
เอกสารแนบ 1.11
รายละเอียดเงื่อนไขในการรับประกันความชำรุดบกพร่องและการ
บำรุงรักษา (Maintenance Service Agreement)

รายละเอียดเงื่อนไขในการรับประกันความชำรุดบกพร่อง และการบำรุงรักษา

ผู้รับจ้างต้องรับประกันคุณภาพของระบบ และอุปกรณ์ระบบเครือข่ายที่เสนอและติดตั้งทั้งหมด ในโครงการนี้ ด้วยการดูแล บำรุงรักษา ซ่อมแซม แก้ไข ปรับปรุง หรือเปลี่ยนแทน เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปีนับจากวันที่โรงงานยาสูบรับมอบงานทั้งหมดตามสัญญา โดยที่โรงงานยาสูบไม่ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายใดๆที่เกิดขึ้นทั้งสิ้น ตลอดระยะเวลารับประกันผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามเงื่อนไข ดังต่อไปนี้

1. ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่มาปฏิบัติงานประจำ ณ โรงงานผลิตยาสูบ 6 เป็นประจำทุกวันทำการของ โรงงานยาสูบ โดยให้เริ่มปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา 07.30 - 16.30 น. ตลอดระยะเวลารับประกันความชำรุด บกพร่อง อย่างน้อย 3 คน โดยทำหน้าที่ดังต่อไปนี้ โดยผู้รับจ้างจะต้องเสนอรายชื่อเจ้าหน้าที่ทุกคน พร้อมประวัติและประสบการณ์ ต่อทางโรงงานยาสูบเพื่ออนุมัติก่อนดำเนินการ ในกรณีที่เจ้าหน้าที่ที่ เสนอมีคุณสมบัติที่ไม่ตรงตามตำแหน่งที่จะปฏิบัติงาน โรงงานยาสูบสามารถขอให้เปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ได้ ตามความต้องการของโรงงานยาสูบ
 - 1.1 ดูแลระบบเครือข่าย ระบบบริหารจัดการเครือข่าย และระบบรักษาความปลอดภัยเครือข่าย
 - 1.2 ดูแลระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และซอฟต์แวร์ที่ติดตั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย
 - 1.3 ดูแลศูนย์ข้อมูล (Data Center) และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมดและในกรณีนอกเวลาทำการของโรงงานยาสูบ ขอให้มีเจ้าหน้าที่พร้อมปฏิบัติงานที่จะรับเรื่อง และพร้อมเข้าปฏิบัติงานได้เมื่อมีการแจ้งเหตุความชำรุด บกพร่อง จากทางโรงงานยาสูบตลอด 24 ชั่วโมงไม่เว้นวันหยุดราชการ ตลอดระยะเวลารับประกันความชำรุดบกพร่อง
2. การรับประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์ทางด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์
 - 2.1 ผู้รับจ้าง ต้องทำการปรับปรุงเฟิร์มแวร์ (Firmware) ซอฟต์แวร์ (Software) และไฟล์อื่นที่ เกี่ยวข้อง (Definition Files) ให้กับอุปกรณ์นำเสนอและติดตั้งในโครงการทั้งหมดเป็นประจำ ตลอดระยะเวลารับประกันโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ
 - 2.2 ผู้รับจ้างต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่มาทำการตรวจสอบสายนำสัญญาณ อุปกรณ์เครือข่าย และระบบ เครือข่าย ที่นำเสนอและติดตั้งในโครงการเป็นประจำทุก 3 (สาม) เดือน ตลอดระยะเวลา รับประกัน พร้อมทั้งจัดทำรายงานผลการตรวจสอบสายนำสัญญาณ อุปกรณ์เครือข่าย และระบบ เครือข่าย ที่ได้ทำการติดตั้งไปในโครงการนี้ทั้งหมด ให้กับคณะกรรมการตรวจการจ้างจำนวน 3 ชุด ภายในสัปดาห์แรกของเดือนถัดไปหลังจากได้ดำเนินการตรวจสอบระบบเป็นที่แล้วเสร็จในแต่ละ ครั้ง หากผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าว ผู้รับจ้างยินยอมให้โรงงานยาสูบปรับเป็น จำนวนเงิน 1,500.- บาท (หนึ่งพันห้าร้อยบาทถ้วน) ต่ออุปกรณ์ต่อครั้ง
 - 2.3 ผู้รับจ้างต้องรับประกันคุณภาพผลิตภัณฑ์ทางด้านฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์ตลอดระยะเวลาการ รับประกันความชำรุดบกพร่อง โดยผู้รับจ้างต้องจัดหาอุปกรณ์มาทดแทนหรือซ่อมแซมแก้ไขให้ใช้ งานได้ติดตั้งเดิมภายใน 6 ชั่วโมง โดยเริ่มนับตั้งแต่ได้รับแจ้งความชำรุดบกพร่องจากโรงงานยาสูบ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ในการปรับปรุงแก้ไขข้อบกพร่อง แต่ถ้าหากอุปกรณ์ที่นำมาทดแทน ชั่วคราวเกิดชำรุดภายใน 6 ชั่วโมงนับตั้งแต่ได้รับแจ้งความชำรุดบกพร่องจากโรงงานยาสูบ ให้ถือว่าไม่มีการนำอุปกรณ์มาทดแทน หากพ้นระยะเวลาที่กำหนดแล้ว ปรากฏว่าผู้รับจ้างไม่อาจแก้ไข

- ข้อบกพร่องต่างๆ ได้ หรือทำให้ระบบงานหยุดชะงัก หรือเกิดความเสียหายแก่โรงงานยาสูบ ผู้รับจ้างยินยอมให้โรงงานยาสูบปรับเป็นเงินจำนวนชั่วโมงละ 500 บาท (ห้าร้อยบาทถ้วน) ต่อ 1 รายการ จนกว่าจะสามารถดำเนินการแก้ไขให้ใช้งานได้ดังเดิม
- 2.4 ในกรณีที่อุปกรณ์ในข้อ 2.3 ไม่สามารถซ่อมได้ภายในเวลา 6 ชั่วโมง ผู้รับจ้างจะต้องนำอุปกรณ์ไปซ่อมภายนอกโรงงานยาสูบ ผู้รับจ้างต้องจัดหาอุปกรณ์ที่มีคุณสมบัติเทียบเท่า หรือดีกว่ามาเปลี่ยนให้ในระหว่างดำเนินการซ่อมแซม และจะต้องดำเนินการซ่อมให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งความชำรุดบกพร่องจากโรงงานยาสูบ หากไม่สามารถดำเนินการซ่อมให้เสร็จตามเวลาที่กำหนด ผู้รับจ้างยินยอมให้โรงงานยาสูบปรับเป็นรายวันในอัตราวันละ 1,000.-บาท (หนึ่งพันบาทถ้วน) ต่อ 1 รายการที่นำไปซ่อมแซม โดยนับวันเริ่มต้นตั้งแต่เวลาที่เกินกำหนดการตรวจซ่อม 30 วัน จนกว่าผู้รับจ้างดำเนินการซ่อมแซมให้ใช้งานได้เป็นปกติ หรือจนกว่าผู้รับจ้าง จัดเปลี่ยนอุปกรณ์ทดแทนอุปกรณ์ที่เสียหาย โดยอุปกรณ์ที่นำมาทดแทนต้องเป็นของใหม่ ไม่เคยใช้งานมาก่อน ซึ่งมีคุณสมบัติเทียบเท่า หรือดีกว่า และสามารถใช้งานร่วมกับระบบงานของโรงงานยาสูบ มาส่งมอบให้เป็นทรัพย์สินของโรงงานยาสูบ หรือจนกว่าโรงงานยาสูบจะบอกเลิกสัญญา
- 2.5 หากมีการซ่อมอุปกรณ์ขึ้นใดๆ แล้วโรงงานยาสูบจะดำเนินการตรวจสอบพบว่ามีปริมาณการชำรุดบกพร่องของอุปกรณ์ขึ้นนั้นๆ นับจากวันที่ซ่อมครั้งสุดท้ายเป็นระยะเวลา 30 วัน แล้วพบว่าการชำรุดบกพร่องของอุปกรณ์เกินกว่า 3 ครั้ง ผู้รับจ้างต้องทำการเปลี่ยนอุปกรณ์ที่มีคุณสมบัติเทียบเท่า หรือดีกว่ามาทดแทน อุปกรณ์ที่นำมาทดแทนต้องเป็นของใหม่ ไม่เคยใช้งานมาก่อน หากไม่นำอุปกรณ์มาทดแทนให้ตามข้อกำหนดข้างต้น ผู้รับจ้างต้องยินยอมให้โรงงานยาสูบปรับเป็นรายวันในอัตราวันละ 4,000.-บาท (สี่พันบาทถ้วน) ต่อ 1 รายการ โดยนับเวลาเริ่มต้นตั้งแต่เวลาที่เกิดการชำรุดเป็นครั้งที่ 4 จนกว่าผู้รับจ้างจะนำอุปกรณ์ใหม่มาทดแทนให้ หรือจนกว่าทางโรงงานยาสูบบอกเลิกสัญญา และหากทางโรงงานยาสูบต้องใช้อุปกรณ์ที่อื่นทำงานแทน ผู้รับจ้างต้องยินยอมชดใช้ค่าใช้จ่ายทั้งสิ้นแทนโรงงานยาสูบอีกด้วย
- 2.6 ทั้งนี้ เมื่อได้มีการซ่อมแซมหรือเปลี่ยนอุปกรณ์ให้ใหม่เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โรงงานยาสูบสงวนสิทธิที่จะขยายระยะเวลารับประกันความชำรุดบกพร่องของผู้รับจ้างออกไป เท่ากับระยะเวลาที่โรงงานยาสูบไม่สามารถใช้งานได้ รวมถึงระยะเวลาที่เสียไปในการแก้ไขความชำรุดบกพร่องดังกล่าว จนถึงวันที่ได้แก้ไขแล้วเสร็จ
- 2.7 วิธีการแจ้งเหตุชำรุดบกพร่องของอุปกรณ์ โดยสามารถแจ้งเหตุได้ทุกวัน ผ่านช่องทางอย่างน้อย 3 ช่องทาง ดังนี้ (1) โทรสาร (2) ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ (E-Mail) (3) ทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ
- 2.8 ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขของสัญญา หรือผิดสัญญาข้อใดข้อหนึ่ง โรงงานยาสูบมีสิทธิบอกเลิกสัญญา รวมทั้งเรียกร้องค่าปรับจนถึงวันบอกเลิกสัญญา และยึดหลักประกันสัญญาพร้อมแจ้งเวียนขึ้นบัญชีผู้ทำงาน
- 2.9 ผู้รับจ้างจะต้องจ่ายค่าปรับที่ไม่สามารถซ่อมแซมแก้ไขความชำรุดบกพร่องที่เกิดขึ้นกับอุปกรณ์ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติแล้ว โรงงานยาสูบสงวนสิทธิที่จะเรียกร้องค่าเสียหายอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง หรือมีผลกระทบจากอุปกรณ์ที่ไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ นอกจากค่าปรับจากผู้รับจ้างเพิ่มเติม
- 2.10 ในกรณีที่ผู้รับจ้างได้สิทธิในระยะเวลารับประกันความชำรุดบกพร่องของอุปกรณ์ใดๆ เป็นระยะเวลาเกินกว่า 1 (หนึ่ง) ปี หรือสิทธิอื่นใดสำหรับอุปกรณ์ที่นำเสนอและติดตั้งมาในโครงการนี้

ผู้รับจ้างต้องโอนสิทธิดังกล่าวให้แก่โรงงานยาสูบก่อนวันครบกำหนดระยะเวลารับประกันตามสัญญา

- 2.11 ผู้รับจ้างต้องบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขผลิตภัณฑ์ทางด้านฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ สายนำสัญญาณ อุปกรณ์เครือข่าย และระบบเครือข่าย ไม่ว่าจะติดตั้งอยู่ ณ สถานที่ใดๆ ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้คืออยู่เสมอตลอดระยะเวลารับประกันด้วยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้าง โรงงานยาสูบยอมให้ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ สายนำสัญญาณ อุปกรณ์เครือข่าย และระบบเครือข่าย ในแต่ละรายการที่เสนอและติดตั้งในโครงการนี้สามารถชำรุด บกพร่อง และขัดข้องได้ ภายในเวลาที่จำกัดไม่เกินปีละ 12 ชั่วโมง โดยสามารถคำนวณจำนวนชั่วโมงที่ขัดข้องได้ดังนี้ เศษของชั่วโมงนับเป็น 1 ชั่วโมง

$$\text{จำนวนชั่วโมงที่ขัดข้อง} = \text{จำนวนชั่วโมงที่ขัดข้องตลอดปี} \times \text{ค่าตัวถ่วงของอุปกรณ์นั้นๆ}$$

โดยกำหนดให้มีจำนวนชั่วโมงที่ขัดข้องภายหลังจากคำนวณด้วยค่าตัวถ่วงแล้วต้องไม่เกินปีละ 12 ชั่วโมง ถ้ามีสายนำสัญญาณ อุปกรณ์เครือข่าย และระบบเครือข่าย ขัดข้องเกินกว่าระยะเวลาดังกล่าว โรงงานยาสูบสงวนสิทธิในการคิดค่าปรับในส่วนที่เกินตามค่าปรับของอุปกรณ์ที่ขัดข้องต่อชั่วโมง โดยสามารถคำนวณค่าปรับของอุปกรณ์ที่ขัดข้องต่อชั่วโมงได้ดังนี้

$$\text{ค่าปรับของอุปกรณ์ที่ขัดข้องต่อชั่วโมง} = (0.005 \times \text{ราคาอุปกรณ์หรือระบบที่ขัดข้อง})$$

และสามารถคำนวณค่าปรับของอุปกรณ์ที่เกิดขัดข้องได้ดังนี้ ค่าปรับเท่ากับจำนวนชั่วโมงที่ขัดข้องลบด้วยจำนวนชั่วโมงที่อนุญาตให้ขัดข้องได้ที่ 12 ชั่วโมง คูณด้วยค่าปรับของอุปกรณ์ที่ขัดข้องต่อชั่วโมง

$$\text{ค่าปรับ} = (\text{จำนวนชั่วโมงที่ขัดข้อง} - 12) \times \text{ค่าปรับของอุปกรณ์ที่ขัดข้องต่อชั่วโมง}$$

- 2.12 กำหนดค่าตัวถ่วงของสายนำสัญญาณ อุปกรณ์เครือข่าย และระบบเครือข่าย

รายการอุปกรณ์ที่ขัดข้อง	ค่าตัวถ่วง
อุปกรณ์กระจายสัญญาณ 10GbE สำหรับเป็นแกนหลัก (Core Switch)	1.0
อุปกรณ์กระจายสัญญาณ 10GbE สำหรับเชื่อมต่อเครือข่าย (Distributed Switch)	0.8
อุปกรณ์กระจายสัญญาณ 1GbE สำหรับเชื่อมต่ออุปกรณ์ แบบที่ 1, 2 (Access Switch)	0.6
อุปกรณ์กระจายสัญญาณไร้สายแบบภายในอาคาร (Indoor Wireless Access Point)	0.3
อุปกรณ์บริหารจัดการอุปกรณ์กระจายสัญญาณไร้สาย (Wireless Access Point Controller)	0.5
อุปกรณ์กระจายสัญญาณ 10GbE สำหรับประจำศูนย์ข้อมูลประจำโรงงาน (Data Center Switch)	1.0
อุปกรณ์กระจายสัญญาณ 10GbE สำหรับประจำตู้เก็บเซิร์ฟเวอร์ (Top of Rack Switch)	1.0

รายการอุปกรณ์ที่จัดซื้อ	ค่าตัว ถ่วง
อุปกรณ์กระจายสัญญาณ 1GbE สำหรับเครือข่ายภายนอก (WAN Switch)	0.6
อุปกรณ์กระจายสัญญาณ 1GbE สำหรับเชื่อมต่ออุปกรณ์ DMZ (DMZ Switch)	0.6
อุปกรณ์ป้องกันเครือข่าย (Network Firewall)	0.8
อุปกรณ์ป้องกันระบบสารสนเทศ (Application Firewall)	0.8
ระบบบริหารจัดการอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยเครือข่ายคอมพิวเตอร์แบบรวมศูนย์ (Centralized Firewall Management)	0.5
ระบบบริหารจัดการอุปกรณ์ตรวจจับและป้องกันการบุกรุกและโจมตีเครือข่ายแบบรวมศูนย์ (Centralized IPS Management)	0.5
อุปกรณ์เครือข่ายอื่นๆ เช่น สายนำสัญญาณ, Patch Panel, Outlet Plug เป็นต้น	0.1
ระบบบริหารจัดการเครือข่าย (Network Management)	0.3
ระบบบริหารจัดการนโยบายการให้บริการเครือข่าย (Network Policy Enforcement System -VM)	0.8
ระบบบริหารจัดการที่อยู่ไอพี (DHCP, DNS, IP Address Management)	0.8
ระบบจัดเก็บและรายงานผลประวัติการใช้งานระบบเครือข่าย (Network Traffic Log)	0.6
ระบบคอมพิวเตอร์เสมือน (Virtualization Computer System)	1.0
ระบบ Active Directory (AD)	0.6
เครื่องกำเนิดไฟฟ้า (Generator)	0.6
เครื่องไฟฟ้าสำรอง (UPS)	0.6
ระบบดับเพลิงภายในศูนย์ข้อมูลประจำโรงงาน (Fire Suppression System)	0.6
ระบบปรับอากาศแบบควบคุมอุณหภูมิและควบคุมความชื้น (Precision Air Conditioning System)	0.8
ระบบบริหารจัดการศูนย์ข้อมูล (Data Center Infrastructure Management:DCIM)	0.5
อุปกรณ์อื่นๆที่ไม่ได้ระบุ	0.3

- กรณีที่ผู้รับจ้างได้ส่งมอบและทดสอบงานจ้างพร้อมอุปกรณ์ครบถ้วนแล้ว ผู้รับจ้างต้องมีหน้าที่เข้าร่วมการทดสอบการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายตามสัญญานี้กับสัญญาจัดหาเครื่องจักรพร้อมอุปกรณ์ของโรงงานผลิตยาสูบ 6 (สัญญา M01, M02 และ M03 เป็นต้น) และอุปกรณ์ในระบบสื่อสาร ให้ครบถ้วนตามวัตถุประสงค์การใช้งานของโรงงานยาสูบด้วย แต่ทั้งนี้ต้องไม่เกินระยะเวลาการรับประกันความชำรุดบกพร่อง โดยโรงงานยาสูบจะแจ้งเป็นหนังสือให้ผู้รับจ้างทราบและเข้ามาดำเนินการภายในเวลา

15 วันนับจากวันที่ได้รับแจ้ง กรณีผู้รับจ้างไม่มาดำเนินการทดสอบการเชื่อมต่อระบบตามที่ได้รับแจ้งจากโรงงานยาสูบดังกล่าว ผู้รับจ้างต้องถูกปรับเป็นรายวันในอัตราวันละ 1,000.- บาท (หนึ่งพันบาทถ้วน) ผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

ในกรณีที่ผู้รับจ้างเข้ามาดำเนินการเชื่อมต่อระบบแล้วแต่ไม่แล้วเสร็จ หรือไม่สามารถใช้งานได้ภายใน 30 วันนับแต่วันที่ผู้รับจ้างเริ่มเข้ามาดำเนินการ ผู้รับจ้างต้องถูกปรับเป็นรายวันในอัตราวันละ 1,000.- บาท (หนึ่งพันบาทถ้วน) จนถึงวันที่ผู้รับจ้างดำเนินการแล้วเสร็จ หรือว่าใช้งานได้ หากโรงงานยาสูบพิจารณาแล้วเห็นว่าผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการเชื่อมต่อระบบเครือข่ายให้แล้วเสร็จ หรือใช้งานได้ โรงงานยาสูบใช้สิทธิบอกเลิกสัญญา นอกจากยอมให้โรงงานยาสูบคิดค่าปรับตามข้อ 3 นับแต่วันผิดสัญญาจนถึงวันบอกเลิกสัญญาแล้ว ผู้รับจ้างยอมให้โรงงานยาสูบปรับหลักประกันหรือเรียกร้องจากธนาคารผู้ออกหนังสือค้ำประกันเป็นจำนวนเงินทั้งหมด หรือแต่บางส่วนก็ได้ แล้วแต่โรงงานยาสูบจะเห็นสมควร และถ้าโรงงานยาสูบจัดจ้างจากนิติบุคคลอื่นเพิ่มจำนวน หรือเฉพาะจำนวนที่ขาดส่งแล้วแต่กรณี ภายในกำหนดระยะเวลา 1 (หนึ่ง) ปี นับจากวันที่โรงงานยาสูบบอกเลิกสัญญา ผู้รับจ้างยอมรับผิดชัดใช้ราคาที่สูงขึ้นจากราคาที่กำหนดไว้ในสัญญาและรวมถึงค่าเสียหายอื่น (ถ้ามี) ด้วย ทั้งนี้การบอกเลิกสัญญานั้น โรงงานยาสูบจะใช้สิทธิโดยสุจริต และพิจารณาถึงเหตุผลและความจำเป็น