

ประกาศสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
เรื่อง ประกวดราคาจ้างเจ้าหน้าที่และเช่าระบบโทรศัพท์สำหรับดำเนินการศูนย์บริการลูกค้า
(DGA Contact Center) ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) มีความประสงค์จะประกวดราคาจ้างเจ้าหน้าที่และเช่าระบบโทรศัพท์สำหรับดำเนินการศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ราคาของงานจ้างในการประกวดราคาครั้งนี้เป็นเงินทั้งสิ้น ๓๐,๙๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท (สามสิบล้านเก้าแสนบาทถ้วน)

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

๑. มีความสามารถตามกฎหมาย
๒. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
๓. ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
๔. ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
๕. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง 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 ๙ ธันวาคม ๒๕๖๓ 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

/ผู้สนใจ...

ผู้สนใจต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายละเอียดและขอบเขตของงาน โปรดสอบถามมายัง สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ผ่านทางอีเมล cmp_division@dga.or.th หรือช่องทางตามที่กรมบัญชีกลางกำหนดภายในวันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๓ โดยสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) จะชี้แจงรายละเอียดดังกล่าวผ่านทางเว็บไซต์ www.dga.or.th หรือ www.gprocurement.go.th ในวันที่ ๓ ธันวาคม ๒๕๖๓

ประกาศ ณ วันที่ ๑๘ พฤศจิกายน พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายสุพจน์ เจริญภูมิ)

ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

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

เอกสารประกวดราคาซื้อด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

เลขที่ DGA/64/0066

การจ้างเจ้าหน้าที่และเช่าระบบโทรศัพท์สำหรับดำเนินการศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center)

ตามประกาศ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ลงวันที่ ๑๘ พฤศจิกายน ๒๕๖๓

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "สพร." มีความประสงค์จะประกวดราคาจ้างเจ้าหน้าที่และเช่าระบบโทรศัพท์สำหรับดำเนินการศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ณ โดยมีข้อเสนอแนะและข้อกำหนดดังต่อไปนี้

๑. เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

- ๑.๑ รายละเอียดและขอบเขตของงาน
- ๑.๒ แบบใบเสนอราคาที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์
- ๑.๓ สัญญามาตรฐานหน่วยงาน
- ๑.๔ แบบหนังสือคำประกัน
 - (๑) หลักประกันการเสนอราคา
 - (๒) 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 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
- ๒.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วน ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
- ๒.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
- ๒.๗ เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๒.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ สพร.
ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมใน
การประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๒.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาล
ของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

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

๓. หลักฐานการยื่นข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอเอกสารหลักฐานยื่นมาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้าง
ภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยแยกเป็น ๒ ส่วน คือ

๓.๑ ส่วนที่ ๑ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

(ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจด
ทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจด
ทะเบียนนิติบุคคล หนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) และบัญชีผู้ถือหุ้นราย
ใหญ่ (ถ้ามี) พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(๒) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล ให้ยื่น
สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่น สำเนาข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัว
ประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน หรือสำเนาหนังสือเดินทางของผู้เป็นหุ้นส่วนที่มีได้ถือสัญชาติไทย พร้อมทั้งรับรองสำเนา
ถูกต้อง

(๓) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า ให้ยื่นสำเนา
สัญญาของการเข้าร่วมค้า และเอกสารตามที่ระบุไว้ใน (๑) หรือ (๒) ของผู้ร่วมค้า แล้วแต่กรณี

(๔) เอกสารเพิ่มเติมอื่นๆ

(๔.๑) สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์

(๔.๒) สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

(๔.๓) สำเนาน้ำสมุดบัญชีธนาคาร (ธนาคารกรุงไทยไม่เสียค่าธรรมเนียมการ
โอน หากเป็นธนาคารอื่นจะเสียค่าธรรมเนียมการโอน)

(๔.๔) ผู้เสนอราคาจะต้องจัดทำใบเสนอราคาพร้อมแสดงรายละเอียดของราคา
ในแต่ละรายการ ตาม TOR ข้อ ๔.๕

(๔.๕) ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องจัดทำขอบเขตการดำเนินงานเป็นตารางเปรียบเทียบ
ตามข้อกำหนดขอบเขตของงานข้อ ๔.๖

(๔.๖) ผู้เสนอราคาจะต้องมีเจ้าหน้าที่บริหารโครงการและที่ปรึกษาของโครงการ
ดังกล่าวตาม TOR ข้อ ๔.๗

(๔.๗) ผู้เสนอราคาจะต้องมีบุคลากรดำเนินงานตรงตามที่เสนอในโครงการทุกตำแหน่ง ตาม TOR ข้อ ๔.๘

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

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

๓.๒ ส่วนที่ ๒ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอมอบอำนาจให้บุคคลอื่นกระทำการแทนให้แนบหนังสือมอบอำนาจซึ่งติดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย โดยมีหลักฐานแสดงตัวตนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ทั้งนี้ หากผู้รับมอบอำนาจเป็นบุคคลธรรมดาต้องเป็นผู้ที่บรรลุนิติภาวะตามกฎหมายแล้ว เท่านั้น

(๒) หลักประกันการเสนอราคา ตามข้อ ๕

(๓) เอกสารเพิ่มเติมอื่นๆ

(๓.๑) ผู้เสนอราคาจะต้องมีผลงานการรับจ้างที่เกี่ยวกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ Contact Center ตาม TOR ข้อ ๓.๕

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

ทั้งนี้ เมื่อผู้ยื่นข้อเสนอดำเนินการแนบไฟล์เอกสารตามบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ครบถ้วน ถูกต้องแล้ว 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 ๓๖๕ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้างหรือจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจาก สพร. ให้เริ่มทำงาน

๔.๔ ก่อนเสนอราคา ผู้ยื่นข้อเสนอควรตรวจสอบร่างสัญญา แบบรูป และรายละเอียด ฯลฯ ให้ถี่ถ้วนและเข้าใจเอกสารประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดเสียก่อนที่จะตกลงยื่นเสนอราคาตามเงื่อนไข ในเอกสารประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์

๔.๕ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่ ระหว่างเวลา น. ถึง น. และเวลาในการเสนอราคาให้ถือตามเวลาของระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นเกณฑ์

เมื่อพ้นกำหนดเวลายื่นข้อเสนอและเสนอราคาแล้ว จะไม่รับเอกสารการยื่นข้อเสนอและเสนอราคาใด ๆ โดยเด็ดขาด

๔.๖ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำเอกสารสำหรับการเสนอราคาในรูปแบบไฟล์เอกสารประเภท PDF File (Portable Document Format) โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้อง และชัดเจนของเอกสาร PDF File ก่อนที่จะยืนยันการเสนอราคา แล้วจึงส่งข้อมูล (Upload) เพื่อเป็นการเสนอราคาให้แก่สพร.ผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๔.๗ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอแต่ละรายว่า เป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่นตามข้อ ๑.๕ (๑) หรือไม่ หากปรากฏว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่น คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

หากปรากฏต่อคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ว่า ก่อนหรือในขณะที่มีการพิจารณาข้อเสนอ มีผู้ยื่นเสนอรายใดกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมตามข้อ ๑.๕ (๒) และคณะกรรมการฯ เชื่อว่ามีการกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นเสนอรายนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ และสพร.จะพิจารณาลงโทษผู้ยื่นเสนอดังกล่าวเป็นผู้ทำงาน เว้นแต่ สพร. จะพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นเสนอรายนั้นมิใช่เป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำความผิดและได้ให้ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของส พร.

๔.๘ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

- (๑) ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์
- (๒) ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่นๆ (ถ้ามี) รวมค่าใช้จ่ายทั้งปวงไว้ด้วยแล้ว
- (๓) ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการเสนอราคา ตามวัน เวลา ที่กำหนด
- (๔) ผู้ยื่นข้อเสนอจะถอนการเสนอราคาที่เสนอแล้วไม่ได้
- (๕) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องศึกษาและทำความเข้าใจในระบบและวิธีการเสนอราคาด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบัญชีกลางที่แสดงไว้ในเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th

๕. หลักประกันการเสนอราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องวางหลักประกันการเสนอราคาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ จำนวน ๑,๕๕๐,๐๐๐.๐๐ บาท (หนึ่งล้านห้าแสนห้าหมื่นบาทถ้วน)

๕.๑ เช็คหรือตราพท์ที่ธนาคารเซ็นส่งจ่าย ซึ่งเป็นเช็คหรือตราพท์ลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือตราพท์นั้น ชำระต่อเจ้าหน้าทีในวันที่ยื่นข้อเสนอ หรือก่อนวันนั้นไม่เกิน ๓ วันทำการ

๕.๒ หนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารภายในประเทศตามแบบที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

๕.๓ พันธบัตรรัฐบาลไทย

๕.๔ หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอนำเช็คหรือตราพท์ที่ธนาคารส่งจ่ายหรือพันธบัตรรัฐบาลไทยหรือหนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ มาวางเป็นหลักประกันการเสนอราคาจะต้องส่งต้นฉบับเอกสารดังกล่าวมาให้ สพร. ตรวจสอบความถูกต้องในวันที่ ๑๘ ธันวาคม ๒๕๖๓ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ประสงค์จะใช้หนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารในประเทศเป็นหลักประกันการเสนอราคา ให้ระบุชื่อผู้ยื่นข้อเสนอในหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ฯ ดังนี้

(๑) กรณีที่กิจการร่วมค้าได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลใหม่ ให้ระบุชื่อกิจการร่วมค้าดังกล่าว เป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

(๒) กรณีที่กิจการร่วมค้าไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลใหม่ ให้ระบุชื่อผู้เข้าร่วมค้ารายที่สัญญาาร่วมค้ากำหนดให้เป็นผู้เข้ายื่นข้อเสนอกับหน่วยงานของรัฐเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

ทั้งนี้ "กิจการร่วมค้าที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลใหม่" หมายความว่า กิจการร่วมค้าที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

หลักประกันการเสนอราคาตามข้อนี้ สพร. จะคืนให้ผู้ยื่นข้อเสนอหรือผู้ค้ำประกันภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ สพร. ได้พิจารณาเห็นชอบรายงานผลคัดเลือกผู้ชนะการประกวดราคาเรียบร้อยแล้ว เว้นแต่ผู้ยื่นเสนอรายที่คัดเลือกไว้ซึ่งเสนอราคาต่ำสุดหรือได้คะแนนรวมสูงสุดไม่เกิน ๓ ราย ให้คืนได้ต่อเมื่อได้ทำสัญญาหรือข้อตกลง หรือผู้ยื่นข้อเสนอได้พ้นจากข้อผูกพันแล้ว

การคืนหลักประกันการเสนอราคา ไม่ว่าในกรณีใด ๆ จะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ย

๖. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

๖.๑ ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ สพร.จะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ ราคาประกอบเกณฑ์อื่น

๖.๒ ในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ ส่วนราชการจะใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น (Price Performance) โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

๖.๒.๑ รายการพิจารณา คือ จ้างเจ้าหน้าที่และเช่าระบบโทรศัพท์สำหรับดำเนินการศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center)ของ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

(๑) ราคาที่เสนอราคา (ตัวแปรหลัก) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๒๐

(๒) ข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนออื่นๆ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๘๐

๖.๓ หากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามข้อ ๒ หรือยื่นหลักฐานการยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วนตามข้อ ๓ หรือยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้องตามข้อ ๔ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่ ผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเสนอเอกสารทางเทคนิคหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะจ้างไม่ครบถ้วน หรือเสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่สพร.กำหนดไว้ในประกาศและเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนที่มีสาระสำคัญและความแตกต่างนั้นไม่มีผลทำให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบต่อผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเป็นการผิดพลาดเล็กน้อย คณะกรรมการฯ อาจพิจารณาผ่อนปรนการตัดสินสิทธิผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น

๖.๔ สพร. สงวนสิทธิไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่มีการผ่อนผัน ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ไม่ปรากฏชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นในบัญชีผู้รับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ หรือบัญชีรายชื่อผู้ซื้อเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของสพร.

(๒) ไม่กรอกชื่อผู้ยื่นข้อเสนอในการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์

(๓) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น

๖.๕ ในการตัดสินการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือในการทำสัญญา คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือ สพร. มีสิทธิให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ สพร. มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ ไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่มีความเหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง

๖.๖ สพร. ทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่ยื่นทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้างในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ และให้ถือว่าการตัดสินของสพร.เป็นเด็ดขาด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใดๆ มิได้รวมทั้ง สพร. จะพิจารณายกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์และลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ทำงาน ไม่ว่าจะ

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อถือได้ว่าการยื่นข้อเสนอกระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จ หรือใช้ข้อมูลบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลอื่นมายื่นข้อเสนอแทน เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือสพร. จะให้ผู้ยื่นข้อเสนอนั้นชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่ยอมรับได้ สพร. มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ หรือไม่รับราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใด ๆ จาก สพร.

๖.๗ ก่อนลงนามในสัญญา สพร. อาจประกาศยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หากปรากฏว่ามีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการประกวดราคาหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือส่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

๗. การทำสัญญาจ้าง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะต้องทำสัญญาจ้างตามแบบสัญญา ดังระบุในข้อ ๑.๓ หรือทำข้อตกลงเป็นหนังสือกับสพร. ภายใน ๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง และจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ ๕ ของราคาค่าจ้างที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ ให้สพร.ยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

๗.๑ เงินสด

๗.๒ เช็คหรือตราพดด้สนาคารส่งจ่ายให้แก่สพร. โดยเป็นเช็คลงวันที่ทำสัญญา หรือก่อนหน้านั้น ไม่เกิน ๓ วัน ทำการของทางราชการ

๗.๓ หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามแบบหนังสือค้ำประกัน ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒) หรือจะเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

๗.๔ หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุน หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกัน ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒)

๗.๕ พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันที่ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้รับจ้าง) พ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาจ้างแล้ว

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ย ตามอัตราส่วนของงานจ้างซึ่ง สพร. ได้รับมอบไว้แล้ว

๘. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

สพร. จะจ่ายค่าจ้างซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอื่น ๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงแล้ว โดยถือราคาเหมารวมเป็นเกณฑ์ และกำหนดการจ่ายเงินเป็น จำนวน ๑๒ งวด ในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๑ ชุด และ

ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บันทึกลงใน USB Flash Drive จำนวน ๒ ชุด และ External Harddisk จำนวน ๑ ชุด ในแต่ละงวดโดยไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป โดยส่งมอบแต่ละงวดดังนี้

งวดที่ ๑ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน งานที่ต้องส่งมอบมีดังนี้

- เอกสารตามรายละเอียดข้อ ๖.๒.๖ และ ๖.๒.๗
- เอกสารรายชื่อผู้ที่เข้าอบรมในข้อ ๖.๒.๘
- ข้อมูลสำรองตามรายละเอียดข้อ ๖.๒.๑๒
- ข้อมูลการใช้งานต่าง ๆ ของระบบ เช่น จำนวนสายที่ได้รับ และส่วนอื่น ๆ ตามที่ สพร.

กำหนด- รายงานปัญหาของระบบ, วิธีการแก้ไข, สาเหตุของปัญหาและระยะเวลาที่กระทบต่อการใช้งานระบบ

- รายงานระยะเวลาที่ไม่สามารถใช้งานระบบได้ของแต่ละเดือนโดยมีข้อมูลรายเดือนย้อนหลังตั้งแต่เริ่มต้นสัญญาการใช้งาน

- รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วัน

งวดที่ ๒ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน งานที่ต้องส่งมอบมีดังนี้

- ข้อมูลสำรองตามรายละเอียดข้อ ๖.๒.๑๒
- ข้อมูลการใช้งานต่าง ๆ ของระบบ เช่น จำนวนสายที่ได้รับ และส่วนอื่น ๆ ตามที่ สพร.

กำหนด- รายงานปัญหาของระบบ, วิธีการแก้ไข, สาเหตุของปัญหาและระยะเวลาที่กระทบต่อการใช้งานระบบ

- รายงานระยะเวลาที่ไม่สามารถใช้งานระบบได้ของแต่ละเดือนโดยมีข้อมูลรายเดือนย้อนหลังตั้งแต่เริ่มต้นสัญญาการใช้งาน

- รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วัน

งวดที่ ๓ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน งานที่ต้องส่งมอบมีดังนี้

- ข้อมูลสำรองตามรายละเอียดข้อ ๖.๒.๑๒
- ข้อมูลการใช้งานต่าง ๆ ของระบบ เช่น จำนวนสายที่ได้รับ และส่วนอื่น ๆ ตามที่ สพร.

กำหนด

- รายงานปัญหาของระบบ, วิธีการแก้ไข, สาเหตุของปัญหาและระยะเวลาที่กระทบต่อการใช้งานระบบ

ใช้งานระบบ

- รายงานระยะเวลาที่ไม่สามารถใช้งานระบบได้ของแต่ละเดือนโดยมีข้อมูลรายเดือนย้อนหลังตั้งแต่เริ่มต้นสัญญาการใช้งาน

- รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วัน

งวดที่ ๔ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน งานที่ต้องส่งมอบมีดังนี้

- ข้อมูลสำรองตามรายละเอียดข้อ ๖.๒.๑๒
- ข้อมูลการใช้งานต่าง ๆ ของระบบ เช่น จำนวนสายที่ได้รับ และส่วนอื่น ๆ ตามที่ สพร.

กำหนด

- รายงานปัญหาของระบบ, วิธีการแก้ไข, สาเหตุของปัญหาและระยะเวลาที่กระทบต่อการใช้งานระบบ

- รายงานระยะเวลาที่ไม่สามารถใช้งานระบบได้ของแต่ละเดือนโดยมีข้อมูลรายเดือนย้อนหลังตั้งแต่เริ่มต้นสัญญาการใช้งาน

- รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วัน

งวดที่ ๕ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน งานที่ต้องส่งมอบมีดังนี้

- ข้อมูลสำรองตามรายละเอียดข้อ ๖.๒.๑๒

- ข้อมูลการใช้งานต่าง ๆ ของระบบ เช่น จำนวนสายที่ได้รับ และส่วนอื่น ๆ ตามที่ สพร.

กำหนด

ใช้งานระบบ

- รายงานปัญหาของระบบ, วิธีการแก้ไข, สาเหตุของปัญหาและระยะเวลาที่กระทบต่อการ

ใช้งานระบบ

- รายงานระยะเวลาที่ไม่สามารถใช้งานระบบได้ของแต่ละเดือนโดยมีข้อมูลรายเดือนย้อนหลังตั้งแต่เริ่มต้นสัญญาการใช้งาน

- รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วัน

งวดที่ ๖ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน งานที่ต้องส่งมอบมีดังนี้

- ข้อมูลสำรองตามรายละเอียดข้อ ๖.๒.๑๒

- ข้อมูลการใช้งานต่าง ๆ ของระบบ เช่น จำนวนสายที่ได้รับ และส่วนอื่น ๆ ตามที่ สพร.

กำหนด

ใช้งานระบบ

- รายงานปัญหาของระบบ, วิธีการแก้ไข, สาเหตุของปัญหาและระยะเวลาที่กระทบต่อการ

ใช้งานระบบ

- รายงานระยะเวลาที่ไม่สามารถใช้งานระบบได้ของแต่ละเดือนโดยมีข้อมูลรายเดือนย้อนหลังตั้งแต่เริ่มต้นสัญญาการใช้งาน

- รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วัน

งวดที่ ๗ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน งานที่ต้องส่งมอบมีดังนี้

- ข้อมูลสำรองตามรายละเอียดข้อ ๖.๒.๑๒

- ข้อมูลการใช้งานต่าง ๆ ของระบบ เช่น จำนวนสายที่ได้รับ และส่วนอื่น ๆ ตามที่ สพร.

กำหนด

ใช้งานระบบ

- รายงานปัญหาของระบบ, วิธีการแก้ไข, สาเหตุของปัญหาและระยะเวลาที่กระทบต่อการ

ใช้งานระบบ

- รายงานระยะเวลาที่ไม่สามารถใช้งานระบบได้ของแต่ละเดือนโดยมีข้อมูลรายเดือนย้อนหลังตั้งแต่เริ่มต้นสัญญาการใช้งาน

- รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วัน

งวดที่ ๘ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน งานที่ต้องส่งมอบมีดังนี้

- ข้อมูลสำรองตามรายละเอียดข้อ ๖.๒.๑๒

- กำหนด
- ข้อมูลการใช้งานต่าง ๆ ของระบบ เช่น จำนวนสายที่ได้รับ และส่วนอื่น ๆ ตามที่ สพร.
- ใช้งานระบบ
- รายงานปัญหาของระบบ, วิธีการแก้ไข, สาเหตุของปัญหาและระยะเวลาที่กระทบต่อการ
 - รายงานระยะเวลาที่ไม่สามารถใช้งานระบบได้ของแต่ละเดือนโดยมีข้อมูลรายเดือน
- ย้อนหลังตั้งแต่เริ่มต้นสัญญาการใช้งาน
- รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วัน

- ส่งมอบมีดังนี้
- งวดที่ ๙ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน งานที่ต้อง
- ข้อมูลสำรองตามรายละเอียดข้อ ๖.๒.๑๒
 - ข้อมูลการใช้งานต่าง ๆ ของระบบ เช่น จำนวนสายที่ได้รับ และส่วนอื่น ๆ ตามที่ สพร.
- กำหนด
- รายงานปัญหาของระบบ, วิธีการแก้ไข, สาเหตุของปัญหาและระยะเวลาที่กระทบต่อการ
 - รายงานระยะเวลาที่ไม่สามารถใช้งานระบบได้ของแต่ละเดือนโดยมีข้อมูลรายเดือน
- ใช้งานระบบ
- ย้อนหลังตั้งแต่เริ่มต้นสัญญาการใช้งาน
- รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วัน

- ต้องส่งมอบมีดังนี้
- งวดที่ ๑๐ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน งานที่
- ข้อมูลสำรองตามรายละเอียดข้อ ๖.๒.๑๒
 - ข้อมูลการใช้งานต่าง ๆ ของระบบ เช่น จำนวนสายที่ได้รับ และส่วนอื่น ๆ ตามที่ สพร.
- กำหนด
- รายงานปัญหาของระบบ, วิธีการแก้ไข, สาเหตุของปัญหาและระยะเวลาที่กระทบต่อการ
 - รายงานระยะเวลาที่ไม่สามารถใช้งานระบบได้ของแต่ละเดือนโดยมีข้อมูลรายเดือน
- ใช้งานระบบ
- ย้อนหลังตั้งแต่เริ่มต้นสัญญาการใช้งาน
- รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วัน

- ต้องส่งมอบมีดังนี้
- งวดที่ ๑๑ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน งานที่
- ข้อมูลสำรองตามรายละเอียดข้อ ๖.๒.๑๒
 - ข้อมูลการใช้งานต่าง ๆ ของระบบ เช่น จำนวนสายที่ได้รับ และส่วนอื่น ๆ ตามที่ สพร.
- กำหนด
- รายงานปัญหาของระบบ, วิธีการแก้ไข, สาเหตุของปัญหาและระยะเวลาที่กระทบต่อการ
 - รายงานระยะเวลาที่ไม่สามารถใช้งานระบบได้ของแต่ละเดือนโดยมีข้อมูลรายเดือน
- ใช้งานระบบ
- ย้อนหลังตั้งแต่เริ่มต้นสัญญาการใช้งาน
- รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๐ วัน

งวดสุดท้าย เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานทั้งหมด ให้แล้วเสร็จเรียบร้อยตามสัญญา หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ และ สพร. ได้ตรวจรับมอบงานจ้าง

๙. อัตราค่าปรับ

ค่าปรับตามแบบสัญญาจ้างแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือจะกำหนด ดังนี้

๙.๑ กรณีที่ผู้รับจ้างนำงานที่รับจ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่งโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก สพร. จะกำหนดค่าปรับสำหรับการฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นจำนวนร้อยละ ๑๐.๐๐ ของวงเงินของงานจ้างช่วงนั้น

๙.๒ กรณีที่ผู้รับจ้างปฏิบัติผิดสัญญาจ้างนอกเหนือจากข้อ ๙.๑ จะกำหนดค่าปรับเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของราคาค่าจ้าง

๑๐. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้ทำข้อตกลงเป็นหนังสือ หรือทำสัญญาจ้าง ตามแบบดังระบุในข้อ ๑.๓ แล้วแต่กรณี จะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของงานจ้างที่เกิดขึ้นภายในระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑ วัน นับถัดจากวันที่สพร.ได้รับมอบงาน โดยผู้รับจ้างต้องจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้ใช้การได้ดีดังเดิมภายใน ๑ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งความชำรุดบกพร่อง

๑๑. ข้อสงวนสิทธิในการยื่นข้อเสนอและอื่น ๆ

๑๑.๑ เงินค่าจ้างสำหรับงานจ้างครั้งนี้ ได้มาจากเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔

การลงนามในสัญญาจะกระทำต่อเมื่อ สพร.ได้รับอนุมัติเงินค่าจ้างจากเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ แล้วเท่านั้น

๑๑.๒ เมื่อ สพร. ได้คัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอรายใด ให้เป็นผู้รับจ้าง และได้ตกลงจ้างตามประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ถ้าผู้รับจ้างจะต้องส่งหรือนำสิ่งของมาเพื่องานจ้างดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ และของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์ ดังนี้

(๑) แจ้งการส่งหรือนำสิ่งของดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ ต่อกรมเจ้าท่า ภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้รับจ้างส่งหรือซื้อของจากต่างประเทศ เว้นแต่เป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้

(๒) จัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทย จากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ให้บรรทุกสิ่งของนั้น โดยเรืออื่นที่มีใช้เรือไทย ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตเช่นนั้นก่อนบรรทุกของลงเรืออื่น หรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่น

(๓) ในกรณีที่ไม่ปฏิบัติตาม (๑) หรือ (๒) ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์

๑๑.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งสพร.ได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญา หรือข้อตกลงภายในเวลาที่ทางราชการกำหนดตั้งระบุไว้ในข้อ ๗ สพร. จะริบหลักประกันการยื่นข้อเสนอ หรือเรียกธำนาจจากผู้ออกหนังสือค้ำประกันการยื่นข้อเสนอทันที และอาจพิจารณาเรียกธำนาจให้ชดเชยความเสียหายอื่น (ถ้ามี) รวมทั้งจะพิจารณาให้เป็นผู้ทำงานตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๑๑.๔ สพร. สงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

๑๑.๕ ในกรณีที่เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ มีความขัดหรือแย้งกับผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของ สพร. คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จายใดๆ เพิ่มเติม

๑๑.๖ สพร. อาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จาก สพร. ไม่ได้

(๑) ไม่ได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการจัดจ้างหรือได้รับจัดสรรแต่ไม่เพียงพอที่จะทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไป

(๒) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือส่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

(๓) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่สพร. หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

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

๑๒. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการจ้าง ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

๑๓. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

สพร. สามารถนำผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามสัญญาของผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างเพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ หากผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับ สพร. ไว้ชั่วคราว

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

พฤษภาคม ๒๕๖๓



ข้อกำหนดขอบเขตของงาน (Term of Reference: TOR)
จ้างเจ้าหน้าที่และเช่าระบบโทรศัพท์สำหรับดำเนินการศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center)
ของ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

1. ความเป็นมา

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) หรือ สพร. ได้จัดตั้งขึ้นตามพระราชกฤษฎีกาจัดตั้งสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (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. จึงได้มีโครงการงานจ้างดำเนินงานศูนย์บริการลูกค้าและเช่าระบบโทรศัพท์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ลูกค้าภาคราชการและประชาชนในการแจ้งปัญหา รับเรื่องร้องเรียน ติดต่อประสานงานและการสอบถามข้อมูลของบริการต่าง ๆ ที่สะดวก รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการของ สพร. โดยที่ผ่านมาได้มีการจ้างดำเนินงานศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) เพื่อทำหน้าที่รับแจ้งปัญหา รับเรื่องร้องเรียน ติดต่อประสานงานและสอบถามข้อมูลตลอด 24 ชั่วโมง

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอสถ ✓
 กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี ✓
 กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เย็นทรง ✓

ลงนาม.....
 ลงนาม.....
 ลงนาม.....

วันที่ 23/10/63
 ครั้งที่ 1

2. วัตถุประสงค์

- 2.1. เพื่อให้ สพร. มีเจ้าหน้าที่ อุปกรณ์ เครื่องมือในการทำงานและสถานที่สำหรับศูนย์บริการลูกค้า สำรองในการดำเนินงานรับแจ้งปัญหา รับเรื่องร้องเรียน ติดต่อประสานงานและการสอบถามข้อมูล
- 2.2. เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการ และตอบสนองความพึงพอใจของหน่วยงานภาครัฐ ภาค ประชาชน และหน่วยงานอื่น ๆ
- 2.3. เพื่อเข้าระบบโทรศัพท์สำหรับศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) เพื่องานรับแจ้งและให้ความช่วยเหลือ รับเรื่องร้องเรียน ติดต่อประสานงานและการสอบถามข้อมูล

3. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

- 3.1. ผู้เสนอราคาจะต้องเป็นผู้มีอาชีพในงานตามที่ระบุไว้ในเอกสารนี้
- 3.2. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกกระบุชื่อไว้ในบัญชีผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้พ้นบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 3.3. ผู้เสนอราคาไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น
- 3.4. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม
- 3.5. ผู้เสนอราคาจะต้องมีผลงานการรับจ้างที่เกี่ยวกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ Contact Center หรือเจ้าหน้าที่ตรวจสอบเฝ้าระวังบริการ หรือการติดตั้งระบบ Call Center หรือผลงานประเภทเดียวกันกับงานดังกล่าว ในวงเงินไม่น้อยกว่า 4,000,000 บาท (สี่ล้านบาทถ้วน) จำนวน 1 ผลงาน โดยต้องเป็นผลงานสัญญาเดียวย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี นับจากวันทำงานแล้วเสร็จจนถึงวันที่ยื่นเอกสาร ซึ่งเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่ สพร. เชื้อถือ โดยจะต้องแนบสำเนาหนังสือรับรองผลงานหรือสำเนาสัญญาหรือใบสั่งซื้อพร้อมรับรองสำเนาถูกต้องมาพร้อมกันในวันยื่นข้อเสนอโครงการ

4. การเสนองาน

- 4.1. ผู้เสนอราคาต้องปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารนี้
- 4.2. ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่น ๆ (ถ้ามี) รวมค่าใช้จ่ายทั้งปวงไว้ด้วยแล้ว
- 4.3. ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอราคาตามวัน-เวลา ที่กำหนด
- 4.4. ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า 90 วันนับแต่วันที่ยืนยันราคาสุดท้ายโดยภายในกำหนดยื่นราคาห้ามผู้เสนอราคาถอนการเสนอราคา กรณีที่ สพร. จำเป็นต้องขอให้ผู้เสนอ

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอฟาร

กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เอ็นทรวง

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63

ครั้งที่ 1

ราคาขายระยะเวลาการยื่นราคา ผู้เสนอราคาต้องทำการขายกำหนดยื่นราคาให้ สพร. ตามความประสงค์

- 4.5. ผู้เสนอราคาจะต้องจัดทำใบเสนอราคาพร้อมแสดงรายละเอียดของราคาในแต่ละรายการตามขอบเขตการดำเนินการ ภายในวัน-เวลาที่ สพร. กำหนด
- 4.6. ผู้เสนอราคาจะต้องจัดทำขอบเขตการดำเนินงานเป็นตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติตามรูปแบบดังนี้

ขอบเขตการดำเนินงานที่ สพร. กำหนด	ขอบเขตการดำเนินงานที่ผู้เสนอราคา เสนอ	เปรียบเทียบขอบเขตการดำเนินงานที่ผู้เสนอราคา เสนอ	เอกสารอ้างอิง
ให้คัดลอกขอบเขตการดำเนินงานที่ สำนักงาน กำหนด	ให้ระบุขอบเขตการดำเนินงานที่ผู้เสนอราคาเสนอ	ให้ระบุจุดที่ดีกว่า หรือ เทียบเท่า	ให้ระบุเอกสารอ้างอิง (ถ้ามี)

- 4.7. ผู้เสนอราคาต้องมีเจ้าหน้าที่บริหารโครงการและที่ปรึกษาของโครงการดังกล่าว
- 4.8. ผู้เสนอราคาต้องมีบุคลากรดำเนินงานตรงตามที่เสนอในโครงการทุกตำแหน่ง โดยระบุถึงวุฒิการศึกษา ใบประกาศนียบัตรที่ได้รับ ประสบการณ์ทำงาน และความเชี่ยวชาญ

5. เกณฑ์การพิจารณาราคา

ผู้เสนอราคาต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนด และมีเอกสารและหลักฐานต่าง ๆ ครบถ้วนตามที่กำหนดในเอกสารนี้ จึงจะได้รับการพิจารณาในข้อต่อไป

- 5.1. การพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอครั้งนี้ สพร. จะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น (Price Performance) โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้
- 5.1.1. เกณฑ์ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) กำหนดน้ำหนักคะแนนเท่ากับร้อยละ 20
- 5.1.2. เกณฑ์คุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐตามกำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 80 ประกอบด้วยของคะแนนรวมทั้งหมด 100 คะแนน โดยพิจารณาเกณฑ์การให้คะแนนดังนี้ (รายละเอียดปรากฏตามผนวก ข)

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอฟาร

กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เย็นทรง

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63

ครั้งที่ 1

หัวข้อการประเมิน		คะแนน
1	คุณสมบัติของผู้รับจ้างและประสบการณ์	-
1.1	ผลงานที่เกี่ยวกับการให้บริการรับสายลูกค้า ที่กำลังดำเนินการอยู่หรือสิ้นสุดไปแล้วไม่เกิน 5 ปีก่อนวันที่ยื่นซองประกวดราคา โดยที่ต้องมีมูลค่ารวมของโครงการไม่น้อยกว่า 1 ล้านบาทต่อโครงการต่อปี	10
1.2	ผลงานที่เกี่ยวกับการให้บริการงานเฝ้าระวังระบบ System ที่กำลังดำเนินการอยู่หรือสิ้นสุดไปแล้วไม่เกิน 5 ปีก่อนวันที่ยื่นซองประกวดราคา โดยที่ต้องมีมูลค่ารวมของโครงการไม่น้อยกว่า 1 ล้านบาทต่อโครงการต่อปี และนำเสนอเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนโครงการที่เป็นพนักงานของบริษัทที่มีใบประกาศรับรองความสามารถด้าน System เช่น VMWare หรือ MCSE	10
1.3	ผลงานที่เกี่ยวกับการให้บริการงานเฝ้าระวังระบบเครือข่าย (Network) ที่กำลังดำเนินการอยู่หรือสิ้นสุดไปแล้วไม่เกิน 5 ปีก่อนวันที่ยื่นซองประกวดราคา โดยที่ต้องมีมูลค่ารวมของโครงการไม่น้อยกว่า 1 ล้านบาทต่อโครงการต่อปี และนำเสนอเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนโครงการที่เป็นพนักงานของบริษัทที่มีใบประกาศรับรองความสามารถด้าน Network เช่น CCNP หรือ CCIE	10
1.4	คุณสมบัติของเจ้าหน้าที่บริหารโครงการที่มีใบประกาศรับรองความสามารถด้าน ITIL และที่ปรึกษาของโครงการที่เป็นพนักงานของบริษัทที่มีใบประกาศรับรองความสามารถระดับสูง	15
1.5	ประสบการณ์การทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	15
2	ข้อเสนอด้านสถานที่-อุปกรณ์สำหรับศูนย์บริการลูกค้าสำรองในกรณีที่มีเหตุภัยพิบัติ	-
2.1	ความพร้อมใช้งานของสถานที่สำหรับศูนย์บริการลูกค้าสำรองในกรณีที่มีเหตุภัยพิบัติ	10
2.2	ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์สำหรับศูนย์บริการลูกค้าสำรองในกรณีที่มีเหตุภัยพิบัติ	10
3	ข้อเสนอด้านการให้บริการเช่าระบบโทรศัพท์แบบ CCaaS สำหรับศูนย์บริการลูกค้า	-
3.1	ผลงานที่เกี่ยวกับการให้บริการเช่าระบบโทรศัพท์แบบ CCaaS สำหรับศูนย์บริการลูกค้า	20
คะแนนเต็ม		100

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอฬาร

กรรมการ นิตี ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เย็นทรงวง

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63
ครั้งที่ 1

6. ขอบเขตและการดำเนินงาน

6.1. จัดจ้างเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center)

- 6.1.1. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำหรับงานตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบสารสนเทศ และระบบสำหรับตรวจสอบสถานะเว็บไซต์ รายละเอียดตามภาคผนวก ก.
- 6.1.2. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำหรับงานตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบเครือข่ายและระบบโครงสร้างพื้นฐานศูนย์ข้อมูลกลาง (Data Center) รายละเอียดตามภาคผนวก ข.
- 6.1.3. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำหรับรับแจ้งปัญหา รายละเอียดตามภาคผนวก ค.
- 6.1.4. ผู้รับจ้างต้องจัดหาสถานที่ – อุปกรณ์สำหรับศูนย์บริการลูกค้าสำรอง ในกรณีที่มีเหตุภัยพิบัติเกิดขึ้น รายละเอียดตามภาคผนวก ง.
- 6.1.5. ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในโครงการ เพื่อเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรและระยะเวลาตามแผนของผู้ว่าจ้างกำหนด
- 6.1.6. กรณีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและตามมาตรฐานที่ผู้ว่าจ้างกำหนดหรือได้รับการร้องเรียนจากหน่วยงานหรือลูกค้าหรือประชาชนที่ใช้บริการหรือพฤติกรรมอื่นใดที่ผู้ว่าจ้างเห็นว่าไม่เหมาะสม ผู้รับจ้างจะต้องยินยอมเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยต้องดำเนินการดังนี้
 - 6.1.6.1 กรณีการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานจะต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ที่มีคุณสมบัติตามที่ระบุไว้ใน 30 วัน นับแต่วันที่รับแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้างพร้อมแนบสำเนาบัตรประชาชน ประวัติการศึกษา และประวัติอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่จะมาปฏิบัติงานแทน
 - 6.1.7. ผู้รับจ้างสามารถเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ไม่ได้รับการแจ้งจากผู้ว่าจ้างหรือกรณีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแจ้งลาออกโดยจะต้องแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบพร้อมทั้งชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นในการเปลี่ยนตัวหรือการลาออกของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมาเป็นลายลักษณ์อักษรไม่น้อยกว่า 30 วัน
 - 6.1.7.1 กรณีการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จะต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่คุณสมบัติตามที่ระบุไว้ใน 30 วัน นับแต่วันที่ผู้รับจ้างแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรมายังผู้ว่าจ้างพร้อมแนบสำเนาบัตรประชาชน ประวัติการศึกษา และประวัติอาชญากรรมของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่จะมาปฏิบัติงานแทนหากเกิดเหตุสุดวิสัยจะต้องชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้ว่าจ้างเป็นกรณีๆ ไป
- 6.1.8. กรณีที่มีการปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการลูกค้าไม่ว่าด้วยเหตุใดผู้รับจ้างต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์บริการลูกค้ารายใหม่มาเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรและระยะเวลาที่ผู้ว่าจ้างกำหนดไม่น้อยกว่า 15 วันก่อนวันเริ่มปฏิบัติงาน
- 6.1.9. กรณีที่มีการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทุกตำแหน่งไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตามก่อนที่ผู้รับจ้างจะจัดส่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเข้ามาปฏิบัติงานต้องได้รับความยินยอมจากทางผู้ว่าจ้างก่อนทุกกรณี

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอฟาร์

กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เบมิกา เย็นทรง

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63

ครั้งที่ 1

- 6.1.10. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทุกตำแหน่งที่ผ่านการอบรมแล้วก่อนปฏิบัติงานจริงจะต้องผ่านการประเมินผลจากผู้รับจ้าง และผู้ว่าจ้างก่อน
- 6.1.11. ผู้ว่าจ้างจะจัดให้มีการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามรอบที่ผู้ว่าจ้างกำหนดโดยหากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีผลการประเมินต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ผู้ว่าจ้างกำหนด คือร้อยละ 85 ต้องดำเนินการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มาปฏิบัติงานโดยให้ดำเนินการตามที่ระบุไว้ในข้อ 6.1.8
- 6.1.12. ผู้รับจ้างต้องจัดอบรมเพื่อทบทวนความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ครั้งพร้อมทั้งจัดส่งรายงานหัวข้อการอบรมรายชื่อผู้เข้าอบรมให้ผู้รับจ้างทราบ
- 6.1.13. ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติหน้าที่ในศูนย์บริการลูกค้าให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุดโดยอยู่ภายใต้เงื่อนไขการให้บริการดังนี้

ลำดับ	รายละเอียด	สูตรคำนวณ	เงื่อนไข
1	อัตราการพลาดรับสายลูกค้า (Abandoned Call)	อัตราการพลาดรับสายลูกค้า = $\frac{\text{จำนวนสายทั้งหมดที่พลาดการรับสาย}^1}{\text{จำนวนสายทั้งหมดที่ติดต่อเข้ามา}^2} \times 100$	อัตราการพลาดรับสายลูกค้า น้อยกว่าหรือเท่ากับ 5%
		หมายเหตุ 1. ไม่รวมสายติดต่อภายใน, ไม่รวมสายกรณีที่เกิดจากระบบโทรศัพท์เกิดปัญหา หรือ ระบบเครือข่ายที่ใช้งานเกิดปัญหา, ไม่รวมสายในกรณีที่โทรและวางทันที, กรณีที่เจ้าหน้าที่รับสายครบทุกคนและไม่สามารถรับสายได้ * ในกรณีที่เกิดการพลาดรับสาย และเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับภายใน 15 นาที จะไม่คิดเป็นสายที่พลาดการรับสาย 2. รวมจำนวนสายภายนอกที่ติดต่อเข้ามา, สายภายในที่โอนจากโอเพอเรเตอร์ และสายติดต่อภายใน	
2	อัตราการใช้สายเข้าระบบ ประเมินความพึงพอใจ	อัตราการใช้สายเข้าระบบประเมินความพึงพอใจ = $\frac{\text{จำนวนสายที่โอนเข้าระบบประเมินความพึงพอใจ}^1}{\text{จำนวนสายทั้งหมดที่ได้รับบริการ}^2} \times 100$	อัตราการใช้สายเข้าระบบ ประเมินความพึงพอใจ มากกว่าหรือเท่ากับ 85%
		หมายเหตุ 1. ไม่รวมสายติดต่อภายใน, ไม่รวมสายที่โอนจากโอเพอเรเตอร์ 2. ไม่รวมสายติดต่อภายใน, ไม่รวมสายที่โอนจากโอเพอเรเตอร์ และสายที่เจ้าหน้าที่ทำการระบุเป็นการคุยแบบสั้น (Short call)	
3	อัตราการตอบรับลูกค้า ภายใน 15 นาที ผ่านช่องทาง ดังต่อไปนี้ - อีเมล - Line Chat Bot - ช่องทางเว็บไซต์	อัตราการตอบรับลูกค้าภายใน 15 นาที = $\frac{\text{จำนวนการตอบรับทั้งหมดที่ตอบกลับภายใน 15 นาที}^1}{\text{จำนวนการตอบรับทั้งหมด}} \times 100$ ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้ - อีเมล - Line Chat Bot - ช่องทางเว็บไซต์	อัตราการตอบรับลูกค้าภายใน 15 นาที ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้ - อีเมล - Line Chat Bot - ช่องทางเว็บไซต์ มากกว่าหรือเท่ากับ 85%
		หมายเหตุ 1. ไม่รวมอีเมลอัตโนมัติที่ส่งจากระบบ หรือ อีเมล, Line Chat Bot, ช่องทางเว็บไซต์ ที่แจ้ง Block Spam	

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอสถ

กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เย็นทรง

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63

ครั้งที่ 1

- 6.1.14. ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าเสียหายที่เกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างหากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกระทำละเมิดต่อบุคคลภายนอก ผู้ว่าจ้างจะไม่รับผิดชอบใดๆ ทั้งสิ้น และผู้ว่าจ้างมีสิทธิ์ที่จะให้เปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ก่อพฤติกรรมดังกล่าวทันทีที่สามารถตรวจสอบความผิดพลาดดังกล่าวได้
- 6.1.15. ผู้รับจ้างต้องควบคุมดูแลให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การใช้สถานที่นั้นๆ โดยคำนึงถึงความสะดวก ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ระเบียบและกฎเกณฑ์การรักษาความปลอดภัยของสถานที่นั้นๆ
- 6.1.16. ผู้รับจ้างต้องไม่ใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ ข้อมูล และตลอดจนเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ว่าจ้างเพื่อประโยชน์ของผู้รับจ้างเองหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงของผู้ว่าจ้าง
- 6.1.17. ผู้รับจ้างต้องจ่ายเงินเดือนและสวัสดิการ เช่น ค่าตำแหน่ง ค่ากะ ค่าเดินทาง เบี้ยขยัน ฯลฯ ให้แก่เจ้าหน้าที่ที่ผู้รับจ้างจ้างมา ถ้าผู้รับจ้างไม่จ่ายเงินเดือนและค่าสวัสดิการตามเงื่อนไขที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ว่าจ้างมีสิทธิ์นำเงินค่าจ้างที่จะต้องจ่ายให้แก่ผู้รับจ้าง ไปจ่ายให้แก่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าของผู้รับจ้างและให้ถือว่าผู้ว่าจ้างได้จ่ายเงินจำนวนนั้นเป็นค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้างแล้ว
- 6.1.18. ผู้รับจ้างจะต้องมีการตรวจสอบประวัติเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานย้อนหลัง (ประวัติอาชญากรรม) ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทั้งหมดในโครงการพร้อมแนบเอกสาร ส่งให้ผู้ว่าจ้างและในกรณีมีการปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ระหว่างสัญญา จะต้องมีการส่งเรื่องตรวจสอบประวัติอาชญากรรมและส่งผลการตรวจให้กับผู้ว่าจ้างด้วยทุกครั้ง
- 6.1.19. ผู้รับจ้างและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในโครงการทั้งหมดต้องมีการทำสัญญา หรือเอกสารข้อกำหนดต่าง ๆ ตามระเบียบของหน่วยงานผู้ว่าจ้างกำหนด
- 6.1.20. เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในโครงการทั้งหมดจะต้องได้รับการอบรมหัวข้อ Security Awareness อย่างน้อย 1 ครั้ง
- 6.1.21. ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมและติดตั้งเครื่องลงบันทึกเวลาการทำงานแบบใช้ลายนิ้วมือ หรือแบบใช้ใบหน้า หรือดีกว่า สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าของผู้รับจ้าง
- 6.1.22. เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าของผู้รับจ้างต้องมีการลงบันทึกเวลาการเข้า-ออกของทำงานทุกวัน และต้องดำเนินการส่งผลการบันทึกเวลาเข้า-ออกการทำงานของแต่ละเดือนในเอกสารส่งมอบรายงานประจำเดือน

6.2 เช่าระบบโทรศัพท์แบบ CCaaS สำหรับศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center)

- 6.2.1 ให้บริการเช่าระบบโทรศัพท์แบบ CCaaS สำหรับศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) ตามรายละเอียดตามภาคผนวก จ.
- 6.2.2 ให้บริการเช่าอุปกรณ์และติดตั้งอุปกรณ์ตามรายละเอียดตามภาคผนวก ฉ.
- 6.2.3 ดำเนินการจัดเตรียมอุปกรณ์ ติดตั้งอุปกรณ์ และตั้งค่าระบบที่เกี่ยวข้องกับภาคผนวก จ. ผ่าน PSTN หรือ SIP Trunk ของทาง สพร. ที่ DC Site ได้

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอฟาร์

กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เย็นทรง

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63

ครั้งที่ 1

- 6.2.4 ในกรณีที่ สพร. ต้องการใช้งานระบบในรูปแบบ HA (High Availability) ผ่าน PSTN หรือ SIP Trunk ที่ DR Site ของ สพร. ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการจัดเตรียมอุปกรณ์ ติดตั้งอุปกรณ์ และตั้งค่าระบบที่เกี่ยวข้องให้ในภายหลังโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม
- 6.2.5 จัดเตรียมซอฟต์แวร์ที่ต้องใช้ทั้งหมดกับระบบที่เข้าในโครงการโดยซอฟต์แวร์ที่จัดหาต้องมีลิขสิทธิ์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย
- 6.2.6 จัดทำเอกสารในรูปแบบของ Soft File ที่สามารถแก้ไขในภายหลังได้ ซึ่งประกอบด้วย
- 6.2.6.1 รายละเอียดการเชื่อมโยงอุปกรณ์ทั้งหมดภายในโครงการ (Diagram)
- 6.2.6.2 รายละเอียดของ Username และ Password ของทั้งระบบในระดับ Admin และ User
- 6.2.7 จัดทำเอกสารคู่มือการใช้งานและคู่มือสำหรับการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ระดับ Admin และ User โดยทำเอกสารในรูปแบบของ Soft File ที่สามารถแก้ไขในภายหลังได้ โดยมีเนื้อหา ดังนี้
- 6.2.7.1 การใช้งานระบบ และอุปกรณ์ตามรายละเอียดภาคผนวก จ. สำหรับเจ้าหน้าที่ระดับ Admin และ ระดับ User
- 6.2.7.2 การปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการให้บริการ หรือกลยุทธ์การกระจายสายให้ผู้รับแจ้ง
- 6.2.7.3 การปรับเปลี่ยน แก้ไขเสียงรอสาย และการปรับเปลี่ยนเสียงของการให้บริการ
- 6.2.7.4 การปรับเปลี่ยน แก้ไขรายงานของระบบ IP Call Center
- 6.2.7.5 การปรับเปลี่ยน แก้ไขหัวข้อการประเมินผล และการให้คะแนนหลังการให้บริการ
- 6.2.7.6 จัดทำคู่มือการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นสำหรับ Admin ที่ดูแลระบบ
- 6.2.8 จัดฝึกอบรมการใช้งานระบบโดยแบ่งรอบการอบรมการใช้งานระบบดังนี้
- 6.2.8.1 สำหรับระดับ Admin จำนวนอย่างน้อย 5 คน จำนวน 1 รอบ
- 6.2.8.2 สำหรับระดับ User ให้กับเจ้าหน้าที่จำนวนอย่างน้อย 15 คน จำนวน 3 รอบ
- 6.2.9 ผู้รับจ้างต้องสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ว่าจ้างในกรณีที่ผู้ว่าจ้างต้องการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการให้บริการ หรือกลยุทธ์การกระจายสาย
- 6.2.10 ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างต้องการนำระบบ โทรศัพท์แบบ CCaaS สำหรับศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) ในโครงการเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบบันทึกและติดตามปัญหาของผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างต้องสามารถให้คำปรึกษาแก่ผู้ว่าจ้างได้
- 6.2.11 เมื่อเกิดเหตุขัดข้องของระบบ หรืออุปกรณ์ผู้ว่าจ้างสามารถแจ้งเหตุได้ตลอด 24 ชั่วโมง 7 วันต่อสัปดาห์ โดยช่องทางดังต่อไปนี้
- ติดต่อผ่าน E-Mail หรือ
 - ติดต่อผ่านโทรศัพท์ (Hotline หรือ Helpdesk หรือ Call Center) หรือ
 - ติดต่อผ่านโทรศัพท์เคลื่อนที่

ผู้รับจ้างจะต้องตอบรับการแจ้งเหตุภายใน 30 นาทีและต้องดำเนินการแก้ไขภายใน 1 ชั่วโมง หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาโดยทางโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่น ๆ ได้ ผู้รับจ้างจะต้องเข้า

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวช มิ่งมิตรโอฬาร

กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เย็นทรง

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่..... 28/10/63

ครั้งที่..... 1

ดำเนินการแก้ไขปัญหาที่หน้างาน (On-Site Service) หรือต้องจัดหาอุปกรณ์ทดแทนที่ดีกว่า หรือเทียบเท่าหรือวิธีการใด ๆ ที่ทำให้ระบบใช้งานได้ชั่วคราวภายใน 4 ชั่วโมง ซึ่งผู้รับจ้าง จะต้องรายงานความคืบหน้าของระยะเวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินการแก้ไข และสรุปสาเหตุ หลังจากดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยแล้วให้กับทางผู้ว่าจ้าง

6.2.12 ดำเนินการสำรองข้อมูลไฟล์เสียงรายเดือนและ Index ของไฟล์เสียงที่สามารถค้นหาจาก เบอร์โทรหรือวันที่ทำการบันทึกเสียงได้ โดยส่งมอบในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบ External Harddisk

6.2.13 ผู้เสนอราคาต้องยื่นหนังสือรับรองการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่เสนอตาม ภาคผนวก จ. จากเจ้าของผลิตภัณฑ์หรือสาขาผู้ผลิตในประเทศไทย

7. ระยะเวลาดำเนินงาน

ระยะเวลาการดำเนินงานตั้งแต่วันที่ 1 มกราคม 2564 ถึง 31 ธันวาคม 2564 (12 เดือน)

8. การส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการและส่งมอบงานทั้งหมด 12 งวด ในรูปแบบเอกสาร จำนวน 1 ชุด และ ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บันทึกลงใน USB Flash Drive จำนวน 2 ชุดและ External Harddisk จำนวน 1 ชุด ในแต่ละงวดโดยไม่เกินวันที่ 10 ของเดือนถัดไปโดยส่งมอบงานแต่ละงวดดังนี้

- งวดที่ 1** งานที่ต้องส่งมอบมีดังนี้
- เอกสารตามรายละเอียดข้อ 6.2.6 และ 6.2.7
 - เอกสารรายชื่อผู้ที่เข้าอบรมในข้อ 6.2.8
 - ข้อมูลสำรองตามรายละเอียดข้อ 6.2.12
 - ข้อมูลการใช้งานต่าง ๆ ของระบบ เช่น จำนวนสายที่ได้รับ และส่วนอื่น ๆ ตามที่ สพร. กำหนด
 - รายงานปัญหาของระบบ, วิธีการแก้ไข, สาเหตุของปัญหาและระยะเวลาที่ กระทบต่อการใช้งานระบบ
 - รายงานระยะเวลาที่ไม่สามารถใช้งานระบบได้ของแต่ละเดือนโดยมีข้อมูลราย เดือนย้อนหลังตั้งแต่เริ่มต้นสัญญาการใช้งาน
 - รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน

- งวดที่ 2 – 12** งานที่ต้องส่งมอบมีดังนี้
- ข้อมูลสำรองตามรายละเอียดข้อ 6.2.12
 - ข้อมูลการใช้งานต่าง ๆ ของระบบ เช่น จำนวนสายที่ได้รับ และส่วนอื่น ๆ ตามที่ สพร. กำหนด

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอสถ

กรรมการ นิตี ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เย็นทรง

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63

ครั้งที่ 1

- รายงานปัญหาของระบบ, วิธีการแก้ไข, สาเหตุของปัญหาและระยะเวลาที่กระทบต่อการใช้งานระบบ
- รายงานระยะเวลาที่ไม่สามารถใช้งานระบบได้ของแต่ละเดือนโดยมีข้อมูลรายเดือนย้อนหลังตั้งแต่เริ่มต้นสัญญาการใช้งาน
- รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน

9. เงื่อนไขการชำระเงิน

ผู้ว่าจ้างตกลงจะชำระเงินให้ผู้รับจ้างเป็นรายงวดจำนวน 12 งวด แต่ละงวดจำนวนเท่ากัน ต่อเมื่อคณะกรรมการตรวจรับได้ทำการตรวจรับงานเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

10. เงื่อนไขการปรับ

กรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการได้ตามข้อกำหนดหรือไม่สามารถส่งมอบงานได้ในแต่ละงวดตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารนี้ ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับในอัตราร้อยละ 0.1 ของมูลค่างานจัดจ้างตามสัญญาในแต่ละงวด แต่ต้องไม่ต่ำกว่า วันละ 100 บาทจนกว่าจะสามารถดำเนินการได้ตามข้อกำหนดหรือจนกว่าส่งมอบงานได้ถูกต้องครบถ้วนโดยเศษของวันจะถือเป็นหนึ่งวันเต็ม

11. เงื่อนไขการหักค่าจ้าง

11.1. ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการเงื่อนไขตามข้อ 6.1.13 ข้อใดข้อหนึ่งดังต่อไปนี้

- อัตราการพลาดรับสายลูกค้าที่ติดต่อเข้ามา เนื่องจากลูกค้าวางสายก่อนได้รับบริการ (Abandon Call) มากกว่า 5% หรือ
- อัตราการตอบรับอีเมล, Line Chat Bot, ช่องทางเว็บไซต์ จากลูกค้า ภายใน 15 นาที น้อยกว่า 85% หรือ
- อัตราการโอนสายเข้าระบบประเมินความพึงพอใจน้อยกว่า 85%

ข้อยกเว้น

1. ในกรณีที่ปริมาณสายลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาเป็นจำนวนมากกว่า 100 สายต่อวัน หรือปริมาณอีเมล, Line Chat Bot, ช่องทางเว็บไซต์ ติดต่อเข้ามามากกว่า 200 ฉบับต่อวัน จะไม่นำมาคำนวณค่าหักในข้อ 6.1.13

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอฟาร์

กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เย็นทรง

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 29/10/63

ครั้งที่ 1

2. ในกรณีที่มีการคำนวณค่าหักตามข้อ 11.1 จะไม่นำมาคิดค่าปรับในข้อ 10 อีก

- ผู้ว่าจ้างจะหักค่าจ้างเป็นรายวันจากค่าจ้างที่จะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้าง โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$P = S \div D$$

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

11.2. กรณีเจ้าหน้าที่สำนักงานหรือขาดงาน ผู้รับจ้างต้องจัดหาเจ้าหน้าที่มาทำงานทดแทนให้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ หากผู้รับจ้างไม่สามารถจัดหาเจ้าหน้าที่ให้เข้ามาปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนด ผู้ว่าจ้างมีสิทธิตัดลดค่าจ้างตามจำนวนระยะเวลาที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการเป็นรายชั่วโมง โดยเศษของชั่วโมงให้คิดเป็นหนึ่งชั่วโมง โดยคิดตามจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ขาดจากที่กำหนดไว้ และจะไม่นำมาคิดค่าปรับในข้อ 10 อีก

ผู้ว่าจ้างจะหักค่าจ้างที่จะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้าง โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

- สูตรคำนวณหักค่าจ้างเป็นรายชั่วโมงต่อเจ้าหน้าที่ 1 อัตรา

$$P = (S \div D) \div H$$

P	หมายถึง	อัตราการหักค่าจ้างเป็นรายชั่วโมงต่อเจ้าหน้าที่ 1 อัตรา
S	หมายถึง	อัตราค่าจ้างรายเดือน
D	หมายถึง	จำนวนวันใน 1 เดือน โดยคิดจำนวนวันที่ 30 วัน
H	หมายถึง	จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวัน โดยคิดจำนวนชั่วโมงเป็น 24 ชั่วโมง

- สูตรคำนวณหักค่าจ้าง

$$T = P * M$$

T	หมายถึง	อัตราการหักค่าจ้าง
P	หมายถึง	อัตราการหักค่าจ้างเป็นรายชั่วโมงต่อเจ้าหน้าที่ 1 อัตรา
M	หมายถึง	จำนวนรวมชั่วโมงทั้งหมดที่ขาด

12. วงเงินในการจัดหา

จำนวนเงินทั้งสิ้น...31,000,000...บาท (...สามสิบเอ็ดล้านบาทถ้วน...) ✓

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอฟาร์

กรรมการ นิตี ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เย็นทรง

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63

ครั้งที่ 1

13. การเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ

ผู้รับจ้างจะต้องจัดเก็บรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามสัญญาที่ผู้รับจ้างได้รับจาก ผู้ว่าจ้าง ซึ่งรวมถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่ ผู้ว่าจ้างได้จัดทำขึ้นเนื่องจากการดำเนินงานนี้เป็นความลับ และ/หรือความลับทางการค้าของผู้ว่าจ้าง และผู้รับจ้างต้องหามาตรการในการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับให้มิดชิด ทั้งนี้ ผู้รับจ้างจะต้องลงนามใน “สัญญาไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ” พร้อมสัญญาจ้าง

14. เงื่อนไขอื่นๆ

- 14.1. สพร. ทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะยกเลิกการดำเนินการจ้างโดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้แต่จะพิจารณา ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ
- 14.2. สพร. สงวนสิทธิ์ที่จะดำเนินการจัดทำสัญญาเมื่อได้รับการจัดสรรงบประมาณแล้วเท่านั้น
- 14.3. ผู้เสนอราคา ซึ่ง สพร. ได้คัดเลือกไว้แล้ว ไม่มาทำสัญญาหรือข้อตกลงภายในกำหนดเวลา โดยไม่มีเหตุอันสมควร สพร. สงวนสิทธิ์ที่จะพิจารณาว่าผู้เสนอราคานั้น เป็นผู้ทำงานและจะแจ้งเวียนให้ส่วนราชการต่าง ๆ ทราบต่อไป
- 14.4. สพร. สงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)
- 14.5. ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกให้ไปทำสัญญาจะต้องวางหลักประกันสัญญาจำนวนร้อยละ 5 ของมูลค่าสัญญา
- 14.6. ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องไม่เอางานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจาก สพร. แล้ว
- 14.7. ข้อมูลและเอกสารใด ๆ ที่ผู้รับจ้างได้รับทราบหรือได้รับจาก สพร. หรือลูกค้าของ สพร. รวมทั้งผลงานที่ส่งมอบ ผู้รับจ้างจะต้องถือเป็นความลับ ไม่นำไปเผยแพร่ให้บุคคลใดทราบเป็นอันขาด เว้นแต่จะได้รับการอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง
- 14.8. สพร. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะยกเลิกการจ่ายเงินทันที และ/หรือเรียกเงินคืน หากผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานได้ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการจ้าง (TOR) ข้อหนึ่งข้อใดก็ดี เว้นแต่การที่ผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานได้ดังกล่าวเป็นผลมาจากเหตุสุดวิสัย ความผิดของ สพร. หรือมิได้เกิดจากความผิดของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด

15. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ส่วนบริการลูกค้า ฝ่ายปฏิบัติการ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอฬาร

กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เอ็นทรวง

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63

ครั้งที่ 1

16. 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 นิเวศ มิ่งมิตรโอฬาร

กรรมการ นิตี ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เย็นทรวง

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่...28/10/63...

ครั้งที่...1...

ภาคผนวก ก.

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำหรับงานตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบสารสนเทศ

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 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 3 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 3 อัตรา
 - 2.2.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวรกลางคืน เวลา 19:00–07:00 น. จำนวน 2 อัตรา
3. รายละเอียดงานสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานดังนี้
 - 3.1 ตรวจสอบและเฝ้าระวังสำหรับระบบ Cloud ของ สพร.
 - 3.2 ตรวจสอบและเฝ้าระวังสำหรับบริการ MailGoThai
 - 3.3 ตรวจสอบแก้ไขปัญหาเบื้องต้นและเฝ้าระวังด้าน Application หรือ Web Application ของ สพร.
 - 3.4 ให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการเพื่อการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น
 - 3.5 แก้ไขปัญหาและดำเนินงานเชิง Admin ของระบบบริการในงานที่ถูกกำหนดไว้
 - 3.6 ตรวจสอบและรายงานสถานะการทำงานของระบบสารสนเทศตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอฬาร

กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปรมิกา เอ็นทรวง

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63

ครั้งที่ 1

- 3.7 ตรวจสอบเฝ้าระวังระบบสารสนเทศ, ระบบเว็บไซต์ และระบบของแอปพลิเคชันตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง
- 3.8 รับแจ้งปัญหาจากช่องทางการติดต่อสื่อสารได้แก่ โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) และโปรแกรมการสนทนาผ่านระบบออนไลน์ (Chat) เป็นต้น
- 3.9 ทำการบันทึกข้อมูลและติดตามปัญหาลงในระบบที่ผู้ว่าจ้างได้จัดเตรียม และบันทึกข้อมูลตามรูปแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนด
- 3.10 ทำการบันทึกข้อมูลของปัญหาที่พบบ่อย, วิธีการแก้ไขปัญหา, ความรู้จากการปฏิบัติงาน และเรื่องอื่นๆ ในระบบที่ผู้ว่าจ้างได้จัดเตรียม และบันทึกข้อมูลตามรูปแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนด
- 3.11 เข้าร่วมประชุมประจำเดือน และจัดทำรายงานสรุปการประชุมประจำเดือน
- 3.12 ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง

4. ระบบสำหรับตรวจสอบสถานะเว็บไซต์

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

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอบการ

กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปรมิกา เข็นทรง

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63
ครั้งที่ 1

ภาคผนวก ข.

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำหรับงานตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบเครือข่ายและ
ระบบโครงสร้างพื้นฐานศูนย์ข้อมูลกลาง (Data Center)

1. ผู้รับจ้างต้องจัดหาเจ้าหน้าที่เพื่อปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้างโดย เจ้าหน้าที่จะต้องมีคุณสมบัติดังนี้
 - 1.1 เพศชาย หรือ หญิง อายุ 23-45 ปี
 - 1.2 วุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี 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 เวกกลางวัน เวลา 07:00-19:00 น. จำนวน 2 อัตรา
 - 2.1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวกกลางคืน 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 เวกกลางวัน เวลา 07:00-19:00 น. จำนวน 2 อัตรา
 - 2.2.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวกกลางคืน เวลา 19:00-07:00 น. จำนวน 2 อัตรา
3. รายละเอียดงานสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานดังนี้
 - 3.1 ตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบเครือข่าย GIN, ระบบเครือข่ายภายใน, ระบบเครือข่ายอื่นๆที่ผู้ว่าจ้างให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐ
 - 3.2 ตรวจสอบคุณภาพและทดสอบ Speed link GIN
 - 3.3 ตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบ CCTV
 - 3.4 วิเคราะห์และแก้ไขปัญหาในระบบเครือข่าย ตลอดจนให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายของผู้ว่าจ้าง
 - 3.5 ตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบโครงสร้างพื้นฐานห้อง Data Center พร้อมแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอฟาร

กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เย็นทรง

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63

ครั้งที่ 1

- 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) และ โปรแกรมการสนทนาผ่านระบบออนไลน์ (Chat) เป็นต้น
- 3.12 ทำการบันทึกข้อมูลและติดตามปัญหาลงในระบบที่ผู้ว่าจ้างได้จัดเตรียม และบันทึกข้อมูลตามรูปแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนด
- 3.13 ทำการบันทึกข้อมูลของปัญหาที่พบบ่อย, วิธีการแก้ไขปัญหา, ความรู้จากการปฏิบัติงาน และเรื่องอื่นๆ ในระบบที่ผู้ว่าจ้างได้จัดเตรียม และบันทึกข้อมูลตามรูปแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนด
- 3.14 เข้าร่วมประชุมประจำเดือน และจัดทำรายงานสรุปการประชุมประจำเดือน
- 3.15 ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอฬาร

กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เย็นทรง

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63

ครั้งที่ 1

ภาคผนวก ค.

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำหรับรับแจ้งปัญหา

1. ผู้รับแจ้งต้องจัดหาเจ้าหน้าที่รับแจ้งปัญหา (Agent) เพื่อมาปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานของ ผู้ว่าจ้าง โดยเจ้าหน้าที่จะต้องมีคุณสมบัติดังนี้
 - 1.1 เจ้าหน้าที่ (Agent)
 - 1.1.1 เพศชาย หรือ หญิง อายุ 22-45 ปี
 - 1.1.2 วุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องโดยในสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาจะต้องมีจำนวนหน่วยกิตของวิชาที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ไม่น้อยกว่า 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 หรือสาขาที่เกี่ยวข้องโดยในสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาจะต้องมีจำนวนหน่วยกิตของวิชาที่เกี่ยวข้องกับคอมพิวเตอร์ไม่น้อยกว่า 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 3 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 3 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
 - 3.1.4 ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าที่ติดต่อเข้ามายังศูนย์บริการลูกค้าจนสิ้นสุดกระบวนการในการให้บริการ พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลทั้งหมดลงในระบบของผู้ว่าจ้าง

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอฬาร

กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เย็นทรวง

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63

ครั้งที่ 1

- 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 เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าที่ติดต่อเข้ามา ยิงศูนย์บริการลูกค้าจนสิ้นสุดกระบวนการในการให้บริการ 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

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอฟาร
กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี
กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เย็นทรวง

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่...28/10/63...
ครั้งที่...1...

ภาคผนวก ง.

สถานที่-อุปกรณ์สำหรับศูนย์บริการลูกค้าสำรอง ในกรณีที่มีเหตุภัยพิบัติ

1. จัดหาสถานที่-อุปกรณ์ ให้สามารถรองรับเจ้าหน้าที่จำนวนไม่น้อยกว่า 20 ที่
2. จัดหาสถานที่เพื่อใช้ดำเนินงานศูนย์บริการลูกค้าสำรองต้องมีระยะทางจากที่ทำการ สพร. อาคารบางกอกไทย ทาวเวอร์ ซอยรางน้ำในระหว่างการเดินทางไม่เกิน 20 กม.
3. มีการจัดสถานที่แยกสัดส่วนเป็นห้องเฉพาะศูนย์บริการลูกค้าสำรองของผู้ว่าจ้างเท่านั้น
4. จัดหาระบบควบคุมการเข้าออก (Access Control) เพื่อป้องกันบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเข้ามาใช้งานอุปกรณ์ สำนักงานของศูนย์บริการลูกค้าสำรอง
5. จัดหาระบบปรับอากาศแบบแยกจากอาคาร ติดตั้งในศูนย์บริการลูกค้าสำรองที่รองรับการใช้งานตลอด 24 ชม.
6. จัดหาโต๊ะและเก้าอี้สำหรับปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้างในอัตรา 1 ชุดต่อ 1 คน จำนวน 20 ชุด
7. จัดหาอุปกรณ์ที่จำเป็นต่อการใช้งานสำหรับเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้างในอัตรา 1 ชุดต่อ 1 คน จำนวน 18 ชุด โดยมีอุปกรณ์ดังนี้
 - 7.1. คอมพิวเตอร์แบบพกพาพร้อมระบบปฏิบัติการติดตั้งซอฟต์แวร์ที่จำเป็นต่อการใช้งาน จำนวน 18 ชุด
 - 7.2. อุปกรณ์ Telephone Headset จำนวน 18 ชุด
 - 7.3. อุปกรณ์กระจายสัญญาณแบบพกพา (Pocket WIFI) จำนวน 18 ชุด (ในกรณีที่ต้องปฏิบัติงานนอก ศูนย์บริการลูกค้าสำรอง)
8. มีการให้บริการอินเทอร์เน็ตสำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าสำรองของผู้ว่าจ้างและเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้างโดยมีความเร็วภายในประเทศไม่น้อยกว่า 100 Mbps. และมีความเร็วนอกประเทศไม่น้อยกว่า 10 Mbps. ต้องให้บริการได้ตลอด 24 ชม. แบบไม่จำกัดจำนวนผู้ใช้งานไม่จำกัดจำนวนชั่วโมงการใช้งาน
9. ระบบไฟฟ้าที่ให้บริการภายในศูนย์บริการลูกค้าสำรองต้องมีระบบไฟฟ้าสำรอง หรืออุปกรณ์ที่ใช้ในการสำรองไฟที่สามารถให้บริการได้ตลอด 24 ชม.
10. ผู้รับจ้างต้องให้การสนับสนุนในการตรวจสอบ และทดสอบความพร้อมใช้งานของสถานที่ - อุปกรณ์ สำหรับ ศูนย์บริการลูกค้าสำรองอย่างน้อย 3 ครั้งต่อสัญญาฯ พร้อมจัดทำรายงานแสดงผลการทดสอบ โดยส่งมอบใน งวดงานที่มีการทดสอบ
11. ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างมีการทดสอบกับสถานการณ์จำลองเสมือนจริง กรณีเกิดเหตุภัยพิบัติ (Business Plan: BCP) ผู้รับจ้างต้องให้การสนับสนุนการทดสอบร่วมกับตัวแทนของผู้ว่าจ้างโดยรูปแบบและกระบวนการทดสอบให้เป็นไปตามความเหมาะสม และตอบสนองต่อวิกฤตการณ์ พร้อมจัดทำรายงานแสดงผลการทดสอบ โดยส่งมอบ ในงวดงานที่มีการทดสอบ

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอฬาร

กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เย็นทรวง

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63

ครั้งที่ 1

ภาคผนวก จ.

ระบบโทรศัพท์แบบ CCaaS สำหรับศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center)

1. คุณสมบัติด้านเทคนิค

- 1.1. ระบบที่ให้บริการเช่าอยู่ในรูปแบบ CCaaS (Contact Center as a Service)
- 1.2. ระบบที่ให้บริการทั้งหมดต้องอยู่บน Cloud Service Provider แบบ Public Cloud เช่น Amazon Web Services (AWS), Google Cloud, Microsoft Azure หรือ Cloud Service Provider อื่น ๆ โดยระบบโทรศัพท์ต้องรองรับการทำงานแบบ HA (High Availability)
- 1.3. ระบบใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์ผ่านระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต Voice over IP (VoIP) ที่มีสถาปัตยกรรมการทำงานแบบ Client Server
- 1.4. เป็นระบบเปิดที่สามารถรองรับการทำงานร่วมกับซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่ใช้กับเทคโนโลยี VoIP มาตรฐาน SIP โพรโตคอล (Session Initiation Protocol) ได้ เช่น โปรแกรม Soft Phone หรือ WebRTC
- 1.5. ระบบรองรับการให้บริการ Voice ผ่าน Wide Area Network (WAN) ได้ทั้ง Internet (IP) และ SIP
- 1.6. ผู้ใช้งานระบบ (user) สามารถบริหารจัดการแก้ไขและปรับแต่งค่าการทำงานต่างๆ ของโปรแกรมผ่านทางอินเตอร์เฟซบนเว็บเบราว์เซอร์ (Web-Based Configuration Interface) ระบบสามารถใช้งานบน Browser Google Chrome , Mozilla Firefox , Microsoft Edge เป็นอย่างน้อย
- 1.7. ระบบมีคุณสมบัติรองรับการทำงานร่วมกับระบบ CRM หรือ โปรแกรมภายนอกอื่นๆ เพื่อเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูล (Database) ให้ข้อมูลผู้โทรเข้าไปปรากฏบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้รับแจ้ง (Agent) โดยอัตโนมัติ (Screen Pop-Up) เพื่อให้ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถทราบข้อมูลก่อนและให้บริการได้ทันทีเมื่อรับสาย
- 1.8. ระบบที่ให้บริการต้องมีระดับของการให้บริการ SLA (Service Level Agreement) ไม่ต่ำกว่า 99.95% ต่อเดือน โดยไม่นับรวมจากปัญหาทางด้านเครือข่ายภายในของ สพร.
- 1.9. มี GUI ในการพัฒนาระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) ผ่าน Web Browser และรองรับการทำงานแบบลากและวาง (drag and drop)

2. คุณสมบัติของระบบ

- 2.1. ระบบสามารถรองรับจำนวนผู้ใช้งานในเวลาเดียวกันจำนวนไม่น้อยกว่า 28 คน โดยสามารถกำหนดเป็นผู้ควบคุมงาน (Supervisor) หรือผู้รับแจ้ง (Agent) หรือ เจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพ (QA) ได้ภายในจำนวนดังกล่าว
- 2.2. ในกรณีผู้รับแจ้ง (Agent) ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) ได้ ต้องสามารถใช้เครื่อง IP Phone หรือ โปรแกรม Soft Phone หรือ WebRTC (ใช้งานคนละช่วงเวลา) เชื่อมต่อผ่านเครือข่ายสาธารณะจากภายนอก สพร. เพื่อเข้าใช้งานระบบโทรศัพท์ได้พร้อมกันไม่น้อย

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอบาร

กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เย็นทรวง

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63

ครั้งที่ 1

กว่า 28 คน โดยสามารถใช้งานฟังก์ชันต่าง ๆ ของระบบโทรศัพท์ได้เสมือนนั่งทำงานอยู่ที่ศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center)

- 2.3. ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถตรวจสอบสถานะของคิวและจำนวนของสายโทรเข้า ในลำดับคิวได้แบบเรียลไทม์ (Advanced Real Time Queue Statistics) ผ่านหน้า Dashboard แสดงข้อมูลการจัดลำดับคิวของระบบโทรศัพท์ โดยมีรายละเอียด ดังนี้
 - 2.3.1. Waiting: แสดงจำนวนสายและ ที่รออยู่ในคิว
 - 2.3.2. Call Serviced Now: แสดงจำนวนสายที่กำลังสนทนากับผู้รับแจ้ง (Agent) อยู่ในขณะนั้น
 - 2.3.3. Average Call Waiting: แสดงระยะเวลารอสายเฉลี่ยจากทุกสายที่รออยู่ในคิว
 - 2.3.4. Total Calls: แสดงจำนวนสายที่เข้าทั้งหมด ซึ่งรวมถึงสายที่ได้รับแล้ว, สายที่รออยู่, สายที่กำลังสนทนาและสายที่ไม่ได้รับ
 - 2.3.5. Call Answered: แสดงจำนวนสายที่ได้รับ
 - 2.3.6. Total Talking Time: เวลาที่ใช้ในการสนทนาทั้งหมด
- 2.4. สามารถกำหนดให้ระบบโอนสายเรียกเข้าไปยังกลุ่มของผู้รับแจ้ง (Agent) ตามความสามารถหรือทักษะ ความชำนาญเฉพาะด้าน (Skills Based Transfer) ตามบริการและทักษะทางภาษาที่ผู้แจ้งติดต่อมาผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์
- 2.5. สามารถกำหนดให้มีผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สำหรับการบริหารจัดการผู้รับแจ้ง (Agent) แยกเป็นของแต่ละกลุ่มได้
- 2.6. ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถจัดการแบ่งกลุ่มของผู้รับแจ้ง (Agent) ตามกลุ่ม (Group) ตามความถนัด (Skill) ได้
- 2.7. ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถตรวจสอบสถานะการทำงานต่างๆ ของผู้รับแจ้ง (Agent) ได้ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ เช่น สถานะการ Login เข้าสู่ระบบ และการ Log Out ออกจากระบบรวมถึงสถานะต่าง ๆ ที่ผู้รับแจ้ง (Agent) ได้ระบุขณะไม่พร้อมรับสาย, จำนวนของสายที่ได้รับบริการและไม่ได้รับบริการ
- 2.8. สามารถกำหนดการกระจายสาย ให้แก่ ผู้รับแจ้ง (Agent) ตามเงื่อนไขที่กำหนดได้ และสามารถกำหนดการกระจายสายให้กับผู้รับแจ้ง (Agent) ที่ว่างนานที่สุดก่อนได้
- 2.9. ระบบรองรับการจัดการลำดับคิว (Queue) ได้หลายรูปแบบ เช่น จัดลำดับคิวให้ผู้ที่โทรเข้ามาก่อนจะได้รับการบริการจากผู้รับแจ้ง (Agent) ก่อน (First-in-First-serve), จัดลำดับคิวตามความสำคัญ (Priority) ของกลุ่มผู้โทรเข้าในกรณีถ้าผู้โทรเข้าเป็นกลุ่ม VIP ให้ทำการโอนสายมายังผู้รับแจ้ง (Agent) ก่อน เป็นต้น
- 2.10. มีส่วนแสดงข้อมูลการรอสาย (Queue Monitoring) บนหน้าจอของผู้รับแจ้ง (Agent) โดยจะแสดงข้อมูลจำนวนสายที่รออยู่ในคิวทั้งหมด (Waiting Queue) และเวลาของสายที่รออยู่ในคิวนานที่สุด

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอฟาร
กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี
กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เย็นทรง

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63
ครั้งที่ 1

- (Longest Waiting Time) รวมทั้งมีระบบแจ้งเตือนในกรณีที่มีสายรออยู่ในระบบนานเกินเวลาที่กำหนดและ/หรือมีจำนวนสายที่รออยู่มากเกินที่กำหนด
- 2.11. กรณีโอนสายไปยังกลุ่มของผู้รับแจ้ง (Agent) ที่เหมาะสมแล้ว แต่ไม่มีผู้รับแจ้ง (Agent) ทานใดว่างเมื่อผู้ที่โทรเข้ามารอสายเกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ (เวลาที่กำหนดสามารถปรับเปลี่ยนได้) ระบบจะต้องสามารถโอนไปยังกลุ่มของผู้รับแจ้ง (Agent) กลุ่มอื่นที่ว่าง อยู่โดยอัตโนมัติตามลำดับที่กำหนดไว้
 - 2.12. ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการให้บริการ หรือกลยุทธ์การกระจายสายให้ผู้รับแจ้ง (Agent) ได้หลายรูปแบบตาม Standard ACD ดังต่อไปนี้
 - 2.12.1. Longest Available กลยุทธ์การกระจายสายให้กับผู้รับแจ้ง ที่ว่างนานที่สุดรับสายก่อน
 - 2.12.2. Most Skilled กลยุทธ์การกระจายสายให้กับผู้รับแจ้ง ที่มีค่าทักษะสูงที่สุดรับสายก่อน
 - 2.12.3. Preferred Agent Routing
 - 2.13. ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถโทรออกและกดเลือกรับสายผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้รับแจ้ง (Agent) ได้โดยตรง โดยจะมีฟังก์ชันโทรศัพท์อย่างน้อยดังต่อไปนี้ ฟังก์ชันการโทรออก (Make Call), การโอนสาย (Transfer Call), การประชุมทางโทรศัพท์ (Conference Call), การพักสาย (Hold Call), การวางสาย (Hang up)
 - 2.14. ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถเข้าสู่โปรแกรม (Log In) และการออกจากโปรแกรม (Log Out) ได้ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ เครื่องใดก็ได้ (Free Seating) โดยระบบสามารถตรวจสอบ Username และ Password ได้ว่าผู้ใช้งานที่ Login เข้าระบบนั้น เป็นผู้ใช้งานระดับใด และสามารถรองรับการทำงานในทุกระดับได้
 - 2.15. ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถเข้าสู่โปรแกรม (Log In) และการออกจากโปรแกรม (Log Out) ได้ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ เครื่องใดก็ได้ (Free Seating) โดยระบบสามารถตรวจสอบ Username และ Password ได้ว่าผู้ใช้งานที่ Login เข้าระบบนั้น เป็นผู้ใช้งานระดับใด และสามารถรองรับการทำงานในทุกระดับได้
 - 2.16. ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถเปลี่ยนสถานะตนเองว่าไม่พร้อมรับสาย (Not Ready) และสามารถระบุเหตุผลของความไม่พร้อมรับสายโดยระบุเหตุผล (Reason Code) ต่างๆ ได้
 - 2.17. ผู้รับแจ้ง (Agent) และผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถรับสายโทรศัพท์เข้าได้จากหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้ และมีการแสดงคิวการรอสายของผู้โทรเข้าแต่ละบริการบนหน้าจอคอมพิวเตอร์
 - 2.18. ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถตรวจสอบสายที่โทรเข้าได้ว่าผู้แจ้งเลือกใช้บริการใดผ่านทางหน้าจอคอมพิวเตอร์
 - 2.19. ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถดูรายละเอียดของสายที่รออยู่ในคิว (Waiting List) เช่น บริการที่ผู้แจ้งเลือกได้

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอสถ

กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เอ็นทรวง

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63

ครั้งที่ 1

- 2.20. ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถกำหนดและปรับเปลี่ยนตัวเลขเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ (Service Level) ได้ ไม่ต่ำกว่า 10 ระดับ
- 2.21. ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถเลือกคำสั่ง Listen เพื่อเฝ้าฟังการสนทนา ในขณะที่ผู้รับแจ้ง (Agent) กำลัง ให้บริการแก่ผู้โทรเข้า เพื่อการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ โดยที่ผู้รับแจ้ง (Agent) และผู้รับบริการไม่ทราบ (Silent Monitor)
- 2.22. ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถทำ Live Monitor, บนหน้าเบราเซอร์ของระบบบันทึกเสียงได้ เพื่อทำการเข้าไปฟังการสนทนาในขณะที่ผู้รับแจ้ง (Agent) กำลังให้บริการอยู่และการบันทึกเสียง ต้องการสามารถเข้ารหัส (Encryption) ทั้งไฟล์เสียง (Voice) แบบ AES 128-bit เป็นอย่างน้อย
- 2.23. ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถส่งข้อความไปยังผู้รับแจ้ง (Agent) เพื่อให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูล เพิ่มเติมผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้
- 2.24. ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถกำหนดเวลาสำหรับให้ผู้รับแจ้ง (Agent) ใช้ในการบันทึกผลของการสนทนา หรือจัดเก็บข้อมูลต่างๆ หลังจากสิ้นสุดการสนทนาใน แต่ละสาย (Wrap Up Time) เพื่อ ป้องกันไม่ให้ระบบโอนสายใหม่เข้ามาในทันที

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

3.1. หน้าจอแสดงผลการทำงานภาพรวมของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Dashboard) เป็นรายวัน

- 3.1.1. Call Serviced Now: แสดงจำนวนสายที่กำลังสนทนากับผู้รับแจ้ง (Agent) อยู่ใน
ขณะนั้น
- 3.1.2. Average Waiting Time: แสดงระยะเวลาเฉลี่ยจากทุกสายที่รออยู่ในคิว
- 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: แสดงเวลาเฉลี่ยความรวดเร็วในการรับสายของผู้รับ
แจ้ง (Agent)
- 3.1.10. Longest Waiting Time: แสดงเวลาที่รออยู่ในคิวยาวนานที่สุดในระบบ

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอฬาร

กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เย็นทรง

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 22/10/63

ครั้งที่ 1

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

4. Report

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

- 4.1.1. รายงานผลจำนวนสายโทรเข้าทั้งหมด (Total Incoming Call)
- 4.1.2. รายงานผลจำนวนสายที่ได้รับบริการ (Inbound Call) สามารถใช้ฟิลเตอร์เพื่อแยกประเภทสายที่ติดต่อจากภายในและภายนอกรายงานผลจำนวนสายที่โทรเข้าทั้งหมดโดยแยกตามบริการ (Service Type) ที่ผู้แจ้งกดเลือกเข้ามาผ่านระบบ IVR (Inbound Call By Service Type)
- 4.1.3. รายงานผลจำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการทั้งหมด (Abandoned Calls) สามารถใช้ฟิลเตอร์เพื่อแยกประเภทสายที่ติดต่อจากภายในและภายนอก
- 4.1.4. รายงานผลจำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการของแต่ละคิว (Abandoned Queue Calls)
- 4.1.5. รายงานผลเวลาการเข้าใช้งานโปรแกรมของ Agent (Logon Time) แบบรายวัน โดยแสดงเวลาในแต่ละสถานะตามข้อ 2.15 ของ Agent
- 4.1.6. รายงานผลเวลาที่สนทนาโดยเฉลี่ยของ Agent (Average Talk Time)
- 4.1.7. รายงานผลเวลาระดับการบริการ (SLA Report)
- 4.1.8. รายงานแสดงสถิติผลการปฏิบัติงานของ Agent (Agent Statistics)
- 4.1.9. สามารถแสดงสถิติเป็นรายวัน (Daily) และรายเดือน (Monthly) ได้ตามต้องการ
- 4.1.10. Abandoned Call: แสดงจำนวนสายและหมายเลขโทรศัพท์ที่ไม่ได้รับบริการ

5. End Call Survey

ระบบเรื่องการประเมินความพึงพอใจก่อนวางสายพร้อมบันทึกผลที่ผู้แจ้งประเมินในระบบ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) ซึ่งระบบสามารถทำการคำนวณผลการประเมิน ณ สิ้นวันของแต่ละวันได้ โดยระบบจะต้องประกอบไปด้วยคุณสมบัติดังนี้

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มังมิตโรฬาร

กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เย็นทรง

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63

ครั้งที่ 1

- 5.1.1. สามารถกำหนดคำถามในการประเมินความพึงพอใจได้ และคำตอบที่อยู่ในรูปแบบของคะแนนหรือตัวเลือก
- 5.1.2. สามารถเชื่อมต่อกับระบบของ สพร. เพื่อส่งผลการประเมินความพึงพอใจบันทึกเก็บไว้ได้ เพื่อทาง สพร. จะนำผลดังกล่าวไปสร้างรายงานต่อไป

6. ระบบ Quality Management (QM)

ระบบบันทึกและแสดงผลการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ (Quality Assurance Monitor) ของผู้รับแจ้ง (Agent) โดยระบบต้องประกอบไปด้วยคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- 6.1. มีหน้ารายงานแสดงภาพรวมของการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการ (Monitor) ของเดือนปัจจุบัน และสามารถกรองข้อมูล (Filter) เพื่อเรียกดูข้อมูลผลการประเมินย้อนหลังในแต่ละเดือนได้ โดยแสดงผลดังนี้
 - 6.1.1. แสดงรายชื่อพนักงานที่ต้องทำการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการ (Monitor) ในเดือนนั้นๆ
 - 6.1.2. แสดงผลการประเมินตามประเภทของการให้บริการ (service type)
 - 6.1.3. แสดงผลคะแนนที่มีการประเมินแล้วของแต่ละประเภทงาน
 - 6.1.4. สามารถกำหนดค่า default ของการประเมินได้ ในกรณีที่ผู้ประเมินข้ามการประเมินข้อนั้นๆไป
- 6.2. ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถเข้าสู่ระบบผ่านทางหน้า Web เพื่อตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการ (Monitor) หรือจำนวน (Target) ที่ยังไม่ได้ทำการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการได้
 - 6.2.1. ผู้ดูแลระบบสามารถดำเนินการได้ดังนี้
 - 6.2.1.1. แก้ไข เพิ่มเติม ลบ จำนวน และประเภทงาน ที่ต้องทำการประเมิน
 - 6.2.1.2. แก้ไข เพิ่มเติม ลบ หัวข้อที่ทำการประเมิน และหัวข้อชี้วัดการปฏิบัติงานได้
 - 6.2.1.3. สามารถกำหนดเงื่อนไขในการเลือกสายสนทนาเพื่อนำมาทำการประเมินต่อไปนี้ได้
 - ตามเรื่องที่ติดต่อ
 - ตามผลสรุปของการสนทนา (Wrap-up)
 - ตามผู้รับแจ้ง (Agent)
 - 6.2.2. เมื่อผู้ควบคุมงาน (Supervisor) ดำเนินการประเมินคุณภาพการให้บริการ (Monitor) พร้อมทั้งระบุข้อเสนอแนะ (Feedback) แล้ว สามารถบันทึกคะแนนสำหรับตัวชี้วัดการปฏิบัติงานได้
 - 6.2.3. ผู้ดูแลระบบและ/หรือผู้ควบคุมงานสามารถเรียกดูรายงานและ Export ข้อมูลได้อย่างน้อยดังนี้
 - รายงานการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้รับแจ้ง (Agent) เป็นรายบุคคล

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอฬาร

กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เอ็นทรวง

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63

ครั้งที่ 1

- รายงานการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้รับแจ้ง (Agent) เป็นรายสัปดาห์ และ รายเดือน
- รายงานการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้รับแจ้ง (Agent) แยกตามแบบ ประเมิน

6.2.4 ระบบบันทึกเสียงสนทนา (Voice Recording)

6.2.4.1 สามารถรองรับการการบันทึกเสียงสนทนาผู้ใช้งานในระบบทั้งหมด

6.2.4.2 สามารถบันทึกเสียงจากโทรศัพท์ชนิดที่เป็น IP Phone หรือ Softphone หรือ WebRTC, ได้โดยไม่ต้องเพิ่ม หรือเปลี่ยนอุปกรณ์ใดๆ

6.2.4.3 ระบบการบันทึกเสียงสามารถรองรับการเข้ารหัสไฟล์เสียงได้ (Voice Encryption)

6.2.4.4 สามารถค้นหาและเรียกฟังไฟล์เสียงผ่าน Browser โดยสามารถค้นหาได้จากหมายเลข โทรศัพท์, วันที่และเวลา, Extension, Agent ID, Duration, Custom data field หรืออื่นๆได้

6.2.4.5 สามารถส่งออกไฟล์เสียง (Export File) ในรูปแบบไฟล์ .wav หรือไฟล์แบบอื่นๆได้

6.2.4.6 สามารถเก็บไฟล์เสียงที่บันทึกไว้ได้ไม่น้อยกว่า 24 เดือน

6.2.4.7 สามารถ Backup ไฟล์เสียงไปยังที่จัดเก็บข้อมูลภายนอกได้โดยอัตโนมัติ โดยสามารถ กำหนดเงื่อนไขการ Backup ได้โดยไม่ต้องเพิ่ม หรือเปลี่ยนอุปกรณ์และ License

6.2.4.8 ระบบสามารถแสดง Report ที่เป็นแบบมาตรฐานของผลิตภัณฑ์

6.2.4.9 ในการบันทึกเสียงสนทนาแต่ละครั้ง หากมีการโอนสายไปยังผู้เกี่ยวข้องภายในระบบ ของผู้ว่าจ้าง ระบบสามารถแสดงและติดตามการโอนสาย (Associate Call Track) ในระบบบันทึกเสียงได้ต่อเนื่องจนจบการสนทนา

6.2.4.10 รองรับ API สำหรับการพัฒนาเพื่อใช้งานร่วมกับระบบอื่นๆได้ เช่น CTI, CRM

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอฬาร

กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เอ็นทรวง

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63

ครั้งที่ 1

ภาคผนวก ฉ.

อุปกรณ์หูฟังพร้อมไมโครโฟน (Headset) เหมาะสำหรับงานบริการทางโทรศัพท์

รายละเอียดข้อกำหนดของอุปกรณ์หูฟังพร้อมไมโครโฟน (Headset) เหมาะสำหรับงานบริการทางโทรศัพท์ จำนวน 26 ชุดโดยมีรายละเอียดและคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

1. ผู้รับจ้างจัดเตรียมอุปกรณ์หูฟังพร้อมไมโครโฟน (Headset) และอุปกรณ์แปลงสัญญาณที่สามารถใช้งานกับหูฟังพร้อมไมโครโฟน (Headset) ที่มีการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้ในรูปแบบ USB-A เหมาะสำหรับงานบริการทางโทรศัพท์
2. คุณสมบัติหูฟังพร้อมไมโครโฟนเหมาะสำหรับงานบริการทางโทรศัพท์
 - 2.1 อุปกรณ์ชุดหูฟังพร้อมไมโครโฟน (Headset) เหมาะสำหรับงานบริการทางโทรศัพท์
 - 2.2 ไมโครโฟนเป็นแบบตัดเสียงรบกวนรอบข้าง (Noise Canceling)
 - 2.3 ก้านไมโครโฟนแบบขึ้นเดียวไร้รอยต่อ ยึดหยุ่น ทนทาน สามารถดัดให้โค้งงอเข้ากับริมฝีปากได้
 - 2.4 หูฟังมีสเกลบอกตำแหน่งของไมโครโฟน เพื่อให้ผู้ใช้สามารถวางตำแหน่งของไมโครโฟนได้อย่างเหมาะสม
 - 2.5 วัสดุครอบส่วนหูฟังผลิตจากฟองน้ำคุณภาพดี
 - 2.6 หูฟังรองรับระบบเสียง Wideband ตอบสนองความถี่สูงสุด 6,800 Hz
 - 2.7 หูฟังมีระบบ SoundGuard ป้องกันเสียงลำโพงดังเกินกว่า 118 dBA ที่อาจเป็นอันตรายต่อหูของผู้ใช้งาน
 - 2.8 ตัวเชื่อมต่อของหูฟังเป็นแบบ Quick Disconnect (QD) สามารถถอดออกจาก Connector เมื่อผู้ใช้งานต้องการลุกออกจากที่นั่งโดยไม่ต้องถอดหูฟังออก
 - 2.9 น้ำหนักของชุดหูฟังพร้อมไมโครโฟน (Headset) ไม่เกิน 52 กรัม

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอฬาร

กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เย็นทรวง

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63

ครั้งที่ 1

ภาคผนวก ข.
ตารางเกณฑ์ให้คะแนนประเมินผลด้านเทคนิค

เกณฑ์ให้คะแนนประเมินผลด้านเทคนิค			
หัวข้อการประเมิน	คะแนนเต็ม	การนำเสนอ	คะแนน
1 คุณสมบัติของผู้รับจ้างและประสบการณ์ (กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 60)			
1.1 ผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการรับสายลูกค้า ที่กำลังดำเนินการอยู่หรือสิ้นสุดไปแล้วไม่เกิน 5 ปีก่อนวันที่ยื่นของประกวดราคา โดยต้องมีมูลค่ารวมของโครงการไม่น้อยกว่า 1 ล้านบาทต่อโครงการต่อปี	10	- มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Contact Center หรือ Service Desk หรือ Helpdesk มากกว่า หรือเท่ากับ 3 ผลงานให้ 10 คะแนน - มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Contact Center หรือ Service Desk หรือ Helpdesk หรือเทียบเท่า เท่ากับ 2 ผลงานให้ 7 คะแนน - มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Contact Center หรือ Service Desk หรือ Helpdesk หรือเทียบเท่า เท่ากับ 1 ผลงานให้ 4 คะแนน - มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Contact Center หรือ Service Desk หรือ Helpdesk หรือเทียบเท่า เท่ากับ 0 ผลงานให้ 0 คะแนน	
1.2 ผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการงานเฝ้าระวังระบบ System ที่กำลังดำเนินการอยู่หรือสิ้นสุดไปแล้วไม่เกิน 5 ปีก่อนวันที่ยื่นของประกวดราคา โดยต้องมีมูลค่ารวมของโครงการไม่น้อยกว่า 1 ล้านบาทต่อโครงการต่อปี และนำเสนอเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนโครงการที่เป็นพนักงานของบริษัทที่มีใบประกาศรับรองความสามารถด้าน System เช่น VMWare หรือ MCSE	10	- มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน System Operation Center หรือ System Support หรือ การให้บริการที่ดำเนินการด้าน System มากกว่า หรือเท่ากับ 3 ผลงาน และมีเจ้าหน้าที่สนับสนุนที่เป็นพนักงานของบริษัทที่มีใบประกาศรับรอง VMWare หรือ MCSE มากกว่า หรือเท่ากับ 2 ท่าน ให้ 10 คะแนน - มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน System Operation Center หรือ System Support หรือ การให้บริการที่ดำเนินการด้าน System เท่ากับ 2 ผลงาน และมีเจ้าหน้าที่สนับสนุนที่เป็นพนักงานของบริษัทที่มีใบประกาศรับรอง VMWare หรือ MCSE มากกว่า หรือเท่ากับ 1 ท่าน ให้ 7 คะแนน - มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน System Operation Center หรือ System Support หรือ การให้บริการที่ดำเนินการด้าน System เท่ากับ 1 ผลงาน และมีเจ้าหน้าที่สนับสนุนที่เป็นพนักงานของบริษัทที่มีใบประกาศรับรอง VMWare หรือ MCSE มากกว่า หรือเท่ากับ 1 ท่าน ให้ 4 คะแนน - มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน System Operation Center หรือ System Support หรือ การให้บริการที่ดำเนินการด้าน System เท่ากับ 0 ผลงานให้ 0 คะแนน	

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอฬาร

กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เย็นทรวง

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63

ครั้งที่ 1

เกณฑ์ให้คะแนนประเมินผลด้านเทคนิค				
หัวข้อการประเมิน		คะแนนเต็ม	การนำเสนอ	คะแนน
1.3	ผลงานที่เกี่ยวกับการให้บริการงานเฝ้าระวังระบบเครือข่าย (Network) ที่กำลังดำเนินการอยู่หรือสิ้นสุดไปแล้วไม่เกิน 5 ปีก่อนวันที่ยื่นของประกวดราคา โดยที่ต้องมีมูลค่ารวมของโครงการไม่น้อยกว่า 1 ล้านบาทต่อโครงการต่อปี และนำเสนอเจ้าหน้าที่ฝ่ายสนับสนุนโครงการที่เป็นพนักงานของบริษัทที่มีใบประกาศรับรองความสามารถด้าน Network เช่น CCNP หรือ CCIE	10	- มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Network Operation Center มากกว่า หรือเท่ากับ 3 ผลงาน และมีเจ้าหน้าที่สนับสนุนที่เป็นพนักงานของบริษัทที่มีใบประกาศรับรอง CCIE และ CCNP มากกว่า หรือเท่ากับ 2 ท่าน ให้ 10 คะแนน - มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Network Operation Center เท่ากับ 2 ผลงาน และมีเจ้าหน้าที่สนับสนุนที่เป็นพนักงานของบริษัทที่มีใบประกาศรับรอง CCNP เท่ากับ 1 ท่าน ให้ 7 คะแนน - มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Network Operation Center เท่ากับ 1 ผลงาน และมีเจ้าหน้าที่สนับสนุนที่เป็นพนักงานของบริษัทที่มีใบประกาศรับรอง CCNP เท่ากับ 1 ท่าน ให้ 4 คะแนน - มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน Network Operation Center เท่ากับ 0 ผลงาน ให้ 0 คะแนน	
1.4	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	

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอฟาร

กรรมการ นิตี ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปรมิกา เย็นทรวง

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63

ครั้งที่ 1

เกณฑ์ให้คะแนนประเมินผลด้านเทคนิค				
หัวข้อการประเมิน		คะแนนเต็ม	การนำเสนอ	คะแนน
1.5	ประสิทธิภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน	15	- 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	
2	ข้อเสนอด้านสถานที่-อุปกรณ์สำหรับศูนย์บริการสำรองลูกค้าในกรณีที่มีเหตุภัยพิบัติ (กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 20)			
2.1	ความพร้อมใช้งานของสถานที่สำหรับศูนย์บริการลูกค้าสำรองในกรณีที่มีเหตุภัยพิบัติ	10	- สถานที่มีความพร้อมใช้งานตลอดเวลา หรือ มีจัดเตรียมให้กับทางผู้ว่าจ้างเท่านั้น ให้ 10 คะแนน - สถานที่ต้องมีการจองล่วงหน้าเพื่อที่จะใช้งาน หรือ เป็นการแบ่งใช้งานกับผู้เช่ารายอื่นๆ ให้ 0 คะแนน	
2.2	ความพร้อมใช้งานของอุปกรณ์สำหรับศูนย์บริการลูกค้าสำรองในกรณีที่มีเหตุภัยพิบัติ	10	- อุปกรณ์มีความพร้อมใช้งานตลอดเวลา หรือ มีจัดเตรียมให้กับทางผู้ว่าจ้างเท่านั้น ให้ 10 คะแนน - อุปกรณ์ต้องมีการจองล่วงหน้าเพื่อที่จะใช้งาน หรือ เป็นการแบ่งใช้งานกับผู้เช่ารายอื่นๆ ให้ 0 คะแนน	
3	ข้อเสนอด้านการให้บริการเช่าระบบโทรศัพท์แบบ CCaaS สำหรับศูนย์บริการลูกค้า (กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 20)			
3.1	ผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเช่าระบบโทรศัพท์แบบ CCaaS สำหรับศูนย์บริการลูกค้า	20	- มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเช่าระบบโทรศัพท์แบบ CCaaS สำหรับศูนย์บริการลูกค้ามากกว่าหรือเท่ากับ 2 ผลงาน ให้ 20 คะแนน - มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเช่าระบบโทรศัพท์แบบ CCaaS สำหรับศูนย์บริการลูกค้ามากกว่าหรือเท่ากับ 1 ผลงาน ให้ 10 คะแนน - มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการเช่าระบบโทรศัพท์แบบ CCaaS สำหรับศูนย์บริการลูกค้ามากกว่าหรือเท่ากับ 0 ผลงาน ให้ 0 คะแนน	
คะแนนเต็ม		100	คะแนนที่ได้	

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ นิเวศ มิ่งมิตรโอฟาร์

กรรมการ นิติ ชัยกะเสวี

กรรมการและเลขานุการ เปมิกา เย็นทรง

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

วันที่ 28/10/63

ครั้งที่ 1