

**เงื่อนไขการจ้างบำรุงรักษา
ระบบ Web Application Firewall จำนวน 1 งาน**

1. วัตถุประสงค์

การประปานครหลวงมีความประสงค์จะจ้างบริการดูแลบำรุงรักษาระบบ Web Application Firewall เพื่อให้ Application ที่ใช้งานผ่าน Web Browser มีความปลอดภัย ซึ่งประกอบด้วยอุปกรณ์ดังนี้

| ลำดับ | รายการ | ยี่ห้อ/รุ่น/SN | สถานที่ติดตั้ง |
|-------|---|-----------------------------------|--|
| 1 | อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย Web Application Firewall | Imperva X2500 S/N : 1134C00047 | ฝ่ายเทคโนโลยีและสื่อสาร ชั้น 3 สำนักงานใหญ่ ถนนประชาชื่น |

2. ขอบเขตและหน้าที่ของผู้รับจ้าง

2.1 ผู้รับจ้างต้องต่อสิทธิการใช้งาน การให้บริการ Download โปรแกรมต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้อง และ Update Signature ของอุปกรณ์ Web Application Firewall ยี่ห้อ Imperva รุ่น X2500 ให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตามระยะเวลาสัญญา

2.2 การบำรุงรักษาอุปกรณ์ (Preventive Maintenance :PM)

2.2.1 ผู้รับจ้างต้องจัดส่งผู้เชี่ยวชาญ พร้อมเครื่องมือที่ได้มาตรฐาน ทำการตรวจสอบอุปกรณ์ตามข้อ 1 ให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งานได้ดีเสมอ อย่างน้อย 1 ครั้ง ภายในรอบระยะเวลา 3 เดือน ในลักษณะ On-Site Service

2.2.2 ตรวจสอบประสิทธิภาพ และปรับแต่งค่าการทำงานของระบบ ให้ทำงานได้อย่างสมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพ

2.2.3 ทำความสะอาดอุปกรณ์ทั้งหมด พร้อมกับจัดสายที่เชื่อมต่ออุปกรณ์ให้เป็นระเบียบเรียบร้อย

2.2.4 หากระหว่างการให้บริการบำรุงรักษาพบปัญหาเกิดขึ้นกับอุปกรณ์ผู้รับจ้างต้องแจ้งให้ผู้ดูแลระบบรับทราบ และทำการแก้ปัญหาที่เกิดขึ้นภายใต้เงื่อนไขการให้บริการลักษณะการซ่อมแซมแก้ไข(Corrective Maintenance)

2.3 การให้บริการลักษณะการซ่อมแซมแก้ไข(Corrective Maintenance)

2.3.1 หากเกิดการชำรุดบกพร่องของอุปกรณ์ระบบ Web Application Firewall หรือระบบรักษาความปลอดภัยของ Web Application เกิดปัญหา ผู้รับจ้างต้องทำการซ่อมแซมหรือแก้ไขให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีดังเดิม ภายในกำหนดเวลา 8 ชั่วโมงทำการ นับตั้งแต่วันที่รับแจ้งจากการประปานครหลวง ในลักษณะ On Site Service และวัสดุอุปกรณ์ที่ใช้ในการซ่อมแซมแก้ไขจะต้องเป็นวัสดุอุปกรณ์ใหม่ไม่เคยใช้งานมาก่อนยกเว้นวัสดุที่เลิกผลิตแล้ว แต่ต้องได้รับการยินยอมจากฝ่ายเทคโนโลยีและสื่อสารก่อน

2.3.2 ในกรณีที่พบเหตุสุดวิสัยหรือเหตุใดๆ ที่กระทำให้ไม่สามารถซ่อมแซมแก้ไขอุปกรณ์ให้กลับมาใช้งานได้ปกติ ภายในระยะเวลา 8 ชั่วโมง ผู้รับจ้างต้องจัดหาอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยระบบ Web Application Firewall ที่มีประสิทธิภาพเทียบเท่าหรือดีกว่าและปรับแต่งระบบให้สามารถป้องกันการโจมตีจากภายนอกได้ตามมาตรฐาน OWASP ปี 2010 มาให้ใช้งานแทน จนกว่าจะซ่อมแซมหรือแก้ไขให้แล้วเสร็จ

- 2.3.3 ต้องแจ้งให้ผู้ดูแลระบบทราบถึงสาเหตุ การตรวจสอบ วิธีการแก้ปัญหา และการติดตามผล พร้อมจัดทำเป็นรายงานการแก้ไข
- 2.4 ต้องจัดทำรายงานการบำรุงรักษา และการซ่อมแซมแก้ไข(ถ้ามีการซ่อมแซม) โดยออกแบบตัวอย่าง รายงานให้ผู้ดูแลระบบพิจารณาก่อน ซึ่งรายละเอียดของรายงานการบำรุงรักษา อย่างน้อยต้องประกอบด้วย
- 2.4.1 ข้อมูลทางเทคนิคของอุปกรณ์ ได้แก่ ยี่ห้อ, รุ่น, หมายเลขเครื่อง (Serial Number), License, Hardware Specification
 - 2.4.2 ภาพรวมการทำงานของระบบ System Health Check เช่น Hardware Utilization, Memory และอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
 - 2.4.3 แยกประเภทการโจมตีตามระดับความสำคัญทั้งหมดที่อุปกรณ์ตรวจพบ
 - 2.4.4 แสดงจำนวนของเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นทั้งหมดที่อุปกรณ์ตรวจพบ
 - 2.4.5 แสดงจำนวนการโจมตีโดยระบุเป็น URL มากที่สุด 10 อันดับ
 - 2.4.6 แสดงจำนวนการโจมตีโดยระบุเป็น Source IP address มากที่สุด 10 อันดับ
 - 2.4.7 แสดงจำนวนการโจมตีโดยแยกประเภทเป็นชนิดของการโจมตีมากที่สุด 10 อันดับ
 - 2.4.8 อื่นๆ ที่เกี่ยวข้องในการบำรุงรักษา
- 2.5 ผู้รับจ้างต้องแจ้งให้การประสานครหลวงทราบทุกครั้ง และดำเนินการปรับปรุงส่วนของ Software ให้ทันสมัย เมื่อผู้ผลิตมีการปรับปรุงอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยระบบ Web Application Firewall และ Software ที่เกี่ยวข้อง
- 2.6 ต้องให้บริการวิเคราะห์ปัญหา ปรึกษาการแก้ไขและปรับปรุงการทำงานของระบบ ตามที่ผู้ดูแลระบบร้องขอ ภายใต้ขอบเขตที่ระบบสามารถทำได้
- 2.7 ค่าบริการบำรุงรักษา/ซ่อมแซมแก้ไข ค่าต่อสิทธิ์การใช้งาน ค่าปรึกษา วิเคราะห์ปัญหา ให้รวมถึง ค่าแรง ค่าอะไหล่ ค่าวัสดุอุปกรณ์ ค่าเดินทาง และค่าใช้จ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องกับอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยระบบ Web Application Firewall ตามสัญญา ให้เป็นความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง โดยไม่มีการคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
- 2.8 ต้องมีระบบ Hotline สำหรับแจ้งปัญหาและบันทึกการแจ้งปัญหา เพื่อติดตามงาน
3. เอกสารการเสนอราคา
- 3.1 แสดงเอกสารการแต่งตั้งจากบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์หรือบริษัทสาขาของบริษัทเจ้าของผลิตภัณฑ์ที่ตั้งอยู่ในประเทศไทยหรือตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทยให้การสนับสนุน การบำรุงรักษา อุปกรณ์รักษาความปลอดภัย ยี่ห้อ Imperva ให้กับการประสานครหลวง
 - 3.2 แสดงเอกสารการมีประสบการณ์ในการขายและติดตั้งหรือประสบการณ์ในการบำรุงรักษาอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยยี่ห้อ Imperva อย่างน้อย 1 สัญญา โดยวันที่ลงนามในสัญญา นับถึงวันที่ยื่นซอง ต้องไม่เกิน 3 ปี
4. ระยะเวลาสัญญาและการบริการ
- 4.1 ระยะเวลา 9 เดือน นับตั้งแต่วันที่ลงนามในสัญญา
 - 4.2 ต้องให้บริการแก้ไขปัญหาแบบ On Site Service ทุกวันทำการ ตั้งแต่เวลา 08.00 น.-17.00น.

5. การส่งมอบงาน

- 5.1 ผู้รับจ้างจะต้องนำเอกสารแสดงลิขสิทธิ์ของผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอมาส่งให้กองบริหารเครือข่ายสื่อสารและความมั่นคงสารสนเทศ ภายใน 15 วัน นับตั้งแต่วันที่ลงนามในสัญญา
- 5.2 รายงานการบำรุงรักษาอุปกรณ์พร้อมซอฟต์แวร์ และรายการซ่อมแซมแก้ไข(ถ้ามีการซ่อมแซม) ทุกครั้งในรอบการบำรุงรักษา ให้กองบริหารเครือข่ายสื่อสารและความมั่นคงสารสนเทศ

6. การชำระเงิน

จ่ายเงินเป็นงวด ๆ ละ 3 เดือนรวม 3 งวด เมื่อได้ทำการบำรุงรักษาถูกต้องครบถ้วน พร้อมส่งรายงานทั้งหมดและคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ทำการตรวจสอบงานเรียบร้อยแล้ว

7. อัตราค่าปรับ

- 7.1 หากผู้รับจ้างไม่เข้ามาบำรุงรักษาครบทุกรายการ ในรอบ 3 เดือน พร้อมจัดส่งเอกสารหลักฐานการให้บริการ การประปานครหลวงสงวนสิทธิ์ที่จะไม่จ่ายค่าจ้างดำเนินการในงวดการจ่ายเงินนั้นๆ ทั้งหมด
- 7.2 ผู้รับจ้างต้องซ่อมแซมแก้ไขให้แล้วเสร็จภายใน 8 ชั่วโมง นับตั้งแต่วันที่ได้รับความเห็นชอบอย่างเป็นทางการที่กำหนด การประปานครหลวงจะคิดค่าปรับเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ 0.1 ของมูลค่างานตามสัญญา จนกว่าผู้รับจ้างจะทำการแก้ไขแล้วเสร็จใช้งานได้ตามปกติ เศษของวันให้คิดเป็น 1 วัน หรือจนกว่าจะหาเครื่องที่มีคุณสมบัติเทียบเท่า หรือดีกว่ามาทดแทน

8. ลิขสิทธิ์และข้อตกลงในการรักษาความลับข้อมูลหรือเอกสาร

- 8.1 ระบบงาน ข้อมูล และเอกสารทั้งหมดที่จัดทำขึ้น ถือเป็นลิขสิทธิ์ของการประปานครหลวง โดยผู้รับจ้างจะต้องไม่เผยแพร่เอกสาร ข้อมูล หรือสิ่งใดๆ ที่จัดทำขึ้นโดยไม่ได้รับความเห็นชอบอย่างเป็นทางการ ลักษณะอักษรจากการประปานครหลวง รวมทั้งต้องไม่แสวงหาหรือยินยอมให้บุคคลอื่นแสวงหาผลประโยชน์ใดๆ จากข้อมูลเอกสารดังกล่าว ทั้งในพาณิชย์หรือในกรณีอื่นอันอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่การประปานครหลวงด้วยประการใดทั้งสิ้น
- 8.2 ข้อตกลงนี้ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา อันเป็นเงื่อนไขที่การประปานครหลวงบอกเลิกสัญญาเรียกค่าเสียหาย หรือปรับสินไหม รวมทั้งการดำเนินคดีทั้งในทางแพ่งและอาญาทุกประเภท

9. ข้อสงวนสิทธิ์และข้อตกลงอื่นๆ

ผู้รับจ้างที่เข้ามาปฏิบัติงานภายในหน่วยงานของการประปานครหลวง ต้องปฏิบัติตามระเบียบข้อบังคับของการประปานครหลวงอย่างเคร่งครัด

ส่วนสัญญาเทคโนโลยี
กองบำรุงรักษาเทคโนโลยี
ตุลาคม 2559

