

ร่างขอบเขตของงาน (Term of Reference: TOR) และรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของ  
การจัดซื้อสิทธิ์การใช้งานระบบบริหารการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ

(IT Service Management : ITSM) ระยะเวลาใช้สิทธิ์ ๑ ปี

บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด

๑. ความเป็นมา

การนำระบบจัดการบริการด้านไอทีเข้ามาใช้ในองค์กรมีจุดมุ่งหมายเพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการบริหารจัดการและการให้บริการด้านไอทีให้มีมาตรฐานที่สูงขึ้น สอดคล้องกับหลักเกณฑ์ประเมินผลรัฐวิสาหกิจ ด้านที่ ๕ การพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล โดยระบบ ITSM จะช่วยสร้างวิธีการทำงานที่เป็นระบบและสามารถคาดการณ์ได้ รวมทั้งยังช่วยลดข้อผิดพลาดในกระบวนการดำเนินงาน นอกจากนี้ยังช่วยให้การดำเนินงานด้านไอทีในองค์กรสามารถตอบสนองความต้องการของผู้ใช้งานได้ดียิ่งขึ้น โดยให้ความสำคัญกับการแก้ไขปัญหาอย่างรวดเร็ว ความโปร่งใสในการติดตามสถานะคำร้อง และการสร้างความมั่นใจในการให้บริการจากฝ่าย IT

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้าน IT

เพื่อจัดการและติดตามการให้บริการด้าน IT อย่างมีระบบ เช่น การรับแจ้งปัญหาด้านสารสนเทศ (Incident Management), คำร้องขอบริการ (Service Request), การจัดการปัญหาการใช้งานระบบสารสนเทศ (Problem Management) และการจัดการเปลี่ยนแปลงด้านสารสนเทศ (Change Management), การจัดการด้านทรัพย์สินสารสนเทศ (IT Asset Management), การจัดการหมวดหมู่ของทรัพย์สินสารสนเทศ (Service Catalog), การจัดการองค์ความรู้ระบบสารสนเทศ (Knowledge Management), การจัดการระดับการให้บริการ (Service Level Agreement:SLA), และ การรายงานผล (Reporting) ให้เป็นไปตามขั้นตอนและลดข้อผิดพลาด

๒.๒ ปรับปรุงประสบการณ์ของผู้ใช้งาน (User Experience)

ช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถแจ้งปัญหา หรือติดตามสถานะของคำร้องได้อย่างสะดวกและโปร่งใส ทำให้เกิดความพึงพอใจในการรับบริการจากฝ่าย IT โดยมีแบบประเมินความพึงพอใจ (Satisfaction Survey) ในระบบเพื่อตรวจวัดความพึงพอใจในการรับบริการได้

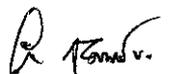
๒.๓ เพิ่มประสิทธิภาพในการบริหารจัดการทรัพยากร IT

ระบบ ITSM สามารถติดตามและบริหารจัดการทรัพยากร เช่น ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ หรือสิทธิ์การใช้งานต่าง ๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ ช่วยลดต้นทุนและป้องกันความซ้ำซ้อนในการจัดซื้อ

๓. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

๓.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีคุณสมบัติตามที่ระบุในแบบเอกสารเชิญชวนโดยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ของคณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ หรือคณะกรรมการวินิจฉัยปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนด

๓.๒ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเป็นนิติบุคคล ผู้มีอาชีพขายพัสดุโดยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว



พ.ร.บ.ก.ก.

๓.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องไม่มีกรรมการหรือพนักงาน บวท. เป็นผู้จัดการหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือของนิติบุคคล เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัด หรือบริษัทจำกัด มหาชน หรือเป็นที่ปรึกษาของกิจการนั้น

๓.๔ ผู้ยื่นข้อเสนอราคาจะต้องเป็นผู้ผลิต หรือตัวแทนจำหน่ายที่ได้รับการแต่งตั้งจากผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทย ที่เกี่ยวกับระบบการบริหารจัดการบริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management) เพื่อให้เกิดความมั่นใจในบริการหลังการขายจากเจ้าของผลิตภัณฑ์และได้รับการบริการที่มีคุณภาพ

#### ๔. รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุ

รายละเอียดตามเอกสารแนบ

#### ๕. กำหนดเวลาส่งมอบพัสดุ

ผู้ชนะการประกวดราคาหรือผู้ขายต้องดำเนินการส่งมอบงานทั้งหมด ตามข้อ ๔ รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุ ข้อ ๑๑ การฝึกอบรม และข้อ ๑๒ การติดตั้งและการดำเนินงานภายใน ๑๒๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาซื้อขาย

#### ๖. หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

ใช้เกณฑ์ราคา

#### ๗. วงเงินงบประมาณ/วงเงินที่ได้รับจัดสรร

๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท

#### ๘. งวดงานและการจ่ายเงิน

บวท. จะชำระเงินงวดเดียวตามวงเงินในสัญญา ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอากรอื่น ๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงแล้ว ให้แก่ผู้ชนะการคัดเลือก เมื่อผู้ขายได้ส่งมอบพัสดุที่นำเสนอทั้งหมดให้ถูกต้องครบถ้วน แล้วเสร็จภายในระยะเวลาส่งมอบ

#### ๙. อัตราค่าปรับ

คิดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๒ ของราคารวมตามสัญญา

#### ๑๐. การกำหนดระยะเวลารับประกันความชำรุดบกพร่อง (ถ้ามี)

๑. ผู้ชนะการคัดเลือกต้องมีเจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาทางด้านเทคนิคให้คำปรึกษาแก่ผู้ดูแลระบบ ผ่านทาง e-mail หรือ Line หรือโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นตามที่ตกลงกับ บวท. อย่างน้อย ๒ ช่องทาง ในวันและเวลาทำการ (๐๘.๐๐ ถึง ๑๗.๐๐ น.) ตลอดระยะเวลารับประกัน หากมีการเปลี่ยนแปลงรายชื่อให้นำส่งรายชื่อและคุณสมบัติบุคลากร ต่อ บวท. พิจารณาเห็นชอบก่อนดำเนินการ

  
1155๐๖๓๗

๒. ผู้ชนะการคัดเลือกต้องให้ความช่วยเหลือและรับแจ้งปัญหา ทาง e-mail หรือ Line หรือโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นตามที่ตกลงกับ บวท. ในวันและเวลาทำการ (๐๘.๐๐ ถึง ๑๗.๐๐ น.) โดยต้องตอบกลับ บวท. ให้ทราบภายใน ๒ ชั่วโมง นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้ง ตลอดระยะเวลารับประกัน หากเกิดความชำรุดต้องดำเนินการแก้ไขให้สามารถใช้งานได้ดีดังเดิมภายใน ๑ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งความชำรุดบกพร่องที่เกิดจากตัวระบบงาน (System Error/Bug) หรือความบกพร่องที่เกิดจากการติดตั้งของผู้ขาย

๓. ผู้ชนะการคัดเลือกจะต้องรับประกันการใช้งานระบบงานรวมถึงสิทธิ์การใช้งานหรือลิขสิทธิ์ที่เกี่ยวข้องเป็น ระยะเวลา ๑ ปี นับถัดจากวันที่ได้รับมอบงานที่ถูกต้องครบถ้วนดังกล่าว โดยผู้รับจ้างมีหน้าที่ดูแล บำรุงรักษา ระบบงานให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้คืออยู่เสมอ และจะต้องดำเนินการซ่อมแซมแก้ไข ปัญหาขอผิดพลาดที่เกิดขึ้น เมื่อผู้ใช้ไม่สามารถใช้งานได้ เพื่อให้ใช้งานได้ดังเดิมตามข้อกำหนดและขอบเขตของงานฯ ดังกล่าว

๔. ในกรณีที่ระบบมีการปรับปรุงเปลี่ยนแปลงของโปรแกรมที่เสนอนับจากวันที่ทำสัญญา ผู้ชนะการคัดเลือกต้องแจ้งให้ บวท. ทราบถึงการเปลี่ยนแปลง ผลกระทบและแนวการปรับประยุกต์ใช้งาน ภายใน ๓๐ วันนับตั้งแต่วันที่มผลการปรับปรุงเปลี่ยนแปลง

#### ๑๑. การฝึกอบรม

๑. ผู้ชนะการคัดเลือกต้องจัดหาผู้เชี่ยวชาญที่ได้รับประกาศนียบัตรรับรองความรู้ความสามารถโดยตรงจากเจ้าของผลิตภัณฑ์หรือจากตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทย มาทำการฝึกอบรมให้แก่พนักงาน บวท. ซึ่งเนื้อหาของหลักสูตรต้องครอบคลุมหัวข้อดังนี้เป็นอย่างน้อย

(๑.) หลักสูตรสำหรับผู้ดูแลระบบ ได้แก่:

- การตั้งค่าพื้นฐานและการจัดการสิทธิ์: การจัดการ User, การเชื่อมต่อกับ Microsoft Entra ID (Single Sign-On) และการตั้งค่า MFA
- การจัดการ Workflow และ Service Catalog: การสร้างและแก้ไขแบบฟอร์ม คำร้อง (Service Request) และการออกแบบ Workflow การอนุมัติโดยไม่มีต้องเขียนโปรแกรม (No-code/Low-code)
- การบริหารจัดการทรัพย์สิน (IT Asset Management): การนำเข้าข้อมูลไฟล์ CSV, การติดตั้งและใช้งาน Discovery Agent เพื่อเก็บข้อมูลอัตโนมัติ และการเชื่อมโยงความสัมพันธ์ของอุปกรณ์
- การปรับแต่ง Dashboard หรือ Report: การสร้างรายงานตามเงื่อนไข (Custom Report) และการจัดการสิทธิ์การเข้าถึงรายงาน

(๒.) หลักสูตรสำหรับผู้ปฏิบัติงาน

- การจัดการวงจรชีวิตของใบงาน (Ticket Lifecycle): ครอบคลุม Incident, Problem และ Change Management รวมถึงการเชื่อมโยงใบงานระหว่างโมดูล
- การจัดการ SLA: การติดตามสถานะใบงานตามลำดับความสำคัญ (Priority) และการตอบสนองให้ทันตามกำหนดเวลา

   
วิมลรัตน์

-การใช้งาน Knowledge Base: การสร้างบทความแก้ไขปัญหา (Knowledge Article) เพื่อให้ผู้ใช้ค้นหาคำตอบได้ด้วยตนเอง การใช้งานผ่าน Mobile Application: สำหรับการปฏิบัติงานนอกสถานที่และการอนุมัติงาน

๒. ผู้ชนะการคัดเลือกต้องจัดฝึกอบรมหลักสูตรสำหรับผู้ใช้งานระบบที่ส่งมอบให้แก่ บวท. โดยอนุญาตให้ บวท. บันทึกวิดีโอเพื่อจัดทำบทเรียนออนไลน์ไว้ให้พนักงานได้ศึกษาภายหลัง กำหนดหลักสูตรละ ๒ รุ่น และมีระยะเวลาของการฝึกอบรมแต่ละหลักสูตรไม่น้อยกว่า ๓ ชั่วโมง พร้อมจัดทำคู่มือการใช้งานเป็นภาษาไทยในรูปแบบไฟล์ PDF

๓. ผู้ชนะการคัดเลือกต้องจัดให้มีการฝึกอบรมแบบ On The Job Training (OJT) สำหรับผู้ดูแลระบบ (Administrator) โดยมีผู้เข้ารับการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า ๕ คน และมีระยะเวลาของการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า ๖ ชั่วโมง พร้อมจัดทำคู่มือการใช้งานเป็นภาษาไทยในรูปแบบไฟล์ PDF

๔. ผู้ชนะการคัดเลือก โดยผู้จัดการโครงการ ต้องเสนอแผนและรายละเอียดหลักสูตรอบรมพร้อมระยะเวลาทั้งหมด ให้ บวท. พิจารณาเห็นชอบก่อนการดำเนินการ ทั้งนี้ผู้ชนะการคัดเลือกสามารถร้องขอใช้ทรัพยากรของ บวท. ได้ตามที่คณะกรรมการตรวจรับพิจารณาเห็นชอบ

## ๑๒. การติดตั้งและการดำเนินงาน

๑. ผู้ชนะการคัดเลือก โดยผู้จัดการโครงการ ต้องจัดประชุมการเริ่มงานโครงการ (Kick off Project) โดยนำเสนอแผนและรายละเอียดการจัดเตรียมระบบ ตลอดจนถึงการเปิดใช้งาน ให้ บวท. เห็นชอบก่อนการดำเนินงาน

๒. ผู้ชนะการคัดเลือกต้องทำการสำรวจ ศึกษา วิเคราะห์ ปรับปรุง/ออกแบบ กระบวนการของ บวท. (To-be Process) ต่อการพัฒนา ระบบ ITSM ที่เกี่ยวข้องกับระบบ พร้อมจัดทำเอกสาร คู่มือปฏิบัติงาน (Operation Manual)

๓. ผู้ชนะการคัดเลือกต้องจัดทำข้อมูลทรัพย์สินสารสนเทศของ บวท. บันทึกเข้าสู่ระบบ

๔. ผู้ชนะการคัดเลือกต้องดำเนินการติดตั้งระบบ และกำหนดค่าใช้งานระบบที่นำเสนอ ให้สามารถใช้งานกับ บวท. ได้อย่างเหมาะสม พร้อมจัดทำเอกสารการกำหนดค่าใช้งานโปรแกรม (Configuration Baseline)

๕. ผู้ชนะการคัดเลือกต้องส่งมอบสิทธิ์การใช้งานระบบ จำนวน 15 Licenses โดยสิทธิ์การใช้งานระบบจำนวน 15 Licenses จะเริ่มนับระยะเวลาการใช้งาน ก็ต่อเมื่อผู้ชนะการคัดเลือกได้ส่งมอบงาน ครบถ้วน และได้ผ่านการตรวจรับงานจาก บวท. เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๖. ผู้ชนะการคัดเลือกต้องส่งมอบเอกสารคู่มือการใช้งานระบบ (User Manual)

## ๑๓. กำหนดยื่นราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นราคาไม่น้อยกว่า ๙๐ วัน (เก้าสิบวัน) นับจากวันยื่นข้อเสนอ

  
พรวิภา

**รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ**

**ระบบบริหารการให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Service Management : ITSM)**

๑. ผู้ชนะการประกวดราคาหรือผู้ต้องจัดหาระบบเพื่อให้บริการผ่านคลาวด์สำหรับเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการเทคโนโลยีสารสนเทศไม่น้อยกว่า ๑๕ คน โดยมีความสอดคล้องกับมาตรฐานสากลด้านการจัดการบริหารไอทีและความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ อาทิ ITIL v4 Framework หรือ ISO/IEC 20000 (IT Service Management) หรือ ISO/IEC 27001 (Information Security Management System) เพื่อยืนยันว่าระบบมีคุณภาพตามมาตรฐานที่ได้รับการยอมรับและสามารถรองรับการตรวจสอบและการประเมินคุณภาพจากหน่วยงานภายนอกได้
๒. ระบบที่นำเสนอจะต้องมีมาตรการด้านความปลอดภัยของข้อมูล (Security & Data Protection) ดังนี้
  - รองรับการพิสูจน์ตัวตนแบบหลายปัจจัย (MFA/2FA) และ Single Sign-On (SSO)
  - จัดเก็บข้อมูลภายในศูนย์ข้อมูล (Data Center) ที่ได้รับการรับรองมาตรฐาน ISO/IEC 27001 หรือเทียบเท่า
  - สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) หรือ GDPR และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง
  - ต้องมีแผนสำรองข้อมูล (Backup & Recovery) และ แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Disaster Recovery Plan) โดยกำหนด Recovery Time (RTO) ไม่เกิน ๖ ชั่วโมง
๓. **incident Management** ต้องทำงานได้อย่างน้อย ดังนี้
  - ๓.๑ สามารถให้ผู้ร้องขอ (Requestor) แจ้ง และตรวจสอบสถานะของปัญหาได้หลายช่องทาง เช่น Self-service portal, e-mail, Mobile App เป็นต้น
  - ๓.๒ สามารถรองรับการกำหนด Service Level Agreement (SLA) ที่แตกต่างกันได้
  - ๓.๓ มี Mobile Application เพื่อให้ผู้ร้องขอ (Requestor), ผู้ปฏิบัติงาน (Agent) หรือผู้อนุมัติ (Approver) สามารถใช้งานได้สะดวก
  - ๓.๔ สามารถสร้างฟิลด์ที่ใช้ในการรับแจ้งปัญหาได้ง่ายและฟิลด์ที่สร้างสามารถใช้งานทั้งฝั่งผู้ร้องขอ (Requester) และ ผู้ปฏิบัติงาน (Agent)
  - ๓.๕ สามารถกำหนดบุคคลที่ต้องรับผิดชอบ incident ได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้แบบอัตโนมัติ
  - ๓.๖ สามารถระบุความสัมพันธ์ระหว่างใบงาน Incident และ SLA (Service Level Agreement) ได้
  - ๓.๗ สามารถแจ้งสถานะของการแก้ไขที่ได้ดำเนินการแก่ผู้ร้องขอ ผ่านทาง E-mail ได้
  - ๓.๘ สามารถสร้างและเชื่อมโยงใบงาน incident กับ Problem ที่เกี่ยวข้องได้โดยตรงจากใบงาน Incident

- ๓.๙ สามารถกำหนดระดับความสำคัญ (Priority) ของใบงาน Incident เช่น Urgent, High, Medium, Low ได้จากระดับผลกระทบ (Impact) และระดับความเร่งด่วน (Urgency)
- ๓.๑๐ สามารถแนบไฟล์เอกสารรูปภาพ หรือเอกสาร ไปพร้อมกับ incident ได้
- ๓.๑๑ มีระบบประเมินความพึงพอใจไปยังผู้ร้องขอเพื่อประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ โดยสามารถดูผลคะแนนการประเมินผ่านทาง หน้า Ticket หรือ Report

#### ๔. Problem Management ต้องทำงานได้อย่างน้อย ดังนี้

- ๔.๑ สามารถเชื่อมโยงใบงาน Incident กับ Problem ได้เพื่อจัดการวิเคราะห์หาสาเหตุและป้องกันการเกิดปัญหาเดิมซ้ำ
- ๔.๒ สามารถระบุสาเหตุของปัญหา (root cause) ผลกระทบ (impact) อาการของปัญหา (symptoms) ได้ และสามารถระบุการแก้ไขปัญหา ได้ทั้งแบบ Permanent หรือ Workaround ได้ รวมทั้งสามารถทำการ mark as know issue ได้
- ๔.๓ สามารถเชื่อมโยงกับใบงาน Change ได้ เพื่อแก้ไขเปลี่ยนแปลงระบบให้ไม่เกิดปัญหาซ้ำ
- ๔.๔ สามารถสร้างและเชื่อมโยง Asset ที่เกี่ยวข้องได้โดยตรงจากใบงาน Problem
- ๔.๕ สามารถติดตามสถานะของปัญหาได้ตั้งแต่เริ่มจนถึงการแก้ไข

#### ๕. Change Management ต้องทำงานได้อย่างน้อย ดังนี้

- ๕.๑ สามารถวางแผนขั้นตอนการปฏิบัติงานกำหนดวันเวลาเพื่อดำเนินการและแผนสำรอง เมื่อเกิดปัญหา
- ๕.๒ รองรับการเชื่อมโยงใบงาน Change กับใบงาน Incident, Service request, Problem, Release หรือ Project ได้
- ๕.๓ สามารถกำหนดลำดับความสำคัญ (Priority), ผลกระทบ (Impact), และความเสี่ยง (Risk) ได้
- ๕.๔ สามารถจัดการประเภทของ Change ที่แตกต่างกันได้ เช่น Standard, Minor, Major, หรือ Emergency
- ๕.๕ สามารถสร้างและเชื่อมโยง Asset ที่เกี่ยวข้องได้โดยตรงจากใบงาน Change ได้
- ๕.๖ สามารถติดตาม (Track) ดูสถานะของ Change Request ในขั้นตอนต่างๆ เช่น สถานะในขั้นตอน Review, Authorize และ Implementation เป็นอย่างน้อย

#### ๖. Service Requests ต้องทำงานได้อย่างน้อย ดังนี้

- ๖.๑ สามารถให้พนักงานสามารถส่งใบคำร้องขอบริการ (Service Request) และติดตามสถานะของการร้องขอบริการได้ด้วยตนเอง
- ๖.๒ มีระบบการจัดการแค็ตตาล็อกการบริการ (Service Catalog Management)
- ๖.๓ สามารถสร้างและแก้ไขแบบฟอร์มใบคำร้องขอตามแต่ละ service ที่ให้บริการได้เองโดยไม่ต้องเขียนโปรแกรมเพิ่ม
- ๖.๔ สามารถสร้าง Workflow การทำงานอัตโนมัติและการขออนุมัติตามประเภทของคำร้องขอได้เอง
- ๖.๕ สามารถแจ้งเตือนข้อมูลไปยังผู้ร้องขอได้อย่างอัตโนมัติ
- ๖.๖ สามารถระบุความสัมพันธ์ระหว่างใบคำร้องขอบริการกับ SLA ที่เกี่ยวข้องได้

R. Pongv.  
พรตพิกุล

- ๖.๗ สามารถกำหนดการมอบหมายงานไปยังหน่วยงานหรือกลุ่มงานที่รับผิดชอบได้อัตโนมัติ โดยแยกแยะได้จากลักษณะของงาน โดยการตั้งค่าเวิร์คโฟลว์การทำงานอัตโนมัติ
- ๖.๘ สามารถกำหนดการอนุมัติ (approve) ได้หลายระดับ

**๗. IT Asset Management** ต้องทำงานได้อย่างน้อย ดังนี้

- ๗.๑ ผู้ดูแลระบบสามารถสร้างรายการ Asset ได้โดยตรงในระบบ หรือนำเข้าจากไฟล์ CSV หรือติดตั้งแอปพลิเคชัน Discovery Agent ในเครื่องที่ต้องการเก็บข้อมูลเพื่อทำการเก็บข้อมูลฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์จากอุปกรณ์ที่ติดตั้งแอปเข้ามาในระบบโดยอัตโนมัติ
- ๗.๒ สามารถเชื่อมโยงกับ Incident, Problem, Change เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลพร้อมต่อการใช้งาน
- ๗.๓ สามารถจัดเก็บ รายละเอียดของอุปกรณ์เพื่อใช้เป็นข้อมูลสำหรับการช่วยเหลือ, ข้อมูลการรับประกันเพื่อวางแผนการซื้อและสามารถตั้งค่าการแจ้งเตือนก่อนการหมดอายุได้
- ๗.๔ สามารถเก็บข้อมูลผู้ขายและการรับประกันอุปกรณ์ที่จัดเก็บ
- ๗.๕ สามารถตรวจสอบและติดตามทรัพย์สินทางไอทีทั้งหมดที่อยู่ในสต็อกและที่ใช้งานอยู่ เช่น สัญญา ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และอื่นๆ
- ๗.๖ สามารถสร้างแผนภาพความสัมพันธ์และการเชื่อมโยงของแต่ละอุปกรณ์เพื่อมองเห็นภาพรวมของระบบและผลกระทบที่จะเกิดขึ้น
- ๗.๗ มีรายงานสรุปทรัพย์สินในระบบ โดยกำหนดตัวเลือกการเรียกรายงานได้
- ๗.๘ รองรับการบันทึกและจัดเก็บข้อมูลของสัญญา (Contract Management) เช่น วันที่เริ่มต้นสัญญา, วันที่สิ้นสุดสัญญา, ประเภทสัญญา, ผู้ขาย เป็นต้น
- ๗.๙ ระบบต้องสามารถรองรับการบันทึกและจัดการทะเบียนทรัพย์สิน (Asset) ได้ไม่น้อยกว่า ๓,๐๐๐ รายการ โดยต้องสามารถเพิ่ม แก้ไข ค้นหา และจัดทำรายงานได้อย่างครบถ้วนและถูกต้อง
- ๗.๑๐ ระบบรองรับการขยาย (Scalable) จำนวนสินทรัพย์ในอนาคต โดยไม่กระทบต่อประสิทธิภาพการใช้งาน

**๘. Knowledge Management** ต้องทำงานได้อย่างน้อย ดังนี้

- ๘.๑ สามารถกำหนดการเข้าถึงเนื้อหา Knowledge Article เฉพาะส่วนแก่ผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องได้
- ๘.๒ สามารถสร้างบทความ/โซลูชันในฐานความรู้ของระบบ โดยจัดเป็นหมวดหมู่ และตั้งค่าการเข้าถึงบทความได้ตามความเหมาะสมของระบบ
- ๘.๓ เจ้าหน้าที่สามารถตอบกลับใบงานโดยใช้บทความจากฐานข้อมูลผู้ใช้งานก็สามารถค้นหาบทความ วิธีแก้ปัญหาเบื้องต้นได้จากหน้า Self-service portal
- ๘.๔ สามารถเชื่อมโยงกับ Problem Management ได้ และจัดเก็บ known error, Workaround ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ๘.๕ สามารถให้ผู้ใช้งานประเมินผล Knowledge Base ได้ว่ามีประโยชน์หรือไม่

**๙. SLA - Service Level Agreement** ต้องทำงานได้อย่างน้อย ดังนี้

*R. P. P.*  
K. P. P.

- ๙.๑ สามารถกำหนดนโยบายระดับการให้บริการ (SLA) ตามประเภทงานหรือกลุ่มงานที่เกี่ยวข้องได้
- ๙.๒ สร้างนโยบาย SLA ได้หลายนโยบายตามความต้องการของทีมและองค์กร
- ๙.๓ สามารถกำหนดการแจ้งเตือนก่อนถึงกำหนด SLA ไปยังผู้ปฏิบัติงาน และสามารถชี้แจงในใบงานได้โดยอัตโนมัติ
- ๙.๔ สามารถกำหนดการส่งต่องานก่อนถึงกำหนด หรือแจ้ง Notification ให้กับผู้รับผิดชอบ
- ๙.๕ สามารถกำหนดเวลาทำงาน (Business Hour) และวันหยุดประจำปีได้

#### ๑๐. Dashboard และ Report ต้องทำงานได้อย่างน้อย ดังนี้

- ๑๐.๑ สามารถดูรายงาน Dashboard แสดงภาพรวมของงานบริการ ครอบคลุมจำนวนงานทั้งหมด งานที่เกินกำหนด (Overdue) และงานที่ครบกำหนด (Due) รวมถึงสามารถแสดงภาพรวมของทีมงานได้ หรือส่งออกข้อมูลรายงานเป็นไฟล์ .xlsx
- ๑๐.๒ สามารถแสดงข้อมูลในรูปแบบตาราง (Table) และสามารถรองรับ หรือ กราฟ/ชาร์ต (Bar, Pie, Line) เพื่อให้เห็นภาพรวมได้อย่างชัดเจน
- ๑๐.๓ สามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงรายงาน และสามารถส่งออกเป็นไฟล์ .xlsx หรือ PDF หรือ CSV
- ๑๐.๔ มี Dashboard ที่แสดงจำนวนใบงานตามสถานะ เช่น ใบงานที่ได้รับการแก้ไขแล้ว, ใบงานที่กำลังทำงานอยู่ สามารถคลิกเพื่อลงลึกดูรายละเอียดได้
- ๑๐.๕ สามารถสร้างรายงานที่เกี่ยวข้องกับ Asset และสัญญา (Contract) ได้ เช่น จำนวน asset หรือ จำนวนสัญญาที่ใช้งานอยู่

#### ๑๑. การใช้ทั่วไป

- ๑๑.๑ สามารถใช้งานผ่าน Web Base สำหรับ ผู้ร้องขอ (Requester) และ ผู้ปฏิบัติงาน (Agent) รวมทั้งสามารถใช้งานผ่าน Mobile Application ผู้ร้องขอ (Requester) และ ผู้ปฏิบัติงาน (Agent) ซึ่งรองรับทั้งระบบปฏิบัติการ Android / IOS
- ๑๑.๒ มี REST API เพื่อรองรับการเชื่อมต่อกับระบบอื่น ๆ ได้ และรองรับการเปิดและปิดงานได้

#### ๑๒. มาตรฐานความปลอดภัยของระบบ

- ๑๒.๑ มีระบบบันทึกการตรวจสอบ (Audit Log) เพื่อบันทึกการเปลี่ยนแปลงในระดับผู้ดูแลระบบ เช่น การเพิ่มหรือแก้ไขผู้ใช้งานระบบ หรือแก้ไขการตั้งค่าระบบ เป็นต้น
- ๑๒.๒ รองรับความปลอดภัยในการยืนยันบุคคลเพื่อเข้าใช้งานระบบ โดยต้องสามารถใช้งานร่วมกับ Microsoft Entra ID พร้อมทั้งมีการใช้งาน Multi-factor authentication (MFA) ร่วมด้วย
- ๑๒.๓ มีมาตรฐานความปลอดภัย ISO/IEC 27001 และ SOC 2 Type 2 ได้เป็นอย่างน้อย

#### ๑๓. ระบบต้องมีความพร้อมใช้งาน (System Uptime) ไม่น้อยกว่า 99.5% ต่อปี

  
พรวิภา