

ข้อกำหนดขอบเขตของงาน (Term of Reference: TOR)
จัดจ้างดำเนินงานศูนย์บริการลูกค้า (DGA CONTACT CENTER)
ของ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

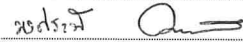
1. ความเป็นมา

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ สพร. ได้จัดตั้งขึ้นตามตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) พ.ศ. 2561 เพื่อเป็นหน่วยงานกลางของระบบรัฐบาลดิจิทัล ทำหน้าที่ให้บริการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนา บริหารจัดการ และให้บริการโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และระบบการให้บริการหรือแอปพลิเคชันพื้นฐานของหน่วยงานของรัฐและหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล รวมทั้ง จัดทำมาตรฐาน แนวทาง มาตรการ หลักเกณฑ์ และวิธีการทางเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเชื่อมโยง ส่งเสริมสนับสนุน แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล และเป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนทะเบียนข้อมูลดิจิทัลภาครัฐ ตลอดจนพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมั่นคงปลอดภัย รวมถึงการให้คำปรึกษาและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐในการบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งเสริม สนับสนุน ให้บริการวิชาการและจัดอบรมเพื่อยกระดับทักษะความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐด้านรัฐบาลดิจิทัล ศึกษา วิจัย สร้างนวัตกรรม และส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการ งานวิจัยและนวัตกรรม ในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ทั้งนี้ สพร. มีหน้าที่ในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแก่ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนดำเนินการเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือ ในการบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวก ในการให้บริการประชาชนและเพื่อให้สามารถปฏิบัติการกิจได้ตามเป้าหมาย การพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเป็นปัจจัยเกื้อหนุนการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานฯ ทำให้มีการขยายตัวของปริมาณงานที่ให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐและประชาชน จึงมีความสำคัญที่ สพร. จะต้องดำเนินงานด้านศูนย์บริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับปริมาณงานในปัจจุบันและอนาคต โดยคำนึงถึงการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการของ สพร.

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามภารกิจ สพร. จึงได้มีโครงการงานจ้างดำเนินงานศูนย์บริการลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าภาคราชการและประชาชนในการแจ้งปัญหา รับเรื่องร้องเรียน ติดต่อประสานงานและการสอบถามข้อมูลของบริการต่าง ๆ ที่สะดวก รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการของ สพร. โดยที่ผ่านมาได้มีการจ้างดำเนินงานศูนย์บริการลูกค้า (DGA CONTACT CENTER) เพื่อทำหน้าที่รับแจ้งปัญหา รับเรื่องร้องเรียน ติดต่อประสานงานและสอบถามข้อมูล

ลงนามผู้จัดทำ

1. นายนิเวศ มิ่งมิตรโอสรา	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	11 ต.ค. 2562
2. นายพงศ์ระพี นาคมณี	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3. นางสาวเปมิกา เย็นทรวง	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	1/20

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อให้ สพร. มีเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานและสถานที่สำหรับศูนย์บริการลูกค้าสำรองในการดำเนินงานรับแจ้งปัญหา รับเรื่องร้องเรียน ติดต่อประสานงานและการสอบถามข้อมูล
- 2.2 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และตอบสนองความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานอื่นๆ

3. คำนิยาม

ผู้เสนอราคา	หมายถึง	ผู้ยื่นซองเสนอราคา
ผู้ว่าจ้าง	หมายถึง	สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)(สพร.)
ผู้รับจ้าง	หมายถึง	ผู้เสนอราคาซึ่งได้รับการพิจารณาคัดเลือกและได้ลงนามในสัญญา
เหตุภัยพิบัติ (Disaster)	หมายถึง	เหตุการณ์ต่างๆ ที่เกิดขึ้นและมีผลกระทบต่อธุรกิจขององค์กร ซึ่งหมายถึงธุรกิจไม่สามารถดำเนินได้อย่างต่อเนื่องโดยเหตุภัยพิบัติ รวมถึงแต่ไม่จำกัดเฉพาะการชุมนุม การจลาจล การก่อการกบฏ การก่อวินาศกรรม การก่อการร้ายการระเบิด สงครามกลางเมืองสงครามการปฏิวัติรัฐประหาร ภาวะฉุกเฉินแห่งชาติ อัคคีภัย ธรณีพิบัติภัย วาตภัย อุทกภัย สภาวะอากาศที่ไม่เอื้ออำนวย และโรคระบาด

4. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

- 4.1 ผู้เสนอราคาจะต้องเป็นผู้มีอาชีพและมีประสบการณ์ในงานจ้างพัสดุตามที่ระบุไว้ในเอกสารนี้
- 4.2 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้วหรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้ดับบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 4.3 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอ ราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น
- 4.4 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นที่เข้าเสนอราคาให้แก่สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.) ณ วันประกาศเชิญชวน หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการเสนองานจ้างครั้งนี้
- 4.5 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (Electronic Government Procurement: e-GP) ของกรมบัญชีกลาง
- 4.6 ผู้เสนอราคาจะต้องมีผลงานการรับจ้างที่เกี่ยวกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ contact center หรือเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเฝ้าระวังบริการ หรือผลงานประเภทเดียวกันกับงานดังกล่าว ในวงเงินไม่น้อยกว่า 4,000,000 บาท (สี่ล้านบาทถ้วน) โดยต้องเป็นผลงานสัญญาเดี่ยวย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี นับจากวันที่

ลงนามผู้จัดทำ

1. นายนิเวศ มิ่งมิตรโอบาร	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	11 ต.ค. 2562
2. นายพงศ์ระพี นาคมณี	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3. นางสาวเปมิกา เย็นทรวง	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	2/20

งานแล้วเสร็จจนถึงวันที่ยื่นเอกสาร ซึ่งเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐ หรือ หน่วยงานเอกชนที่ สพร. เชื่อถือ โดยจะต้องแนบสำเนาหนังสือรับรองผลงานหรือสำเนาสัญญาพร้อม รับรองสำเนาถูกต้องมาพร้อมกันในวันยื่นข้อเสนอโครงการ

5. การเสนองาน

ผู้เสนอราคาจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

5.1 ผู้เสนอราคาต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารนี้

5.2 ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่น ๆ (ถ้ามี) รวมค่าใช้จ่ายทั้งปวงไว้ด้วย แล้ว

5.3 ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอราคาตามวัน-เวลา ที่กำหนด

5.4 ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า 60 วันนับแต่วันที่ยื่นราคาสุดท้ายโดยภายใน กำหนดยื่นราคาห้ามผู้เสนอราคาถอนการเสนอราคา กรณีที่ สพร. จำเป็นต้องขอให้ผู้เสนอราคาขยาย ระยะเวลาการยื่นราคา ผู้เสนอราคาต้องทำการขยายกำหนดยื่นราคาให้ สพร. ตามความประสงค์

5.5 ผู้เสนอราคาจะต้องจัดทำขอบเขตการดำเนินงานเป็นตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติตามรูปแบบดังนี้

ขอบเขตการดำเนินงาน ที่ สพร. กำหนด	ขอบเขตการดำเนินงานที่ ผู้เสนอราคา เสนอ	เปรียบเทียบขอบเขตการ ดำเนินงานที่ผู้เสนอราคา เสนอ	เอกสารอ้างอิง
ให้คัดลอกขอบเขตการ ดำเนินงานที่ สำนักงาน กำหนด	ให้ระบุขอบเขตการ ดำเนินงานที่ ผู้เสนอราคาเสนอ	ให้ระบุจุดที่ดีกว่า หรือ เทียบเท่า	ให้ระบุเอกสารอ้างอิง (ถ้ามี)

5.6 ผู้เสนอราคาต้องมีเจ้าหน้าที่บริหารโครงการและที่ปรึกษาของโครงการสำหรับโครงการ

5.7 บุคลากรดำเนินงานที่เสนอในโครงการทุกตำแหน่ง โดยระบุถึงวุฒิการศึกษา ใบประกาศนียบัตรที่ได้รับ ประสบการณ์ทำงาน และความเชี่ยวชาญ

6. เกณฑ์การพิจารณาราคา

ผู้เสนอราคาต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนด และมีเอกสารและหลักฐานต่างๆ ครบถ้วนตามที่กำหนดใน เอกสารนี้ จึงจะได้รับการพิจารณาในข้อต่อไปนี้

6.1 การพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอครั้งนี้สำนักงานจะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินค่า ประสิทธิภาพต่อราคาและจะพิจารณาจากกราคารวม

6.2 การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลัก และน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

6.2.1 ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 20 (คำนวณโดยระบบ e-GP)

ลงนามผู้จัดทำ

1. นายนิเวช มิ่งมิตรโอสรา	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	11 ต.ค. 2562
2. นายพงศ์ระพี นาคมณี	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3. นางสาวเปมิกา เย็นทรง	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	3/20

6.2.2 ผลงานทางด้านการให้บริการ คุณสมบัติ และระบบที่เกี่ยวข้องกับโครงการที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ว่าจ้างกำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 80 ของคะแนนรวมทั้งหมด 100 คะแนน โดยพิจารณาเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้

หัวข้อการประเมิน		คะแนน
1	คุณสมบัติของผู้รับจ้างและประสบการณ์	-
1.1	นำเสนอผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรับสายลูกค้า ที่กำลังดำเนินการอยู่หรือสิ้นสุดไปแล้วไม่เกิน 5 ปีก่อนวันที่ยื่นซองประกวดราคา โดยที่ต้องมีมูลค่ารวมของโครงการไม่น้อยกว่า 1 ล้านบาทต่อโครงการต่อปี	15
1.2	นำเสนอผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานเฝ้าระวังระบบ System ที่กำลังดำเนินการอยู่หรือสิ้นสุดไปแล้วไม่เกิน 5 ปีก่อนวันที่ยื่นซองประกวดราคา โดยที่ต้องมีมูลค่ารวมของโครงการไม่น้อยกว่า 1 ล้านบาทต่อโครงการต่อปี และนำเสนอเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนโครงการที่เป็นพนักงานของบริษัทที่มีใบประกาศรับรองความสามารถด้าน System เช่น VMWare หรือ MCSE	15
1.3	นำเสนอผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานเฝ้าระวังระบบเครือข่าย (Network) ที่กำลังดำเนินการอยู่หรือสิ้นสุดไปแล้วไม่เกิน 5 ปีก่อนวันที่ยื่นซองประกวดราคา โดยที่ต้องมีมูลค่ารวมของโครงการไม่น้อยกว่า 1 ล้านบาทต่อโครงการต่อปี และนำเสนอเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนโครงการที่เป็นพนักงานของบริษัทที่มีใบประกาศรับรองความสามารถด้าน Network เช่น CCNP หรือ CCIE	15
1.4	คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่บริหารโครงการที่มีใบประกาศรับรองความสามารถด้าน ITIL และที่ปรึกษาของโครงการที่เป็นพนักงานของบริษัทที่มีใบประกาศรับรองความสามารถระดับสูง	15
1.5	ประสบการณ์การทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	20
2	ข้อเสนอด้านสถานที่-อุปกรณ์สำหรับศูนย์บริการลูกค้าสำรองในกรณีที่มีเหตุภัยพิบัติ	-
2.1	ความพร้อมใช้งานของสถานที่สำหรับศูนย์บริการลูกค้าสำรองในกรณีที่มีเหตุภัยพิบัติ	10
2.2	ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์สำหรับศูนย์บริการลูกค้าสำรองในกรณีที่มีเหตุภัยพิบัติ	10
คะแนนเต็ม		100

7. ขอบเขตและการดำเนินงาน

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินงานตามรายละเอียดดังนี้

- 7.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำหรับงานตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบสารสนเทศ และระบบสำหรับตรวจสอบสถานะเว็บไซต์ รายละเอียดตามภาคผนวก ก.
- 7.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำหรับงานตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบเครือข่ายและระบบโครงสร้างพื้นฐานศูนย์ข้อมูลกลาง (Data Center) รายละเอียดตามภาคผนวก ข.
- 7.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำหรับรับแจ้งปัญหา รายละเอียดตามภาคผนวก ค.
- 7.4 ผู้รับจ้างต้องจัดหาสถานที่-อุปกรณ์สำหรับศูนย์บริการลูกค้าสำรองในกรณีที่มีเหตุภัยพิบัติเกิดขึ้น รายละเอียดตามภาคผนวก ง.

ลงนามผู้จัดทำ				
1. นายนิเวศ มิ่งมิตรโอสาร	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่ 11 ต.ค. 2562
2. นายพงศ์ระพี นาคณณี	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่ 1
3. นางสาวเปมิกา เอ็นทรวง	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่ 4/20

- 7.5 ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโครงการเพื่อเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรและระยะเวลาตามแผนของผู้ว่าจ้างกำหนด
- 7.6 กรณีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงานหรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและตามมาตรฐานที่ผู้ว่าจ้างกำหนดหรือได้รับการร้องเรียนจากหน่วยงานหรือลูกค้าหรือประชาชนที่ใช้บริการหรือพฤติกรรมอื่นใดที่ผู้ว่าจ้างเห็นว่าไม่เหมาะสมผู้รับจ้างจะต้องยินยอมเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยต้องดำเนินการดังนี้
- 7.6.1 กรณีการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจะต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติตามที่ระบุไว้ในภายใน 30 วัน นับแต่วันที่รับแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้างพร้อมแนบสำเนาบัตรประชาชน ประวัติการศึกษา และประวัติอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่จะมาปฏิบัติงานแทน
- 7.7 ผู้รับจ้างสามารถเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ไม่ได้รับการแจ้งจากผู้ว่าจ้างหรือกรณีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแจ้งลาออกโดยจะต้องแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบพร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นในการเปลี่ยนตัวหรือการลาออกของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมาเป็นลายลักษณ์อักษรไม่น้อยกว่า 30 วัน
- 7.7.1 กรณีการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จะต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีคุณสมบัติตามที่ระบุไว้ในภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ผู้รับจ้างแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรมายังผู้ว่าจ้างพร้อมแนบสำเนาบัตรประชาชน ประวัติการศึกษา และประวัติอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่จะมาปฏิบัติงานแทนหากเกิดเหตุสุดวิสัยจะต้องชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้ว่าจ้างเป็นกรณีๆ ไป
- 7.8 กรณีที่มีการปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการลูกค้าไม่ว่าด้วยเหตุใดผู้รับจ้างต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการลูกค้ารายใหม่มาเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรและระยะเวลาที่ผู้ว่าจ้างกำหนดไม่น้อยกว่า 15 วันก่อนวันเริ่มปฏิบัติงาน
- 7.9 กรณีที่มีการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทุกตำแหน่งไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตามก่อนที่ผู้รับจ้างจะจัดส่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเข้ามาปฏิบัติงานต้องได้รับความยินยอมจากทางผู้ว่าจ้างก่อนทุกกรณี
- 7.10 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทุกตำแหน่งที่ผ่านการอบรมแล้วก่อนปฏิบัติงานจริงจะต้องผ่านการประเมินผลจากผู้รับจ้าง และผู้ว่าจ้างก่อน
- 7.11 ผู้ว่าจ้างจะจัดให้มีการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามรอบที่ผู้ว่าจ้างกำหนด โดยหากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีผลการประเมินต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ผู้ว่าจ้างกำหนด คือร้อยละ 85 ต้องดำเนินการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มาปฏิบัติงานโดยให้ดำเนินการตามที่ระบุไว้ในข้อ 7.8
- 7.12 ผู้รับจ้างต้องจัดอบรมเพื่อทบทวนความรู้ต่างๆเกี่ยวกับการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ครั้งพร้อมทั้งจัดส่งรายงานหัวข้อการอบรมรายชื่อผู้เข้าอบรมให้ผู้รับจ้างทราบ

ลงนามผู้จัดทำ

1. นายนิเวช มิ่งมิตรโอฬาร	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	11 ต.ค. 2562
2. นายพงศ์ระพี นาคณัณ	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3. นางสาวเปมิกา เย็นทรง	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	5/20

7.13 ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์บริการลูกค้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดโดยอยู่ภายใต้เงื่อนไขการให้บริการดังนี้

ลำดับ	รายละเอียด	สูตรคำนวณ	เงื่อนไข
1	อัตราการพลาดรับสายลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาเนื่องจากลูกค้าวางสายก่อนได้รับบริการ	$\frac{\text{จำนวนสายทั้งหมดที่พลาดการรับสาย}^* \times 100}{\text{จำนวนสายทั้งหมดที่ติดต่อเข้ามา}^{**}}$	น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5% *ไม่รวมสายติดต่อภายใน **สายภายนอกที่ติดต่อเข้ามา รวมถึงสายภายในที่โอนจากโอเปอเรเตอร์แต่ไม่รวมสายติดต่อภายใน
2	อัตราการตอบรับอีเมลของลูกค้าภายใน 15 นาที*	$\frac{\text{จำนวนอีเมลทั้งหมดที่ตอบกลับภายใน 15 นาที} \times 100}{\text{จำนวนอีเมลทั้งหมด}}$	มากกว่าหรือเท่ากับ 85% *ไม่รวมอีเมลอัตโนมัติจากระบบและอีเมลที่แจ้ง Block Spam
3	อัตราการโอนสายเข้าระบบประเมินความพึงพอใจ	$\frac{\text{จำนวนสายที่โอนเข้าสู่ระบบประเมินความพึงพอใจ}^* \times 100}{\text{จำนวนสายทั้งหมดที่ได้รับบริการ}^{**}}$	มากกว่าหรือเท่ากับ 85% *ไม่รวมสายติดต่อภายในที่โอนจากโอเปอเรเตอร์แต่ไม่รวมสายติดต่อภายใน **สายภายนอกที่ติดต่อเข้ามา รวมถึงสายภายในที่โอนจากโอเปอเรเตอร์แต่ไม่รวมสายติดต่อภายใน

7.14 ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าเสียหายที่เกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างหากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกระทำละเมิดต่อบุคคลภายนอก ผู้ว่าจ้างจะไม่รับผิดชอบใดๆ ทั้งสิ้น และผู้ว่าจ้างมีสิทธิ์ที่จะให้เปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ก่อพฤติกรรมดังกล่าวทันทีที่สามารถตรวจสอบความผิดพลาดดังกล่าวได้

7.15 ผู้รับจ้างต้องควบคุมดูแลให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การใช้สถานที่นั้นๆ โดยคำนึงถึงความสะดวก ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ระเบียบและกฎเกณฑ์การรักษาความปลอดภัยของสถานที่นั้นๆ

7.16 ผู้รับจ้างต้องไม่ใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ ข้อมูล และตลอดจนเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ว่าจ้างเพื่อประโยชน์ของผู้รับจ้างเองหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงของผู้ว่าจ้าง

7.17 ผู้รับจ้างต้องจ่ายเงินเดือนและสวัสดิการ เช่น ค่าตำแหน่ง ค่ากะ ค่าเดินทาง เบี้ยขยัน ฯลฯ ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ผู้รับจ้างจ้างมา ถ้าผู้รับจ้างไม่จ่ายเงินเดือนและค่าสวัสดิการตามเงื่อนไขที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ว่าจ้างมีสิทธิ์นำเงินค่าจ้างที่จะต้องจ่ายให้แก่ผู้รับจ้าง ไปจ่ายให้แก่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าของผู้รับจ้างและให้ถือว่าผู้ว่าจ้างได้จ่ายเงินจำนวนนั้นเป็นค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้างแล้ว

ลงนามผู้จัดทำ					
1. นายนิเวช มิ่งมิตรโอฬาร	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	11 ต.ค. 2562
2. นายพงศ์ระพี นาคมณี	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3. นางสาวเปมิกา เอ็นทรวง	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	6/20

- 7.18 ผู้รับจ้างจะต้องมีการตรวจสอบประวัติเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานย้อนหลัง (ประวัติอาชญากรรม) ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทั้งหมดในโครงการพร้อมแนบเอกสาร ส่งให้ผู้ว่าจ้างและในกรณีมีการปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ระหว่างสัญญา จะต้องมีการส่งเรื่องตรวจสอบประวัติอาชญากรรมและส่งผลการตรวจให้กับผู้ว่าจ้างด้วยทุกครั้ง
- 7.19 ผู้รับจ้างและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในโครงการทั้งหมดจะต้องรักษาความลับไม่เปิดเผยข้อมูลส่วนหนึ่งส่วนใด แก่บุคคลภายนอก จะต้องเซ็น NDA (Non Disclosure Agreement) และ AUIT (Acceptable use of Information Technology) กับผู้ว่าจ้างเป็นรายบุคคล
- 7.20 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในโครงการทั้งหมดจะต้องได้รับการอบรมหัวข้อ Security Awareness อย่างน้อย 1 ครั้ง
- 7.21 ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมและติดตั้งเครื่องลงบันทึกเวลาการทำงานแบบใช้ลายนิ้วมือ หรือแบบใช้ใบหน้า หรือดีกว่า สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าของผู้รับจ้าง
- 7.22 เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าของผู้รับจ้างต้องมีการลงบันทึกเวลาการทำงานเข้า-ออกของทำงานทุกวัน และต้องดำเนินการส่งผลการบันทึกเวลาเข้า-ออกการทำงานของแต่ละเดือนในเอกสารส่งมอบรายงานประจำเดือน

8. ระยะเวลาดำเนินงาน

ระยะเวลาการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2563 ถึง 30 กันยายน 2563 (9 เดือน)

9. การส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการและส่งมอบรายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป รวมทั้งหมด 9 งวด ในรูปแบบเอกสารจำนวน 1 ชุด และไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บันทึกลงใน USB Flash Drive จำนวน 2 ชุด

10. เงื่อนไขการชำระเงิน

ผู้ว่าจ้างตกลงจะชำระเงินให้ผู้รับจ้างเป็นรายงวดจำนวน 9 งวด แต่ละงวดจำนวนเท่ากัน ต่อเมื่อคณะกรรมการตรวจรับได้ทำการตรวจรับงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

ลงนามผู้จัดทำ				
1. นายนิเวช มิ่งมิตรโอฬาร	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่ 11 ต.ค. 2562
2. นายพงศ์ระพี นาคมนี	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่ 1
3. นางสาวเปมิกา เย็นทรวง	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่ 7/20

11. เงื่อนไขการหักค่าจ้าง

11.1 ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการเงื่อนไขตามข้อ 7.13 ข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้

- อัตราการพลาดรับสายลูกค้าที่ติดต่อเข้ามา เนื่องจากลูกค้าวางสายก่อนได้รับบริการ (Abandon Call) มากกว่า 5% และ/หรือ
- อัตราการตอบรับอีเมลของลูกค้าภายใน 15 นาที น้อยกว่า 85% และ/หรือ
- อัตราการโอนสายเข้าระบบประเมินความพึงพอใจน้อยกว่า 85%

ข้อยกเว้น ในกรณีที่ปริมาณสายลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาเป็นจำนวนมากกว่า 100 สายต่อวัน หรือ ปริมาณอีเมลที่ติดต่อเข้ามามากกว่า 200 ฉบับต่อวัน จะไม่นำมาคำนวณค่าหักในส่วนของการพลาดรับสาย และการตอบรับอีเมล โดยการคิดค่าหักในข้อ 11.1 จะไม่นำมาคิดค่าปรับในข้อ 12 อีก

ผู้ว่าจ้างจะหักค่าจ้างเป็นรายวันจากค่าจ้างที่จะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้าง โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$P = S \div D$$

P	หมายถึง	อัตราการหักค่าจ้าง
S	หมายถึง	อัตราค่าจ้างรายเดือน
D	หมายถึง	จำนวนวันใน 1 เดือน โดยคิดจำนวนวันที่ 30 วัน

11.2 กรณีเจ้าหน้าที่ผลงานหรือขาดงาน ผู้รับจ้างต้องจัดหาเจ้าหน้าที่มาทำงานทดแทนให้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ หากผู้รับจ้างไม่สามารถจัดหาเจ้าหน้าที่ให้เข้ามาปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ว่าจ้างมีสิทธิตัดลดค่าจ้างตามจำนวนระยะเวลาที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการเป็นรายชั่วโมง โดยเศษของชั่วโมงให้คิดเป็นหนึ่งชั่วโมง และผู้ว่าจ้างมีสิทธิปรับผู้รับจ้างตามข้อ 12. ต่อไป

12. เงื่อนไขการปรับ

กรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการได้ตามข้อกำหนดหรือไม่สามารถส่งมอบงานได้ในแต่ละงวดตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารนี้ ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับในอัตราร้อยละ 0.1 ของมูลค่างานตามสัญญาในแต่ละงวด แต่ต้องไม่ต่ำกว่าวันละ 100 บาท จนกว่าจะสามารถดำเนินการได้ตามข้อกำหนดหรือจนกว่าส่งมอบงานได้ถูกต้องครบถ้วนโดยเศษของวันจะถือเป็นหนึ่งวันเต็ม

13. เงื่อนไขอื่นๆ

13.1 ในกรณีที่บุคคลภายนอกกล่าวอ้างหรือใช้สิทธิเรียกร้องใดๆ ว่ามีการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือสิทธิใด ๆ

เกี่ยวกับการจ้างนี้ โดยผู้รับจ้างมิได้แก้ไขตัดแปลงไปจากเดิม ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการทั้งปวง เพื่อให้การกล่าวอ้างหรือการเรียกร้อง ดังกล่าวระงับสิ้นไปโดยเร็วหากผู้รับจ้างมีอำนาจกระทำได้ และ

ลงนามผู้จัดทำ

1. นายนิเวช มิ่งมิตรโอฬาร	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	11 ต.ค. 2562
2. นายพงศ์ระพี นาคมนิ	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3. นางสาวเปมิกา เย็นทรวง	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	8/20

ทำให้ผู้ว่าจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่อบุคคลภายนอก เนื่องจากผลแห่งการละเมิดสิทธิ์หรือสิทธิ์ใดๆ ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้ชำระค่าเสียหายและค่าใช้จ่ายทั้งค่าฤชาธรรมเนียม และค่าทนายความ แทนผู้ว่าจ้างทั้งหมด

- 13.2 ผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิ์ที่จะลงนามในสัญญาจ้างต่อเมื่อได้รับอนุมัติงบประมาณแล้วเท่านั้น
- 13.3 สพร. ทรงไว้ซึ่งสิทธิ์ที่จะยกเลิกการดำเนินการจ้างโดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้แต่จะพิจารณา ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ
- 13.4 ผู้เสนอราคาซึ่ง สพร. ได้คัดเลือกไว้แล้ว ไม่มาทำสัญญาหรือข้อตกลงภายในกำหนดเวลา โดยไม่มีเหตุอันสมควร สพร. สงวนสิทธิ์ที่จะพิจารณาว่าผู้เสนอราคานั้น เป็นผู้ทิ้งงานและจะแจ้งเวียนให้ส่วนราชการต่างๆ ทราบต่อไป
- 13.5 สพร. สงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)
- 13.6 ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกให้ไปทำสัญญาจะต้องวางหลักประกันสัญญาจำนวนร้อยละ ๕ ของมูลค่าสัญญา
- 13.7 ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องไม่เองงานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างแล้ว
- 13.8 ข้อมูลและเอกสารใด ๆ ที่ผู้รับจ้างได้รับทราบหรือได้รับจากผู้ว่าจ้างหรือลูกค้ของผู้ว่าจ้าง รวมทั้งผลงานที่ส่งมอบผู้รับจ้างจะต้องถือเป็นความลับ ไม่นำไปเผยแพร่ให้บุคคลใดทราบเป็นอันขาด เว้นแต่จะได้รับการอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง
- 13.9 สพร. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะยกเลิกการจ่ายเงินทันที และ/หรือเรียกเงินคืน หากผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานได้ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการจ้าง (TOR) ข้อหนึ่งข้อใดก็ดี เว้นแต่การที่ผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานได้ดังกล่าวเป็นผลมาจากเหตุสุดวิสัย ความผิดของ สพร. หรือมิได้เกิดจากความผิดของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด

14. วงเงินในการจัดหา

20,000,000 บาท (ยี่สิบล้านบาทถ้วน)

15. การเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ

ผู้รับจ้างจะต้องจัดเก็บรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามสัญญานี้ที่ผู้รับจ้างได้รับจากผู้ว่าจ้าง ซึ่งรวมถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้ว่าจ้างได้จัดทำขึ้นเนื่องจากการดำเนินงานนี้อย่างเป็นความลับ และ/หรือความลับทางการค้าของผู้ว่าจ้าง และผู้รับจ้างต้องหามาตรการในการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับให้มิดชิดทั้งนี้ ผู้รับจ้างจะต้องลงนามใน “สัญญาไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ” พร้อมสัญญาจ้าง

ลงนามผู้จัดทำ					
1. นายนิเวช มิ่งมิตรโอฬาร	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	11 ต.ค. 2562
2. นายพงศ์ระพี นาคมณี	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3. นางสาวเปมิกา เย็นทรง	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	9/20

16. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ส่วนบริการลูกค้า ฝ่ายปฏิบัติการ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)

17. สถานที่ติดต่อเพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม ส่งข้อเสนอแนะ วิจารณ์ หรือแสดงความคิดเห็น

สามารถส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ วิจารณ์ เกี่ยวกับร่างขอบเขตของงานนี้ โดยให้เป็นลายลักษณ์อักษรและต้องเปิดเผยตัว ได้ที่

- E-mail : cmp_division@dga.or.th
- Website : www.dga.or.th
- โทรศัพท์ 0-2612-6000
- โทรสาร 0-2612-6012

ลงนามผู้จัดทำ

1. นายนิเวช มิ่งมิตรโอฬาร	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	11 ต.ค. 2562
2. นายพงศ์ระพี นาคมณี	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3. นางสาวเปมิกา เอ็นทรวง	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	10/20

ภาคผนวก ก.

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำหรับงานตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบสารสนเทศ

1. ผู้รับจ้างต้องจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้างโดย เจ้าหน้าที่จะต้องมีคุณสมบัติดังนี้
 - 1.1 เพศชาย หรือ หญิง อายุ 23-45 ปี
 - 1.2 วุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง
 - 1.3 มีสุขภาพแข็งแรง พร้อมทั้งจะปฏิบัติงานในหน้าที่แบบ 24 ชั่วโมง x 7 วัน
 - 1.4 มีทักษะในการสื่อสาร มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีใจรักในงานบริการ
 - 1.5 มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี
 - 1.6 มีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษในระดับพอใช้ โดยเฉพาะการอ่านเข้าใจในระดับดีและสามารถเขียนโต้ตอบได้ในระดับพอใช้
 - 1.7 มีความรู้ทางด้านระบบปฏิบัติการเช่น MS Window Server , Open source เช่น CentOS, Ubuntu และอื่นๆ
 - 1.8 มีความรู้พื้นฐานทางด้าน Application หรือ Web Application
 - 1.9 มีความรู้ทางด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี
 - 1.10 มีความคิดสร้างสรรค์ ตรงต่อเวลาและสามารถทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี
 - 1.11 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างาน (Supervisor) จะต้องมีความรู้ด้าน System หรืออื่นๆที่เกี่ยวข้องกับงานในโครงการ ไม่น้อยกว่า 3 ปี
2. ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 24 ชั่วโมง โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - 2.1 วันจันทร์ - ศุกร์ จะมีเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินงานดังนี้
 - 2.1.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวรกลางวัน เวลา 07:00-19:00 น. จำนวน 4 อัตรา
 - 2.1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวรกลางคืน เวลา 19:00-07:00 น. จำนวน 2 อัตรา
 - 2.1.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวลา 09:00-18:00 น. จำนวน 2 อัตรา
 - 2.1.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างาน (Supervisor) เวลา 09:00-18:00 น. จำนวน 1 อัตรา
 - 2.2 วันเสาร์ - อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ 24 ชั่วโมง จะมีเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินงานดังนี้
 - 2.2.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวรกลางวัน เวลา 07:00-19:00 น. จำนวน 4 อัตรา
 - 2.2.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวรกลางคืน เวลา 19:00-07:00 น. จำนวน 2 อัตรา
3. รายละเอียดงานสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานดังนี้
 - 3.1 ตรวจสอบและเฝ้าระวังสำหรับงานบริการ Government Cloud
 - 3.2 ให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการเพื่อการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

ลงนามผู้จัดทำ

1. นายนิเวศ มิ่งมิตรโอบาร

ประธานกรรมการ

ลงนาม



วันที่

11 ต.ค. 2562

2. นายพงศ์ระพี นาคมณี

กรรมการ

ลงนาม



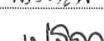
ครั้งที่

1

3. นางสาวเปมิกา เย็นทรวง

กรรมการ

ลงนาม



หน้าที่

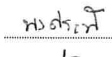
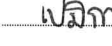
11/20

- 3.3 แก้ไขปัญหาและดำเนินงานเชิง Admin ของระบบบริการในงานที่ถูกกำหนดไว้
- 3.4 ตรวจสอบและรายงานสถานะการทำงานของระบบสารสนเทศตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง
- 3.5 ตรวจสอบเฝ้าระวังระบบสารสนเทศ, ระบบเว็บไซต์ และระบบของแอปพลิเคชันตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง
- 3.6 รับแจ้งปัญหาจากช่องทางการติดต่อสื่อสารได้แก่ โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และโปรแกรมการสนทนาผ่านระบบออนไลน์ (Chat) เป็นต้น
- 3.7 ทำการบันทึกข้อมูลและติดตามปัญหาลงในระบบที่ผู้ว่าจ้างได้จัดเตรียม และบันทึกข้อมูลตามรูปแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนด
- 3.8 ทำการบันทึกข้อมูลของปัญหาที่พบบ่อย, วิธีการแก้ไขปัญหา, ความรู้จากการปฏิบัติงาน และเรื่องอื่นๆ ในระบบที่ผู้ว่าจ้างได้จัดเตรียม และบันทึกข้อมูลตามรูปแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนด
- 3.9 เข้าร่วมประชุมประจำเดือน และจัดทำรายงานสรุปการประชุมประจำเดือน
- 3.10 ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง

4. ระบบสำหรับตรวจสอบสถานะเว็บไซต์

- 4.1 ระบบสำหรับตรวจสอบสถานะเว็บไซต์เป็นการให้บริการแบบออนไลน์ โดยไม่ต้องติดตั้งบนอุปกรณ์แม่ข่าย
- 4.2 ระบบสำหรับตรวจสอบสถานะเว็บไซต์ต้องสามารถตรวจสอบได้ไม่น้อยกว่า 200 เว็บไซต์
- 4.3 ระบบสำหรับตรวจสอบสถานะเว็บไซต์ต้องรองรับผู้ใช้งานระบบมากกว่า 1 ผู้ใช้งาน

ลงนามผู้จัดทำ

1. นายนิเวช มิ่งมิตรโอฬาร	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	11 ต.ค. 2562
2. นายพงศ์ระพี นาคมณี	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3. นางสาวเปมิกา เย็นทรง	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	12/20

ภาคผนวก ข.

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำหรับงานตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบเครือข่ายและระบบโครงสร้างพื้นฐาน
ศูนย์ข้อมูลกลาง (Data Center)

1. ผู้รับจ้างต้องจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้างโดย เจ้าหน้าที่จะต้องมีคุณสมบัติดังนี้
 - 1.1 เพศชาย หรือ หญิง อายุ 23-45 ปี
 - 1.2 วุฒิมัธยมศึกษาชั้นต้นระดับปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง
 - 1.3 มีสุขภาพแข็งแรง พร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่แบบ 24 ชั่วโมง x 7 วัน
 - 1.4 มีทักษะในการสื่อสาร มีมนุษยสัมพันธ์ดี และมีใจรักในงานบริการ
 - 1.5 มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี
 - 1.6 มีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษในระดับพอใช้ โดยเฉพาะการอ่านเข้าใจในระดับดีและสามารถเขียนโต้ตอบได้ในระดับพอใช้
 - 1.7 มีความรู้ทางด้านระบบปฏิบัติการเช่น MS Window Server , Open source เช่น CentOS, Ubuntu และอื่นๆ
 - 1.8 มีความรู้ทางด้านระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์เป็นอย่างดี
 - 1.9 มีความคิดสร้างสรรค์ ตรงต่อเวลาและสามารถทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี
 - 1.10 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างาน (Supervisor) ต้องมีใบรับรองด้าน Network ไม่น้อยกว่า CCNA และมีประสบการณ์ด้าน Network ไม่น้อยกว่า 3 ปี
2. ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 24 ชั่วโมง โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - 2.1 วันจันทร์ - ศุกร์ จะมีเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินงานดังนี้
 - 2.1.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวรกลางวัน เวลา 07:00-19:00 น. จำนวน 2 อัตรา
 - 2.1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวรกลางคืน เวลา 19:00-07:00 น. จำนวน 2 อัตรา
 - 2.1.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างาน (Supervisor) เวลา 09:00-18:00 น. จำนวน 1 อัตรา
 - 2.2 วันเสาร์ - อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ 24 ชั่วโมง จะมีเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินงานดังนี้
 - 2.2.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวรกลางวัน เวลา 07:00-19:00 น. จำนวน 2 อัตรา
 - 2.2.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวรกลางคืน เวลา 19:00-07:00 น. จำนวน 2 อัตรา
3. รายละเอียดงานสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานดังนี้
 - 3.1 ตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบเครือข่าย GIN, ระบบเครือข่ายภายใน, ระบบเครือข่ายอื่นๆที่ผู้ว่าจ้างให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ
 - 3.2 ตรวจสอบคุณภาพและทดสอบ Speed link GIN

ลงนามผู้จัดทำ

1. นายนิเวศ มิ่งมิตรโอฟาร

ประธานกรรมการ

ลงนาม



วันที่

11 ต.ค. 2562

2. นายพงศ์ระพี นาคมนี

กรรมการ

ลงนาม



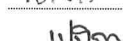
ครั้งที่

1

3. นางสาวเปมิกา เย็นทรง

กรรมการ

ลงนาม



หน้าที่

13/20

- 3.3 ตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบ CCTV
- 3.4 วิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในระบบเครือข่าย ตลอดจนให้คำปรึกษาแก่ผู้ให้บริการระบบเครือข่ายของผู้ว่าจ้าง
- 3.5 ตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบโครงสร้างพื้นฐานห้อง Data Center พร้อมแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
- 3.6 ควบคุมดูแลการเข้า-ออก และการขอเข้าใช้พื้นที่
- 3.7 เดินเวรประจำกะ เพื่อตรวจสอบความผิดปกติของระบบภายในห้อง Data Center
- 3.8 ทดสอบ Generator ประจำสัปดาห์
- 3.9 ตรวจสอบและรายงานสถานะการทำงานของระบบสารสนเทศตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง
- 3.10 ตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบงานอื่นๆ ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง
- 3.11 รับแจ้งปัญหาจากช่องทางการติดต่อสื่อสารได้แก่ โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และโปรแกรมการสนทนาผ่านระบบออนไลน์ (Chat) เป็นต้น
- 3.12 ทำการบันทึกข้อมูลและติดตามปัญหาลงในระบบที่ผู้ว่าจ้างได้จัดเตรียม และบันทึกข้อมูลตามรูปแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนด
- 3.13 ทำการบันทึกข้อมูลของปัญหาที่พบบ่อย, วิธีการแก้ไขปัญหา, ความรู้จากการปฏิบัติงาน และเรื่องอื่นๆ ในระบบที่ผู้ว่าจ้างได้จัดเตรียม และบันทึกข้อมูลตามรูปแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนด
- 3.14 เข้าร่วมประชุมประจำเดือน และจัดทำรายงานสรุปการประชุมประจำเดือน
- 3.15 ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง

ลงนามผู้จัดทำ

1. นายนิเวช มิ่งมิตรโอสถ	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	11 ต.ค. 2562
2. นายพงศ์ระพี นาคมนี	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3. นางสาวเปมิกา เย็นทรง	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	14/20

ภาคผนวก ค.

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำหรับรับแจ้งปัญหา

1. ผู้รับแจ้งต้องจัดหาเจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหา (Agent) เพื่อมาปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานของ ผู้ว่าจ้างโดยเจ้าหน้าที่จะต้องมีคุณสมบัติดังนี้
 - 1.1 เจ้าหน้าที่ (Agent)
 - 1.1.1 เพศชาย หรือ หญิง อายุ 22-45 ปี
 - 1.1.2 วุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องโดยในสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาจะต้องมีจำนวนหน่วยกิตของวิชาที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ไม่น้อยกว่า 3 หน่วยกิต
 - 1.1.3 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในสายงาน Contact Center อย่างน้อย 1 ปี
 - 1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างาน (Supervisor)
 - 1.2.1 เพศชาย หรือ หญิง อายุ 25-45 ปี
 - 1.2.2 วุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องโดยในสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาจะต้องมีจำนวนหน่วยกิตของวิชาที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ไม่น้อยกว่า 3 หน่วยกิต
 - 1.2.3 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในสายงาน Contact Center อย่างน้อย 2 ปี
 - 1.2.4 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้างานมาอย่างน้อย 1 ปี
2. จัดหาเจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหา (Agent) ปฏิบัติงาน 24 ชั่วโมง โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - 2.1 วันจันทร์ - ศุกร์ จะมีเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินงานดังนี้
 - 2.1.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวรกลางวัน เวลา 07:00-19:00 น. จำนวน 2 อัตรา
 - 2.1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวรกลางคืน เวลา 19:00-07:00 น. จำนวน 2 อัตรา
 - 2.1.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวลา 09:00-18:00 น. จำนวน 4 อัตรา
 - 2.1.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างาน (Supervisor) เวลา 09:00-18:00 น. จำนวน 1 อัตรา
 - 2.2 วันเสาร์ - อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ 24 ชั่วโมง จะมีเจ้าหน้าที่เข้าดำเนินงานดังนี้
 - 2.2.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวรกลางวัน เวลา 07:00-19:00 น. จำนวน 2 อัตรา
 - 2.2.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวรกลางคืน เวลา 19:00-07:00 น. จำนวน 2 อัตรา
3. หน้าที่และความรับผิดชอบ
 - 3.1 เจ้าหน้าที่ Agent จะต้องปฏิบัติหน้าที่ขั้นต่ำ มีรายละเอียดงานดังนี้
 - 3.1.1 รับแจ้งปัญหาจากช่องทางการติดต่อสื่อสารได้แก่ โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และ โปรแกรมการสนทนาผ่านระบบออนไลน์ (Chat) เป็นต้น
 - 3.1.2 ให้คำปรึกษา และให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบริการของผู้ว่าจ้าง
 - 3.1.3 แนะนำ วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับบริการของผู้ว่าจ้าง

ลงนามผู้จัดทำ

1. นายนิเวช มิ่งมิตรโอฬาร

ประธานกรรมการ

ลงนาม



วันที่

11 ต.ค. 2562

2. นายพงศ์ระพี นาคมนี

กรรมการ

ลงนาม



ครั้งที่

1

3. นางสาวเปมิกา เย็นทรง

กรรมการ

ลงนาม

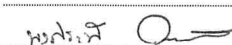
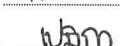


หน้า

15/20

- 3.1.4 ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าที่ติดต่อเข้ามายังศูนย์บริการลูกค้าจนสิ้นสุดกระบวนการในการให้บริการ พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลทั้งหมดลงในระบบของผู้ว่าจ้าง
- 3.1.5 ทำการบันทึกข้อมูลและติดตามปัญหาลงในระบบที่ผู้ว่าจ้างได้จัดเตรียม และบันทึกข้อมูลตามรูปแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนด
- 3.1.6 ทำการบันทึกข้อมูลของปัญหาที่พบบ่อย, วิธีการแก้ไขปัญหา, ความรู้จากการปฏิบัติงาน และเรื่องอื่นๆ ในระบบที่ผู้ว่าจ้างได้จัดเตรียม และบันทึกข้อมูลตามรูปแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนด
- 3.1.7 ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง
- 3.2 เจ้าหน้าที่ดูแลและควบคุมงาน (Supervisor) จะต้องปฏิบัติหน้าที่ขั้นต่ำ มีรายละเอียดงานดังนี้
 - 3.2.1 รับแจ้งปัญหาจากช่องทางการติดต่อสื่อสารได้แก่ โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และ โปรแกรมการสนทนาผ่านระบบออนไลน์ (Chat) เป็นต้น
 - 3.2.2 ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าที่ติดต่อเข้ามายังศูนย์บริการลูกค้าจนสิ้นสุดกระบวนการในการให้บริการ พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลทั้งหมดลงในระบบของผู้ว่าจ้าง
 - 3.2.3 บริหารจัดการ และควบคุมคุณภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ (Agent)
 - 3.2.4 ให้คำแนะนำเจ้าหน้าที่ (Agent) ในการแก้ไขปัญหา ช่วยวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น
 - 3.2.5 ควบคุมและตรวจสอบผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ (Agent) รวมถึงตรวจสอบความถูกต้องในการบันทึกปัญหาในระบบ
 - 3.2.6 ประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ (Agent) พร้อมทั้งให้คำแนะนำในจุดที่บกพร่อง (Coaching) แก่เจ้าหน้าที่ (Agent)
 - 3.2.7 สรุปและทบทวนข้อมูลในการทำงาน (Brief) ให้แก่เจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการลูกค้า
 - 3.2.8 จัดอบรมเพื่อทบทวนความรู้ต่างๆ เกี่ยวกับการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการ
 - 3.2.9 ติดตามปัญหาหลังเวลาทำการ และนอกเวลาทำการ
 - 3.2.10 จัดทำตารางแสดงจำนวนและรายชื่อเจ้าหน้าที่ทั้งหมดรวมถึงแสดงการบริหารจัดการรอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (ตารางกะ)
 - 3.2.11 จัดทำรายงานการให้บริการและการแก้ไขปัญหาของศูนย์บริการลูกค้า และอื่นๆ ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด
 - 3.2.12 เข้าร่วมประชุมประจำเดือน และจัดทำรายงานสรุปการประชุมประจำเดือน
 - 3.2.13 ทำการบันทึกข้อมูลและติดตามปัญหาลงในระบบที่ผู้ว่าจ้างได้จัดเตรียม และบันทึกข้อมูลตามรูปแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนด
 - 3.2.14 ทำการบันทึกข้อมูลของปัญหาที่พบบ่อย, วิธีการแก้ไขปัญหา, ความรู้จากการปฏิบัติงาน และเรื่องอื่นๆ ในระบบที่ผู้ว่าจ้างได้จัดเตรียม และบันทึกข้อมูลตามรูปแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนด
 - 3.2.15 ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง

ลงนามผู้จัดทำ

1. นายนิเวช มิ่งมิตรโอฬาร	ประธานกรรมการ	ลงนาม		วันที่	11 ต.ค. 2562
2. นายพงษ์ระพี นาคมณี	กรรมการ	ลงนาม		ครั้งที่	1
3. นางสาวเปมิกา เย็นทรง	กรรมการ	ลงนาม		หน้าที่	16/20

ภาคผนวก ง.

สถานที่-อุปกรณ์สำหรับศูนย์บริการลูกค้าสำรอง ในกรณีที่มีเหตุภัยพิบัติ

1. จัดหาสถานที่-อุปกรณ์ ให้สามารถรองรับเจ้าหน้าที่จำนวนไม่น้อยกว่า 10 ที่
2. จัดหาสถานที่เพื่อใช้ดำเนินงานศูนย์บริการลูกค้าสำรองต้องมีระยะทางในการเดินทางไม่เกิน 10 กม. จากที่ทำการ สพร. อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ ซอยรางน้ำ
3. มีการจัดสถานที่แยกสัดส่วนเป็นห้องเฉพาะศูนย์บริการลูกค้าสำรองของผู้ว่าจ้างเท่านั้น
4. จัดหาระบบควบคุมการเข้าออก (Access Control) เพื่อป้องกันบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเข้ามาใช้งานอุปกรณ์สำนักงานของศูนย์บริการลูกค้าสำรอง
5. จัดหาระบบปรับอากาศแบบแยกจากอาคาร ติดตั้งในศูนย์บริการลูกค้าสำรองที่รองรับการใช้งานตลอด 24 ชม.
6. จัดหาโต๊ะและเก้าอี้สำหรับปฏิบัติงานในอัตรา 1 ชุดต่อ 1 คน จำนวน 10 ชุด
7. จัดหาคอมพิวเตอร์แบบพกพาพร้อมติดตั้งซอฟต์แวร์ที่จำเป็นต่อการใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้างในอัตรา 1 ชุดต่อ 1 คน จำนวน 7 ชุด
8. จัดหาโทรศัพท์ (Hard Phone) และอุปกรณ์ Telephone Headset เพื่อการใช้งานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าสำรองในอัตรา 1 ชุดต่อ 1 คน จำนวน 7 ชุด
9. จัดหาอุปกรณ์เชื่อมต่อหูฟังสำหรับการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ (Adapter Trainer) จำนวน 2 ชุด
10. มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าสำรองของผู้ว่าจ้างและเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง โดยมีความเร็วภายในประเทศไม่น้อยกว่า 100 Mbps. และ มีความเร็วนอกประเทศไม่น้อยกว่า 10 Mbps. ต้องให้บริการได้ตลอด 24 ชม. แบบไม่จำกัดจำนวนผู้ใช้งานไม่จำกัดจำนวนชั่วโมงการใช้งาน
11. ระบบไฟฟ้าที่ให้บริการภายในศูนย์บริการลูกค้าสำรองต้องมีระบบไฟฟ้าสำรอง หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการสำรองไฟที่สามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชม.
12. ผู้รับจ้างต้องให้การสนับสนุนในการทดสอบกับสถานการณ์จำลองเสมือนจริงกรณีเกิดเหตุภัยพิบัติ (Business Plan: BCP) ร่วมกับตัวแทนของผู้ว่าจ้างโดยรูปแบบและกระบวนการทดสอบให้เป็นไปตามความเหมาะสมและตอบสนองต่อวิกฤตการณ์ อย่างน้อย 1 ครั้งของสัญญาฯ หรือเมื่อผู้ว่าจ้างมีการร้องขอพร้อมจัดทำรายงานแสดงผลการทดสอบ โดยส่งมอบในงวดงานที่มีการทดสอบ

ลงนามผู้จัดทำ

1. นายนิเวศ มิ่งมิตรโอฬาร

ประธานกรรมการ

ลงนาม



วันที่

11 ต.ค. 2562

2. นายพงศ์ระพี นาคมณี

กรรมการ

ลงนาม



ครั้งที่

1

3. นางสาวเปมิกา เย็นทรง

กรรมการ

ลงนาม



หน้าที่

17/20

ภาคผนวก จ.

ตารางเกณฑ์ให้คะแนนประเมินผลด้านเทคนิค

เกณฑ์ให้คะแนนประเมินผลด้านเทคนิค			
หัวข้อการประเมิน	คะแนนเต็ม	การนำเสนอ	คะแนน
2	คุณสมบัติของผู้รับจ้างและประสบการณ์ (กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 80)		
2.1	นำเสนอผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรับสายลูกค้าที่กำลังดำเนินการอยู่หรือสิ้นสุดไปแล้วไม่เกิน 5 ปี ก่อนวันที่ยื่นซองประกวดราคา โดยต้องมีมูลค่ารวมของโครงการไม่น้อยกว่า 1 ล้านบาทต่อโครงการต่อปี	15	- มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Contact Center หรือ Service Desk หรือ Helpdesk มากกว่า หรือเท่ากับ 3 ผลงานให้ 15 คะแนน - มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Contact Center หรือ Service Desk หรือ Helpdesk หรือเทียบเท่า เท่ากับ 2 ผลงานให้ 10 คะแนน - มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Contact Center หรือ Service Desk หรือ Helpdesk หรือเทียบเท่า เท่ากับ 1 ผลงานให้ 5 คะแนน - มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Contact Center หรือ Service Desk หรือ Helpdesk หรือเทียบเท่า เท่ากับ 0 ผลงานให้ 0 คะแนน
2.2	นำเสนอผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานเฝ้าระวังระบบ System ที่กำลังดำเนินการอยู่หรือสิ้นสุดไปแล้วไม่เกิน 5 ปี ก่อนวันที่ยื่นซองประกวดราคา โดยต้องมีมูลค่ารวมของโครงการไม่น้อยกว่า 1 ล้านบาทต่อโครงการต่อปี และนำเสนอเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนโครงการที่เป็นพนักงานของบริษัทที่มีใบประกาศรับรองความสามารถด้าน System เช่น VMWare หรือ MCSE	15	- มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน System Operation Center หรือ System Support หรือ การให้บริการที่ดำเนินการด้าน System มากกว่า หรือเท่ากับ 3 ผลงาน และมีเจ้าหน้าที่สนับสนุนที่เป็นพนักงานของบริษัทที่มีใบประกาศรับรอง VMWare หรือ MCSE มากกว่า หรือเท่ากับ 2 ท่าน ให้ 15 คะแนน - มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน System Operation Center หรือ System Support หรือ การให้บริการที่ดำเนินการด้าน System เท่ากับ 2 ผลงาน และมีเจ้าหน้าที่สนับสนุนที่เป็นพนักงานของบริษัทที่มีใบประกาศรับรอง VMWare หรือ MCSE มากกว่า หรือเท่ากับ 1 ท่าน ให้ 10 คะแนน - มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน System Operation Center หรือ System Support หรือ การให้บริการที่ดำเนินการด้าน System เท่ากับ 1 ผลงาน และมีเจ้าหน้าที่สนับสนุนที่เป็นพนักงานของบริษัทที่มีใบประกาศรับรอง VMWare หรือ MCSE มากกว่า หรือเท่ากับ 1 ท่าน ให้ 5 คะแนน - มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน System Operation Center หรือ System Support หรือ การให้บริการที่ดำเนินการด้าน System เท่ากับ 0 ผลงานให้ 0 คะแนน

ลงนามผู้จัดทำ

1. นายนิเวช มิ่งมิตรโอสาร

ประธานกรรมการ

ลงนาม



วันที่

11 ต.ค. 2562

2. นายพงศ์ระพี นาคมณี

กรรมการ

ลงนาม



ครั้งที่

1

3. นางสาวเปมิกา เย็นทรง

กรรมการ

ลงนาม



หน้าที่

18/20

เกณฑ์ให้คะแนนประเมินผลด้านเทคนิค				
หัวข้อการประเมิน		คะแนนเต็ม	การนำเสนอ	คะแนน
2.3	นำเสนอผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานเฝ้าระวังระบบเครือข่าย (Network) ที่กำลังดำเนินการอยู่หรือสิ้นสุดไปแล้วไม่เกิน 5 ปีก่อนวันที่ยื่นของประกวดราคา โดยที่ต้องมีมูลค่ารวมของโครงการไม่น้อยกว่า 1 ล้านบาทต่อโครงการต่อปี และนำเสนอเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนโครงการที่เป็นพนักงานของบริษัทที่มีใบประกาศรับรองความสามารถด้าน Network เช่น CCNP หรือ CCIE	15	- มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Network Operation Center มากกว่า หรือเท่ากับ 3 ผลงาน และมีเจ้าหน้าที่สนับสนุนที่เป็นพนักงานของบริษัทที่มีใบประกาศรับรอง CCIE และ CCNP มากกว่า หรือเท่ากับ 2 ท่าน ให้ 15 คะแนน - มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Network Operation Center เท่ากับ 2 ผลงาน และมีเจ้าหน้าที่สนับสนุนที่เป็นพนักงานของบริษัทที่มีใบประกาศรับรอง CCNP เท่ากับ 1 ท่าน ให้ 10 คะแนน - มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Network Operation Center เท่ากับ 1 ผลงาน และมีเจ้าหน้าที่สนับสนุนที่เป็นพนักงานของบริษัทที่มีใบประกาศรับรอง CCNP เท่ากับ 1 ท่าน ให้ 5 คะแนน - มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Network Operation Center เท่ากับ 0 ผลงาน ให้ 0 คะแนน	
2.4	คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่บริหารโครงการที่มีใบประกาศรับรองความสามารถด้าน ITIL และที่ปรึกษาของโครงการที่เป็นพนักงานของบริษัทที่มีใบประกาศรับรองความสามารถระดับสูง	15	- เจ้าหน้าที่บริหารโครงการมีใบประกาศรับรองด้าน ITIL จำนวน 1 ท่าน และที่ปรึกษาโครงการมีใบประกาศรับรองด้าน CCIE หรือ CISSP หรือ CISA หรือ CISM มากกว่า หรือเท่ากับ 2 ท่าน โดยที่เจ้าหน้าที่ทั้งหมดจะต้องเป็นพนักงานของบริษัท ให้ 15 คะแนน - เจ้าหน้าที่บริหารโครงการมีใบประกาศรับรองด้าน ITIL จำนวน 1 ท่าน แต่ที่ปรึกษาโครงการไม่มีใบประกาศรับรองด้าน CCIE หรือ CISSP หรือ CISA หรือ CISM มากกว่า หรือเท่ากับ 2 ท่าน โดยที่เจ้าหน้าที่ทั้งหมดจะต้องเป็นพนักงานของบริษัท ให้ 10 คะแนน - เจ้าหน้าที่บริหารโครงการไม่มีใบประกาศรับรองมีใบประกาศรับรองด้าน ITIL แต่ที่ปรึกษาโครงการมีใบประกาศรับรองด้าน CCIE หรือ CISSP หรือ CISA หรือ CISM มากกว่า หรือเท่ากับ 2 ท่าน โดยที่เจ้าหน้าที่ทั้งหมดจะต้องเป็นพนักงานของบริษัท ให้ 10 คะแนน - เจ้าหน้าที่บริหารโครงการไม่มีใบประกาศรับรองด้าน ITIL และที่ปรึกษาโครงการไม่มีใบประกาศรับรองด้าน CCIE หรือ CISSP หรือ CISA หรือ CISM โดยที่เจ้าหน้าที่ทั้งหมดจะต้องเป็นพนักงานของบริษัท ให้ 0 คะแนน	

ลงนามผู้จัดทำ

1. นายนิเวศ มิ่งมิตรโอฟาร

ประธานกรรมการ

ลงนาม



วันที่

11 ต.ค. 2562

2. นายพงศธรพี นาคมณี

กรรมการ

ลงนาม



ครั้งที่

1

3. นางสาวเปมิกา เย็นทรง

กรรมการ

ลงนาม



หน้าที่

19/20

เกณฑ์ให้คะแนนประเมินผลด้านเทคนิค				
หัวข้อการประเมิน		คะแนนเต็ม	การนำเสนอ	คะแนน
2.5	ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	20	- ค่าเฉลี่ยของจำนวนปีสำหรับประสบการณ์ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างาน มากกว่าหรือเท่ากับ 4 ปี และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการ มากกว่าหรือเท่ากับ 2 ปี ให้ 20 คะแนน - ค่าเฉลี่ยของจำนวนปีสำหรับประสบการณ์ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างานเท่ากับ 4 ปี และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการมากกว่าหรือเท่ากับ 1.5 ปี ให้ 15 คะแนน - ค่าเฉลี่ยของจำนวนปีสำหรับประสบการณ์ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างานเท่ากับ 3.5 ปี และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการมากกว่าหรือเท่ากับ 1.5 ปี ให้ 10 คะแนน - ค่าเฉลี่ยของจำนวนปีสำหรับประสบการณ์ในการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างานเท่ากับ 3.5 ปี และเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระดับปฏิบัติการเท่ากับ 1 ปี ให้ 0 คะแนน	
3	ข้อเสนอแนะสถานที่-อุปกรณ์สำหรับศูนย์บริการลูกค้าในกรณีที่มีเหตุภัยพิบัติ (กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 20)			
3.1	ความพร้อมใช้งานของสถานที่สำหรับศูนย์บริการลูกค้าสำรองในกรณีที่มีเหตุภัยพิบัติ	10	- สถานที่มีความพร้อมใช้งานตลอดเวลา หรือ มีจัดเตรียมให้กับทางผู้ว่าจ้างเท่านั้น ให้ 10 คะแนน - สถานที่ต้องมีการจองล่วงหน้าเพื่อที่จะใช้งาน หรือ เป็นการแบ่งใช้งานกับผู้เช่ารายอื่นๆ ให้ 0 คะแนน	
3.2	ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์สำหรับศูนย์บริการลูกค้าสำรองในกรณีที่มีเหตุภัยพิบัติ	10	- อุปกรณ์มีความพร้อมใช้งานตลอดเวลา หรือ มีจัดเตรียมให้กับทางผู้ว่าจ้างเท่านั้น ให้ 10 คะแนน - อุปกรณ์ต้องมีการจองล่วงหน้าเพื่อที่จะใช้งาน หรือ เป็นการแบ่งใช้งานกับผู้เช่ารายอื่นๆ ให้ 0 คะแนน	
คะแนนเต็ม		40	คะแนนที่ได้	

ลงนามผู้จัดทำ

1. นายนิเวช มิ่งมิตรโอฟาร

ประธานกรรมการ

ลงนาม



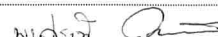
วันที่

11 ต.ค. 2562

2. นายพงศ์ระพี นาคมณี

กรรมการ

ลงนาม



ครั้งที่

1

3. นางสาวเปมิกา เย็นทรง

กรรมการ

ลงนาม



หน้าที่

20/20