

အလုပ်သမားဝန်ကြီးဌာန
လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့



လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏သတင်းအချက်အလက်စနစ်

(SSB Management Information System)

လုပ်ငန်းတတိယအဆင့်

Lot(4): SSB Call Center System

အကောင်အထည်ဖော်ခြင်းဆောင်ရွက်နိုင်ရန်အတွက်

သတ်မှတ်လုပ်ငန်းတာဝန်များ

(Terms of References)

Document History

Date	Version	By	Remarks
၁၅-၁၂-၂၀၁၇	1.00	Social Security Board, ILO	First Version
၃၀-၀၁-၂၀၁၈	1.00	Social Security Board, ILO	Final Version
၁၅-၁၁-၂၀၂၁	2.00	Social Security Board	SSB IS (Phase II)
၁၀-၀၅-၂၀၂၂	3.00	Social Security Board	SSB IS (Phase II)-Final Version
၇-၀၉-၂၀၂၂	4.00	Social Security Board	SSB IS (Phase II-Software)-Final Version
၁၀-၀၃-၂၀၂၃	5.00	Social Security Board	SSB IS (Phase II-Software)-Updated Version
၁၀-၀၄-၂၀၂၄	6.00	Social Security Board	SSB IS (Phase III-Call Center)

Contents at Glance

၁။	မိတ်ဆက်	5
၂။	လိုအပ်ချက်များ အကြောင်းအကြမ်းဖျင်း ဖော်ပြချက်	10
၃။	စီမံကိန်းအား စီမံခန့်ခွဲခြင်း (Project Management)	14
၄။	‘ဖြေရှင်းချက်’ ဒီဇိုင်းဆိုင်ရာ သဘောတရားများ	22
၅။	Application ၏ design ပုံစံနှင့် ပတ်သက်သည့် သဘောတရား	23
၆။	နည်းပညာပိုင်းဆိုင်ရာ လိုအပ်ချက်များ.....	24
၇။	ဆောင်ရွက်ပြီးစီးရမည့်လုပ်ငန်းများ	28
၈။	အဆိုပြုလွှာများ၏ အရည်အသွေးကို စစ်ဆေးအကဲဖြတ်ရန် သတ်မှတ်ချက်များ.....	29
	Tables and Figures.....	32

Table of Contents

၁။	မိတ်ဆက်	5
၁.၁။	နောက်ခံအကြောင်းအရာ	5
၁.၂။	ယေဘုယျမျှော်လင့်ချက်	6
၁.၃။	အသုံးပြုမည့်သူဦးရေခန့်မှန်းတွက်ချက်ခြင်း	8
၁.၃.၁။	ဌာနတွင်းအသုံးပြုမည့်သူအရေအတွက်	8
၁.၃.၂။	ဌာနပြင်ပမှ အသုံးပြုမည့်သူများ အရေအတွက်	9
၁.၃.၃။	အသုံးပြုမည့်သူအရေအတွက်စုစုပေါင်း	9
၁.၃.၄။	ID ကတ်၏ အချက်အလက်ပမာဏနှင့်အရေအတွက်	9
၂။	လိုအပ်ချက်များ အကြောင်းအကြမ်းဖျင်း ဖော်ပြချက်	10
၂.၁။	‘ဖြေရှင်းချက်’ အကြောင်း ယေဘုယျအကျဉ်းချုံး ဖော်ပြခြင်း	10
၂.၂။	မြန်မာဘာသာစကား	12
၂.၃။	စီမံကိန်းရေးဆွဲခြင်းနှင့် လုပ်ငန်းဆောင်ရွက်ပြီးစီးရမည့်အချိန်ကာလ	12
၂.၃.၁။	အဆင့် (၁)	13
၂.၃.၂။	အဆင့် (၂)	14
၂.၃.၃။	ပြုပြင်ထိန်းသိမ်းခြင်းနှင့် လုပ်ငန်းလည်ပတ်ခြင်းအဆင့်	14
၃။	စီမံကိန်းအား စီမံခန့်ခွဲခြင်း (Project Management)	14
၃.၁။	စီမံကိန်းကို စီမံခန့်ခွဲမည့် အဖွဲ့များဖွဲ့စည်းပုံ	15
၃.၂။	စီမံကိန်း စီမံခန့်ခွဲရေးလုပ်ငန်းစဉ် အချုပ်	16
၃.၂.၁။	အုပ်ချုပ်ရေးနှင့် စီမံခန့်ခွဲရေး လုပ်ငန်းစဉ်	16
၃.၂.၂။	ပေးအပ်ရမည့်လုပ်ငန်းများကို ပြီးစီးကြောင်း အတည်ပြုသည့်လုပ်ငန်းစဉ်	16
၃.၃။	ဆောင်ရွက်ပေးအပ်ရမည့် နည်းလမ်း	18
၃.၃.၁။	SSB Call Center System စနစ်တည်ဆောက်ရန် Detail Requirement များ ကောက်ယူခြင်း	19
၃.၃.၂။	SSB Call Center System စနစ်တည်ဆောက်ခြင်းနှင့် စတင်အသုံးပြုနိုင်ရန် ဆောင်ရွက်ခြင်း	19
၃.၃.၃။	ပြုပြင်ထိန်းသိမ်းရေး ဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်းစဉ်	19
၃.၃.၄။	လုပ်ငန်းလည်ပတ်ရေးဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်းစဉ်	20
၃.၃.၅။	အကူအညီပေးရေး ဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်းစဉ် (Helpdesk Service)	21
၄။	‘ဖြေရှင်းချက်’ ဒီဇိုင်းဆိုင်ရာ သဘောတရားများ	22
၄.၁။	လိုခြုံရေးစနစ်	22
၅။	Application ၏ design ပုံစံနှင့် ပတ်သက်သည့် သဘောတရား	23
၅.၁။	စနစ်၏ စွမ်းဆောင်ရည် (System Performance)	23
၆။	နည်းပညာပိုင်းဆိုင်ရာ လိုအပ်ချက်များ	24
၆.၁။	လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ အခြေခံအဆောက်အအုံပုံစံ	24
၆.၂။	Data Center Main Site တည်ဆောက်တပ်ဆင်ခြင်း	24
၆.၂.၁။	SSB Data Center ၏ High Level Design Infrastructure ပုံစံ	25
၆.၃။	Telecommunication Infrastructure Implementation တပ်ဆင်ခြင်း	25
၆.၃.၁။	Telecommunication Infrastructure Implementation တပ်ဆင်ထားသည့် Design ပုံစံ	26
၆.၄။	Development License Environment အတွက် (Microsoft Software) များ ဝယ်ယူတပ်ဆင်ခြင်း	26
၆.၅။	Hardware များ	27
၆.၆။	အချက်အလက်များကို အရထားရှိခြင်းနှင့် ပျက်စီးဆုံးရှုံးသွားပါက ပြန်လည်ရယူခြင်း	27
၇။	ဆောင်ရွက်ပြီးစီးရမည့်လုပ်ငန်းများ	28
၈။	အဆိုပြုလွှာများ၏ အရည်အသွေးကို စစ်ဆေးအကဲဖြတ်ရန် သတ်မှတ်ချက်များ	29

၈.၁။	အရည်အသွေး အကဲဖြတ်ချက်ရာခိုင်နှုန်း	29
၈.၂။	ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူ၏ အရည်အချင်းနှင့် အတွေ့အကြုံ	29
၈.၃။	ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူ၏ နားလည်သဘောပေါက်မှုနှင့် အသုံးပြုမည့်နည်းလမ်း.....	30
၈.၄။	အရေးကြီးသည့် စံချိန်စံညွှန်းသတ်မှတ်ချက်များနှင့် ကိုက်ညီမှု	30
၈.၅။	အဓိကကျသော ကျွမ်းကျင်ဝန်ထမ်းများ	30
Tables and Figures.....		32
Figures		32
Tables		32
References		32

၁။ မိတ်ဆက်

၁.၁။ နောက်ခံအကြောင်းအရာ

(က) မြန်မာနိုင်ငံတွင် လူမှုဖူလုံရေးစီမံကိန်းကို ၁၉၅၆ ခုနှစ်မှစ၍ အလုပ်သမားများ၊ အလုပ်ရှင်များနှင့် အစိုးရတို့ ပူးပေါင်း၍ လူမှုရေးအာမခံအစီအစဉ်များဖြင့် စတင်အကောင်အထည်ဖော် ဆောင်ရွက်ခဲ့ပါသည်။ ထိုအချိန်မှစ၍ အလုပ်သမားများ၏ လူမှုစီးပွားရေးကိစ္စများနှင့် ကျန်းမာရေးကိစ္စများအတွက် တာဝန်ယူဆောင်ရွက်ပေးခဲ့သည်။ ၂၀၁၂ ခုနှစ်တွင် ပြဋ္ဌာန်းခဲ့သည့် လူမှုဖူလုံရေးဥပဒေအသစ်တွင် အာမခံအမျိုးအစားနှင့် စည်းမျဉ်းအသစ်များအား ပြင်ဆင်ခဲ့ပါသည်။ ဥပဒေအသစ်ကို အကောင်အထည်ဖော်ဆောင်ရွက်ရန်နှင့် စီမံခန့်ခွဲရန် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့ကို ပြင်ဆင်ဖွဲ့စည်းခဲ့ပြီး ဥပဒေအသစ်အား ၂၀၁၄ ခုနှစ်၊ ဧပြီလမှစ၍ စတင်ကျင့်သုံးခဲ့ပါသည်။ လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့သည် လွန်ခဲ့သည့် (၇) နှစ် ကျော်ကာလအတွင်း ကွန်ပျူတာစနစ်ကို အသုံးပြု၍ အလုပ်

သမားသက်သေခံကတ်ပြား ထုတ်ပေးခြင်းအပြင် အပြောင်းအလဲများကို ဖော်ဆောင်နိုင်ရန် စီမံခန့်ခွဲရေးဆိုင်ရာ လုပ်ထုံးလုပ်နည်းများနှင့် လျှောက်လွှာပုံစံများကို အသုံးပြုဆောင်ရွက်ခဲ့သည်။ ဥပဒေအဟောင်းတွင် အကျိုးဝင်ခဲ့သည့် အလုပ်သမားများကို ဥပဒေအသစ်တွင်လည်း ဆက်လက်အကျိုးဝင်ခွင့်ပြုထား၍ အာမခံအလုပ်သမားများအနေဖြင့် အကျိုးခံစားခွင့်များ ဆက်လက်ခံစားနိုင်ပါသည်။

(ခ) လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့တွင် အာမခံထားသည့် အလုပ်သမားများနှင့် အခြားအကျိုးခံစားခွင့်ရှိသူများအား ထိရောက်စွာ ဝန်ဆောင်မှုပေးနိုင်ရန် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ စီမံခန့်ခွဲရေးလုပ်ငန်းစဉ်များနှင့် နည်းပညာအရထောက်ပံ့ပေးနိုင်မည့် စနစ်များကို ပြောင်းလဲကျင့်သုံးရန်လိုအပ်သည့် အခြေအနေသို့ ရောက်ရှိလာပါသည်။ လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့သည် လက်ရှိတွင် အလုပ်သမား (၁.၂) သန်းခန့် ကို ဝန်ဆောင်မှုပေးလျက်ရှိပြီး လာမည့် (၅) နှစ်တာကာလအတွင်း ဝန်ဆောင်မှုပေးရမည့် အာမခံအလုပ်သမားဦးရေသည် နှစ်ဆကျော်အထိ တိုးမြှင့်လာနိုင်ချေရှိပါသည်။ ခန့်မှန်းတွက်ချက်မှုများအရ နောင် (၁၀) နှစ်တာကာလတွင် အာမခံထားသည့် အလုပ်သမားဦးရေနှင့် အခြားအကျိုးခံစားခွင့်ရှိသူ ဦးရေ (၈) သန်းခန့် ရှိလာနိုင်ပါသည်။

(ဂ) ဤတင်ဒါလမ်းညွှန် Terms of References (TOR) တွင် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့မှ ရင်ဆိုင်ရမည့် စိန်ခေါ်မှုများကို ရင်ဆိုင်ရာတွင် လိုအပ်သော သတင်းအချက်အလက်နှင့်နည်းပညာစနစ်ကို အသုံးပြု၍ လုပ်ကိုင်ဆောင်ရွက်ရမည့် 'ဖြေရှင်းချက်' များကို အသေးစိတ်ဖော်ပြထားသည်။ 'ဖြေရှင်းချက်' ဆိုသည့် ဝေါဟာရသည် ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူ (Supplier) ဘက်မှ လုပ်ဆောင်ပေးအပ်ရမည့် အစိတ်အပိုင်းများ (Components) နှင့် ဝန်ဆောင်မှုများအားလုံးကို ရည်ညွှန်းပါသည်။

(ဃ) သတင်းအချက်အလက်နှင့် နည်းပညာစနစ်အသစ် အကောင်အထည်ဖော်ခြင်းနှင့် ရေးဆွဲတည်ဆောက်ခြင်း လုပ်ငန်းကို ၂၀၁၇ ခုနှစ်၊ မေလတွင် စတင်ခဲ့သော လုပ်ထုံးလုပ်နည်းများ ဖြေလျော့ခြင်းလုပ်ငန်းစဉ်နှင့် တစ်ပြိုင်နက်တည်း ယှဉ်တွဲလုပ်ဆောင်ခဲ့ပါသည်။ လုပ်ထုံးလုပ်နည်းများ ဖြေလျော့ခြင်းလုပ်ငန်းစဉ်၏ ရလဒ်များသည် သတင်းအချက်အလက်နှင့် နည်းပညာစနစ်အသစ်အပေါ်တွင် အကျိုးသက်ရောက်မှုရှိပါသည်။ ဤလုပ်ငန်းစဉ် နှစ်ခုလုံးကို ပေါင်း၍ 'စီမံကိန်း'ဟု ရည်ညွှန်းအသုံးပြုပါသည်။

(င) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူ (Supplier) သည် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့ရှိ ဌာနများ၏ ဖွဲ့စည်းပုံနှင့်ဥပဒေအရ လိုက်နာဆောင်ရွက်ရသည့် လုပ်ငန်းစဉ်များ၏ လိုအပ်ချက်များအကြောင်း အသေးစိတ်သိရှိနိုင်ရန် **နောက်ဆက်တွဲ(က)** လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့ အကြောင်းအရာများ' ကို ဖတ်ရှုရန်လိုအပ်ပါသည်။

၁.၂။ ယေဘုယျမျှော်လင့်ချက်

(က) လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့အနေဖြင့် တိုးတက်များပြားလာသည့် လိုအပ်ချက်များကို ပေါင်းစည်းဖြေရှင်းပေးနိုင်မည့် သတင်းအချက်အလက်စနစ် (Information System- (IS) Solution)ကို အကောင်အထည်ဖော်ဆောင်လျက်ရှိရာ ၎င်းစနစ်သစ်ကို စတင်အသုံးပြုချိန်တွင် လိုအပ်မည့် **SSB Call Center System** အား ဆောင်ရွက်ပေးနိုင်သည့် ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူ တစ်ဦးကို ရွေးချယ်သွားပါမည်။

(ခ) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် ပုံသေသတ်မှတ်ထားသည့် ဈေးနှုန်းများဖြင့် အောက်ပါလုပ်ငန်းများကို ဆောင်ရွက်ပေးရန် လိုအပ်ပါသည်-

- (၁) ဘာသာရပ်ဆိုင်ရာ ကျွမ်းကျင်သူများဖြင့် **SSB Call Center System** စနစ်တစ်ခုအား တည်ဆောက်ပေးနိုင်ရန် လုပ်ငန်းစဉ်များ၏ design ပုံစံရေးဆွဲပေးခြင်း။
- (၂) ဘာသာရပ်ဆိုင်ရာနှင့် နည်းပညာဆိုင်ရာ ကျွမ်းကျင်သူများဖြင့် **SSB Call Center System** စနစ်အား ဖန်တီးရေးဆွဲတည်ဆောက်ပေးခြင်း၊ တပ်ဆင်ခြင်း၊ သတ်မှတ်ချက်များ ထည့်သွင်းပေးခြင်း၊ စမ်းသပ် စစ်ဆေးခြင်းနှင့် စတင် အသုံးပြုနိုင်အောင် ဆောင်ရွက်ပေးခြင်း။
- (၃) 'ဖြေရှင်းချက်' အတွက် လိုအပ်သည့် အခြေခံအဆောက်အအုံများ **နောက်ဆက်တွဲ(ခ)** တွင် ဖော်ပြထားသည့် SSB Information System လုပ်ငန်းပထမအဆင့်နှင့် ဒုတိယအဆင့်တွင် အကောင်အထည်ဖော်ဆောင်ရွက်ခဲ့သည့် လုပ်ငန်းများနှင့် ချိတ်ဆက်ခြင်း တို့ကို ဆောင်ရွက်ပေးခြင်း။
- (၄) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် **SSB Call Center System** စနစ်အား လည်ပတ်နိုင်ရေးနှင့် ပြုပြင်ထိန်းသိမ်း

နိုင်ရေးတို့အတွက် 'ဖြေရှင်းချက်' အကောင်အထည်ဖော်ပြီးနောက် စတင်အသုံးပြုသည့် အချိန်မှစ၍ (၁) နှစ် အထိလည်းကောင်း အခမဲ့တာဝန်ယူဆောင်ရွက်ပေးရမည်ဖြစ်ပြီး ဌာနလိုအပ်ချက်အရ အနည်းဆုံး (၃) နှစ်အထိ တစ်နှစ်ချင်းစီအလိုက် ကုန်ကျစရိတ် တင်ပြ၍ သက်တမ်းတိုး တာဝန်ယူ ဆောင်ရွက်ပေးနိုင်ရမည်။

- (၅) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် **SSB Call Center System** စနစ်၏ Platform ကိုရေးဆွဲရာတွင် TOR ၏ နောက်ပိုင်း အခန်းတွင် ဖော်ပြထားသည့်အတိုင်း လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ နည်းပညာပိုင်းဆိုင်ရာ ရွေးချယ်မှုများကို လိုက်နာ ရမည်။
- (၆) လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့ IT အဖွဲ့နှင့် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ လုပ်ငန်းစဉ်များ သုံးသပ်လေ့လာရေးအဖွဲ့တို့နှင့် အတူ ပူးပေါင်း၍ လုပ်ငန်းစဉ်များကို ဒီဇိုင်းရေးဆွဲခြင်း။
- (၇) **SSB Call Center System** စနစ်အား ဒီဇိုင်းရေးဆွဲခြင်းနှင့် တည်ဆောက်ခြင်း။
- (၈) **SSB Call Center System** စနစ် ချိတ်ဆက်အသုံးပြုမည့် Hardware များ တွင် ချိတ်ဆက်တပ်ဆင်ခြင်း၊ စမ်းသပ်အသုံးပြုနိုင်ရန် ဆောင်ရွက်ပေးခြင်း။
- (၁၁) အမျိုးမျိုးသော အစီအစဉ်ရေးဆွဲမှု၊ အကောင်အထည်ဖော်မှု အဆင့်တိုင်းတွင် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ IT ဝန်ထမ်း များပါဝင်စေနိုင်မည့် နည်းလမ်းများရှာဖွေခြင်းနှင့် သတင်းအချက်အလက် 'ဖြေရှင်းချက်' စနစ်ကို အသုံးပြုနိုင် ရန်၊ တည်ဆောက်တတ်ရန်၊ ဖော်ဆောင်ရန်၊ လည်ပတ်နိုင်ရန်၊ တိုးချဲ့တည်ဆောက်ရန်နှင့် ပြုပြင်ထိန်း သိမ်းနိုင်ရန် သင်ကြားပြသပေးခြင်း (အသိပညာလွှဲပြောင်းပေးခြင်း)။
- (၁၂) **SSB Call Center System** စနစ်ကို လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ ရုံးချုပ်တွင် အသုံးပြုနိုင်ရန် ဆောင်ရွက်ပေး ခြင်း၊(အထောက် အကူပေးခြင်း)နှင့်
- (၁၃) လုပ်ငန်းအကောင်အထည်ဖော်ပြီး Maintenance and Operation ကာလ(၁) နှစ် ပြီးဆုံးပြီးနောက် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ လိုအပ်ချက်အရ အနည်းဆုံး (၃) နှစ် အထိ Call Center System စနစ် (Corrective/ Adaptive) တို့အား စဉ်ဆက်မပြတ် လည်ပတ်နိုင်ရေးနှင့် ပြုပြင်ထိန်းသိမ်းနိုင်ရေးတို့အတွက် ဆောင်ရွက် ပေးရမည်။
- (ဂ) **SSB Call Center System** စနစ်သည် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့အား အောက်ပါရည်မှန်းချက် တစ်ခုချင်းစီကို ဆောင်ရွက်နိုင်စေရန် တည်ဆောက်ထားရှိပါသည်။
 - (၁) ကောက်ယူစုဆောင်းထားသည့် အချက်အလက်များသည် ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူနှင့် ပြုပြင်ထိန်းသိမ်းရန် စာချုပ်များ ထပ်မံမချုပ်ဆိုသည့် တိုင်အောင် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ တစ်ဦးတည်းမူပိုင် ဖြစ်ရမည်ဖြစ်ပြီး လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့က ဤ 'ဖြေရှင်းချက်' တွင် အကျုံးဝင်သော အချက်အလက်များ (Data) နှင့် အကြောင်း အရာများ (Information) ကိုကြည့်ရှုခြင်း၊ အသုံးပြုခြင်းများအတွက် ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူမှဖြစ်စေ၊ ၎င်း၏ စီးပွားဖက်များမှဖြစ်စေ၊ ၎င်းတစ်ဆင့်ငှားရမ်းသည့်သူမှဖြစ်စေအဟန့်အတားပြုလုပ်ခြင်း (သို့မဟုတ်) ပြုလုပ် ရန် အားထုတ်ခွင့်မရှိစေရပါ။
 - (၂) ကောက်ယူထားသည့် အချက်အလက်များ (Data) နှင့် အကြောင်းအရာများ (Information) သည် ကိုယ်ရေး ကိုယ်တာဆိုင်ရာ အချက်အလက်များပိုင်ဆိုင်ခွင့် (Personal Information Privacy) သို့မဟုတ် လူမှုဖူလုံရေး အဖွဲ့၏ မူပိုင်သာဖြစ်သည်။
 - (၃) လူမှုဖူလုံရေးဥပဒေ၊ နည်းဥပဒေများနှင့် ပြည်ထောင်စုစာရင်းစစ်ချုပ်ရုံး၏ သတ်မှတ်ချက်များ နှင့်အညီ လိုအပ် ချက်ရှိပါက စာရင်းစစ်ဆေးနိုင်အောင် လုပ်ဆောင်ပေးရမည်။
 - (၄) လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့နှင့် ဆက်စပ်လျက်ရှိသော အစိုးရဌာနများနှင့် ပြင်ပအဖွဲ့အစည်းတို့ဖြင့် အီလက်ထရောနစ် ဖိုင်နှင့် အချက်အလက်များ လက်ခံခြင်း၊ ပေးပို့ခြင်းစသည့် အပြန်အလှန် ချိတ်ဆက်ဆောင်ရွက်ခြင်းများကို ပြုလုပ်ပေးရမည်။

၁.၃။ အသုံးပြုမည့်သူဦးရေခန့်မှန်းတွက်ချက်ခြင်း

(က) ဤအခန်းတွင် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ အရွယ်အစားကို သိရှိနိုင်ရန်အတွက် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့မှ ဝန်ထမ်းများ၊ အာမခံအလုပ်သမားများ၊ အကျိုးခံစားခွင့်ရှိသူများ၊ အလုပ်ရှင်များနှင့် အစိုးရအဖွဲ့အစည်းများမှ အသုံးပြုမည့်သူများပါဝင်သော ဌာနတွင်းနှင့် ဌာနပြင်ပ အရေအတွက်အရ ခန့်မှန်းဖော်ပြထားပါသည်။

၁.၃.၁။ ဌာနတွင်းအသုံးပြုမည့်သူအရေအတွက်

(က) ('ဖြေရှင်းချက်' ဖော်ဆောင်ပြီးစီး၍အပြည့်အဝလည်ပတ်မည်ဆိုပါက) လူမှုဖူလုံရေးဌာနတွင်းစနစ်သစ်ကို အသုံးပြုမည့်သူများ တွင် မြန်မာနိုင်ငံအနှံ့ရှိ လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ အောက်ပါနေရာများနှင့် ဝန်ထမ်းများ အားလုံး ပါဝင်မည်-

မြေပြင်၊တည်နေရာအရေအတွက်စုစုပေါင်း

- | | | |
|---|-------|------|
| (၁) ရုံးချုပ် | - ၂၅ | နေရာ |
| (၂) အလုပ်သမားဆေးရုံကြီးများ၊ ဆေးခန်းများနှင့် အခြား | - ၁၅၀ | နေရာ |
| (၃) တိုင်းနှင့်ပြည်နယ်၊ခရိုင်နှင့်မြို့နယ်ရုံးခွဲများ | - ၁၂၉ | နေရာ |
| (၄) မြေပြင်၊တည်နေရာစုစုပေါင်း (၃၀၀) မှ (၅၀၀) ခန့်အထိ | | |

ဌာနတွင်းအသုံးပြုမည့်သူအရေအတွက်စုစုပေါင်း

- (၁) လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့တွင် ခွင့်ပြုဝန်ထမ်းအင်အား (၄၇၈၂) ဦး ရှိပါသည်။ ဤဝန်ထမ်းဦးရေတွင် ဆေးဘက်ဆိုင်ရာဝန်ထမ်းများ နှင့် အုပ်ချုပ်မှုဆိုင်ရာဝန်ထမ်းများ ပါဝင်ပါသည်။
- (၂) မြို့နယ်ဦးစီးအရာရှိများမှစ၍ ရုံးချုပ်ဌာနများရှိ အကြီးအကဲများအထိ သက်ဆိုင်ရာဌာန၏ လုပ်ငန်းစဉ်အလိုက် ဤစနစ်ကိုပိုမိုအသုံးပြုရန် လိုအပ်မည်ဖြစ်ပြီး အသုံးပြုမည့် ဝန်ထမ်းပေါင်း (၁၀၀၀) ခန့်ရှိမည်ဟု မျှော်မှန်းထားပါသည်။

(ခ) အောက်ပါဇယားများတွင် ဤစနစ်ကို အသုံးပြုမည့်သူဦးရေနှင့် ထိုသူများမည်သည့်နေရာများတွင် တည်ရှိကြောင်း ဖော်ပြထားသည့် ဇယားနှစ်ခုပါရှိသည်-

ဇယား (1) - လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ ဖွဲ့စည်းပုံအရစနစ်ကို တိုက်ရိုက်အသုံးပြုမည့်သူများ

ဌာနများ	နေရာအရေအတွက်	နေရာတစ်ခုစီရှိစနစ်သစ်ကို အသုံးပြုမည့် ပျမ်းမျှ သုံးစွဲသူအရေအတွက် (အနည်းဆုံး မှ အများဆုံး)	လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့ရှိ သုံးစွဲသူဦးရေစုစုပေါင်း (ခန့်မှန်း)
နေပြည်တော်ရှိ လူမှုဖူလုံရေးရုံးချုပ် (ဌာနများအားလုံးပါဝင်သည်)	၁	၄၀၀	၄၀၀
လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏တိုင်းဒေသကြီးနှင့်ပြည်နယ်/ခရိုင် လူမှုဖူလုံရေးရုံးများ	၃၈	၁၀	၂၄၀
လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့မြို့နယ်ရုံးများ	၇၈	၅ မှ ၃၀	၄၅၀
အလုပ်သမားဆေးရုံကြီးများ	၃	၁၈၅	၅၅၅
လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့ဆေးခန်းများ	၁၀၀	၂ မှ ၁၀	၃၀၀
ဌာနကြီးဆေးခန်းများ	၅၈	၂ မှ ၁၀	၁၂၀
ဆေးဝါးထောက်ပံ့ဖြည့်ဆည်းပေးမည့်အဖွဲ့အစည်း	၁၃၆	၃	၄၂၀
သဘောတူ စာချုပ်ချုပ်ဆို ထားသော ဆေးရုံ/ဆေးခန်းများ	၅၀	၂ မှ ၅	၁၀၀

၁.၃.၂။ ဌာနပြင်ပမှ အသုံးပြုမည့်သူများ အရေအတွက်

(က) ဤစနစ်ကို တစ်နိုင်ငံလုံးတွင် ဌာနပြင်ပမှ အသုံးပြုမည်ဟု ရည်မှန်းထားသူ အရေအတွက်မှာ အောက်ပါအတိုင်း ဖြစ်သည်- (ရည်မှန်းထားသူဆိုသည်မှာ 'ဖြေရှင်းချက်'ကို ဖော်ဆောင်ပြီး၍ အပြည့်အဝလည်ပတ်နေသည့် အချိန်တွင် သုံးစွဲမည့်သူ အရေအတွက်ကိုဆိုလိုသည်)

ခန့်မှန်းတွက်ချက်ထားသည့် အလုပ်ရှင်ဦးရေစုစုပေါင်း

- (၁) ၂၀၂၃-၂၀၂၄ ခုနှစ်တွင် အလုပ်ရှင်/စီးပွားရေး လုပ်ငန်းပေါင်း (၃၄, ၀၀၀)ကျော် ၊
- (၂) နောင်လာမည့် (၃) နှစ်တွင် အလုပ်ရှင်/စီးပွားရေး လုပ်ငန်းပေါင်း (၄၀,၀၀၀) ခန့်၊
- (၃) (၁၀) နှစ်ကြာတွင် အလုပ်ရှင်/စီးပွားရေး လုပ်ငန်းပေါင်း (၆၀,၀၀၀) ခန့်။

ဇယား (2) - ဌာနပြင်ပရှိ တိုက်ရိုက်အသုံးပြုမည့်သူများ(ကိုးကား-လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့.)

အဖွဲ့အစည်း	အဖွဲ့အရေ အတွက်	နေရာတစ်ခုစီရှိ စနစ်သစ်ကို အသုံးပြုမည့် ပျမ်းမျှသုံးစွဲသူအရေအတွက် (အနည်းဆုံးမှအများဆုံး)	စုစုပေါင်းအသုံးပြုမည့်သူ အရေအတွက် (ခန့်မှန်းခြေ)
လုပ်ငန်းရှင်များ (၎င်းတို့၏ အလုပ်သမား စာရင်း ကို အချိန်နှင့်တစ်ပြေးညီ ဖြည့်စွက် ရန်နှင့် စီမံရန် ဤစနစ်ကို အသုံးပြုရန် လိုအပ်မည်)	လက်ရှိတွင် ၃၀၀၀၀ မှ အနာဂတ်တွင် ၄၀၀၀၀ အထိ (တစ်နိုင်ငံလုံး)	၂ မှ ၂၀	၆၀,၀၀၀ (အပြည့်အဝဖော်ဆောင်ပြီးချိန်တွင်)
အလုပ်သမားဝန်ကြီးဌာန	၇၀	၅	၃၅၀
လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ အကျိုးခံစားခွင့် ရှိသူများ (လက်ကိုင်ဖုန်း mobile App ၏ web portal မှ တစ်ဆင့်)	တစ်နိုင်ငံလုံး	-	၂,၅၀၀,၀၀၀ (အပြည့်အဝဖော်ဆောင်ပြီးချိန်တွင်)
ပြည်သူ့ဆေးရုံများ	၁၀၀	၅ မှ ၁၀၀	၁၀,၀၀၀
လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့နှင့်သဘောတူစာချုပ်ချုပ်ဆိုထားသော ဆေးရုံ/ ဆေးခန်းများ	၅၀	၂ မှ ၁၀	၅၀၀

၁.၃.၃။ အသုံးပြုမည့်သူအရေအတွက်စုစုပေါင်း

(က) နေ့တစ်နေ့၏ ဝင်ရောက်သုံးစွဲသူ အများဆုံးအချိန်တွင် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ ဝန်ထမ်းများ၊ စနစ်ကို အသုံးပြုမည့် အလုပ်ရှင်၊ အလုပ်သမားများနှင့် အကျိုးခံစားခွင့်ရှိသူများပေါင်းလျှင် တစ်ရက်အသုံးပြုသူဦးရေ (၁၀၀,၀၀၀) နီးပါး ရှိမည်ဟု ခန့်မှန်းထားပါသည်။

(ခ) အလုပ်ရှင်များက အချက်အလက်များကို ပုံမှန်ဖြည့်သွင်းရန် အထူးသဖြင့် ထည့်ဝင်ကြေးပေးဆောင်ရသည့် ရက်များတွင် ဤစနစ်ကိုပုံမှန်အသုံးပြုမည့် အလုပ်ရှင်ပေါင်း (၂၀,၀၀၀) ကျော်ရှိမည်ဟုခန့်မှန်းသည်။

၁.၃.၄။ ID ကတ်၏ အချက်အလက်ပမာဏနှင့်အရေအတွက်

(က) လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့တွင် အကျိုးဝင်ထားသည့် အာမခံအလုပ်သမားများအား ID ကတ်ထုတ်ပေးခြင်းကို SSB Information System Software များ ရေးသားပြီးစီးပါက စနစ်နှင့်ချိတ်ဆက်၍ ထုတ်ပေးရန် မျှော်မှန်းထားပါ၍ နှစ် အလိုက် တိုးတက်လာနိုင်မည့် အာမခံအလုပ်သမားအရေအတွက်အား အောက်ပါအတိုင်း ခန့်မှန်းတွက်ချက်ထားပါသည်-

- (၁) ၂၀၂၃-၂၀၂၄ နှစ်အတွက် တစ်သန်းကျော် (၁.၂) သန်းကျော်၊
- (၂) နောင်လာမည့် (၃) နှစ်တွင် (၃) သန်းကျော်

- (၃) (၁၀) နှစ်အကြာတွင် (၈) သန်းကျော်
(အကျုံးမဝင်သေးသောအစိုးရအရာရှိများ၊ ဝန်ထမ်းများကိုထည့်သွင်း တွက်ချက်မထားပါ။)
- (ခ) အာမခံစိစစ်ရေးကတ်ပြား (Smart Card) ထုတ်ပေးရန် လိုအပ်သည့် အချက်အလက်များအတွက် သိမ်းဆည်းရမည့် ပမာဏကို အောက်ပါအတိုင်းခန့်မှန်းထားပါသည်-
- (၁) အချက်အလက်- အမည်၊ အဘအမည်၊ မွေးသက္ကရာဇ်၊ နိုင်ငံသားစိစစ်ရေးအမှတ်၊ လူမှုဖူလုံရေးအာမခံစိစစ်ရေးအမှတ်၊ ဌာနတွင်းစနစ်မှန်ပါတ်၊ လက်ဗွေရာ(၂)ခု အတွက် နံပါတ်များ (လက်ဗွေရာ စတင် ဖတ်သည့် algorithm မှ ထွက်လာသည့် တွက်ချက်မှု)
 - (၂) အလုပ်သမားများ၏ ကိုယ်ရေးအချက်အလက်များ (Biometric) ကို ISO, ICAO standard များ နှင့် အညီ ရယူသွားရပါမည်။
 - (၃) ဓါတ်ပုံ (jpg, png) ၊ လက်ဗွေရာနှင့် အခြားကိုယ်ရေး အချက်အလက်များကို (Biometric) သိမ်းဆည်းနိုင်ရန် အတွက် အလုပ်သမားတစ်ဦးလျှင် အနည်းဆုံး 1 Megabyte ဝန်းကျင် ခန့်မှန်းထားပါသည်။

၂။ လိုအပ်ချက်များ အကြောင်းအကြမ်းဖျင်း ဖော်ပြချက်

၂.၁။ ‘ဖြေရှင်းချက်’ အကြောင်း ယေဘုယျအကျဉ်းချုံး ဖော်ပြခြင်း

(က) လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့သည် ၂၀၁၂ ခုနှစ် လူမှုဖူလုံရေး ဥပဒေ၊ နည်းဥပဒေနှင့် ညွှန်ကြားချက်များနှင့်အညီ အာမခံစနစ်များကို အကောင်အထည်ဖော် ဆောင်ရွက်ပေးနိုင်မည့် ဘက်စုံပါဝင်သည့် သတင်းအချက်အလက် ‘ဖြေရှင်းချက်’ စနစ်တစ်ခုကို တည်ဆောက်လျက်ရှိပါသည်။ လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ ပင်မလုပ်ထုံးလုပ်နည်းများနှင့် လုပ်ငန်းစဉ်များသည် ထူးခြားပြီး အချိန်နှင့်အမျှ ညှိနှိုင်းဆောင်ရွက်ရန် လိုအပ်သည့်အတွက် လုပ်ငန်းအရင်းအမြစ် စီမံခန့်ခွဲရေးစနစ်ဖြစ်သော Enterprise Resource Planning System (ERP) (သို့မဟုတ်) အသုံးပြုသူ ဝန်ဆောင်မှုစီမံခန့်ခွဲရေးစနစ် ဖြစ်သော Customer Relation Management System (CRM) တို့ကဲ့သို့သော အသင့်သုံးစနစ်များကို ဝယ်ယူခြင်းမပြုရန် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့က ဆုံးဖြတ်ထားသည်။ လူ့စွမ်း အားအရင်းအမြစ်စီမံခန့်ခွဲရေး၊ အဆောက်အဦနှင့် ရုံးသုံးပစ္စည်းကိရိယာများ ပြုပြင်ထိန်းသိမ်းခြင်းနှင့် ဆေးရုံစီမံခန့်ခွဲရေး စနစ်များ အတွက်သာလျှင် အသင့်သုံးဆော့ဖ်ဝဲ (Software) များကို ဝယ်ယူသုံးစွဲသွားရန် စီစဉ်ထားသည်။

(ခ) “SSB Information System” Web အခြေပြစနစ်ကို နေပြည်တော်၊ ပို့ဆောင်ရေးနှင့်ဆက်သွယ်ရေးဝန်ကြီးဌာနရှိ e-Government Data Center တွင် တည်ဆောက်တပ်ဆင်ထားသည့် SSB Data Center ဗဟိုဒေတာဌာန (Centralize Data Center) တစ်ခုကို အခြေတည်ပြီး virtualized infrastructure ကို အသုံးပြု၍ တည်ဆောက်ထားပါသည်။ လုံခြုံရေးနှင့်

လျှို့ဝှက်သိမ်းဆည်းရမည့် အချက်အလက်များကြောင့် public cloud hosting service အသုံးပြုခြင်းများကို လက်မခံဘဲ SSB Information System အား ရေးဆွဲတည်ဆောက်ရာတွင် လုပ်ငန်းပထမအဆင့်တွင် ဆောင်ရွက် ပြီးစီးပြီးဖြစ်သည့် SSB Infrastructure များဖြစ်သည့် SSB Data Center, Telecommunication Infrastructure များနှင့် Development Environment (Microsoft Platform Licenses) ကို အခြေခံ၍ တည်ဆောက်ခြင်း၊ ပေါင်းစပ်ခြင်း၊ ချိတ်ဆက်ခြင်းများ ကို (Develop/Integrate/Interface) ဆောင်ရွက်ထားပါသည်။

(ဂ) ထည့်ဝင်ကြေးများ ကောက်ခံခြင်းနှင့် အကျိုးခံစားခွင့်များပေးအပ်နိုင်ရန် တည်ဆောက်ထားသည့် SSB Information System Software အနေဖြင့် မြန်မာနိုင်ငံအတွင်း လက်ရှိလုပ်ဆောင်လျက်ရှိသော e-Money/e-Payment ဝန်ဆောင်မှုများဖြင့် ချိတ်ဆက်ထားပြီး အောက်ပါ အဓိကလုပ်ငန်းစဉ်များကို ထောက်ပံ့ပေးနိုင်ပါသည်-

- (၁) အလုပ်ရှင် မှတ်ပုံတင်ခြင်း
- (၂) အလုပ်သမားများနှင့် အကျိုးခံစားခွင့်ရှိသူများ သတ်မှတ်ခြင်းနှင့် မှတ်ပုံတင်ခြင်း
- (၃) အလုပ်သမား ကိုယ်ရေးအချက်အလက်များ ကောက်ယူခြင်း (အလုပ်သမားများ၏ ကိုယ်ရေးအချက်အလက် များ (Biometric) ကို ISO, ICAO standard များ နှင့် အညီရယူသွားရပါမည်။)
- (၄) ထည့်ဝင်ကြေးကောက်ခံခြင်း
- (၅) အကျိုးခံစားခွင့် လျှောက်ထားခြင်း
- (၆) အကျိုးခံစားခွင့် ပေးအမ်းခြင်း
- (၇) ဆေးဘိုးပြန်အမ်း လျှောက်ထားခြင်း
- (၈) ဆေးဘိုးပြန်အမ်းခြင်း
- (၉) ကျန်းမာရေးဝန်ဆောင်မှုများ ပေးအပ်ခြင်း
- (၁၀) ဆက်လက်အကောင်အထည်ဖော်မည့် လူမှုဖူလုံရေးအာမခံအစီအစဉ်များ နှင့် အနာဂတ်တွင် ဖြစ်ပေါ်လာ နိုင်မည့် အာမခံစနစ်များ၊ အခြားဌာနများနှင့် ချိတ်ဆက်ဆောင်ရွက်နိုင်မည့် လူမှုရေးရာအစီအစဉ်များ

(ဆ) ယခု လုပ်ငန်းတတိယအဆင့်တွင် ရေးဆွဲတည်ဆောက်မည့် SSB Information System ပါ Call Center System စနစ်သည် SSB Information System Software များအတွက် အလွယ်တကူအသုံးပြုနိုင်ရေး Helpdesk Operator တစ်ခုအနေဖြင့် ဆောင်ရွက်နိုင်ရန် Concurrent Call 30 အတွက် အောက်ပါတို့ကို ထောက်ပံ့ပေးရပါမည်။ လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့(ရုံးချုပ်) နေပြည်တော်တွင် MPT Fiber Internet Line(DIA Service) 50 Mbps နှင့် Backup လိုင်း အနေဖြင့် MyTel Fiber Internet Line(DIA Service) 50 Mbps တို့အား ချိတ်ဆက်အသုံးပြုလျက်ရှိပြီး Call Center System အနေဖြင့် အဆိုပါ Internet လိုင်းများမှ လိုအပ်သော Bandwidth အား ထပ်မံတိုး၍ ဆောင်ရွက်သွားပါမည်-

- (၁) Hardware များ
 - (က) Switch 24 Ports
 - (ခ) Router
 - (ဂ) IP-PBX with Build in license
 - (ဃ) IP-Phone (30 Nos)
 - (င) UPS (650 KVA) (30 Nos)
 - (စ) Other Accessories depend on system requirement
- (၂) Software, Services နှင့် License များ
 - (က) SIP Trunk Concurrent Call Charge (30 Concurrent/Year)
 - (ခ) SIP Trunk Short Code Number 4 Digit (On Net/Year)
 - (ဂ) SIP Trunk Short Code Number 4 Digit (Off Net for Other Operators/Year)
 - (ဃ) CRM System
 - (င) Other Licenses depend on system requirement

- (၃) Professional Services
 - (က) SIP Trunk Implementation
 - (ခ) Network Type change
 - (ဂ) Cabling and Configuration
 - (င) Maintenance and Operation (24 hour 7 days) (1 Year)
 - (စ) Security Features and Backup System
- (၄) Increasing Internet Bandwidth (1 Year)
- (၅) Call Center detail procedure (who is responsible for what)
- (၆) Training and Testing (Pilot Test) and Launching

(ည) လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ IT ဝန်ထမ်းများအား Call Center Setup, Maintenance and Operation သင်တန်းများ လေ့ကျင့်သင်ကြားပေးရမည်။

၂.၂။ မြန်မာဘာသာစကား

(က) စီမံကိန်းနှင့်ဆိုင်သော တရားဝင်ဆက်သွယ်ပြောဆို ပေးပို့မှုများ၊ စာချုပ်စာတမ်းဆိုင်ရာ ကိစ္စရပ်များ အားလုံးအတွက် ပြည်ထောင်စုသမ္မတမြန်မာနိုင်ငံတော်၏ တရားဝင်ရုံးသုံးဘာသာစကား ဖြစ်သော မြန်မာစာကို အသုံးပြုရမည်။ စီမံကိန်းအချိန်မီ ပြီးစီးနိုင်ရန် အခြားဘာသာများမှ မြန်မာစကားသို့ ဘာသာပြန်ဆိုရန် လိုအပ်ပါက ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူမှ တာဝန်ယူလုပ်ဆောင် ပေးရမည်။

(ခ) ရေးဆွဲထားသည့် application တစ်ခုလုံးသည် မြန်မာဘာသာနှင့်ဖြစ်ပြီး အသုံးပြုမည့်သူများအား ရည်ရွယ်ဖော်ပြ မည့်ညွှန်ကြားချက်များ၊ ခေါင်းစီးများ၊ ကွက်လပ်ဖြည့်စွက်ရန် အညွှန်းစာများ၊ ရွေးချယ်နိုင်သည့် ကိန်းဂဏန်းတန်ဖိုးများ စသည် တို့ကိုလည်း မြန်မာဘာသာစကားဖြင့် ဖော်ပြရမည်။ Operation System သို့မဟုတ် နည်းပညာဆိုင်ရာနှင့် ဆော့ဖ်ဝဲရေးဆွဲခြင်း ဆိုင်ရာ အခြေခံအဆောက်အအုံများ အတွက် အသုံးပြုထားသည့် software tools များမှ ထုတ်လွှတ်လိုက်သည့် အမှားပြစာသား များ (Error Messages) ကို အင်္ဂလိပ်ဘာသာဖြင့် ဖော်ပြထားပါသည်။

(ဂ) ဤစနစ်၏ Web နှင့် mobile အခြေပြ platform များအတွက် အသုံးပြုမည့် စကားလုံးများသည် မြန်မာဘာသာစကား အတွက် စံသတ်မှတ်ထားသော ယူနီကုတ်စကားလုံးများ (ယူနီကုတ်စံ (updated version) နှင့် Microsoft မှ ထောက်ပံ့ပေးထား သည့် updated version) ကို အခြေခံ အသုံးပြုထားပါသည်။

၂.၃။ စီမံကိန်းရေးဆွဲခြင်းနှင့် လုပ်ငန်းဆောင်ရွက်ပြီးစီးရမည့်အချိန်ကာလ

(က) SSB Information System ၏ လုပ်ငန်းတတိယအဆင့်ပါ Call Center System စနစ်အား အကောင်အထည် ဖော်ဆောင်ရာတွင် လုပ်ငန်းဆောင်ရွက် ပြီးစီးရမည့် အချိန်ကာလအား အောက်ပါအတိုင်း သတ်မှတ်ပါသည်-

ဇယား (3)-လုပ်ငန်းဆောင်ရွက်ပြီးစီးရမည့်အချိန်ကာလ

စဉ်	လုပ်ငန်းအမျိုးအစား	ဆောင်ရွက်ပေးရမည့် လုပ်ငန်းများ	ဆောင်ရွက်ပြီးစီး ရမည့်နေ့ရက်	Guarantee, Operation & Maintenance ကာလ
၁။	SSB Call Center System စနစ်တည်ဆောက်ခြင်း	နောက်ဆက်တွဲ(ဂ) တွင် ဖော်ပြထားသည့် Deliverable များ အရ ဆောင်ရွက်ရမည်။	၁၅-၃-၂၀၂၅ ရက်နေ့ နောက် ဆုံး အပ်နှံရပါမည်။	လုပ်ငန်းများအပ်နှံပြီးစီး၍ Production Environment စတင်လည်ပတ်အသုံးပြုသည့် အချိန်မှစ၍ (၁) နှစ်အထိ။ Software License and Support အား Activate ပြုလုပ်ပြီးသည့် နေ့ရက်မှ(၃)

				နှစ် အထိ လည်းကောင်း၊ Router/Switch/Hardware များ အတွက် တပ်ဆင်အသုံး ပြုသည့် အချိန်မှစ၍ Warranty ကာလ (Parts & Services) အား အနည်းဆုံး (၃) နှစ်အထိလည်းကောင်း အာမခံပေးရပါမည်။
--	--	--	--	--

အဆင့် တစ်ဆင့်စီတွင် ဆောင်ရွက်ပြီးစီးရမည့် လုပ်ငန်းများ (Deliveries) ပါဝင်ပြီး ၎င်းတို့ကို နောက်ဆက်တွဲ(ဂ) တွင် အသေးစိတ်ဖော်ပြထားသည်။

၂.၃.၁။ အဆင့် (၁)

(က) ပထမရည်မှန်းချက်မှာ SSB Call Center System စနစ်အကြောင်း ထောက်ပံ့ပေးသွင်းမည့်အဖွဲ့ (Supplier Team) နားလည်သဘောပေါက်စေရန်၊ လိုအပ်သည့်အဖွဲ့များဖွဲ့စည်းနိုင်ရန်နှင့် စီမံကိန်းအကောင်အထည်ဖော်ရေးဆိုင်ရာ လုပ်ငန်းစဉ်များ ရေးဆွဲရန်ဖြစ်သည်။

(ခ) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းမည့်အဖွဲ့ (Supplier Team) ၏ IT အဖွဲ့သည် လူမှုဖူလုံရေး IT အဖွဲ့ ထံမှ စာရွက်စာတမ်းများနှင့် အကြံပြုချက်များကို ရယူ၍ SSB Call Center System စနစ်၏ ပုံစံကိုခြုံငုံရေးဆွဲရမည်။ ဒီဇိုင်းရေးဆွဲရာတွင် အောက်ပါကဏ္ဍများ ပါဝင်ရမည်-

- (၁) ကွန်ရက်ချိတ်ဆက်မှု
- (၂) လုံခြုံရေးစနစ်များ (Centralized Anti Virus Software Installation, Cyber Security Advice Plan/Documentation)
- (၃) Server (Web/Database/Application/Security/Backup)၊
- (၄) အစီရင်ခံစာထုတ်ခြင်း၊
- (၅) လိုအပ်ပါက ပြင်ပစနစ်၏ interface များနှင့်ချိတ်ဆက်ခြင်း

(ဂ) ဒုတိယရည်ရွယ်ချက်မှာ အောက်ပါတို့ကိုရေးဆွဲရန်နှင့် စတင်အသုံးပြုနိုင်အောင် ဆောင်ရွက်သွားရန်ဖြစ်သည်-

- (၁) လိုအပ်ပါက e-Government Data Center တွင် colocation ငှားရမ်း၍ တည်ဆောက်တပ်ဆင်ထားသည့် SSB Data Center နှင့် ချိတ်ဆက်ဆောင်ရွက်ခြင်း၊
- (၂) SSB Information System လုပ်ငန်းပထမအဆင့်နှင့် ဒုတိယအဆင့်တွင် ဆောင်ရွက်ပြီးသုံးစွဲလျက်ရှိသည့် SSB Website (<https://ssb.gov.mm>)၊ SSB Mobile App၊ e-Mail Server (<https://mail.ssb.gov.mm>) နှင့် SSB Information System Core Software စနစ်တို့နှင့် စနစ်လိုအပ်ချက်များအရ ချိတ်ဆက်ခြင်း၊ စနစ်သို့ဝင်ရောက်ရာ တွင် SSB e-Mail ကိုအသုံးပြု၍ (Single Sign On) စနစ်ဖြင့်သာ ချိတ်ဆက်ပေးခြင်း၊ ၎င်းအတွက်လိုအပ်မည့် Policy / Rules များချမှတ်ခြင်း၊ လုံးခြုံရေးဆိုင်ရာအစီအမံများ ဆောင်ရွက်ပေးခြင်း (Two Factors Authentication စနစ်များ)

(ဃ) တတိယရည်ရွယ်ချက်မှာ စမ်းသပ်သုံးစွဲမည့် အဆင့် (Pilot Test) အတွက် စတင်အသုံးပြုနိုင်အောင် ဆောင်ရွက်မည့် အစီအစဉ်ကို 'လူမှုဖူလုံရေးလုပ်ငန်း စတင်အသုံးပြုနိုင်ရေးနှင့် အပြောင်းအလဲစီမံခန့်ခွဲရေးအဖွဲ့ (SSB Deployment and Change Management Team)' လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့နှင့် ပူးတွဲရေးဆွဲရမည်။

(င) စတုတ္ထရည်ရွယ်ချက်မှာ လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ IT အဖွဲ့နှင့် အသုံးပြုမည့် ဝန်ထမ်းများကို အကောင်အထည်ဖော်မည့် ကဏ္ဍတိုင်းအတွက် လေ့ကျင့်သင်ကြားပေးရန်ဖြစ်သည်။

၂.၃.၂။ အဆင့် (၂)

- (က) ပထမရည်ရွယ်ချက်မှာ SSB Call Center System စနစ်တည်ဆောက်ခြင်း ဒီဇိုင်းရေးဆွဲ ဖန်တီးရန်ဖြစ်သည်။
- (ခ) ဒုတိယရည်ရွယ်ချက်မှာ SSB Call Center System စနစ်ကို စတင်အသုံးပြုနိုင်အောင် ဆောင်ရွက်ပေးရန် ဖြစ်ပါသည်။ ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် ပြင်ပမှဝယ်ယူသုံးစွဲသည့် software များအား ‘ဖြေရှင်းချက်’ တစ်ခုလုံး နှင့် လိုက်လျောညီထွေ ဖြစ်ရန် လိုအပ်မည့် အချို့ application များ ဖြည့်စွက်ရေးဆွဲခြင်း၊ configuration ပြင်ဆင်ခြင်း များဆောင်ရွက်ပေးရန် လိုအပ်နိုင်သည်။
- (ဂ) တတိယရည်ရွယ်ချက်မှာ လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ IT အဖွဲ့ကို SSB Call Center System စနစ်၏ သက်ဆိုင်သည့် အစိတ်အပိုင်းတိုင်းအတွက် လေ့ကျင့်သင်ကြားပေးရန်ဖြစ်သည်။

၂.၃.၃။ ပြုပြင်ထိန်းသိမ်းခြင်းနှင့် လုပ်ငန်းလည်ပတ်ခြင်းအဆင့်

- (က) ပထမရည်ရွယ်ချက်မှာ ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် ဖြေရှင်းနည်းမှ လုပ်ငန်းအစိတ်အပိုင်းတစ်ခုချင်းကို ဖော်ဆောင်ပြီး နောက် ချက်ချင်းပြုပြင်ထိန်းသိမ်းရမည်။
- (ခ) ဒုတိယရည်ရွယ်ချက်မှာ SSB Call Center System စနစ်အား စဉ်ဆက်မပြတ် လည်ပတ်နိုင်ရန်အတွက် လုပ်ငန်းအကောင်အထည်ဖော်ပြီး နောက် (၁) နှစ်အထိ လည်းကောင်း ဆောင်ရွက်ပေးရန်ဖြစ်သည်။ သတ်မှတ်ကာလပြီးဆုံး သည်နှင့် တစ်ပြိုင်နက် တည်ဆောက်ထားသည့် စနစ်နှင့်ဝယ်ယူထားသော software များ၏ နှစ်စဉ်လိုစင်ကြေးများ အပါအဝင် software များအားလုံးကို ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူဘက်မှ ပြုပြင်ထိန်းသိမ်းနိုင်ရန် လိုအပ်ပါက လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့မှ တောင်းဆို သွားပါမည်။
- (ဂ) တတိယရည်ရွယ်ချက်မှာ ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူမှ လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ IT ဝန်ထမ်းများအား အသိပညာများ လွှဲပြောင်း ပေးနိုင်ရန်ဖြစ်သည်။ ပြုပြင်ထိန်းသိမ်းရေးလုပ်ဆောင်နေသည့်ကာလများအတွင်း လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ IT ဝန်ထမ်းများသည် လုံလောက်သော လေ့ကျင့်သင်ကြားမှုများရရှိခဲ့ပြီး၊ အဆိုပါအခြေခံ အဆောက်အအုံများကို အပြည့်အဝ လည်ပတ်နိုင်ရန် အသိ ပညာ နှင့် အတွေ့အကြုံများရရှိပြီး ကိုယ်တိုင်လုပ်ဆောင်နိုင်စေရန် ဖြစ်ပါသည်။

၃။ စီမံကိန်းအား စီမံခန့်ခွဲခြင်း (Project Management)

- (က) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် နောက်ဆက်တွဲ(ဂ) တွင် ဖော်ပြထားသည့် ဆောင်ရွက်ရမည့်တာဝန်များနှင့် ပြီးစီးပေး အပ်ရမည့်လုပ်ငန်းများအားလုံးကို စီစဉ်ဆောင်ရွက်နိုင်ရန် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ စီမံကိန်းအကောင်အထည်ဖော်ဆောင်ရွက်ရေး ဆိုင်ရာအဖွဲ့များကို ထည့်သွင်းစဉ်းစား၍ ဖွဲ့စည်းဆောင်ရွက်ရပါမည်။
- (ခ) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူ၏ စာချုပ်ထိန်းချုပ်ရေး မန်နေဂျာ (Contract Manager) သည် စာချုပ်အရ ဆောင်ရွက်ရမည့် လုပ်ငန်းများအားလုံးအတွက် တာဝန်ရှိပြီး လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ တာဝန်ရှိသူများနှင့် ချိတ်ဆက်ဆောင်ရွက်ရပါမည်။
- (ဂ) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူဘက်မှ စီမံကိန်းမန်နေဂျာ(Project Manager)သည် ပြီးစီးရန်ရှိသည့် လုပ်ငန်းများကို မိမိ ဘာသာ ဦးစီးလုပ်ကိုင်ရန် တာဝန်ရှိပြီး လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ သတင်းအချက်အလက်စနစ် စီမံကိန်းမန်နေဂျာသို့ ပုံမှန်အစီရင်ခံ တင်ပြရမည်။ ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် စီမံကိန်းအစီရင်ခံစာကို အပတ်စဉ် ရေးသားတင်ပြရန် လိုအပ်ပြီး အပတ်စဉ်ကျင်းပမည့် စီမံကိန်း လေ့လာသုံးသပ်ရေး အစည်းအဝေးပွဲများကိုလည်း လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ စီမံကိန်းမန်နေဂျာနှင့်အတူ တက်ရောက်ရမည်။ ထို့အပြင် လူမှုဖူလုံရေးစီမံကိန်းဦးဆောင်ကော်မတီက ဦးစီးကျင်းပမည့် စီမံကိန်းသုံးသပ်ရေး အစည်းအဝေးများလည်း လစဉ်ရှိ ပါမည်။ ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူအနေဖြင့် ထိုအစည်းအဝေးပွဲအချို့ကို လိုအပ်လျှင် တက်ရောက်ရမည်။

(ဃ) ထို့အပြင် အခြားလုပ်ငန်းများ၏ စီမံကိန်းမန်နေဂျာများ (Telecommunication Infrastructure, Data Center, Data Entry/Cleaning Process, Development Environment Implementation, SSB Information System Core Software) နှင့်လည်း လုပ်ငန်းလိုအပ်ချက် အရ ပူးပေါင်းဆောင်ရွက်ရမည်။

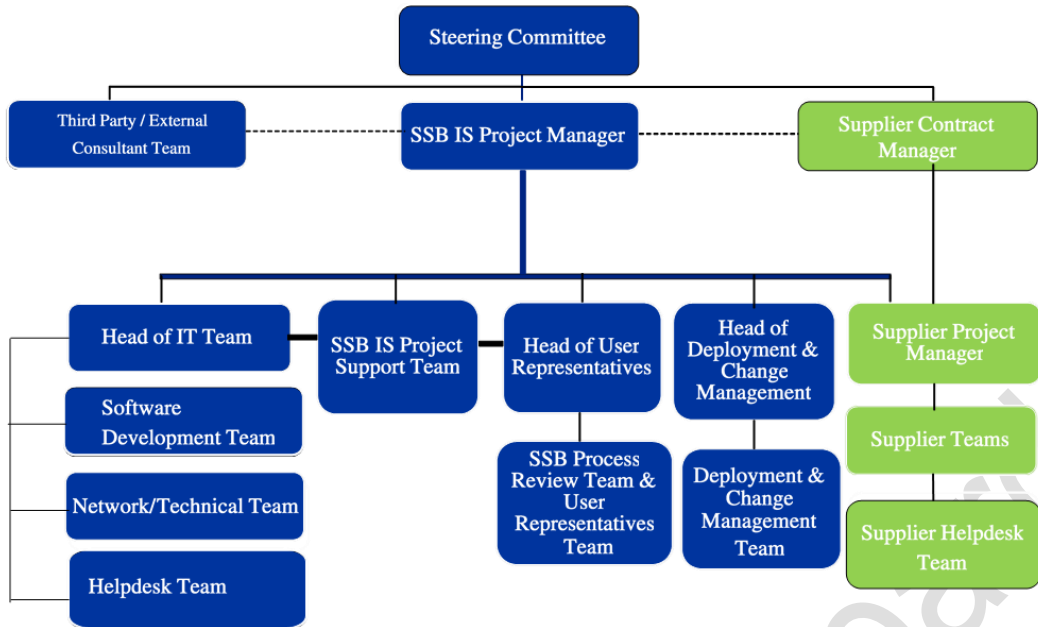
(ဂ) SSB Information System လုပ်ငန်းတတိယအဆင့် အကောင်အထည်ဖော်ဆောင်ရွက်နိုင်ရန် လုပ်ငန်းတာဝန်များ အားလုံးအတွက် ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူဘက်မှ စီမံကိန်းမန်နေဂျာတစ်ဦးအား သီးသန့်ခန့်အပ်တာဝန်ပေးအပ်ရမည်။ စီမံကိန်း တစ်ခုလုံးအတွက် ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူဘက်မှ စီမံကိန်းမန်နေဂျာသည် နေပြည်တော်တွင် ရှိရမည်ဖြစ်ပြီး အခြားလုပ်ငန်းများ တွင် အချိန်ပြည့် (သို့မဟုတ်) အချိန်ပိုင်း ဆောင်ရွက်နေသူမဖြစ်ရပါ။

(ဃ) စီမံကိန်းဆိုင်ရာ ကိစ္စရပ်များအားလုံးကို ဆောင်ရွက်ရာတွင် ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူဘက်မှ လုပ်ငန်းဆောင်ရွက်မည့် အရင်းအမြစ်များအားလုံးသည် နေပြည်တော်ရှိ လူမှုဖူလုံရေးရုံးချုပ်တွင်သာ လုပ်ငန်းများကို ဆောင်ရွက်ရမည်။ လူမှုဖူလုံရေး အဖွဲ့သည် လုပ်ငန်းခွင်အတွင်းရှိ အရင်းအမြစ်များအားလုံးကို စောင့်ကြည့် စစ်ဆေးသွားမည်ဖြစ်ပြီး 'ဖြေရှင်းချက်' ကို အကောင် အထည်ဖော်နေစဉ် ကာလအတွင်း ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် စီမံကိန်းအတွက် တာဝန်ပေးထားသည့် လူမှုဖူလုံရေးဝန်ထမ်းများ နှင့် အပြည့်အဝပူးပေါင်း ဆောင်ရွက်ရပါမည်။

၃.၁။ စီမံကိန်းကို စီမံခန့်ခွဲမည့် အဖွဲ့များဖွဲ့စည်းပုံ

(က) အောက်ပါပုံတွင် စီမံကိန်းကို စီမံခန့်ခွဲမည့်အဖွဲ့များ ဖွဲ့စည်းပုံကို ဖော်ပြထားသည်။ စီမံကိန်းဦးဆောင်ကော်မတီ၊ သတင်းအချက်အလက်စနစ် စီမံကိန်းမန်နေဂျာနှင့် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့ (၅) ဖွဲ့သည် ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူဘက်မှ စီမံကိန်း မန်နေဂျာနှင့် အဆင့်တစ်ခုတည်းတွင်ရှိသည်။ ပုံတွင် ဖော်ပြထားသည့် ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူဘက်မှ အဖွဲ့များ၏ ဖွဲ့စည်းပုံသည် နမူနာ ဖော်ပြထားခြင်း ဖြစ်ပါသည်။ (ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူမှ ၎င်းတို့၏ ဖွဲ့စည်းပုံကိုလွတ်လပ်စွာ ဖွဲ့စည်းနိုင်ပြီး proposal document ထဲတွင် ဖော်ပြရပါမည်)-

ပုံ (1) - လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၊ သတင်းအချက်အလက်စနစ် စီမံကိန်း စီမံခန့်ခွဲမည့် ဖွဲ့စည်းပုံ



၃.၂။ စီမံကိန်း စီမံခန့်ခွဲရေးလုပ်ငန်းစဉ် အချုပ်

၃.၂.၁။ အုပ်ချုပ်ရေးနှင့် စီမံခန့်ခွဲရေး လုပ်ငန်းစဉ်

(က) စီမံကိန်းကို အဆင့်များခွဲ၍ စီမံခန့်ခွဲသွားပါမည်။ ဦးဆောင်ကော်မတီသည် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့နှင့် အခြားသော stakeholder များ၏ လိုအပ်ချက်များနှင့် ကိုက်ညီသည့် စီမံကိန်း၏ ရည်ရွယ်ချက်များအတိုင်း လမ်းညွှန်ပေးမည်။ ဦးဆောင်ကော်မတီသည် အစည်းအဝေးတစ်လ (၁) ကြိမ် ကျင်းပပါမည်။ အစည်းအဝေးတွင် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့သတင်းအချက်အလက်စနစ် စီမံကိန်းမန်နေဂျာ၏ အကြံပြုချက်များနှင့်အတူ ပြီးစီးရမည့်လုပ်ငန်းများကို အတည်ပြုပေးပါမည်။ ဦးဆောင်ကော်မတီ၏ ဆုံးဖြတ်ချက်များသည်သာလျှင် အတည်ဖြစ်သည်။

(ခ) စီမံကိန်း၏ လုပ်ငန်းတာဝန်များနှင့် ပြီးစီးရမည့်လုပ်ငန်းများကို လေ့လာစောင့်ကြည့်ရန် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့ သတင်းအချက်အလက်စနစ် စီမံကိန်းမန်နေဂျာနှင့် ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူဘက်မှ စီမံကိန်းမန်နေဂျာသည် စီမံကိန်း- စီမံခန့်ခွဲရေးအစည်းအဝေးကို အပတ်စဉ်ပြုလုပ်ရပါမည်။ လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ သတင်းအချက်အလက်စနစ် စီမံကိန်းမန်နေဂျာ နှင့် ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူဘက်မှ စီမံကိန်းမန်နေဂျာတို့သည် ပေါ်ပေါက်လာသော ပြဿနာများကို မှတ်တမ်းတင်၍ ထိုပြဿနာများကို ဖြေရှင်းရန် ဆုံးဖြတ်ချက်များ ချမှတ်ပေးရမည်။

(ဂ) စိတ်ဝင်စားဖွယ်ကောင်းသော စီမံကိန်းစောင့်ကြည့်လေ့လာရေး လုပ်ငန်းစဉ်ဖြစ်စေရန် စီမံကိန်း-စီမံခန့်ခွဲရေး အစည်းအဝေးများကို တိုတိုနှင့်လိုင်းသာ ကျင်းပရမည်။ အသေးစိတ် ဆွေးနွေးရန် (သို့မဟုတ်) အခြားကိစ္စရပ်များရှိ၍ ရှင်းလင်းပြောဆိုရန် လိုအပ်ပါက သက်ဆိုင်သူများသာပါဝင် သည့် သီးခြားအစည်းအဝေး ပြုလုပ်ရမည်။

(ဃ) အဖွဲ့တစ်ခုချင်းစီတွင် မိမိတို့၏ လုပ်ငန်းတာဝန်များကို မိမိကိုယ်တိုင် စီမံခန့်ခွဲရန်တာဝန်ရှိပြီး ‘လုပ်ဆောင်ရမည့်တာဝန်များနှင့်ပြီးစီးရမည့်လုပ်ငန်းများ စောင့်ကြည့်လေ့လာရေး အစည်းအဝေး’ကို အပတ်စဉ်ကျင်းပရမည်။

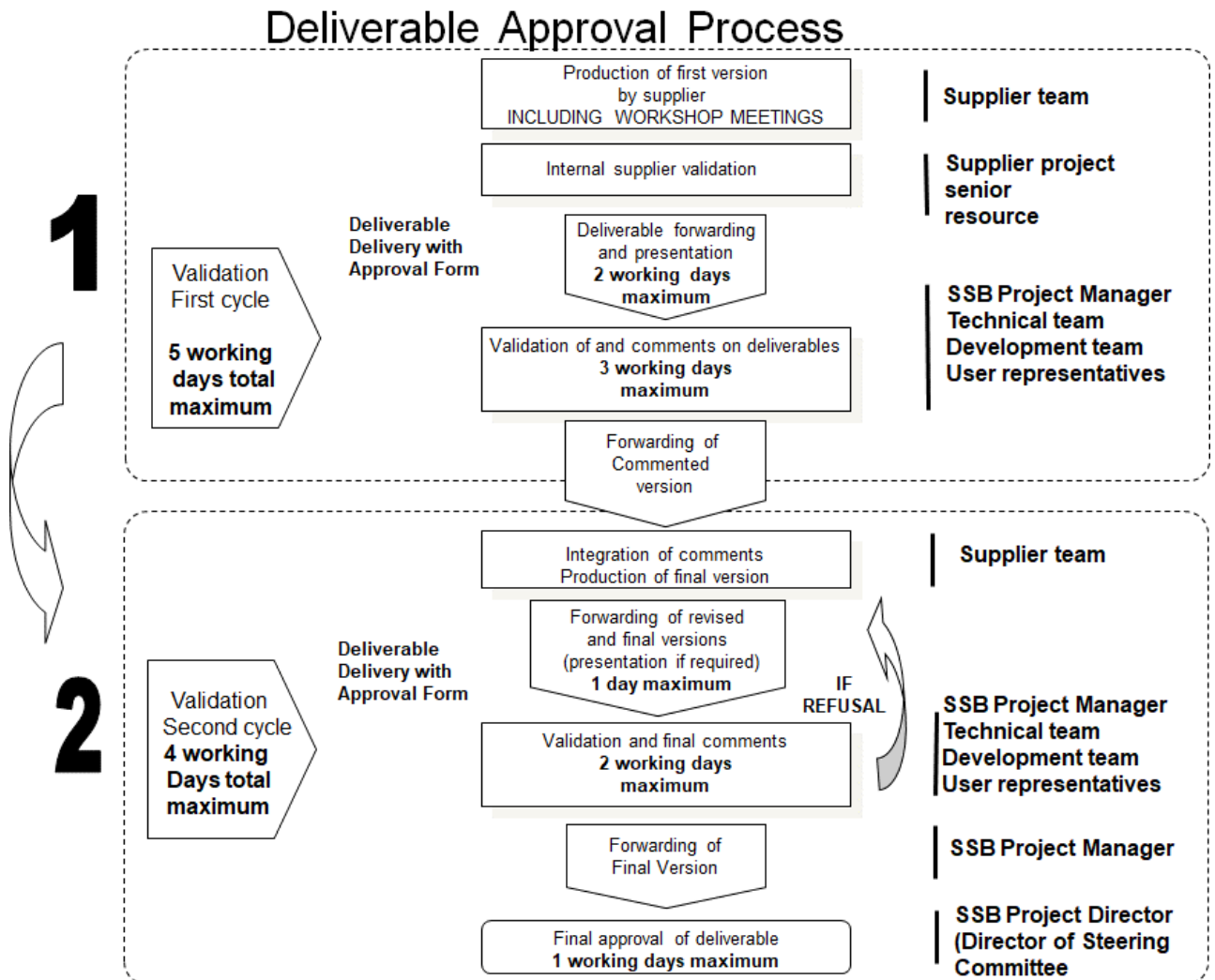
(င) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူအဖွဲ့သည် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ နည်းပညာအဖွဲ့၊ ရေးဆွဲတည်ဆောက်ရေးအဖွဲ့များ၊ အသုံးပြုသူကိုယ်စားပြုအဖွဲ့၊ လုပ်ငန်းစတင်အသုံးပြုနိုင်ရေးနှင့် အပြောင်းအလဲစီမံခန့်ခွဲရေးအဖွဲ့တို့ နှင့်အတူအနီးကပ် လုပ်ဆောင်ရမည်။ သို့မှသာ စီမံကိန်းရေးဆွဲခြင်းနှင့် အကောင်အထည်ဖော်ခြင်း လုပ်ငန်းစဉ်သည် အဆင်ပြေ ချောမွေ့ပြီး၊ ဆောင်ရွက်ပေးအပ်ရမည့် လုပ်ငန်းများ အားလုံးပြီးစီးအောင်မြင်နိုင်မည်ဖြစ်သည်။

၃.၂.၂။ ပေးအပ်ရမည့်လုပ်ငန်းများကို ပြီးစီးကြောင်း အတည်ပြုသည့်လုပ်ငန်းစဉ်

(က) ဤစီမံကိန်းသည် နောက်ဆက်တွဲ(ဂ)တွင် ဖော်ပြထားသည့်ပေးအပ်ရမည့် လုပ်ငန်းတစ်ခုချင်းစီ၏ ပြီးစီးမှုအလိုက် ငွေပေးချေမည့် ပုံသေဈေးနှုန်းသတ်မှတ်ထားသောစီမံကိန်း တစ်ခုဖြစ်သည်။ ပေးအပ်ရမည့် လုပ်ငန်းများပြီးစီးသွားကြောင်း

လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ ဦးဆောင်ကော်မတီမှ အပြီးသတ်အတည်ပြုပြီးလျှင် ငွေပေးချေပါမည်။ အတည်ပြုချက်ရမှသာလျှင် ပြီးစီးသွားသည့် လုပ်ငန်းတစ်ခုအတွက် ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူဘက်မှ ငွေတောင်းခံလွှာ ပေးပို့ရပါမည်။ စီမံကိန်း၏ ပေးအပ်ရမည့် လုပ်ငန်းများပြီးစီးကြောင်း အတည်ပြုရာတွင် လိုက်နာရမည့် လုပ်ငန်းစဉ်ကို အောက်ပါ ပုံတွင် ဖော်ပြထားသည်-

ပုံ(2) - ပေးအပ်ရမည့် လုပ်ငန်းများ ပြီးစီးကြောင်း အတည်ပြုရာတွင် လိုက်နာရမည့် လုပ်ငန်းစဉ်



ပေးအပ်ရမည့်လုပ်ငန်းများကို ပြီးစီးကြောင်း အတည်ပြုသည့်လုပ်ငန်းစဉ် (ရှင်းလင်းချက်)

စက်ဝန်း (၁)

- (က) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူဘက်မှ ပေးအပ်ရမည့် လုပ်ငန်း၏ ပထမဗားရှင်းကို ရေးဆွဲတည်ဆောက်ပေးရမည်။ (၎င်းတွင် အလုပ်ရုံဆွေးနွေးပွဲ၊ အစည်းအဝေးများလည်း ပါဝင်သည်။)
- (ခ) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူဘက်မှ ဌာနတွင်းအရည်အသွေးစစ်ဆေးခြင်းလုပ်ငန်းစဉ်။
- (ဂ) စက်ဝန်း (၁) စတင်ခြင်း။
- (ဃ) အဆင့် (၁) - ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် ပေးအပ်မည့်လုပ်ငန်းပြီးစီးကြောင်း အတည်ပြုပုံစံကို ဖြည့်စွက်၍ လူမှုဖူလုံရေး အဖွဲ့ထံသို့ တင်ပြရမည်။ (အများဆုံးရုံးဖွင့်ရက် (၂) ရက် အတွင်း)
- အဆင့်(၂)- ပေးအပ်သည့်လုပ်ငန်းပြီးစီးမှုနှင့်ပတ်သက်၍ လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ သတင်းအချက်အလက်စနစ် စီမံကိန်း မန်နေဂျာနှင့် သက်ဆိုင်ရာ လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့များမှ စစ်ဆေး၊ မှတ်ချက်ပေးခြင်း (အများဆုံး ရုံးဖွင့် ရက် (၃) ရက်အတွင်း)
- (င) အဆင့်(၃) - အတည်ပြုပြီးပါက လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ သတင်းအချက်အလက်စနစ် စီမံကိန်းမန်နေဂျာမှ အတည်ပြုပုံစံကို အသုံးပြု၍ ၎င်း၏အတည်ပြုချက်ကို ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူထံသို့ပေးပို့ရမည်။ ဤအဆင့်သည် စက်ဝန်း (၁) ၏ အဆုံးသတ်ဖြစ်ပြီး၊ အဆင့် (၁) နှင့် အဆင့် (၂) တို့၏ ကြာမြင့်ချိန်သည် ရုံးဖွင့်ရက် (၅) ရက်ထက် ပိုမကြာသင့်ပါ။

(နှစ်ဖက်လုံးမှ သဘောတူပါက ဤကြာမြင့်ချိန်ကို ပြောင်းလဲနိုင်သည်။)

- (စ) အဆင့်(၄)- လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ သတင်းအချက်အလက်စနစ် စီမံကိန်းမန်နေဂျာက အတည်ပြုပုံစံကို အသုံးပြု၍ ဦးဆောင်ကော်မတီဥက္ကဋ္ဌထံ အတည်ပြုချက်ပေးပို့ပြီး၊ ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူဘက်မှ စီမံကိန်းမန်နေဂျာကိုလည်း အတည်ပြုချက်၏ အခြေအနေကို အသိပေးရပါမည်။ လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ သတင်းအချက်အလက်စနစ် စီမံကိန်း မန်နေဂျာ၏ ထောက်ခံချက်အရ ဦးဆောင်ကော်မတီဥက္ကဋ္ဌက ပေးအပ်ရမည့် လုပ်ငန်းကို အတည်ပြုပေးခြင်း (ဆက်လက်ပေးပို့ရန်ကို ခွင့်ပြုကြာမြင့်ချိန် (၂) ရက်အတွင်း ထည့်သွင်း တွက်ချက်ပြီး ဖြစ်သည်၊ မကြန့်ကြာစေရ။)
- (ဆ) မှတ်ချက်များရှိပါကစက်ဝန်း (၂) ကိုဆက်လက်လုပ်ဆောင်ရမည်။

စက်ဝန်း (၂)

- (က) စက်ဝန်း (၂) စတင်ခြင်း။
- (ခ) အဆင့်(၁)- ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူက လက်ခံရရှိသည့် မှတ်ချက်များအပေါ်မူတည်၍ ပေးအပ်ရမည့် လုပ်ငန်း၏ ဗားရှင်း ကို ပြန်လည်ပြင်ဆင်ရမည်။
- (ဂ) အဆင့်(၂)- ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် ပေးအပ်မည့်လုပ်ငန်းများ၏ ပြန်ပြင်ထားသည့် ဗားရှင်းကို အတည်ပြုပုံစံ အား အသုံးပြု၍ လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့ထံသို့ပေးပို့ပြီး လိုအပ်ပါက တင်ပြရမည်။ (အများဆုံး ရုံးဖွင့်ရက် (၂) ရက်အတွင်း)
- (ဃ) အဆင့်(၃)- ပေးအပ်သည့် လုပ်ငန်းပြီးစီးမှုနှင့်ပတ်သက်၍ လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ သတင်းအချက်အလက်စနစ် စီမံကိန်း မန်နေဂျာနှင့် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့များမှ အပြီးသတ်စစ်ဆေး၊ မှတ်ချက်ပေးခြင်း (အများဆုံး ရုံးဖွင့်ရက် (၂) ရက်အတွင်း)
- (က) ပေးအပ်ရမည့်လုပ်ငန်းများသည် ပြန်လည်ပြင်ဆင်ရန်လိုအပ်ပါက ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူထံသို့ ထပ်မံပြင် ဆင်ရန် နောက်ဆုံးမှတ်ချက်နှင့်အတူ ပြန်လည်ပေးပို့ရမည်။ စက်ဝန်း(၂)၏ အဆင့်(၁) သို့ ပြန်သွားရမည်။
- (ခ) သဘောတူညီပါက အဆင့် (၄) ကို ဆက်လက် ဆောင်ရွက်ရမည်။
- (င) အဆင့်(၄) - လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ သတင်းအချက်အလက်စနစ် စီမံကိန်းမန်နေဂျာမှ အတည်ပြုပုံစံကို အသုံးပြု၍ ၎င်း၏အတည်ပြုချက်ကို ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူထံသို့ ပေးပို့ရမည်။ ဤအဆင့်သည် စက်ဝန်း (၂) ၏ အဆုံးသတ်ဖြစ်ပြီး၊ အဆင့် (၂) နှင့် အဆင့် (၃) တို့၏ ကြာမြင့်ချိန်သည် ရုံးဖွင့်ရက် (၄) ရက် ထက်ပိုမကြာသင့်ပါ။
- (စ) အဆင့်(၅)- လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ သတင်းအချက်အလက်စနစ် စီမံကိန်းမန်နေဂျာက အတည်ပြုပုံစံကို အသုံးပြု၍ ဦးဆောင်ကော်မတီဥက္ကဋ္ဌထံ အတည်ပြုချက်ပေးပို့ပြီး၊ ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူဘက်မှ စီမံကိန်းမန်နေဂျာအား အတည်ပြု ချက်၏ အခြေအနေကို အသိပေးရပါမည်။ လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏သတင်းအချက်အလက်စနစ် စီမံကိန်းမန်နေဂျာ၏ ထောက်ခံချက်အရ ဦးဆောင်ကော်မတီဥက္ကဋ္ဌက ပေးအပ်ရမည့်လုပ်ငန်းကို အတည်ပြုပေးခြင်း (ဆက်လက်ပေးပို့ရန်ကို ခွင့်ပြုကြာမြင့်ချိန် (၂) ရက်အတွင်းထည့်သွင်းတွက်ချက်ပြီးဖြစ်သည်၊ မကြန့်ကြာစေရ။)

၃.၃။ ဆောင်ရွက်ပေးအပ်ရမည့် နည်းလမ်း

- (က) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် အဆုံးသတ်တွင်ပေါင်းစပ်လိုက်ပါက ‘ဖြေရှင်းချက်’ စနစ်တစ်ခုဖြစ်လာမည့် ပေးအပ်ရမည့် လုပ်ငန်းတစ်ခုချင်းစီကို ပြီးစီးအောင်ဆောင်ရွက်ပေးရန် တာဝန်ရှိသည်။ ‘ဖြေရှင်းချက်’ စနစ်ကို ဖော်ဆောင်ရာတွင် ပေးအပ်ရ မည့်လုပ်ငန်းများကို အုပ်စုဖွဲ့၍ ဆောင်ရွက်ရန် စီစဉ်ထားသည်။ ပေးအပ်ရမည့်လုပ်ငန်း တစ်ခုဆိုသည်မှာ **နောက်ဆက်တွဲ(ဂ)** တွင် လုပ်ငန်းစဉ်များအလိုက် ဖော်ပြထားသည့် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့ထံသို့ ပေးအပ်ရမည့်အပြီးသတ် လုပ်ငန်း သို့မဟုတ် အစိတ်အပိုင်း တစ်ခုကိုဆိုလိုသည်။ လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ သတင်းအချက်အလက်စနစ် စီမံကိန်းမန်နေဂျာ၏ ထောက်ခံချက်ဖြင့် ဦးဆောင် ကော်မတီမှ ဤပေးအပ်ရမည့် လုပ်ငန်းတစ်ခု ချင်းစီကို အတည်ပြု ပေးရမည်။
- (ခ) လုပ်ဆောင်ရန် **အုပ်စု (၅)** မျိုးရှိသည်။ ၎င်းတို့မှာ-
- (၁) SSB Call Center System စနစ်တည်ဆောက်ရန် Detail Requirement များ ကောက်ယူခြင်း၊
- (၂) SSB Call Center System စနစ်တည်ဆောက်ခြင်းနှင့် စတင်အသုံးပြုနိုင်ရန် ဆောင်ရွက်ခြင်း၊
- (၃) ပြုပြင်ထိန်းသိမ်းရေးဝန်ဆောင်မှု ဆောင်ရွက်ခြင်း။

- (၄) လုပ်ငန်းလည်ပတ်ရေးဝန်ဆောင်မှု ဆောင်ရွက်ခြင်း၊
- (၅) Helpdesk ဝန်ဆောင်မှု ဆောင်ရွက်ခြင်း
- (ဂ) အထက်ဖော်ပြပါ နည်းလမ်းများကို ဆောင်ရွက်သည့်အခါ သတ်မှတ်ထားသည့် ပေးအပ်ရမည့် လုပ်ငန်းများရေးဆွဲ တည်ဆောက်ခြင်း လုပ်ငန်းစဉ်ကို လိုက်နာရမည်။ အဆိုပါ လုပ်ငန်းစဉ်များကို အောက်တွင် ဖော်ပြထားသည်။

၃.၃.၁။ SSB Call Center System စနစ်တည်ဆောက်ရန် Detail Requirement များ ကောက်ယူခြင်း

- (က) နောက်ဆက်တွဲ(ဂ) တွင် ဖော်ပြထားသည့် SSB Call Center System စနစ်တည်ဆောက်ရန် လိုအပ်သော အသေးစိတ်အချက်အလက်များအား ကောက်ယူ၍ အဆင်ပြေဆုံးနည်းလမ်းများဖြင့် ဆောင်ရွက်ရမည်။

၃.၃.၂။ SSB Call Center System စနစ်တည်ဆောက်ခြင်းနှင့် စတင်အသုံးပြုနိုင်ရန် ဆောင်ရွက်ခြင်း

- (က) SSB Call Center System စနစ်တည်ဆောက်နိုင်ရန် ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် ရေးဆွဲတည်ဆောက်မည့် အစိတ်အပိုင်းများနှင့် အချင်းချင်း ချိတ်ဆက်မှု၊ အခြားသောစနစ် သို့မဟုတ် အခြားအခြေခံအဆောက်အအုံများဖြင့် ချိတ်ဆက်ရမည့် နည်းလမ်းများကို ဖော်ပြရမည်။ ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် ရေးဆွဲမည့်အစီအစဉ်ထဲတွင် လုပ်ငန်းအတွက် လိုအပ်သည့် အရင်းအမြစ်များ၊ လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့မှ ဆောင်ရွက်ပေးရန် လိုအပ်မည့် လုပ်ငန်းများ သို့မဟုတ် ဆုံးဖြတ်ချက်များနှင့် ထောက်ပံ့ဖြည့်ဆည်းရေး လိုအပ်ချက်များ အားလုံးပါဝင်သည့် အသေးစိတ် စီမံချက်တစ်ခုကို ရေးဆွဲရမည်။
- (ခ) အစီအစဉ်နှင့် ဒီဇိုင်းပုံစံကို လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ သတင်းအချက်အလက်စနစ် စီမံကိန်းမန်နေဂျာ၏ ထောက်ခံချက်ဖြင့် ဦးဆောင်ကော်မတီထံမှ အတည်ပြုချက်ရပါက ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် ရေးဆွဲတည်ဆောက်ခြင်းအဆင့်ကို ဆက်လက် ဆောင်ရွက်ရမည်။ ဖန်တီးရေးဆွဲမည့် အစိတ်အပိုင်းအတွက် အသုံးပြုမည့် နည်းလမ်းသည် စံသတ်မှတ်ချက်ကို လိုက်နာပါက ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူအနေဖြင့် မည်သည့်နည်းလမ်းကိုမဆို အသုံးပြုနိုင်သည်။
- (ဂ) လုပ်ငန်းစဉ်တွင် SSB IT အဖွဲ့ မှ ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူ ရေးသားထားသည့် လုပ်ငန်းအဆင့်များကို စစ်ဆေးခြင်း လဲပါဝင်ပြီးထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူ၏ အကူအညီဖြင့် အသုံးပြုသူကိုယ်စားပြုအဖွဲ့နှင့် အခြားအဖွဲ့တို့သည် စမ်းသပ်သည့် အဆင့် တွင် ပါဝင်ရမည်။ အစိတ်အပိုင်းတစ်ခုကို စမ်းသပ်စစ်ဆေး ပြီးသွားပါက ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် စတင်အသုံးပြုရေး အဆင့်ကို ဆက်လက် ဆောင်ရွက်နိုင်ရန် အတည်ပြုချက်တောင်းခံနိုင်သည်။
- (ဃ) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် လုပ်ငန်းစတင်အသုံးပြုနိုင်ရေးနှင့် အပြောင်းအလဲစီမံခန့်ခွဲရေးအဖွဲ့တို့နှင့် ချိတ်ဆက် ဆောင်ရွက်နိုင်သည့် စတင်အသုံးပြုနိုင်ရေး အစီအစဉ်ကို ရေးသားရမည်။ ဤအဆင့်တွင် လုပ်ငန်းစတင်အသုံးပြုနိုင်ရန် ဆောင်ရွက်ခြင်းဆိုသည်မှာ production environment အတွင်း စနစ်ကို live production လုပ်ငန်းကို ဆိုလိုသည်။
- (ဆ) စနစ်အား production environment အတွင်းသို့ မထည့်မီ ကြိုတင်လိုအပ်သော အချက်အလက်များကို ထည့်သွင်းခြင်းကို လုပ်ဆောင်ရမည်။ ဤအဆင့်ကို အသေးစိတ် စီစဉ်ဆောင်ရွက်ရန် လိုအပ်မည်။
- (ဇ) လုပ်ငန်းစတင်အသုံးပြုနိုင်ရန် ဆောင်ရွက်မည့် အဆင့်တိုင်းတွင် ရုံးချုပ်ရှိဌာနများနှင့် ဖြစ်စေ၊ ရုံးခွဲများနှင့် ဖြစ်စေ စမ်းသပ်အသုံးပြုခြင်း အမြဲတစေပြုလုပ်ရပါမည်။ စမ်းသပ်အသုံးပြုခြင်း ပြီးစီးအောင်မြင်ပါက လုပ်ငန်းအား အပြည့်အဝအသုံး ပြုရန် ဆက်လက်ဆောင်ရွက်နိုင်သည်။ လုပ်ငန်းစတင်အသုံးပြုနိုင်ရန် ဆောင်ရွက်မှုပြီးစီးသည့် အချိန်မှစ၍ ပြုပြင်ထိန်းသိမ်း ရေးကာလ စတင်သည်။ လုပ်ငန်းစဉ်၏ ယေဘုယျလမ်းစဉ်မှာ အောက်ပါအတိုင်း ဖြစ်ပါသည်။

၃.၃.၃။ ပြုပြင်ထိန်းသိမ်းရေး ဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်းစဉ် (Guarantee, Maintenance and Operation Services)

- (က) SSB Call Center System စနစ် တပ်ဆင်ရေးဆွဲပေးအပ်ပြီး အကောင်အထည်ဖော်ပြီးသည့် အချိန်မှစ၍ ပြုပြင် ထိန်းသိမ်းရေးကာလစတင်သည်။ ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် SSB Information System Software များ နှင့်ပတ်သက်၍ ဖြေရှင်းဆောင်ရွက်ပေးရမည့် လုပ်ငန်းများအတွက် Helpdesk ဝန်ဆောင်မှုအား ဆောင်ရွက်ပေးရပါမည်။ ပြုပြင်ထိန်းသိမ်းရေး ကာလမှာ အောက်ပါအတိုင်းဖြစ်ပါသည်-

ဇယား (4)- ပြုပြင်ထိန်းသိမ်းရေးကာလများ

စဉ်	လုပ်ငန်းအမျိုးအစား	Guarantee, Operation & Maintenance ကာလ
-----	--------------------	--

၁။ SSB Call Center System စနစ်တည်ဆောက်ခြင်း	လုပ်ငန်းများ အပ်နှံပြီးစီး၍ စတင်လည်ပတ်အသုံးပြုသည့် အချိန်မှစ၍ (၁) နှစ်အထိ
---	---

(ခ) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် လုပ်ငန်းအတွက်လိုအပ်မည့် အရင်းအမြစ်များနှင့် ထောက်ပံ့ ဖြည့်ဆည်းရေး လိုအပ်ချက်များ အားလုံးပါဝင်သည့် အသေးစိတ်အစီအစဉ်တစ်ခုကို ရေးဆွဲထားရမည်။ ၎င်းအစီအစဉ်ကိုအခြေခံ၍ ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် ရေးဆွဲတည်ဆောက်မည့် အစိတ်အပိုင်းများကို ပြုပြင်ထိန်းသိမ်းရေးလုပ်ငန်းများ လုပ်ဆောင်ရန် maintenance document တစ်ခု ရေးသားပြုစုပေးရမည်။ ၎င်းတွင် ဖြစ်ပေါ်လာသော ပြဿနာများအတွက် ဖုန်းခေါ်ဆိုမှုများကို ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူမှ မည်သို့ ဖြေကြားပေးမည် ဆိုသည်ကိုနှင့် အစိတ်အပိုင်းများတွင် လုပ်ငန်းပိုင်းဆိုင်ရာ ပြဿနာများ ဖြစ်ပေါ်ခြင်းမှ ကာကွယ်ပေးရန် မည်သို့ စောင့်ကြည့်လေ့လာမည်ဆိုသည်ကို ရှင်းလင်းစွာဖော်ပြထားရမည်။

(ဂ) ပြုပြင်ထိန်းသိမ်းရေးလုပ်ငန်းစဉ်ကို လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ အတည်ပြုချက်ရပါက ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် ပြုပြင်ထိန်းသိမ်းရေးကာလကို စတင်နိုင်ပြီး ပြုပြင်ထိန်းသိမ်းရေးအတွက် ဆောင်ရွက်မှုတစ်ခုချင်းကို တစ်ဆင့်ချင်း မှတ်တမ်းတင်ထားရမည်။ လစဉ်ပြုပြင် ထိန်းသိမ်းရေး အစီရင်ခံစာကို လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ သတင်းအချက်အလက်စနစ်၏ စီမံကိန်းမန်နေဂျာ ထံသို့ တင်ပြရမည်။

(ဃ) ပြုပြင်ထိန်းသိမ်းရေး လုပ်ငန်းစဉ်တွင် ပါဝင်မည့် ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူဘက်မှ ဝန်ထမ်းများကို ဆက်သွယ်နိုင်မည့် လိပ်စာ၊ ဖုန်းနံပါတ်၊ email အပြည့်အစုံကို လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ သတင်းအချက်အလက်စနစ်၏ စီမံကိန်းမန်နေဂျာနှင့် helpdesk အဖွဲ့ထံပေးအပ်ထားရမည်။ ပြုပြင်ထိန်းသိမ်းရေး ဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်းစဉ်အတွက် Service Level Agreement (SLA)အား အောက်ပါအတိုင်း ဆောင်ရွက်ပေးရပါမည်-

- (၁) SSB Call Center System စနစ်တည်ဆောက်ပြီးစီးပြီး Production Environment တွင် စတင်အသုံးပြုသည့် အချိန်မှစ၍ (24 hr/Day နှင့် 7 Days/Week) ရရှိအောင်ဆောင်ရွက်ပေးခြင်း
- (၂) အရေးပေါ်အခြေနေများ (Critical Components) အတွက် ပြန်လည်ဖြေကြားခြင်းနှင့် ဖြေရှင်းပေးခြင်းတို့ကို (9:30 AM to 9:30 PM အား 7 Days/Week) ဆောင်ရွက်ပေးခြင်း
- (၃) အခြားအစိတ်အပိုင်းများ (Other compliments) များ အတွက် (9:30 AM to 6:30 PM အား 5 Days/Week) ဆောင်ရွက်ပေးခြင်း
- (င) အရေးပေါ်အခြေအနေများ (Critical Components) များအား အောက်ပါအတိုင်း သတ်မှတ်ထားပါသည်-
 - (၁) SSB Information System Security (cyber-attack, threads, malware and theft monitoring among others)
 - (၂) SSB Information System and Network connections
 - (၃) SSB Information System Database status (e.g fatal error monitoring)
 - (၄) SSB Information System and Database backup operation

၃.၃.၄။ လုပ်ငန်းလည်ပတ်ရေးဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်းစဉ်

(က) SSB Call Center System စနစ်ကို ဆောင်ရွက်ရာတွင် အကူအညီပေးနိုင်ရန် ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် လုပ်ငန်းအတွက် လိုအပ်မည့် အရင်းအမြစ်များနှင့် ထောက်ပံ့ဖြည့်ဆည်းရေး လိုအပ်ချက်များ အားလုံးပါဝင်သည့် အသေးစိတ်အစီအစဉ်တစ်ခုကိုရေးဆွဲထားရမည်။ ၎င်းအစီအစဉ်ကို အခြေခံ၍ ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် ပါဝင်မည့် အစိတ်အပိုင်းများအကြောင်း၊ ၎င်းတို့ကို မည်သို့အသုံးပြုမည့်အကြောင်းနှင့် အစိတ်အပိုင်းများတွင် လုပ်ငန်းပိုင်းဆိုင်ရာ ပြဿနာများ ဖြစ်ပေါ်ခြင်းမှ ကာကွယ်ပေးရန် နှင့် လုပ်ငန်းစဉ်ဆက်မပြတ် လည်ပတ်နိုင်ရေးအတွက် လုံခြုံရေးဆိုင်ရာ အစီအမံများ ပါဝင်သည့် **procedure document တစ်ခု** ရေးသားဖော်ပြရမည်။

(ခ) လုပ်ငန်းလည်ပတ်ရေးလုပ်ငန်းစဉ်တွင် ပါဝင်မည့် ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူဘက်မှ ဝန်ထမ်းများကို ဆက်သွယ်နိုင်မည့် လိပ်စာ၊ ဖုန်းနံပါတ်၊ email အပြည့်အစုံကို လူမှုဖူလုံရေး၏ သတင်းအချက်အလက်စနစ် စီမံကိန်း မန်နေဂျာနှင့် helpdesk အဖွဲ့ထံ

ပေးအပ်ထားရမည်။ လုပ်ငန်းစဉ်၏ ယေဘုယျမြင်ကွင်းမှာ အောက်ပါအတိုင်း ဖြစ်ပါသည်။

၃.၃.၅။ အကူအညီပေးရေး ဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်းစဉ် (Helpdesk Service)

(က) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် အကူအညီပေးရေး ဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်းစဉ်ကို တည်ဆောက်ပေးရမည်။ အသုံးပြုမည့် သူများအား နည်းပညာပိုင်းသာမက လုပ်ထုံးလုပ်နည်းဆိုင်ရာ ကိစ္စရပ်များပါ ကူညီပေးနိုင်မည့် အောက်ပါ အဆင့်များကို ထောက်ပံ့ပေးရမည်-

- (၁) ပထမအဆင့် ဖုန်းဖြေဆိုသူ (ပထမအဆင့် ဖုန်းတာဝန်များမှာ ဖုန်းခေါ်ဆိုမှုများကို ဦးစားပေးအဆင့် သတ်မှတ်ရန်၊ ဖုန်းခေါ်ဆိုမှုကို Helpdesk စနစ်အတွင်း မှတ်တမ်းတင်ရန်နှင့် ဖြေဆိုမည့်သူထံသို့ ဖုန်းလွှဲပြောင်းပေးရန်)
- (၂) ဒုတိယအဆင့် နည်းပညာပိုင်းဆိုင်ရာဝန်ဆောင်မှု ပေးမည့်သူသည် စနစ်ကို ကျွမ်းကျင်ရန် လိုအပ်ပြီး၊ အကူအညီတောင်းခံသည့် အမျိုးမျိုးသော ဖုန်းခေါ်ဆိုမှုများကို ဖြေဆိုပေးနိုင်ရမည်။
- (၃) တတိယအဆင့် ဖုန်းဖြေဆိုသူ၏တာဝန်မှာ ကိစ္စရပ်အလိုက် သင့်လျော်သည့် အဖြေကို ပေးနိုင်မည့် ကျွမ်းကျင်သူထံသို့ ဖုန်းဖြင့် ချိတ်ဆက်လွှဲပြောင်းပေးရန်ဖြစ်သည်။

(ခ) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် ကြိုတင်မမြင်နိုင်သည့် ကိစ္စရပ်များကြောင့် သတ်မှတ်ထားသည့် ဝန်ဆောင်မှုအဆင့်အရ ဆောင်ရွက်ပေးနိုင်ခြင်း မရှိသည့်အခါ အဆိုပါပြဿနာများ ဖြေရှင်းနိုင်မည့် နည်းလမ်းများကိုလည်း ထားရှိရမည်။

၄။ ‘ဖြေရှင်းချက်’ ဒီဇိုင်းဆိုင်ရာ သဘောတရားများ

၄.၁။ လုံခြုံရေးစနစ်

(က) SSB Call Center System စနစ်တည်ဆောက်ရာတွင် သင့်တော်သော လုံခြုံရေးဆိုင်ရာ သတ်မှတ်ချက်များ (ခိုင်မာမှု၊ ယုံကြည်စိတ်ချရမှုနှင့် ရရှိနိုင်မှု) ကို တည်ဆောက်ထားရမည်။ ဤစနစ်သည် အသုံးပြုမည့်သူတိုင်း၏ သတ်မှတ်ချက်နှင့် စကားဝှက် (password) ကို မဖြစ်မနေ အသုံးပြုရန် ထောက်ပံ့ပေးရမည်။ လုံခြုံရေးဆိုင်ရာသတ်မှတ်ချက်များသည် စနစ်ကို အသုံးပြုမည့်သူ အမျိုးအစားနှင့် တည်နေရာပေါ်မူတည်၍ သင့်လျော်သော လုပ်ဆောင်နိုင်ခွင့်များကိုသာ သတ်မှတ်ပေးအပ်ရမည်။

(ခ) ခွဲခြားထားရှိရမည့် အဆင့်နှစ်ဆင့်ရှိပါသည်။ ပထမအဆင့်မှာ သတ်မှတ်တာဝန်များ၏အဆင့် ဖြစ်သည်။ ဖြစ်ပေါ်လာနိုင်သည့် လိမ်လည်မှုများမှ ကာကွယ်နိုင်ရန် လုပ်ထုံးလုပ်နည်း လုပ်ငန်းစဉ်များတွင် two-stage work flow အနေဖြင့် ပေါင်းစပ်၍ ဆောင်ရွက်ရမည်။ ဒုတိယအဆင့်မှာ သတင်းအချက်အလက်များကို ပထဝီတည်နေရာအနေအထားအရ ထိန်းသိမ်းထားရှိခြင်းအဆင့် ဖြစ်သည်။

(ဂ) ထို့အပြင် စနစ်ပြတ်တောက်ခြင်းနှင့် ကိုယ်ရေးအချက်အလက်များအား လျှို့ဝှက်ထားပိုင်ခွင့်ကို ကာကွယ်ရန် အောက်ပါအချက်အလက်လုံခြုံရေးနည်းလမ်းများ စီမံထားရမည်-

- (၁) အဆင့် (၂) ဆင့် ထား၍ စစ်ဆေးခြင်း၊ (Two Factors Authentication)
- (၂) အချက်အလက်များကို အရန်ထားရှိခြင်းနှင့် ပျက်စီးဆုံးရှုံးသွားပါက ပြန်လည်ရယူနိုင်မည့် နည်းလမ်းများ စီစဉ်ထားရှိခြင်း (Data Backup and Recovery)
- (၃) ဆက်သွယ်ရေးစနစ်လုံခြုံရန် Antivirus software များ၊ SSL များ၊ သင့်လျော်သော transmission encryption နှင့် firewall များကို အဖြစ်မနေ အသုံးပြုခြင်း၊
- (၄) အသုံးပြုမည့်သူများအားလုံးကို လုံခြုံရေးအစီအမံဆိုင်ရာ သင်တန်းများ လုံလောက်စွာ ပေးအပ်ခြင်း၊

(ဃ) စနစ်၏ ဒီဇိုင်းနှင့် အခြေခံအဆောက်အအုံ အစိတ်အပိုင်းများတွင် လုပ်ငန်းစဉ်ဆက်မပြတ် လည်ပတ်နိုင်စေမည့် အောက်ပါနည်းလမ်းများ ထည့်သွင်းရေးဆွဲထားရမည်-

- (၁) အချိန်နှင့်တစ်ပြေးညီဖြစ်နေသော စနစ်ကို စောင့်ကြည့်လေ့လာသော လုပ်ငန်းစဉ်၊
- (၂) စနစ်အား လုံခြုံသည့်နေရာတွင် တပ်ဆင်ထားရှိပြီး၊ လျှပ်စစ်မီးအတွက် အရန် အစီအစဉ် (backup power) ထားရှိပေးခြင်း၊
- (၃) Server failure ကြောင့်ဖြစ်သော ဆိုးကျိုးများကို လျော့ချနိုင်ရန် အနည်းဆုံး အရန် server ထားရှိခြင်း။

(င) စနစ်ကို အသုံးပြုမည့်သူများ အဆင်ပြေချောမွေ့စေရန် နည်းပညာပိုင်းနှင့် လုပ်ငန်းပိုင်းဆိုင်ရာ အကူအညီများ ပေးအပ်ရမည့် helpdesk (အကူအညီပေးရေးဌာန) တစ်ခုကို ထားရှိသွားရမည်။

၅။ Application ၏ design ပုံစံနှင့် ပတ်သက်သည့် သဘောတရား

(က) SSB Call Center System စနစ်သည် အောက်ဖော်ပြပါ စနစ်လမ်းညွှန်ချက်များကို လိုက်နာရမည်-

၅.၁။ စနစ်၏ စွမ်းဆောင်ရည် (System Performance)

(က) သတင်းအချက်အလက်စနစ်သစ်၏ latency time သည် ၅ စက္ကန့်ထက် မပိုရပါ။ အဆိုပါ latency time တွင် (transaction/execution time, computing time, database updating or querying time, telecommunication time, time to display information on the user interface) များပါဝင်ပါသည်။

၆။ နည်းပညာပိုင်းဆိုင်ရာ လိုအပ်ချက်များ

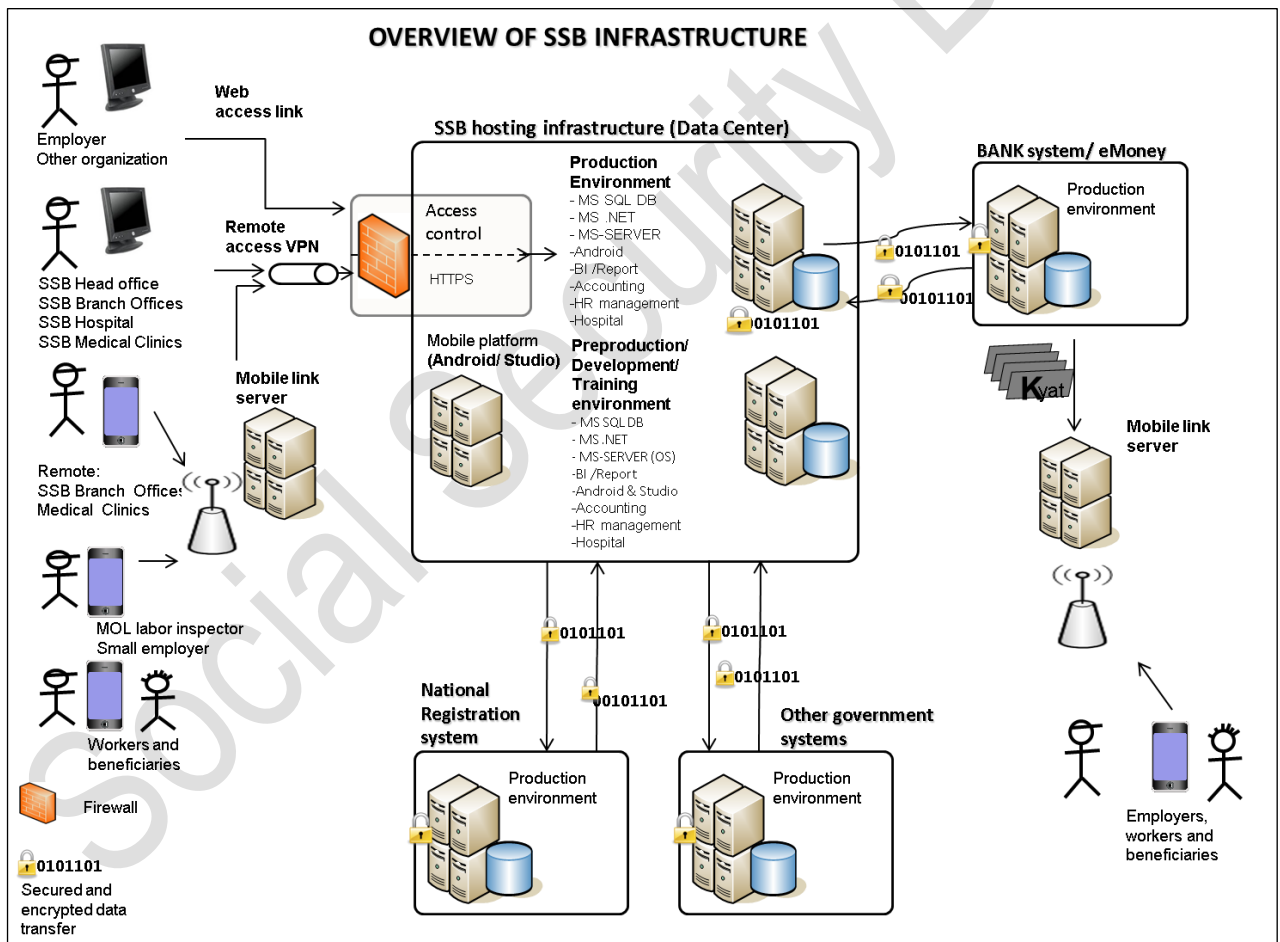
၆.၁။ လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ အခြေခံအဆောက်အအုံပုံစံ

(က) လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၊ သတင်းအချက်အလက်စနစ် (SSB Information System) သည် နှစ်အလိုက်ဆောင်ရွက်သည့် စီမံကိန်းဖြစ်ပြီး နည်းပညာချိတ်ဆက်မှုများအား ရှေ့လုပ်ငန်းအဆင့်များတွင် ဆောင်ရွက်ခဲ့ပြီးသည့် Hardware/Licenses Specificationများ ကိုက်ညီမှုရှိအောင် ချိတ်ဆက်ရန်လိုအပ်ပါသည်။

(ခ) လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၊ သတင်းအချက်အလက်စနစ်အား Microsoft Platform (Microsoft .NET၊ IIS Server, MS mail exchange service, MS-SQL DB၊ MS-SQL Server) နှင့် Android platform ပေါ်တွင် အခြေခံထားသော သီးသန့်ရေးဆွဲထားသည့် application ဖြင့် ပင်မလုပ်ထုံးလုပ်နည်း နှင့် လုပ်ငန်းစဉ်များအားလုံးကို အထောက်အပံ့ပေးရမည်။ Business Intelligence (BI) data warehouse အတွက် source သည် operational database ဖြစ်ရမည်။ ဤစနစ်မှ လုပ်ငန်းလည်ပတ်မှု၊ စီမံခန့်ခွဲမှုနှင့် business indicator ဆိုင်ရာ အစီရင်ခံစာများကိုလည်း ထုတ်ပေးနိုင်ရမည်။

(ဂ) စနစ်သည် ဘဏ်များ (သို့မဟုတ်) အခြားဝန်ကြီးဌာနများ ကဲ့သို့သော ပြင်ပအဖွဲ့အစည်းများ နှင့် asynchronous data and file transfer များ ပြုလုပ်နိုင်ရန် အပြန်အလှန် ချိတ်ဆက်ထားရန် လိုအပ်သည်။ ဖိုင်များကိုပေးပို့သည့် အခါတိုင်း encrypt လုပ်ရမည်။ အောက်တွင် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့မှ တည်ဆောက်လျက်ရှိသည့် အခြေခံအဆောက်အအုံပုံစံအား ဖော်ပြထားသည်-

ပုံ(3) - လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့ တည်ဆောက်မည့် အခြေခံအဆောက်အအုံပုံစံ



၆.၂။ Data Center Main Site တည်ဆောက်တပ်ဆင်ခြင်း

(က) လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၊ သတင်းအချက်အလက်စနစ် (SSB Information System) လုပ်ငန်းပထမအဆင့် အား ၂၀၁၉-၂၀၂၀ ဘဏ္ဍာနှစ် မှ ၂၀၂၀-၂၀၂၁ ဘဏ္ဍာရေးနှစ်အထိ အကောင်အထည်ဖော်ဆောင်ရွက်ခဲ့ရာ လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ Data Center တည်ဆောက်တပ်ဆင်ခြင်းကို ဆောင်ရွက်ခဲ့ပြီးဖြစ်၍ Maintenance and Operation ဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်းများအား ဆောင်ရွက် လျက်ရှိပါသည်။

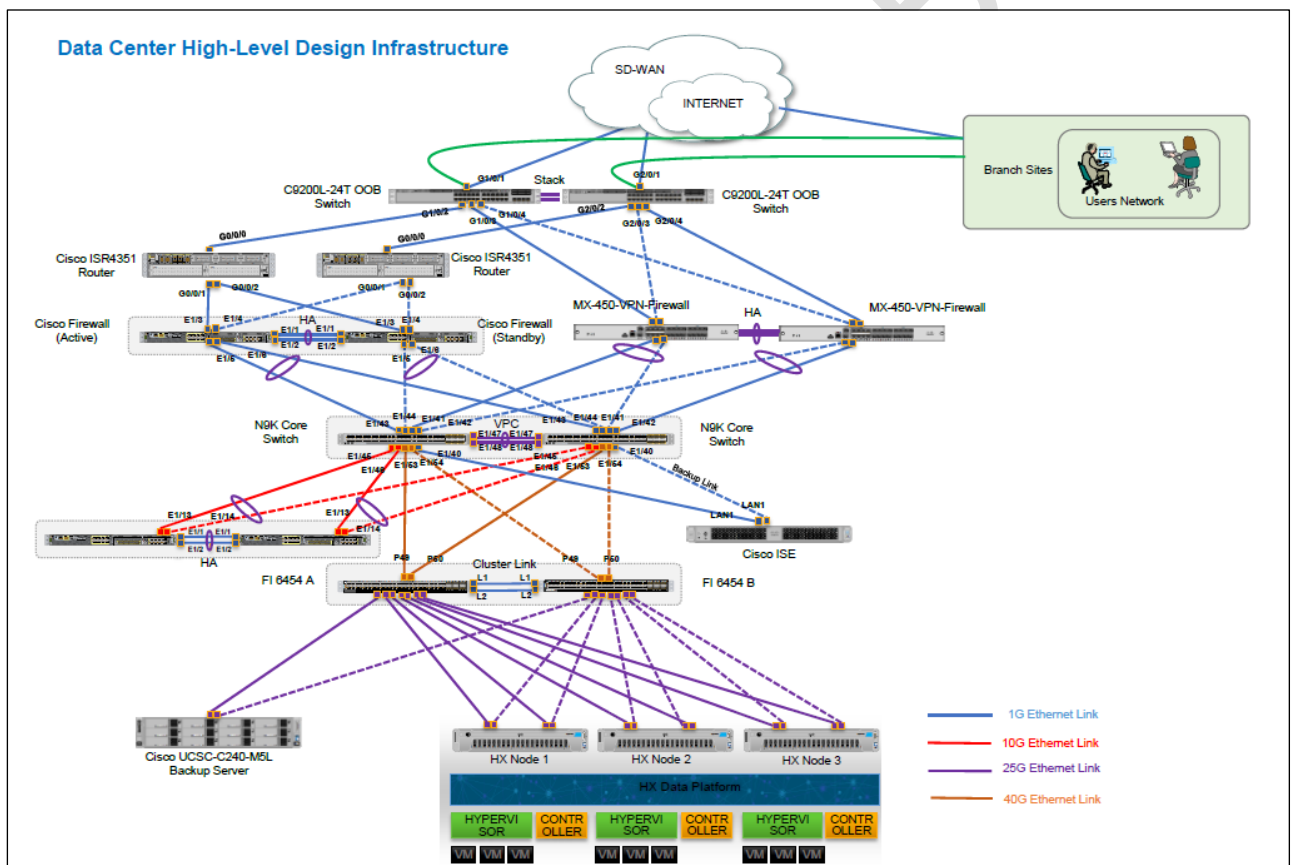
(ခ) SSB Data Center အား ပို့ဆောင်ရေးနှင့် ဆက်သွယ်ရေးဝန်ကြီးဌာနရှိ e-Government Data Center(S-12) တွင် Rack (၂) လုံး အား Colocation ထားရှိပြီး Computing Server များ၊ အချက်အလက်များ သိမ်းဆည်းနိုင်ရန် Backup Server များ၊ အချက်အလက်လုံခြုံရေးအတွက် Firewall များနှင့် အခြား Physical Infrastructure များအား Cisco ပစ္စည်းများကို အသုံးပြု၍ ချိတ်ဆက်ဆောင်ရွက်ပြီးဖြစ်ပါသည်။

(ဂ) လုပ်ငန်းလည်ပတ်ခြင်း/တွက်ချက်ခြင်းနှင့် အချက်အလက်သိုလှောင်သိမ်းဆည်းခြင်းတို့အတွက် အနည်းဆုံး Capacity ပမာဏ လိုအပ်ချက် (Minimal capacity for Process /computing and storage) အရ 6 x CPU clocking at 3.3GHZ supporting each နှင့် အဆိုပါ CPU များတွင် RAM memory for a total of 512 GB for a total of 1,536 GB of RAM memory ရှိပါသည်။ Storage capacity ခန့်မှန်းတွက်ချက်မှုမှာ 7x 3.8TB for each (Total storage is 21x 3.8TB because of 3 Servers) ဖြစ်ပါသည်။

၆.၂.၁။ SSB Data Center ၏ High Level Design Infrastructure ပုံစံ

(က) ပို့ဆောင်ရေးနှင့် ဆက်သွယ်ရေးဝန်ကြီးဌာနရှိ e-Government Data Center(S-12) တွင် တည်ဆောက်တပ်ဆင်ထားသည့် SSB Data Center ၏ High Level Design Infrastructure ပုံစံအား အောက်တွင် ဖော်ပြထားသည်။

ပုံ(4) – Data center ၏ High Level Design Infrastructure ပုံစံ



၆.၃။ Telecommunication Infrastructure Implementation တပ်ဆင်ခြင်း

(က) လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့မှ ၂၀၁၉-၂၀၂၀ ခုနှစ်တွင် SSB Information System၊ လုပ်ငန်းပထမအဆင့်၏ Lot အမှတ်စဉ် (၂) Telecommunication Infrastructure များ ချိတ်ဆက်တပ်ဆင်ခြင်းအနေဖြင့် တင်ဒါခေါ်ယူခဲ့ပြီး လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့(ရုံးချုပ်)၊ အလုပ်သမားဆေးရုံကြီး(၃)ရုံနှင့် တိုင်းဒေသကြီး/မြို့နယ် ရုံးခွဲ (၂၅) ရုံးတို့တွင် Telecommunication Infrastructure များ ချိတ်ဆက်တပ်ဆင်ခြင်းများနှင့် VPN လိုင်းများအား တပ်ဆင်ခြင်းလုပ်ငန်းများအား ဆောင်ရွက်ခဲ့ပြီး Maintenance and Operation လုပ်ငန်းအား ဆောင်ရွက်လျက်ရှိပါသည်။ ဆက်လက်၍ Telecommunication Infrastructure များ ချိတ်ဆက်တပ်ဆင်ခြင်းများ နှင့် VPN လိုင်းများအား တပ်ဆင်ခြင်းလုပ်ငန်းများအား ဆောင်ရွက်ခဲ့ပြီး Maintenance and Operation လုပ်ငန်းအား

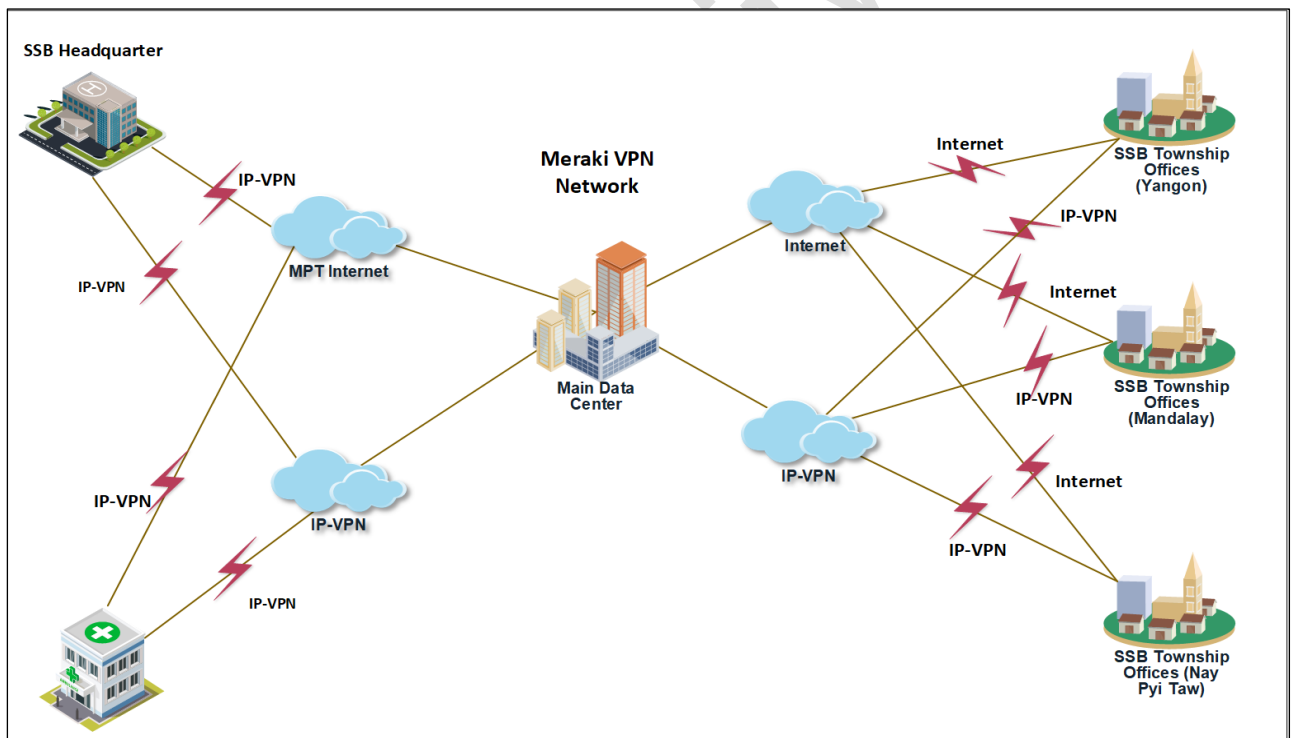
ဆောင်ရွက်လျက်ရှိပါသည်။ Network Design များအား အောက်တွင်ဖော်ပြထားသည်-

(က) လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၊ သတင်းအချက်အလက်စနစ် (SSB Information System) လုပ်ငန်းပထမအဆင့်အား ၂၀၁၉-၂၀၂၀ ဘဏ္ဍာနှစ် မှ ၂၀၂၀-၂၀၂၁ ဘဏ္ဍာရေးနှစ်အထိ အကောင်အထည်ဖော်ဆောင်ရွက်ခဲ့ရာ SSB Information System (Web Application နှင့် Mobile Application) များအား Online စနစ်ဖြင့် ဆောင်ရွက်ရာတွင် Data Center ရှိ Server များနှင့် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့(ရုံးချုပ်)၊ ရုံးခွဲများ၊ ဆေးခန်းများနှင့် အလုပ်သမားဆေးရုံကြီးများနှင့် သဘောတူစာချုပ်ချုပ်ဆိုထားသည့် ဆေးခန်းများမှ အချက်အလက်များအား လုံခြုံမှုရှိပြီးလွယ်ကူလျင်မြန်စွာ ချိတ်ဆက်ဆောင်ရွက်နိုင်ရန် Telecommunication Infrastructure Implementation အကောင်အထည်ဖော်ဆောင်ရွက်ခြင်းကို (Basic Network Infrastructure (WAN, LAN, Wireless Access, VPN)များ) Cisco ပစ္စည်းများကိုအသုံးပြု၍ တည်နေရာ (၃၀)ခုတွင် တည်ဆောက်တပ်ဆင်ခြင်းကို ဆောင်ရွက် ခဲ့ပြီး ၂၀၂၃-၂၀၂၄ ခုနှစ်တွင် SSB Information System၊ လုပ်ငန်းဒုတိယအဆင့်၏ Lot အမှတ်စဉ် (၁) Telecommunication Infrastructure များ ချိတ်ဆက်တပ်ဆင်ခြင်းအနေဖြင့် တင်ဒါခေါ်ယူခဲ့ပြီး ရုံးခွဲ(၃၀) တွင် လုပ်ငန်းများဆောင်ရွက်ခဲ့ပါသည်။ ရုံးချုပ်တွင် Network Control Room (NOC) တစ်ခုအား တည်ဆောက်၍ နေ့စဉ် Network သုံးစွဲမှုအခြေအနေများအား စောင့်ကြည့်၍ Maintenance and Operation ဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်းများအား ဆောင်ရွက်လျက်ရှိပါသည်။

၆.၃.၁။ Telecommunication Infrastructure Implementation တပ်ဆင်ထားသည့် Design ပုံစံ

(က) တည်နေရာ (၃၀) ခုတွင် တည်ဆောက်တပ်ဆင်ထားသည့် Telecommunication Infrastructure Implementation Design ပုံစံအား အောက်တွင် ဖော်ပြထားသည်-

ပုံ(5) – Telecommunication Infrastructure Implementation တပ်ဆင်ထားသည့် Design ပုံစံ



၆.၄။ Development License Environment အတွက် (Microsoft Software) များ ဝယ်ယူတပ်ဆင်ခြင်း

(က) စနစ်အသစ်ကို Microsoft software platform ကို အသုံးပြု၍ ရေးသားဆောင်ရွက်ရန်အတွက် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၊ သတင်းအချက်အလက်စနစ် (SSB Information System) လုပ်ငန်းပထမအဆင့် အား ၂၀၁၉-၂၀၂၀ ဘဏ္ဍာနှစ် မှ ၂၀၂၀-၂၀၂၁ ဘဏ္ဍာရေးနှစ်အထိ အကောင်အထည်ဖော်ဆောင်ရွက်ခဲ့ရာ အောက်ပါ Microsoft License များအား ဝယ်ယူထားရှိပြီး e-Government Data Center တွင် Installation and Configuration လုပ်ငန်းများ ဆောင်ရွက်ပြီးဖြစ်၍ Maintenance and Operation ဝန်ဆောင်မှုလုပ်ငန်းများအား ဆောင်ရွက်လျက်ရှိပါသည်။ Microsoft Exchange Mail <https://mail.ssb.gov.mm> မှတစ်ဆင့် e-Mail များပေးပို့လျက်ရှိပြီး SSB Website <https://ssb.gov.mm> နှင့် SSB Mobile App အား အသုံးပြုလျက်ရှိပါသည်-

ဇယား (5) - Microsoft Software Lists (For References)

စဉ်	ပစ္စည်းအမျိုးအစား	ဝယ်ယူခဲ့သည့် အရေအတွက်	အသုံးပြုသည့်တည်နေရာ	အသုံးပြုခဲ့သည့် အရေအတွက်	လက်ကျန် အရေအတွက်	မှတ်ချက်
၁။	ExchgSvrStd 2019 OLP NL Gov	1	S12 Data Center	1	-	
၂။	ExchgSvrCAL 2019 OLP NL Gov DvcCAL	1000	S12 Data Center	325	675	
၃။	WinSvrCAL 2019 OLP NL Gov UstrCAL	1000	S12 Data Center	325	675	
၄။	CISSteDCCore LicSAPK OLP 2Lic NL Gov CoreLic	35	S12 Data Center	35	-	
၅။	SQLSvrEntCore 2019 OLP 2Lic NL Gov CoreLic Qifd	20	S12 Data Center	20	-	
၆။	VSPSubMSDN LicSAPK OLP NL Gov Qifd	40	SSB IT Operation	10	30	
၇။	VSEntSubMSDN LicSAPK OLP NL Gov Qifd	3	S12 Data Center	-	3	
၈။	PrjctPro 2019 OLP NL Gov w1PrjctSvrCAL	10	SSB IT Operation	3	7	
၉။	WinSvrExtConn LicSAPK OLP NL Gov Qifd	20	S12 Data Center	20	-	
၁၀။	Visio Pro 2019 OLP NL Gov	20	SSB IT Operation	3	17	
၁၁။	EMAIL Service solution and installation	1 Lot	S12 Data Center	1	1	
၁၂။	Server virtualization solution installation	1 Lot	S12 Data Center	1	1	
၁၃။	Android software environment installation	1 Lot	S12 Data Center	1	1	
၁၄။	Business Intelligence platform installation	1 Lot	S12 Data Center	1	1	

(ခ) SSB Information System Software များ ရေးသားရာတွင် အထက်ဖော်ပြပါ **Development License Environment** အတွက် ဆောင်ရွက်ခဲ့သည့် **Microsoft Software** များအား အခြေခံ၍ ရေးသားဆောင်ရွက်ခဲ့ပြီး Server Virtualization စနစ်များကို အသုံးပြု၍ ဆောင်ရွက်ပါသည်။

၆.၅။ Hardware များ

(က) လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့သည် SSB Information စနစ်ကို အသုံးပြုမည့်သူများနှင့် နည်းပညာဝန်ထမ်းများအတွက် Laptop၊ Desktop၊ Printers စသည့် Hardware များကို ဘဏ္ဍာနှစ်အလိုက် Hardware များအား ဝယ်ယူထားရှိပြီး ဖြစ်ပါသည်။

၆.၆။ အချက်အလက်များကို အရံထားရှိခြင်းနှင့် ပျက်စီးဆုံးရှုံးသွားပါက ပြန်လည်ရယူခြင်း (Data backup နှင့် Recovery)

(က) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် SSB Call Center တွင် သိမ်းဆည်းထားရှိသည့် အချက်အလက်များ အရံထားရှိခြင်းနှင့် ပျက်စီးဆုံးရှုံးသွားပါက ပြန်လည်ရယူသွားနိုင်မည့် နည်းလမ်းများ (Database Incremental and Full Backup, Server VM Backup, Data Synchronization Process/Procedure) စီစဉ်ထားရှိပေးရမည်။ ‘ဖြေရှင်းချက်’ စနစ်သည် သဘာဝဘေးအန္တရာယ်များ ကြုံတွေ့ပါက သိမ်းဆည်းထားသည့် အချက်အလက်များကို အလွယ်တကူ ပြန်လည်ရယူနိုင်ရန် အခြား အချက်အလက် သိမ်းဆည်းခြင်း နည်းလမ်း (backup data storage media eg., External backup) ကိုလည်း physical sites ၏ အပြင်ဘက်တွင် သိမ်းဆည်းထားနိုင်အောင် လုပ်ဆောင်ပေးရမည်။

၇။ ဆောင်ရွက်ပြီးစီးရမည့်လုပ်ငန်းများ

(က) ဆောင်ရွက်ရမည့် လုပ်ငန်းများအရ လုပ်ငန်းတစ်ခုချင်းစီကို လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ သတင်းအချက်အလက်စနစ် SSB Information System လုပ်ငန်းတတိယအဆင့်အတွက် ပေါင်းစပ်ထားခြင်း ဖြစ်သည်။ **နောက်ဆက်တွဲ(ဂ)** တွင် ပေးအပ်ရမည့် လုပ်ငန်းများစာရင်း (Deliverable List) ကို ဖော်ပြထားသည်။ ပေးအပ်ရမည့် လုပ်ငန်းများအားလုံးအား ဆောင်ရွက်သွားရမည် ဖြစ်ပြီး ပေးအပ်ရမည့် လုပ်ငန်းများအားလုံး၏ လုပ်ငန်းလည်ပတ်စရိတ်နှင့် ပြုပြင်ထိန်းသိမ်းစရိတ် အပါအဝင် စုစုပေါင်းကုန်ကျ မည့် ဈေးနှုန်းကို **ကုန်သွယ်လုပ်ငန်းခွန် (၅%) အပါအဝင်** အသေးစိတ်တွက်ချက်၍ **နောက်ဆက်တွဲ(ဃ)** ဈေးနှုန်းအဆိုပြုလွှာတွင် အတိအကျဖော်ပြရမည်။

၈။ အဆိုပြုလွှာများ၏ အရည်အသွေးကို စစ်ဆေးအကဲဖြတ်ရန် သတ်မှတ်ချက်များ

၈.၁။ အရည်အသွေး အကဲဖြတ်ချက်ရာခိုင်နှုန်း

(က) အရည်အသွေးအကဲဖြတ်ချက် ရာခိုင်နှုန်းတစ်ခုချင်းစီကို အောက်တွင်ဖော်ပြထားသည်။ အရည်အသွေးအကဲဖြတ်ချက်တွင် အနည်းဆုံး ၇၀% (၃၅ မှတ်) ရရှိမှသာ ဈေးနှုန်းယှဉ်ပြိုင်မည့် အဆင့်သို့ ရောက်ရှိနိုင်မည်ဖြစ်သည်-

စဉ်	အရည်အသွေးအကဲဖြတ်ချက်	ရာခိုင်နှုန်း
၁။	ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူ၏ အရည်အချင်းနှင့် အတွေ့အကြုံ	၂၀ %
၂။	ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူ၏ နားလည်သဘောပေါက်မှုနှင့် အသုံးပြုမည့်နည်းလမ်း	၂၀ %
၃။	အရေးကြီးသည့် စံချိန်စံညွှန်းသတ်မှတ်ချက်များနှင့် ကိုက်ညီမှု	၄၀ %
ကျွမ်းကျင်ဝန်ထမ်းများ တင်ပြနိုင်ခြင်း		
၄။	အဓိကကျသော ကျွမ်းကျင်ဝန်ထမ်းများ	၂၀ %
	စုစုပေါင်း	၁၀၀ %

(ခ) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် အရည်အသွေးကို စစ်ဆေးအကဲဖြတ်ရန် သတ်မှတ်ချက်များ အားလုံးအတွက် ရေးသားတင်ပြရာတွင် နည်းပညာအသုံးအနှုန်းများမှလွဲ၍ လုပ်ငန်းဆောင်ရွက်မည့် လုပ်ငန်းအစီအစဉ်များ တင်ပြရာတွင် မြန်မာဘာသာဖြင့် ရေးသားဖော်ပြရန်နှင့် အများဆုံးစာမျက်နှာ(၂၀၀)ထက်မပိုရပါ။ အရည်အသွေးကို စစ်ဆေးအကဲဖြတ်ရန် သတ်မှတ်ချက်တစ်ခုချင်းစီကို အောက်တွင်ဖော်ပြထားပါသည်။

၈.၂။ ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူ၏ အရည်အချင်းနှင့် အတွေ့အကြုံ

(က) လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့သည် အကောင်းဆုံးသော စီမံကိန်းစီမံခန့်ခွဲမှု အတွေ့အကြုံ၊ စနစ်တည်ဆောက်မှု၊ နည်းပညာပိုင်းဆိုင်ရာထုတ်ကုန်များ ထောက်ပံ့ပေးနိုင်မှု၊ စတင်အသုံးပြုနိုင်ရန်လုပ်ဆောင်ခြင်း၊ လုပ်ငန်းစဉ်ဆက်မပြတ် လည်ပတ်ခြင်းနှင့် ပြုပြင်ထိန်းသိမ်းခြင်းစသည့် စွမ်းဆောင်ရည်ရှိသည့် ပြည်တွင်းနှင့် နိုင်ငံတကာအတွေ့အကြုံရှိသည့် လုပ်ငန်းအဖွဲ့အစည်းများနှင့် တွဲဖက်လုပ်ကိုင်သွားပါမည်။ ထောက်ပံ့ပေးသွင်းမည့်သူသည် မြန်မာနိုင်ငံအတွင်း ကောင်းမွန်စွာ လုပ်ငန်းဆောင်ရွက်နိုင်စွမ်းရှိရမည်။

(ခ) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် အဆိုပြုလွှာထဲတွင် အကဲဖြတ်ချက်ရာခိုင်နှုန်းများအတွက် အောက်ပါ စစ်ဆေးအကဲဖြတ်စံနှုန်းတစ်ခုချင်းစီအတွက် အဖြေပေးရမည်-

- (၁) အဖွဲ့အစည်းအကြောင်း အကျဉ်းချုံး ရေးသားဖော်ပြချက်
 - အဆိုပြုလွှာကို တာဝန်ယူမည့် ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူ၏ တရားဝင်ဖွဲ့စည်းပုံအမျိုးအစား ဥပမာ ကော်ပိုရေးရှင်း၊ အကျိုးတူပူးပေါင်းမှု၊ စပ်တူလုပ်ငန်းနှင့် တစ်ဆင့်ငှါးရမ်း ဆောင်ရွက်မည့် sub contractor များ အားလုံးကို ဖော်ပြရမည်။
 - ‘ဖြေရှင်းချက်’ ကို ပြီးစီးအောင် ဆောင်ရွက်နိုင်စွမ်းနှင့်ပတ်သက်၍ အဖွဲ့အစည်း၏ စီမံခန့်ခွဲရေး အဆင့်ဖွဲ့စည်းပုံ
- (၂) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူဘက်မှ လုပ်ငန်းဆောင်ရွက်မည့်အဖွဲ့၏ ဖွဲ့စည်းပုံ- စီမံကိန်းမန်နေဂျာ၊ system architect၊ business analyst၊ database စီမံခန့်ခွဲသူ၊ web/mobile developer၊ software ကျွမ်းကျင်သူ၊ network ကျွမ်းကျင်သူနှင့် အခြားနည်းပညာရှင်များ စသည်ဖြင့် ကဏ္ဍတစ်ခုချင်းစီအတွက် ဆောင်ရွက်ပေးမည့် IT ပညာရှင်ဦးရေကို ဖော်ပြရမည်။

(ဂ) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် လုပ်ငန်းအတွေ့အကြုံအတွက် အောက်ပါစစ်ဆေးအကဲဖြတ် စံနှုန်းတစ်ခုချင်းစီကို အဖြေပေးရမည်-

- (၁) လွန်ခဲ့သည့်ငါးနှစ်အတွင်း ဆောင်ရွက်ခဲ့ဖူးသော လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ SSB Call Center System စနစ်တည်ဆောက်ခြင်း နှင့် အလားတူသည့် အနည်းဆုံး စီမံကိန်း (၂) ခု ကိုဖော်ပြရမည်။ အဆိုပါစီမံကိန်းများသည် အောက်ပါအချက်အလက်များနှင့် ကိုက်ညီရမည်-

- ပြည်သူပိုင်ကဏ္ဍ (သို့မဟုတ်) ကြီးမားသည့် ပုဂ္ဂလိကလုပ်ငန်း
- Call Center အခြေပြုစနစ်
- အသုံးပြုသူများ နေရာအနှံ့တွင် ရှိခြင်း (ရုံးခွဲအရေအတွက်)
- ထိုစီမံကိန်း၏ကြာမြင့်ချိန်နှင့် အတိုင်းအဆ (man/days)

(၂) တင်ပြမည့် စီမံကိန်း (၂) ခုသည် Call Center စနစ်များကို အသုံးပြုခြင်း

(ဃ) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် စီမံကိန်းတစ်ခုစီ၏ customer reference (အဆိုပါ စီမံကိန်းကို အတည်ပြုပေးမည့် director ကို ဆက်သွယ်နိုင်မည့် လိပ်စာ၊ ဖုန်းနံပါတ်နှင့် email) များကို ပေးအပ်ရမည်။

၈.၃။ ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူ၏ နားလည်သဘောပေါက်မှုနှင့် အသုံးပြုမည့်နည်းလမ်း

(က) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် နောက်ဆက်တွဲ(ဂ) တွင် ဖော်ပြထားသော ဆောင်ရွက်ပြီးစီးရမည့် လုပ်ငန်းများအား အောင်မြင်အောင် အကောင်အထည်ဖော်နိုင်ရန် အသုံးပြုမည့် နည်းလမ်းများကို ရှင်းလင်းစွာ ဖော်ပြရမည်။

(ခ) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် အောက်ပါအကြောင်းအရာများကို ဖော်ပြရမည်-

(၁) စီမံကိန်းကို ဆောင်ရွက်မည့်လမ်းစဉ်- ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူတစ်ဦးအနေဖြင့် ဤစီမံကိန်းကို မည်သို့ နားလည်ကြောင်းရှင်းပြရမည်။ (စီမံကိန်းတွင် ဖော်ပြထားသည့် သတ်မှတ်ရက်များအစီ ပြီးစီးနိုင်အောင် အရင်းအမြစ် များကို မည်သို့အသုံးပြုသွားမည်ဆိုသည့် အစီအစဉ်၊ အရင်းအမြစ်မည်မျှ၊ မည်သည့်အရင်းအမြစ်က စီမံကိန်း၏ မည်သည့်အစိတ်အပိုင်းအတွက်၊ မည်သည့်ရေးဆွဲ အကောင်အထည်ဖော်မှုအတွက်၊ မည်သည့် စဉ်ဆက်မပြတ် ဆောင်ရွက်ရမည့် လုပ်ငန်းများနှင့် ပြုပြင်ထိန်းသိမ်းခြင်းအတွက်နှင့် လူမှုဖူလုံရေး IT ဝန်ထမ်းများကို မည်သို့အသိပညာလွှဲပြောင်းပေးမည်ဆိုသည့် အစီအစဉ်)။

(၂) လုပ်ငန်းအကောင်အထည်ဖော်ရေးအဖွဲ့များကို ဖွဲ့စည်းမည့်ပုံနှင့် လုပ်ငန်းဆောင်ရွက်မည့်နည်းလမ်းများ၊

(၃) SSB Call Center System စနစ် ချိတ်ဆက်တပ်ဆင်ရေးနှင့် စတင်အသုံးပြုနိုင်ရေးလုပ်ငန်းစဉ်များ၊

(၄) စနစ်ရေးဆွဲပြီးစီးပါက လုပ်ငန်းပထမအဆင့်နှင့် ဒုတိယအဆင့်တို့ တွင်ဆောင်ရွက်ခဲ့ပြီး လုပ်ငန်းလည်ပတ်နေသည့် Data Center Infrastructure များ၊ Telecommunication Infrastructure များ နှင့် Development Environment (Microsoft Licenses) များနှင့် အခြားဆောင်ရွက်လျက်ရှိသည့်စနစ်များနှင့် ချိတ်ဆက်နိုင်ရေး၊ စတင်အသုံးပြုနိုင်ရေးနှင့် လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့ရှိ facilities များ အားလုံး (ရုံးချုပ်၊ရုံးခွဲများ၊ ဆေးရုံကြီးနှင့်ဆေးခန်းများ နှင့် ချိတ်ဆက်နိုင်ရေး လုပ်ငန်းအစီအစဉ်များ၊အရေးကြီးသည့်စံချိန်စံညွှန်းသတ်မှတ်ချက်များနှင့်ကိုက်ညီမှုရှိကြောင်းအထောက်အထားများ)

၈.၄။ အရေးကြီးသည့် စံချိန်စံညွှန်းသတ်မှတ်ချက်များနှင့် ကိုက်ညီမှု

(က) လိုအပ်ချက်များ နှင့်အညီ ပေးပို့လုပ်ဆောင်မည့် hardware နှင့် software/licenses အစိတ်အပိုင်းများ အားလုံး၏ အသေးစိတ်အချက်အလက်များ (Manufacturer Authorization Letter များ၊ Product Catalog များ၊ Specification များ) ကို အဆိုပြုလွှာပုံစံတွင် ဖော်ပြခြင်း၊

၈.၅။ အဓိကကျသော ကျွမ်းကျင်ဝန်ထမ်းများ

၈.၅.၁။ စီမံကိန်းမန်နေဂျာ

(က) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူမှ လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ သတင်းအချက်အလက်စနစ်၏ လုပ်ငန်းဒုတိယအဆင့် အကောင်အထည်ဖော်ရေးတွင် ပါဝင်မည့် အရင်းအမြစ်များအားလုံးနှင့် တစ်ဆင့်ခံလုပ်ငန်းဆောင်ရွက်မည့် လုပ်ငန်းများအားလုံးအား စီမံခန့်ခွဲရန် တာဝန်ရှိသည့် အောက်ပါအရည်အချင်းများနှင့် ပြည့်စုံသော စီမံကိန်းမန်နေဂျာတစ်ဦးကို တင်ပြရမည်-

(၁) အမည်အပြည့်အစုံ၊

(၂) IT လုပ်ငန်းအတွေ့အကြုံ အနည်းဆုံး (၁၀) နှစ်၊

(၃) စီးပွားရေး (နှင့်/သို့မဟုတ်) သတင်းအချက်အလက်နှင့် နည်းပညာဘွဲ့၊ ကွန်ပျူတာဘွဲ့၊ အင်ဂျင်နီယာဘွဲ့၊ (သို့မဟုတ်) သိပ္ပံဘွဲ့ရ (သို့မဟုတ်) နိုင်ငံတကာအသိအမှတ်ပြုလက်မှတ်၊ (ပေးအပ်မည့်တာဝန် နှင့်သက်ဆိုင်

သည့် အသိအမှတ်ပြုလက်မှတ်များတင်ပြရမည်။)

- (င) Call Center System စနစ်တည်ဆောက်ခြင်းများအကြောင်း နှင့် Network Infrastructure များ တည်ဆောက် တပ်ဆင်ခြင်း (Software/System Development and Implementation, System Design, Testing, Deploymnet) ကောင်းမွန်ပိုင်နိုင်စွာ နားလည်သဘောပေါက်သူ၊
- (စ) လူမှုဖူလုံရေးစီမံကိန်းနှင့် အလားသဏ္ဌာန်တူသော စီမံကိန်းများတွင် စီမံကိန်းမန်နေဂျာ အနေဖြင့် အနည်းဆုံး (၅) နှစ် တာဝန်ထမ်းဆောင်ဖူးသူ (အနည်းဆုံး ဝန်ထမ်း အရေအတွက် (၃၀) ဦး)၊
- (ဇ) မြန်မာစကားကို ကျွမ်းကျင်ပိုင်နိုင်စွာ ပြောဆိုနိုင်ပြီး အင်္ဂလိပ်ဘာသာစကားဖြင့်လည်း ဆက်သွယ် ပြောဆိုနိုင်သူ။ (မြန်မာစကား မပြောတတ်သူဖြစ်ပါက အချိန်တိုင်း မြန်မာစကားပြန်တစ်ဦး) စီစဉ်ထားရှိပေးရမည်။ ဆက်သွယ် ပြောဆိုမှု အားလုံးအတွက် မြန်မာ ဘာသာကို အသုံးပြုရမည်။)

၈.၅.၂။ စီမံကိန်းအထူးပြုအရင်းအမြစ်များ

(က) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် အများဆုံး (၁၀) မျက်နှာခန့် ရှိသည့် အကျဉ်းချုပ်တွင် အောက်ပါ သတင်းအချက်အလက် နှင့် နည်းပညာစနစ်ဆိုင်ရာ အရင်းအမြစ်တို့၏ အတွေ့အကြုံနှင့်ပတ်သက်၍ ဖော်ပြရမည်-

- (၁) Call Center Infrastructure and Design Specialist
- (၂) Call Center Security Specialist
- (၃) Call Center Infrastructure Installation Specialist
- (၄) Maintenance and Operation Specialist

(ခ) 'ဖြေရှင်းချက်' ကို ပေးအပ်သည့်အခါ ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် မိမိဝန်ထမ်းအရေအတွက်ကို စိတ်ကြိုက်ထည့်နိုင် သည်။ သို့သော် အဆိုပြုလွှာကို စစ်ဆေးအကဲဖြတ်ရန်အတွက် အဆိုပါတင်သွင်းထားသည့် ဝန်ထမ်းများ၏ ကိုယ်ရေးအကျဉ်းကို သာ စစ်ဆေးအကဲဖြတ်ပါမည်။

(ဂ) ထောက်ပံ့ပေးသွင်းသူသည် အဆိုပါ အရင်းအမြစ်များအားလုံးအတွက် တစ်ဦးချင်းစီတွင်အနည်းဆုံးရှိရမည့် အောက်ပါ အချက်များကို တင်ပြရမည်-

- (၁) အမည်အပြည့်အစုံ၊
- (၂) သတင်းအချက်အလက်နှင့် နည်းပညာဆိုင်ရာ လုပ်ငန်းအတွေ့အကြုံစုစုပေါင်း (၅)နှစ်၊
- (၃) စီးပွားရေး နှင့်/သို့မဟုတ် သတင်းအချက်အလက်နှင့် နည်းပညာဘွဲ့၊ ကွန်ပျူတာဘွဲ့၊ အင်ဂျင်နီယာဘွဲ့၊ (သို့မဟုတ်) သိပ္ပံဘွဲ့ရ (သို့မဟုတ်) နိုင်ငံတကာအသိအမှတ်ပြုလက်မှတ်၊ (ပေးအပ်မည့်တာဝန်နှင့် သက်ဆိုင် သည့် အသိအမှတ်ပြုလက်မှတ်များ တင်ပြရမည်။)
- (၄) ဤစီမံကိန်းတွင် ထမ်းဆောင်မည့် ရာထူးနှင့်ဆိုင်သော အတွေ့အကြုံ (၃) နှစ် နှင့် အထက်ရှိသူ၊
- (၅) လူမှုဖူလုံရေးစီမံကိန်းနှင့် အလားသဏ္ဌာန်တူသော အစိုးရ (သို့မဟုတ်) ပုဂ္ဂလိကစီမံကိန်း တစ်ခုတွင် အနည်းဆုံး တာဝန်ထမ်းဆောင်ဖူးသူ၊ (လုပ်ငန်းအထောက်အထားများပူးတွဲထည့်ရန်)
- (၆) မိမိ၏လုပ်ငန်းအကြောင်းကောင်းမွန်စွာနားလည်သဘောပေါက်သူ၊
- (၇) မြန်မာစကားကျွမ်းကျင်ပိုင်နိုင်စွာ ပြောဆိုနိုင်ပြီး အင်္ဂလိပ်ဘာသာစကားဖြင့် ဆက်သွယ်ပြောဆိုနိုင်သူ၊

(ဃ) **မှတ်ချက်-** စနစ်အကောင်အထည်ဖော်ဆောင်ရေးတွင် ပါဝင်မည့် ဝန်ထမ်းများအားလုံးသည် စနစ်အတွင်းရှိ မည်သည့်ပုဂ္ဂိုလ်ရေး အချက်အလက်ကိုမျှ (သို့မဟုတ်) စနစ်၏ အရေးကြီးသည့် လုံခြုံရေးဆိုင်ရာအချက် အလက်များကို မည်သည့် ပုံစံနှင့်မျှ ထုတ်ဖော်ပြောကြားမည် မဟုတ်ကြောင်း ဝန်ခံကတိပြုချက် (Non-Disclosure Agreement) ကို လက်မှတ်ရေးထိုးရမည်။

Figures

ပုံ (1) - လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့ သတင်းအချက်အလက်စနစ် စီမံကိန်း စီမံခန့်ခွဲမည့် ဖွဲ့စည်းပုံ	15
ပုံ(2) - ပေးအပ်ရမည့် လုပ်ငန်းများ ပြီးစီးကြောင်း အတည်ပြုရာတွင် လိုက်နာရမည့် လုပ်ငန်းစဉ်.....	17
ပုံ(3) - လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့ တည်ဆောက်မည့် အခြေခံအဆောက်အအုံပုံစံ	24
ပုံ(4) - Data center ၏ High Level Design Infrastructure ပုံစံ	25
ပုံ(5) - Telecommunication Infrastructure Implementation တပ်ဆင်ထားသည့် Design ပုံစံ	26

Tables

ဇယား (1) - လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့၏ ဖွဲ့စည်းပုံအရစနစ်ကို တိုက်ရိုက်အသုံးပြုမည့်သူများ	8
ဇယား (2) - ဌာနပြင်ပရှိ တိုက်ရိုက်အသုံးပြုမည့်သူများ(ကိုးကား-လူမှုဖူလုံရေးအဖွဲ့)	9
ဇယား (3) - လုပ်ငန်းဆောင်ရွက်ပြီးစီရမည့်အချိန်ကာလ	12
ဇယား (4) - ပြုပြင်ထိန်းသိမ်းရေးကာလများ	19
ဇယား (5) - Microsoft Software Lists (For References)	27

References