

เอกสารแนบ 4 ข้อกำหนดการบำรุงรักษาสวนสนับสนุนการบริหารจัดการบำรุงรักษาโครงข่าย

ข้อกำหนดการบำรุงรักษาสวนสนับสนุนการบริหารจัดการบำรุงรักษาโครงข่าย

ผู้รับจ้างต้องบำรุงรักษาระบบสวนสนับสนุนการบริหารจัดการบำรุงรักษาโครงข่ายของสำนักงานบริหารเทคโนโลยีสารสนเทศเพื่อพัฒนาการศึกษา (UniNet) ให้สามารถใช้งานได้ดี มีประสิทธิภาพ รายละเอียดดังนี้

1. การบริหาร Help Desk ของ Network Operating Center-NOC (NetkaQuartz Service Desk) ผู้รับจ้างจะต้องบำรุงรักษาระบบบริหารจัดการและเก็บข้อมูลการซ่อมบำรุง (Trouble Ticket Online) ที่มีคุณสมบัติรองรับการใช้งานขั้นต่ำ ดังนี้

- 1.1 สามารถรับการแจ้งซ่อมบำรุงจากการป้อนข้อมูลลงโปรแกรมจากระบบอัตโนมัติและจากเจ้าหน้าที่ได้
- 1.2 สามารถตรวจสอบสถานะและป้อนข้อมูลประกอบการแจ้งซ่อมบำรุงได้
- 1.3 สามารถบันทึกและจัดเก็บข้อมูลการเปิดการแจ้งซ่อมได้และแจ้งข้อมูลการแจ้งซ่อมให้กับผู้ปฏิบัติงานทาง e-mail ได้
- 1.4 สามารถบันทึกและคำนวณเวลาที่ใช้จริงตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement :SLA) ได้
- 1.5 รายงานต่าง ๆ ต้องสามารถ export เป็นแฟ้มข้อมูลแบบ pdf และ MS Excel
- 1.6 สามารถบันทึกข้อมูลการซ่อมบำรุงผ่านอุปกรณ์พกพาเคลื่อนที่ (Service Desk on Mobile) ได้ รวมถึงจัดหาสิทธิการใช้งานให้สามารถใช้งานได้อย่างน้อย 100 อุปกรณ์ พร้อมๆกัน
- 1.7 สามารถค้นหาเหตุขัดข้อง (Incident) โดยแยกตามพื้นที่ที่เกิดเหตุเสียได้
- 1.8 สามารถตรวจสอบการแจ้งเหตุขัดข้อง (Incident) ซ้ำกันบนระบบได้
- 1.9 สามารถแสดงผลแบบ BI โดยแสดงผลในสถานะปัจจุบันและแยกเป็นรายโซนได้
- 1.10 สามารถออกรายงานแบบราย Incident โดยให้สามารถมีรูปที่อยู่ในข้อมูลการซ่อมบำรุงแสดงมาด้วย
- 1.11 มีหน้า Portal เพื่อรองรับผู้ใช้งาน (user) สำหรับเข้ามาลงทะเบียนขอบัญชีผู้ใช้งานได้ด้วยตนเอง (User self-registration)
- 1.12 ระบบสามารถส่ง Notification ผ่านทาง Line Application เข้าทาง Line Group ได้เป็นอย่างดี เพื่อแจ้งให้ทราบว่า มี New Case/Ticket, Overdue SLA, Escalate Case/Ticket
- 1.13 ระบบต้องมีเมนูเลื่อนลง (drop-down) ที่สามารถสร้าง New Case/Ticket เหตุเสียใหม่ได้
- 1.14 ระบบต้องสามารถบันทึกชื่อวิศวกรในแต่ละประเภทของเหตุได้ โดยบันทึกลงให้แบบฟอร์มเหตุเสีย
- 1.15 ระบบสามารถกดเพื่อดูตัวอย่างเอกสารแนบได้
- 1.16 ระบบที่ผู้รับจ้างเสนอต้องเปิด Application Programming Interface (API) ให้ระบบอื่นของสำนักงานฯ เรียกดูข้อมูลได้