SAP Note 91488.
- (iv) Establish and maintain an SAP certified Customer COE meeting the requirements specified in Section 4 below.
- (v) Have installed, configured and be using productively, an SAP Solution Manager Enterprise Edition Software system, with the latest patch levels for Basis, and the latest SAP Solution Manager Enterprise Edition support packages.
- (vi) Activate SAP EarlyWatch Alert for the Production Systems and transmit data to Licensee's productive SAP Solution Manager Enterprise Edition system. See SAP Note 1257308 for information on setting up this service.
- (vii) Perform the Initial Assessment as described in Section 2.2 and implement all the recommendations of SAP classified as mandatory.
- (viii) Establish a connection between Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition installation and SAP and a connection between the Enterprise Support Solutions and Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition installation.
- (ix) Licensee shall maintain the solution landscape and core business processes in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system for all Production Systems and systems connected to the Production Systems. Licensee shall document any implementation or upgrade projects in Licensee's SAP Solution Manager Enterprise Edition system.
- (x) To fully enable and activate the SAP Solution Manager Enterprise Edition, Licensee shall adhere to the applicable documentation.
- (xi) Licensee agrees to maintain adequate and current records of all modifications and, if needed, promptly provide such records to SAP.
- (xii) Submit all incidents via the then current SAP support infrastructure as made available by SAP from time to time via updates, upgrades or add-ons.
- (xiii) Inform SAP without undue delay of any changes to Licensee's installations and Named Users and all other information relevant to the Enterprise Support Solutions.

### **4. Customer Center of Expertise.**

**4.1 Role of the Customer Center of Expertise.** In order to leverage the full potential value delivered as part of SAP Enterprise Support, Licensee is required to establish a Customer Center of Expertise



("Customer Center of Expertise", or "Customer COE"). The Customer COE is designated by Licensee as a central point of contact for interaction with the SAP support organization. As a permanent center of expertise, the Customer COE supports Licensee's efficient implementation, innovation, operation and quality of business processes and systems related to the SAP Software Solution based on the Run SAP methodology provided by SAP. The Customer COE should cover all core business process operations. SAP recommends starting the implementation of the Customer COE as a project that runs in parallel with the functional and technical implementation projects.

**4.2 Basic Functions of the Customer COE.** The Customer COE must fulfill the following basic functions:

- **Support Desk:** Set-up and operation of a support desk with a sufficient number of support consultants for infrastructure/application platforms and the related applications during regular local working hours (at least 8 hours a day, 5 days (Monday through Friday) a week). Licensee support process and skills will be jointly reviewed in the framework of the service planning process and the certification audit.
- **Contract administration:** Contract and license processing in conjunction with SAP (license audit, maintenance billing, release order processing, user master and installation data management).
- **Coordination of innovation requests:** Collection and coordination of development requests from the Licensee and/or any of its affiliates, provided such affiliates are entitled to use the Enterprise Support Solutions under the Agreement. In this role the Customer COE shall also be empowered to function as an interface to SAP to take all action and decisions needed to avoid unnecessary modification of Enterprise Support Solutions and to ensure that planned modifications are in alignment with the SAP software and release strategy.
- **Information management:** Distribution of information (e.g. internal demonstrations, information events and marketing) about Enterprise Support Solutions and the Customer COE within the Licensee's organization.
- **CQC and other remote services planning:** Licensee regularly engages in a service planning process with SAP. The service planning starts during the initial implementation and will then be continued regularly.

**4.3 Customer COE Certification.** Licensee must establish a certified Customer COE upon the later to occur of the following: (i) within twelve months after the Effective Date; or (ii) within six months after Licensee has started using at least one of the Enterprise Support Solutions in live mode for normal business operations. To obtain the then-current primary Customer COE certification or re-certification by SAP, the Customer COE undergoes an audit procedure. Detailed information on the initial certification and re-certification process and conditions, as well as information on the available certification levels, is available on SAP's Customer Support Website (<http://support.sap.com/ccoe>).

**5. Enterprise Support Fees.** SAP Enterprise Support Fees shall be paid annually in advance and shall be specified in appendices or order forms under the Agreement.

## **6. Termination**

**6.1** SAP Enterprise Support may be terminated by either party with three months' written notice (i) prior to the end of the Initial Term and (ii) thereafter, prior to the start of the following renewal period. Any termination provided in accordance with above will be effective at the end of the then-current SAP Enterprise Support period during which the termination notice is received by the respective party. Notwithstanding the forgoing, SAP may terminate SAP Enterprise Support after one month's written notice of Licensee's failure to pay Enterprise Support Fees.

**6.2** Notwithstanding Licensee's rights under Section 6.1, and provided Licensee is not in default of any obligations under the Agreement, Licensee may select SAP Standard Support with three months' written notice to SAP either (i) with respect to all orders for support that are solely on a calendar year renewal basis, prior to the start of the renewal period that follows the Initial Term that commenced as of Licensee's first order for SAP Enterprise Support; or (ii) with respect to all orders for support that are not solely on a calendar year renewal basis, prior to the start of the first renewal period in any calendar year that follows the Initial Term that commenced as of Licensee's first order for SAP Enterprise Support. Such selection shall be stated by Licensee in the notice letter, and shall terminate SAP Enterprise Support effective with the commencement of SAP Standard Support. Any such selection shall apply to all Enterprise Support Solutions and shall be on SAP's then-current terms and conditions for SAP Standard Support, including

without limitation pricing. SAP and Licensee shall execute an amendment or other document to the Agreement memorializing Licensee's selection and SAP's then-current terms and conditions.

**6.3** For the avoidance of any doubt, termination of SAP Enterprise Support or selection to enroll in another type of SAP Support Services by Licensee pursuant to Support Services selection provisions under the Agreement shall strictly apply to all licenses under the Agreement, its appendices, schedules, addenda and order documents and any partial termination of SAP Enterprise Support or partial selection of SAP Enterprise Support by Licensee shall not be permitted in respect of any part of the Agreement, its appendices, schedules, addenda, order documents or this Schedule.

**7. Verification.** To check the compliance with the terms of this Schedule, SAP shall be entitled to periodically monitor (at least once annually and in accordance with SAP standard procedures) (i) the correctness of the information Licensee provided and (ii) Licensee's usage of the Solution Manager Enterprise Edition in accordance with the rights and restrictions set out in Section 2.4.

**8. Reinstatement.** In the event Licensee elects not to commence SAP Enterprise Support upon the first day of the month following initial delivery of the Enterprise Support Solutions, or SAP Enterprise Support is otherwise terminated pursuant to Section 6 above or declined by Licensee for some period of time, and is subsequently requested or reinstated, SAP will invoice Licensee the accrued SAP Enterprise Support Fees associated with such time period plus a reinstatement fee.

**9. Other Terms and Conditions.**

**9.1** The scope of SAP Enterprise Support offered by SAP may be changed annually by SAP at any time upon three (3) months' prior written notice.

**9.2** Licensee hereby confirms that Licensee has obtained all applicable licenses for the Licensee Solutions.

**9.3** In the event that Licensee is entitled to receive one or more services per calendar year, (i) Licensee shall not be entitled to receive such services in the first calendar year if the Effective Date of this Schedule is after September 30 and (ii) Licensee shall not be entitled to transfer a service to the next year if Licensee has not utilized such service.

**9.4** Failure to utilize SAP Enterprise Support provided by SAP may prevent SAP from being able to identify and assist in the correction of potential problems which, in turn, could result in unsatisfactory Software performance for which SAP cannot be held responsible.

**9.5** In the event SAP licenses third party software to Licensee under the Agreement, SAP shall provide SAP Enterprise Support on such third party software to the degree the applicable third party makes such support available to SAP. Licensee may be required to upgrade to more recent versions of its operating systems and databases to receive SAP Enterprise Support. If the respective vendor offers an extension of support for its product, SAP may offer such extension of support under a separate written agreement for an additional fee. If the vendor does not provide the support services required by SAP any more, SAP has the right to give reasonable notice of at least three months effective at the end of a calendar quarter of extraordinary and partial termination on the contractual relationship for support for the third party software concerned.

**9.6** SAP Enterprise Support is provided according to the current maintenance phases of SAP software releases as stated in <http://support.sap.com/releasestrategy>.

