

ขอบเขตงาน
การเช่าบริการ “ระบบบริหารจัดการโปรแกรมสำนักงาน (Microsoft 365)”
องค์การพิพิธภัณฑ์วิทยาศาสตร์แห่งชาติ (อพวช.)
39 หมู่ 3 ตำบลคลองห้า อำเภอลองหลวง จังหวัดปทุมธานี

1. หลักการและเหตุผล

ในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศได้เข้ามามีบทบาทและอำนวยความสะดวกต่อการปฏิบัติงานเป็นอย่างมาก โดยเฉพาะโปรแกรม Microsoft Office และโปรแกรม Exchange ซึ่งเป็นโปรแกรมที่พนักงานและลูกจ้าง จำเป็นต้องใช้ในการปฏิบัติงานทุกส่วนงาน แต่เนื่องด้วยปัจจุบันโปรแกรมดังกล่าว ได้มีการพัฒนาอย่างต่อเนื่อง มีฟังก์ชันการทำงานที่ช่วยอำนวยความสะดวกกับผู้ใช้ ส่งผลให้การใช้งานต่างๆ มีประสิทธิภาพมากขึ้น มีความรวดเร็วแตกต่างจากเดิมเป็นอย่างมาก

เพื่อให้การดำเนินการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศสอดคล้องกับเป้าหมายขององค์กรฯ และเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานของพนักงานและลูกจ้าง สามารถแลกเปลี่ยนข้อมูล เพิ่มช่องทางการติดต่อสื่อสาร และการประชุมทางไกล รองรับการทำงานได้ทุกที่ทุกเวลา จึงได้มีการเช่าบริการ ระบบบริหารจัดการโปรแกรมสำนักงาน (Microsoft 365) ขึ้น

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้ อพวช. ได้ใช้โปรแกรมจัดการสำนักงาน (Microsoft 365) ได้อย่างมีประสิทธิภาพเกิดประโยชน์สูงสุด
- 2.2 เพื่อพัฒนาระบบ Enterprise E-mail ให้สามารถทำงานร่วมกับ Exchange Online service (Microsoft 365) ในรูปแบบ Exchange Hybrid Infrastructure โดยผู้ใช้งานที่อยู่บนระบบ Exchange Server ขององค์กร และ ผู้ใช้งานบนระบบ Exchange Online สามารถติดต่อสื่อสารกันได้ภายใต้ E-mail domain เดียวกัน
- 2.3 เพื่อให้ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ มีความปลอดภัย สามารถป้องกันการโจมตีในรูปแบบ Spam, Virus/Worm ที่มาทางช่องทางระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ได้
- 2.4 เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถแลกเปลี่ยนข้อมูล และใช้งานระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์และโปรแกรมสำนักงาน ได้จากทุกสถานที่ จากอุปกรณ์ Laptop, Tablet และ Smart Phone ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.5 ระบบจดหมายอิเล็กทรอนิกส์มีความพร้อมในการให้บริการที่สูง (High Availability) และมี Disaster Recovery Service

3. ขอบเขตงาน

- 3.1 จัดหาสิทธิการใช้งาน Microsoft 365 Business Standard สำหรับผู้ใช้งานจำนวนรวมไม่น้อยกว่า 265 ราย, Office 365 Enterprise E3 สำหรับผู้ใช้งานจำนวนรวมไม่น้อยกว่า 65 ราย อย่างถูกต้องตามกฎหมายระยะเวลา 12 เดือน โดยให้กำหนดสิทธิ์ดังนี้
 - 3.1.1 **Renew Existing License** : Microsoft 365 Business Standard จำนวน 90 ราย และ Office 365 Enterprise E3 จำนวน 20 ราย ที่ อพวช. ใช้งานอยู่
 - 3.1.2 **New License** : Microsoft 365 Business Standard จำนวน 175 ราย และ Office 365 Enterprise E3 จำนวน 45 ราย

- 3.2 ดำเนินการกำหนดสิทธิผู้ใช้งาน Microsoft 365 ตามจำนวนในข้อ 4.1 ให้สามารถทำงานร่วมกับระบบ Office Application และ E-mail Exchange Server 2013 ของ อพวช. ได้ตามปกติ
- 3.3 จัดหาสิทธิการใช้งาน Visio Online Plan 2 สำหรับผู้ใช้งานจำนวนรวม 18 ราย อย่างถูกต้องตามกฎหมายระยะเวลา 12 เดือน
- 3.4 จัดหาสิทธิการใช้งาน Power BI Pro สำหรับผู้ใช้งานจำนวนรวม 2 ราย อย่างถูกต้องตามกฎหมายระยะเวลา 12 เดือน
- 3.5 ให้คำปรึกษาและคำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหาด้านเทคนิคที่เกิดขึ้น ของระบบ E-mail และ Microsoft 365 ระหว่างการใช้งาน
- 3.6 ติดตั้งการให้บริการระบบ Microsoft 365 เพื่อรองรับผู้ใช้งานในองค์กร จำนวนไม่น้อยกว่า 330 ราย โดยสามารถทำงานร่วมกับผู้ใช้งานที่ทำงานอยู่บนระบบ E-mail Exchange Server 2013 ณ ปัจจุบันได้ ในรูปแบบของ Hybrid Exchange Infrastructure เช่นการรับ-ส่ง e-mail และการส่งนัดหมายการประชุม เป็นต้น
- 3.7 ทำการ Synchronize username และ password ของผู้ใช้งานของ อพวช. ไปยังระบบ Azure Active Directory ซึ่งเป็นระบบ user สำหรับการให้บริการ Exchange Online
- 3.8 กำหนดค่าการให้บริการระบบ Microsoft 365 ให้มีความสามารถ ดังนี้
- 3.8.1 สามารถทำงานเชื่อมต่อกับระบบอีเมลบนคลาวด์ (Exchange Online Service) ที่ อพวช. ใช้งานอยู่ในปัจจุบันได้เป็นอย่างดี
 - 3.8.2 รองรับการทำงานร่วมกับ Microsoft Office Application ที่ทางอพวช. ใช้งานอยู่ในปัจจุบันได้ อย่างถูกต้องและมีประสิทธิภาพ ในกรณีที่มิมีระบบคอมพิวเตอร์บางเครื่องที่ Microsoft Office Application version ไม่รองรับ จะต้องให้คำแนะนำในการติดตั้ง Version ที่รองรับการใช้งาน แก่ อพวช.
 - 3.8.3 กำหนดปรับแต่งค่าความปลอดภัยสำหรับระบบ E-mail เช่น Anti-Virus/Anti-Spam ให้เหมาะสมกับนโยบายการใช้งานระบบ E-mail ของ อพวช. และเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการของ Microsoft
- 3.9 ดำเนินการย้ายเมลบ็อกซ์ จากระบบ Exchange Server 2013 จำนวนไม่น้อยกว่า 330 เมลล์บ็อกซ์ขึ้นไป ยังระบบ Exchange Online โดยหลังจากดำเนินการย้ายแล้ว ผู้ใช้งานสามารถใช้งานระบบ E-mail ในการติดต่อสื่อสารกับผู้ใช้งานภายใน อพวช. และผู้ใช้งานภายนอกได้ตามปกติ
- 3.10 มีเจ้าหน้าที่ทางเทคนิคที่ได้รับ Microsoft Certified Solutions Associate (MCSA) : Office365 อย่างน้อย จำนวน 2 คน
- 3.11 ผู้ให้บริการต้องเป็นสมาชิกใน Microsoft Partner Network Program ที่มีคุณสมบัติได้รับ Cloud Productivity Competency ในระดับ Gold Level
- 3.12 ผูกอบรมเจ้าหน้าที่มีรายละเอียดดังนี้
- 3.12.1 การติดตั้งและกำหนดค่าการเชื่อมโยงการทำงานต่างๆ ของระบบ (พร้อมเอกสารคู่มือ)
 - 3.12.2 การใช้งานระบบบริหารจัดการโปรแกรมสำนักงาน (Microsoft 365) (พร้อมเอกสารคู่มือการใช้งานระบบฯ)

- 3.12.3 ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรม ค่าวัสดุ อุปกรณ์ ค่าอาหาร และค่าอื่นๆ ผู้ให้บริการฯ เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด

4. ข้อกำหนดคุณลักษณะ

4.1 คุณลักษณะเฉพาะสำหรับความน่าเชื่อถือและรูปแบบการให้บริการ

- 4.1.1 สามารถให้บริการระบบ Microsoft 365 ได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง โดยมีข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement) หรือ SLA ในส่วนความพร้อมใช้งาน (System Availability) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 99.9
- 4.1.2 รองรับการใช้งานผ่าน Web Browser ได้แก่ Internet Explorer, Mozilla Firefox, Apple Safari และ Google Chrome เวอร์ชันล่าสุดได้เป็นอย่างดี
- 4.1.3 รองรับโดเมนเนมของ อพวช. คือ “nsm.or.th” ได้เป็นอย่างดี
- 4.1.4 รองรับทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทยได้อย่างถูกต้องสมบูรณ์ รวมทั้งสามารถเปิดใช้งานเอกสารได้อย่างถูกต้อง
- 4.1.5 มีการเข้ารหัสความปลอดภัยที่ได้มาตรฐานสากลและน่าเชื่อถือ เช่น SSL หรือ TLS เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลที่รับส่งระหว่างผู้ใช้งานบน Exchange Server 2013 และ Exchange Online (Microsoft 365) รวมทั้งเป็นไปตามระเบียบด้านความมั่นคงปลอดภัยด้านสารสนเทศของ อพวช.
- 4.1.6 สามารถ Synchronize บัญชีรายชื่อผู้ใช้งานและรหัสผ่านจากระบบ Windows Active Directory ภายในองค์กรของ อพวช. ได้
- 4.1.7 สามารถบริหารจัดการระบบได้ในรูปแบบ Graphic User Interface (GUI) ผ่าน Portal และการจัดการด้วยคำสั่ง PowerShell
- 4.1.8 มีมาตรฐานการให้บริการที่น่าเชื่อถือและมีคุณภาพสูง
- 4.1.9 มีระบบรักษาความปลอดภัยและความเป็นส่วนตัวของอีเมลและข้อมูลที่ได้มาตรฐานระดับสากล โดยต้องได้รับการรองรับมาตรฐาน ISO27001, EU Model Clause, HIPAA BAA, FISMA เป็นอย่างน้อย และเป็นไปตามระเบียบและนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของ อพวช.
- 4.1.10 สามารถรองรับการให้บริการ Microsoft 365 Service อื่น ๆ ได้หากกรณีลิขสิทธิ์ที่มีครอบคลุมสิทธิ์การใช้งาน Microsoft 365 Service อื่น ๆ ด้วย เช่น ระบบจัดการเอกสาร, ระบบจัดการติดต่อสื่อสารด้วยสื่อวิดีโอ ภาพและเสียง, ระบบบริหารจัดการสิทธิ (Rights Management Service) และ ระบบบริหารจัดการ Directory บน Cloud (Azure Active Directory Service) เป็นต้น

4.2 คุณลักษณะเฉพาะระบบอีเมลบนคลาวด์ (Exchange Online Service)

- 4.2.1 สามารถใช้งานร่วมกับโปรแกรมอีเมล Outlook ที่ผู้ใช้งานใน อพวช. ใช้งานอยู่ และใช้งานผ่าน Web Browser โดยไม่มีผลกระทบกับการใช้งานตามปกติ
- 4.2.2 ผู้ใช้งานแต่ละคนจะได้รับการจัดสรรพื้นที่กล่องจดหมาย (Mailbox) สำหรับจัดเก็บอีเมลและข้อมูลไฟล์แนบในอีเมลที่มีขนาดความจุไม่น้อยกว่า 50 GB และส่งอีเมลพร้อมเอกสารแนบขนาดสูงสุดไม่น้อยกว่าครั้งละ 20 MB
- 4.2.3 มีระบบการป้องกันมัลแวร์ (Malware) และสแปม (Spam) โดยผู้ดูแลระบบสามารถบริหารจัดการเองได้

4.2.4 รองรับการใช้งานจากอุปกรณ์เคลื่อนที่ (Mobile Devices) Smart Phone และ Tablet ที่ทำงานบนระบบปฏิบัติการ iOS Android และ Windows Phone ได้เป็นอย่างดี โดยมี ความสามารถ ดังนี้

- (1) สามารถทำงานแบบ Native Client โดยเชื่อมโยงข้อมูลบน Mailbox กับ Inbox Calendar และ Contacts ของเครื่องโดยตรง
- (2) รองรับการใช้งาน Push Notification เพื่อรับการแจ้งเตือนอีเมลใหม่โดยอัตโนมัติ
- (3) มีการเข้ารหัสข้อมูลระหว่างเครื่องแม่ข่ายกับเครื่องลูกข่ายตลอดเวลาที่มีการรับส่งข้อมูล

4.2.5 สามารถเข้าถึงและทำงานร่วมกับปฏิทิน (Calendar) สมุดรายชื่อส่วนกลาง (Address Book) ที่ติดต่อ (Contacts) และห้องประชุม (Meeting Room) ได้เป็นอย่างดี

4.2.6 ระบบมีการจัดเก็บบันทึก (Log) ในการรับส่งอีเมลทั้งภายในและภายนอก อพวช. ได้ตามกฎหมายว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 90 วัน

4.3 คุณสมบัติเฉพาะสำหรับระบบบริหารจัดการ Directory บน Cloud (Azure Active Directory Service)

4.3.1 เป็นบริการ Directory ออกแบบสำหรับ Cloud Application รองรับการเชื่อมต่อกับระบบ Microsoft 365 แบบ Single Sign On

4.3.2 สามารถรองรับรูปแบบการสร้างผู้ใช้โดยวิธี Synchronization กับระบบฐานข้อมูลผู้ใช้เดิมที่มีอยู่ โดยรองรับการนำเข้าข้อมูลผู้ใช้จาก Active Directory, LDAP เป็นอย่างน้อย

4.3.3 รองรับการจัดการผู้ใช้งานและกลุ่ม เพื่อควบคุมและบริหารจัดการสิทธิการเข้าใช้งานของผู้ใช้งานระดับต่างๆ ได้ทั้งแบบผ่านเว็บและ Command Line

5. การรับประกัน

การรับประกันความชำรุดบกพร่องของบริการเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี นับแต่วันที่เริ่มให้บริการระบบ Microsoft 365 ตามสัญญา ซึ่งมีข้อกำหนดเกี่ยวกับการรับประกันความชำรุดบกพร่องดังต่อไปนี้

5.1 ในระหว่างระยะเวลาการรับประกัน หากเกิดความชำรุดบกพร่องแก่บริการระบบ Microsoft 365 ไม่ว่าในส่วนหนึ่งส่วนใดหรือทั้งหมด ผู้เสนอราคาจะต้องให้คำแนะนำ หรือประสานงานกับผู้ให้บริการระบบ Microsoft 365 เพื่อแก้ไขความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นให้ใช้งานได้ดีดังเดิมภายในระยะเวลาที่กำหนดโดย อพวช. ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติม

5.2 ผู้ให้ใช้บริการฯ ต้องมีข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานการให้บริการแก่ลูกค้า (Service Level Agreement : SLA) ในการรับแจ้งเหตุชำรุดบกพร่อง การตอบสนองต่อการแจ้งเหตุชำรุดบกพร่อง แนวทางแก้ไขความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นให้ใช้งานได้ดังเดิม และการรายงานความคืบหน้าของการแก้ไขความชำรุดบกพร่อง โดยในขั้นตอนการเสนอราคา ผู้ให้ใช้บริการฯ จะต้องแจ้ง SLA ดังกล่าว เพื่อประกอบการพิจารณาของ อพวช. ด้วย

5.3 ในระหว่างระยะเวลาการรับประกัน หากประสิทธิภาพของบริการระบบ Microsoft 365 ลดลงหรือด้อยลงจากรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะตามที่กำหนดใน TOR นี้ ผู้ให้ใช้บริการฯ ต้องประสานงานดำเนินการปรับปรุงแก้ไขบริการระบบ Microsoft 365 รวมทั้งให้คำแนะนำการปรับปรุงระบบ

สารสนเทศที่เกี่ยวข้องแก่ อพวช. เพื่อให้สามารถใช้บริการระบบ Microsoft 365 ได้อย่างมีประสิทธิภาพตลอดระยะเวลาประกัน โดย อพวช. ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติม

5.4 ในการแก้ไขความชำรุดบกพร่องของบริการระบบ Microsoft 365 ที่เกิดขึ้นทุกครั้ง ผู้ให้บริการฯ ต้องทำบันทึกรายงานสรุปความคืบหน้าในการแก้ไขความชำรุดบกพร่องเป็นเอกสาร และ/หรือ อีเมลให้อพวช. อย่างน้อยเป็นรายสัปดาห์ จนกว่าการแก้ไขความชำรุดบกพร่องจะแล้วเสร็จ โดยเนื้อหาของรายงานดังกล่าวอย่างน้อยต้องประกอบด้วยดังนี้

- 5.4.1 ความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นและผลกระทบ
- 5.4.2 วิเคราะห์สาเหตุของความชำรุดบกพร่อง
- 5.4.3 วิเคราะห์แนวทางการแก้ไขความชำรุดบกพร่อง
- 5.4.4 ผลการดำเนินงานและความคืบหน้าของการแก้ไขความชำรุดบกพร่อง
- 5.4.5 แนวทางการป้องกันการเกิดความชำรุดบกพร่องในอนาคต

5.5 ในระหว่างระยะเวลาการรับประกัน หาก อพวช. มีการทดสอบความมั่นคงปลอดภัยโดยการทดสอบการเจาะระบบ (Penetration Testing) หรือตรวจพบข้อบกพร่องหรือช่องโหว่ด้านความปลอดภัยของบริการระบบ Office Cloud Service (Microsoft 365) ผู้ให้บริการฯ ต้องดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องหรือปิดช่องโหว่ด้านความปลอดภัยดังกล่าวให้เรียบร้อยสมบูรณ์โดยมิชักช้า และ อพวช. ไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติม

5.6 ให้คำปรึกษาและร่วมดำเนินการกำหนดสิทธิการใช้งาน เพื่อให้การใช้บริการระบบ Microsoft 365 เป็นไปอย่างต่อเนื่อง และไม่ก่อให้เกิดผลกระทบที่เป็นสาระสำคัญต่อผู้ใช้งาน รวมทั้งไม่ก่อให้เกิดการหยุดชะงักในการใช้งาน Office Application และระบบอีเมลของอพวช. ตลอดระยะเวลาสัญญา

6. การส่งมอบ

กำหนดให้ผู้ให้บริการฯ ส่งมอบงานระบบบริหารจัดการโปรแกรมสำนักงาน (Microsoft 365) ให้แล้วเสร็จภายใน 120 วัน นับแต่วันลงนามในสัญญา โดยแบ่งการดำเนินงานออกเป็น 2 ระยะ/งวดงาน ดังนี้

6.1 งวดที่ 1 : วิเคราะห์ ออกแบบและติดตั้งระบบบริหารจัดการโปรแกรมสำนักงาน (Microsoft 365) ให้แล้วเสร็จภายใน 75 วัน นับแต่วันลงนามในสัญญา และส่งมอบเอกสารตามรายการดังนี้

- 6.1.1 เอกสารการวิเคราะห์และออกแบบระบบ
- 6.1.2 เอกสารการปรับปรุงและทดสอบระบบ
- 6.1.3 เอกสารการดำเนินงานตามข้อ 3.1- 3.11
- 6.1.4 USB บันทึกข้อมูลรายการข้อ 6.1.1 – 6.1.3
- 6.1.5 ส่งรายการข้อ 6.1.1 – 6.1.4 รวม 5 ชุด (ต้นฉบับเอกสาร 1 ชุด และสำเนารวม 1 ชุด)

6.2 งวดที่ 2 : ฝึกอบรม ให้แล้วเสร็จภายใน 120 วัน นับแต่วันลงนามในสัญญา และส่งมอบเอกสาร

- 6.2.1 ดำเนินงานตามข้อ 3.12
- 6.2.2 USB บันทึกข้อมูลรายการข้อ 6.2.1
- 6.2.3 ส่งรายการข้อ 6.2.1 – 6.2.2 รวม 5 ชุด (ต้นฉบับเอกสาร 1 ชุด และสำเนารวม 1 ชุด)

7. การเบิกจ่ายและการชำระเงิน

แบ่งจ่ายออกเป็น 2 งวดงาน ดังนี้

งวดที่ 1 ร้อยละ 75 ของมูลค่าโครงการรวม

งวดที่ 2 ร้อยละ 25 ของมูลค่าโครงการรวม