
หลักเกณฑ์การเข้าร่วมโครงการซอฟต์แวร์ออนไลน์เพื่อการบริหารภาครัฐ
และวิธีการคัดเลือกผู้ให้บริการ



สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

Electronic Government Agency (Public Organization) (EGA)

สารบัญ

หมวดที่ 1 ที่มาและคำนิยาม	หน้าที่ 3
หมวดที่ 2 หลักเกณฑ์และวิธีการการคัดสรรผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์	
เพื่อการบริการภาครัฐ	หน้าที่ 4
ขั้นตอนที่ 1 การพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ให้บริการ	หน้าที่ 4
ขั้นตอนที่ 2 การประเมินด้านการดำเนินกิจการทั่วไป คุณสมบัติด้านเทคนิค	
และการยอมรับข้อตกลง ค่าธรรมเนียมการให้บริการ	หน้าที่ 8
ขั้นตอนที่ 3 การขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์เพื่อการบริการภาครัฐ	หน้าที่ 12
ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลผู้ให้บริการภายหลังการให้บริการ	หน้าที่ 12
หมวดที่ 3 การยื่นคำโต้แย้ง	หน้าที่ 15
ภาคผนวก	หน้าที่ 16

หมวดที่ 1 ที่มาโครงการ และคำนิยาม

ที่มาโครงการ

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) ได้ดำเนินงานเพื่อผลักดันและพัฒนารัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ในประเทศไทยอย่างต่อเนื่อง เพื่อให้สอดคล้องกับแผนแม่บทเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ฉบับที่ 2 และกรอบนโยบายเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ระยะ พ.ศ. 2554 – 2563 ของประเทศไทย หรือ ICT 2020 ซึ่งหนึ่งในภารกิจหลักของ สรอ. ที่มีบทบาทและความสำคัญ อีกทั้งสอดคล้องกับแผนดังกล่าวข้างต้น คือ โครงการบริการคลาวด์ภาครัฐ หรือ Government Cloud Service ซึ่งเริ่มดำเนินการตั้งแต่ปี พ.ศ. 2555 เป็นต้นมา

ทั้งนี้ สรอ. ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญต่อการพัฒนาศักยภาพในการปฏิบัติงานของหน่วยงานภาครัฐด้วย Government Cloud หรือ G-Cloud จึงได้มีแผนพัฒนาต่อยอดการให้บริการดังกล่าวภายใต้โครงการซอฟต์แวร์ออนไลน์เพื่อการบริหารภาครัฐ (Government Software as a service: G-SaaS)

ซอฟต์แวร์ออนไลน์เพื่อการบริหารภาครัฐ หรือ G-SaaS เป็นการให้บริการซอฟต์แวร์ผ่านระบบเครือข่ายสารสนเทศ โดยไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมทั้งชุดลงเครื่องคอมพิวเตอร์ ซึ่งจะทำให้หน่วยงานภาครัฐสามารถดำเนินงาน รวมถึงให้บริการประชาชนได้อย่างสะดวกรวดเร็วมากยิ่งขึ้น

คำนิยาม

สำนักงาน	หมายความถึง	สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน)
ผู้ให้บริการ	หมายความถึง	ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์ที่มีความประสงค์เข้าร่วมโครงการซอฟต์แวร์ออนไลน์เพื่อการบริหารภาครัฐ
ผู้ใช้บริการ	หมายความถึง	หน่วยงานภาครัฐที่มีความประสงค์ใช้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์เพื่อการบริหารภาครัฐ
คณะกรรมการ	หมายความถึง	คณะกรรมการคัดสรรผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์เพื่อการบริหารภาครัฐ
ซอฟต์แวร์ออนไลน์	หมายความถึง	การให้บริการซอฟต์แวร์ผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต โดยไม่ต้องติดตั้งโปรแกรมทั้งชุดลงเครื่องคอมพิวเตอร์
ระบบ Back Office	หมายความถึง	ระบบการบริหารจัดการองค์กรที่เกี่ยวข้องกับกิจกรรมหลักของหน่วยงานโดยตรง

หมวดที่ 2 หลักเกณฑ์และวิธีการการคัดเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์เพื่อการบริการภาครัฐ

- การคัดเลือกผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์เพื่อการบริการภาครัฐ ประกอบด้วย 4 ขั้นตอน ดังต่อไปนี้
- ขั้นตอนที่ 1 การพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ให้บริการ
 - ขั้นตอนที่ 2 การประเมินด้านการดำเนินงานทั่วไป คุณสมบัติด้านเทคนิค และการยอมรับข้อตกลงค่าธรรมเนียมการให้บริการ
 - ขั้นตอนที่ 3 การขึ้นทะเบียนให้เป็นผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์เพื่อการบริการภาครัฐ
 - ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลการให้บริการ

ขั้นตอนที่ 1 การพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ให้บริการ

ผู้ให้บริการที่มีความประสงค์ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์เพื่อการบริการภาครัฐ จะต้องยื่นเอกสารที่แสดงคุณสมบัติตามหลักเกณฑ์ที่คณะกรรมการกำหนด พร้อมลงนามรับรองความถูกต้องของเอกสารและประทับตราสำคัญของบริษัท (ถ้ามี) ทุกหน้า

การพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ให้บริการ แบ่งออกเป็น 2 ขั้นตอน คือ

- (1) การพิจารณาคุณสมบัติทางทะเบียน
 - (2) การพิจารณาคุณสมบัติการดำเนินงานขั้นพื้นฐาน
- โดยมีรายละเอียดดังนี้

ขั้นตอนที่ 1.1 การพิจารณาคุณสมบัติทางทะเบียน

เพื่อให้การบริการซอฟต์แวร์ออนไลน์เพื่อการบริการภาครัฐเป็นไปตามวัตถุประสงค์ของการให้บริการ และผู้ให้บริการสามารถให้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์ได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีการรับรองภายหลังการให้บริการที่มีคุณภาพ ดังนั้น ผู้ให้บริการจึงต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

- (1) มีฐานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายไทย
- (2) ไม่เป็นคนต่างด้าวตามพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว พ.ศ. 2542
- (3) มีกรรมการหรือผู้ดำเนินองค์กรเป็นผู้ถือสัญชาติไทย จำนวน 3 ใน 4 ของกรรมการหรือผู้ดำเนินองค์กรทั้งหมด

โดยยื่นเอกสารหลักฐานแสดงรายการ ดังนี้

- (1) ผู้ให้บริการจดทะเบียนนิติบุคคลตามกฎหมายไทย ณ กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์
- 1.1 กรณีที่นิติบุคคลเป็นห้างหุ้นส่วนสามัญจดทะเบียน หรือ ห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นเอกสารต่อไปนี้
- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนห้างหุ้นส่วน (นายทะเบียนรับรองไม่เกิน 6 เดือน)
 - สำเนาบัญชีรายชื่อหุ้นส่วน (นายทะเบียนรับรองไม่เกิน 6 เดือน)
 - สำเนาเลขประจำตัวผู้เสียภาษีของห้างหุ้นส่วน
 - สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภพ.20)

- 1.2 กรณีที่นิติบุคคลเป็นบริษัทจำกัด หรือ บริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นเอกสารต่อไปนี้
- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนบริษัท (นายทะเบียนรับรองไม่เกิน 6 เดือน)
 - สำเนาหนังสือบริคณห์สนธิ
 - สำเนาบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น(นายทะเบียนรับรองไม่เกิน 6 เดือน)
 - สำเนาเลขประจำตัวผู้เสียภาษีของห้างหุ้นส่วน
 - สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภพ.20)

- (2) ผู้ให้บริการเป็นหน่วยงานของรัฐ สถาบันการศึกษา สมาคม หรือมูลนิธิ ให้ยื่นเอกสารต่อไปนี้
- สำเนาพระราชบัญญัติ หรือพระราชกฤษฎีกา หรือระเบียบข้อบังคับที่เกี่ยวข้องกับการจัดตั้งองค์กร
 - สำเนารายชื่อคณะกรรมการบริหาร หรือคณะผู้ดำเนินงานองค์กร
 - สำเนารายชื่อผู้มีอำนาจกระทำการแทนองค์กร
 - สำเนางบการเงิน
 - สำเนารายงานประจำปี (Annual Report)
 - สำเนาเลขประจำตัวผู้เสียภาษีขององค์กร
 - สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภพ.20) (ถ้ามี)

หลักเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติทางทะเบียน

หลักเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติทางทะเบียน แบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ

1. ไม่ผ่าน
2. ผ่าน

โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการตรวจสอบ	คำอธิบาย
ไม่ผ่าน	ผู้ให้บริการที่มีความประสงค์จะขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการขาดหลักฐานแสดงคุณสมบัติทางทะเบียนในข้อใดข้อหนึ่ง หรือหลักฐานแสดงรายการไม่ครบถ้วน กล่าวคือ (1) มีฐานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายไทย (2) ไม่เป็นคนต่างด้าวตามพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว พ.ศ. 2542 (3) มีกรรมการหรือผู้ดำเนินงานองค์กรเป็นผู้ถือสัญชาติไทย จำนวน 3 ใน 4 ของกรรมการหรือผู้ดำเนินงานองค์กรทั้งหมด
ผ่าน	ผู้ให้บริการที่มีความประสงค์จะขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการมีคุณสมบัติทางทะเบียนเป็นไปตามที่กำหนด และมีหลักฐานแสดงรายการครบถ้วน กล่าวคือ

	(1) มีฐานะเป็นนิติบุคคลตามกฎหมายไทย (2) ไม่เป็นคนต่างด้าวตามพระราชบัญญัติการประกอบธุรกิจของคนต่างด้าว พ.ศ. 2542 (3) มีกรรมการหรือผู้ดำเนินองค์กรเป็นผู้ถือสัญชาติไทย จำนวน 3 ใน 4 ของกรรมการหรือผู้ดำเนินองค์กรทั้งหมด
--	--

ขั้นตอนที่ 1.2 การพิจารณาคุณสมบัติการดำเนินงานขั้นพื้นฐาน

ผู้ให้บริการต้องยื่นเอกสารแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับคุณสมบัติการดำเนินงานขั้นพื้นฐาน ดังต่อไปนี้

- (1) สำเนาโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารงานการให้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์
- (2) เอกสารประวัติการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และผลงานที่ผ่านมา (Curriculum Vitae: CV) ของบุคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ในด้านต่างๆ ใน 5 ด้านสำคัญ คือ
 - ด้านการบริหารโครงการ
 - ด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย
 - ด้านซอฟต์แวร์ระบบงาน
 - ด้านการสนับสนุนการให้บริการ
 - ด้านบริการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ
- (3) คำรับรองว่าไม่ใช่ผู้ทำงานของทางราชการ หรือคำรับรองว่าไม่ใช่ผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ
- (4) เอกสารสำคัญแสดงความเป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือแสดงว่าได้รับสิทธิในการให้บริการ หรือเข้าร่วมโครงการ

หลักเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติการดำเนินงานขั้นพื้นฐาน

หลักเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติการดำเนินงานขั้นพื้นฐาน แบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ

1. ไม่ผ่าน
2. ผ่าน

โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการตรวจสอบ	คำอธิบาย
ไม่ผ่าน	ผู้ให้บริการที่มีความประสงค์ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์เพื่อการบริการภาครัฐ มีเอกสารแสดงรายละเอียดที่ขาดคุณสมบัติการดำเนินงานขั้นพื้นฐาน ในข้อใดข้อหนึ่ง กล่าวคือ (1) สำเนาโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารงานการให้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์ (2) เอกสารประวัติการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และผลงานที่ผ่านมา

	<p>(Curriculum Vitae: CV) ของบุคคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ในด้านต่างๆ ใน 6 ด้านสำคัญ คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ด้านการบริหารโครงการ - ด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย - ด้านซอฟต์แวร์ระบบงาน - ด้านการสนับสนุนการให้บริการ - ด้านบริการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ - ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ให้บริการ <p>(3) คำรับรองว่าไม่เป็นผู้ทำงานของทางราชการ หรือคำรับรองว่าไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ</p> <p>(4) เอกสารสำคัญแสดงความเป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือได้รับสิทธิในการให้บริการ</p>
ผ่าน	<p>ผู้ให้บริการที่มีความประสงค์ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์เพื่อให้บริการภาครัฐ มีเอกสารแสดงรายละเอียดคุณสมบัติการดำเนินงานขั้นพื้นฐานที่ครบถ้วน คือ</p> <p>(1) สำเนาโครงสร้างองค์กรและโครงสร้างการบริหารงานการให้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์</p> <p>(2) เอกสารประวัติการศึกษา ประสบการณ์ทำงาน และผลงานที่ผ่านมา (Curriculum Vitae: CV) ของบุคคลากรที่มีความรู้และประสบการณ์ในด้านต่างๆ ใน 6 ด้านสำคัญ คือ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ด้านการบริหารโครงการ - ด้านระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่าย - ด้านซอฟต์แวร์ระบบงาน - ด้านการสนับสนุนการให้บริการ - ด้านบริการให้ความรู้แก่ผู้รับบริการ - ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ให้บริการ <p>(3) คำรับรองว่าไม่เป็นผู้ทำงานของทางราชการ หรือคำรับรองว่าไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ</p> <p>(4) เอกสารสำคัญแสดงความเป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือได้รับสิทธิในการให้บริการ</p>

การแจ้งผลการพิจารณาคคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ให้บริการ ในขั้นตอนที่ 1

เมื่อผู้ให้บริการผ่านหลักเกณฑ์ในขั้นตอนที่ 1 จะถูกขึ้นทะเบียนเป็นผู้ผ่านคุณสมบัติเบื้องต้น โดยสำนักงานจะแจ้งผลการพิจารณาเป็นหนังสือ โดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

ขั้นตอนที่ 2 การประเมินด้านการดำเนินการทั่วไป คุณสมบัติด้านเทคนิค และการยอมรับข้อตกลงค่าธรรมเนียมการให้บริการ

เมื่อผู้ให้บริการผ่านเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นในขั้นตอนที่ 1 แล้ว จะเข้าสู่กระบวนการประเมินด้านการดำเนินการทั่วไป คุณสมบัติด้านเทคนิค และการยอมรับข้อตกลงค่าธรรมเนียมการให้บริการ รวมทั้งต้องผ่านการประเมินตามข้อกำหนดทางเทคนิคเฉพาะของระบบงาน ซึ่งจะมีการประกาศของสำนักงานด้วย (โดยมีร่างตัวอย่างข้อกำหนดทางเทคนิคเฉพาะของระบบงานตามภาคผนวก)

สำหรับรายละเอียดของขั้นตอนที่ 2 ประกอบด้วยส่วนต่างๆ ดังนี้

- (1) การประเมินด้านการดำเนินการทั่วไป
 - (2) การประเมินคุณสมบัติด้านเทคนิค
 - (3) การยอมรับข้อตกลงค่าธรรมเนียมการให้บริการ
- ตามรายละเอียดต่อไปนี้

ขั้นตอนที่ 2.1 หลักเกณฑ์การประเมินด้านการดำเนินการทั่วไป

ผู้ให้บริการสามารถจำแนกตามลักษณะการให้บริการซอฟต์แวร์ออกเป็น 2 กลุ่ม ดังนี้

กลุ่มที่ 1 กลุ่มผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ประเภท Back Office

ผู้ให้บริการในกลุ่มนี้ จะต้องมีความเชี่ยวชาญและมีประสบการณ์ในการให้บริการหรือดำเนินงานกับหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนมาก่อน เนื่องจากซอฟต์แวร์ในประเภทนี้จะเกี่ยวข้องกับการดำเนินงานของผู้ใช้บริการโดยตรง

กลุ่มที่ 2 กลุ่มผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ประเภทที่เป็นเครื่องมือที่ช่วยเสริมประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยงานของรัฐ

ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ในกลุ่มนี้เป็นเครื่องมือที่จะเสริมประสิทธิภาพการดำเนินงานให้กับผู้ใช้บริการ ดังนั้นผู้ให้บริการในกลุ่มนี้จะเปิดกว้างสำหรับผู้ให้บริการทุกรายโดยไม่จำเป็นต้องมีประสบการณ์ดำเนินงานให้กับหน่วยงานของรัฐหรือเอกชนมาก่อน

โดยแบ่งหลักเกณฑ์การพิจารณาออกเป็น 3 ประเด็นหลัก คือ

- (1) ความมั่นคงของกิจการ

ผู้ให้บริการกลุ่มที่ 1 จะต้องมีงบการเงินที่ได้รับการตรวจสอบรับรองจากผู้ตรวจสอบบัญชีย้อนหลัง 3 ปี แสดงแนวโน้มที่ดีขึ้น หรือ จำนวนฐานลูกค้าที่เกิดขึ้นย้อนหลัง 3 ปี แสดงแนวโน้มที่ดีขึ้น

- (2) แผนการบริหารจัดการ

ผู้ให้บริการกลุ่มที่ 1 และกลุ่มที่ 2 จะต้องแสดงให้เห็นถึงแผนการบริหารจัดการ ดังนี้

- แผนงานหรือแนวทางการทดสอบระบบในลักษณะเหมือนจริง (Proof of Concept : PoC) และแผนงานการวางระบบ (Implement) ซอฟต์แวร์เพื่อให้บริการจริง (Production) บน

- ระบบบริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud : G-Cloud) ของสำนักงาน เพื่อแสดงถึง ความรู้ความเข้าใจและทำให้เกิดความมั่นใจว่าคุณภาพงานอยู่ในระดับมาตรฐานสากล
- ขั้นตอนการดำเนินงาน โดยระบุและอธิบายถึงขั้นตอน วิธีการ และเทคนิคเฉพาะต่างๆ ที่จะ ใช้ในระหว่างการดำเนินการ (เช่น วิธีการ Configuration การติดตั้ง เป็นต้น) ต้องสอดคล้อง ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) ที่สำนักงาน กำหนด
 - จัดให้มีช่องทางในการสื่อสารข้อมูลการใช้บริการซอฟต์แวร์แก่ผู้ให้บริการและผู้ดูแลระบบของ ผู้ให้บริการ เพื่อให้ผู้ให้บริการและผู้ดูแลระบบของผู้ให้บริการสามารถให้บริการได้อย่างถูกต้อง
 - จัดให้มีช่องทางในการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการและผู้ดูแลระบบของผู้ให้บริการ โดย ระบุและอธิบายถึงขั้นตอนและวิธีการที่จะใช้ในการรับเรื่องร้องเรียนของผู้ใช้บริการ รวมถึง ขั้นตอนการแก้ไขปัญหาด้วย
 - ขั้นตอนการแจ้งค่าใช้บริการและวิธีการชำระเงิน

(3) ผลการดำเนินงานที่ผ่านมา

ผู้ให้บริการกลุ่มที่ 1 เท่านั้นที่ต้องแสดงถึงผลการดำเนินงานที่ผ่านมา ในการให้บริการหรือดำเนินงาน กับหน่วยงานของรัฐหรือเอกชน อย่างน้อย 3 โครงการ

ขั้นตอนที่ 2.2 การประเมินคุณสมบัติด้านเทคนิค

ผู้ให้บริการที่มีความประสงค์ขึ้นทะเบียนเป็นผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์เพื่อการบริการภาครัฐ จะต้อง นำส่งแบบคำขอรับการประเมินด้านเทคนิคและเอกสารที่เกี่ยวข้อง พร้อมลงนามรับรองความถูกต้องของ เอกสารและประทับตราสำคัญของบริษัท (ถ้ามี) ทุกหน้า มายังสำนักงาน

องค์ประกอบการประเมินคุณสมบัติทางด้านเทคนิคประกอบด้วย 5 ขั้นตอน โดยมีรายละเอียดดังนี้

- (1) ผู้ให้บริการจะต้องส่งเอกสารประกอบการประเมินคุณสมบัติด้านเทคนิค ดังนี้
 - (3.1) เอกสารแสดงความสามารถในการทำงานของระบบงาน (Functional Specification)
 - (3.2) เอกสารแสดงคุณสมบัติด้านเทคนิคของระบบงาน ซึ่งกล่าวถึงคุณสมบัติด้านสถาปัตยกรรม (System Architecture) ภาษาที่ใช้พัฒนา แพลตฟอร์ม ระบบฐานข้อมูลที่ใช้ การเชื่อมต่อไปยัง ระบบอื่นๆ (Interfaces) เป็นต้น
 - (3.3) ตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติเฉพาะของระบบงานที่ผู้ให้บริการเสนอกับข้อกำหนดเฉพาะของ ระบบงานที่สำนักงานกำหนด
 - (3.4) คู่มือการใช้งาน (User Manual) คู่มือการดูแลรักษา (Operation Manual) และคู่มือการจัดการ ระบบงาน (Administrator Manual)
 - (3.5) รายชื่อ ประสบการณ์ และผลงานของบุคลากรผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านที่ให้บริการ
- (2) ผู้ให้บริการจะต้องนำเสนอข้อมูลเกี่ยวกับองค์กร ผลงาน และการทำงานโปรแกรมในลักษณะเหมือนจริง แก่สำนักงาน
- (3) ผู้ให้บริการจะต้องจัดเตรียมระบบที่จะทดสอบในลักษณะเหมือนจริง (Proof of Concept : PoC) โดย ครอบคลุมถึงขั้นตอนต่างๆ ดังนี้
 - (3.1) การติดตั้งระบบงานบนสถานะแวดล้อมที่ สำนักงานกำหนดหรือให้ความเห็นชอบ

- (3.2) การเตรียมความพร้อมสำหรับการตรวจสอบในลักษณะเหมือนจริง อาทิเช่น การจัดเตรียมข้อมูลพื้นฐาน การออกบัญชีผู้ใช้งาน และการกำหนดสิทธิต่างๆ เป็นต้น
- (3.3) การฝึกอบรมวิธีการใช้งานสำหรับผู้ร่วมทดสอบระบบในลักษณะเหมือนจริง
- (3.4) การจัดทำกรณีทดสอบ (Test Cases) สำหรับใช้ในการทดสอบคุณสมบัติต่างๆ ของระบบ
- (4) ผู้ให้บริการจะต้องดำเนินการทดสอบระบบในลักษณะเหมือนจริง (Proof of Concept : PoC) และสังเกตการณ์ตามแผนที่กำหนด ประกอบด้วย การทดสอบ 3 กลุ่มหลัก ดังนี้
 - (4.1) การทดสอบความสามารถของระบบงาน (Functional Testing)
 - (4.2) การทดสอบคุณสมบัติด้านเทคนิคอื่นๆ ของระบบงาน (Non-Functional Testing) ซึ่งครอบคลุมถึง
 - (4.2.1) การทดสอบประสิทธิภาพของระบบงาน (Performance Testing)
 - (4.2.2) การทดสอบความปลอดภัยของระบบงาน (Security Testing) ตามมาตรฐานความปลอดภัยบนระบบบริการคลาวด์ภาครัฐ (Government Cloud) ของ สำนักงาน
 - (4.3) การซักซ้อมและจำลองวิธีปฏิบัติในประเด็นต่างๆ ดังนี้
 - (4.3.1) การปฏิบัติเมื่อเกิดปัญหาและข้อขัดข้อง (Incident Response)
 - (4.3.2) การปฏิบัติด้านการรักษาความปลอดภัย (Patch Management)
 - (4.3.3) การปฏิบัติในการนำโปรแกรมเข้าสู่ระบบการใช้งานจริง เมื่อการพัฒนาหรือการแก้ไขปรับปรุงเสร็จสิ้นแล้ว
 - (4.3.4) การปฏิบัติเมื่อเกิดเหตุฉุกเฉิน
 - (4.3.5) การปฏิบัติเกี่ยวกับการเฝ้าระวังระบบโดยรวม
 - (4.3.6) การปฏิบัติเกี่ยวกับการบำรุงรักษาตามกำหนด (Preventive Maintenance)
 - (4.3.7) การควบคุมการเปลี่ยนแปลง โดยผู้พัฒนาต้องมีขั้นตอน และวิธีการควบคุมเวอร์ชันของระบบสำหรับให้บริการ (Version control)
 - (4.3.8) การสำรองข้อมูลและการกู้คืนข้อมูล
- (5) จัดทำสรุปผลการทดสอบระบบในลักษณะเหมือนจริง (Proof of Concept : PoC) ส่งให้กับคณะกรรมการ

ขั้นตอนที่ 2.3 การยอมรับข้อตกลงค่าธรรมเนียมการให้บริการ

ผู้ให้บริการและสำนักงานจะทำการเจรจาเพื่อหาข้อตกลงเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมการให้บริการ

หลักเกณฑ์ด้านการดำเนินกิจการทั่วไป คุณสมบัติด้านเทคนิค และด้านการยอมรับข้อตกลงค่าธรรมเนียมการให้บริการ

หลักเกณฑ์ด้านการดำเนินกิจการทั่วไปและด้านเทคนิค แบ่งออกเป็น 2 กรณี คือ

1. ไม่ผ่าน
2. ผ่าน

โดยมีรายละเอียดดังนี้

ผลการพิจารณา	ผลการประเมิน
เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดด้านการดำเนินการ กิจการทั่วไป คุณสมบัติด้านเทคนิค และด้านการ ยอมรับข้อตกลงค่าธรรมเนียมการให้บริการ รวมถึงเอกสารประกอบที่ผู้ให้บริการนำเสนอตาม ขั้นตอนที่ 2.1 2.2 และ 2.3 แล้วพบว่าผู้ให้ บริการขาดคุณสมบัติข้อใดข้อหนึ่ง	ไม่ผ่าน
เมื่อพิจารณาจากรายละเอียดด้านการดำเนินการ กิจการทั่วไป คุณสมบัติด้านเทคนิค และด้านการ ยอมรับข้อตกลงค่าธรรมเนียมการให้บริการ รวมถึงเอกสารประกอบที่ผู้ให้บริการนำเสนอตาม ขั้นตอนที่ 2.1 และ 2.2 และ 2.3 แล้วพบว่าผู้ให้ บริการมีคุณสมบัติครบถ้วนทุกประการ	ผ่าน

การแจ้งผลการประเมินด้านการดำเนินการกิจการทั่วไป ด้านเทคนิค และด้านการยอมรับข้อตกลง
ค่าธรรมเนียมการให้บริการ

เมื่อผู้ให้บริการผ่านการประเมินตามหลักเกณฑ์ข้อที่ 2 สำนักงานจะแจ้งผลการพิจารณา เป็นหนังสือ
โดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

ขั้นตอนที่ 3 การขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์เพื่อการบริการภาครัฐ

หากผู้ให้บริการผ่านหลักเกณฑ์การพิจารณาในขั้นตอนที่ 1 และขั้นตอนที่ 2 แล้ว สำนักงานจะดำเนินการขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์เพื่อการบริการภาครัฐเฉพาะระบบ ตามที่คณะกรรมการพิจารณาผล และ แจ้งผลการขึ้นทะเบียนให้กับผู้ให้บริการทราบ เป็นหนังสือ โดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ

ขั้นตอนที่ 4 การประเมินผลผู้ให้บริการภายหลังการให้บริการ

ผู้ให้บริการที่ได้รับการขึ้นทะเบียนผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์เพื่อการบริการภาครัฐ จะต้องรับการประเมินผล การให้บริการทุก ๆ 6 เดือน โดยกำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาใน 3 ประเด็นหลัก คือ

(1) ด้านแนวโน้มของผลประกอบการ โดยพิจารณาจาก

- จำนวนฐานลูกค้าที่เกิดขึ้นตั้งแต่เริ่มเข้าร่วมเป็นผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์เพื่อการบริการภาครัฐจนกระทั่งถึงปัจจุบัน

(2) ด้านคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจาก

- มีระดับการให้บริการตามที่ สำนักงาน กำหนดไว้ในข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA)
- ผ่านการตรวจสอบค้นหาช่องโหว่ของระบบที่ใช้งานบนบริการคลาวด์ภาครัฐ (Vulnerability Assessment) ตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยของสำนักงาน

(3) ด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ

โดยผู้ให้บริการต้องแสดงผลการสำรวจหรือผลการประเมินด้วยวิธีการใด ๆ เพื่อให้ทราบระดับความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่น่าเชื่อถือ โดยครอบคลุมประเด็นสำคัญ 4 ด้าน ดังนี้

- คุณภาพของสินค้าหรือบริการ
- ความรวดเร็ว/ประสิทธิภาพของการให้บริการ
- คุณภาพของบุคลากร
- ความร่วมมือที่ดี

โดยอาศัยหลักเกณฑ์การประเมินผลการให้บริการซึ่งแบ่งระดับคะแนนออกเป็น 5 ระดับ ทั้งนี้ การจำแนกผลการประเมินในแต่ละประเด็นออกเป็น 5 ระดับ ตามแนวทางที่กำหนดจำเป็นต้องใช้ดุลยพินิจและประสบการณ์ของผู้ประเมิน ประกอบกับข้อมูลจริง โดยผู้ประเมินต้องระบุถึงเหตุผลที่ให้คะแนนในแต่ละระดับไว้อย่างชัดเจน

การประเมินด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการจะจำแนกผลการพิจารณาออกเป็น 5 ระดับ คือ

ระดับ	คำอธิบาย
1 เริ่มต้น/ต่ำ	ประเด็นที่ประเมิน คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ผ่านมาอยู่ในระดับเริ่มต้น/ต่ำ
2 บางส่วน/พอยอมรับได้	ประเด็นที่ประเมิน คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ผ่านมาอยู่ในระดับพอยอมรับได้
3 กลาง	ประเด็นที่ประเมิน คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ผ่านมาอยู่ในระดับกลาง
4 สูง	ประเด็นที่ประเมิน คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ผ่านมาอยู่ในระดับสูงกว่าเกณฑ์เฉลี่ย
5 สูงมาก	ประเด็นที่ประเมิน คือ ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการที่ผ่านมาอยู่ในระดับสูงมาก

โดยกำหนดน้ำหนักแต่ละหัวข้อ โดยมีกรอบการประเมินดังนี้

ประเด็นการประเมิน	น้ำหนัก (ร้อยละ)	คะแนน	คะแนนถ่วงน้ำหนัก
ความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ			
1. คุณภาพของสินค้า หรือการให้บริการ	30.00		
2. ความทันกาล/ความรวดเร็ว/ประสิทธิภาพของการให้บริการ	30.00		
3. คุณภาพของบุคคลากร	20.00		
4. ความร่วมมือที่ดี	20.00		
รวม	100.00		

โดยนำผลการประเมินมาจัดระดับเป็น 3 ระดับ คือ

ระดับ	คำอธิบาย
ไม่ผ่าน	<p>ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์เพื่อการบริการภาครัฐไม่ผ่านการประเมินตามหลักเกณฑ์ข้อใดข้อหนึ่ง กล่าวคือ</p> <p>(1) การประเมินด้านแนวโน้มของผลประกอบการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ไม่มีจำนวนลูกค้าที่เกิดขึ้นตั้งแต่เริ่มเข้าร่วมเป็นผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์เพื่อการบริการภาครัฐจนกระทั่งถึงปัจจุบัน <p>(2) การประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - ระดับการให้บริการไม่เป็นไปตามที่ สรอ. กำหนดไว้ในข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) - ไม่ผ่านการตรวจสอบค้นหาช่องโหว่ของระบบที่ใช้งานบนบริการคลาวด์ภาครัฐ (Vulnerability Assessment) ตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยของสำนักงาน <p>(3) การประเมินด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีคะแนนรวมถ่วงน้ำหนักของเกณฑ์การประเมินด้านความพึงพอใจต่ำกว่า 3.00
ผ่าน	<p>ผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์เพื่อการบริการภาครัฐผ่านการประเมินตามหลักเกณฑ์ทุกข้อ กล่าวคือ</p> <p>(1) การประเมินด้านแนวโน้มของผลประกอบการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีจำนวนฐานลูกค้าที่เกิดขึ้นตั้งแต่เริ่มเข้าร่วมเป็นผู้ให้บริการซอฟต์แวร์ออนไลน์เพื่อการบริการภาครัฐจนกระทั่งถึงปัจจุบัน <p>(2) การประเมินด้านคุณภาพการให้บริการ โดยพิจารณาจาก</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีระดับการให้บริการตามที่ สรอ. กำหนดไว้ในข้อกำหนดและเงื่อนไขการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) - ผ่านการตรวจสอบค้นหาช่องโหว่ของระบบที่ใช้งานบนบริการคลาวด์ภาครัฐ (Vulnerability Assessment) ตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยของสำนักงาน <p>(3) การประเมินด้านความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีคะแนนรวมถ่วงน้ำหนักตั้งแต่ 3.00 ขึ้นไป

การแจ้งผลการประเมินผลผู้ให้บริการภายหลังการให้บริการ

สำนักงานจะแจ้งผลการประเมินเป็นหนังสือ โดยทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ ทั้งนี้หากผู้ให้บริการไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผล ผู้ให้บริการจะต้องจัดทำแผนการปรับปรุงการให้บริการเสนอต่อสำนักงาน และ

จะต้องรับการประเมินผลการให้บริการอีกครั้งภายใน 3 เดือนนับจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งผลการประเมิน ซึ่งหากผลการปรับปรุงยังไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด หรือยังไม่เป็นที่น่าพอใจ สำนักงานจะนำเสนอผลการประเมิน เสนอดังกล่าวต่อคณะกรรมการ เพื่อพิจารณาคัดรายชื่อออกจากทะเบียนผู้ให้บริการต่อไป

หมวดที่ 3 การยื่นคำโต้แย้ง

หากในกรณีที่ผู้ให้บริการไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาของคณะกรรมการ ขั้นตอนที่ 1 และ ขั้นตอน ที่ 2 ข้อย่อยที่ 2.1 และ 2.2 ผู้ให้บริการสามารถโต้แย้งผลการพิจารณาได้ ภายใน 15 วัน นับแต่วันที่ได้รับ หนังสือแจ้งผลการประเมิน พร้อมทั้งเหตุผลโต้แย้งต่อสำนักงานเพื่อทำการพิจารณา หากพ้นกำหนดระยะเวลา ดังกล่าว จะถือว่าผู้ให้บริการยอมรับผลการพิจารณานี้แล้ว โดยคำตัดสินของสำนักงานถือเป็นที่สุด

ภาคผนวก ร่างข้อกำหนดทางเทคนิคเฉพาะระบบ

(1) คุณสมบัติพื้นฐานทั่วไปของซอฟต์แวร์

- (1.1) คุณสมบัติเบื้องต้น จำนวน 7 ข้อย่อย คือ
 - (1.1.1) ระบบต้องรองรับการ Authentication ด้วย MailgoThai
 - (1.1.2) มีการจัดการเกี่ยวกับสิทธิของผู้ใช้งานที่รัดกุม
 - (1.1.3) มีการสอบทานความถูกต้องในการป้อนข้อมูล และมีข้อความแจ้ง ให้ทราบเมื่อมีข้อผิดพลาด
 - (1.1.4) มีโปรแกรมสาธิตระบบ และคู่มือที่สามารถ Download จากเว็บไซต์ได้
 - (1.1.5) รองรับการทำงานทดลองใช้ระบบงานของผู้ให้บริการ (Trial Period)
 - (1.1.6) มีช่องทางการให้คำแนะนำและการร้องเรียนในการใช้ระบบงาน รวมทั้งแนะนำแนวทางการแก้ไขเมื่อมีปัญหา
 - (1.1.7) มีระบบการสำรอง และกู้คืนระบบงานที่มีประสิทธิภาพ
- (1.2) คุณสมบัติการเข้าสู่ระบบ จำนวน 3 ข้อย่อย คือ
 - (1.2.1) การเข้าสู่ระบบมีความปลอดภัย มีการปกปิดรหัสผ่าน และมีการเข้ารหัสข้อมูล
 - (1.2.2) ผู้ที่ไม่มีสิทธิไม่สามารถเข้าสู่ระบบได้
 - (1.2.3) ผู้ดูแลระบบสามารถระงับสิทธิของผู้ใช้งานได้
- (1.3) การมี Audit Trails ที่เพียงพอ จำนวน 2 ข้อย่อย คือ
 - (1.3.1) จัดเก็บข้อมูลประวัติการใช้งาน แสดงรายละเอียดกิจกรรมที่เกิดขึ้น และ User ที่เข้าใช้งาน
 - (1.3.2) สามารถออกรายงานสรุปการใช้งานระบบงานจำแนกตามหน่วยงานในช่วงเวลาที่กำหนด

(2) คุณสมบัติเฉพาะของระบบงาน

เนื่องจากซอฟต์แวร์ที่สนับสนุนแต่ละระบบงานจะมีความต้องการทางด้านคุณสมบัติเฉพาะที่แตกต่างกัน ดังนั้นจึงให้อ้างอิงเอกสารคุณลักษณะเฉพาะของระบบงานนั้นๆ โดยจะต้องผ่านคุณสมบัติตามที่เอกสารได้กำหนดไว้

(3) คุณสมบัติด้านความปลอดภัยของระบบ จำนวน 4 ข้อย่อย คือ

- (3.1) ผ่านข้อกำหนดตามมาตรฐานความปลอดภัยบน G-Cloud ของ สรอ.
- (3.2) มีมาตรการในการป้องกันการเข้าสู่ระบบโดยมิชอบ
- (3.3) มีการแบ่งแยกและป้องกันข้อมูล ตามระดับความสำคัญของข้อมูลที่จัดเก็บ ได้อย่างเหมาะสม
- (3.4) ระบบที่ใช้จะต้องรองรับการปรับปรุงแก้ไขช่องโหว่ในอนาคตตามที่ สรอ. กำหนด