

แผนการบำรุงรักษาระบบ

โครงการจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบบริหารทรัพยากร (ERP)

ประจำปีงบประมาณ 2565

มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

โดย

บริษัท เอ็ม ซี อาร์ คอนซัลติ้ง จำกัด

ระยะเวลาการดำเนินการ

1 ตุลาคม 2564 – 30 กันยายน 2565



คำนำ

ตามที่บริษัท เอ็ม ซี อาร์ คอนซัลติ้ง จำกัด ได้ทำการจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบบริหารทรัพยากร (ERP) ประจำปีงบประมาณ 2565 จำนวน 1 งาน ตามสัญญาเลขที่ มทร.๑๔จ/จรด.๒๕๖๕ ทางบริษัทฯ ขอส่งแผนการบำรุงรักษาระบบสำหรับโครงการจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบบริหารทรัพยากร (ERP) ประจำปีงบประมาณ 2565 ให้กับทางมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

นายธงชัย อุชนะภัย
บริษัท เอ็ม ซี อาร์ คอนซัลติ้ง จำกัด



สารบัญ

	หน้า
หลักการและเหตุผล	4
วัตถุประสงค์	4
คำนิยาม	4
ขอบเขตการดำเนินงาน	5
ระยะเวลาการดำเนินการ	6
แผนการบำรุงรักษาระบบ	7
ข้อมูลผู้ประสานงาน	8
ช่องทางการแจ้งปัญหา	9
ขั้นตอนการแจ้งปัญหาการใช้งาน	10



หลักการและเหตุผล

การบำรุงรักษาระบบสารสนเทศเป็นงานหลักในการบำรุงรักษาระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง เพราะระบบสารสนเทศที่ไม่ได้รับการพัฒนา ปรับปรุง และบำรุงรักษาที่ดี อาจส่งผลกระทบต่อฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ และฐานข้อมูลของระบบไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ไม่มีความน่าเชื่อถือ และไม่สอดคล้องกับความต้องการของผู้ใช้งาน ซึ่งจะมีผลทำให้องค์กรไม่สามารถดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมทั้งผู้บริหารไม่สามารถกำหนดนโยบายและการตัดสินใจได้อย่างถูกต้อง

ดังนั้น บริษัท เอ็ม ซี อาร์ คอนซัลติง จำกัด จึงได้ดำเนินการบำรุงรักษาระบบบริหารทรัพยากร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน เพื่อให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

วัตถุประสงค์

เพื่อบำรุงรักษาระบบบริหารทรัพยากร (ERP) ของมหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน ให้สามารถใช้งานได้ต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ

คำนิยาม

ผู้ว่าจ้าง หมายถึง มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคลอีสาน

ผู้รับจ้าง หมายถึง บริษัท เอ็ม ซี อาร์ คอนซัลติง จำกัด

ขอบเขตการดำเนินงาน

1. การบำรุงรักษาระบบบริหารทรัพยากร (ERP)

- 1.1 ผู้รับจ้างต้องจัดทำแผนการดำเนินงานการบำรุงรักษาระบบบริหารทรัพยากร (ERP) และส่งมอบแผนการดำเนินงานการบำรุงรักษาให้กับมหาวิทยาลัยภายใน 15 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา
- 1.2 ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานสรุปประจำเดือนของการรับแจ้งปัญหา การแก้ไขปัญหา และข้อเสนอแนะในการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบบริหารทรัพยากร (ERP) พร้อมทั้งส่งรายงานให้กับมหาวิทยาลัยทุกเดือน
- 1.3 ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานสรุปประจำเดือนของผลการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องแม่ข่ายของระบบบริหารทรัพยากร (ERP) พร้อมทั้งส่งรายงานให้กับมหาวิทยาลัยทุกเดือน
- 1.4 ผู้รับจ้างต้องจัดอบรมให้ความรู้ในการใช้งานเพิ่มเติมให้กับผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากร (ERP) อย่างน้อย 1 ครั้งตามที่มหาวิทยาลัยกำหนด ณ มหาวิทยาลัยเทคโนโลยีราชมงคล



อีสาน นครราชสีมา พร้อมทั้งประเมินความพึงพอใจในการจัดอบรม โดยที่ผู้รับจ้างต้องเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายที่เกิดจากการอบรมทั้งหมด

1.4.1 หลักสูตรการอบรมการใช้งานระบบสำหรับผู้ดูแลระบบ เวลาในการอบรมไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมง

1.4.2 หลักสูตรการอบรมการใช้งานระบบสำหรับผู้ใช้งานระบบ เวลาการอบรมไม่น้อยกว่า 6 ชั่วโมง

1.5 ผู้รับจ้างต้องทำการสร้างหรือปรับปรุงรายงานของระบบบริหารทรัพยากร (ERP) เพิ่มเติมอย่างน้อย 5 รายงาน

1.6 ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานสรุปความต้องการในการปรับปรุงเพิ่มเติมจากผู้ใช้งานระบบบริหารทรัพยากร (ERP) พร้อมทั้งส่งรายงานให้กับมหาวิทยาลัย

1.7 ผู้รับจ้างต้องจัดทำหรือปรับปรุงคู่มือการใช้งานระบบบริหารทรัพยากร (ERP) เมื่อมีการเปลี่ยนแปลงหรือปรับปรุงกระบวนการทำงานของระบบ

2. เงื่อนไขอื่น ๆ

2.1 ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามแผนการดำเนินงานการบำรุงรักษาระบบบริหารทรัพยากร (ERP) อย่างเคร่งครัด หากมีเหตุอันทำให้ผู้รับจ้างไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามแผนที่เสนอ ให้ผู้รับจ้างต้องแจ้งต่อทางมหาวิทยาลัยเป็นลายลักษณ์อักษร เพื่อหาแนวทางแก้ปัญหาาร่วมกัน

2.2 ผู้รับจ้างต้องมีเจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหาซึ่งสามารถติดต่อได้ระหว่างวันจันทร์ ถึงวันศุกร์ เวลา 9.00 น. ถึง 18.00 น. ยกเว้นวันหยุดราชการ (หากมีกรณีฉุกเฉินหรือเร่งด่วนอันเป็นเหตุให้ระบบไม่สามารถใช้งานได้ ผู้รับจ้างต้องสามารถติดต่อกับผู้รับจ้างได้ตลอดเวลาเพื่อทำการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จ)

2.3 ผู้รับจ้างต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบบริหารทรัพยากร (ERP) ภายใน 48 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งจากผู้ดูแลระบบของมหาวิทยาลัย และดำเนินการแก้ไขให้แล้วเสร็จและสามารถใช้งานได้ตามปกติภายใน 3 วันทำการ

2.4 ผู้รับจ้างต้องทำการบำรุงรักษาในส่วนซอฟต์แวร์ (Software) และฐานข้อมูล (Database) ของระบบบริหารทรัพยากร (ERP) ให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งให้คำแนะนำในการบำรุงรักษาระบบกับผู้ดูแลระบบของมหาวิทยาลัย

2.5 ผู้รับจ้างต้องให้คำแนะนำและคำปรึกษาในการบริหารจัดการการสำรองข้อมูลระบบบริหารทรัพยากร (ERP) และทำการกู้คืนข้อมูล (Recovery) ในกรณีที่ระบบเกิดปัญหาและไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ



2.6 ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายใดๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงานตามสัญญาของผู้รับจ้าง ที่เกิดกับระบบที่ต้องบำรุงรักษาไม่ว่าจะเกิดจากความจงใจหรือความประมาทอันเกิดจากการกระทำของผู้รับจ้างเป็นจำนวนเงินไม่เกินมูลค่าการบำรุงรักษาระบบ

3. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

ค่าจ้างและการจ่ายเงิน โดยถือราคาเหมารวมเป็นเกณฑ์ และกำหนดการจ่ายเงินเป็นงวดๆ จำนวน 4 งวด เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน ดังนี้

งวดที่ 1 จ่ายเงินเป็นจำนวน ในอัตราร้อยละ 25 เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน

1. บำรุงรักษาระบบบริหารทรัพยากร (ERP) เดือนตุลาคม 2564 ถึงเดือนธันวาคม 2564 ตามรายละเอียดข้อ 1.1, 1.2, 1.3

ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 31 ธันวาคม 2564

งวดที่ 2 จ่ายเงินเป็นจำนวน ในอัตราร้อยละ 25 เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน

1. บำรุงรักษาระบบบริหารทรัพยากร (ERP) เดือนมกราคม 2565 ถึงเดือนมีนาคม 2565 ตามรายละเอียดข้อ 1.2, 1.3

ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 31 มีนาคม 2565

งวดที่ 3 จ่ายเงินเป็นจำนวน ในอัตราร้อยละ 25 เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน

1. บำรุงรักษาระบบบริหารทรัพยากร (ERP) เดือนเมษายน 2565 ถึงเดือนมิถุนายน 2565 ตามรายละเอียดข้อ 1.2, 1.3, 1.4

ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 30 มิถุนายน 2565

งวดที่ 4 จ่ายเงินเป็นจำนวน ในอัตราร้อยละ 25 เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน

1. บำรุงรักษาระบบบริหารทรัพยากร (ERP) เดือนกรกฎาคม 2565 ถึงเดือนกันยายน 2565 ตามรายละเอียดข้อ 1.2 1.3 1.5 1.6

ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ 30 กันยายน 2565

ระยะเวลาการดำเนินการ

(ภายใน 365 วัน) เริ่มตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2564 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2565



ข้อมูลผู้ประสานงาน

Team Support Leader : นายพิทวัส งามบุญอนันต์

e-Mail : pitawat@mcrconsult.com

Support Programmer : นายอนุพันธ์ นิ่มประคอง

e-Mail : anuphun@mcrconsult.com

Support Programmer : นายนิชานันท์ เกิดสกุล

e-Mail : nichanan@mcrconsult.com

ช่องทางการแจ้งปัญหา

ผู้ใช้งานสามารถแจ้งปัญหาการใช้งานของระบบบริหารทรัพยากรองค์กร (ERP) ผ่านเว็บไซต์ของบริษัทได้ที่

URL : <https://support.mcrconsult.com/login>

รหัสผู้ใช้งาน mis@rmuti.ac.th

รหัสผ่าน : *****



ขั้นตอนการแจ้งปัญหาการใช้งาน

<https://support.mcrconsult.com/login>

Welcome to MCR Support
Login in. To see it in action.

job_120@hotmail.com

Login

[Forgot password?](#) [MCR?](#)

1. Login เข้าสู่ระบบ

Site: RMUTI
Sites / RMUTI

Support Service Period: 01 Oct 2015 - 30 Sep 2019

Incidents Change Requests

MCR support contact number : (02) 392-3289

Export + Create new incident

304	0	0	35	7	35	227
Total	Open	Assigned	Customer Working	Fixing	Resolved	Closed

2. คลิกเมนู Create new incident
เพื่อแจ้งปัญหาการใช้งาน



Create New Incident

Title * แจ้งรับแจ้งแบบฟอร์มซ่อมแซมงานในชื่อของระบบที่สัด (จัดซื้อ-จัดจ้าง)

Description * **B I U** |
แจ้งรับแจ้งแบบฟอร์มซ่อมแซมงานในชื่อของระบบที่สัด (จัดซื้อ-จัดจ้าง)
ทุกที่ทราบ

Error Message **B I U** |

Module * JProcurement

Priority * High

- **High** : unable to use the system, resulting in a critical impact on business operations. i.e. production system is down, database or application error has occurred which severely impacts business operations, data is unrecoverable or lost.
- **Medium** : the system is usable, but that some features are unavailable. i.e. application returning error or not responding, issue is specific to one or a few users.
- **Low** : the problem does not significantly impact operations, or that a reasonable workaround has been implemented. i.e. general question such as "how to" or syntax questions, issue with little or no impact, documentation issues.

Attachments

PO_...
0.1 MB

Allow: jpeg, bmp, png, pdf, doc, docx, xls, xlsx, rar, zip and size < 2mb

Create

4. คลิกปุ่ม Create เพื่อแจ้ง
ปัญหาการใช้งาน

3. กรอกข้อมูลให้ครบถ้วน