ขอบเขตของงานหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุ (Terms of Reference : TOR)
สำหรับเช่าใช้บริการระบบบริหารจัดการการเดินทางและที่พักผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์
Auto Bidding พร้อมเจ้าหน้าที่ดูแลและสนับสนุนการใช้งาน ระยะเวลา ๓ ปี

๑. ความเป็นมา

บริษัทมีนโยบายพัฒนาระบบการบริหารจัดการการเดินทางและที่พักของพนักงาน ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ทันสมัย ลดค่าใช้จ่ายเดินทาง และเพิ่มความโปร่งใส และสามารถตรวจสอบได้ เพื่อให้สอดคล้องกับยุทธศาสตร์ดิจิทัล รวมถึงหลักธรรมาภิบาล (Good Governance) และแนวทางการกำกับดูแลกิจการที่ดีของบริษัท การจัดเช่าใช้บริการครั้งนี้เป็นการทดแทน หรือปรับปรุงกระบวนการเดิมที่มีค่าใช้จ่ายเดินทางสูง ใช้เวลามาก และขาดความสามารถในการเปรียบเทียบราคาจากหลายผู้ให้บริการ ซึ่งการใช้ Auto Bidding จะก่อให้เกิดความคุ้มค่า โปร่งใส ตรวจสอบได้ จึงมีความประสงค์จะดำเนินการเช่าใช้บริการระบบบริหารจัดการเดินทางผ่านแพลตฟอร์ม Auto Bidding ซึ่งเป็นระบบกลางที่เปิดโอกาสให้ผู้ให้บริการหลายรายเข้าแข่งขันเสนอราคา อย่างเป็นธรรม ลดความเสี่ยง ด้านผลประโยชน์ทับซ้อน และสามารถตรวจสอบย้อนหลังได้ในทุกขั้นตอน พร้อมเจ้าหน้าที่ดูแลและสนับสนุนการใช้งาน ระยะเวลา ๓ ปี

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เชิงประสิทธิภาพเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพ และความรวดเร็วในการบริหารจัดการเดินทางในการเดินทางไปปฏิบัติงานตามภารกิจของบริษัท

๒.๒ เชิงความคุ้มค่าเพื่อลดค่าใช้จ่ายและต้นทุนแฝงจากกระบวนการจัดหาแบบเดิม

๒.๓ เชิงธรรมาภิบาลและการตรวจสอบเพื่อเพิ่มความโปร่งใส ตรวจสอบได้ และลดความเสี่ยงด้านผลประโยชน์ทับซ้อน

๒.๔ เชิงควบคุมงบประมาณเพื่อสนับสนุนการควบคุมงบประมาณ การวิเคราะห์ข้อมูล และการวางแผนการเดินทางไปปฏิบัติงานตามภารกิจของบริษัทอย่างเป็นระบบ

๓. คุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอ

๓.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีคุณสมบัติตามที่ระบุในแบบเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ของคณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ หรือคณะกรรมการวินิจฉัยปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนด

๓.๒ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพให้เช่าพัสดุที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๓.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องไม่มีกรรมการหรือพนักงาน บวท. เป็นผู้จัดการ หุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือของนิติบุคคล เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด เป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัดหรือบริษัทจำกัดมหาชน หรือเป็นที่ปรึกษาของกิจการนั้น

๓.๔ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนจำหน่ายจาก Amadeus หรือ Sabre หรือตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทย โดยให้ยื่นขณะเข้าเสนอราคา

๒/๔. รายละเอียด...

๔. รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะหรือขอบเขตของงานที่จะดำเนินการเช่า

ระบุในเอกสารแนบท้ายร่าง TOR เพิ่มเติม

๕. กำหนดส่งมอบและระยะเวลาการเช่า

๕.๑ ผู้ให้เช่าต้องส่งมอบและติดตั้งระบบบริหารจัดการการเดินทางและที่พักผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ Auto Bidding และจัดทำคู่มือการใช้งานพร้อมจัดอบรมให้แก่ผู้ใช้งานของผู้เช่า ภายใน ๑๘๐ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามสัญญา ณ บริษัท วิทยุการบินแห่งประเทศไทย จำกัด เลขที่ ๑๐๒ ซอยงามดูพลี ถนนพระราม ๔ แขวงทุ่งมหาเมฆ เขตสาทร กรุงเทพมหานคร และจะเริ่มเช่าใช้ระบบในวันที่ ๑ ของเดือนถัดไป

๕.๒ ผู้ให้เช่าต้องให้เช่าใช้บริการเป็นรายเดือนเป็นระยะเวลา ๓ ปี (๓๖ เดือน) ภายหลังจากที่ดำเนินการตามข้อ ๕.๑

๖. หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอใช้เกณฑ์ราคา

๗. วงเงินงบประมาณ

วงเงินงบประมาณ ๘,๐๐๐,๐๐๐ บาท (แปดล้านบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากร และค่าใช้จ่ายอื่นใดทั้งหมด

๘. งวดงานและการจ่ายเงิน

๘.๑ งวดเตรียมความพร้อม (ก่อนเริ่มนับสัญญารายเดือน)

ผู้ให้เช่าต้องดำเนินการพัฒนาและติดตั้งระบบ นำเข้าข้อมูลบุคลากรของผู้เช่าที่มีอยู่ ณ วันที่เริ่มให้บริการเข้าสู่ระบบให้ครบถ้วน โดยรองรับจำนวนบุคลากรได้ไม่เกิน ๓,๕๐๐ คน ตั้งค่าระบบตามนโยบายบริษัท จัดทำคู่มือ และจัดอบรมการใช้งานให้เสร็จสิ้นพร้อมใช้งาน ตามเอกสารแนบท้ายร่าง TOR เพิ่มเติม ภายใน ๑๘๐ วัน นับถัดจากวันลงนามสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ดำเนินการตรวจรับเรียบร้อยแล้ว ซึ่งจะไม่มีการจ่ายเงินให้แก่ผู้ให้เช่า

๘.๒ งวดที่ ๑ ถึง งวดที่ ๓๖ (งวดรายเดือน รวม ๓๖ เดือน)

ผู้ให้เช่าจะได้รับค่าเช่าเป็นรายเดือน และต้องส่งมอบรายงานการสรุปประจำเดือนภายใน ๗ วัน นับถัดจากวันสิ้นเดือนของทุกเดือน โดยต้องมีรายละเอียดดังนี้

๘.๒.๑ รายงานสรุปสถิติผลการใช้งานและยอดการทำรายการประจำเดือน

๘.๒.๒ รายงานสรุปความพร้อมใช้งานของระบบ

๘.๒.๓ รายงานเปรียบเทียบค่าใช้จ่ายบัตรโดยสารเครื่องบินและที่พัก ทุกรายการจอง

๘.๒.๔ รายงานผลการให้บริการและสถิติเวลาการแก้ไขปัญหาของเจ้าหน้าที่สนับสนุนการใช้งาน

โดยส่งมอบในรูปแบบเอกสารจำนวน ๑ ชุด พร้อมไฟล์เอกสารในรูปแบบซอฟต์ไฟล์และจัดส่งไฟล์ดังกล่าวทางอีเมลให้แก่คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ดำเนินการตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

๓/๙.ค่าปรับ...

๙. อัตราค่าปรับ

๙.๑ กรณีผู้ให้เช่าไม่สามารถส่งมอบและติดตั้งระบบบริหารจัดการการเดินทางและที่พักผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ Auto Bidding แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดตามข้อ ๘.๑ และ ๘.๒ ผู้เช่าจะคิดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๒ ของวงเงินรวมสัญญา จนกว่าผู้ให้เช่าจะดำเนินการจนแล้วเสร็จ

๙.๒ กรณีผู้ให้เช่าไม่สามารถให้บริการการเช่าได้ตามการรับประกันคุณภาพการให้บริการ (SLA Service Level Agreement) ในเอกสารแนบท้าย TOR เพิ่มเติมข้อ ๖ ดังนี้

๙.๒.๑ ระบบต้องมีความพร้อมใช้งาน (Uptime) โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการระบบตามข้อตกลง SLA (Service Level Agreement) ไม่น้อยกว่า **๙๙.๕%** ต่อเดือน หรือมีระยะเวลาที่ระบบไม่สามารถให้บริการได้ (Downtime) ไม่เกิน ๓ ชั่วโมง ๓๖ นาทีต่อเดือน โดยคำนวณจากระยะเวลาที่ระบบต้องเปิดให้บริการทั้งหมดในเดือนนั้น (ไม่นับรวมช่วงเวลาการบำรุงรักษาระบบที่ได้แจ้งล่วงหน้า) หากระบบล่มหรือใช้งานไม่ได้ ระบบงานขัดข้อง เกินกว่าเกณฑ์ที่กำหนดในเดือนนั้นๆ ผู้เช่าจะคิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมงที่มีปัญหา **ในอัตราชั่วโมงละ ๔๐๐ บาท** จนกว่าระบบจะกลับมาใช้งานได้ตามปกติ เศษนาทีคิดเป็น ๑ ชั่วโมง

๙.๒.๒ เจ้าหน้าที่ต้องตอบกลับและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามระดับความรุนแรง (Severity) ดังนี้

- กรณีวิกฤต (Critical) : ระบบจองหรือออกตั๋วขัดข้องส่งผลต่อการเดินทางเร่งด่วน (๒๔ ชั่วโมงก่อนเดินทาง) -> ต้องตอบกลับ**ภายใน ๓๐ นาที** และแก้ไขให้เสร็จสิ้นภายใน ๒ ชั่วโมง
- กรณีทั่วไป (Standard) : สอบถามข้อมูล เปลี่ยนแปลงตั๋ว/ที่พักล่วงหน้า -> ต้องตอบกลับ**ภายใน ๑ ชั่วโมง** และแก้ไขให้เสร็จสิ้นภายใน ๒๔ ชั่วโมง

ทั้งนี้ หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบกลับหรือแก้ไขปัญหาได้ภายในเวลาที่กำหนด ผู้ให้เช่ายินยอมให้ปรับเป็นรายครั้ง **ในอัตราครั้งละ ๔๐๐ บาท**

๑๐. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง

๑๐.๑ ผู้ให้เช่ามีหน้าที่ต้องบำรุงรักษาบริการที่เช่าตลอดจนระบบที่ติดตั้ง ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีอยู่เสมอด้วยค่าใช้จ่ายของผู้ให้เช่าเอง โดยผู้ให้เช่าต้องจัดหาผู้มีความรู้ความชำนาญและมีฝีมือดีไม่น้อยกว่า ๒ คน มาตรวจสอบ บำรุงรักษา และซ่อมแซมให้ระบบพร้อมให้บริการตลอดอายุสัญญานี้

๑๐.๒ ผู้ให้เช่าตกลงรับประกันความชำรุดบกพร่องหรือขัดข้องของบริการที่เช่าตามสัญญานี้ตลอดระยะเวลาบริการที่เช่าอยู่ในความครอบครองของผู้เช่า โดยภายในกำหนดเวลาดังกล่าว หากบริการที่เช่าตามสัญญานี้เกิดชำรุดบกพร่องหรือขัดข้องอันเนื่องมาจากการใช้งานตามปกติ ผู้ให้เช่าจะต้องจัดการซ่อมบำรุงหรือแก้ไขให้อยู่ในสภาพที่ใช้การได้ดีดังเดิม โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น

๑๐.๓ เมื่อเกิดข้อขัดข้องในการเช่าระบบไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน โดยมิใช่ความผิดของผู้เช่า ทีม Support และ Helpdesk ของผู้ให้เช่าต้องสามารถรับแจ้งข้อขัดข้องได้ตลอด และจะต้องมีการแก้ไขข้อขัดข้องให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีตามปกติ

๑๐.๔ ในกรณีที่ระบบมีปัญหาจาก Bug ของโปรแกรมหรือการตั้งค่าในระบบ หรือไม่รองรับการใช้งานตามที่ระบุไว้ใน TOR ผู้ให้เช่า จะดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องเกี่ยวกับการตั้งค่าในระบบงานหรือแก้ไขโปรแกรมที่มีเหตุบกพร่องดังกล่าวให้เรียบร้อย จนสามารถใช้งานได้ถูกต้องโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

๔/๑๐.๕ กรณี...

๑๐.๕ กรณีที่ผู้ให้เช่าต้องบำรุงรักษาระบบเพื่อการปรับปรุงระบบให้มีประสิทธิภาพการบริการสูงขึ้น (Preventive Maintenance) ตามรอบบริการหรือนอกรอบการให้บริการ ผู้ให้เช่าต้องแจ้งผู้เช่าให้ทราบล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรไม่น้อยกว่า ๕ วันทำการ เพื่อขออนุมัติดำเนินการ

อย่างไรก็ดี ในกรณีเร่งด่วนจำเป็นต้องรีบแก้ไขเหตุชำรุดบกพร่องหรือขัดข้องโดยเร็วและไม่อาจรอคอยให้ผู้ให้เช่าแก้ไขในระยะเวลาที่กำหนดไว้ได้ ผู้เช่ามีสิทธิเข้าจัดการแก้ไขเหตุชำรุดบกพร่องหรือขัดข้องนั้นเอง หรือให้ผู้อื่นแก้ไขความชำรุดบกพร่องหรือขัดข้อง โดยผู้ให้เช่าต้องรับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายทั้งหมด

ทั้งนี้ การที่ผู้เช่าทำการนั้นเอง หรือให้ผู้อื่นทำการนั้นแทนผู้ให้เช่า ไม่ทำให้ผู้ให้เช่าหลุดพ้นจากความรับผิดตามสัญญา

๑๑. กำหนดหน้าที่ของคู่สัญญา

๑๑.๑ ผู้ให้เช่าต้องจัดทำแผนการทำงานมาให้ผู้เช่าภายใน ๓๐ วัน นับถัดจากวันลงนามสัญญา ทั้งนี้ แผนการทำงานดังกล่าวให้ถือเป็นเอกสารส่วนหนึ่งของสัญญา

๑๑.๒ ผู้ให้เช่ามีหน้าที่คัดสรรพนักงานที่เข้ามาปฏิบัติหน้าที่ดูแลและสนับสนุนการใช้งานระบบ ซึ่งจะต้องไม่เคยเป็นผู้มีความผิดเกี่ยวกับการกระทำความผิด คดีอาชญากรรมทางเทคโนโลยี (Cyber Crime) โดยรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องเองโดยไม่เรียกเก็บกับผู้เช่า เช่น การตรวจสอบประวัติอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ที่จัดให้มาปฏิบัติงาน การเดินทางมายังที่ตั้งของผู้เช่า เป็นต้น

๑๑.๓ ผู้ให้เช่ามีหน้าที่และความรับผิดชอบในการควบคุมดูแลพนักงานของผู้ให้เช่าให้รักษาข้อมูลที่เป็นความลับ เช่นเดียวกับที่ผู้เช่าต้องปฏิบัติ ผู้ให้เช่าต้องใช้ความระมัดระวังอย่างที่สุดตามที่ผู้ประกอบวิชาชีพพึงจะมี ในการรักษาข้อมูลอย่างเคร่งครัด โดยไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับให้แก่บุคคลภายนอกรู้ไม่ว่ากรณีใด ๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่ในกรณีจำเป็นซึ่งต้องได้รับอนุญาตจากผู้เช่าอย่างเป็นลายลักษณ์อักษรก่อน เพื่อให้เป็นไปตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.๒๕๖๒

๑๑.๔ หากผู้ให้เช่ากระทำผิดเงื่อนไขตามที่ระบุในข้อ ๑๑.๒ ข้อ ๑๑.๓ และข้อ ๑๒ ผู้เช่าขอสงวนสิทธิ์ในการดำเนินการระงับสัญญาเช่านี้ และดำเนินการตามสมควรต่อไป

๑๑.๕ ผู้ให้เช่าต้องรับทราบและปฏิบัติตามแนวปฏิบัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยระบบสารสนเทศของผู้เช่า ในส่วนของผู้ให้บริการภายนอก (ฉบับล่าสุด) ตลอดการดำเนินการ

๑๒. เงื่อนไขอื่น

ผู้ให้เช่าจะต้องตกลง ลงนามข้อตกลงในการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของผู้เช่า เพื่อแสดงเจตนารับผิดชอบที่เกิดจากการกระทำของผู้ให้เช่าหรือผู้แทนของผู้ให้เช่าภายในเวลา ๓๐ วันนับจากวันเริ่มสัญญา

****

<u>เอกสารแนบท้ายร่าง TOR เพิ่มเติม</u>

รายละเอียดและเงื่อนไขประกอบการจัดซื้อ
สำหรับเช่าใช้บริการระบบบริหารจัดการการเดินทางและที่พักผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์
Auto Bidding พร้อมเจ้าหน้าที่ดูแลและสนับสนุนการใช้งาน ระยะเวลา ๓ ปี

๑. ขอบเขตงานเบื้องต้น

ผู้ให้เช่าต้องเตรียมความพร้อมและให้บริการเช่าใช้ระบบ โดยติดตั้งและพัฒนาซอฟต์แวร์ระบบบริหารจัดการการเดินทางและที่พักผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ Auto Bidding ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เช่า โดยมีรายละเอียดงาน ดังต่อไปนี้

๑) จัดทำแผนการทำงานและประชุมนำเสนอแผนการทำงาน Kick off Meeting กับผู้เช่า

๒) งานพัฒนาและติดตั้ง

๒.๑) เก็บรวบรวมและวิเคราะห์ Requirement และ ออกแบบการเชื่อมต่อกับระบบอื่นของผู้เช่า

๒.๒) พัฒนาและติดตั้งซอฟต์แวร์ระบบบริหารจัดการการเดินทางและที่พักผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ Auto Bidding ให้สอดคล้องกับความต้องการของผู้เช่า รวมถึงดำเนินการเชื่อมต่อกับระบบที่เกี่ยวข้อง

๒.๓) ทดสอบระบบ (Testing & User Acceptance Test)

๒.๔) จัดฝึกอบรม

๓) งานเช่าใช้ระบบ

๓.๑) Go Live & Support (On Site Support ๑ เดือน เวลา ๘.๐๐-๑๗.๐๐ น. วันจันทร์ถึงศุกร์ ไม่รวมวันหยุดของผู้เช่า โดยจัดเจ้าหน้าที่ดูแลและสนับสนุนการใช้งานอย่างน้อย ๑ คน)

๓.๒) Warranty 3 month หลังจาก Go Live สำหรับการใช้งานระบบ รองรับการแก้ไข Bug และ Change Request ต่าง ๆ

๓.๓) จัดหาเจ้าหน้าที่ดูแลและสนับสนุนการใช้งานให้กับผู้ใช้งาน หลังจาก Go Live อย่างน้อย ๒ คน

๓.๔) ทำการบำรุงรักษาระบบ Preventive Maintenance ทุก ๓ เดือน

๓.๕) ทำการปรับปรุงแก้ไขระบบ Corrective Maintenance เมื่อมีข้อขัดข้องเกิดขึ้นกับระบบ อันเนื่องจากซอฟต์แวร์ และแก้ไขโดยเร็วเพื่อให้กลับมาใช้งานได้ตามปกติ

๒/๒. ข้อกำหนด...

๒. ข้อกำหนดด้านสถาปัตยกรรมซอฟต์แวร์

๒.๑ ผู้ให้เช่าต้องจัดหาและบริหารจัดการโครงสร้างพื้นฐาน (Infrastructure) และทรัพยากรระบบที่จำเป็นต่อการให้บริการระบบทั้งหมด รวมถึงระบบฐานข้อมูล (Database) ไม่ว่าจะเป็นการติดตั้งบนเครื่องแม่ข่ายจริง เครื่องแม่ข่ายเสมือน หรือระบบ Cloud โดยผู้ให้เช่าต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องทั้งหมดตามขอบเขตการให้บริการที่กำหนดในสัญญา

กรณีผู้ให้เช่าเลือกใช้บริการ Cloud ในการให้บริการระบบ ผู้ให้เช่าต้องดำเนินการ ดังนี้

(๑) เลือกใช้บริการ Cloud ที่มีคุณสมบัติและได้รับการรับรองมาตรฐานเหล่านี้ ได้แก่ มาตรฐาน ISO/IEC 27001 ISO 22301 และ ISO/IEC 27017 เป็นอย่างน้อย

(๒) ต้องมีมาตรการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลของผู้เช่าโดยไม่ได้รับอนุญาต รวมถึงการกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงตามหน้าที่ การเข้ารหัสข้อมูลตามความเหมาะสมเป็นไปตามที่ บวท. กำหนด และการจัดเก็บบันทึกการเข้าใช้งานและเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัย

(๓) ต้องจัดให้มีการสำรองข้อมูลและแผนการกู้คืนระบบและข้อมูล กรณีที่เครื่องแม่ข่ายหรือฐานข้อมูลเสียหาย (Server/Database Failure) โดยกำหนดระยะเวลาในการกู้คืนระบบ (Recovery Time Objective: RTO) หลังเกิดเหตุร้ายแรงต้องกู้ระบบกลับมาให้บริการภายใน ๔ ชั่วโมง และจุดกู้คืนข้อมูล (Recovery Point Objective: RPO) โดยข้อมูลที่ยอมให้สูญหายย้อนหลังได้ไม่เกิน ๑ ชั่วโมง

(๔) ต้องจัดให้มีแผนรองรับกรณีผู้ให้บริการ Cloud หยุดให้บริการ ยกเลิกบริการ เปลี่ยนแปลงเงื่อนไขการให้บริการ หรือเกิดเหตุขัดข้องที่ส่งผลกระทบต่อระบบของผู้เช่า เพื่อให้ผู้เช่าสามารถเข้าถึงและนำข้อมูลของตนเองออกจากระบบได้ครบถ้วนและอยู่ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้งานต่อได้

(๕) ข้อมูลทั้งหมดที่เกิดจากการใช้งานระบบของผู้เช่า รวมถึงข้อมูลการจอง ข้อมูลการเดินทาง ข้อมูลที่พัก ข้อมูลผู้ใช้งาน และข้อมูลธุรกรรม ให้ถือเป็นข้อมูลของผู้เช่า และผู้ให้เช่าต้องไม่ใช้ เปิดเผย ทำสำเนา หรือส่งต่อข้อมูลดังกล่าวเพื่อวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากการให้บริการตามสัญญา เว้นแต่ได้รับความยินยอมจากผู้เช่าหรือเป็นกรณีที่กฎหมายกำหนด

(๖) ผู้ให้เช่าต้องแจ้งให้ผู้เช่าทราบโดยไม่ชักช้าเมื่อเกิดเหตุการณ์ด้านความมั่นคงปลอดภัย เหตุข้อมูลรั่วไหล หรือเหตุการณ์อื่นที่อาจส่งผลกระทบต่อข้อมูลหรือการให้บริการของผู้เช่า พร้อมทั้งดำเนินการแก้ไขและลดผลกระทบตามระยะเวลาที่กำหนดในข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)

๒.๒ ผู้ให้เช่าต้องจัดทำเอกสารแสดงภาพรวมสถาปัตยกรรมของระบบ (Software Architecture) และสถาปัตยกรรมการให้บริการระบบ (Deployment Architecture) เพื่อแสดงองค์ประกอบหลักของระบบ แนวทางการให้บริการ และการเชื่อมโยงระหว่างระบบหรือบริการที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อยต้องแสดงส่วนประกอบหลัก ได้แก่ ส่วนติดต่อผู้ใช้งาน (User Interface) ส่วนประมวลผลระบบ (Application/Service) ฐานข้อมูล (Database) ระบบรักษาความมั่นคงปลอดภัย ระบบสำรองและกู้คืนข้อมูล และส่วนเชื่อมต่อกับระบบภายนอก (ถ้ามี) โดยผู้ให้เช่าต้องนำเสนอให้ผู้เช่าทราบและพิจารณาก่อนเริ่มให้บริการระบบ ทั้งนี้ ไม่จำเป็นต้องเปิดเผยรายละเอียดทางเทคนิคของโครงสร้างพื้นฐานภายในของผู้ให้เช่าที่เป็นความลับทางการค้าหรือทรัพย์สินทางปัญญาของผู้ให้เช่า

๓/๒.๓ ผู้ให้เช่า...

๒.๓ ผู้ให้เช่าต้องจัดให้ระบบสามารถบริหารจัดการในระดับผู้ดูแลระบบ (System Administrator) โดยผู้เช่าสามารถดำเนินการด้านการบริหารจัดการระบบตามสิทธิที่กำหนด เช่น การจัดการ User, Role, Configuration, การตรวจสอบ Log และการตรวจสอบสถานะของระบบได้ในเบื้องต้น

๒.๔ ข้อมูลที่เกิดจากการใช้งานระบบและข้อมูลที่ผู้เช่านำเข้าสู่ระบบ ให้ถือเป็นข้อมูลของผู้เช่า

๒.๕ ผู้ให้เช่าต้องจัดทำและจัดส่ง Data Dictionary ก่อนเริ่มให้บริการระบบ สำหรับข้อมูลของผู้เช่าที่จัดเก็บและประมวลผลในระบบ ในระดับที่เพียงพอต่อการทำความเข้าใจข้อมูล การเชื่อมโยงหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลกับระบบอื่น และการนำข้อมูลออกจากระบบเมื่อสิ้นสุดการให้บริการ โดยไม่จำเป็นต้องเปิดเผยรายละเอียดโครงสร้างฐานข้อมูลภายในของผู้ให้เช่าในส่วนที่เป็นข้อมูลทางเทคนิคหรือทรัพย์สินทางปัญญาของระบบ

๒.๖ ระบบต้องสามารถเชื่อมต่อกับระบบ Single Sign-On (SSO) ของผู้เช่า ซึ่งใช้ Microsoft Entra ID เป็นระบบ Identity Provider (IdP) เพื่อทำการพิสูจน์ยืนยันตัวตน (Authentication) โดยรองรับวิธีการยืนยันตัวตนที่ผู้เช่ากำหนดหรือใช้งานอยู่ เช่น การใช้รหัสผ่าน (Password) การยืนยันตัวตนหลายปัจจัย (Multi-Factor Authentication : MFA) การใช้ Passkey ตามมาตรฐาน FIDO2/WebAuthn หรือวิธีการอื่นที่ผู้เช่าใช้งานอยู่ในขณะนั้น

๒.๗ ระบบต้องสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบสารสนเทศอื่นของผู้เช่าผ่าน API, Web Service, Database Interface, File Interface หรือวิธีการมาตรฐานอื่นที่ผู้เช่ากำหนด

๒.๘ ผู้ให้เช่าต้องออกแบบและติดตั้งระบบโดยต้องมีมาตรการด้านความมั่นคงปลอดภัยที่เหมาะสมกับลักษณะของระบบ อย่างน้อยต้องครอบคลุม Authentication, Authorization, Access Control, Encryption, Audit Log, Session Management และการป้องกันช่องโหว่ด้านความมั่นคงปลอดภัยของ Application

๒.๙ ผู้ให้เช่าต้องดำเนินการแก้ไขช่องโหว่ด้านความมั่นคงปลอดภัยของซอฟต์แวร์ที่ตรวจพบระหว่างระยะเวลาการเช่าใช้ ตามระดับความรุนแรงและระยะเวลาที่กำหนดตาม SLA โดยไม่คิดมูลค่ากับผู้เช่า

๒.๑๐ ผู้ให้เช่าต้องรับผิดชอบในการปรับปรุงซอฟต์แวร์ (Software Upgrade) ที่เป็น Standard Software Version ใหม่ตามเงื่อนไขการให้บริการ โดยต้องไม่ทำให้ Configuration และ Customization ที่ได้รับความเห็นชอบจากผู้เช่าเดิมสูญหายหรือไม่สามารถใช้งานได้ เว้นแต่มีข้อจำกัดทางเทคนิค ซึ่งผู้ให้เช่าต้องแจ้งให้ผู้เช่าทราบและเสนอแนวทางแก้ไขก่อนดำเนินการ

๓. ข้อกำหนดคุณสมบัติระบบ

๓.๑ คุณสมบัติระบบงานทั่วไปโดยรวม (General Requirement)

๓.๑.๑ ระบบต้องสามารถรองรับการใช้งานสำหรับผู้ใช้งานซึ่งเป็นบุคลากรของผู้เช่าที่มีอยู่ ณ วันที่เริ่มให้บริการเข้าสู่ระบบให้ครบถ้วน โดยรองรับจำนวนบุคลากรได้ไม่เกิน ๓,๕๐๐ user accounts ประกอบด้วย ฝ่ายจัดการ พนักงานและลูกจ้าง ของผู้เช่า

๓.๑.๒ ระบบต้องสามารถกำหนดสิทธิตามบทบาทของผู้ใช้งาน (Role based Application) เพื่อกำหนดระดับการเข้าถึงข้อมูลในการปฏิบัติงานอย่างชัดเจนและถูกต้องเหมาะสมกับกระบวนการของการบริหารทรัพยากรบุคคลของผู้เช่า เช่น ผู้บริหาร จะเข้าถึงข้อมูลการขอจองตั๋วโดยสารและที่พักของผู้ใต้บังคับบัญชาของตนเองเท่านั้น พนักงานจะเข้าถึงประวัติการจองตั๋วโดยสารและที่พักของตนเองเท่านั้น เป็นต้น

๔/๓.๑.๓ ระบบ...

๓.๑.๓ ระบบต้องสามารถเชื่อมโยง (Interface) ข้อมูลกับระบบภายในองค์กรของผู้เช่า เช่น ข้อมูลส่วนบุคคลของฝ่ายจัดการ พนักงานและลูกจ้าง เป็นต้น

๓.๑.๔ สามารถเก็บสถิติและรายละเอียดการใช้งานของผู้ใช้เป็นรายบุคคล (Log) โดยต้องสามารถจัดเก็บรักษาข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ไว้ไม่น้อยกว่า ๙๐ วัน

๓.๑.๕ สามารถรองรับการทำงานบนระบบปฏิบัติการได้หลาย Platform ได้แก่ Windows, macOS ,iOS และ Android เป็นอย่างน้อย โดยสามารถใช้งานผ่าน Web Browser รุ่นที่ผู้ผลิตยังให้การสนับสนุน (Supported Version) และต้องรองรับ Web Browser ที่ใช้งานทั่วไป อย่างน้อยได้แก่ Google Chrome, Microsoft Edge และ Safari ได้ทั้งบนอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ PC Computer, Notebook และ บนอุปกรณ์พกพา (Mobile Device) ซึ่งการแสดงผลบนหน้าจอจะแปรผันตามอุปกรณ์ที่ใช้งาน (Responsive Web Design) และต้องมีวิธีปฏิบัติงานที่เป็นมาตรฐานเดียวกัน เพื่อให้ใช้งานได้ง่าย สะดวก รวดเร็วและถูกต้อง

๓.๑.๖ สามารถแสดงเครื่องหมายเพื่อเป็นตัวช่วยในการป้อนข้อมูลเข้าระบบงาน กล่าวคือ เครื่องหมายที่บอกว่าช่องข้อมูลไหนเป็นข้อมูลบังคับที่ต้องกรอก หรือช่องไหนไม่บังคับจะกรอกหรือไม่กรอกก็ได้ รวมถึงเครื่องหมายที่แสดงว่าช่องนี้ห้ามมีการแก้ไข เป็นต้น เพื่ออำนวยความสะดวกและความเข้าใจง่ายในการป้อนข้อมูลให้กับผู้ใช้งาน

๓.๑.๗ สามารถนำเข้าและส่งออกข้อมูลในรูปแบบไฟล์ Spreadsheet (csv, xls, xlsx)

๓.๑.๘ สามารถทำการขออนุมัติคำขอเดินทางบนระบบผ่าน workflow ตามแนวปฏิบัติการปฏิบัติงานที่ผู้เช่ากำหนดได้ เช่น ผู้อำนวยการกอง/ศูนย์ เป็นผู้อนุมัติคำขอเดินทางของพนักงานและลูกจ้างในกำกับ เป็นต้น

๓.๑.๙ สามารถส่งอีเมลแจ้งเตือนผู้เดินทาง เมื่อคำขอเดินทางถึงสถานะที่กำหนด เช่น เมื่อได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจแล้ว หรือเมื่อระบบออกบัตรโดยสารแล้ว ฯลฯ

๓.๒ คุณสมบัติของระบบงาน

ผู้ให้เช่าต้องจัดให้เช่าใช้บริการระบบบริหารจัดการการเดินทางและที่พักทั้งในประเทศและต่างประเทศผ่านแพลตฟอร์มออนไลน์ที่มี Auto Bidding / Fare Optimization และ Reservation Booking Designator (RBD) Management ครอบคลุมตั้งแต่ การสร้างคำขอเดินทาง ค้นหาเที่ยวบิน ตรวจสอบ RBD/ราคา เปรียบเทียบผล ทำ Auto Bidding ทำการจอง ออกบัตรโดยสาร ตรวจสอบหลังการจอง และจัดทำรายงาน พร้อมจัดให้มีเจ้าหน้าที่ดูแลและสนับสนุนการใช้งาน โดยระบบมีความสามารถอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

๓.๒.๑ ระบบต้องสามารถเชื่อมต่อกับระบบ Global Distribution System (GDS) ที่เป็นมาตรฐานในอุตสาหกรรม เช่น Amadeus หรือ Sabre หรือ GDS อื่นที่มีคุณสมบัติและความสามารถเทียบเท่าหรือดีกว่า เพื่อให้สามารถค้นหา ตรวจสอบราคา ตรวจสอบเงื่อนไขค่าโดยสาร ตรวจสอบที่นั่งว่าง จอง และบริหารจัดการบัตรโดยสารเครื่องบินได้

๕/๓.๒.๒ สามารถ...

๓.๒.๒ สามารถตั้งค่าเงื่อนไขเพดานราคาบัตรโดยสารเครื่องบินและที่พักจำแนกตามชั้นโดยสาร สายการบิน และตามระดับพนักงาน/ฝ่ายบริหาร ตามกรอบเวลาประจำปีเป็นไปตามประกาศของบริษัทผู้เช่า เพื่อใช้เป็นเงื่อนไขก่อนทำการจองได้ และระบุเงื่อนไขการตรวจสอบวันที่เดินทางไปและกลับจากวันที่ปฏิบัติงาน เพื่อช่วยให้การจองบัตรโดยสารเป็นไปอย่างถูกต้องตามแนวปฏิบัติของบริษัทผู้เช่าได้

๓.๒.๓ ผู้ใช้งานสามารถสร้างคำขอเดินทางเพื่อจองบัตรโดยสารและที่พัก โดยบทบาทผู้เดินทางสร้างคำขอเดินทาง รองรับการเดินทางของตนเองและผู้ร่วมเดินทางคนอื่นได้ บทบาทผู้ดูแลระบบ (Admin) สร้างคำขอเดินทางให้กับผู้เดินทางแทนเจ้าตัวได้ โดยมีข้อมูลการสร้างคำขอ เช่น เลขที่คำขอเดินทาง วัตถุประสงค์/เหตุผลการเดินทาง ประเภทการเดินทาง ชื่อ-สกุลผู้เดินทาง เลขที่หนังสือเดินทาง VISA Number สนามบินต้นทาง สนามบินปลายทาง จุดแวะพัก วันที่ปฏิบัติงานเริ่มต้นและสิ้นสุด วันที่เดินทางไป วันที่เดินทางกลับ จำนวนผู้เดินทาง Cabin Class เงื่อนไขด้านเวลา สายการบินที่ต้องการ/ไม่ต้องการ งบประมาณ ผู้อนุมัติ เป็นต้น โดยคำขอเดินทาง จะมีสถานะกำกับเพื่อให้ติดตามได้ เช่น Draft ⟶ Submitted ⟶ Approved ⟶ Searching ⟶ Bidding ⟶ Booked ⟶ Ticketed ⟶ Completed / Cancelled เป็นต้น

๓.๒.๔ สามารถสืบค้นเที่ยวบินจากแหล่งข้อมูลที่กำหนด เช่น GDS หรือจาก Airline API และควรแสดงข้อมูลผลการสืบค้นเหล่านี้เป็นอย่างน้อย เลขที่เที่ยวบิน รหัสสนามบินต้นทาง-ปลายทาง เวลาขึ้น-ลง ระยะเวลาบนเที่ยวบิน ระดับชั้นโดยสาร ประเภทเครื่องบิน ราคาบัตรโดยสาร ภาษี น้ำหนักสัมภาระและบริการเพิ่มเติม สถานะ Refund เงื่อนไขการเปลี่ยนแปลง เป็นต้น

๓.๒.๕ สามารถบริหารข้อมูล RBD ได้ เช่น RBD Code สายการบิน ระดับชั้นโดยสาร ราคา ค่าธรรมเนียมการเปลี่ยนแปลง เงื่อนไขการขอเงินคืน เป็นต้น

๓.๒.๖ สามารถทำการตรวจสอบราคาอัตโนมัติ ตรวจสอบ RBD ตรวจสอบว่าจองได้จริง (Availability) ทำการ Re-price ตรวจสอบ Fare Rules ตรวจสอบภาษี ตรวจสอบน้ำหนักสัมภาระ ตรวจสอบเงื่อนไขการเปลี่ยนแปลง ตรวจสอบเงื่อนไขการขอคืนเงิน ตรวจสอบราคา ณ เวลาที่ทำการจอง ได้

๓.๒.๗ สามารถกำหนดเงื่อนไขการ Bid เพื่อทำ Auto Bidding ได้ เช่น กำหนดราคาสูงสุดที่ยอมรับได้ ราคาต่ำสุด ส่วนลดขั้นต่ำ RBD ที่ยอมรับ ระดับชั้นโดยสาร (Cabin Class) สายการบิน เลขที่เที่ยวบิน เวลาเดินทาง จำนวนจุดแวะพักของเที่ยวบิน (Stop) น้ำหนักสัมภาระ (Baggage) ประเภทค่าธรรมเนียม (Fare Type) กลุ่มค่าธรรมเนียม (Fare Family) เป็นต้น แล้วระบบจึงทำการค้นหาและประเมินข้อเสนอให้โดยอัตโนมัติ

๓.๒.๘ สามารถจัดลำดับข้อเสนอ (Priority) ได้ตามที่ผู้เช่ากำหนด โดยจัดทำเป็นกฎการตั้งค่า (Configurable Rule) เพื่อให้ผู้เช่าสามารถปรับกฎได้โดยไม่ต้องรอให้ผู้ให้เช่าแก้ไขโปรแกรม

๓.๒.๙ สามารถทำการจองบัตรโดยสารและที่พัก (Booking) ได้เมื่อผ่านการทำ Auto Bidding แล้ว และรองรับการ Hold / Rebook / Cancel และ Confirm ได้

๓.๒.๑๐ รองรับการดำเนินการดังต่อไปนี้ Issue Ticket / Reissue / Refund / Void / Cancellation / Ticket Status / E-ticket Number / Fare Calculation / Tax / Service Fee และเก็บความสัมพันธ์เชื่อมโยงตั้งแต่การสร้างคำขอเดินทาง ⟶ Bid ⟶ Booking ⟶ PNR (Passenger Name Record) ⟶ Ticket เพื่อใช้ตรวจสอบย้อนหลังได้

๖/๓.๒.๑๑ มี Dashboard...

๓.๒.๑๑ มี Dashboard แสดงข้อมูลเพื่อนำเสนอสถิติต่าง ๆ เช่น จำนวน Booking จำนวน Ticket มูลค่าการจอง ราคาเฉลี่ย จำนวนเงินที่ประหยัดลงได้ (Savings ผลต่างเปรียบเทียบจากราคาปกติกับราคาที่ระบบหาได้) จำนวน Auto Bidding, Bid Success Rate, Booking Success Rate จำนวน Cancel จำนวน Reissue จำนวน Refund เป็นต้น

๓.๒.๑๒ รองรับการทำ Audit Trail โดยจัดเก็บข้อมูลสำคัญเพื่อใช้ตรวจสอบย้อนหลัง โดยเฉพาะ Bidding Decision Log เช่น ข้อเสนอที่ ๑ ราคา ๑๕,๐๐๐ บาท ข้อเสนอที่ ๒ ราคา ๑๔,๐๐๐ บาท แต่มีแวะพัก 1 Stop ผลที่เลือก เลือกข้อเสนอที่ ๑ เป็นต้น

๓.๒.๑๓ สามารถส่งออกข้อมูลการจองบัตรโดยสารทั้งภายในประเทศและต่างประเทศ ประกอบด้วยข้อมูลเหล่านี้เป็นอย่างน้อย รหัสพนักงาน ชื่อ-สกุลผู้เดินทาง สังกัด วันที่เดินทาง ชั้นบัตรโดยสาร ประเภทการบิน (ในประเทศ/ต่างประเทศ) วัตถุประสงค์การเดินทาง สนามบินต้นทาง สนามบินปลายทาง ประเทศของสนามบินต้นทางและปลายทาง ในรูปแบบรายงานและไฟล์ Spreadsheet

๓.๒.๑๔ ผู้ใช้งานสามารถสืบค้นประวัติการเดินทาง และสืบค้นรายการคำขอการจองเดินทางเพื่อติดตามสถานะการดำเนินการได้ด้วยตนเอง

๓.๒.๑๕ จัดทำรายงานสถิติการใช้งานระบบประจำเดือน หรือรายงานอื่น ๆ ตามที่ผู้เช่ากำหนดได้อย่างน้อย ๕ รายงาน

๓.๒.๑๖ สามารถส่งออกข้อมูลการเดินทางพร้อมค่าใช้จ่ายในรูปแบบ (format) ที่กำหนดเป็นไฟล์ข้อความ (Text File) และไฟล์ตาราง (Spreadsheet) นำไปบันทึกรายการบัญชีในระบบ SAP เพื่อเข้าสู่กระบวนการจ่ายเงินค่าบัตรโดยสารและค่าที่พักให้กับสายการบินหรือตัวแทน (Agency) ได้ครบถ้วนและถูกต้อง

๓.๒.๑๗ ระบบต้องเชื่อมต่อระบบงานผ่าน Application Programming Interface (API) ซึ่งพัฒนาเป็นช่องทางให้บริการส่งข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับรายการเดินทาง ค่าใช้จ่าย และข้อมูลอื่นที่จำเป็นจากระบบบริหารจัดการการเดินทางและที่พักไปยังระบบ SAP ของผู้เช่า เพื่อสนับสนุนการนำข้อมูลไปบันทึกรายการบัญชีหรือเข้าสู่กระบวนการทางบัญชีและการจ่ายเงินแบบอัตโนมัติ โดยต้องสามารถรองรับรูปแบบและมาตรฐานการเชื่อมต่อที่ผู้เช่ากำหนด รวมถึงต้องสามารถตรวจสอบผลการส่งข้อมูล สถานะการรับข้อมูล และผลสำเร็จหรือข้อผิดพลาดของการประมวลผลได้

๔. การฝึกอบรมผู้ใช้งาน

ผู้ให้เช่าจะต้องดำเนินการจัดอบรมเกี่ยวกับการปฏิบัติงานของระบบดังกล่าว ให้แก่ ผู้บริหาร (Executive) ผู้ใช้งาน (Users) ผู้ดูแลระบบ (Admin) และเจ้าหน้าที่ทางเทคนิค (Technical Staff) ซึ่งจะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ภายใน ๑๘๐ วัน นับถัดจากวันลงนามสัญญา โดยดำเนินการ ดังนี้

๔.๑ เสนอแผนการอบรม ให้แก่ผู้เช่าพิจารณาเห็นชอบก่อนดำเนินการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า ๒ สัปดาห์เพื่อให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการ โดยมีหัวข้อดังต่อไปนี้ เป็นอย่างน้อย

- ชื่อหลักสูตร เนื้อหาหลักสูตรโดยย่อ และรายละเอียดหัวข้อในหลักสูตร
- วิทยากรผู้รับผิดชอบ

๗/- บุคลากร...

- บุคลากรที่เข้าร่วมอบรม/คุณสมบัติผู้เข้าร่วมอบรม
- จำนวนผู้เข้าร่วมอบรม
- ระยะเวลาการอบรม (จำนวนชั่วโมง/วัน)
- รูปแบบการอบรม (Onsite/Online) เป็นต้น

๔.๒ ต้องจัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรม และคู่มือการใช้งานเป็นภาษาไทยในแต่ละหลักสูตร และส่งให้ผู้เช่าก่อนวันเริ่มอบรมไม่น้อยกว่า ๕ วันทำการ ซึ่งจะต้องประกอบไปด้วยหลักสูตร ต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- หลักสูตรสำหรับกลุ่มผู้ใช้งาน (Users) ซึ่งเป็นผู้ใช้งานที่จะทำการจองตั๋วโดยสารและที่พัก โดยให้ครอบคลุมจำนวนผู้ใช้งานไม่น้อยกว่า ๑๕๐ คน

- หลักสูตรสำหรับกลุ่มผู้บริหาร (Executive) ซึ่งเป็นผู้บริหารที่จะทำการอนุมัติการจองตั๋วโดยสารและที่พักเพื่อให้การจองมีสถานะสมบูรณ์ ครอบคลุมจำนวนไม่น้อยกว่า ๓๐ คน

- หลักสูตรสำหรับกลุ่มผู้ดูแลระบบ (Admin) ซึ่งเป็นผู้ดูแลบริหารจัดการระบบ ทำหน้าที่บริหารจัดการการตั้งค่าต่าง ๆ ที่เป็นเงื่อนไขการใช้งานระบบ ติดตามสถานะคำขอเดินทางและที่พัก การดูแลภาพรวมการใช้งานฟังก์ชันต่าง ๆ ของระบบ การออกรายงานต่าง ๆ เป็นต้น ครอบคลุมจำนวนไม่น้อยกว่า ๒ คน

- หลักสูตรสำหรับกลุ่มเจ้าหน้าที่เทคนิค (Technical Staff) ซึ่งเป็นผู้ดูแลระบบงานให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพในทางเทคนิค เช่น การตรวจสอบสถานะของการให้บริการ การเชื่อมต่อหรือแลกเปลี่ยนข้อมูลกับระบบอื่น การรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการใช้งานระบบ เพื่อดูแลให้ระบบพร้อมใช้งานได้ในเบื้องต้นตลอดจนแนวทางการประสานงานกับผู้ให้เช่ากรณีเกิดปัญหาหรือเหตุขัดข้อง ครอบคลุมจำนวนไม่น้อยกว่า ๒ คน

๔.๓ หลังการอบรมทุกหลักสูตร จะต้องทำการทดสอบและประเมินผลพร้อมทั้งรายงานให้ผู้เช่าทราบ โดยผู้เช่ามีสิทธิที่จะให้ดำเนินการใหม่ได้ หากเห็นว่าผู้ที่ผ่านการอบรมไม่สามารถปฏิบัติงานได้จริง

๕. การจัดหาเจ้าหน้าที่ดูแลและสนับสนุนการใช้งาน (Dedicated Service & Support)

๕.๑ ผู้ให้เช่าต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญ (Helpdesk / Corporate Travel Consultant) ประจำเพื่อดูแลช่วยเหลือพนักงานในการสำรองที่พัก/ตั๋วเครื่องบิน แก้ไขปัญหาทางเทคนิค เลื่อนหรือยกเลิกการเดินทาง และอำนวยความสะดวกในกรณีฉุกเฉิน

๕.๒ ต้องจัดเตรียมช่องทางการติดต่อเจ้าหน้าที่ดูแลและสนับสนุนการใช้งาน ต้องครอบคลุมทั้งระบบโทรศัพท์ (Hotline) และระบบแชทออนไลน์ (เช่น LINE Official, Live Chat หรือช่องทางในระบบ) ตลอด ๒๔ ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด (24/7 Support)

๘/๖. ข้อกำหนด...

๖. ข้อกำหนดระดับการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) และบทปรับ

ผู้ให้เช่าจะต้องรักษาคุณภาพและระดับการให้บริการตลอดอายุการให้บริการ ๓ ปี หากไม่สามารถปฏิบัติตามเกณฑ์ที่กำหนด ผู้เช่ามีสิทธิ์หักเงินค่าเช่ารายเดือนในงวดนั้นๆ เป็นบทปรับตามเงื่อนไขดังต่อไปนี้

๖.๑ ความพร้อมใช้งานของระบบแพลตฟอร์ม (System Availability)

- **เกณฑ์มาตรฐาน:** ระบบต้องมีความพร้อมใช้งาน โดยมีประสิทธิภาพการให้บริการระบบตามข้อตกลง SLA (Service Level Agreement) ไม่น้อยกว่า **๙๙.๕%** ต่อเดือน หรือมีระยะเวลาที่ระบบไม่สามารถให้บริการได้ (Downtime) ไม่เกิน ๓ ชั่วโมง ๓๖ นาทีต่อเดือน โดยคำนวณจากระยะเวลาที่ระบบต้องเปิดให้บริการทั้งหมดในเดือนนั้น (ไม่นับรวมช่วงเวลาการบำรุงรักษาระบบที่ได้แจ้งล่วงหน้า)

- **บทปรับ**: หากระบบล่มหรือใช้งานไม่ได้ ระบบงานขัดข้องเกินกว่าเกณฑ์ที่กำหนดในเดือนนั้นๆ ผู้เช่าจะคิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมงที่มีปัญหา ในอัตรา **ชั่วโมงละ ๔๐๐ บาท** จนกว่าระบบจะกลับมาใช้งานได้ตามปกติ เศษนาทีคิดเป็น ๑ ชั่วโมง

๖.๒ การให้บริการของเจ้าหน้าที่สนับสนุน (Helpdesk Response Time)

- **เกณฑ์มาตรฐาน :** เจ้าหน้าที่ต้องตอบกลับและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามระดับความรุนแรง (Severity) ดังนี้

    - กรณีวิกฤต (Critical) : ระบบจองหรือออกตั๋วขัดข้องส่งผลต่อการเดินทางเร่งด่วน (๒๔ ชั่วโมงก่อนเดินทาง) -> ต้องตอบกลับ**ภายใน ๓๐ นาที** และแก้ไขให้เสร็จสิ้นภายใน ๒ ชั่วโมง

    - กรณีทั่วไป (Standard) : สอบถามข้อมูล เปลี่ยนแปลงตั๋ว/ที่พักล่วงหน้า -> ต้องตอบกลับ **ภายใน ๑ ชั่วโมง** และแก้ไขให้เสร็จสิ้นภายใน ๒๔ ชั่วโมง

- **บทปรับ :** หากเจ้าหน้าที่ไม่สามารถตอบกลับหรือแก้ไขปัญหาได้ภายในเวลาที่กำหนด ผู้ให้เช่ายินยอมให้ปรับเป็นรายครั้ง ในอัตรา **ครั้งละ ๔๐๐ บาท**

๗. การส่งมอบข้อมูลเมื่อสิ้นสุดสัญญา

เมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการเช่า ผู้ให้เช่าต้องส่งมอบข้อมูลของผู้เช่าที่จัดเก็บอยู่ในระบบทั้งหมด ในรูปแบบที่สามารถนำไปใช้งานหรือโอนย้ายเข้าสู่ระบบอื่นได้ โดยต้องไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม และต้องให้ความร่วมมือในการถ่ายโอนข้อมูลให้แก่ผู้เช่าหรือผู้ให้บริการรายใหม่ตามที่ผู้เช่ากำหนด

ผู้ให้เช่าต้องไม่ดำเนินการลบ ทำลาย หรือทำให้ข้อมูลของผู้เช่าไม่สามารถใช้งานได้ จนกว่าจะได้รับการยืนยันจากผู้เช่าว่าการส่งมอบข้อมูลเสร็จสมบูรณ์

****