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

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) มีความประสงค์จะประกวดราคาจ้างงานจ้างดำเนินงานศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ราคากลางของงานจ้าง ในการประกวดราคาครั้งนี้ เป็นเงินทั้งสิ้น ๑๕,๙๙๙,๙๙๙.๙๗ บาท (สิบห้าล้านเก้าแสนเก้าหมื่นเก้าพันเก้าร้อยเก้าสิบเก้าบาทเก้าสิบเจ็ดสตางค์) จำนวน ๑ รายการ

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอโดยแสดงหลักฐานถึงขีดความสามารถและความพร้อมที่มีอยู่ในวันยื่นข้อเสนอ โดยมีรายละเอียดดังนี้

๑. ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีคุณสมบัติให้เป็นไปตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์กำหนด

๒. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในวันที่ ระหว่างเวลา น. ถึง น. ซึ่งสามารถจัดเตรียมเอกสารข้อเสนอได้ตั้งแต่วันที่ประกาศจนถึงวันเสนอราคา

๓. ผู้สนใจสามารถดูรายละเอียดและดาวน์โหลดเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์เลขที่ ลงวันที่ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙ ผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ได้ตั้งแต่วันที่ประกาศจนถึงวันเสนอราคา ได้ที่เว็บไซต์ www.gprocurement.go.th, www.dga.or.th หรือ www.gprocurement.go.th ทั้งนี้ หากต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับขอบเขตของงาน โปรดสอบถามเพิ่มเติมผ่านหน้าเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th หรือผ่านการ log in เข้าสู่ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์(e-GP)ภายในวันที่ โดย สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) จะชี้แจงรายละเอียดดังกล่าวผ่านเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th ในวันที่

ประกาศ ณ วันที่ ๓๐ ตุลาคม พ.ศ. ๒๕๖๙

(นางไอรดา เหลืองวิไล)
รองผู้อำนวยการ รักษาการแทน
ผู้อำนวยการสำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล

(ร่าง) เอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

เลขที่ .....

การจ้างงานจ้างดำเนินงานศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center)

ตามประกาศ สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ลงวันที่ ตุลาคม ๒๕๖๙

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า "สพร." มีความประสงค์จะประกวดราคาจ้างงานจ้างดำเนินงานศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ตามรายการ ดังนี้

งานจ้างดำเนินงานศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) จำนวน ๑ รายการ โดยมีข้อแนะนำและข้อกำหนดดังต่อไปนี้

๑. เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

๑.๑ ขอบเขตของงาน

๑.๒ แบบใบเสนอราคาที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๑.๓ แบบสัญญาจ้างทั่วไป

๑.๔ แบบหนังสือค้ำประกัน

(๑) หลักประกันการเสนอราคา

(๒) หลักประกันสัญญา

๑.๕ บทนิยาม

(๑) ผู้ที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน

(๒) การขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

๑.๖ แบบบัญชีเอกสารที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

(๑) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๑

(๒) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒

๑.๗ แผนการทำงาน

๒. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

๒.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย

๒.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๒.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๒.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบ

ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๒.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทิ้งงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทิ้งงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทิ้งงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๒.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๒.๗ เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๒.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ สพร. ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวาง การแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๒.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาล ของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นว่านั้น

๒.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับงานที่ประกวดราคาจ้าง ในวงเงินไม่น้อยกว่า ๕,๐๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท (ห้าล้านบาทถ้วน) และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่ สพร. เชื่อถือ

๒.๑๑ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

(๑) การกำหนดสัดส่วนในการเข้าร่วมค้าของคู่สัญญา

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ข้อตกลงฯ จะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

(๒) กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก กิจการร่วมค้านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน

(๓) การยื่นข้อเสนอของกิจการร่วมค้า

(๓.๑) กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้มีการมอบหมายผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ในนามกิจการร่วมค้า การยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่ต้องมีหนังสือมอบอำนาจ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า

(๓.๒) การยื่นข้อเสนอด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e - bidding) ให้ผู้เข้าร่วมค้าที่ได้รับมอบหมายหรือมอบอำนาจตามข้อ (๓.๑) ดำเนินการซื้อเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ กรณีที่มีการจำหน่ายเอกสารซื้อหรือจ้าง

๒.๑๒ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) ของกรมบัญชีกลาง

๒.๑๓ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ ดังนี้

๑. กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยหรือต่างประเทศซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า ๑ ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ จากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สินสุทธิที่ปรากฏในงบแสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ งบแสดงฐานะการเงิน ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ หมายถึง งบแสดงฐานะการเงินย้อนไปก่อนวันที่หน่วยงานของรัฐกำหนดให้เป็นวันยื่นข้อเสนอ ๑ ปีปฏิทิน เว้นแต่กรณีนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย หากวันยื่นข้อเสนอเป็นช่วงระยะเวลาที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนดให้นิติบุคคลยื่นงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งจะอยู่ในช่วงเดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม ของทุกปี โดยนิติบุคคลที่เป็นผู้ยื่นข้อเสนอนั้นยังอยู่ในช่วงของการยื่นงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า คือ ช่วงเดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม กรณีนี้ให้สามารถยื่นงบแสดงฐานะการเงินย้อนไปอีก ๑ ปี ได้

๒. กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ซึ่งยังไม่มีการรายงานงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศซึ่งยังไม่มีการรายงานงบแสดงฐานะการเงิน ให้พิจารณาการกำหนดมูลค่าของทุนจดทะเบียน โดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระมูลค่าหุ้นแล้ว ณ วันที่ยื่นข้อเสนอ ไม่ต่ำกว่า ๓ ล้านบาท

๓. สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างครั้งหนึ่งที่มีวงเงินเกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดา ให้พิจารณาจากหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากไม่เกิน ๙๐ วันก่อนวันยื่นข้อเสนอ โดยต้องมีเงินฝากคงเหลือในบัญชีธนาคารเป็นมูลค่า ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง และหากเป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องแสดงหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากที่มีมูลค่าดังกล่าวอีกครั้งหนึ่งในวันลงนามในสัญญา

๔. กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมูลค่าสุทธิของกิจการหรือทุนจดทะเบียน หรือมีแต่ไม่เพียงพอที่จะเข้ายื่นข้อเสนอ สามารถดำเนินการได้ดังนี้

(๑) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย หรือบุคคลธรรมดาที่ถือสัญชาติไทย ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง จะเป็นสินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์ และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่ง

ประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน

(๒) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ หรือบุคคลธรรมดาที่มิได้ถือสัญชาติไทย ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง จะเป็นสินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศหรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์ และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคาร แห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ หรือเป็นสินเชื่อที่ธนาคารต่างประเทศหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารกลางต่างประเทศนั้น ตามรายชื่อบริษัทที่ธนาคารกลางต่างประเทศนั้นแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน

๕. กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ หรือบุคคลธรรมดาที่มิได้ถือสัญชาติไทยตามข้อ ๒ ข้อ ๓ และข้อ ๔ (๒) มูลค่าจะต้องเป็นไปตามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราตามประกาศที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ในช่วงระหว่างวันที่เผยแพร่ประกาศและเอกสารประกวดราคาในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e - GP) จนถึงวันเสนอราคา

ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นเอกสารที่แสดงให้เห็นถึงข้อมูลเกี่ยวกับมูลค่าสุทธิของกิจการแล้วแต่กรณี ประกอบกับเอกสารดังกล่าวจะต้องผ่านการรับรองตามระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนด โดยจะต้องยื่นเอกสารดังกล่าวในวันยื่นข้อเสนอ หากผู้ยื่นข้อเสนอมิได้มีการยื่นเอกสารดังกล่าวมาพร้อมกับการยื่นข้อเสนอให้ถือว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นยื่นเอกสารไม่ครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคา

๖. กรณีตาม ข้อ ๑ – ข้อ ๕ ไม่ใช้บังคับกรณีดังต่อไปนี้

(๖.๑) กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอเป็นหน่วยงานของรัฐภายในประเทศ

(๖.๒) นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการตามพระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ. ๒๔๘๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

(๖.๓) งานจ้างก่อสร้างที่กรมบัญชีกลางได้ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการงานก่อสร้างแล้ว และงานจ้างก่อสร้างที่หน่วยงานของรัฐที่ได้มีการจัดทำบัญชีผู้ประกอบการงานก่อสร้างที่มีคุณสมบัติเบื้องต้นไว้แล้วก่อนวันที่พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างฯ มีผลใช้บังคับ

(๖.๔) การจัดซื้อจัดจ้างตามมาตรา ๕๖ วรรคหนึ่ง (๒) (ข) และ (ค) แห่งพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างฯ

(๖.๕) การซื้ออสังหาริมทรัพย์และการเช่าอสังหาริมทรัพย์

(๖.๖) กรณีงานจ้างบริการหรืองานจ้างเหมาบริการกับบุคคลธรรมดา เช่น จ้างพนักงานขับรถ ครูชาวต่างชาติ พนักงานเก็บขยะ พนักงานบันทึกข้อมูล เป็นต้น

๒.๑๔ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีผลงานด้านการให้บริการ Contact Centerฯ (ตาม TOR ๓.๑๓)

๒.๑๕ ผู้ยื่นขอเสนอจะต้องได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนฯ (ตาม TOR ๓.๑๔)

๓. หลักฐานการยื่นข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอเอกสารหลักฐานยื่นมาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยแยกเป็น ๒ ส่วน คือ

๓.๑ ส่วนที่ ๑ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

(ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ

(ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล หนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ และบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี)

(๒) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล ให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้นั้น สำเนาข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน หรือสำเนาหนังสือเดินทางของผู้เป็นหุ้นส่วนที่มิได้ถือสัญชาติไทย

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

(๔) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องแสดงหลักฐานเกี่ยวกับมูลค่าสุทธิของกิจการ ดังนี้

๑. กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยหรือต่างประเทศ ซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า ๑ ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ จากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สินสุทธิที่ปรากฏในงบแสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ งบแสดงฐานะการเงิน ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ หมายถึง งบแสดงฐานะการเงินย้อนไปก่อนวันที่หน่วยงานของรัฐกำหนดให้เป็นวันยื่นข้อเสนอ ๑ ปีปฏิทิน เว้นแต่กรณีนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย หากวันยื่นข้อเสนอเป็นช่วงระยะเวลาที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนดให้นิติบุคคลยื่นงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งจะอยู่ในช่วงเดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม ของทุกปี โดยนิติบุคคลที่เป็นผู้ยื่นข้อเสนอนั้นยังอยู่ในช่วงของการยื่นงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า คือ ช่วงเดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม กรณีนี้ให้สามารถยื่นงบแสดงฐานะการเงินย้อนไปอีก ๑ ปี ได้

๒. กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยซึ่งยังไม่มีการรายงานงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศซึ่งยังไม่มีการรายงานงบแสดงฐานะการเงิน ให้พิจารณาการกำหนดมูลค่าของทุนจด

ทะเบียน โดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระมูลค่าหุ้นแล้ว ณ วันที่ยื่นข้อเสนอ ไม่ต่ำกว่า ๓ ล้านบาท

๓. สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างครั้งหนึ่งที่มีวงเงินเกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดา ให้พิจารณาจากหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากไม่เกิน ๙๐ วัน ก่อนวันยื่นข้อเสนอ โดยต้องมีเงินฝากคงเหลือในบัญชีธนาคารเป็นมูลค่า ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง และหากเป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องแสดงหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากที่มีมูลค่าดังกล่าวอีกครั้งหนึ่งในวันลงนามในสัญญา

๔. กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมูลค่าสุทธิของกิจการหรือทุนจดทะเบียน หรือมีแต่ไม่เพียงพอที่จะเข้ายื่นข้อเสนอ สามารถดำเนินการได้ดังนี้

(๑) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย หรือบุคคลธรรมดาที่ถือสัญชาติไทย ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง จะเป็นสินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศหรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน

(๒) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ หรือบุคคลธรรมดาที่มิได้ถือสัญชาติไทย ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง จะเป็นสินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์ และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคาร แห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ หรือเป็นสินเชื่อที่ธนาคารต่างประเทศหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารกลางต่างประเทศนั้น ตามรายชื่อบริษัทที่ธนาคารกลางต่างประเทศนั้นแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน

๕. กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศหรือบุคคลธรรมดาที่มิได้ถือสัญชาติไทยตามข้อ ๒ ข้อ ๓ และข้อ ๔ (๒) มูลค่าจะต้องเป็นไปตามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราตามประกาศที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ในช่วงระหว่างวันที่เผยแพร่ประกาศและเอกสารประกวดราคาในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e - GP) จนถึงวันเสนอราคา

ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นเอกสารที่แสดงให้เห็นถึงข้อมูลเกี่ยวกับมูลค่าสุทธิของกิจการแล้วแต่กรณี ประกอบกับเอกสารดังกล่าวจะต้องผ่านการรับรองตามระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนด โดยจะต้องยื่นเอกสารดังกล่าวในวันยื่นข้อเสนอ หากผู้ยื่นข้อเสนอมิได้มีการยื่นเอกสารดังกล่าวมาพร้อมกับการยื่นข้อเสนอให้ถือว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นยื่นเอกสารไม่ครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคา

(๕) สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์ (ถ้ามี)

(๖) สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ถ้ามี)

(๗) สำเนาหน้าสมุดบัญชีธนาคาร (ธนาคารกรุงไทยไม่เสียค่าธรรมเนียมการโอน หากเป็นธนาคารอื่นจะเสียค่าธรรมเนียมการโอน) (ถ้ามี)

(๘) 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) หลักประกันการเสนอราคา ตามข้อ ๕

(๒) สำเนาหนังสือรับรองผลงานจ้าง

(๓) สำเนาสัญญาผลงาน

(๔) ผู้เสนอราคาจะต้องจัดทำเอกสารข้อเสนอ ตามข้อกำหนดขอบเขตของงาน (Terms of Reference: TOR) ข้อ ๑๐.๒

(๕) ผู้เสนอราคาจะต้องจัดทำเอกสารข้อเสนอ ตามข้อกำหนดขอบเขตของงาน (Terms of Reference: TOR) ข้อ ๑๐.๓

(๖) ผู้เสนอราคาจะต้องจัดทำเอกสารข้อเสนอ ตามข้อกำหนดขอบเขตของงาน (Terms of Reference: TOR) ข้อ ๑๐.๔

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

ทั้งนี้ เมื่อผู้ยื่นข้อเสนอดำเนินการแนบไฟล์เอกสารตามบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ครบถ้วน ถูกต้องแล้ว ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์จะสร้างบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ตามแบบ

ในข้อ ๑.๖ (๒) ให้โดยผู้ยื่นข้อเสนอไม่ต้องแนบบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ดังกล่าวในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

๔. การเสนอราคา

๔.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ โดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น และจะต้องกรอกข้อความให้ถูกต้องครบถ้วน พร้อมทั้งหลักฐานแสดงตัวตนและทำการยืนยันตัวตนของ ผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่ต้องแนบใบเสนอราคาในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

๔.๒ ในการเสนอราคาให้เสนอราคาเป็นเงินบาทและเสนอราคาได้เพียงครั้งเดียวและราคาเดียวโดยเสนอราคารวม และหรือราคาต่อหน่วย และหรือต่อรายการ ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ตามข้อ ๖.๒ ให้ถูกต้อง ทั้งนี้ ราคารวมที่เสนอจะต้องตรงกันทั้งตัวเลขและตัวหนังสือ ถ้าตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกัน ให้ถือตัวหนังสือเป็นสำคัญ โดยคิดราคารวมทั้งสิ้นซึ่งรวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งปวงไว้แล้ว

ราคาที่เสนอจะต้องเสนอกำหนดยืนราคาไม่น้อยกว่า ๙๐ วัน ตั้งแต่วันเสนอราคา โดยภายในกำหนดยืนราคา ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้และจะถอนการเสนอราคามิได้

๔.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอกำหนดเวลาดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกิน ๓๖๕ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง

๔.๔ ก่อนเสนอราคา ผู้ยื่นข้อเสนอควรตรวจดูร่างสัญญารายละเอียด ขอบเขตของงานฯลฯ ให้ถี่ถ้วนและเข้าใจเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดเสียก่อนที่จะตกลงยื่นข้อเสนอตามเงื่อนไข ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

๔.๕ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในวันที่ ระหว่างเวลา น. ถึง น. และเวลาในการเสนอราคาให้ถือตามเวลาของระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นเกณฑ์

เมื่อพ้นกำหนดเวลายื่นข้อเสนอและเสนอราคาแล้ว จะไม่รับเอกสารการยื่นข้อเสนอ และการเสนอราคาใดๆ โดยเด็ดขาด

๔.๖ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำเอกสารสำหรับใช้ในการเสนอราคาในรูปแบบไฟล์เอกสารประเภท PDF File (Portable Document Format) โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจนของเอกสาร PDF File ก่อนที่จะยืนยันการเสนอราคา แล้วจึงส่งข้อมูล (Upload) เพื่อเป็นการเสนอราคาให้แก่สพร.ผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๔.๗ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอแต่ละรายว่า เป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นตามข้อ ๑.๕ (๑) หรือไม่ หากปรากฏว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับ

ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น คณะกรรมการพิจารณาผลฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

หากปรากฏต่อคณะกรรมการพิจารณาผลฯ ว่า ก่อนหรือ ในขณะที่มีการพิจารณาข้อเสนอ มีผู้ยื่นข้อเสนอรายใดกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมตามข้อ ๑.๕ (๒) และคณะกรรมการพิจารณาผลฯ เชื่อว่ามีการกระทำอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คณะกรรมการพิจารณาผลฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ และสพร. จะพิจารณาลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวเป็นผู้ทิ้งงาน เว้นแต่สพร.จะพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นมิใช่เป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำดังกล่าวและได้ให้ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของสพร.

๔.๘ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

(๑) ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

(๒) ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่นๆ (ถ้ามี) รวมค่าใช้จ่ายทั้งปวงไว้ด้วยแล้ว

(๓) ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการเสนอราคา ตามวันเวลา ที่กำหนด

(๔) ผู้ยื่นข้อเสนอจะถอนการเสนอราคาที่เสนอแล้วไม่ได้

(๕) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องศึกษาและทำความเข้าใจในระบบและวิธีการเสนอราคาด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบัญชีกลางที่แสดงไว้ในเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th

๔.๙ ผู้ยื่นข้อเสนอที่เป็นผู้ชนะการเสนอราคาต้องจัดทำแผนการใช้พัสดุที่ผลิตภายในประเทศ โดยยื่นให้หน่วยงานของรัฐภายใน ๖๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา เว้นแต่กรณีที่ระยะเวลาดำเนินการตามสัญญาไม่เกิน ๖๐ วัน

๔.๑๐ คู่สัญญาต้องจัดทำแผนการทำงานมาให้ภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา เว้นแต่เป็นกรณีสัญญามีอายุไม่เกิน ๙๐ วัน หรือกรณีการจ้างซึ่งสัญญาหรือบันทึกข้อตกลงเป็นหนังสือที่มีวงเงินไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท ทั้งนี้ แผนการทำงานดังกล่าวให้ถือเป็นเอกสารส่วนหนึ่งของสัญญา

๕. หลักประกันการเสนอราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องวางหลักประกันการเสนอราคาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ จำนวน ๘๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท (แปดแสนบาทถ้วน)

๕.๑ เงินสด

๕.๒ หนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารภายในประเทศตามแบบที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

๕.๓ พันธบัตรรัฐบาลไทย

๕.๔ หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอนำพันธบัตรรัฐบาลไทยหรือหนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ มาวางเป็นหลักประกันการเสนอราคาจะต้องส่งต้นฉบับเอกสารดังกล่าวมาให้สพร. ตรวจสอบความถูกต้องในวันที่ ระหว่างเวลา น. ถึง น.

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอประสงค์จะวางหลักประกันการเสนอราคาเป็นเงินสด ให้ผู้ยื่นข้อเสนอดำเนินการชำระเงินผ่านช่องทางการชำระเงิน ดังนี้

โอนเงินเข้าบัญชี ธนาคารกรุงไทยจำกัด (มหาชน) เลขที่บัญชี ๐๑๓๐๒๐๗๓๕๗ ชื่อบัญชี สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

และส่งหลักฐานการชำระเงินกับธนาคาร พร้อมทั้งแบบแจ้งความประสงค์ชำระเงินค่าหลักประกันการเสนอราคา (เฉพาะกรณีที่มีหลักประกันการเสนอราคาหลายรายการพิจารณา) มาให้ สพร. ตรวจสอบความถูกต้อง โดยยื่นมาพร้อมกับการยื่นข้อเสนอผ่านระบบ e-GP โดยการชำระเงินและส่งหลักฐานการชำระเงินให้ดำเนินการในวันและเวลาที่หน่วยงานของรัฐกำหนดให้เป็นวันและเวลาเสนอราคาเท่านั้น

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ประสงค์จะใช้หนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารในประเทศเป็นหลักประกันการเสนอราคาให้ระบุชื่อผู้เข้าร่วมค้ารายที่สัญญาร่วมค้ากำหนดให้เป็นผู้เข้ายื่นข้อเสนอกับหน่วยงานของรัฐเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

หลักประกันการเสนอราคาตามข้อนี้ สพร.จะคืนให้ผู้ยื่นข้อเสนอหรือผู้ค้ำประกันภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่สพร.ได้พิจารณาเห็นชอบรายงานผลคัดเลือกผู้ชนะการประกวดราคาเรียบร้อยแล้ว เว้นแต่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่คัดเลือกไว้ซึ่งเสนอราคาต่ำสุดหรือได้คะแนนรวมสูงสุดไม่เกิน ๓ ราย ให้คืนได้ต่อเมื่อได้ทำสัญญาหรือข้อตกลง หรือผู้ยื่นข้อเสนอได้พ้นจากข้อผูกพันแล้ว

การคืนหลักประกันการเสนอราคา ไม่ว่าในกรณีใด ๆ จะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ย

๖. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

๖.๑ ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ สพร.จะพิจารณาตัดสินโดยใช้ หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น

๖.๒ การพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ

กรณีใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น ในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอสพร.

จะพิจารณาโดยให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

๖.๒.๑ งานจ้างดำเนินงานศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center)

(๑) ราคาที่ยื่นข้อเสนอ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๓๐.๐๐

(๒) ข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนอื่นๆ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๗๐.๐๐ ประกอบด้วย

(๒.๑) มีผลงานและประสบการณ์ตามคุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอ ข้อ ๓.๑๓ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๓๐ คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๓๐.๐๐ โดยมีวิธีการให้คะแนน ดังนี้ พิจารณาจากผลงานที่ดีที่สุด ผลงานเดียวที่มีคุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอตามข้อกำหนด ข้อ ๓.๑๓ (ภาคผนวก ฉ.)

(๒.๒) มีระบบบริหารศูนย์บริการลูกค้าแบบ CCaaS ที่เสนอ ผ่านคุณสมบัติที่กำหนดและมีมาตรฐานสากลอยู่ในการจัดอันดับ Gartner Magic Quadrant กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๓๐ (คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๓๐.๐๐ โดยมีวิธีการให้คะแนน ดังนี้ พิจารณาจากเอกสารที่แสดงการจัดอันดับ Gartner Magic Quadrant ของระบบบริหารศูนย์บริการลูกค้าแบบ CCaaS ที่เสนอ ผ่านคุณสมบัติที่กำหนด และมีมาตราฐานสากล ย้อนหลังไม่เกิน ๒ ปี (ภาคผนวก ฉ.)

(๒.๓) ข้อเสนอเพิ่มเติมจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำหรับรับเรื่องและแจ้งปัญหา ที่มีคุณสมบัติตามภาคผนวก ข. (ข้อ ๑.๑) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๑๐ (คะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๑๐.๐๐ โดยมีวิธีการให้คะแนน ดังนี้ พิจารณาจากจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำหรับรับเรื่องและแจ้งปัญหา ที่มีคุณสมบัติตามภาคผนวก ข. (ข้อ๑.๑) พร้อมแสดงรายละเอียดการเข้าปฏิบัติงาน (ภาคผนวก ฉ.)

โดยกำหนดให้น้ำหนักรวมทั้งหมดเท่ากับร้อยละ ๑๐๐

๖.๓ หากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามข้อ ๒ หรือยื่นหลักฐานการยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วนตามข้อ ๓ หรือยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้องตามข้อ ๔ คณะกรรมการพิจารณาผลฯ จะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่ ผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเสนอเอกสารทางเทคนิคหรือขอบเขตงานที่จะจ้างไม่ครบถ้วน หรือเสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่สพร.กำหนดไว้ในประกาศและเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนที่มิใช่สาระสำคัญและความแตกต่างนั้นไม่มีผลทำให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบต่อ ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเป็นการผิดพลาดเล็กน้อย คณะกรรมการพิจารณาผลฯ อาจพิจารณาผ่อนปรนการตัดสิทธิ ผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น

๖.๔ สพร.สงวนสิทธิไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่มีการผ่อนผัน ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ไม่กรอกชื่อผู้ยื่นข้อเสนอในการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์

(๒) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารประกวดอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น

๖.๕ ในการตัดสินการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือในการทำสัญญา คณะกรรมการพิจารณาผลฯ หรือสพร. มีสิทธิให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ สพร.มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ ไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง

๖.๖ สพร.ทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคา ที่เสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้างในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ และให้ถือว่าการตัดสินของสพร.เป็นเด็ดขาด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งสพร.จะพิจารณายกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์และลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ทิ้งงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อถือได้ว่าการยื่นข้อเสนอกระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จ หรือใช้ชื่อบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลอื่นมายื่นข้อเสนอแทน เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ คณะกรรมการพิจารณาผลฯ หรือสพร. จะให้ผู้ยื่นข้อเสนอนั้นชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถดำเนินการตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ สพร. มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอหรือไม่รับราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใดๆ จาก สพร.

๖.๗ ก่อนลงนามในสัญญาสพร. อาจประกาศยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หากปรากฏว่ามีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการประกวดราคาหรือที่ได้รับการคัดเลือก มีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือส่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

๗. การทำสัญญาจ้าง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะต้องทำสัญญาจ้างตามแบบสัญญา ดังระบุในข้อ ๑.๓ หรือทำข้อตกลงเป็นหนังสือกับสพร. ภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง และจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ ๕ ของราคาค่าจ้างที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ ให้สพร. ยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

๗.๑ เงินสด

๗.๒ เช็คหรือดราฟท์ที่ธนาคารสั่งจ่ายให้แก่สพร. ซึ่งเป็นเช็คหรือดราฟท์ลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือดราฟท์นั้นชำระต่อเจ้าหน้าที่ในวันทำสัญญา หรือก่อนวันนั้น ไม่เกิน ๓ วัน ทำการ

๗.๓ หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามตัวอย่างที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด 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 ตามอัตราส่วนของงานจ้างซึ่งสพร. ได้รับมอบไว้แล้ว

๘. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

สพร. จะจ่ายค่าจ้างซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มตลอดจนภาษีอากรอื่น ๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้วให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้าง โดยแบ่งออกเป็น ๑๒ งวดดังนี้

งวดที่ ๑ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานกำหนดการส่งมอบงาน และการจ่ายเงินค่าจ้าง รวม ๑๒ งวด แต่ละงวดเป็นจำนวนเงินเท่ากัน ต่อเมื่อคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับงานในแต่ละงวดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยต้องส่งงานในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๑ ชุด ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บันทึกลงใน USB Flash Drive จำนวน ๒ ชุด และ External Hard disk จำนวน ๑ ชุด ในแต่ละงวดไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป ให้แล้วเสร็จภายใน ๒๖ วัน

งวดที่ ๒ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานกำหนดการส่งมอบงาน และการจ่ายเงินค่าจ้าง รวม ๑๒ งวด แต่ละงวดเป็นจำนวนเงินเท่ากัน ต่อเมื่อคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับงานในแต่ละงวดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยต้องส่งงานในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๑ ชุด ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บันทึกลงใน USB Flash Drive จำนวน ๒ ชุด และ External Hard disk จำนวน ๑ ชุด ในแต่ละงวดไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป ให้แล้วเสร็จภายใน ๒๘ วัน

งวดที่ ๓ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานกำหนดการส่งมอบงาน และการจ่ายเงินค่าจ้าง รวม ๑๒ งวด แต่ละงวดเป็นจำนวนเงินเท่ากัน ต่อเมื่อคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับงานในแต่ละงวดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยต้องส่งงานในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๑ ชุด ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บันทึกลงใน USB Flash Drive จำนวน ๒ ชุด และ External Hard disk จำนวน ๑ ชุด ในแต่ละงวดไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๑ วัน

งวดที่ ๔ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานกำหนดการส่งมอบงาน และการจ่ายเงินค่าจ้าง รวม ๑๒ งวด แต่ละงวดเป็นจำนวนเงินเท่ากัน ต่อเมื่อ

คณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับงานในแต่ละงวดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยต้องส่งงานในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๑ ชุด ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บันทึกลงใน USB Flash Drive จำนวน ๒ ชุด และ External Hard disk จำนวน ๑ ชุด ในแต่ละงวดไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน

งวดที่ ๕ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานกำหนดการส่งมอบงาน และการจ่ายเงินค่าจ้าง รวม ๑๒ งวด แต่ละงวดเป็นจำนวนเงินเท่ากัน ต่อเมื่อคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับงานในแต่ละงวดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยต้องส่งงานในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๑ ชุด ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บันทึกลงใน USB Flash Drive จำนวน ๒ ชุด และ External Hard disk จำนวน ๑ ชุด ในแต่ละงวดไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๑ วัน

งวดที่ ๖ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานกำหนดการส่งมอบงาน และการจ่ายเงินค่าจ้าง รวม ๑๒ งวด แต่ละงวดเป็นจำนวนเงินเท่ากัน ต่อเมื่อคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับงานในแต่ละงวดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยต้องส่งงานในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๑ ชุด ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บันทึกลงใน USB Flash Drive จำนวน ๒ ชุด และ External Hard disk จำนวน ๑ ชุด ในแต่ละงวดไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน

งวดที่ ๗ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานกำหนดการส่งมอบงาน และการจ่ายเงินค่าจ้าง รวม ๑๒ งวด แต่ละงวดเป็นจำนวนเงินเท่ากัน ต่อเมื่อคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับงานในแต่ละงวดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยต้องส่งงานในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๑ ชุด ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บันทึกลงใน USB Flash Drive จำนวน ๒ ชุด และ External Hard disk จำนวน ๑ ชุด ในแต่ละงวดไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๑ วัน

งวดที่ ๘ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานกำหนดการส่งมอบงาน และการจ่ายเงินค่าจ้าง รวม ๑๒ งวด แต่ละงวดเป็นจำนวนเงินเท่ากัน ต่อเมื่อคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับงานในแต่ละงวดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยต้องส่งงานในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๑ ชุด ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บันทึกลงใน USB Flash Drive จำนวน ๒ ชุด และ External Hard disk จำนวน ๑ ชุด ในแต่ละงวดไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๑ วัน

งวดที่ ๙ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานกำหนดการส่งมอบงาน และการจ่ายเงินค่าจ้าง รวม ๑๒ งวด แต่ละงวดเป็นจำนวนเงินเท่ากัน ต่อเมื่อคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับงานในแต่ละงวดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยต้องส่งงานในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๑ ชุด ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บันทึกลงใน USB Flash Drive จำนวน ๒ ชุด และ External Hard disk จำนวน ๑ ชุด ในแต่ละงวดไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน

งวดที่ ๑๐ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานกำหนดการส่งมอบงาน และการจ่ายเงินค่าจ้าง รวม ๑๒ งวด แต่ละงวดเป็นจำนวนเงินเท่ากัน ต่อเมื่อคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับงานในแต่ละงวดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยต้องส่งงานในรูปแบบเอกสาร

จำนวน ๑ ชุด ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บันทึกลงใน USB Flash Drive จำนวน ๒ ชุด และ External Hard disk จำนวน ๑ ชุด ในแต่ละงวดไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๑ วัน

งวดที่ ๑๑ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๓ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานกำหนดการส่งมอบงาน และการจ่ายเงินค่าจ้าง รวม ๑๒ งวด แต่ละงวดเป็นจำนวนเงินเท่ากัน ต่อเมื่อคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับงานในแต่ละงวดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยต้องส่งงานในรูปแบบเอกสาร จำนวน ๑ ชุด ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บันทึกลงใน USB Flash Drive จำนวน ๒ ชุด และ External Hard disk จำนวน ๑ ชุด ในแต่ละงวดไม่เกินวันที่ ๑๐ ของเดือนถัดไป ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ วัน

งวดสุดท้าย เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘.๓๗ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานทั้งหมดให้แล้วเสร็จเรียบร้อยตามสัญญาหรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ และ สพร. ได้ตรวจรับมอบงานจ้างเรียบร้อยแล้ว

๙. อัตราค่าปรับ

ค่าปรับตามแบบสัญญาจ้างแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือจะกำหนด ดังนี้

๙.๑ กรณีที่ผู้รับจ้างนำงานที่รับจ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่งโดยไม่ได้รับอนุญาตจากสพร. จะกำหนดค่าปรับสำหรับการฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นจำนวนร้อยละ ๑๐ ของวงเงินของงานจ้างช่วงนั้น

๙.๒ กรณีที่ผู้รับจ้างปฏิบัติผิดสัญญาจ้างนอกเหนือจากข้อ ๙.๑ จะกำหนดค่าปรับเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของราคาค่าจ้าง

๑๐. ข้อสงวนสิทธิ์ในการยื่นข้อเสนอและอื่น ๆ

๑๐.๑ เงินค่าจ้างสำหรับงานจ้างครั้งนี้ ได้มาจากเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๗๐

การลงนามในสัญญาจะกระทำได้ต่อเมื่อ สพร.ได้รับอนุมัติเงินค่าจ้างจากเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๗๐ แล้วเท่านั้น

๑๐.๒ เมื่อสพร.ได้คัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอรายใด ให้เป็นผู้รับจ้าง และได้ตกลงจ้างตามการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ถ้าผู้รับจ้างจะต้องสั่งหรือนำสิ่งของมาเพื่องานจ้างดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ และของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชยนาวี ดังนี้

(๑) แจ้งการสั่งหรือนำสิ่งของดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ ต่อกรมเจ้าท่าภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้รับจ้างสั่งหรือซื้อของจากต่างประเทศ เว้นแต่เป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้

(๒) จัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทย จากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ให้บรรทุกสิ่งของนั้น โดย

เรืออื่นที่มิใช่เรือไทย ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตเช่นนั้นก่อนบรรทุกของลงเรืออื่น หรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่น

(๓) ในกรณีที่ไม่ปฏิบัติตาม (๑) หรือ (๒) ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชยนาวี

๑๐.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งสพร.ได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญา หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือภายในเวลาที่กำหนดดังระบุไว้ในข้อ ๗ สพร.จะริบหลักประกันการยื่นข้อเสนอ หรือเรียกร้องจากผู้ออกหนังสือค้ำประกันการยื่นข้อเสนอทันที และอาจพิจารณาเรียกร้องให้ชดใช้ความเสียหายอื่น (ถ้ามี) รวมทั้งจะพิจารณาให้เป็นผู้ทิ้งงานตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๑๐.๔ สพร.สงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาหรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

๑๐.๕ ในกรณีที่เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ มีความขัดหรือแย้งกัน ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของสพร. คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม

๑๐.๖ สพร. อาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอ จะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากสพร.ไม่ได้

(๑) สพร.ไม่ได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการจัดจ้างหรือได้รับจัดสรร แต่ไม่เพียงพอที่จะทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไป

(๒) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือก มีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือส่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใด ในการเสนอราคา

(๓) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่สพร. หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

(๔) กรณีอื่นในทำนองเดียวกับ (๑) (๒) หรือ (๓) ตามที่กำหนดในกฎกระทรวงซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๑๐.๗ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเลือกช่องทางการอุทธรณ์และช่องทางการรับหนังสือแจ้งตอบผลการพิจารณาอุทธรณ์ไว้ตั้งแต่ขั้นตอนการยื่นข้อเสนอ และหากผู้ยื่นข้อเสนอมีความประสงค์ที่จะอุทธรณ์ผลการประกาศผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้าง จะต้องยื่นอุทธรณ์และรับหนังสือแจ้งตอบการพิจารณาอุทธรณ์ผ่านช่องทางที่ได้เลือกไว้เท่านั้น

๑๑. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการจ้าง ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

๑๒. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

สพร. สามารถนำผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามสัญญาของผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างเพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ หากผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับสพร. ไว้ชั่วคราว

สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)

ตุลาคม ๒๕๖๙

ข้อกำหนดขอบเขตของงาน (Terms of Reference: TOR)
งานจ้างดำเนินงานศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center)

1. ความเป็นมา

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

โดย สพร. ได้ดำเนินงานตามภารกิจในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแก่ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ ตลอดจนดำเนินการเกี่ยวกับการนำเทคโนโลยีดิจิทัลมาใช้เป็นเครื่องมือในการบริหารงานภาครัฐและการจัดทำบริการสาธารณะ เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการอำนวยความสะดวกในการให้บริการประชาชน และเพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจได้ตามเป้าหมายการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐาน เพื่อเป็นปัจจัยเกื้อหนุนการดำเนินงานตามภารกิจของ สพร. ทำให้มีการขยายตัวของปริมาณงานที่ให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐและประชาชน จึงมีความสำคัญที่ สพร. จะต้องดำเนินงานด้านศูนย์บริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับปริมาณงานในปัจจุบันและที่อาจเพิ่มขึ้นในอนาคต โดยคำนึงถึงการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ที่ใช้บริการของ สพร.

ดังนั้น เพื่อการรองรับภารกิจที่เพิ่มมากขึ้นและการให้บริการเป็นไปอย่างต่อเนื่อง สพร. จึงจำเป็นต้องจ้างดำเนินงานศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) สำหรับอำนวยความสะดวกให้แก่ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ และประชาชนในการแจ้งปัญหา รับเรื่องร้องเรียน ติดต่อประสานงานและการสอบถามข้อมูลของบริการต่าง ๆ ที่สะดวก รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ที่ใช้บริการของ สพร.

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ	(นายเกียรติศักดิ์ เรืองรอด)	ลงนาม.....*เกียรติศักดิ์ เรืองรอด*.....	วันที่...19/10/2569...
กรรมการ	(นายนิติ ชัยกะเสวี)	ลงนาม.....*นิติ ชัยกะเสวี*.....	ครั้งที่.....1.....
กรรมการและเลขานุการ	(นายเอกลักษณ์ ภูผามานัง)	ลงนาม.....*เอกลักษณ์ ภูผามานัง*.....	

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้มีผู้ให้บริการที่มีความรู้ความสามารถและความเชี่ยวชาญในการให้บริการงานศูนย์บริการลูกค้า โดยประกอบด้วย เจ้าหน้าที่ ระบบบริหารศูนย์บริการลูกค้า อุปกรณ์ และเครื่องมือต่างๆ ในการดำเนินงานรับแจ้งปัญหา รับเรื่องร้องเรียน สอบถามข้อมูล และติดต่อประสานงาน

2.2 เพื่อให้บริการ และตอบสนองความพึงพอใจของส่วนราชการ หน่วยงานภาครัฐ ภาคประชาชน และหน่วยงานอื่น ๆ

3. คุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอ

3.1 มีความสามารถตามกฎหมาย

3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

3.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

3.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทิ้งงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทิ้งงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทิ้งงานเป็นหุ้นส่วน ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

3.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

3.7 เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

3.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ สพร. ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

3.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นว่านั้น

3.10 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e - GP) ของกรมบัญชีกลาง

3.11 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ ดังนี้

3.11.1 กรณีเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย/กฎหมายต่างประเทศ ซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า 1 ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ จากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สินสุทธิที่ปรากฏในงบแสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก 1 ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ	(นายเกียรติศักดิ์ เรืองรอด)	ลงนาม.....*เกียรติศักดิ์ เรืองรอด*.....	วันที่...19/10/2569...
กรรมการ	(นายนิติ ชัยกะเสวี)	ลงนาม.....*นิติ ชัยกะเสวี*.....	ครั้งที่.....1.....
กรรมการและเลขานุการ	(นายเอกลักษณ์ ภูผามานัง)	ลงนาม.....*เอกลักษณ์ ภูผามานัง*.....	

3.11.2 กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย/กฎหมายต่างประเทศ ซึ่งยังไม่มีการรายงานงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ต้องมีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระมูลค่าหุ้นแล้ว ณ วันที่ยื่นข้อเสนอไม่น้อยกว่า 3,000,000 บาท (สามล้านบาทถ้วน)

3.11.3 กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมูลค่าสุทธิของกิจการหรือทุนจดทะเบียน หรือมีแต่ไม่เพียงพอ ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอหนังสือรับรองวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ หรือเป็นสินเชื่อที่ธนาคารต่างประเทศหรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัททุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารกลางของประเทศนั้น ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารกลางของประเทศนั้นแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน 90 วัน โดยต้องมียอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อไม่น้อยกว่า 4,000,000 บาท (สี่ล้านบาทถ้วน) คิดเป็น 1 ใน 4 ของมูลค่าโครงการหรือรายการที่ยื่นเสนอในแต่ละครั้ง ทั้งนี้ สำหรับธนาคารภายในประเทศหนังสือรับรองวงเงินสินเชื่อให้เป็นไปตามแบบที่กำหนด

3.11.4 กรณีเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งตามกฎหมายต่างประเทศ ตามข้อ 3.11.2 และ 3.11.3 มูลค่าจะต้องเป็นไปตามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราตามประกาศที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนดในช่วงระหว่างวันที่เผยแพร่ประกาศและเอกสารเชิญชวนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e-GP) หรือมีหนังสือเชิญชวน จนถึงวันยื่นข้อเสนอ

คุณสมบัติในข้อ 3.11.1 – 3.11.3 นี้ ยกเว้นกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอเป็นหน่วยงานของรัฐ หรือนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้น ตามกฎหมายไทยที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการตามพระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ. 2483 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

3.12 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

กิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน เว้นแต่ในกรณีกิจการร่วมค้าที่มีข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้ากำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก กิจการร่วมค้านั้นสามารถใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้ากำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ข้อตกลงดังกล่าวจะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญา มากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

ทั้งนี้ กิจการร่วมค้า หมายถึง “กิจการที่มีข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าเป็นลายลักษณ์อักษรว่าจะดำเนินการร่วมกันเป็นทางการค้าหรือหากำไรระหว่างบริษัทกับบริษัท บริษัทกับห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล หรือระหว่างบริษัทและ/หรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคลกับ

บุคคลธรรมดา คณะบุคคลที่มิใช่นิติบุคคล ห้างหุ้นส่วนสามัญ นิติบุคคลอื่น หรือนิติบุคคลที่ตั้งขึ้นตามกฎหมายของต่างประเทศ โดยข้อตกลงนั้นอาจกำหนดให้มีผู้เข้าร่วมค้าหลักก็ได้”

3.13 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีผลงานด้านการให้บริการ Contact Center แบบต่อเนื่อง 24 ชั่วโมงต่อวัน 7 วันต่อสัปดาห์ หรือ การให้บริการตรวจสอบเฝ้าระวังเครือข่ายและระบบสารสนเทศ แบบต่อเนื่อง 24 ชั่วโมงต่อวัน 7 วันต่อสัปดาห์ ในวงเงินไม่น้อยกว่า 5,000,000 บาท (ห้าล้านบาทถ้วน) โดยเป็นผลงานสัญญาเดียวย้อนหลังไม่เกิน 5 ปี นับจากวันที่งานแล้วเสร็จจนถึงวันที่ยื่นเอกสาร ซึ่งเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานภาครัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่ สพร. เชื่อถือ โดยจะต้องแนบสำเนาหนังสือรับรองผลงานและสำเนาสัญญา พร้อมรับรองสำเนาถูกต้องมาพร้อมกันในวันยื่นข้อเสนอโครงการ

3.14 ผู้ยื่นขอเสนอจะต้องได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนการขายและบริการหลังการขายระบบบริหารศูนย์บริการลูกค้าจากเจ้าของผลิตภัณฑ์หรือตัวแทนเจ้าของผลิตภัณฑ์ในประเทศไทย โดยตลอดอายุการให้บริการ

4. รายละเอียดขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้รับจ้างต้องดำเนินงานจ้าง งานจ้างดำเนินงานศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) โดยมีรายละเอียดขอบเขตการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

4.1 จัดเตรียมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

4.1.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำหรับงานตรวจสอบเฝ้าระวังเครือข่ายและระบบสารสนเทศ รายละเอียดตาม **ภาคผนวก ก.**

4.1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำหรับรับเรื่องและแจ้งปัญหา รายละเอียดตาม **ภาคผนวก ข.**

4.1.3 กรณีเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีพฤติกรรมไม่เหมาะสมต่อการปฏิบัติงาน หรือไม่สามารถปฏิบัติงานได้ตามเป้าหมายและตามมาตรฐานที่ผู้ว่าจ้างกำหนดหรือได้รับการร้องเรียนจากหน่วยงาน หรือประชาชนที่ใช้บริการหรือพฤติกรรมอื่นใดที่ผู้ว่าจ้างเห็นว่าไม่เหมาะสม หรือ เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานแจ้งลาออกผู้รับจ้างจะต้อง เปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานโดยต้องดำเนินการจัดส่งเจ้าหน้าที่ ที่มีคุณสมบัติตามที่ระบุไว้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง

4.1.4 กรณีการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน

4.1.4.1 ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มีคุณสมบัติตามที่ระบุไว้ภายใน 30 วัน นับแต่วันที่ผู้รับจ้างแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรมายังผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้หากเกิดเหตุสุดวิสัยจะต้องชี้แจงเป็นลายลักษณ์อักษรต่อผู้ว่าจ้างเป็นกรณีๆ ไป

4.1.4.2 การเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานในทุกๆ ตำแหน่งไม่ว่าด้วยเหตุใดก็ตาม ก่อนที่ผู้รับจ้างจะจัดส่งเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานเข้ามาปฏิบัติงาน จะต้องได้รับความยินยอมจากทางผู้ว่าจ้าง

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ	(นายเกียรติศักดิ์ เรืองรอด)	ลงนาม.....*เกียรติศักดิ์ เรืองรอด*.....	วันที่...19/10/2569...
กรรมการ	(นายนิติ ชัยกะเสวี)	ลงนาม.....*นิติ ชัยกะเสวี*.....	ครั้งที่.....1.....
กรรมการและเลขานุการ	(นายเอกลักษณ์ ภูผามานัง)	ลงนาม.....*เอกลักษณ์ ภูผามานัง*.....	

4.1.4.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการลูกค้าต้องเข้ารับการฝึกอบรมตามหลักสูตรและระยะเวลาที่ผู้ว่าจ้างกำหนดไม่น้อยกว่า 15 วันก่อนวันเริ่มปฏิบัติงาน

4.1.5 ผู้ว่าจ้างจะจัดให้มีการประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานตามรอบที่ผู้ว่าจ้างกำหนด โดยหากเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานมีผลการประเมินต่ำกว่าเกณฑ์มาตรฐานที่ผู้ว่าจ้างกำหนด คือ ร้อยละ 85 ต้องดำเนินการเปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่มาปฏิบัติงานโดยให้ดำเนินการตามที่ระบุไว้ในข้อ 4.1.3

4.1.6 ผู้รับจ้างต้องโทรประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน ตามหัวข้อที่ผู้ว่าจ้างกำหนด และต้องดำเนินการส่งผลการประเมินในเอกสารส่งมอบรายงานประจำเดือน

4.1.7 ผู้รับจ้างต้องจัดอบรมเพื่อทบทวนความรู้ต่าง ๆ เกี่ยวกับการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 ครั้ง พร้อมทั้งจัดส่งรายงานหัวข้อการอบรมรายชื่อผู้เข้าอบรมให้ผู้ว่าจ้างทราบ

4.1.8 ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติงานแบบต่อเนื่อง 24 ชั่วโมงต่อวัน 7 วันต่อสัปดาห์ โดยไม่มีวันหยุดตลอดระยะเวลาของสัญญา โดยดำเนินการอย่างมีประสิทธิภาพสูงสุดในช่วงวันและเวลาทำการของผู้ว่าจ้าง (08.30 – 17.30 น.) ภายใต้เงื่อนไขการให้บริการในแต่ละงวด อย่างน้อยดังต่อไปนี้

ลำดับ	รายละเอียด	สูตรคำนวณ	เงื่อนไข
1	อัตราการพลาดรับสาย (Abandoned Call)	A = (B x 100) / C A = อัตราการพลาดรับสายลูกค้า B = จำนวนสายทั้งหมดที่พลาดการรับสาย C = จำนวนสายทั้งหมดที่ติดต่อเข้ามา **ข้อยกเว้น** 1. ไม่นับรวมสายติดต่อภายใน หรือโอนสายระหว่างกัน 2. ไม่นับรวมสายที่เกิดจากปัญหาระบบโทรศัพท์สาธารณะหรือระบบเครือข่ายของ สพร. 3. ไม่รวมสายในกรณีที่โทรและวางทันที (Short Call) 4. ไม่นับรวมกรณีที่คู่สายเต็ม 5. กรณีที่เกิดการพลาดรับสายและเจ้าหน้าที่ติดต่อกลับภายใน 15 นาที จะไม่คิดเป็นสายที่พลาดการรับสาย 6. กรณีที่มีจำนวนสายภายนอกเกิน 300 สาย/วัน ให้นับเป็น 300 สาย/วัน 7. ไม่นับรวมวันและเวลานอกทำการของ สพร.	อัตราการพลาดรับสายไม่เกิน 5%

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ	(นายเกียรติศักดิ์ เรืองรอด)	ลงนาม.....*เกียรติศักดิ์ เรืองรอด*.....	วันที่...19/10/2569...
กรรมการ	(นายนิติ ชัยกะเสวี)	ลงนาม.....*นิติ ชัยกะเสวี*.....	ครั้งที่.....1.....
กรรมการและเลขานุการ	(นายเอกลักษณ์ ภูผามานัง)	ลงนาม.....*เอกลักษณ์ ภูผามานัง*.....	

ลำดับ	รายละเอียด	สูตรคำนวณ	เงื่อนไข
2	อัตราการโอนสายเข้าระบบประเมินความพึงพอใจ	A = (B x 100) / C A = อัตราการโอนสายเข้าระบบประเมินความพึงพอใจ B = จำนวนสายที่โอนเข้าสู่ระบบประเมินความพึงพอใจ C = จำนวนสายทั้งหมดที่ได้รับบริการ **ข้อยกเว้น** 1. ไม่นับรวมสายติดต่อภายใน หรือโอนสายระหว่างกัน 2. ไม่รวมสายในกรณีที่โทรและวางทันที (Short Call) 3. กรณีที่มีจำนวนสายภายนอกเกิน 300 สาย/วัน ให้นับเป็น 300 สาย/วัน 4. ไม่นับรวมวันและเวลานอกทำการของ สพร.	อัตราการโอนสายเข้าระบบประเมินความพึงพอใจต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 85%
3	อัตราการตอบรับลูกค้าภายใน 30 นาที ผ่านช่องทางดังต่อไปนี้ • อีเมล • Line • Facebook	A = (B x 100) / C A = อัตราการตอบรับลูกค้า B = จำนวนการตอบรับทั้งหมดที่ตอบกลับภายใน 30 นาที C = จำนวนการตอบรับทั้งหมด **ข้อยกเว้น** 1. ไม่รวมอีเมลสแปม หรืออีเมลที่ไม่เกี่ยวข้องกับ สพร. 2. ไม่นับรวมอีเมลที่ สพร. กำหนดให้วิธีการดำเนินการแบบอื่น 3. กรณีที่มีจำนวนการติดต่อผ่านช่องทางเกิน 300 เคส/วัน ให้นับเป็น 300 ฉบับ/วัน 4. ไม่นับรวมวันและเวลานอกทำการของ สพร.	อัตราการตอบรับลูกค้าต้องมากกว่าหรือเท่ากับ 85%
4	อัตราการบันทึกข้อมูลในระบบ ITSM	ร้อยละ 95 ของจำนวนสายที่รับได้รวมกับจำนวนอีเมล Line Facebook ที่ตอบรับได้ **ข้อยกเว้น** 1. ไม่นับรวมการโทรหรืออีเมลเพื่อติดตามเคสเดิม 2. ไม่นับรวมปัญหาที่เกิดจากเครือข่ายภายในของ สพร. หรือระบบ ITSM	
5	ระบบบริหารศูนย์บริการลูกค้า	ระดับการให้บริการ (Service Level Availability) ร้อยละ 99.5 **ข้อยกเว้น** ไม่นับรวมปัญหาที่เกิดจากเครือข่ายภายในของ สพร. หรือเครือข่ายของผู้ให้บริการในประเทศไทย	

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ	(นายเกียรติศักดิ์ เรืองรอด)	ลงนาม.....*เกียรติศักดิ์ เรืองรอด*.....	วันที่...19/10/2569...
กรรมการ	(นายนิติ ชัยกะเสวี)	ลงนาม.....*นิติ ชัยกะเสวี*.....	ครั้งที่.....1.....
กรรมการและเลขานุการ	(นายเอกลักษณ์ ภูผามานัง)	ลงนาม.....*เอกลักษณ์ ภูผามานัง*.....	

4.1.9 ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าเสียหายที่เกิดจากการกระทำของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของผู้รับจ้างหาก เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานกระทำละเมิดต่อบุคคลภายนอก ผู้ว่าจ้างจะไม่รับผิดชอบใดๆ ทั้งสิ้น และผู้ว่าจ้างมีสิทธิ์ที่จะให้เปลี่ยนตัวเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ก่อพฤติกรรมดังกล่าวทันทีที่สามารถตรวจสอบความผิดพลาดดังกล่าวได้

4.1.10 ผู้รับจ้างต้องควบคุมดูแลให้เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานปฏิบัติตามกฎเกณฑ์การใช้สถานที่นั้นๆ โดยคำนึงถึงความสะอาด ความเป็นระเบียบเรียบร้อย ระเบียบและกฎเกณฑ์การรักษาความปลอดภัยของสถานที่นั้นๆ

4.1.11 ผู้รับจ้างต้องไม่ใช้อุปกรณ์ เครื่องมือ ข้อมูล และตลอดจนเลขหมายโทรศัพท์ของผู้ว่าจ้างเพื่อประโยชน์ของผู้รับจ้างเองหรือก่อให้เกิดความเสียหายต่อชื่อเสียงของผู้ว่าจ้าง

4.1.12 ผู้รับจ้างต้องจ่ายเงินเดือนและสวัสดิการ เช่น ค่าตำแหน่ง ค่ากะ ค่าเดินทาง ค่าจอดรถ เบี้ยขยัน ฯลฯ ให้แก่เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง ถ้าผู้รับจ้างไม่จ่ายเงินเดือนและค่าสวัสดิการตามเงื่อนไขที่กล่าวมาข้างต้น ผู้ว่าจ้างมีสิทธิ์นำเงินค่าจ้างที่จะต้องจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างไปจ่ายให้แก่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าของผู้รับจ้างและให้ถือว่าผู้ว่าจ้างได้จ่ายเงินจำนวนนั้นเป็นค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้างแล้ว

4.1.13 ผู้รับจ้างจะต้องมีการตรวจสอบประวัติเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานย้อนหลัง (ประวัติอาชญากรรม) ของเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานทั้งหมดในโครงการ พร้อมแนบเอกสารสำเนาบัตรประชาชน ประวัติการศึกษา และประวัติอาชญากรรมส่งให้ผู้ว่าจ้าง และในกรณีมีการปรับเปลี่ยนเจ้าหน้าที่ระหว่างสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องมีการส่งเอกสารดังกล่าวข้างต้น ให้กับผู้ว่าจ้างด้วยทุกครั้งเช่นกัน

4.1.14 ผู้รับจ้างและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในโครงการทั้งหมดต้องมีการทำสัญญาหรือเอกสารข้อกำหนดต่าง ๆ ตามระเบียบของหน่วยงานผู้ว่าจ้างกำหนด

4.1.15 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานภายในโครงการทั้งหมดจะต้องผ่านการอบรมหัวข้อต่อไปนี้

- หลักสูตร Security Awareness
- หลักสูตรการปฏิบัติงานการให้บริการ Call Center หรือ Contact Center

4.1.16 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานที่ปฏิบัติงานภายในโครงการทั้งหมด ต้องสามารถปฏิบัติงาน ณ. สถานที่ของผู้ว่าจ้าง หรือกรณีที่จำเป็นต้องปฏิบัติงานนอกสถานที่ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดทั้งหมด

4.1.17 ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมและติดตั้งเครื่องลงบันทึกเวลาการทำงานแบบใช้ลายนิ้วมือ หรือแบบใช้ใบหน้า หรือดีกว่า สำหรับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าของผู้รับจ้าง

4.1.18 เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าของผู้รับจ้างต้องมีการลงบันทึกเวลาการเข้า-ออกของทำงานทุกวัน และต้องดำเนินการส่งผลการบันทึกเวลาเข้า-ออกการทำงานของแต่ละเดือนในเอกสารส่งมอบรายงานประจำเดือน

4.1.19 ผู้ว่าจ้างสามารถปรับเปลี่ยนจำนวนเจ้าหน้าที่ในแต่ละช่วงเวลาของการทำงานได้ โดยอยู่ภายใต้จำนวนเจ้าหน้าที่ทั้งหมดในโครงการ

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ	(นายเกียรติศักดิ์ เรืองรอด)	ลงนาม.....*เกียรติศักดิ์ เรืองรอด*.....	วันที่...19/10/2569...
กรรมการ	(นายนิติ ชัยกะเสวี)	ลงนาม.....*นิติ ชัยกะเสวี*.....	ครั้งที่.....1.....
กรรมการและเลขานุการ	(นายเอกลักษณ์ ภูผามานัง)	ลงนาม.....*เอกลักษณ์ ภูผามานัง*.....	

4.1.20 เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าของผู้รับจ้างต้องมีใบรับรองแพทย์แสดงผลการตรวจว่าไม่เป็นโรคร้ายแรง ได้แก่ วัณโรคในระยะแพร่เชื้อ โรคเท้าช้าง โรคพิษสุราเรื้อรัง โรคที่เกิดจากสารเสพติด โรคอื่นๆ ที่เรื้อรังหรือร้ายแรงที่แสดงอาการอย่างชัดเจนจนสามารถเป็นอุปสรรคต่อการทำงาน

4.1.21 ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีการตรวจคัดกรองโรคติดต่ออื่นๆ ตามประกาศของหน่วยงานของผู้ว่าจ้างกำหนด

4.2 จัดเตรียมระบบบริหารศูนย์บริการลูกค้า แบบ CCaaS สำหรับศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) โดยมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

4.2.1 ให้บริการระบบบริหารศูนย์บริการลูกค้าแบบ CCaaS สำหรับศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) รายละเอียดตาม **ภาคผนวก ค.**

4.2.2 ให้บริการอุปกรณ์ตามรายละเอียดตาม **ภาคผนวก ง.**

4.2.3 สามารถดำเนินการและตั้งค่าระบบที่เกี่ยวข้องกับ **ภาคผนวก ค.** ทำงานร่วมกับ SIP Trunk หมายเลข 02-612-6060 หรือตามที่ สพร.กำหนดได้

4.2.4 จัดหาซอฟต์แวร์อื่นๆ ที่จำเป็นต้องใช้ทั้งหมดกับระบบที่เสนอในโครงการโดยซอฟต์แวร์ที่จัดหาต้องมีลิขสิทธิ์ที่ถูกต้องตามกฎหมายและเพียงพอต่อการใช้งาน

4.2.5 ผู้รับจ้างต้องให้คำปรึกษาการปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการให้บริการ หรือกลยุทธ์การกระจายสายหรือการเชื่อมต่อข้อมูลร่วมกับระบบที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการของผู้ว่าจ้าง

4.2.6 ผู้รับจ้างต้องจัดอบรมระบบบริหารศูนย์บริการลูกค้าที่เสนอในโครงการนี้ ประกอบด้วย

- การใช้งานระบบ
- การบริหารจัดการและดูแลระบบ

4.2.7 เมื่อเกิดเหตุขัดข้องของระบบ หรืออุปกรณ์ผู้ว่าจ้างสามารถแจ้งเหตุได้ตลอด 24 ชั่วโมง 7 วันต่อสัปดาห์ โดยช่องทางใดช่องทางหนึ่ง ดังต่อไปนี้

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

ผู้รับจ้างจะต้องตอบรับการแจ้งเหตุภายใน 30 นาทีและต้องดำเนินการแก้ไขภายใน 1 ชั่วโมง หากไม่สามารถแก้ไขปัญหาโดยทางโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่น ๆ ได้ ผู้รับจ้างจะต้องเข้าดำเนินการแก้ไขปัญหาที่หน้างาน (On-Site Service) หรือต้องจัดหาอุปกรณ์ทดแทนที่ดีกว่าหรือเทียบเท่าหรือวิธีการใด ๆ ที่ทำให้ระบบใช้งานได้ชั่วคราวภาย 4 ชั่วโมง ซึ่งผู้รับจ้างจะต้องรายงานความคืบหน้าของระยะเวลาที่ต้องใช้ในการดำเนินการแก้ไข และสรุปสาเหตุหลังจากดำเนินการแก้ไขเรียบร้อยให้กับทางผู้ว่าจ้าง

4.2.8 ดำเนินการสำรองข้อมูลไฟล์เสียงรายเดือน และ Index ของไฟล์เสียงที่สามารถค้นหาจากเบอร์โทรหรือวันที่ทำการบันทึกเสียงได้ โดยส่งมอบในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ในรูปแบบ External Harddisk

4.2.9 ดำเนินจัดทำแผนการทำลายข้อมูลไฟล์เสียงและข้อมูลที่เกี่ยวข้องทั้งหมดในระบบบริหารศูนย์บริการลูกค้า เมื่อสิ้นสุดสัญญา โดยมีการเสนอและขออนุมัติต่อผู้ว่าจ้าง ภายใน 30 วันก่อนสิ้นสุดสัญญา

4.3 จัดเตรียมอุปกรณ์และเครื่องมือต่างๆ เป็นอย่างน้อย ประกอบด้วย

4.3.1 อุปกรณ์สำหรับงานบริการทางโทรศัพท์ คุณสมบัติตาม **ภาคผนวก ง.**

4.3.2 ระบบสำหรับตรวจสอบเว็บไซต์ คุณสมบัติตาม **ภาคผนวก จ.**

4.3.3 ระบบส่งข้อความสั้น (SMS) คุณสมบัติตาม **ภาคผนวก จ.**

4.3.4 เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลแบบพกพาพร้อมโปรแกรมระบบปฏิบัติการ Microsoft Window และโปรแกรมสำนักงานสำเร็จรูปที่ถูกต้องตามกฎหมาย ได้แก่ MS Word, MS Excel, MS team, MS PowerPoint เพียงพอต่อจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่เข้าปฏิบัติงานในโครงการนี้

4.3.5 เจ้าหน้าที่ ซอฟต์แวร์ และอุปกรณ์ทั้งหมดที่ใช้งานในโครงการนี้ ต้องปฏิบัติงานภายใต้นโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศทางไซเบอร์ของผู้ว่าจ้าง

4.4 จัดเตรียมความพร้อมในการปฏิบัติงาน

ในวันที่เริ่มสัญญาผู้รับจ้างต้องให้บริการตามรายละเอียดขอบเขตงาน พร้อมกับปฏิบัติงานในการดำเนินงานการรับแจ้งปัญหา รับเรื่องร้องเรียน สอบถามข้อมูล และติดต่อประสานงานการใช้งานบริการสำคัญของ สพร. ได้แก่

- บริการทางรัฐ (ทางรัฐ.com)
- บริการระบบสื่อสารแบบรวมศูนย์ (workd.go.th)
- บริการกฎหมายกลาง (law.go.th)
- บริการศูนย์รวมข้อมูลติดต่อราชการ (info.go.th)
- บริการศูนย์ข้อมูลเปิดภาครัฐ (data.go.th)
- บริการศูนย์ข้อมูลให้ธุรกิจติดต่อราชการฯ (bizportal.go.th)
- บริการศูนย์แลกเปลี่ยนข้อมูลกลางภาครัฐ (gdx.dga.or.th)
- บริการพิสูจน์และยืนยันตัวตนทางดิจิทัล (Digital ID)
- บริการสื่อสารพร้อมอุปกรณ์เชื่อมต่อโครงสร้างพื้นฐานเครือข่าย (GIN/DG-Link)
- บริการ Digital Government Learning Platform (tdga.dga.or.th)
- บริการอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ	(นายเกียรติศักดิ์ เรืองรอด)	ลงนาม.....*เกียรติศักดิ์ เรืองรอด*.....	วันที่...19/10/2569...
กรรมการ	(นายนิติ ชัยกะเสวี)	ลงนาม.....*นิติ ชัยกะเสวี*.....	ครั้งที่.....1.....
กรรมการและเลขานุการ	(นายเอกลักษณ์ ภูผามานัง)	ลงนาม.....*เอกลักษณ์ ภูผามานัง*.....	

5. กำหนดระยะเวลาดำเนินงาน

ระยะเวลาในการดำเนินงาน ตั้งแต่วันที่ 6 มกราคม 2570 ถึงวันที่ 5 มกราคม 2571

6. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

โดยการจ้างดำเนินงานศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) สพร. ดำเนินการตามภารกิจในการให้บริการโครงสร้างพื้นฐานสารสนเทศแก่ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ เพื่ออำนวยความสะดวกให้แก่ส่วนราชการหรือหน่วยงานของรัฐ และประชาชนในการแจ้งปัญหา รับเรื่องร้องเรียน ติดต่อประสานงานและการสอบถามข้อมูลของบริการต่าง ๆ ที่สะดวก รวดเร็ว ตลอด 24 ชั่วโมง จึงจำเป็นต้องคัดเลือกพัสดุ มีคุณภาพดีตามความต้องการใช้งานของหน่วยงานของรัฐนั้น และเป็นประโยชน์ต่อหน่วยงานของรัฐมากที่สุด สพร. จะคัดเลือกโดยใช้เกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่นตามความในมาตรา 65 วรรคหนึ่ง ในการพิจารณาคัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอที่มีคุณภาพและคุณสมบัติถูกต้อง ครบถ้วน ซึ่งได้คะแนนรวมสูงสุดเป็นผู้ได้รับการคัดเลือกตามพระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 มาตรา 65 และระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. 2560 ข้อ 83 (2) โดยมีสัดส่วนน้ำหนักระหว่างเกณฑ์ด้านราคาเท่ากับร้อยละ 30 และเกณฑ์คุณภาพประสิทธิภาพของพัสดุ (ข้อเสนอด้านเทคนิค) ร้อยละ 70

6.1 พิจารณาข้อเสนอด้านคุณภาพของผู้ยื่นข้อเสนอโดยมีเกณฑ์คุณภาพประสิทธิภาพของพัสดุ (ข้อเสนอด้านเทคนิค) สัดส่วนน้ำหนักร้อยละ 70 ในการให้คะแนนรวมร้อยละ 100 โดยมีคะแนนและสัดส่วนน้ำหนักในการให้คะแนนแต่ละหัวข้อ ดังนี้

ข้อพิจารณา	คะแนน	น้ำหนัก (ร้อยละ)
1. มีผลงานตามคุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอ ข้อ 3.13	100	30
2. มีระบบบริหารศูนย์บริการลูกค้าแบบ CCaaS ที่เสนอ ผ่านคุณสมบัติที่กำหนดและมีมาตรฐานสากลอยู่ในการจัดอันดับ Gartner Magic Quadrant ย้อนหลังไม่เกิน 2 ปี	100	30
3. ข้อเสนอเพิ่มเติมจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำหรับรับเรื่องและแจ้งปัญหาที่มีคุณสมบัติตาม ภาคผนวก ข. (ข้อ 1.1)	100	10

6.2 โดยการพิจารณาให้คะแนนตามเกณฑ์ที่กำหนดข้างต้น สพร. จะพิจารณารายละเอียดข้อเสนอตาม **ข้อ 10.2** รวมทั้งการพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกัน ข้อเสนอที่ดีที่สุดจะได้คะแนนในหัวข้อนั้นๆ มากที่สุด ข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นจะได้คะแนนลดหลั่นลงไปตามความเหมาะสมหรือตามสัดส่วน ทั้งนี้ ในแต่ละหัวข้อย่อยของแต่ละเกณฑ์ดังกล่าว จะมีคะแนนเต็มหัวข้อละ 100 คะแนน แล้วนำคะแนนรวมของหัวข้อนั้นแปลงเป็นน้ำหนักในการให้คะแนนตามสัดส่วนที่กำหนด รายละเอียดหัวข้อและหัวข้อย่อยในการให้คะแนนข้อเสนอด้านเกณฑ์อื่นตาม **ภาคผนวก ฉ** และเมื่อให้คะแนนเสร็จสิ้นแล้ว สพร. จะ

ดำเนินการบันทึกคะแนนของแต่ละรายต่อไป โดยจะจัดเรียงผลตามน้ำหนักการให้คะแนนไว้ 3 ลำดับ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคะแนนรวมสูงสุดจะได้รับการคัดเลือก และ สพร. จะพิจารณาความเหมาะสมของราคาและเจรจาต่อรองราคาตามที่เห็นสมควรเพื่อประโยชน์ของ สพร. ต่อไป

7. วงเงินงบประมาณ

ภายในจำนวนเงินทั้งสิ้น 16,000,000 บาท (สิบหกล้านบาทถ้วน) ซึ่งเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและค่าใช้จ่ายทั้งปวงแล้ว

8. งวดงานและการจ่ายเงิน

กำหนดการส่งมอบงาน และการจ่ายเงินค่าจ้าง รวม 12 งวด แต่ละงวดเป็นจำนวนเงินเท่ากัน ต่อเมื่อคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับงานในแต่ละงวดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยต้องส่งงานในรูปแบบเอกสาร จำนวน 1 ชุด ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์บันทึกลงใน USB Flash Drive จำนวน 2 ชุด และ External Hard disk จำนวน 1 ชุด ในแต่ละงวดไม่เกินวันที่ 10 ของเดือนถัดไป โดยมีรายละเอียดงานที่ต้องส่งมอบดังนี้

งวดที่ 1 – 12 ต้องส่งมอบมีดังนี้

(1) ข้อมูลสำรองตามรายละเอียด **ข้อ 4.2.8**

(2) ข้อมูลการใช้งานต่าง ๆ ของระบบ เช่น จำนวนสายที่ได้รับ และส่วนอื่น ๆ ตามที่ สพร. กำหนด เป็นต้น

(3) รายงานปัญหาของระบบ, วิธีการแก้ไข, สาเหตุของปัญหา และระยะเวลาที่กระทบต่อการใช้งานระบบ

(4) รายงานระยะเวลาที่ไม่สามารถใช้งานระบบได้ของแต่ละเดือน โดยมีข้อมูลรายเดือนย้อนหลังตั้งแต่เริ่มต้นสัญญาการใช้งาน

(5) รายงานผลการดำเนินงานประจำเดือน

9. ค่าปรับ

9.1 กรณีผู้รับจ้างไม่สามารถเริ่มโครงการหรือไม่ส่งมอบงานที่เป็นไปตามขอบเขตของงานให้แล้วเสร็จครบถ้วนถูกต้องตามเงื่อนไขข้อกำหนดในสัญญาภายในเวลาที่กำหนด ผู้รับจ้างต้องยินยอมให้ สพร. ปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.10 ของค่าจ้างตามสัญญา นับถัดจากวันครบกำหนดการส่งมอบ จนถึงวันที่ส่งมอบครบถ้วนถูกต้อง หรือจนถึงวันที่ สพร. บอกเลิกสัญญา แล้วแต่กรณี

9.2 กรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการได้ภายใต้เงื่อนไขการให้บริการตาม **ข้อ 4.1.8** ข้อใดข้อหนึ่ง ผู้รับจ้างจะยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับค่าจ้างเป็นรายวันจากค่าจ้างที่จะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างในงวดงานนั้น ซึ่งหากมีการคิดค่าปรับใน **ข้อ 9.2** แล้วจะไม่นำมาคิดค่าปรับใน **ข้อ 9.1** อีก โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

$$P = S \div D$$

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ	(นายเกียรติศักดิ์ เรืองรอด)	ลงนาม.....*เกียรติศักดิ์ เรืองรอด*.....	วันที่...19/10/2569...
กรรมการ	(นายนิติ ชัยกะเสวี)	ลงนาม.....*นิติ ชัยกะเสวี*.....	ครั้งที่.....1.....
กรรมการและเลขานุการ	(นายเอกลักษณ์ ภูผามานัง)	ลงนาม.....*เอกลักษณ์ ภูผามานัง*.....	

P หมายถึง อัตราการปรับค่าจ้าง
S หมายถึง อัตราค่าจ้างรายเดือน
D หมายถึง จำนวนวันใน 1 เดือน

9.3 กรณีเจ้าหน้าที่ลางานหรือขาดงานผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่มาทำงานทดแทนให้ครบตามจำนวนที่กำหนดไว้ หากผู้รับจ้างไม่สามารถจัดหาเจ้าหน้าที่ให้เข้ามาปฏิบัติงานภายในระยะเวลาที่กำหนดผู้ว่าจ้างมีสิทธิ์ปรับค่าจ้างในงวดงานนั้น ตามจำนวนระยะเวลาที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการเป็นรายชั่วโมงโดยเศษของชั่วโมงให้คิดเป็นหนึ่งชั่วโมง โดยคิดตามจำนวนเจ้าหน้าที่ที่ขาดจากที่กำหนดไว้ และจะไม่นำมาคิดค่าปรับในข้อ 9.1 อีก โดยใช้สูตรการคำนวณดังนี้

- สูตรคำนวณปรับค่าจ้างเป็นรายชั่วโมงต่อเจ้าหน้าที่ 1 อัตรา

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

P หมายถึง อัตราการปรับค่าจ้างเป็นรายชั่วโมงต่อเจ้าหน้าที่ 1 อัตรา
S หมายถึง อัตราค่าจ้างรายเดือน
D หมายถึง จำนวนวันใน 1 เดือน
H หมายถึง จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวัน โดยคิดจำนวนชั่วโมงเป็น 24 ชั่วโมง

- สูตรคำนวณปรับค่าจ้าง

$$T = P * M$$

T หมายถึง อัตราการปรับค่าจ้าง
P หมายถึง อัตราการปรับค่าจ้างเป็นรายชั่วโมงต่อเจ้าหน้าที่ 1 อัตรา
M หมายถึง จำนวนรวมชั่วโมงทั้งหมดที่ขาด

9.4 กรณีเจ้าหน้าที่ทั้งหมด หรือระบบบริหารศูนย์บริการลูกค้าไม่สามารถใช้งานได้ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิ์ ปรับลดค่าจ้างตามจำนวนระยะเวลาที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการเป็นรายชั่วโมง เศษของชั่วโมงให้คิดเป็นหนึ่งชั่วโมง โดยคิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมง ในอัตราร้อยละ 0.10 ของมูลค่างานตามสัญญาในงวดงานนั้น

9.5 กรณีเจ้าหน้าที่บางส่วนไม่สามารถใช้งานระบบบริหารศูนย์บริการลูกค้าได้ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิ์ปรับลดค่าจ้างตามจำนวนระยะเวลาที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการเป็นรายชั่วโมง เศษของชั่วโมงให้คิดเป็นหนึ่งชั่วโมง โดยคิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมงตามตารางแสดงน้ำหนักมูลค่าของงานตามสัญญาในงวดงานนั้น

- สูตรคำนวณปรับค่าเช่าเป็นรายชั่วโมง

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

P หมายถึง อัตราการปรับค่าเช่าเป็นรายชั่วโมงต่อเจ้าหน้าที่ 1 อัตรา
S หมายถึง อัตราค่าเช่าระบบบริหารศูนย์บริการลูกค้ารายเดือน
D หมายถึง จำนวนวันใน 1 เดือน
H หมายถึง จำนวนชั่วโมงการทำงานต่อวัน (24 ชั่วโมง)

- สูตรคำนวณปรับค่าเช่า

$$T = P * M$$

T หมายถึง อัตราการปรับค่าเช่า
P หมายถึง อัตราการปรับค่าเช่าเป็นรายชั่วโมงต่อเจ้าหน้าที่ 1 อัตรา
M หมายถึง จำนวนรวมชั่วโมงทั้งหมดที่ใช้งานไม่ได้

หมายเหตุ

1. จำนวนวันใน 1 เดือน เท่ากับ จำนวนของวันในเดือนนั้นๆ
2. กรณีเหตุการณ์ที่เกิดการปรับค่าจ้างในงานงวดนั้นแล้ว จะไม่นำไปคิดค่าปรับในเหตุการณ์เดียวกัน

10. การจัดทำข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำข้อเสนอตามรายการ อย่างน้อย ดังนี้

10.1 เอกสารแสดงคุณสมบัติทั่วไปของผู้ยื่นข้อเสนอ ให้จัดทำตามรายการเอกสารหลักฐานที่กำหนด และเอกสารหลักฐานผลงานของผู้ยื่นข้อเสนอตามคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ ในข้อ 3

10.2 เอกสารข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนออื่น ประกอบด้วย

10.2.1 เอกสารการยอมรับดำเนินงานตามข้อกำหนด ตามตัวอย่างตารางเปรียบเทียบ ดังนี้

ขอบเขตการดำเนินงาน สพร. กำหนด	ขอบเขตการดำเนินงานที่ผู้เสนอราคา เสนอ	เปรียบเทียบขอบเขตการดำเนินงานที่ผู้เสนอราคาเสนอ	เอกสารอ้างอิง
ให้ระบุขอบเขตการดำเนินงานที่ สพร.กำหนด	ให้ระบุขอบเขตการดำเนินงานที่ผู้เสนอราคาเสนอ	ให้ระบุจุดที่ดีกว่า หรือเทียบเท่า	ให้ระบุเอกสารอ้างอิง (ถ้ามี)

10.3 ข้อเสนอเกณฑ์ด้านคุณภาพประสิทธิภาพของพัสดุ (ข้อเสนอด้านเทคนิค) มีหัวข้ออย่างน้อยดังนี้

(1) ผลงานตามคุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอ ข้อ 3.13

(2) เอกสารแสดงการจัดอันดับ Gartner Magic Quadrant ระบบบริหารศูนย์บริการลูกค้าแบบ CCaaS ที่เสนอ ผ่านคุณสมบัติที่กำหนดและมีมาตรฐานสากล ย้อนหลังไม่เกิน 2 ปี

(3) ข้อเสนอเพิ่มเติมจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำหรับรับเรื่องและแจ้งปัญหาที่มีคุณสมบัติตาม ภาคผนวก ข. (ข้อ 1.1)

10.4 ข้อเสนอทางด้านราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอราคาตามขอบเขตงาน และเสนอราคาในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลาง ตามแบบและเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) โดยเสนอราคาเป็นค่าจ้างรวมทั้งสิ้น ซึ่งรวมภาษีมูลค่าเพิ่มและค่าใช้จ่ายทั้งปวงไว้เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ไม่ต้องจัดทำเอกสารแจกแจงรายละเอียดประกอบราคายื่นเสนอ ยกเว้นแต่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องจัดทำเอกสารแจกแจงรายละเอียดประกอบราคาที่เสนอจำแนกตามประเภทของรายจ่ายให้สอดคล้องกับราคาที่เสนอ ตามที่ สพร. แจ้งพร้อมทั้งปรับปรุงรายละเอียดค่าจ้างให้สอดคล้องกับราคาที่เสนอหรือค่าจ้างตามผลการเจรจาต่อรอง ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอกำหนดยืนราคาไม่น้อยกว่า 90 วัน ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้และจะถอนการเสนอราคามิได้

11. การเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ

ผู้รับจ้าง จะต้องจัดการเก็บรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามสัญญานี้ที่ผู้รับจ้างได้รับจากผู้ว่าจ้าง ซึ่งรวมถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่ ผู้ว่าจ้าง ได้จัดทำขึ้นเนื่องจากการดำเนินงานนี้อย่างเป็นความลับ และ/หรือความลับทางการค้าของผู้ว่าจ้าง และผู้รับจ้างต้องหามาตรการในการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับให้มิดชิด ทั้งนี้ ผู้รับจ้าง จะต้องลงนามใน “สัญญาไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับ” พร้อมสัญญา

12. ข้อตกลงประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้รับจ้างตกลงรับทำงานในโครงการฯ นี้ ซึ่งในการดำเนินการดังกล่าว ผู้ว่าจ้างได้มอบหมายหรือแต่งตั้งให้ผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการกระบวนการเก็บรวบรวม ใช้ หรือเปิดเผย ข้อมูลส่วนบุคคล (“การประมวลผลข้อมูล”) แทนหรือในนามของผู้ว่าจ้าง ดังนั้น ผู้รับจ้างในฐานะผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลจะต้องปฏิบัติตามข้อตกลงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล ตามข้อกำหนดใน “ข้อตกลงประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล” ที่แนบท้ายสัญญา

13. สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา

“ผู้รับจ้าง” จะต้องทำงานโดยสร้างสรรค์งานตามวัตถุประสงค์ของการจ้างด้วยความคิด และความสามารถของผู้รับจ้างเองและต้องไม่ทำการคัดลอกหรือละเมิดสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลอื่น

สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของข้อมูลเอกสารและงานที่ “ผู้รับจ้าง” ได้จัดทำขึ้นให้ตกเป็นของ “ผู้ว่าจ้าง” และบรรดาข้อมูลเอกสาร ตลอดจนงานที่ “ผู้รับจ้าง” ได้จัดทำขึ้นนี้ให้ถือเป็นความลับและตกเป็น กรรมสิทธิ์

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ	(นายเกียรติศักดิ์ เรืองรอด)	ลงนาม.....*เกียรติศักดิ์ เรืองรอด*.....	วันที่...19/10/2569...
กรรมการ	(นายนิติ ชัยกะเสวี)	ลงนาม.....*นิติ ชัยกะเสวี*.....	ครั้งที่.....1.....
กรรมการและเลขานุการ	(นายเอกลักษณ์ ภูผามานัง)	ลงนาม.....*เอกลักษณ์ ภูผามานัง*.....	

และสิทธิของ “ผู้ว่าจ้าง” แต่เพียงผู้เดียวโดยห้ามมิให้ “ผู้รับจ้าง” นำไปเผยแพร่หรือพัฒนาต่อกับบุคคลอื่นที่มิใช่ผู้ว่าจ้าง โดยไม่ได้รับการอนุญาตเด็ดขาด

กรณีที่ “ผู้รับจ้าง” มีความจำเป็นต้องการนำข้อมูลเอกสารและงานทั้งหมด (ผลงานที่เกิดจากการว่าจ้าง) ที่ “ผู้รับจ้าง” ได้จัดทำขึ้น ไปดำเนินการพัฒนาต่อยอดผลิตภัณฑ์อื่น ๆ เพื่อทำการขายสินค้านั้น “ผู้รับจ้าง” จะต้องทำความตกลงกันกับ “ผู้ว่าจ้าง” เป็นลายลักษณ์อักษรก่อนดำเนินการ โดยการทำเป็นหนังสือเห็นชอบจากทั้งสองฝ่าย

“ผู้รับจ้าง” จะต้องส่งมอบข้อมูลเอกสารและงานทั้งหมดที่ “ผู้รับจ้าง” ได้จัดทำขึ้นให้แก่ “ผู้ว่าจ้าง” เมื่อสิ้นสุดสัญญานี้ โดยผู้รับจ้างอาจเก็บสำเนาข้อมูล เอกสารและงานที่ผู้รับจ้างได้จัดทำขึ้น ตามสัญญานี้ไว้กับตนได้แต่ต้องไม่นำข้อความในเอกสารนั้นไปใช้ในกิจการอื่นที่ไม่เกี่ยวกับงาน โดยไม่ได้รับความยินยอมล่วงหน้าจาก “ผู้ว่าจ้าง” ก่อน

ข้อมูล เอกสาร รูปภาพ วีดีโอ หรือสื่อใด ๆ ที่ได้จากผู้ว่าจ้าง หรือผู้ที่รับจ้างนำมาใช้ประกอบการดำเนินงาน “ผู้รับจ้าง” ต้องเก็บรักษาไว้เป็นความลับ ห้ามมิให้เผยแพร่โดยมิได้อนุญาตจาก “ผู้ว่าจ้าง”เป็นลายลักษณ์อักษร และต้องส่งคืนผู้ว่าจ้างเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ

“ผู้รับจ้าง” จะต้องรับผิดต่อความเสียหายจากการละเมิดบทบัญญัติแห่งกฎหมาย หรือสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา หรือสิทธิอื่นใดของบุคคลอื่น อันเกิดจากการที่ ผู้รับจ้าง ตัวแทน หรือลูกจ้างของ “ผู้รับจ้าง” นำมาใช้ในการปฏิบัติงานตามสัญญานี้ ตลอดจนรับผิดชอบในค่าเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นจากการนี้ ทั้งนี้หากบุคคลภายนอกกล่าวอ้างหรือใช้สิทธิเรียกร้องใดว่ามีการละเมิดลิขสิทธิ์ สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาใด ๆ หรือสิทธิอื่นใด “ผู้รับจ้าง” ต้องดำเนินการทั้งปวงเพื่อให้ การกล่าวอ้างหรือ การเรียกร้องดังกล่าวระงับสิ้นไปโดยเร็ว หาก “ผู้รับจ้าง” มิอาจกระทำได้และ “ผู้ว่าจ้าง” ต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหาย ต่อบุคคลภายนอกอันเนื่องจากผลแห่งการละเมิดสิทธิดังกล่าว “ผู้รับจ้าง”ต้องเป็นผู้ชำระค่าเสียหาย ค่าปรับและค่าใช้จ่ายรวมทั้งค่าฤชาธรรมเนียมและค่าทนายความแทน “ผู้ว่าจ้าง” ทั้งนี้ “ผู้ว่าจ้าง” จะแจ้งให้ “ผู้รับจ้าง” ทราบเป็น ลายลักษณ์อักษร เมื่อ “ผู้ว่าจ้าง” ได้รับการกล่าวอ้าง หรือการใช้สิทธิเรียกร้องดังกล่าวโดยไม่ชักช้า

14. เงื่อนไขอื่น ๆ

14.1 สพร. ทรงไว้ซึ่งสิทธิ์ที่จะยกเลิกการดำเนินการจ้างโดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ

14.2 สพร. สงวนสิทธิ์ที่จะดำเนินการจัดทำสัญญาเมื่อได้รับการจัดสรรงบประมาณแล้วเท่านั้น

14.3 ผู้ยื่นข้อเสนอ ซึ่ง สพร. ได้คัดเลือกไว้แล้ว ไม่มาทำสัญญาหรือข้อตกลงภายในกำหนดเวลา โดยไม่มีเหตุอันสมควร สพร. สงวนสิทธิ์ที่จะพิจารณาว่าผู้ยื่นข้อเสนอนั้น เป็นผู้ทิ้งงานและแจ้งเวียนให้ส่วนราชการต่าง ๆ ทราบต่อไป

14.4 สพร. สงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ	(นายเกียรติศักดิ์ เรืองรอด)	ลงนาม.....*เกียรติศักดิ์ เรืองรอด*.....	วันที่...19/10/2569...
กรรมการ	(นายนิติ ชัยกะเสวี)	ลงนาม.....*นิติ ชัยกะเสวี*.....	ครั้งที่.....1.....
กรรมการและเลขานุการ	(นายเอกลักษณ์ ภูผามานัง)	ลงนาม.....*เอกลักษณ์ ภูผามานัง*.....	

14.5 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้ไปทำสัญญาจะต้องวางหลักประกันสัญญาจำนวนร้อยละ 5 ของมูลค่าสัญญา

14.6 ผู้รับจ้างที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องไม่เอางานทั้งหมดหรือแต่บางส่วนแห่งสัญญานี้ไปจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง เว้นแต่การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนที่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจาก สพร. แล้ว

14.7 ข้อมูลและเอกสารใด ๆ ที่ผู้รับจ้างได้รับทราบหรือได้รับจาก สพร. หรือลูกค้าของ สพร. รวมทั้งผลงานที่ส่งมอบ ผู้รับจ้างจะต้องถือเป็นความลับ ไม่นำไปเผยแพร่ให้บุคคลใดทราบเป็นอันขาด เว้นแต่จะได้รับการอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจาก สพร.

14.8 สพร. ขอสงวนสิทธิ์ที่จะยกเลิกการจ่ายเงินทันที และ/หรือเรียกเงินคืน หากผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานได้ตามข้อกำหนดและเงื่อนไขการจ้าง (TOR) ข้อหนึ่งข้อใดก็ดี เว้นแต่การที่ผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานได้ดังกล่าวเป็นผลมาจากเหตุสุดวิสัย ความผิดของ สพร. หรือมิได้เกิดจากความผิดของฝ่ายหนึ่งฝ่ายใด

14.9 ผู้รับจ้างต้องส่งแผนการทำงานให้ผู้ว่าจ้างภายใน 15 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ทั้งนี้ แผนงานดังกล่าวถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา ผู้รับจ้างต้องถือปฏิบัติโดยเคร่งครัด

15. หน่วยงานที่รับผิดชอบ

ส่วนบริการลูกค้า
ฝ่ายบริหารและปฏิบัติการดิจิทัล
สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน) (สพร.)

16. สถานที่ติดต่อเพื่อขอทราบรายละเอียดเพิ่มเติม

- สำนักงานพัฒนารัฐบาลดิจิทัล (องค์การมหาชน)
- เลขที่ 120 อาคารศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติฯ (อาคารซี) ชั้น 8 – 9 ซอยแจ้งวัฒนะ 7 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 10210
- E-mail: cmp_division@dga.or.th
- Website: www.dga.or.th
- โทรศัพท์: 0-2612-6000

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ	(นายเกียรติศักดิ์ เรืองรอด)	ลงนาม.....*เกียรติศักดิ์ เรืองรอด*.....	วันที่...19/10/2569...
กรรมการ	(นายนิติ ชัยกะเสวี)	ลงนาม.....*นิติ ชัยกะเสวี*.....	ครั้งที่.....1.....
กรรมการและเลขานุการ	(นายเอกลักษณ์ ภูผามานัง)	ลงนาม.....*เอกลักษณ์ ภูผามานัง*.....	

ภาคผนวก ก.
เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำหรับงานตรวจสอบเฝ้าระวังเครือข่ายและระบบสารสนเทศ

1. **ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่อมาปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้าง โดยเจ้าหน้าที่จะต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้**

   1.1 เจ้าหน้าที่ (Agent)

   1.1.1 เพศชาย หรือ หญิง อายุ 23-45 ปี
   1.1.2 มีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง
   1.1.3 มีสุขภาพแข็งแรง พร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ในรูปแบบ 24 ชั่วโมง x 7 วัน
   1.1.4 มีทักษะในการสื่อสาร มีมนุษย์สัมพันธ์ดี และมีใจรักในงานบริการ
   1.1.5 มีทักษะในการแก้ปัญหาเฉพาะหน้าได้เป็นอย่างดี
   1.1.6 มีความรู้ทางด้านภาษาอังกฤษในระดับพอใช้ โดยเฉพาะการอ่านเข้าใจในระดับดีและสามารถเขียนโต้ตอบได้ในระดับพอใช้
   1.1.7 มีความรู้พื้นฐานทางด้านระบบปฏิบัติการเช่น MS Window Server, Open source เช่น CentOS, Ubuntu เป็นอย่างน้อย
   1.1.8 มีความรู้พื้นฐานทางด้าน Application หรือ Web Application หรือ เครือข่ายคอมพิวเตอร์
   1.1.9 มีความรู้ทางด้านระบบสารสนเทศเป็นอย่างดี
   1.1.10 มีความคิดสร้างสรรค์ ตรงต่อเวลาและสามารถทำงานเป็นทีมได้เป็นอย่างดี

2. **ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 24 ชั่วโมง โดยมีรายละเอียดดังนี้**

   2.1 วันจันทร์ – ศุกร์ ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ จะมีเจ้าหน้าที่ 9 Seat เข้าดำเนินงานดังนี้

   2.1.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวรกลางวัน เวลา 07:00–19:00 น. จำนวนอย่างน้อย 1 คน (Seat)
   2.1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวรกลางคืน เวลา 19:00–07:00 น. จำนวนอย่างน้อย 1 คน (Seat)
   2.1.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวลา 08.30-17.30 น. จำนวนอย่างน้อย 7 คน (Seat)

   2.2 วันเสาร์ - อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ จะมีเจ้าหน้าที่ 2 Seat เข้าดำเนินงานดังนี้

   2.2.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวรกลางวัน เวลา 07:00–19:00 น. จำนวนอย่างน้อย 1 คน (Seat)
   2.2.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวรกลางคืน เวลา 19:00–07:00 น. จำนวนอย่างน้อย 1 คน (Seat)

3. **รายละเอียดงานสำหรับเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานดังนี้**

   3.1 ตรวจสอบเฝ้าระวังเครือข่ายและระบบสารสนเทศ, เว็บไซต์และระบบของแอปพลิเคชันตามที่ได้รับมอบหมายจาก สพร.
   3.2 ตรวจสอบแก้ไขปัญหาเบื้องต้นและเฝ้าระวังด้าน Application หรือ Web Application ของ สพร.
   3.3 ตรวจสอบและเฝ้าระวังระบบเครือข่ายของผู้ว่าจ้าง หรือระบบเครือข่ายอื่นๆที่กำหนด

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ	(นายเกียรติศักดิ์ เรืองรอด)	ลงนาม.....*เกียรติศักดิ์ เรืองรอด*.....	วันที่...19/10/2569...
กรรมการ	(นายนิติ ชัยกะเสวี)	ลงนาม.....*นิติ ชัยกะเสวี*.....	ครั้งที่.....1.....
กรรมการและเลขานุการ	(นายเอกลักษณ์ ภูผามานัง)	ลงนาม.....*เอกลักษณ์ ภูผามานัง*.....	

3.4 ตรวจสอบคุณภาพและทดสอบความเร็วเครือข่าย

3.5 วิเคราะห์และแก้ไขปัญหาระบบเครือข่าย ตลอดจนให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการระบบเครือข่ายของผู้ว่าจ้าง

3.6 ทดสอบและรายงานสถานะการทำงานของระบบสารสนเทศตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง

3.7 ให้คำปรึกษาแก่ผู้ใช้บริการเพื่อการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น

3.8 แก้ไขปัญหาและดำเนินงานเชิง Admin ของระบบบริการในงานที่ได้รับมอบหมาย

3.9 รับแจ้งปัญหาจากช่องทางการติดต่อสื่อสารได้แก่ โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือช่องทางอื่นๆ ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

3.10 ทำการบันทึกข้อมูลและติดตามปัญหาลงในระบบที่ผู้ว่าจ้างได้จัดเตรียม และบันทึกข้อมูลตามรูปแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

3.11 ทำการบันทึกข้อมูลของปัญหาที่พบบ่อย, วิธีการแก้ไขปัญหา, ความรู้จากการปฏิบัติงาน และเรื่องอื่นๆ ในระบบที่ผู้ว่าจ้างได้จัดเตรียม และบันทึกข้อมูลตามรูปแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

3.12 เข้าร่วมประชุมประจำเดือน และจัดทำรายงานสรุปการประชุมประจำเดือน

3.13 ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ	(นายเกียรติศักดิ์ เรืองรอด)	ลงนาม.....*เกียรติศักดิ์ เรืองรอด*.....	วันที่...19/10/2569...
กรรมการ	(นายนิติ ชัยกะเสวี)	ลงนาม.....*นิติ ชัยกะเสวี*.....	ครั้งที่.....1.....
กรรมการและเลขานุการ	(นายเอกลักษณ์ ภูผามานัง)	ลงนาม.....*เอกลักษณ์ ภูผามานัง*.....	

ภาคผนวก ข.

เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำหรับรับเรื่องและแจ้งปัญหา

1. ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่เพื่อมาปฏิบัติงาน ณ สถานที่ปฏิบัติงานของผู้ว่าจ้าง โดยเจ้าหน้าที่จะต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

1.1 เจ้าหน้าที่ (Agent)

1.1.1 เพศชาย หรือ หญิง อายุ 22-45 ปี

1.1.2 วุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องโดยในสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาจะต้องมีจำนวนหน่วยกิต ของวิชาที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ไม่น้อยกว่า 3 หน่วยกิต

1.1.3 มีสุขภาพแข็งแรง พร้อมที่จะปฏิบัติงานในหน้าที่ในรูปแบบ 24 ชั่วโมง x 7 วัน

1.1.4 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในสายงาน Contact Center อย่างน้อย 1 ปี

1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างาน (Supervisor)

1.2.1 เพศชาย หรือ หญิง อายุ 25-45 ปี

1.2.2 วุฒิการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องโดยในสาขาวิชาที่สำเร็จการศึกษาจะต้องมีจำนวนหน่วยกิตของวิชาที่เกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ไม่น้อยกว่า 3 หน่วยกิต

1.2.3 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในสายงาน Contact Center อย่างน้อย 5 ปี

1.2.4 มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในตำแหน่งหัวหน้างานมาอย่างน้อย 3 ปี

2. ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน 24 ชั่วโมง โดยมีรายละเอียดดังนี้

2.1 วันจันทร์ - ศุกร์ ยกเว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์ จะมีเจ้าหน้าที่ 11 Seat เข้าดำเนินงานดังนี้

2.1.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวรกลางวัน เวลา 07:00–19:00 น. จำนวนอย่างน้อย 2 คน (Seat)

2.1.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวรกลางคืน เวลา 19:00–07:00 น. จำนวนอย่างน้อย 1 คน (Seat)

2.1.3 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวลา 08:30–17:30 น. จำนวนอย่างน้อย 7 คน (Seat)

2.1.4 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานระดับหัวหน้างาน (Supervisor) เวลา 08:30–17:30 น. จำนวนอย่างน้อย 1 คน (Seat)

2.2 วันเสาร์ - อาทิตย์และวันหยุดนักขัตฤกษ์ จะมีเจ้าหน้าที่ 3 Seat เข้าดำเนินงานดังนี้

2.2.1 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวรกลางวัน เวลา 07:00–19:00 น. จำนวนอย่างน้อย 2 คน (Seat)

2.2.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน เวรกลางคืน เวลา 19:00–07:00 น. จำนวนอย่างน้อย 1 คน (Seat)

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ	(นายเกียรติศักดิ์ เรืองรอด)	ลงนาม.....*เกียรติศักดิ์ เรืองรอด*.....	วันที่...19/10/2569...
กรรมการ	(นายนิติ ชัยกะเสวี)	ลงนาม.....*นิติ ชัยกะเสวี*.....	ครั้งที่.....1.....
กรรมการและเลขานุการ	(นายเอกลักษณ์ ภูผามานัง)	ลงนาม.....*เอกลักษณ์ ภูผามานัง*.....	

3. หน้าที่และความรับผิดชอบ

3.1 เจ้าหน้าที่ Agent จะต้องปฏิบัติหน้าที่ขั้นต่ำ มีรายละเอียดงานดังนี้

3.1.1 รับแจ้งปัญหาจากช่องทางการติดต่อสื่อสารได้แก่

- โทรศัพท์หมายเลข 02-612-6060
- จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) contact@dga.or.th
- ช่องทางสำรองทางโทรศัพท์ หรืออีเมล ตามที่ สพร. กำหนด

3.1.2 ให้คำปรึกษา และให้ข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบริการของผู้ว่าจ้าง

3.1.3 แนะนำ วิเคราะห์ และแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับบริการของผู้ว่าจ้าง

3.1.4 ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าที่ติดต่อเข้ามายังศูนย์บริการลูกค้าจนสิ้นสุดกระบวนการในการให้บริการ พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลทั้งหมดลงในระบบของผู้ว่าจ้าง

3.1.5 ทำการบันทึกข้อมูลและติดตามปัญหาลงในระบบที่ผู้ว่าจ้างได้จัดเตรียม และบักทึกข้อมูลตามรูปแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

3.1.6 ทำการบันทึกข้อมูลของปัญหาที่พบบ่อย, วิธีการแก้ไขปัญหา, ความรู้จากการปฏิบัติงาน และเรื่องอื่นๆ ในระบบที่ผู้ว่าจ้างได้จัดเตรียม และบันทึกข้อมูลตามรูปแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

3.1.7 ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง

3.2 เจ้าหน้าผู้ดูแลและควบคุมงาน (Supervisor) จะต้องปฏิบัติหน้าที่ขั้นต่ำ มีรายละเอียดงานดังนี้

3.2.1 รับแจ้งปัญหาจากช่องทางการติดต่อสื่อสารได้แก่ โทรศัพท์ จดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) หรือช่องทางอื่นๆ ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

3.2.2 ดำเนินการประสานงานกับหน่วยงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง เพื่อแก้ไขปัญหาให้กับลูกค้าที่ติดต่อเข้ามายังศูนย์บริการลูกค้าจนสิ้นสุดกระบวนการในการให้บริการ พร้อมทั้งบันทึกข้อมูลทั้งหมดลงในระบบของผู้ว่าจ้าง

3.2.3 บริหารจัดการ และควบคุมคุณภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ (Agent)

3.2.4 ให้คำแนะนำเจ้าหน้าที่ (Agent) ในการแก้ไขปัญหา ช่วยวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น

3.2.5 ควบคุมและตรวจสอบผลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ (Agent) รวมถึงตรวจสอบความถูกต้องในการบันทึกปัญหาในระบบ

3.2.6 ประเมินการทำงานของเจ้าหน้าที่ (Agent) พร้อมทั้งให้คำแนะนำในจุดที่บกพร่อง (Coaching) แก่เจ้าหน้าที่ (Agent)

3.2.7 สรุปและทบทวนข้อมูลในการทำงาน (Brief) ให้แก่เจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการลูกค้า

3.2.8 จัดอบรมเพื่อทบทวนความรู้ต่างๆ เกี่ยวกับการทำงานให้แก่เจ้าหน้าที่ในศูนย์บริการ

3.2.9 ติดตามปัญหาในเวลาทำการ และนอกเวลาทำการ

3.2.10 จัดทำตารางแสดงจำนวนและรายชื่อเจ้าหน้าที่ทั้งหมดรวมถึงแสดงการบริหารจัดการรอบการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (ตารางกะ)

3.2.11 จัดทำรายงานการให้บริการและการแก้ไขปัญหาของศูนย์บริการลูกค้า และอื่นๆ ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

3.2.12 เข้าร่วมประชุมรายสัปดาห์ รายเดือน และจัดทำรายงานสรุปการประชุม

3.2.13 ทำการบันทึกข้อมูลและติดตามปัญหาลงในระบบที่ผู้ว่าจ้างได้จัดเตรียม และบักทึกข้อมูลตามรูปแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

3.2.14 ทำการบันทึกข้อมูลของปัญหาที่พบบ่อย, วิธีการแก้ไขปัญหา, ความรู้จากการปฏิบัติงาน และเรื่องอื่นๆ ในระบบที่ผู้ว่าจ้างได้จัดเตรียม และบันทึกข้อมูลตามรูปแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

3.2.15 ปฏิบัติงานอื่นๆ ตามที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง

ภาคผนวก ค.
ระบบบริหารศูนย์บริการลูกค้า แบบ CCaaS
สำหรับศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center)

ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมระบบบริหารศูนย์บริการลูกค้า แบบ CCaaS สำหรับศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) โดยมีคุณสมบัติดังนี้

1. คุณสมบัติของระบบ

1.1 ระบบที่ให้บริการอยู่ในรูปแบบ CCaaS (Contact Center as a Service) ที่มีให้บริการโดยทั่วไปและมีมาตราฐานสากลอยู่ในการจัดอันดับ Gartner Magic Quadrant ย้อนหลังไม่เกิน 2 ปีนับจากวันที่ยื่นขอเสนอโครงการ

1.2 ระบบที่ให้บริการทั้งหมดต้องอยู่บน Cloud Service Provider แบบ Public Cloud โดยระบบโทรศัพท์ต้องรองรับการทำงานแบบ High Availability และมีการติดตั้งแบบกระจายมากกว่า 1 ภูมิภาค (available zone)

1.3 ระบบที่นำเสนอต้องมีมาตรฐานความปลอดภัยข้อมูล PCI-DSS เป็นอย่างน้อย

1.4 ระบบใช้เทคโนโลยีโทรศัพท์ผ่านระบบเครือข่ายอินเตอร์เน็ต Voice over IP (VoIP)

1.5 เป็นระบบเปิดที่สามารถรองรับการทำงานร่วมกับซอฟต์แวร์และฮาร์ดแวร์ที่ใช้กับเทคโนโลยี VoIP มาตรฐาน SIP โปรโตคอล (Session Initiation Protocol) ได้ เช่น โปรแกรม Soft Phone หรือ WebRTC

1.6 สามารถใช้งานร่วมกับโทรศัพท์หมายเลข 02-612-6060 ที่มีใช้งานอยู่แล้วได้

1.7 ระบบรองรับการให้บริการ Voice ผ่าน Wide Area Network (WAN) ได้ทั้ง Internet (IP) และ SIP

1.8 ผู้ใช้งานระบบ (User) สามารถบริหารจัดการแก้ไขและปรับแต่งค่าการทำงานต่างๆ ของโปรแกรมผ่านทางอินเตอร์เฟสบนเว็บบราวเซอร์ (Web-Based Configuration Interface) ระบบสามารถใช้งานบน Browser Google Chrome, Microsoft Edge เป็นอย่างน้อยระบบมีคุณสมบัติรองรับการทำงานร่วมกับระบบ CRM หรือ โปรแกรมภายนอกอื่นๆ เพื่อเชื่อมโยงกับระบบฐานข้อมูล (Database) ให้ข้อมูลผู้โทรเข้าไปปรากฏบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้รับแจ้ง (Agent) โดยอัตโนมัติ (Screen Pop-Up) เพื่อให้ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถทราบข้อมูลก่อนและให้บริการได้ทันทีเมื่อรับสาย

1.9 มี GUI ในการพัฒนาระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) ผ่าน Web Browser และรองรับการทำงานแบบลาก และวาง (drag and drop)

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ	(นายเกียรติศักดิ์ เรืองรอด)	ลงนาม.....*เกียรติศักดิ์ เรืองรอด*.....	วันที่...19/10/2569...
กรรมการ	(นายนิติ ชัยกะเสวี)	ลงนาม.....*นิติ ชัยกะเสวี*.....	ครั้งที่.....1.....
กรรมการและเลขานุการ	(นายเอกลักษณ์ ภูผามานัง)	ลงนาม.....*เอกลักษณ์ ภูผามานัง*.....	

1.10 ระบบสามารถรองรับจำนวนผู้ใช้งานในช่วงเวลาเดียวกันจำนวนไม่น้อยกว่า 20 คน โดยสามารถกำหนดเป็นผู้ควบคุมงาน (Supervisor) หรือผู้รับแจ้ง (Agent) หรือ เจ้าหน้าที่ควบคุมคุณภาพ (QA) ได้ภายในจำนวนดังกล่าว

1.11 ในกรณีผู้รับแจ้ง (Agent) ไม่สามารถเข้าปฏิบัติงาน ณ ศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) ได้ ต้องสามารถใช้เครื่อง IP Phone หรือ โปรแกรม Soft Phone หรือ WebRTC (ใช้งานคนละช่วงเวลา) เชื่อมต่อผ่านเครือข่ายสาธารณะจากภายนอก สพร. เพื่อเข้าใช้งานระบบโทรศัพท์ได้ โดยสามารถใช้งานฟังก์ชันต่าง ๆ ของระบบได้เสมือนนั่งทำงานอยู่ที่ศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center)

1.12 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถตรวจสอบสถานะของคิวและจำนวนของสายโทรเข้า ในลำดับคิวได้แบบเรียลไทม์ (Advanced Real Time Queue Statistics) ผ่านหน้า Dashboard แสดงข้อมูลการจัดลำดับคิวงาน โดยมีรายละเอียด ดังนี้

1.12.1 Waiting: แสดงจำนวนสายและ ที่รออยู่ในคิว

1.12.2 Call Serviced Now: แสดงจำนวนสายที่กำลังสนทนากับผู้รับแจ้ง (Agent) อยู่ในขณะนั้น

1.12.3 Average Call Waiting: แสดงระยะเวลารอสายเฉลี่ยจากทุกสายที่รออยู่ในคิว

1.12.4 Total Calls: แสดงจำนวนสายที่เข้าทั้งหมด ซึ่งรวมถึงสายที่ได้รับแล้ว, สายที่รออยู่, สายที่กำลังสนทนาและสายที่ไม่ได้รับ

1.12.5 Call Answered: แสดงจำนวนสายที่ได้รับ

1.12.6 Total Talking Time: เวลาที่ใช้ในการสนทนาทั้งหมด

1.13 สามารถกำหนดให้ระบบโอนสายเรียกเข้าไปยังกลุ่มของผู้รับแจ้ง (Agent) ตามความสามารถหรือทักษะความชำนาญเฉพาะด้าน (Skills Based Transfer) ตามบริการและทักษะทางภาษาที่ผู้แจ้งติดต่อมาผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์

1.14 สามารถกำหนดให้มีผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สำหรับการบริหารจัดการผู้รับแจ้ง (Agent) แยกเป็นของแต่ละกลุ่มได้

1.15 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถจัดการแบ่งกลุ่มของผู้รับแจ้ง (Agent) ตามกลุ่ม (Group) ตามความถนัด (Skill) ได้

1.16 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถตรวจสอบสถานะการทำงานต่างๆ ของผู้รับแจ้ง (Agent) ได้ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ เช่น สถานะการ Login เข้าสู่ระบบ และการ Log Out ออกจากระบบ รวมถึงสถานะต่าง ๆ ที่ผู้รับแจ้ง (Agent) ได้ระบุขณะไม่พร้อมรับสาย, จำนวนของสายที่ได้รับบริการและไม่ได้รับบริการ

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ	(นายเกียรติศักดิ์ เรืองรอด)	ลงนาม.....*เกียรติศักดิ์ เรืองรอด*.....	วันที่...19/10/2569...
กรรมการ	(นายนิติ ชัยกะเสวี)	ลงนาม.....*นิติ ชัยกะเสวี*.....	ครั้งที่.....1.....
กรรมการและเลขานุการ	(นายเอกลักษณ์ ภูผามานัง)	ลงนาม.....*เอกลักษณ์ ภูผามานัง*.....	

1.17 สามารถกำหนดการกระจายสาย ให้แก่ ผู้รับแจ้ง (Agent) ตามเงื่อนไขที่กำหนดได้ และสามารถกำหนดการกระจายสายให้กับผู้รับแจ้ง (Agent) ที่ว่างนานที่สุดก่อนได้

1.18 ระบบรองรับการจัดการลำดับคิว (Queue) ได้หลายรูปแบบ เช่น จัดลำดับคิวให้ผู้ที่โทรเข้ามาก่อนจะได้รับบริการจากผู้รับแจ้ง (Agent) ก่อน (First-in-First-serve), จัดลำดับคิวตามความสำคัญ (Priority) ของกลุ่มผู้โทรเข้าในกรณีถ้าผู้โทรเข้าเป็นกลุ่ม VIP ให้ทำการโอนสายมายังผู้รับแจ้ง (Agent) ก่อน เป็นต้น

1.19 มีส่วนแสดงข้อมูลการรอสาย (Queue Monitoring) บนหน้าจอของผู้รับแจ้ง (Agent) โดยจะแสดงข้อมูลจำนวนสายที่รออยู่ในคิวทั้งหมด (Waiting Queue) และเวลาของสายที่รออยู่ในคิวนานที่สุด (Longest Waiting Time) รวมทั้งมีระบบแจ้งเตือนในกรณีที่มีสายรออยู่ในระบบนานเกินเวลาที่กำหนดและ/หรือมีจำนวนสายที่รออยู่มากเกินที่กำหนด

1.20 กรณีโอนสายไปยังกลุ่มของผู้รับแจ้ง (Agent) ที่เหมาะสมแล้ว แต่ไม่มีผู้รับแจ้ง (Agent) ท่านใดว่าง เมื่อผู้ที่โทรเข้ามารอสายเกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ (เวลาที่กำหนดสามารถปรับเปลี่ยนได้) ระบบจะต้องสามารถโอนไปยังกลุ่มของผู้รับแจ้ง (Agent) กลุ่มอื่นที่ว่าง อยู่โดยอัตโนมัติตามลำดับที่กำหนดไว้

1.21 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์ในการให้บริการ หรือกลยุทธ์การกระจายสายให้ผู้รับแจ้ง (Agent) ได้หลายรูปแบบตาม Standard ACD ดังต่อไปนี้

1.21.1 Longest Available กลยุทธ์การกระจายสายให้กับผู้รับแจ้ง ที่ว่างนานที่สุดรับสายก่อน

1.21.2 Most Skilled กลยุทธ์การกระจายสายให้กับผู้รับแจ้ง ที่มีค่าทักษะสูงที่สุดรับสายก่อน

1.21.3 Preferred Agent Routing

1.22 ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถโทรออกและกดเลือกรับสายผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ของผู้รับแจ้ง (Agent) ได้โดยตรง โดยจะมีฟังก์ชันโทรศัพท์อย่างน้อยดังต่อไปนี้ ฟังก์ชันการโทรออก (Make Call), การโอนสาย (Transfer Call), การประชุมทางโทรศัพท์ (Conference Call), การพักสาย (Hold Call), การวางสาย (Hang up)

1.23 ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถเข้าสู่โปรแกรม (Log In) และการออกจากโปรแกรม (Log Out) ได้ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ เครื่องใดก็ได้ (Free Seating) โดยระบบสามารถตรวจสอบ Username และ Password ได้ว่าผู้ใช้งานที่ Login เข้าระบบนั้น เป็นผู้ใช้งานระดับใด และสามารถรองรับการทำงานในทุกระดับได้

1.24 ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถเปลี่ยนสถานะตนเองว่าไม่พร้อมรับสาย (Not Ready) และสามารถระบุเหตุผลของความไม่พร้อมรับสายโดยระบุเหตุผล (Reason Code) ต่างๆ ได้

1.25 ผู้รับแจ้ง (Agent) และผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถรับสายโทรศัพท์เข้าได้จากหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้ และมีการแสดงคิวการรอสายของผู้โทรเข้าแต่ละบริการบนหน้าจอคอมพิวเตอร์

1.26 ผู้รับแจ้ง (Agent) สามารถตรวจสอบสายที่โทรเข้าได้ว่าผู้แจ้งเลือกใช้บริการใดผ่านทางหน้าจอคอมพิวเตอร์

1.27 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถดูรายละเอียดของสายที่รออยู่ในคิว (Waiting List) เช่น บริการที่ผู้แจ้งเลือกได้

1.28 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถกำหนดและปรับเปลี่ยนตัวเลขเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ (Service Level) หรือระดับความเชี่ยวชาญการรับสายของผู้รับแจ้งตาม Skill หรือ Proficiency ได้

1.29 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถเลือกคำสั่ง Listen เพื่อเฝ้าฟังการสนทนาในขณะผู้รับแจ้ง (Agent) กำลังให้บริการแก่ผู้โทรเข้าเพื่อการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ โดยที่ผู้รับแจ้ง (Agent) และผู้รับบริการไม่ทราบ (Silent Monitor)

1.30 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถทำ Live Monitor, บนหน้าเบราว์เซอร์ของระบบบันทึกเสียงได้ เพื่อทำการเข้าไปฟังการสนทนาในขณะผู้รับแจ้ง (Agent) กำลังให้บริการอยู่และการบันทึกเสียงต้องการสามารถเข้ารหัส (Encryption) ทั้งไฟล์เสียง (Voice) แบบ AES 128-bit เป็นอย่างน้อย

1.31 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถส่งข้อความไปยังผู้รับแจ้ง (Agent) เพื่อให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้

1.32 ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถกำหนดเวลาสำหรับให้ผู้รับแจ้ง (Agent) ใช้ในการบันทึกผลของการสนทนา หรือจัดเก็บข้อมูลต่างๆ หลังจากสิ้นสุดการสนทนาใน แต่ละสาย (Wrap Up Time) เพื่อป้องกันไม่ให้ระบบโอนสายใหม่เข้ามาในทันที

1.33 สามารถเข้าสู่ระบบผ่านทางการพิสูจน์ตัวตนเพียงครั้งเดียว (Single Sign-On) โดยรองรับ Active Directory, Azure Active Directory หรือใช้งานแบบ 2FA ร่วมกับ Microsoft Authenticator, Google Authentication ได้

1.34 สามารถกำหนดให้พนักงานอยู่ในสถานะใช้งาน (Active) หรือ ระงับการใช้งาน (Inactive) ได้

1.35 รองรับการเชื่อมต่อระบบ CTI หรือ CRM จากภายนอกได้

1.36 รองรับการเชื่อมต่อแบบ API จากภายนอกได้

1.37 รองรับการเชื่อมต่อแบบ Omnichannel ตามช่องทางที่ สพร. กำหนดได้

1.38 รองรับการทำงาน AI Agent ในอนาคตได้

2. คุณสมบัติระบบ Real Time Monitoring (Call)

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

2.1. หน้าจอแสดงผลการทำงานภาพรวมของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Dashboard) เป็นรายวัน

2.1.1. Call Serviced Now: แสดงจำนวนสายที่กำลังสนทนากับผู้รับแจ้ง (Agent) อยู่ในขณะนั้น

2.1.2. Average Waiting Time: แสดงระยะเวลารอสายเฉลี่ยจากทุกสายที่รออยู่ในคิว

2.1.3. Total Talking Time: เวลาที่ใช้ในการสนทนาทั้งหมด

2.1.4. Average Abandoned Call: แสดงเวลาเฉลี่ยของสายที่ไม่ได้รับ

2.1.5. Total Talking Time: เวลาที่ใช้ในการสนทนาทั้งหมด

2.1.6. Average Talk Time: แสดงเวลาเฉลี่ยในการสนทนาของผู้รับแจ้ง (Agent) ทั้งหมด

2.1.7. Agent Status: แสดงรายชื่อผู้รับแจ้ง (Agent) ที่ให้บริการทั้งหมดพร้อมสถานะ

2.1.8. Average Speed of Answer: แสดงเวลาเฉลี่ยความรวดเร็วในการรับสายของผู้รับแจ้ง (Agent)

2.1.9. Longest Waiting Time: แสดงเวลาที่รออยู่ในคิวรอนานที่สุดในระบบ

2.2. หน้าจอสรุปผลการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Wallboard)

2.2.1 Call Waiting: แสดงจำนวนสายที่รออยู่ในคิว

2.2.2 Total Call: แสดงจำนวนสายที่เข้าทั้งหมด ซึ่งรวมถึงสายที่ได้รับแล้ว, สายที่รออยู่, สายที่กำลังสนทนาและสายที่ไม่ได้รับ

2.2.3 Answered Call: แสดงจำนวนสายที่ได้รับ

2.2.4 Abandoned Call: แสดงจำนวนสายและหมายเลขโทรศัพท์ที่ไม่ได้รับบริการ

3. คุณสมบัติระบบการออกรายงาน Report

ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถเรียกดูค่าสถิติของผู้รับแจ้ง (Agent) ผ่านทางเว็บบราวเซอร์ (Web Browser) สามารถ Export ข้อมูลรายงานได้หลายรูปแบบมาตรฐาน เช่น CSV หรือ Excel Format ได้ โดยรายงานสถิติสามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างน้อย ดังนี้

3.1 รายงานผลจำนวนสายโทรเข้าทั้งหมด (Total Incoming Call)

3.2 รายงานผลจำนวนสายที่ได้รับบริการ (Inbound Call) สามารถใช้ฟิลเตอร์เพื่อแยกประเภทสายที่ติดต่อจากภายในและภายนอกรายงานผลจำนวนสายที่โทรเข้าทั้งหมดโดยแยกตามบริการ (Service Type) ที่ผู้แจ้งกดเลือกเข้ามาผ่านระบบ IVR (Inbound Call By Service Type)

3.3 รายงานผลจำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการทั้งหมด (Abandoned Calls) สามารถใช้ฟิลเตอร์เพื่อแยกประเภทสายที่ติดต่อจากภายในและภายนอก

3.4 รายงานผลจำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการของแต่ละคิว (Abandoned Queue Calls)

3.5 รายงานผลเวลาการเข้าใช้งานโปรแกรมของ Agent (Logon Time) แบบรายวัน โดยแสดงเวลาในแต่ละสถานะตามข้อ 2.15 ของ Agent

3.6 รายงานผลเวลาที่สนทนาโดยเฉลี่ยของ Agent (Average Talk Time)

3.7 รายงานผลระดับการบริการ (SLA Report)

3.8 รายงานแสดงสถิติผลการปฏิบัติงานของ Agent (Agent Statistics)

3.9 สามารถแสดงสถิติเป็นรายวัน (Daily) และรายเดือน (Monthly) ได้ตามต้องการ

4. คุณสมบัติระบบ End Call Survey

ระบบเรื่องการประเมินความพึงพอใจก่อนวางสายพร้อมบันทึกผลที่ผู้แจ้งประเมินในระบบ เพื่อนำผลที่ได้มาปรับปรุงการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้า (DGA Contact Center) ซึ่งระบบสามารถทำการคำนวณผลการประเมิน ณ สิ้นวันของแต่ละวันได้ โดยระบบจะต้องสามารถกำหนดคำถามในการประเมินความพึงพอใจได้ และคำตอบที่อยู่ในรูปแบบของคะแนนหรือตัวเลือก

5. คุณสมบัติระบบ Quality Management (QM)

ระบบบันทึกและแสดงผลการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ (Quality Assurance Monitor) ของผู้รับแจ้ง (Agent) โดยระบบต้องประกอบไปด้วยคุณสมบัติดังต่อไปนี้

5.1. มีหน้ารายงานแสดงภาพรวมของการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการ (Monitor) ของเดือนปัจจุบัน และ สามารถกรองข้อมูล (Filter) เพื่อเรียกดูข้อมูลผลการประเมินย้อนหลังในแต่ละเดือนได้ โดยแสดงผลดังนี้

5.1.1. แสดงรายชื่อพนักงานที่ต้องทำการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการ (Monitor) ในเดือนนั้นๆ

5.1.2. แสดงผลการประเมินตามประเภทของการให้บริการ (service type)

5.1.3. แสดงผลคะแนนที่มีการประเมินแล้วของแต่ละประเภทงาน

5.2. ผู้ควบคุมงาน (Supervisor) สามารถเข้าสู่ระบบผ่านทางหน้า Web เพื่อตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการ (Monitor) หรือจำนวน (Target) ที่ยังไม่ได้ทำการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการได้

5.2.1 ผู้ดูแลระบบสามารถดำเนินการได้ดังนี้

5.2.1.1 แก้ไข เพิ่มเติม ลบ จำนวน และประเภทงาน ที่ต้องทำการประเมิน

5.2.1.2 แก้ไข เพิ่มเติม ลบ หัวข้อที่ทำการประเมิน และหัวข้อชี้วัดการปฏิบัติงานได้

5.2.1.1 สามารถกำหนดเงื่อนไขในการเลือกสายสนทนาเพื่อนำมาทำการประเมินต่อไปได้

- ตามเรื่องที่ติดต่อ
- ตามผู้รับแจ้ง (Agent)

5.2.2 เมื่อผู้ควบคุมงาน (Supervisor) ดำเนินการประเมินคุณภาพการให้บริการ (Monitor) พร้อมทั้งระบุข้อแนะนำ (Feedback) แล้ว สามารถบันทึกคะแนนสำหรับตัวชี้วัดการปฏิบัติงานได้

5.2.3 ผู้ดูแลระบบและ/หรือผู้ควบคุมงานสามารถเรียกดูรายงานและ Export ข้อมูลได้อย่างน้อยดังนี้

- รายงานการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้รับแจ้ง (Agent) เป็นรายบุคคล
- รายงานการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้รับแจ้ง (Agent) เป็นรายสัปดาห์ และ รายเดือน
- รายงานการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการให้บริการของผู้รับแจ้ง (Agent) แยกตามแบบประเมิน

5.2.4 ระบบบันทึกเสียงสนทนา (Voice Recording)

5.2.4.1 สามารถรองรับการการบันทึกเสียงสนทนาผู้ใช้งานในระบบทั้งหมด

5.2.4.2 สามารถบันทึกเสียงจากโทรศัพท์ชนิดที่เป็น IP Phone หรือ Softphone หรือ WebRTC, ได้โดยไม่ต้องเพิ่ม หรือเปลี่ยนอุปกรณ์ใดๆ

5.2.4.3 ระบบการบันทึกเสียงสามารถรองรับการเข้ารหัสไฟล์เสียงได้ (Voice Encryption)

5.2.4.4 สามารถค้นหาและเรียกฟังไฟล์เสียงผ่าน Browser โดยสามารถค้นหาได้จากหมายเลขโทรศัพท์, วันที่และเวลา, Agent , Duration หรืออื่นๆได้

5.2.4.5 สามารถส่งออกไฟล์เสียง (Export File) ในรูปแบบไฟล์ .wav หรือไฟล์แบบอื่นๆได้

5.2.4.6 สามารถเก็บไฟล์เสียงที่บันทึกไว้ได้ไม่น้อยกว่า 12 เดือน

5.2.4.7 สามารถ Backup ไฟล์เสียงไปยังที่จัดเก็บข้อมูลภายนอกได้โดยอัตโนมัติ โดยสามารถกำหนดเงื่อนไขการ Backup ได้โดยไม่ต้องเพิ่ม หรือเปลี่ยนอุปกรณ์และ License

5.2.4.8 ระบบสามารถแสดง Report ที่เป็นแบบมาตรฐานของผลิตภัณฑ์

5.2.4.9 ในการบันทึกเสียงสนทนาแต่ละครั้ง หากมีการโอนสายไปยังผู้เกี่ยวข้องภายในระบบของผู้ว่าจ้าง ระบบสามารถแสดงและติดตามการโอนสาย (Associate Call Track) ในระบบบันทึกเสียงได้ต่อเนื่องจนจบการสนทนา

ภาคผนวก ง.
อุปกรณ์สำหรับงานบริการทางโทรศัพท์

ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมอุปกรณ์หูฟังพร้อมไมโครโฟน (Headset) ให้เหมาะสมและเพียงพอสำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน โดยมีรายละเอียดและคุณสมบัติอย่างน้อยดังนี้

1. อุปกรณ์หูฟังพร้อมไมโครโฟน (Headset) และอุปกรณ์แปลงสัญญาณที่สามารถใช้งานกับหูฟังพร้อมไมโครโฟน (Headset) ที่มีการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ได้ในรูปแบบ USB เหมาะสำหรับงานบริการทางโทรศัพท์
2. ไมโครโฟนเป็นแบบตัดเสียงรบกวนรอบข้าง (Noise Canceling)
3. ก้านไมโครโฟนแบบชิ้นเดียวไร้รอยต่อ ยืดหยุ่น ทนทาน สามารถดัดให้โค้งงอเข้ากับริมฝีปากได้
4. วัสดุครอบส่วนหูฟังผลิตจากฟองน้ำคุณภาพดี
5. หูฟังรองรับระบบเสียง Wideband ตอบสนองความถี่สูงสุด 6,800 Hz
6. หูฟังมีระบบ Sound Guard ป้องกันเสียงลำโพงดังเกินกว่า 118 dBA ที่อาจเป็นอันตรายต่อหูของผู้ใช้งาน
7. น้ำหนักของชุดหูฟังพร้อมไมโครโฟน (Headset) ไม่เกิน 100 กรัม
8. สามารถใช้งานร่วมกับคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคลผ่านพอร์ต USB ได้

ภาคผนวก จ.

ระบบสำหรับตรวจสอบเว็บไซต์ มีคุณสมบัติ ดังนี้

1. เป็นระบบที่ให้บริการทางการค้าโดยทั่วไป (Commercial) สามารถเรียกใช้บริการได้ โดยไม่จำเป็นต้องติดตั้งโปรแกรมที่เครื่องคอมพิวเตอร์หรือเครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์
2. สามารถตรวจสอบ Broken Link หรือ Dead Link บนเว็บไซต์ต่างๆ ของ สพร. ได้ ตลอดระยะเวลา ของสัญญา
3. มีบัญชีผู้ใช้งานไม่น้อยกว่า 2 บัญชี แต่ละบัญชีสามารถใช้งานตรวจสอบได้ไม่น้อยกว่า 1,000,000 Link ต่อเดือน
4. สามารถบริหารจัดการแก้ไขและปรับแต่งค่าการทำงานต่างๆ ของโปรแกรมผ่านทางอินเตอร์เฟสบนเว็บบราวเซอร์ (Web-Based Configuration Interface) ระบบสามารถใช้งานบน Google Chrome, Microsoft Edge เป็นอย่างน้อย
5. สามารถทำงานแบบ Schedule ได้
6. สามารถส่งรายงาน ข้อความแจ้งเตือน ผ่านอีเมลได้ เป็นต้น
7. มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย

ระบบบริการส่งข้อความสั้น (SMS) มีคุณสมบัติ ดังนี้

1. สามารถส่งข้อความสั้น (SMS) ถึงผู้รับจำนวนมากในเวลาเดียวกัน
2. มีระบบบริหารจัดการและส่งข้อความผ่านหน้าเว็บไซต์ได้
3. สามารถส่งข้อความได้ครั้งละไม่น้อยกว่า 160 ตัวอักษร
4. สามารถเชื่อมต่อระบบส่งข้อความด้วย API ได้
5. สามารถระบุชื่อผู้ส่งเป็น สพร. หรือตามที่ สพร. กำหนด
6. สามารถส่งข้อความได้ ครอบคลุมทุกเครือข่ายโทรศัพท์เคลื่อนที่ ที่มีการให้บริการในประเทศไทยในปัจจุบัน
7. มีหมายเลขผู้ส่ง เป็นหมายเลขโทรศัพท์ที่มีลงทะเบียนจากผู้ให้บริการที่ถูกต้องตามกฎหมายในประเทศไทย
8. รองรับจำนวนการใช้งานที่เพียงพอต่อการใช้งานตลอดระยะเวลาโครงการไม่เกิน 100,000 ข้อความ
9. สามารถบริหารจัดการแก้ไขและปรับแต่งค่าการทำงานต่างๆ ของโปรแกรมผ่านทางอินเตอร์เฟสบนเว็บบราวเซอร์ (Web-Based Configuration Interface) ระบบสามารถใช้งานบน Google Chrome, Microsoft Edge เป็นอย่างน้อย
10. มีการป้องกันการเข้าใช้งานด้วยบัญชีผู้ใช้งานและรหัสผ่าน เป็นอย่างน้อย
11. กำหนด Sender Name และรูปแบบข้อความได้
12. รองรับการส่งข้อความทั้งภาษาไทยและอังกฤษ
13. มีรายงานการใช้งาน แยกรายเบอร์/รายเดือน
14. สามารถใช้งานถูกต้องตามกฎหมาย

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ	(นายเกียรติศักดิ์ เรืองรอด)	ลงนาม.....*เกียรติศักดิ์ เรืองรอด*.....	วันที่...19/10/2569...
กรรมการ	(นายนิติ ชัยกะเสวี)	ลงนาม.....*นิติ ชัยกะเสวี*.....	ครั้งที่.....1.....
กรรมการและเลขานุการ	(นายเอกลักษณ์ ภูผามานัง)	ลงนาม.....*เอกลักษณ์ ภูผามานัง*.....	

ภาคผนวก ฉ.
หัวข้อย่อยหลักเกณฑ์การพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิค

<u>หลักเกฑณ์การให้คะแนน</u>

กรณีนี้ใช้เกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

1. มีผลงานและประสบการณ์ด้านการให้บริการ Contact Center แบบต่อเนื่อง 24 ชั่วโมงต่อวัน 7 วันต่อสัปดาห์ หรือ การให้บริการตรวจสอบเฝ้าระวังเครือข่ายและระบบสารสนเทศ แบบต่อเนื่อง 24 ชั่วโมงต่อวัน 7 วันต่อสัปดาห์ กับหน่วยงานภาครัฐหรือหน่วยงานเอกชนที่ สพร. เชื่อถือ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 30
2. มีระบบบริหารศูนย์บริการลูกค้าแบบ CCaaS ที่เสนอ ผ่านคุณสมบัติที่กำหนดและมีมาตรฐานสากลอยู่ในการจัดอันดับ Gartner Magic Quadrant กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 30
3. ข้อเสนอเพิ่มเติมจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำหรับรับเรื่องและแจ้งปัญหา ที่มีคุณสมบัติตาม ภาคผนวก ข. (ข้อ 1.1) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 10

1. มีผลงานและประสบการณ์ตามคุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอ ข้อ 3.13 กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 30 คะแนนเต็ม 100 คะแนน)

คำอธิบายวิธีการให้คะแนน : พิจารณาจากผลงานที่ดีที่สุด ผลงานเดียวที่มีคุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอตามข้อกำหนด **ข้อ 3.13**	
ข้อพิจารณา	คะแนน
ผลงานที่ยื่นข้อเสนอประกอบด้วย การให้บริการ Contact Center **และ** การให้บริการตรวจสอบเฝ้าระวังเครือข่ายและระบบสารสนเทศ	100
ผลงานที่ยื่นข้อเสนอประกอบด้วย การให้บริการ Contact Center **หรือ** การให้บริการตรวจสอบเฝ้าระวังเครือข่ายและระบบสารสนเทศ	80

2. มีระบบบริหารศูนย์บริการลูกค้าแบบ CCaaS ที่เสนอ ผ่านคุณสมบัติที่กำหนดและมีมาตรฐานสากลอยู่ในการจัดอันดับ Gartner Magic Quadrant กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 30 (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)

คำอธิบายวิธีการให้คะแนน : พิจารณาจากเอกสารที่แสดงการจัดอันดับ Gartner Magic Quadrant ของระบบบริหารศูนย์บริการลูกค้าแบบ CCaaS ที่เสนอ ผ่านคุณสมบัติที่กำหนด และมีมาตราฐานสากลย้อนหลังไม่เกิน 2 ปี	
ข้อพิจารณา	คะแนน
Gartner Magic Quadrant ระดับ Leader สำหรับ CCaaS โดยเฉพาะ	100
Gartner Magic Quadrant ระดับ Leader	80

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ	(นายเกียรติศักดิ์ เรืองรอด)	ลงนาม.....*เกียรติศักดิ์ เรืองรอด*.....	วันที่...19/10/2569...
กรรมการ	(นายนิติ ชัยกะเสวี)	ลงนาม.....*นิติ ชัยกะเสวี*.....	ครั้งที่.....1.....
กรรมการและเลขานุการ	(นายเอกลักษณ์ ภูผามานัง)	ลงนาม.....*เอกลักษณ์ ภูผามานัง*.....	

Gartner Magic Quadrant ระดับ Visionaries	60
Gartner Magic Quadrant ระดับ Niche Player หรือ Challenger	40

3. ข้อเสนอเพิ่มเติมจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำหรับรับเรื่องและแจ้งปัญหา ที่มีคุณสมบัติตามภาคผนวก ข. (ข้อ 1.1) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 10 (คะแนนเต็ม 100 คะแนน)

คำอธิบายวิธีการให้คะแนน : พิจารณาจากจำนวนเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานสำหรับรับเรื่องและแจ้งปัญหาที่มีคุณสมบัติตามภาคผนวก ข. (ข้อ1.1) พร้อมแสดงรายละเอียดการเข้าปฏิบัติงาน	
ข้อพิจารณา	คะแนน
เสนอเพิ่มเติมจากข้อกำหนด จำนวน 3 Seat หรือมากกว่า	100
เสนอเพิ่มเติมจากข้อกำหนด จำนวน 2 Seat	80
เสนอเพิ่มเติมจากข้อกำหนด จำนวน 1 Seat	60
ไม่มีข้อเสนอเพิ่มเติม	40

ลงนามผู้กำหนดขอบเขตของงาน

ประธานกรรมการ	(นายเกียรติศักดิ์ เรืองรอด)	ลงนาม.....*เกียรติศักดิ์ เรืองรอด*.....	วันที่...19/10/2569...
กรรมการ	(นายนิติ ชัยกะเสวี)	ลงนาม.....*นิติ ชัยกะเสวี*.....	ครั้งที่.....1.....
กรรมการและเลขานุการ	(นายเอกลักษณ์ ภูผามานัง)	ลงนาม.....*เอกลักษณ์ ภูผามานัง*.....	