

ข้อกำหนดขอบเขตของงาน (Term of Reference: TOR)
บำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้นำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้สนับสนุนการปฏิบัติงาน จึงจัดหาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 เพื่อมุ่งสร้างความพึงพอใจให้แก่ประชาชน และเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชนด้วย

ระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 มีวัตถุประสงค์หลักเพื่อใช้เป็นศูนย์กลางข้อมูลและศูนย์บริการข้อมูลข่าวสาร ทั้งการสอบถามข้อมูล การรับแจ้งเหตุ และการให้บริการต่าง ๆ ของ สคบ. พร้อมทั้งแจ้งผลกลับไปยังผู้ใช้บริการ อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพในการทำงานให้แก่ สคบ. จึงมีความจำเป็นต้องบำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ให้มีประสิทธิภาพและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

2.1 เพื่อบำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ของ สคบ. ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

2.2 ให้คำปรึกษาแก่เจ้าหน้าที่ของ สคบ. และแก้ไขปัญหาในการปฏิบัติงาน ที่เกี่ยวข้องกับโปรแกรมการปฏิบัติงานให้สามารถทำงานได้ตามปกติ เมื่อเกิดปัญหา

3. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

3.1 ผู้เสนอราคาต้องเป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ที่รับจ้างให้บริการ Call Center หรือระบบที่เกี่ยวข้องตามขอบเขตงานในข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 สัญญาภายในระยะเวลา 5 ปี และต้องมีอย่างน้อย 1 สัญญามีมูลค่าไม่น้อยกว่า 350,000 บาท (สามแสนห้าหมื่นบาทถ้วน) โดยมีระยะเวลา โดยต้องเป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนราชการ หรือ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานเอกชนที่น่าเชื่อถือ มีหนังสือรับรองจากหน่วยงานดังกล่าว หรือสำเนาคู่สัญญาโครงการ

3.2 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ

3.3 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้ประสงค์จะเสนอราคาไม่มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ และความคุ้มกันเช่นนั้น

3.4 ผู้รับจ้างต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ประสงค์จะเสนอราคา รายอื่นที่เข้าเสนอราคาให้แก่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ณ วันประกาศประกวดราคาซื้อ/จ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวาง การแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาซื้อ/จ้าง ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

3.5 บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญาต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับ-รายจ่าย หรือแสดงบัญชีรายรับ-รายจ่าย ไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ

3.6 บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานรัฐ ซึ่งได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement: e-GP) ต้องลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

3.7 คู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การจ่ายเงินแต่ละครั้ง ซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาทคู่สัญญาอาจจ่ายเป็นเงินสดก็ได้

4. ขอบเขตงาน มีรายละเอียด ดังนี้

ขอบเขตของงานการบำรุงรักษา ประกอบด้วย ระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง ค่าเช่า และค่าบริการที่เกี่ยวข้อง รวมทั้งการโยกย้ายระบบจากที่เดิมไปยังคลาวด์ภาครัฐ โดยทุกระบบสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง ตามข้อกำหนดของ สคบ. โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 งานบำรุงรักษาระบบการให้บริการ Call Center

4.1.1 ดูแลบำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติอยู่เสมอ

4.1.2 สามารถแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ได้ทุกวัน ตลอด 24 ชม. โดยมีเจ้าหน้าที่ในการให้คำแนะนำเพื่อแก้ไขปัญหา ถ้าหากผู้รับแจ้งไม่สามารถแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์, โทรสาร หรือ E-Mail ผู้รับแจ้งต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ เพื่อไปแก้ไขปัญหายังสถานที่ของ สคบ. ภายใน 24 ชั่วโมง นับจากวันที่ได้รับแจ้ง

4.1.3 ให้คำแนะนำการวางระบบการสำรองข้อมูล เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลที่มีความสำคัญของระบบ

4.1.4 ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการใช้งานระบบศูนย์บริการลูกค้า โดยเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับระบบดังกล่าว

4.1.5 ผู้รับจ้างจะต้องให้บริการซ่อมบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ ของระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 อย่างน้อยดังนี้

4.1.5.1 ตรวจสอบการทำงานโดยทั่วไปของซอฟต์แวร์โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1) ระบบ IP PBX หรือระบบ IP Telephony

1.1) ตรวจสอบ Version ของระบบ Asterisk และ Modules ที่เกี่ยวข้อง

1.2) สำรองข้อมูล Configuration ของระบบ Asterisk

1.3) สำรองฐานข้อมูล CDR ของระบบ Asterisk (MySQL)

1.4) สำรองข้อมูล Configuration ของอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ร่วมกับระบบ Asterisk

1.5) สำรองข้อมูลไฟล์เสียงของระบบ Asterisk

1.6) ตรวจสอบการทำงานของ Log Rotate และลบข้อมูล Logs ที่ไม่ได้ใช้งาน

1.7) ตรวจสอบ CPU Usage, Memory Usage และ Free Space ของ Hard disk

1.8) สำรองข้อมูลไฟล์เสียงที่ระบบ Asterisk บันทึก

1.9) สำรอง OS Partition

2) งานโปรแกรมซอฟต์แวร์ Call Center

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการดูแลระบบ และรายงานของระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ Interactive Voice Response (IVR) ระบบบันทึกเสียงสนทนาอัตโนมัติ Voice Recorder Unit (VRU) ระบบตรวจสอบข้อความกระตุกจากสังคมออนไลน์ ระบบบริหารการรับเรื่องราวร้องเรียน (CRM) ระบบบริหารจัดการความรู้ (Knowledge-Base Management) ระบบสนทนา (Chat) และระบบอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (รายละเอียดตามภาคผนวก 1)

4.1.6 หากซอฟต์แวร์ของระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ไม่สามารถใช้งานตามปกติ และจำเป็นต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน ผู้รับจ้างจะต้องจัดเจ้าหน้าที่เข้ามาดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีดังเดิม โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น และให้แล้วเสร็จโดยเร็วที่สุดดังนี้

4.1.6.1 ปัญหาเกี่ยวกับระบบ

1) กรณีเร่งด่วน ระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 เกิดเหตุการณ์ System Down ใช้งานไม่ได้ทั้งระบบฯ หรือไม่สามารถใช้งานช่องทางการติดต่อสื่อสารโทรศัพท์, Chat, Social สด. จำเป็นต้องให้ผู้รับจ้างบำรุงรักษา และซ่อมแซมโดยด่วน นอกเหนือจากการบำรุงรักษาและซ่อมแซมตามที่กำหนดไว้ หรือหลังจากที่ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ สด.

1.1) จะเข้าแก้ไขปัญหา (On Site) ภายใน 3 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งจาก สด.

1.2) จะหาทางแก้ปัญหาชั่วคราว ภายใน 24 ชั่วโมงหลังจากได้รับแจ้งจาก สด.

1.3) จะหาทางแก้ปัญหาให้อย่างถาวร ภายใน 7 วันทำการหลังจากได้รับแจ้งจาก สด.

2) ระดับ 2 ระบบสามารถทำงานได้ แต่ฟังก์ชันการทำงานหลักๆ ที่มีผลกับการทำงานของ สด. ที่สร้างไว้ไม่สามารถทำงานได้ เช่น ไม่สามารถเชื่อมต่อ หรือเรียกข้อมูลจากฐานข้อมูลไม่ได้ สด. จำเป็นต้องให้ผู้รับจ้างบำรุงรักษา และซ่อมแซม นอกเหนือจากการบำรุงรักษาและซ่อมแซมตามที่กำหนดไว้ หรือหลังจากที่ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ สด.

2.1) ผู้รับจ้างจะต้องโทรติดต่อกลับภายใน 1 ชั่วโมง ระหว่างชั่วโมงทำงาน

2.2) จะเข้าแก้ไขปัญหา (On Site) ภายใน 3 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งจาก สด.

2.3) จะหาทางแก้ปัญหาชั่วคราว ภายใน 2 วัน หลังจากได้รับแจ้งจาก สด.

2.4) จะหาทางแก้ปัญหาให้อย่างถาวร ภายใน 14 วันทำการหลังจากได้รับแจ้งจาก สด.

3) ระดับ 3 ระบบสามารถทำงานได้ แต่มีปัญหาเกี่ยวกับฟังก์ชันการทำงานบางฟังก์ชันที่ไม่มีผลกับการทำงานมาก สด. จำเป็นต้องให้ผู้รับจ้างบำรุงรักษา และซ่อมแซม นอกเหนือจากการบำรุงรักษาและซ่อมแซมตามที่กำหนดไว้ หรือหลังจากที่ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ สด.

- 3.1) ผู้รับจ้างจะต้องโทรติดต่อกลับภายใน 4 ชั่วโมง ระหว่างชั่วโมงทำงาน
- 3.2) จะตรวจสอบปัญหาโดยเข้าแก้ไขปัญหา (On Site) ภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งจาก สคบ.
- 3.3) จะหาทางแก้ปัญหาชั่วคราว ภายใน 7 วัน หลังจากได้รับแจ้งจาก สคบ.
- 3.4) จะหาทางแก้ปัญหาให้อย่างถาวร ในการออกโปรแกรม Maintenance Release ใหม่ ให้กับ สคบ.

4) ระดับ 4 ระบบสามารถทำงานได้ แต่มีปัญหาเกี่ยวกับฟังก์ชันการทำงานบางฟังก์ชันที่ไม่มีผลกับการทำงานของ สคบ. หรือเป็นฟังก์ชันที่เป็นจำพวก Cosmetics สคบ. จำเป็นต้องให้ผู้รับจ้างบำรุงรักษา และซ่อมแซมนอกเหนือจากการบำรุงรักษาและซ่อมแซมตามที่กำหนดไว้ หรือหลังจากที่ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ สคบ.

- 4.1) ผู้รับจ้างจะต้องโทรติดต่อกลับภายใน 4 ชั่วโมง ระหว่างชั่วโมงทำงาน
- 4.2) จะตรวจสอบปัญหา โดยเข้าแก้ไขปัญหา (On Site) ภายใน 48 ชั่วโมง หลังจาก ได้รับแจ้งจาก สคบ.
- 4.3) จะหาทางแก้ปัญหาชั่วคราว ภายใน 10 วัน หลังจากได้รับแจ้งจาก สคบ.
- 4.4) จะหาทางแก้ปัญหาให้อย่างถาวร ในการออกโปรแกรม Minor หรือ Major Release ใหม่ ให้กับ สคบ.

4.1.6.2 ต้องมีเจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบระบบศูนย์บริการลูกค้า เพื่อให้พร้อมใช้งานตามปกติ 3 เดือนต่อ 1 ครั้ง ตลอดระยะเวลาสัญญา 12 เดือน และส่งรายงานสรุปผลการตรวจสอบระบบงานให้แก่ สคบ.

4.2 งานบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

ผู้รับจ้างต้องดูแล บำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับโครงการฯ ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลาและมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

4.2.1 เครื่องคอมพิวเตอร์สำนักงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ให้บริการ Call Center 1166 รุ่น Dell Optiplex จำนวน 10 ชุด

4.2.2 อุปกรณ์เครื่องโทรศัพท์แบบ IP (IP Phone) พร้อมชุดหูฟัง หรือ อุปกรณ์ Headset สำหรับ IP Softphone จำนวน 10 ชุด

4.3 งานค่าบริการ ค่าเช่าระบบที่เกี่ยวข้อง

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการต่ออายุบริการ หรือต่ออายุเช่าระบบที่เกี่ยวข้อง พร้อมประสานงานกับผู้ให้บริการ ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลาและมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

4.3.1 บริการ SIP Trunk จำนวน 1 SIP ระยะเวลา 1 ปี โดยไม่รวมถึงค่าใช้จ่ายการใช้งานทางโทรศัพท์

4.3.2 บริการ SMS จำนวนอย่างน้อย 5,000 ข้อความ ต่อเดือน ตลอดอายุสัญญา

4.4 งานโอนย้ายระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ไปยังคลาวด์ภาครัฐ

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการนำระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ไปติดตั้งไว้ที่คลาวด์ภาครัฐที่ให้บริการ โดยผู้รับจ้างต้องวิเคราะห์คุณสมบัติทาง Hardware และ Software รวมถึงจำนวน Cloud Server ที่ต้องใช้ในการโอนย้ายให้เหมาะสม เพื่อให้ สคบ. ได้ทำการขอใช้งานกับหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการ และผู้รับจ้างต้องทำการติดตั้งและทดสอบระบบ งานได้ตามวัตถุประสงค์ โดยผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบประสานงานทางเทคนิคกับผู้ให้บริการ

5. งบประมาณ

จำนวน 710,000 บาท (เจ็ดแสนหนึ่งหมื่นบาทถ้วน)

6. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ระยะเวลา 365 วัน

7. กำหนดการส่งมอบงาน / ระยะเวลาการส่งมอบ

7.1 ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบแผนปฏิบัติการ การโอนย้ายระบบให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ภายใน 7 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และส่งมอบข้อเสนอแผนการบำรุงรักษาตามสัญญา ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และแจ้งกำหนดการ วัน-เวลาเข้าปฏิบัติงานและจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้าดำเนินการพัฒนาปรับปรุง/ บำรุงรักษาในแต่ละครั้ง ให้ สคบ. ทราบก่อนเข้าดำเนินการ

7.2 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการบำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ตามขอบเขตของงานข้อ 4.1 ข้อ 4.2 และ ข้อ 4.3 ทุก 3 เดือน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

7.3 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการโอนย้ายระบบให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 จากที่เดิมไปยังคลาวด์ภาครัฐ ตามขอบเขตของงานข้อ 4.4 ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

7.4 ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบสรุปการบำรุงรักษาและรายงานการรับแจ้งปัญหา ในรูปแบบ Hard Copy จำนวนอย่างน้อย 3 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด รายไตรมาส ตลอดระยะเวลาในสัญญา

8. เงื่อนไขการจ่ายเงิน

ผู้ว่าจ้างจะจ่ายเงินให้กับผู้รับจ้าง โดยแบ่งเป็นงวด 4 งวดๆ ละ 3 เดือน ดังต่อไปนี้

งวดที่ 1 กำหนดจ่ายเป็นจำนวนร้อยละ 30 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดตามสัญญาจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการแล้วเสร็จและส่งมอบงานตามเงื่อนไขการส่งมอบตามขอบเขตงาน ข้อ 7.1 ข้อ 7.2 ข้อ 7.3 และข้อ 7.4 ภายใน 90 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับได้ทำการตรวจรับไว้เรียบร้อยแล้ว

งวดที่ 2 กำหนดจ่ายเป็นจำนวนร้อยละ 20 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดตามสัญญาจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการแล้วเสร็จและส่งมอบงานตามเงื่อนไขการส่งมอบตามขอบเขตงาน ข้อ 7.2 และข้อ 7.4 ภายใน 180 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับได้ทำการตรวจรับไว้เรียบร้อยแล้ว

งวดที่ 3 กำหนดจ่ายเป็นจำนวนร้อยละ 30 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดตามสัญญาจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการแล้วเสร็จและส่งมอบงานตามเงื่อนไขการส่งมอบตามขอบเขตงาน ข้อ 7.2 และข้อ 7.4 ภายใน 270 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับได้ทำการตรวจรับไว้เรียบร้อยแล้ว

งวดที่ 4 กำหนดจ่ายเป็นจำนวนร้อยละ 20 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดตามสัญญาจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการแล้วเสร็จและส่งมอบงานตามเงื่อนไขการส่งมอบตามขอบเขตงาน 7.2 และข้อ 7.4 ภายใน 365 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และคณะกรรมการตรวจรับได้ทำการตรวจรับไว้เรียบร้อยแล้ว

ภาคผนวก 1

รายละเอียดงานบำรุงรักษาโปรแกรมซอฟต์แวร์ Call Center และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

1. โปรแกรมซอฟต์แวร์ Call Center (Production System & HA System)

1.1 IC360 Inbound Software

1) Omni-Channel Agent

- Phone 9 Licenses
- E-Mail/SMS 9 Licenses
- Spond Chat 9 Licenses
- Incident Management 9 Licenses

2) Omni-Channel Manager

- Phone 1 License
- E-Mail/SMS 1 License
- Spond Chat 1 License
- Incident Management 1 License

3) SocialBot User (Facebook 1 Page/Pantip 1 Brand/Twitter 1 Brand) 10 Licenses

1.2 ระบบ IP PBX หรือระบบ IP Telephony & IVR & Voice Recorder

2. อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

2.1 เครื่องคอมพิวเตอร์สำนักงาน สำหรับเจ้าหน้าที่ให้บริการ Call Center 1166 รุ่น Dell Optiplex จำนวน 10 ชุด

2.2 อุปกรณ์เครื่องโทรศัพท์แบบ IP (IP Phone) พร้อมชุดหูฟัง หรือ อุปกรณ์ Headset สำหรับ IP Softphone จำนวน 10 ชุด