

ประกาศสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

เรื่อง ประกวดราคาจ้างบริการระบบ IP Call Center สำหรับศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center)

ระยะเวลา ๙ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ม.ค. - ๓๐ ก.ย. ๖๓

ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) มีความประสงค์จะ ประกวดราคาจ้างบริการระบบ IP Call Center สำหรับศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) ระยะเวลา ๙ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ม.ค. - ๓๐ ก.ย. ๖๓ ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ราคาของงานจ้างในการประกวดราคาค้างนี้ เป็นเงินทั้งสิ้น ๑,๕๓๙,๐๑๖.๖๗ บาท (หนึ่งล้านห้าแสนสามหมื่นเก้าพันสิบหกบาทหกสิบเจ็ดสตางค์)

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

๑. มีความสามารถตามกฎหมาย
 ๒. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
 ๓. ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
 ๔. ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
 ๕. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
 ๖. มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
 ๗. เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว
 ๘. ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้
 ๙. ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่ รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
 ๑๐. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง
- ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

ผู้สนใจสามารถขอรับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ โดยดาวน์โหลดเอกสารผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่วันที่ประกาศจนถึงก่อนวันเสนอราคา

ผู้สนใจสามารถดูรายละเอียดได้ที่เว็บไซต์ www.dga.or.th หรือ www.gprocurement.go.th หรือ สอบถามทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๒๖๑๒-๖๐๐๐ ต่อ ๑๑๔๐๕ ในวันและเวลาราชการ

/ผู้สนใจต้องการ...

ผู้สนใจต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายละเอียดและขอบเขตของงานโปรดสอบถามมายังสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ผ่านทางอีเมล cmp_division@dga.or.th หรือช่องทางตามที่กรมบัญชีกลางกำหนดภายในวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ โดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) จะชี้แจงรายละเอียดดังกล่าวผ่านทางเว็บไซต์ www.dga.or.th และ www.gprocurement.go.th ในวันที่ ๑๔ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๒



(นายวิบูลย์ ภัทรพิบูล)

รองผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

หมายเหตุ ผู้ประกอบการสามารถจัดเตรียมเอกสารประกอบการเสนอราคา (เอกสารส่วนที่ ๑ และเอกสารส่วนที่ ๒) ในระบบ e-GP ได้ตั้งแต่วันที่ขอรับเอกสารจนถึงวันเสนอราคา

เอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

เลขที่ DGA/63/0080

จ้างบริการระบบ IP Call Center สำหรับศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center)

ระยะเวลา ๙ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ม.ค. - ๓๐ ก.ย. ๖๓

ตามประกาศ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ลงวันที่ ๗ พฤศจิกายน ๒๕๖๒

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "สพร." มีความประสงค์จะประกวดราคาจ้างบริการระบบ IP Call Center สำหรับศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) ระยะเวลา ๙ เดือน ตั้งแต่วันที่ ๑ ม.ค. - ๓๐ ก.ย. ๖๓ ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) โดยมีข้อแนะนำและข้อกำหนดดังต่อไปนี้

๑. เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

- ๑.๑ รายละเอียดและขอบเขตของงาน
- ๑.๒ แบบใบเสนอราคาที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์
- ๑.๓ สัญญามาตรฐานหน่วยงาน
- ๑.๔ แบบหนังสือค้ำประกัน
 - (๑) หลักประกันสัญญา
- ๑.๕ บทนิยาม
 - (๑) ผู้ที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน
 - (๒) การขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม
- ๑.๖ แบบบัญชีเอกสารที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์
 - (๑) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๑
 - (๒) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒

๒. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

- ๒.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย
- ๒.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- ๒.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- ๒.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราวเนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
- ๒.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
- ๒.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
- ๒.๗ เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว
- ๒.๘ ไม่เป็นผู้ที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ สพร. ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๒.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

๒.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e - GP) ของกรมบัญชีกลาง

๓. หลักฐานการยื่นข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอเอกสารหลักฐานยื่นมาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยแยกเป็น ๒ ส่วน คือ

๓.๑ ส่วนที่ ๑ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

(ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล หนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) และบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี) พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(๒) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล ให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่น สำเนาข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน หรือสำเนาหนังสือเดินทางของผู้เป็นหุ้นส่วนที่มีได้ถือสัญชาติไทย พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(๓) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า ให้ยื่นสำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า และเอกสารตามที่ระบุไว้ใน (๑) หรือ (๒) ของผู้ร่วมค้า แล้วแต่กรณี

(๔) เอกสารเพิ่มเติมอื่นๆ

(๔.๑) สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์

(๔.๒) สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

(๔.๓) สำเนาสมุดบัญชี(ธนาคารกรุงไทยไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน หากเป็นธนาคารอื่นจะเสียค่าธรรมเนียมการโอน)

(๕) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ตามแบบในข้อ ๑.๖ (๑) โดยไม่ต้องแนบในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

ทั้งนี้ เมื่อผู้ยื่นข้อเสนอดำเนินการแนบไฟล์เอกสารตามบัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ครบถ้วนถูกต้องแล้ว ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์จะสร้างบัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ตามแบบในข้อ ๑.๖ (๑) ให้โดยผู้ยื่นข้อเสนอไม่ต้องแนบบัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ดังกล่าวในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

๓.๒ ส่วนที่ ๒ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอมอบอำนาจให้บุคคลอื่นกระทำการแทนให้แนบหนังสือมอบอำนาจซึ่งติดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย โดยมีหลักฐานแสดงตัวตนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ทั้งนี้ หากผู้รับมอบอำนาจเป็นบุคคลธรรมดาต้องเป็นผู้ที่บรรลุนิติภาวะตามกฎหมายแล้วเท่านั้น

(๒) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ตามแบบในข้อ ๑.๖ (๒) โดยไม่ต้องแนบในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

ทั้งนี้ เมื่อผู้ยื่นข้อเสนอดำเนินการแนบไฟล์เอกสารตามบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ครบถ้วนถูกต้องแล้ว ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์จะสร้างบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ตามแบบในข้อ ๑.๖ (๒) ให้โดยผู้ยื่นข้อเสนอไม่ต้องแนบบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ดังกล่าวในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

๔. การเสนอราคา

๔.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ โดยไม่มีเงื่อนไขใด ๆ ทั้งสิ้น และจะต้องกรอกข้อความให้ถูกต้องครบถ้วน พร้อมทั้งหลักฐานแสดงตัวตนและทำการยืนยันตัวตนของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่ต้องแนบใบเสนอราคาในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

๔.๒ ในการเสนอราคาให้เสนอราคาเป็นเงินบาทและเสนอราคาได้เพียงครั้งเดียวและราคาเดียวโดยเสนอราคารวม และหรือราคาต่อหน่วย และหรือต่อรายการ ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ท้ายใบเสนอราคาให้ถูกต้อง ทั้งนี้ ราคารวมที่เสนอจะต้องตรงกันทั้งตัวเลขและตัวหนังสือ ถ้าตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกัน ให้ถือตัวหนังสือเป็นสำคัญ โดยคิดราคารวมทั้งสิ้นซึ่งรวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งปวงไว้แล้ว

ราคาที่เสนอจะต้องเสนอกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า ๙๐ วัน ตั้งแต่วันเสนอราคาโดยภายในกำหนดยื่นราคา ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้และจะถอนการเสนอราคามีได้

๔.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอกำหนดเวลาดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกิน ๓๐๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้างหรือจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจาก สพร. ให้เริ่มทำงาน

๔.๔ ก่อนเสนอราคา ผู้ยื่นข้อเสนอควรตรวจสอบร่างสัญญา แบบรูป และรายละเอียด ฯลฯ ให้ถี่ถ้วนและเข้าใจเอกสารประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดเสียก่อนที่จะตกลงยื่นเสนอราคาตามเงื่อนไข ในเอกสารประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์

๔.๕ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในวันที่ ๒๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๒ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. และเวลาในการเสนอราคาให้ถือตามเวลาของระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นเกณฑ์

เมื่อพ้นกำหนดเวลายื่นข้อเสนอและเสนอราคาแล้ว จะไม่รับเอกสารการยื่นข้อเสนอและเสนอราคาใด ๆ โดยเด็ดขาด

๔.๖ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำเอกสารสำหรับการใช้ในการเสนอราคาในรูปแบบไฟล์เอกสารประเภท PDF File (Portable Document Format) โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจนของเอกสาร PDF File ก่อนที่จะยืนยันการเสนอราคา แล้วจึงส่งข้อมูล (Upload) เพื่อเป็นการเสนอราคาให้แก่ สพร. ผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๔.๗ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอแต่ละรายว่า เป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่นตามข้อ ๑.๕ (๑) หรือไม่ หากปรากฏว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่น คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

หากปรากฏต่อคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ว่า ก่อนหรือในขณะที่มีการพิจารณาข้อเสนอ มีผู้ยื่นเสนอรายใดกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมตามข้อ ๑.๕ (๒) และคณะกรรมการฯ เชื่อว่ามีการกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นเสนอรายนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ และ สพร. จะพิจารณาลงโทษผู้ยื่นเสนอดังกล่าวเป็นผู้ทำงาน เว้นแต่ สพร. จะพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นเสนอรายนั้นมิใช่เป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำความผิดและได้ให้ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของ สพร.

๔.๘ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

(๑) ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

(๒) ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่นๆ (ถ้ามี) รวมค่าใช้จ่าย
ทั้งปวงไว้ด้วยแล้ว

(๓) ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการเสนอราคา ตามวัน เวลา ที่กำหนด

(๔) ผู้ยื่นข้อเสนอจะถอนการเสนอราคาที่เสนอแล้วไม่ได้

(๕) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องศึกษาและทำความเข้าใจในระบบและวิธีการเสนอราคาด้วยวิธีประกวด

ราคาอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบัญชีกลางที่แสดงไว้ในเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th

๕. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

๕.๑ ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ สพร.จะพิจารณาตัดสิน
โดยใช้หลักเกณฑ์ ราคาประกอบเกณฑ์อื่น

๕.๒ ในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ ส่วนราชการจะใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น
(Price Performance) โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

๕.๒.๑ รายการพิจารณา คือ งานจ้างพัฒนาระบบจัดเก็บข้อมูลและแบ่งปันข้อมูล (File
Sharing)ของสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

(๑) ราคาที่เสนอราคา (ตัวแปรหลัก) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๓๐

(๒) ข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนออื่นๆ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๗๐

๕.๓ หากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามข้อ ๒ หรือยื่นหลักฐานการยื่นข้อเสนอไม่
ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนตามข้อ ๓ หรือยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้องตามข้อ ๔ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคา
อิเล็กทรอนิกส์จะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่ ผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเสนอเอกสารทางเทคนิคหรือ
รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่ จะจ้างไม่ครบถ้วน หรือเสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่ สพร. กำหนดไว้
ในประกาศและเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนที่มีสาระสำคัญและความแตกต่างนั้นไม่มีผลทำให้เกิดการ
ได้เปรียบเสียเปรียบต่อผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเป็นการผิดพลาดเล็กน้อย คณะกรรมการฯ อาจพิจารณาผ่อนปรนการตัด
สิทธิผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น

๕.๔ สพร. สงวนสิทธิไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่มีการผ่อนผัน ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ไม่ปรากฏชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นในบัญชีผู้รับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทาง
ระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ หรือบัญชีรายชื่อผู้ซื้อเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบการจัดซื้อจัดจ้าง
ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของสพร.

(๒) ไม่กรอกชื่อผู้ยื่นข้อเสนอในการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์

(๓) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารเอกสารประกวดราคา
อิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น

๕.๕ ในการตัดสินการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือในการทำสัญญา คณะกรรมการพิจารณาผล
การประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือ สพร. มีสิทธิให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ สพร. มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ
ไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่มีความเหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง

๕.๖ สพร. ทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่เสนอทั้งหมดก็ได้
และอาจพิจารณาเลือกจ้างในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิกการประกวดราคา
อิเล็กทรอนิกส์โดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ และให้ถือว่า
การตัดสินของสพร.เป็นเด็ดขาด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งสพร.จะพิจารณายกเลิก
การประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์และลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ที่ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็
ตาม หากมีเหตุที่เชื่อถือได้ว่าการยื่นข้อเสนอกระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จ หรือใช้ข้อมูล
ธรรมดา หรือนิติบุคคลอื่นมายื่นข้อเสนอแทน เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือ สพร. จะให้ผู้ยื่นข้อเสนออื่นชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ สพร. มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอหรือไม่รับราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใดๆ จาก สพร.

๕.๗ ก่อนลงนามในสัญญา สพร. อาจประกาศยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หากปรากฏว่ามีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการประกวดราคาหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือส่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

๖. การทำสัญญาจ้าง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะต้องทำสัญญาจ้างตามแบบสัญญา ดังระบุในข้อ ๑.๓ หรือทำข้อตกลงเป็นหนังสือกับ สพร. ภายใน ๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง และจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ ๕ ของราคาค่าจ้างที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ ให้ สพร. ยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

๖.๑ เงินสด

๖.๒ เช็คหรือตราพท์ที่ธนาคารส่งจ่ายให้แก่ สพร. โดยเป็นเช็คลงวันที่ทำสัญญา หรือก่อนหน้านั้นไม่เกิน ๓ วันทำการของทางราชการ

๖.๓ หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามแบบหนังสือค้ำประกัน ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒) หรือจะเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

๖.๔ หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุน หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกัน ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒)

๖.๕ พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันที่ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้รับจ้าง) พ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาจ้างแล้ว

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ย ตามอัตราส่วนของงานจ้างซึ่ง สพร. ได้รับมอบไว้แล้ว

๗. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

สพร. จะจ่ายค่าจ้างซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอื่น ๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงแล้ว โดยถือราคาเหมารวมเป็นเกณฑ์ และกำหนดการจ่ายเงินเป็น จำนวน ๑ งวด ดังนี้

เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๑๐๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานทั้งหมดให้แล้วเสร็จเรียบร้อยตามสัญญา

๘. อัตราค่าปรับ

ค่าปรับตามแบบสัญญาจ้างแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือจะกำหนด ดังนี้

๘.๑ กรณีที่ผู้รับจ้างนำงานที่รับจ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่งโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก สพร. จะกำหนดค่าปรับสำหรับการฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นจำนวนร้อยละ ๑๐.๐๐ ของวงเงินของงานจ้างช่วงนั้น

๘.๒ กรณีที่ผู้รับจ้างปฏิบัติผิดสัญญาจ้างนอกเหนือจากข้อ ๘.๑ จะกำหนดค่าปรับเป็นรายวันในอัตรา ร้อยละ ๐.๑๐ ของราคาค่าจ้าง

๙. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้ทำข้อตกลงเป็นหนังสือ หรือทำสัญญาจ้าง ตามแบบ ดังระบุ ในข้อ ๑.๓ แล้วแต่กรณี จะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของงานจ้างที่เกิดขึ้นภายในระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑ ปี นับถัดจากวันที่ สพร. ได้รับมอบงาน โดยผู้รับจ้างต้องบริหารจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้ใช้งานได้ดังเดิมภายใน ๑ วัน นับถัดจากวันที่ ได้รับแจ้งความชำรุดบกพร่อง

๑๐. ข้อสงวนสิทธิในการยื่นข้อเสนอสืบและอื่น ๆ

๑๐.๑ เงินค่าจ้างสำหรับงานจ้างครั้งนี้ ได้มาจากเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

การลงนามในสัญญาจะกระทำต่อเมื่อ สพร. ได้รับอนุมัติเงินค่าจ้างจากเงินงบประมาณ ประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๒ แล้วเท่านั้น

๑๐.๒ เมื่อ สพร. ได้คัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอรายใด ให้เป็นผู้รับจ้าง และได้ตกลงจ้างตามประกวดราคา อิเล็กทรอนิกส์แล้ว ถ้าผู้รับจ้างจะต้องส่งหรือนำสิ่งของมาเพื่องานจ้างดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ และของนั้นต้องนำเข้า มาโดยทางเรือในเส้นทางที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศ กำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี ดังนี้

(๑) แจ้งการส่งหรือนำสิ่งของดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ ต่อกรมเจ้าท่า ภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้รับจ้างส่งหรือซื้อของจากต่างประเทศ เว้นแต่เป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้ บรรทุกโดยเรืออื่นได้

(๒) จัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทย จาก ต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ให้บรรทุกสิ่งของนั้น โดยเรืออื่นที่มีใช้เรือไทย ซึ่งจะต้อง ได้รับอนุญาตเช่นนั้นก่อนบรรทุกของลงเรืออื่น หรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุก โดยเรืออื่น

(๓) ในกรณีที่มิปฏิบัติตาม (๑) หรือ (๒) ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริม การพาณิชย์นาวี

๑๐.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่ง สพร. ได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญา หรือข้อตกลงภายในเวลาที่ทางราชการ กำหนดดังระบุไว้ในข้อ ๗ สพร. จะริบหลักประกันการยื่นข้อเสนอ หรือเรียกธำนาจจากผู้ออกหนังสือค้ำประกันการยื่นข้อเสนอ ทันที และอาจพิจารณาเรียกธำนาจให้ชดเชยความเสียหายอื่น (ถ้ามี) รวมทั้งจะพิจารณาให้เป็นผู้ที่ทำงานตามระเบียบ กระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๑๐.๔ สพร. สงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาให้เป็นไปตามความเห็น ของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

๑๐.๕ ในกรณีที่เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ มีความขัดหรือแย้งกัน ผู้ยื่น ข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของ สพร. คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อเสนอมิมีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่าย ใดๆ เพิ่มเติม

๑๐.๖ สพร. อาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอมิจะเรียกร้อง ค่าเสียหายใด ๆ จาก สพร. ไม่ได้

(๑) ไม่ได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการจัดจ้างหรือได้รับจัดสรรแต่ไม่เพียงพอที่จะทำการจัด จ้างครั้งนี้ต่อไป

(๒) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือสื่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

(๓) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ สพร. หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

(๔) กรณีอื่นในทำนองเดียวกับ (๑) (๒) หรือ (๓) ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๑๑. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการจ้าง ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

๑๒. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

สพร. สามารถนำผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามสัญญาของผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างเพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ หากผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับ สพร. ไว้ชั่วคราว

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

พฤษภาคม ๒๕๖๒



ข้อกำหนดขอบเขตของงาน (Term of Reference: TOR)
งานจ้างบริการระบบโทรศัพท์ IP Call Center สำหรับศูนย์บริการลูกค้า
ของ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

1. ความเป็นมา

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ สพร. ได้จัดตั้งขึ้นเพื่อเป็นหน่วยงานกลางของระบบรัฐบาลดิจิทัล ทำหน้าที่ให้บริการส่งเสริม สนับสนุน พัฒนา บริหารจัดการ และให้บริการโครงสร้างพื้นฐานทางด้านเทคโนโลยีดิจิทัล และระบบการให้บริการหรือแอปพลิเคชันพื้นฐานของหน่วยงานของรัฐ และหน่วยงานอื่นเกี่ยวกับการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล รวมทั้ง จัดทำมาตรฐาน แนวทาง มาตรการ หลักเกณฑ์ และวิธีการทางเทคโนโลยีดิจิทัล เพื่อเชื่อมโยง ส่งเสริมสนับสนุน แลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างหน่วยงานของรัฐ การเปิดเผยข้อมูลภาครัฐผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล และเป็นศูนย์กลางการแลกเปลี่ยนทะเบียนข้อมูลดิจิทัลภาครัฐ ตลอดจนพัฒนาบริการดิจิทัลภาครัฐแบบเบ็ดเสร็จ ณ จุดเดียวที่ประชาชนสามารถเข้าถึงบริการ ได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และมั่นคงปลอดภัย รวมถึงการให้คำปรึกษาและสนับสนุนหน่วยงานของรัฐในการบริหารจัดการโครงการด้านเทคโนโลยีดิจิทัล ส่งเสริม สนับสนุน ให้บริการวิชาการและจัดอบรมเพื่อยกระดับทักษะความรู้ความสามารถของเจ้าหน้าที่ของรัฐด้านรัฐบาลดิจิทัล ศึกษา วิจัย สร้างนวัตกรรม และส่งเสริมและสนับสนุนงานวิชาการ งานวิจัยและนวัตกรรม ในการพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

ทั้งนี้ สพร. มีหน้าที่ในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแก่ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนดำเนินการเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือ ในการบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะเพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวก ในการให้บริการประชาชนและเพื่อให้สามารถปฏิบัติการกิจได้ ตามเป้าหมายการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเป็นปัจจัยเกื้อหนุนการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานฯ ทำให้มีการขยายตัวของปริมาณงานที่ให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐและประชาชน จึงมีความสำคัญที่ สพร. จะต้องดำเนินงานด้านศูนย์บริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับปริมาณงานในปัจจุบันและอนาคต โดยคำนึงถึงการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจ แก่ผู้ใช้บริการของ สพร.

ดังนั้น เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามภารกิจ สพร. จึงได้มีโครงการงานจ้างดำเนินงานศูนย์บริการลูกค้า เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าภาคราชการและประชาชนในการแจ้งปัญหา รับเรื่องร้องเรียน ติดต่อประสานงานและการสอบถามข้อมูลของบริการต่าง ๆ ที่สะดวก รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการของ สพร.

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นายนิเวศ มิ่งมิตรโอบาร

กรรมการ นางสาวเปมิกา เอ็นทรวง

กรรมการ นายศรพงษ์ ทรงศรีวิไล

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 25 /10 /62

ครั้งที่ 1

หน้า 1 / 16

2. วัตถุประสงค์

- 2.1. เพื่อให้ สพร. มีเครื่องมือในการทำงานสำหรับศูนย์บริการลูกค้าในการดำเนินงานรับแจ้งปัญหา รับเรื่องร้องเรียน ติดต่อประสานงานและการสอบถามข้อมูล
- 2.2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และตอบสนองความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐ และหน่วยงานอื่นๆ

3. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

- 3.1. ผู้เสนอราคาจะต้องเป็นผู้มีอาชีพในงานตามที่ระบุไว้ในเอกสารนี้
- 3.2. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้วหรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 3.3. ผู้เสนอราคาไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่ รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น
- 3.4. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม
- 3.5. ผู้เสนอราคาจะต้องมีผลงานการรับจ้างหรือซื้อขายประเภทเดียวกันกับงานที่ระบุไว้ในเอกสารนี้ ในวงเงินไม่น้อยกว่า 700,000 บาท (เจ็ดแสนบาทถ้วน) โดยต้องเป็นผลงานสัญญาเดียวย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี นับจากวันทำงานแล้วเสร็จจนถึงวันที่ยื่นเอกสาร ซึ่งเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานภาครัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่ สพร. เชื่อถือ โดยจะต้องแนบสำเนาหนังสือรับรองผลงานหรือสำเนาสัญญา พร้อมรับรองสำเนาถูกต้องมาพร้อมกันในวันยื่นข้อเสนอโครงการ

4. การเสนอราคา

- 4.1. ผู้เสนอราคาต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารนี้
- 4.2. ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่น ๆ (ถ้ามี) รวมค่าใช้จ่ายทั้งปวงไว้ด้วยแล้ว
- 4.3. ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอราคาตามวัน-เวลา ที่กำหนด
- 4.4. ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า 90 วัน นับแต่วันที่ยืนยันราคาสุดท้ายโดยภายในกำหนดยื่นราคา ห้ามผู้เสนอราคาถอนการเสนอราคา กรณีที่ สพร. จำเป็นต้องขอให้ผู้เสนอราคาขยายระยะเวลาการยื่นราคา ผู้เสนอราคาต้องทำการขยายกำหนดยื่นราคาให้ สพร. ตามความประสงค์
- 4.5. ผู้เสนอราคาจะต้องจัดทำใบเสนอราคาพร้อมแสดงรายละเอียดของราคาในแต่ละรายการตามขอบเขตการดำเนินการ ภายในวัน-เวลาที่ สพร. กำหนด
- 4.6. ผู้เสนอราคาจะต้องจัดทำขอบเขตการดำเนินงานเป็นตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติตามรูปแบบดังนี้

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นายนิเวศ มีมิตรโอฟาร

กรรมการ นางสาวเปมิกา เย็นทรวง

กรรมการ นายศรพงษ์ ทรงศรีวิไล

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 25/10/62

ครั้งที่ 1

หน้า 2 / 16

ขอบเขตการดำเนินงาน สพร. กำหนด	ขอบเขตการดำเนินงาน ที่ผู้เสนอราคา เสนอ	เปรียบเทียบขอบเขตการ ดำเนินงานที่ผู้เสนอราคา เสนอ	เอกสารอ้างอิง
ให้คัดลอกขอบเขตการ ดำเนินงานที่ สำนักงาน กำหนด	ให้ระบุขอบเขตการ ดำเนินงานที่ ผู้เสนอราคาเสนอ	ให้ระบุจุดที่ดีกว่า หรือ เทียบเท่า	ให้ระบุ เอกสารอ้างอิง (ถ้ามี)

5. เกณฑ์การพิจารณาราคา

ผู้เสนอราคาต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนดไว้และมีเอกสารและหลักฐานต่าง ๆ ครบถ้วนตามที่กำหนดในเอกสารนี้จึงจะได้รับการพิจารณา โดยการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอ สำนักงานจะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ราคา และจะพิจารณาจากราคารวม

6. ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้รับจ้างต้องดำเนินงานจัดหาและติดตั้งอุปกรณ์และซอฟต์แวร์ระบบพร้อมทดสอบระบบทั้งหมดที่เสนอในโครงการที่ศูนย์ข้อมูลที่ว่าจ้างกำหนด และสามารถทำงานร่วมกับอุปกรณ์เดิมที่ สพร. ใช้งานอยู่

6.1 ผู้รับจ้างต้องจัดทำเอกสารในรูปแบบของ Soft File ที่สามารถแก้ไขในภายหลังได้ ซึ่งประกอบด้วย

- 6.1.1. รายละเอียดการออกแบบการเชื่อมโยง (Conceptual Design)
- 6.1.2. การออกแบบระบบอย่างละเอียด (Detailed Design)
- 6.1.3. รายละเอียดการเชื่อมโยงอุปกรณ์ทั้งหมดภายในโครงการ (Diagram)
- 6.1.4. รายละเอียดของ Username และ Password ของทุกระบบในระดับ Admin

6.2 จัดหาและติดตั้งซอฟต์แวร์ IP Call Center ตามรายละเอียดตามภาคผนวก ก.

6.3 จัดหาและติดตั้งอุปกรณ์ IP Call Center ตามรายละเอียดตามภาคผนวก ข. และ ค.

6.4 จัดฝึกอบรม และจัดทำคู่มือการใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่ระดับ Admin และ ระดับ User ในรูปแบบเอกสารเป็นชุดตามจำนวนผู้อบรม และจัดทำเอกสารในรูปแบบของ Soft File ที่สามารถแก้ไขในภายหลังได้ โดยเนื้อหาอบรมและคู่มือ ดังนี้

- 6.4.1 การใช้งานระบบ และอุปกรณ์ตามรายละเอียดภาคผนวก ก., ภาคผนวก ข. และ ภาคผนวก ค. สำหรับเจ้าหน้าที่ระดับ Admin และ ระดับ User
- 6.4.2 การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการให้บริการ หรือกลยุทธ์การกระจายสายให้ผู้รับแจ้ง
- 6.4.3 การปรับเปลี่ยน แก้ไขเสียงรอสาย และการปรับเปลี่ยนเสียงของการให้บริการ
- 6.4.4 การปรับเปลี่ยน แก้ไขรายงานของระบบ IP Call Center
- 6.4.5 การปรับเปลี่ยน แก้ไขหัวข้อการประเมินผล และการให้คะแนนหลังการให้บริการ

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นายนิเวศ มิ่งมิตรโพนาร
กรรมการ นางสาวเปมิภา เอ็นทรวง
กรรมการ นายศรพงษ์ ทรงศรีวิไล

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 25/10/62
ครั้งที่ 1
หน้า 3 / 16

- 6.5 ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างต้องการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการให้บริการ หรือกลยุทธ์การกระจายสายให้ผู้รับแจ้ง ผู้รับจ้างต้องสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ว่าจ้างได้
- 6.6 ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างต้องการนำระบบ IP Call Center ในโครงการเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบบันทึกและติดตามปัญหาของผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างต้องสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ว่าจ้างได้

7. ระยะเวลาดำเนินงาน

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

8. การส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการและส่งมอบงาน จำนวน 10 งวด ดังนี้

งวดที่ 1 ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการตามข้อ 6.1 ถึง 6.4 และส่งมอบรายงานผลการดำเนินงานตามข้อ 6.1 และข้อ 6.4 ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บันทึกลงใน USB Flash Drive จำนวน 2 ชุด

งวดที่ 2 - 10

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการและส่งมอบรายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป ในรูปแบบเอกสารจำนวน 1 ชุด และไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บันทึกลงใน USB Flash Drive จำนวน 2 ชุด ซึ่งรายงานประกอบด้วย

8.1 รายงานปัญหา, วิธีการแก้ไข, สาเหตุของปัญหา และเวลาที่กระทบต่อการใช้งานระบบ

8.2 รายงานระยะเวลาที่ไม่สามารถใช้งานระบบได้ของแต่ละเดือน โดยมีข้อมูลรายเดือนย้อนหลัง ตั้งแต่เริ่มต้นสัญญาการใช้งาน

9. เงื่อนไขการชำระเงิน

ผู้ว่าจ้างตกลงจะชำระเงินให้ผู้รับจ้างเป็นรายงวดจำนวน 10 งวด แต่ละงวดจำนวนเท่ากัน ต่อเมื่อคณะกรรมการตรวจรับได้ทำการตรวจรับงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

10. เงื่อนไขการปรับ

กรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการได้ตามข้อกำหนดหรือไม่สามารถส่งมอบงานได้ในแต่ละงวดตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารนี้ ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับในอัตราร้อยละ 0.1 ของมูลค่างานตามสัญญาในแต่ละงวด แต่ต้องไม่ต่ำกว่าวันละ 100 บาท จนกว่าจะสามารถดำเนินการได้ตามข้อกำหนดหรือจนกว่าส่งมอบงานได้ถูกต้องครบถ้วนโดยเศษของวันจะถือเป็นหนึ่งวันเต็ม

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นายนิเวศ มิ่งมิตรโอสถ

กรรมการ นางสาวเปมิภา เอ็นทรวง

กรรมการ นายศรพงษ์ ทรงศรีวิไล

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่.....

ครั้งที่.....

หน้า 4 / 16

11. วงเงินในการจัดหา

จำนวนเงินทั้งสิ้น 1,550,000บาท (หนึ่งล้านห้าแสนห้าหมื่นบาทถ้วน)

12. การรับประกันและการบำรุงรักษา

12.1. ผู้รับจ้างต้องมีการรับประกันอุปกรณ์และการติดตั้งระบบตลอดระยะเวลาการดำเนินงานตามสัญญา

12.2. การรับประกันวัสดุอุปกรณ์ทุกระบบแบบ On Site Service

12.3. เมื่อเกิดเหตุขัดข้อง ผู้ว่าจ้างสามารถแจ้งเหตุได้ตลอด 24 ชั่วโมง โดยช่องทางดังต่อไปนี้

- ติดต่อผ่าน E-Mail
- ติดต่อผ่านโทรศัพท์ (Hotline หรือ Helpdesk หรือ Call Center)

ทั้งนี้ผู้รับจ้างจะต้องตอบรับการแจ้งเหตุ ภายใน 60 นาทีและต้องดำเนินการแก้ไขภายใน 4 ชั่วโมง หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาโดยทางโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นๆได้ ผู้รับจ้างจะต้องเข้าดำเนินการแก้ไขปัญหาที่หน้างาน (On-site Service) หรือต้องจัดหาอุปกรณ์ทดแทนหรือวิธีการใดๆ ที่ทำให้ระบบใช้งานได้ชั่วคราวภายใน 1 วัน หลังจากนั้นต้องแก้ไขให้เสร็จเรียบร้อยภายใน 30 วัน โดยให้นับตั้งแต่เวลาได้รับแจ้งเหตุ ซึ่งผู้รับจ้างจะต้องรายงานความคืบหน้า ระยะเวลาที่ต้องใช้ในช่วงที่ดำเนินการแก้ไข และสรุปสาเหตุหลังจากดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้วให้กับทางผู้ว่าจ้าง

12.4 การซ่อมแซมอุปกรณ์

12.4.1 กรณีเปลี่ยนอุปกรณ์ อุปกรณ์ที่นำมาเปลี่ยนต้องมีคุณสมบัติเท่ากันหรือดีกว่าอุปกรณ์เดิมในทุกกรณี และสามารถใช้งานร่วมกับระบบเดิมได้เป็นอย่างดี

12.4.2 กรณีอุปกรณ์ทดแทนชั่วคราว อุปกรณ์ที่นำมาทดแทนเพื่อใช้งานชั่วคราว ต้องมีคุณสมบัติเท่ากันหรือดีกว่าอุปกรณ์เดิมในทุกกรณี และระบบสามารถใช้งานร่วมกับระบบเดิมได้โดยไม่ก่อให้เกิดปัญหาใดๆ

12.4.3 เมื่อมีการตรวจสอบ/แก้ไขใดๆ ผู้รับจ้างต้องส่งรายงานให้ผู้ว่าจ้างทุกครั้ง โดยระบุถึงวัน เวลา สถานที่ อาการ สาเหตุ การตรวจสอบ/แก้ไข และสถานภาพสุดท้ายของอุปกรณ์ และในกรณีที่เกิดความล่าช้าในการตรวจสอบ/แก้ไข ผู้รับจ้างจะต้องส่งรายงานความคืบหน้าให้ผู้ว่าจ้างทราบเป็นระยะจนกว่าจะดำเนินการแล้วเสร็จ

12.5 ผู้รับจ้างต้องให้คำปรึกษาแนะนำและตอบปัญหาทางโทรศัพท์ทั้งในเวลาทำการและนอกเวลาทำการ

12.6 หากผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินงานได้ตามเงื่อนไขในการให้บริการนี้ ผู้ว่าจ้างขอสงวนสิทธิปรับตามหัวข้อเงื่อนไขการปรับ

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นายนิเวศ มิ่งมิตรโอฟาร

กรรมการ นางสาวเปมิภา เอ็นทรวง

กรรมการ นายศรพงษ์ ทรงศรีวิไล

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 25/10/62

ครั้งที่ 1

หน้า 5 / 16

13. สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา

ผู้ว่าจ้างเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ในผลงานที่ผู้รับจ้างได้จัดทำตามรายละเอียดคุณลักษณะนี้ และห้ามมิให้ผู้รับจ้างนำผลงานและรายละเอียดคุณลักษณะนี้ ไปใช้หรือเผยแพร่ในกิจการอื่นนอกเหนือจากที่ระบุไว้ เว้นแต่ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้างก่อนในกรณีที่บุคคลภายนอกกล่าวอ้างหรือใช้สิทธิเรียกร้องใด ๆ ว่ามีการละเมิดลิขสิทธิ์หรือสิทธิใด ๆ เกี่ยวกับการจ้างนี้ โดยผู้ว่าจ้างมิได้แก้ไขตัดแปลงไปจากเดิม ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการทั้งปวงเพื่อให้การกล่าวอ้างดังกล่าวระงับสิ้นไปโดยเร็ว

หากผู้รับจ้างมีอำนาจกระทำได้ และผู้ว่าจ้างต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายต่อบุคคลภายนอกอันเนื่องมาจากผลแห่งการละเมิดสิทธิดังกล่าว ผู้รับจ้างต้องเป็นผู้ชำระค่าเสียหาย ค่าปรับ และค่าใช้จ่าย รวมทั้งค่าฤชาธรรมเนียมและค่าทนายความแทนผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างจะแจ้งให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร เมื่อผู้ว่าจ้างได้รับการกล่าวอ้างหรือการใช้สิทธิเรียกร้องดังกล่าวโดยไม่ชักช้า

14. การเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ

ผู้รับจ้างจะต้องจัดการเก็บรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามสัญญาที่ผู้รับจ้างได้รับจากผู้ว่าจ้าง ซึ่งรวมถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้ว่าจ้างได้จัดทำขึ้นเนื่องจากการดำเนินงานนี้อย่างเป็นความลับ และ/หรือความลับทางการค้าของผู้ว่าจ้าง และผู้รับจ้างต้องหามาตรการในการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับให้มิดชิด ทั้งนี้ ผู้รับจ้างจะต้องลงนามใน “สัญญาไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ” พร้อมสัญญาจ้าง

15. เงื่อนไขอื่น ๆ

- 15.1. สพร. ทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะยกเลิกการดำเนินการจ้างโดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ
- 15.2. สพร. สงวนสิทธิที่จะดำเนินการจัดทำสัญญาเมื่อได้รับการจัดสรรงบประมาณแล้วเท่านั้น
- 15.3. ผู้เสนอราคา ซึ่ง สพร. ได้คัดเลือกไว้แล้ว ไม่มาทำสัญญาหรือข้อตกลงภายในกำหนดเวลา โดยไม่มีเหตุอันสมควร สพร. สงวนสิทธิที่จะพิจารณาว่าผู้เสนอราคานั้น เป็นผู้ทิ้งงานและจะแจ้งเวียนให้ส่วนราชการต่าง ๆ ทราบต่อไป
- 15.4. สพร. สงวนสิทธิที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)
- 15.5. ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกให้ไปทำสัญญาจะต้องวางหลักประกันสัญญาจำนวนร้อยละ 5 ของมูลค่าสัญญา
- 15.6. ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องไม่เอางานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจาก สพร. แล้ว

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นายนิเวช มังมิตรโอฬาร
กรรมการ นางสาวเปมิกา เอ็นทรวง
กรรมการ นายศรพงษ์ ทรงศรีวิไล

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 25/10/62
ครั้งที่ 1
หน้า 6 / 16

- 15.7. ข้อมูลและเอกสารใด ๆ ที่ผู้รับจ้างได้รับทราบหรือได้รับจาก สพร. หรือลูกค้าของ สพร. รวมทั้ง ผลงานที่ส่งมอบ ผู้รับจ้างจะต้องถือเป็นความลับ ไม่นำไปเผยแพร่ให้บุคคลใดทราบเป็นอันขาด เว้นแต่จะได้รับการอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง
- 15.8. สพร. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะยกเลิกการจ่ายเงินทันที และ/หรือเรียกเงินคืน หากผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานได้ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการจ้าง (TOR) ข้อหนึ่งข้อใดก็ดี เว้นแต่การที่ผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานได้ดังกล่าวเป็นผลมาจากเหตุสุดวิสัย ความผิดของ สพร. หรือมิได้เกิดจากความผิดของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด

16. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ส่วนบริการลูกค้า ฝ่ายปฏิบัติการ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

17. สถานที่ติดต่อเพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม

- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) เลขที่ 108 ชั้น 17 อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400
- E-mail : cmp_division@dga.or.th
- Website : www.dga.or.th
- โทรศัพท์ 0-2612-6000
- โทรสาร 0-2612-6012

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นายนิเวศ มิ่งมิตรโอสถ

กรรมการ นางสาวเปมิกา เอ็นทรวง

กรรมการ นายศรพงษ์ ทรงศรีวิไล

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 25/10/62

ครั้งที่ 1

หน้า 7 / 16

ภาคผนวก ก.

ระบบ IP Call Center

ประกอบด้วยระบบกระจายสายอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution หรือ ACD) และระบบการจัดลำดับคิวงาน (Queue) โดยซอฟต์แวร์มีคุณลักษณะไม่น้อยกว่าข้อกำหนดดังต่อไปนี้

1. คุณสมบัติทั่วไป

- 1.1 เป็นซอฟต์แวร์ที่ใช้เทคโนโลยีและความสามารถของระบบโทรศัพท์พื้นฐานและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต Voice over IP (VoIP) ที่มีสถาปัตยกรรมการทำงานแบบ Client Server
- 1.2 เป็นระบบเปิดที่สามารถรองรับการทำงานร่วมกับซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่ใช้กับเทคโนโลยี VoIP มาตรฐาน SIP โพรโตคอล (Session Initiation Protocol) ได้ เช่น โปรแกรม Soft-phone, อุปกรณ์วอยซ์เกตเวย์ (VoIP Gateway), เครื่องโทรศัพท์แบบไอพี (SIP IP-Phone), อุปกรณ์เครือข่ายโดยอุปกรณ์ที่นำเสนอต้องเป็นยี่ห้อเดียวกัน
- 1.3 รองรับการใช้งาน Voice ผ่าน Wide Area Network (WAN) ได้ทั้ง Internet (IP) และ SIP ได้
- 1.4 สามารถทำงานบนระบบปฏิบัติการ Unix หรือ Linux หรือระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.5 ในกรณีที่ผู้รับแจ้ง (Agent) ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) ได้ ต้องสามารถใช้เครื่อง IP Phone เชื่อมต่อผ่านเครือข่าย IP สาธารณะจากภายนอกสพร. เพื่อ Log in เข้าใช้งานระบบที่เสนอในการรับสายลูกค้าได้
- 1.6 ผู้ดูแลระบบ (Admin) สามารถบริหารจัดการแก้ไขและปรับแต่งค่าการทำงานต่างๆ ของโปรแกรมผ่านทางอินเทอร์เน็ตเฟสบนเว็บเบราว์เซอร์ (Web-Based Configuration Interface)
- 1.7 มีคุณสมบัติรองรับการทำงานร่วมกับระบบ CRM หรือ โปรแกรมภายนอกอื่นๆ เพื่อเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูล (Database) ให้ข้อมูลผู้โทรเข้าไปปรากฏบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้รับแจ้ง (Agent) โดยอัตโนมัติ (Screen Pop-Up) เพื่อให้ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถทราบข้อมูลก่อนและให้บริการได้ทันทีเมื่อรับสาย
- 1.8 จำนวนผู้ใช้งานระบบ ประกอบด้วย
 - 1.8.1 จำนวนผู้ใช้ที่รับสายพร้อมกันได้ (Concurrent) จำนวน 17 คน
 - 1.8.2 จำนวนผู้ใช้งานที่สามารถบันทึกเสียงจำนวน 38 คน
 - 1.8.3 จำนวนผู้ใช้งานเพื่อการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ (QA) จำนวน 5 คน

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน
ประธานกรรมการ นายนิเวศ มิ่งมิตรโอรหาร
กรรมการ นางสาวเปมิกา เอ็นทรวง
กรรมการ นายศรพงษ์ ทรงศรีวิไล

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 25/10/62
ครั้งที่ 1
หน้า 8 / 16

2. คุณลักษณะของระบบ

- 2.1 สามารถรองรับการใช้งานสำหรับผู้ควบคุมงาน (Supervisor) และผู้รับแจ้ง (Agent) ตามจำนวนที่ระบุไว้ในหัวข้อ 1. คุณสมบัติทั่วไป
- 2.2 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถตรวจสอบสถานะของคิวและจำนวนของสายโทรเข้า ในลำดับคิวได้แบบเรียลไทม์ (Advanced Real Time Queue Statistics) ผ่านหน้า Dashboard แสดงข้อมูลการจัดลำดับคิวของระบบโทรศัพท์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้
 - 2.2.1 Waiting: แสดงจำนวนสายและ ที่รออยู่ในคิว
 - 2.2.2 Call Serviced Now: แสดงจำนวนสายที่กำลังสนทนากับผู้รับแจ้ง (Agent) อยู่ในขณะนี้
 - 2.2.3 Total Calls: แสดงจำนวนสายที่เข้าทั้งหมด ซึ่งรวมถึงสายที่ได้รับแล้ว, สายที่รออยู่, สายที่กำลังสนทนาและสายที่ไม่ได้รับ
 - 2.2.4 Call Answered: แสดงจำนวนสายที่ได้รับ
 - 2.2.5 Total Talking Time: เวลาที่ใช้ในการสนทนาทั้งหมด
- 2.3 สามารถกำหนดให้ระบบโอนสายเรียกเข้าไปยังกลุ่มของผู้รับแจ้ง (Agent) ตามความสามารถหรือทักษะความชำนาญเฉพาะด้าน (Skills Based Transfer) ตามบริการและทักษะทางภาษาที่ผู้แจ้งติดต่อมาผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์
- 2.4 สามารถกำหนดให้มีผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สำหรับการบริหารจัดการผู้รับแจ้ง (Agent) แยกเป็นของแต่ละกลุ่มได้
- 2.5 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถจัดการแบ่งกลุ่มของผู้รับแจ้ง (Agent) ตามกลุ่ม (Group) ตามความถนัด (Skill) ได้
- 2.6 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถตรวจสอบสถานะการทำงานต่างๆ ของผู้รับแจ้ง (Agent) ได้ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ เช่น สถานะการ Login เข้าสู่ระบบ และการ Log Out ออกจากระบบรวมถึงสถานะต่าง ๆ ที่ผู้รับแจ้ง (Agent) ได้ระบุขณะไม่พร้อมรับสาย, จำนวนของสายที่ได้รับบริการและไม่ได้รับบริการ
- 2.7 สามารถกำหนดการกระจายสาย ให้แก่ ผู้รับแจ้ง (Agent) ภายในกลุ่มเดียวกันหรือระหว่างกลุ่มกันโดยเฉลี่ยเท่าๆ กัน (Load Balancing) หรือตามเงื่อนไขที่กำหนดได้ และสามารถกำหนดการกระจายสาย ให้กับผู้รับแจ้ง (Agent) ที่ว่างนานที่สุดก่อนได้
- 2.8 ระบบรองรับการจัดการลำดับคิว (Queue) ได้หลายรูปแบบ ดังนี้ จัดลำดับคิวให้ผู้โทรเข้ามา ก่อนจะได้รับบริการจากผู้รับแจ้ง (Agent) ก่อน (First-in-First-serve), จัดลำดับคิวตามความสำคัญ (Priority) ของกลุ่มผู้โทรเข้า ถ้าผู้โทรเข้าเป็น VIP ให้โอนสายมายังผู้รับแจ้ง (Agent) ก่อนได้ เป็นต้น

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นายนิเวศ มิ่งมิตรโอบาร

กรรมการ นางสาวเปมิกา เอ็นทรวง

กรรมการ นายศรพงษ์ ทรงศรีวิไล

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่...25/10/62...

ครั้งที่...1.....

หน้า 9 / 16

- 2.9 มีส่วนแสดงข้อมูลการรอสาย (Queue Monitoring) บนหน้าจอของผู้รับแจ้ง (Agent) โดยจะแสดงข้อมูลจำนวนสายที่รออยู่ในคิวทั้งหมด (Waiting Queue) และเวลาของสายที่รออยู่ในคิวนานที่สุด (Longest Waiting Time) รวมทั้งมีระบบแจ้งเตือนในกรณีที่มีสายรออยู่ในระบบนานเกินเวลาที่กำหนดและ/หรือมีจำนวนสายที่รออยู่มากเกินที่กำหนด
- 2.10 กรณีโอนสายไปยังกลุ่มของผู้รับแจ้ง (Agent) ที่เหมาะสมแล้ว แต่ไม่มีผู้รับแจ้ง (Agent) ทานใดว่างเมื่อผู้ที่โทรเข้ามารอสายเกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ (เวลาที่กำหนดสามารถปรับเปลี่ยนได้) ระบบจะต้องสามารถโอนไปยังกลุ่มของผู้รับแจ้ง (Agent) กลุ่มอื่นที่ว่าง อยู่โดยอัตโนมัติตามลำดับที่กำหนดไว้
- 2.11 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการให้บริการ หรือกลยุทธ์การกระจายสายให้ผู้รับแจ้ง (Agent) ได้หลายรูปแบบตาม Standard ACD ดังต่อไปนี้
- 2.11.1 Longest Available กลยุทธ์การกระจายสายให้กับผู้รับแจ้ง ที่ว่างนานที่สุดรับสายก่อน
- 2.11.2 Shortest Average Handle Time กลยุทธ์การกระจายสายให้กับผู้รับแจ้ง ที่มีเวลาเฉลี่ยรวมในการรับสายที่น้อยที่สุด รับสายก่อน
- 2.11.3 Most Skilled กลยุทธ์การกระจายสายให้กับผู้รับแจ้ง ที่มีค่าทักษะสูงที่สุดรับสายก่อน
- 2.11.4 Least Skilled กลยุทธ์การกระจายสายให้กับผู้รับแจ้ง ที่มีค่าทักษะต่ำที่สุดรับสายก่อน
- 2.11.5 Most Skilled by Weight กลยุทธ์การกระจายสายให้กับผู้รับแจ้ง ที่มีค่าทักษะสูงที่สุดรับสายก่อน แบบมีค่าน้ำหนัก
- 2.11.6 Least Skilled by Weight กลยุทธ์การกระจายสายให้กับผู้รับแจ้ง ที่มีค่าทักษะต่ำที่สุดรับสายก่อน แบบมีค่าน้ำหนัก
- 2.11.7 Most Skilled by Order กลยุทธ์การกระจายสายให้กับผู้รับแจ้ง ที่มีค่าทักษะสูงที่สุดรับสายก่อน แบบมีลำดับ
- 2.11.8 Least Skilled by Order กลยุทธ์การกระจายสายให้กับผู้รับแจ้ง ที่มีค่าทักษะต่ำที่สุดรับสายก่อน แบบมีลำดับ
- 2.12 ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถโทรออกและกดเลือกรับสายผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้รับแจ้ง (Agent) ได้โดยตรง โดยจะมีฟังก์ชันโทรศัพท์อย่างน้อยดังต่อไปนี้ ฟังก์ชันการโทรออก (Make Call), การโอนสาย (Transfer Call), การประชุมทางโทรศัพท์ (Conference Call), การพักสาย (Hold Call), การวางสาย (Hang up)
- 2.13 ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถเข้าสู่โปรแกรม (Log In) และการออกจากโปรแกรม (Log Out) ได้ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ เครื่องใดก็ได้ (Free Seating) โดยระบบสามารถตรวจสอบ Username และ Password ได้ว่าผู้ใช้งานที่ Login เข้าระบบนั้น เป็นผู้ใช้งานระดับใด และสามารถรองรับการทำงานในทุกระดับได้

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นายนิเวศ มิ่งมิตรโพนาร
กรรมการ นางสาวเปมิกา เอ็นทรวง
กรรมการ นายศรพงษ์ ทรงศรีวิไล

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 25/10/62...
ครั้งที่ 1...
หน้า 10 / 16

- 2.14 ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถเปลี่ยนสถานะตนเองว่าไม่พร้อมรับสาย (Not Ready) และสามารถระบุเหตุผลของความไม่พร้อมรับสายโดยระบุเหตุผล (Reason Code) ดังต่อไปนี้ จากหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้
- 2.14.1 Lunch
 - 2.14.2 Toilet
 - 2.14.3 Meeting
 - 2.14.4 Training
 - 2.14.5 After Call Work
 - 2.14.6 Call Back
- 2.15 ผู้รับแจ้ง (Agent) และผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถรับสายโทรศัพท์เข้าได้จากหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้ และมีการแสดงคิวการรอสายของผู้โทรเข้าแต่ละบริการบนหน้าจอคอมพิวเตอร์
- 2.16 ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถตรวจสอบสายที่โทรเข้าได้ว่าผู้แจ้งเลือกใช้บริการใดผ่านทางหน้าจอคอมพิวเตอร์
- 2.17 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถกำหนดและปรับเปลี่ยนตัวเลขเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ (Service Level) ได้ ไม่ต่ำกว่า 10 ระดับ
- 2.18 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถเลือกคำสั่ง Listen เพื่อเฝ้าฟังการสนทนา ในขณะที่ผู้รับแจ้ง (Agent) กำลังให้บริการแก่ผู้โทรเข้า เพื่อการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ โดยที่ผู้รับแจ้ง (Agent) และผู้รับบริการไม่ทราบ (Silent Monitor)
- 2.19 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถเลือกคำสั่ง Barge in เพื่อทำการแทรกสายระหว่างการสนทนาหรือเข้าร่วมการสนทนาระหว่างผู้รับแจ้ง (Agent) กับผู้รับบริการ เพื่อช่วยเหลือให้คำแนะนำหรือข้อมูลอื่น ๆ เพิ่มเติมได้
- 2.20 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถกำหนดเวลาสำหรับให้ผู้รับแจ้ง (Agent) ใช้ในการบันทึกผลของการสนทนา หรือจัดเก็บข้อมูลต่างๆ หลังจากสิ้นสุดการสนทนาในแต่ละสาย (Wrap Up Time) เพื่อป้องกันไม่ให้ระบบโอนสายใหม่เข้ามาในทันที

3. Real Time Monitoring (Call)

ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถตรวจสอบสถานะการทำงานของผู้รับแจ้ง (Agent) ได้ในรูปแบบ Real Time Monitoring (Advanced Real Time Queue & Agent Statistics) จากระบบโทรศัพท์ ผ่าน Dashboard และ Wallboard อย่างน้อยดังนี้

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นายนิเวศ มิ่งมิตรโอสถ

กรรมการ นางสาวเปมิภา เย็นทรง

กรรมการ นายศรพงษ์ ทรงศรีวิไล

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 25/10/12

ครั้งที่ 1

หน้า 11 / 16

3.1 หน้าจอแสดงผลการทำงานภาพรวมของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Dashboard) เป็นรายวัน

- 3.1.1 Call Serviced Now: แสดงจำนวนสายที่กำลังสนทนากับผู้รับแจ้ง (Agent) อยู่ในขณะนี้
- 3.1.2 Average Waiting Time: แสดงระยะเวลารอสายเฉลี่ยจากทุกสายที่รออยู่ในคิว
- 3.1.3 Total Talking Time: เวลาที่ใช้ในการสนทนาทั้งหมด
- 3.1.4 Average Abandoned Call: แสดงเวลาเฉลี่ยของสายที่ไม่ได้รับ
- 3.1.5 Average Talk Time: แสดงเวลาเฉลี่ยในการสนทนาของผู้รับแจ้ง (Agent) ทั้งหมด
- 3.1.6 Total Talking Time: เวลาที่ใช้ในการสนทนาทั้งหมด
- 3.1.7 Average Talk Time: แสดงเวลาเฉลี่ยในการสนทนาของผู้รับแจ้ง (Agent) ทั้งหมด
- 3.1.8 Agent Status: แสดงรายชื่อผู้รับแจ้ง (Agent) ที่ให้บริการทั้งหมดพร้อมสถานะ
- 3.1.9 Average Speed of Answer: แสดงเวลาเฉลี่ยความรวดเร็วในการรับสายของผู้รับแจ้ง (Agent)
- 3.1.10 Longest Waiting Call: แสดงคิวที่รอนานที่สุดในระบบ

3.2 หน้าจอสรุปผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Wallboard)

- 3.2.1 Call Waiting: แสดงจำนวนสายที่รออยู่ในคิว
- 3.2.2 Total Call: แสดงจำนวนสายที่เข้าทั้งหมด ซึ่งรวมถึงสายที่ได้รับแล้ว, สายที่รออยู่, สายที่กำลังสนทนาและสายที่ไม่ได้รับ
- 3.2.3 Answered Call: แสดงจำนวนสายที่ได้รับ
- 3.2.4 Abandoned Call: แสดงจำนวนสายและหมายเลขโทรศัพท์ที่ไม่ได้รับบริการ

3.3 มีคุณสมบัติรองรับการแสดงผลสถานะการทำงาน บนหน้าจอขนาดใหญ่ (Wallboard System)

เพื่อแสดงผลสถานะการทำงานของ Contact Center บนหน้าจอคอมพิวเตอร์และสามารถต่อเชื่อมเป็นชนิดจอภาพขนาดใหญ่ (Wall Display) ให้ผู้บริการ สามารถตรวจสอบสถานะการทำงานของผู้รับแจ้ง (Agent) ได้ในรูปแบบ Real Time Monitoring โดยสามารถแสดงผลข้อมูลแบบเดียวกับ Dashboard

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน
ประธานกรรมการ นายนิเวศ มิ่งมิตรโอฟาร
กรรมการ นางสาวเบมิกา เย็นทรง
กรรมการ นายศรพงษ์ ทรงศรีวิไล

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 25/10/62
ครั้งที่ 1
หน้า 12 / 16

3.4 Report

ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถเรียกดูค่าสถิติของผู้รับแจ้ง (Agent) ผ่านทางเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) สามารถ Export ข้อมูลรายงานได้หลายรูปแบบมาตรฐาน เช่น HTML, Excel ได้ โดยรายงานสถิติสามารถแสดงผลข้อมูลได้น้อย ดังนี้

- 3.4.1 รายงานผลจำนวนสายโทรเข้าทั้งหมด (Total Incoming Call)
- 3.4.2 รายงานผลจำนวนสายที่ได้รับบริการ (Inbound Call) โดยสามารถแยกประเภทสายที่ติดต่อจากภายในและภายนอกรายงานผลจำนวนสายที่โทรเข้าทั้งหมดโดยแยกตามบริการ (Service Type) ที่ผู้แจ้งกดเลือกเข้ามาผ่านระบบ IVR (Inbound Call By Service Type)
- 3.4.3 รายงานผลจำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการทั้งหมด (Abandoned Calls) โดยสามารถแยกประเภทสายที่ติดต่อจากภายในและภายนอก
- 3.4.4 รายงานผลจำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการของแต่ละคิว (Abandoned Queue Calls)
- 3.4.5 รายงานผลเวลาการเข้าใช้งานโปรแกรมของ Agent (Logon Time) แบบรายวัน โดยแสดงเวลาในแต่ละสถานะตามข้อ 2.14 ของ Agent
- 3.4.6 รายงานผลเวลาที่สนทนาโดยเฉลี่ยของ Agent (Average Talk Time)
- 3.4.7 รายงานผลเวลาระดับการบริการ (SLA Report)
- 3.4.8 รายงานแสดงสถิติผลการปฏิบัติงานของ Agent (Agent Statistics)
- 3.4.9 สามารถแสดงสถิติเป็นรายวัน (Daily) และรายเดือน (Monthly) ได้ตามต้องการ

3.5 End Call Survey

ผู้รับแจ้งจะต้องดำเนินการตั้งค่า แก๊ซ หรือปรับแต่งระบบ IP Call Center ให้สามารถตั้งค่าบันทึกผลการประเมินความพึงพอใจก่อนวางสายลงในระบบที่ทางผู้ว่าจ้างจัดเตรียมให้ โดยบันทึกลง Database โดยตรงหรือทางผู้ว่าจ้างเตรียม Web Service ไว้ให้

3.6 ระบบบันทึกเสียงสนทนา (Voice Recording)

- 3.6.1 สามารถรองรับการการบันทึกเสียงสนทนาผู้รับแจ้ง (Agent) ตามจำนวนที่ระบุไว้ในหัวข้อ 1.8.2
- 3.6.2 สามารถบันทึกเสียงจากโทรศัพท์ชนิดที่เป็น IP Phone หรือ Softphone ได้โดยไม่ต้องเพิ่ม หรือเปลี่ยนอุปกรณ์ใดๆ
- 3.6.3 ระบบการบันทึกเสียงสามารถรองรับการเข้ารหัสไฟล์เสียงได้ (Voice Encryption)

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นายนิเวศ มิ่งมิตรโอฟาร
กรรมการ นางสาวเปมิกา เย็นทรง
กรรมการ นายศรพงษ์ ทรงศรีไธ

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 25/10/12
ครั้งที่ 1
หน้า 13 / 16

- 3.6.4 สามารถค้นหาและเรียกฟังไฟล์เสียงผ่าน Browser โดยสามารถค้นหาได้จากหมายเลข โทรศัพท์, วันที่และเวลา, Extension, Agent ID, Duration, Custom data field หรืออื่นๆได้
- 3.6.5 สามารถส่งออกไฟล์เสียง (Export File) ในรูปแบบไฟล์ .wav หรือไฟล์แบบอื่นๆได้
- 3.6.6 สามารถเก็บไฟล์เสียงที่บันทึกไว้ได้ไม่น้อยกว่า 12 เดือน
- 3.6.7 สามารถ Backup ไฟล์เสียงไปยังที่จัดเก็บข้อมูลภายนอกได้โดยอัตโนมัติ โดยสามารถ กำหนดเงื่อนไขการ Backup ได้โดยไม่ต้องเพิ่ม หรือเปลี่ยนอุปกรณ์และ License
- 3.6.8 ระบบสามารถแสดง Report ที่เป็นแบบมาตรฐานของผลิตภัณฑ์
- 3.6.9 ในการบันทึกเสียงสนทนาแต่ละครั้ง หากมีการโอนสายไปยังผู้เกี่ยวข้องภายในระบบ ของผู้ว่าจ้าง ระบบสามารถแสดงและติดตามการโอนสาย (Associate Call Track) ในระบบบันทึกเสียงได้ต่อเนื่องจนจบการสนทนา
- 3.6.10 รองรับ API สำหรับการพัฒนาเพื่อใช้งานร่วมกับระบบอื่นๆได้ เช่น CTI, CRM

4. การจัดเตรียมอุปกรณ์ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

- 4.1 ผู้ว่าจ้างจะเป็นผู้จัดเตรียมอุปกรณ์แม่ข่ายสำหรับ, VMware, Microsoft Windows Server License และ Microsoft SQL License สำหรับการติดตั้งระบบ
- 4.2 ผู้รับจ้างต้องทำการติดตั้งระบบตามภาคผนวก ก. โดยใช้อุปกรณ์ Voice Gateway และ E1 ของผู้ว่าจ้าง

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน
 ประธานกรรมการ นายนิเวศ มิ่งมิตรโอสถ
 กรรมการ นางสาวเปมิกา เย็นทรง
 กรรมการ นายศรพงษ์ ทรงศรีไธ

ลงนาม.....
 ลงนาม.....
 ลงนาม.....

วันที่ 25/10/62
 ครั้งที่ 1
 หน้า 14 / 16

ภาคผนวก ข.

โทรศัพท์ IP Phone

รายละเอียดข้อกำหนดของโทรศัพท์ IP Phone ต้องมีรายละเอียดและคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

1. ผู้รับจ้างจัดเตรียมโทรศัพท์ IP Phone จำนวน 27 เครื่อง
2. คุณสมบัติโทรศัพท์ IP Phone
 - 2.1 มีหน้าจอแสดงผลแบบ greyscale ขนาดไม่น้อยกว่า 3.5 นิ้ว และมีความละเอียดอย่างน้อย 396x162 pixels
 - 2.2 มี port แบบ 10/100Base-T อย่างน้อย 2 port และรองรับการเชื่อมต่อแบบ Power over Ethernet (PoE) ตามมาตรฐาน IEEE802.3af
 - 2.3 สนับสนุนการติดตั้งค่า IP Address ด้วย DHCP และ Static IP
 - 2.4 มี Speaker Phone แบบ Full-Duplex
 - 2.5 มีคู่สายสามารถคุยสายได้อย่างน้อย 2 Lines พร้อมปุ่มในลักษณะ Fixed Key (Hard Button) แบบมีไฟ LED แสดงสถานะการใช้งานของแต่ละ Line
 - 2.6 มีปุ่มปรับระดับเสียง (Volume)
 - 2.7 มีไฟแสดงสถานะเมื่อมีข้อความ (Message Waiting Lamp)
 - 2.8 มีปุ่มสำหรับใช้งานตามความสามารถดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
 - 2.8.1 Hold
 - 2.8.2 Transfer
 - 2.8.3 Conference
 - 2.8.4 Redial
 - 2.8.5 Mute
 - 2.9 สามารถ Upgrade software โดยผ่าน TFTP ได้
 - 2.10 สามารถใช้ Voice codec แบบ G.711 และ G.729 ได้
 - 2.11 เป็นผลิตภัณฑ์ที่ 호환เดียวกับระบบโทรศัพท์ IP Call Center

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นายนิเวศ มิ่งมิตรโอบาร

กรรมการ นางสาวเปมิกา เย็นทรง

กรรมการ นายศรพงษ์ ทรงศรีวิไล

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 25/10/62

ครั้งที่ 1

หน้า 15 / 16

ภาคผนวก ค.

อุปกรณ์หูฟังพร้อมไมโครโฟน (Headset) เหมาะสำหรับงานบริการทางโทรศัพท์

รายละเอียดข้อกำหนดของอุปกรณ์หูฟังพร้อมไมโครโฟน (Headset) เหมาะสำหรับงานบริการทางโทรศัพท์
ต้องมีรายละเอียดและคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

1. ผู้รับจ้างจัดเตรียมอุปกรณ์หูฟังพร้อมไมโครโฟน (Headset) เหมาะสำหรับงานบริการทางโทรศัพท์
จำนวน 20 ชุด
2. ผู้รับจ้างจัดเตรียมอุปกรณ์แปลงสัญญาณที่สามารถใช้งานกับหูฟังพร้อมไมโครโฟน (Headset) ที่มีการ
เชื่อมต่อกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้ในรูปแบบ USB-A จำนวน 3 ชุด
3. คุณสมบัติหูฟังพร้อมไมโครโฟนเหมาะสำหรับงานบริการทางโทรศัพท์
 - 3.1 อุปกรณ์ชุดหูฟังพร้อมไมโครโฟน (Headset) เหมาะสำหรับงานบริการทางโทรศัพท์
 - 3.2 ไมโครโฟนเป็นแบบตัดเสียงรบกวนรอบข้าง (Noise Canceling)
 - 3.3 ก้านไมโครโฟนแบบขึ้นเดียวไร้รอยต่อ ยึดหยุ่น ทนทาน สามารถดัดให้โค้งงอเข้ากับ
ริมฝีปากได้
 - 3.4 หูฟังมีสเกลบอกตำแหน่งของไมโครโฟน เพื่อให้ผู้ใช้สามารถวางตำแหน่งของไมโครโฟนได้
อย่างเหมาะสม
 - 3.5 วัสดุครอบส่วนหูฟังผลิตจากฟองน้ำคุณภาพดี
 - 3.6 หูฟังรองรับระบบเสียง Wideband ตอบสนองความถี่สูงสุด 6,800 Hz
 - 3.7 หูฟังมีระบบ SoundGuard ป้องกันเสียงลำโพงดังเกินกว่า 118 dBA ที่อาจเป็นอันตรายต่อหู
ของผู้ใช้งาน
 - 3.8 ตัวเชื่อมต่อของหูฟังเป็นแบบ Quick Disconnect (QD) สามารถถอดออกจาก Connector
เมื่อผู้ใช้งานต้องการลุกออกจากที่นั่งโดยไม่ต้องถอดหูฟังออก
 - 3.9 น้ำหนักของชุดหูฟังพร้อมไมโครโฟน (Headset) ไม่เกิน 52 กรัม

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นายนิเวศ มิ่งมิตรโอสถ
กรรมการ นางสาวเปมิกา เอ็นทรอว์
กรรมการ นายศรพงษ์ ทรงศรีวิไล

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 25/10/62
ครั้งที่ 1
หน้า 16 / 16