

ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย  
ในการจัดซื้อจัดจ้างที่มีใช้งานก่อสร้าง

๑. ชื่อโครงการ บำรุงรักษาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค

๒. หน่วยงานเจ้าของโครงการ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ๒,๐๖๐,๐๐๐ บาท (สองล้านหกหมื่นบาทถ้วน)

๔. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่.....

๑๑ ก.พ. ๒๕๖๕

เป็นเงิน ๒,๐๖๐,๐๐๐ บาท (สองล้านหกหมื่นบาทถ้วน)

๕. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)

๕.๑ บริษัท แอ็ดวานซ์ อินโนเวชัน เทคโนโลยี จำกัด

๕.๒ บริษัท เอสปรีท์ เม็มเบอร์ จำกัด

๕.๓ บริษัท ไอเจนโก้ จำกัด

๖. รายชื่อผู้รับผิดชอบกำหนดราคากลาง

นางสาววรรณมา สำราญใจ วรณมา

นายธนพิชญ์ เจยาคม ธนพิชญ์

## ขอบเขตการดำเนินงาน (Term of Reference)

### บำรุงรักษาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค

#### 1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ดำเนินการพัฒนาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค เพื่อสนับสนุนการดำเนินงานตามภารกิจหลักของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคและใช้เป็นเครื่องมือเพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค โดยประชาชนสามารถใช้บริการแจ้งเรื่องร้องร้าวร้องทุกข์ผ่านระบบออนไลน์ได้ด้วยตนเอง ตลอด 24 ชั่วโมง การบริหารจัดการและประมวผล ตลอดจนการติดตามสถานะเรื่องร้องเรียนพร้อมสามารถเรียกรายงานข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องได้ จึงมีความจำเป็นต้องมีการบำรุงรักษาระบบดังกล่าวเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา มีประสิทธิภาพและประสิทธิผล และเมื่อเกิดปัญหา ระบบงานจะต้องสามารถแก้ไขฟื้นฟูให้สามารถกลับมาใช้งานได้อย่างรวดเร็ว สร้างความพึงพอใจในการให้บริการประชาชน และให้สอดคล้องกับการดำเนินงาน ณ ปัจจุบัน ตลอดจนการเปลี่ยนแปลงในด้านต่าง ๆ เช่น ด้านนโยบาย ด้านวิชาการ ด้านการบริหารจัดการ ด้านเตือนภัย ด้านกฎหมายและระเบียบ เพื่อรองรับการปรับปรุงระบบตามความต้องการสอดคล้องต่อการพัฒนาของเทคโนโลยีและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย เพื่อสามารถให้บริการผู้ใช้งานได้ทุกระดับ ทั้งบุคลากรและเจ้าหน้าที่ภาครัฐและประชาชนทั่วไปได้สะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

#### 2. วัตถุประสงค์

2.2 เพื่อให้ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สามารถให้บริการประชาชนในการร้องเรียนร้องทุกข์ ได้ต่อเนื่องตลอดเวลาและมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อให้มีทีมผู้เชี่ยวชาญที่มีความชำนาญในการบำรุงรักษาและปรับปรุงระบบ ให้สามารถดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

#### 3. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

3.1 ผู้เสนอราคาต้องเป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ที่รับจ้างปรับปรุงหรือพัฒนาระบบงานด้วยโปรแกรมประยุกต์และต้องมีผลงานเกี่ยวกับการพัฒนาและติดตั้งระบบที่เกี่ยวข้องตามขอบเขตงานในข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 สัญญา ภายในระยะเวลา 5 ปี และต้องมีอย่างน้อย 1 สัญญามีมูลค่าไม่น้อยกว่า 1,000,000 บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) โดยมีระยะเวลา ส่งมอบงานเสร็จสมบูรณ์ไม่เกิน 3 ปี นับจนถึงวันยื่นซองเสนอราคา โดยต้องเป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานเอกชนที่น่าเชื่อถือ มีหนังสือรับรองจากหน่วยงานดังกล่าว และหรือสำเนาคู่สัญญาทุกโครงการ

3.2 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ

3.3 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้ประสงค์จะเสนอราคาไม่มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ และความคุ้มกันเช่นนั้น

อนเนต

วงศา สิงหนาท

3.4 ผู้รับจ้างต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ประสงค์จะเสนอราคา รายอื่นที่เข้าเสนอราคา ให้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค 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

3.8 ผู้รับจ้างจะต้องเสนอรายชื่อคณะทำงาน ประกอบไปด้วยเป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.8.1 ผู้จัดการโครงการด้านการพัฒนาและออกแบบระบบ ฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ คุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีและมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี อย่างน้อย 1 คน

3.8.2 ผู้เชี่ยวชาญระบบฐานข้อมูลและระบบสารสนเทศ คุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีและมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี อย่างน้อย 2 คน

3.8.3 นักวิเคราะห์และออกแบบระบบ (System Analyst) คุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีและมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี อย่างน้อย 2 คน

3.8.4 นักโปรแกรมเมอร์ (Application Developer) คุณวุฒิไม่ต่ำกว่าปริญญาตรีและมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี อย่างน้อย 2 คน

#### 4. ขอบเขตงาน มีรายละเอียด ดังนี้

ขอบเขตของงานการบำรุงรักษา ประกอบด้วย ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค : (complaint.ocpb.go.th) ที่ให้บริการภายใต้ระบบดังกล่าว โดยให้หมายความรวมถึงการดูแลบำรุงรักษาระบบให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง พร้อมการปรับปรุงระบบการเพิ่มเติมฟังก์ชันการทำงานต่าง ๆ ตามข้อกำหนดของ สคบ. โดยมีรายละเอียดดังนี้

##### 4.1 งานพัฒนาระบบเพิ่มเติม สำหรับระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค

4.1.1 ศึกษา วิเคราะห์ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ให้สอดคล้อง เหมาะสมกับลักษณะงาน ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งาน และการดำเนินงานในกิจกรรมต่าง ๆ ในขั้นตอนการปรับปรุงระบบ เช่น การตรวจสอบแก้ไขปรับปรุงระบบ โดยไม่กระทบกับการใช้งานระบบและให้ระบบมีความพร้อมใช้งาน

4.1.2 ปรับปรุงพัฒนารายงาน ให้ตรงตามความต้องการของผู้ใช้งานมากขึ้น และให้เป็นไปตามเงื่อนไขรายงานตัวชี้วัดประสิทธิภาพการปฏิบัติราชการของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือของ ก.พ.ร. หรือตัวชี้วัดประสิทธิภาพอื่น ๆ

อนันต์

วธรรณ สิธานนท์

4.1.3 ทำการชำระข้อมูล (Cleansing) ข้อมูลผู้ถูกร้องทุกข์ (ข้อมูลบริษัท ห้างร้าน นิติบุคคล) พร้อมกับจัดทำระบบฐานข้อมูลผู้ถูกร้องเรียน ให้สามารถตรวจสอบข้อมูลหรือเชื่อมโยงกับข้อมูลนิติบุคคล กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ข้อมูลผู้ประกอบการธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง

4.1.4 ให้จัดทำร่างบัญชีข้อมูล (รายการของชุดข้อมูลที่หน่วยงานถือครองหรือบริหารจัดการ : Data Catalog) ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

4.1.5 ให้สามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานกลางของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค Cross - Platform (Web Application, Mobile Application) ในโครงการพัฒนาการให้บริการผู้บริโภคโดยการเชื่อมโยงและการบริหารจัดการข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคได้

4.1.6 พัฒนา Open data ของ สคบ. เพื่อเผยแพร่ข้อมูลของ สคบ. เพื่อนำไปใช้ประโยชน์แก่ผู้บริโภค เช่น ข้อมูลการจำนวนเรื่องร้องทุกข์ของ สคบ. ข้อมูลสถานะดำเนินการของ สคบ. สำหรับเปิดให้หน่วยงานที่ต้องการหรือระบบที่ต้องการเข้ามาเชื่อมโยงข้อมูลได้ โดยต้องพัฒนาให้มีความปลอดภัยตามมาตรฐาน สคบ.

4.1.7 จัดทำคู่มือการเชื่อมโยง Web Service ที่ให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน รวมทั้งร่วมมือวิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาระบบ กรณีมีส่วนเชื่อมโยงกับระบบงานอื่น ๆ และหน่วยงานตามความร่วมมือของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

## 4.2 งานบำรุงรักษาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค

4.2.1 ให้คำปรึกษาการใช้งาน โดยมีช่องทางให้บริการทางโทรศัพท์ โทรสาร และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์

4.2.2 ประสานงาน ดำเนินการแก้ไขปัญหาทุกระบบ ร่วมกับเจ้าหน้าที่ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ พร้อมร่วมวิเคราะห์ ให้คำปรึกษาแนะนำข้อเสนอแนะโปรแกรมการใช้งาน

4.2.3 ร่วมวิเคราะห์ เสนอแนะและให้คำปรึกษาในการพัฒนาระบบทุกระบบ ให้มีประสิทธิภาพ และตรงกับความต้องการของผู้ใช้งาน

4.2.4 การจัดทำระบบสำรองข้อมูลอัตโนมัติทุกระบบ เป็นประจำทุกวัน และดำเนินการสำรองข้อมูล ทั้งส่วน Application และ Database สัปดาห์ละ 1 ครั้งเป็นอย่างน้อย ลงเครื่องคอมพิวเตอร์และสื่อบันทึกข้อมูล CD/DVD หรือตามที่สำนักงานฯ กำหนด โดยหากระบบขัดข้อง ผู้รับจ้างต้องดำเนินการกู้คืนระบบให้สามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติภายใน 24 ชั่วโมง พร้อมจัดทำคู่มือวิธีการสำรองข้อมูลและการกู้คืนระบบโดยละเอียด

4.2.5 การจัดทำรายงาน ผลการดำเนินงานบำรุงรักษาระบบ รายเดือน ในรูปแบบ Hard Copy จำนวนอย่างน้อย 6 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 2 ชุด พร้อมไฟล์การสำรองข้อมูลทั้งส่วน Application และ Database เป็นรายเดือน ในรูปแบบ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 2 ชุด ซึ่งรายงานดังกล่าวมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังนี้

4.2.5.1 รายงานการดูแลบำรุงรักษาระบบ รายงานการเข้าปฏิบัติงานของผู้รับจ้างวัน-เวลาที่เข้าดำเนินการ และผลการตรวจสอบการบำรุงรักษาระบบ พร้อมการลงลายมือชื่อจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแล

ชณฉฉฉ

วธธธ สัณณณ

ระบบ โดยสรุปปัญหาพร้อมวิเคราะห์การดำเนินงาน และข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา สรุปผลการดำเนินการดูแลบำรุงรักษาระบบเป็นประจำทุกเดือน

4.2.5.2 รายงานการเข้าปฏิบัติงาน ทุกครั้งที่มีการเข้าสู่ระบบเพื่อปรับปรุง แก้ไขปัญหา และสำรองข้อมูล โดยในบันทึกจะต้องระบุชื่อเจ้าหน้าที่ผู้แจ้งและผู้รับแจ้ง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการแก้ไข วัน-เวลาที่เข้าปฏิบัติงาน สาเหตุข้อขัดข้อง ปัญหาที่พบ วิธีการแก้ไขปัญหาและประมาณการวัน-เวลาที่จะดำเนินการแล้วเสร็จ เมื่อระบบสามารถทำงานได้โดยปกติต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลทราบและให้มีการลงลายมือชื่อรับรองทุกครั้งที่ได้กระทำการ ทั้งโดยตรงและที่เข้าสู่ระบบโดยผ่านทางเครือข่ายอินเทอร์เน็ต ตามความเหมาะสมและตามความต้องการของสำนักงานฯ โดยการเข้าสู่ระบบต้องได้รับอนุญาตจากผู้อำนวยการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ

4.2.6 รายงานสรุปปัญหาพร้อมวิเคราะห์การดำเนินงาน และข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค

### 4.3 เตรียมการโยกย้ายข้อมูล

ผู้รับจ้างจัดเตรียมข้อมูลสำหรับการโยกย้ายไปสู่การเพิ่มประสิทธิภาพระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB complaint) และประสานงานทางเทคนิคกับทาง สคบ. ด้วย

### 4.4 การฝึกอบรม ผู้รับจ้างต้องจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ดังนี้

4.4.1 จัดฝึกอบรมผู้ใช้งานระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค จำนวนไม่น้อยกว่า 40 คน โดยมีระยะเวลาการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 8 ชั่วโมง หรือ 1 วัน

4.4.2 จัดฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค จำนวนไม่น้อยกว่า 6 คน โดยมีระยะเวลาการฝึกอบรมไม่น้อยกว่า 8 ชั่วโมง หรือ 1 วัน

4.4.3 จัดหาสถานที่ อุปกรณ์การฝึกอบรม เอกสารประกอบ คู่มือการฝึกอบรม คู่มือการใช้งานของเจ้าหน้าที่ อาหารว่าง อาหารกลางวัน และค่าผ่านทางพิเศษ (ถ้ามี) โดยผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด

### 4.5 การสัมมนาเชิงปฏิบัติการระดมสมอง มีรายละเอียด ดังนี้

4.5.1 ผู้รับจ้างต้องจัดให้มี สัมมนาให้ความรู้ และปฏิบัติการระดมสมอง เพื่อวิเคราะห์ กระบวนการ วิธีการ เครื่องมือ แนวคิดเทคโนโลยีดิจิทัล ที่สามารถนำมาปรับปรุงระบบงานเดิม และสร้างระบบบริการ ระบบงานที่เป็นนวัตกรรมของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้อำนวยความสะดวก และมีความปลอดภัยทั้งประชาชนและเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงาน จำนวนไม่น้อยกว่า 30 คน ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 2 วัน

4.5.2 ผู้รับจ้างต้องจัดหาสถานที่ อุปกรณ์ เอกสาร วิทยากร อาหารว่าง-อาหารกลางวัน และเดินทาง ค่าผ่านทางพิเศษ (ถ้ามี) โดยผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่าย ที่เกิดขึ้นทั้งหมด

4.6 ต่ออายุ license ของการใช้งาน ของ Apple Developer Program License Account Organization ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เป็นระยะเวลา 1 ปี

### 4.7 การจัดหาเจ้าหน้าที่สนับสนุนการทำงาน

จัดหาเจ้าหน้าที่สนับสนุนการทำงาน เข้ามาปฏิบัติงานทุกวัน ในวัน – เวลาราชการ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดังนี้

อ.เค.ช.

อรุณภา สีวาฬใจ

4.7.1 เจ้าหน้าที่ประสานงานโครงการ (Project Coordinator) ที่ประสานงานทั้งหน่วยงานภายในและประสานงานกับหน่วยงานภายนอก ไม่น้อยกว่า 1 คน

4.7.2 เจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ ไม่น้อยกว่า 2 คน ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูล แนะนำแก้ไข ปัญหา การใช้งานต่าง ๆ ของระบบ

และมีเจ้าหน้าที่ที่พร้อมปฏิบัติงานในวันเสาร์หรืออาทิตย์ หรือวันหยุดราชการ ในกรณีที่ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคมีปัญหา ระบบศูนย์คุ้มครองผู้บริโภคแห่งชาติแบบบูรณาการ และระบบเตือนภัยผู้บริโภคไม่สามารถให้บริการได้ และหากเจ้าหน้าที่ประจำโครงการไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ทดแทน

## 5. งบประมาณ

จำนวน 2,060,000 บาท (สองล้านหกหมื่นบาทถ้วน)

## 6. ระยะเวลาและวันเริ่มต้นดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการ 350 วัน

## 7. เงื่อนไขอื่น ๆ

7.1 ผู้รับจ้างต้องแจ้งรายชื่อคณะทำงาน พร้อมประวัติการทำงานและวุฒิการศึกษา รายชื่อเจ้าหน้าที่รับผิดชอบหรือผู้ประสานงานที่ติดต่อได้โดยตรง สถานที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ที่ทำงาน หมายเลขโทรศัพท์เคลื่อนที่ เพื่อรับแจ้งเหตุขัดข้องในวัน - เวลาราชการ โดยแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรให้สำนักงานฯ ทราบภายใน 15 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

7.2 ในกรณีที่ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ขัดข้อง ผู้รับจ้างต้องวิเคราะห์หาสาเหตุพร้อมแจ้งส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ทราบ และเร่งดำเนินการแก้ไขปัญหาหลังจากได้รับแจ้ง โดยจัดส่งเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาที่สำนักงานฯ หรือโดยการแก้ไขปัญหาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การแก้ไขข้อขัดข้อง การติดตั้งและการใช้งานระบบต้องแจ้งระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จให้ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ทราบ

7.3 ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขข้อขัดข้องได้ในเวลาอันรวดเร็ว ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเหตุผล ระยะเวลาดำเนินการและแนวทางการแก้ไขปัญหาให้ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ ทราบก่อนเริ่มดำเนินการ

7.4 ผู้รับจ้างต้องจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ และ/หรือ ส่วนควบการปฏิบัติงานอื่นใด สำหรับใช้ในการดูแล ตรวจสอบ บำรุงรักษา ปรับปรุงพัฒนาและจัดทำระบบรายงานผลต่าง ๆ ให้เพียงพอ ต่อการดำเนินการรองรับการปรับเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามที่สำนักงานฯ กำหนด ให้ระบบสามารถดำเนินการได้ตามปกติ และอยู่ในความดูแลของส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ

7.5 ผู้รับจ้างต้องเก็บรักษาข้อมูลของทางราชการเป็นความลับ และไม่เปิดเผยข้อมูลให้กับบุคคลที่สาม ได้ล่วงรู้โดยมิได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง และผู้รับจ้างตกลงจะไม่ใช้ข้อมูลดังกล่าว ในทางที่จะทำให้ผู้ว่าจ้างได้รับความเสียหาย ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม และผู้รับจ้างตกลงจะดำเนินการตามขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อหลีกเลี่ยงมิให้ข้อมูลอันเป็นความลับถูกเปิดเผยและใช้ความระมัดระวังอย่างยิ่ง เพื่อป้องกันบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลอันเป็นความลับนั้น ทั้งนี้ ผู้รับจ้างจะต้องรักษาความลับราชการโดย

อนิศร  
วงศก งาม/จ

ปฏิบัติตามระเบียบการรักษาความลับทางราชการ พ.ศ. 2544 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 และปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

7.6 ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีผู้เชี่ยวชาญและชำนาญการมาถ่ายทอดความรู้และกระบวนการให้แก่ผู้ดูแลระบบ ให้มีความรู้ความเข้าใจในโครงสร้างของระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค สามารถบริหารจัดการระบบ แก้ไขปัญหาในการทำงานให้ดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ ระยะเวลา 6 เดือนต่อครั้ง ตลอดสัญญา ไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง

7.7 กรณีที่ได้รับแจ้งระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคขัดข้อง ผู้รับจ้างต้องเข้าดำเนินการวิเคราะห์ปัญหา และแก้ไขให้ระบบสามารถใช้งานได้ตามปกติภายใน 24 ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง

7.8 ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานบำรุงรักษาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ได้ตามกำหนด ผู้รับจ้างจะต้องยินยอมให้ผู้ว่าจ้างคิดค่าปรับในส่วนที่เกินกำหนดเป็นรายวัน เศษของวันให้นับเป็น 1 วัน โดยคำนวณจากอัตราร้อยละ -0.10- (ศูนย์จุดหนึ่งศูนย์) ของวงเงินตามสัญญาจ้าง จนกว่าจะส่งมอบงานแล้วเสร็จครบถ้วน

7.9 ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการบำรุงรักษาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้คืออยู่เสมอตลอดระยะเวลาจ้าง ด้วยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้าง โดยระบบจะต้องมีช่วงเวลาขัดข้องรวมตามเกณฑ์การคำนวณนับไม่เกินเดือนละ 8 ชั่วโมง มิฉะนั้น ผู้รับจ้างจะต้องยินยอมให้ผู้ว่าจ้างคิดค่าปรับเวลาที่ไม่สามารถใช้งานระบบได้ ในส่วนที่เกินกำหนดข้างต้น ในอัตราชั่วโมง เศษของชั่วโมงให้นับเป็น 1 ชั่วโมง โดยคำนวณจากอัตราค่าจ้างต่อเดือน หารด้วย 160 (8 ชั่วโมงทำงาน x 20 วันทำงาน)

## 8. กำหนดการส่งมอบงาน / ระยะเวลาการส่งมอบ

8.1 ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบข้อเสนอแผนปฏิบัติการของโครงการตามสัญญา ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และแจ้งกำหนดการ วัน - เวลาเข้าปฏิบัติงานและจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้าดำเนินการพัฒนาปรับปรุง/บำรุงรักษาในแต่ละครั้ง ให้สำนักงานฯ ทราบก่อนเข้าดำเนินการ

8.2 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำเอกสารรายงานการดำเนินงานให้แก่ผู้ว่าจ้าง โดยส่งมอบรายงาน ในรูปแบบ Hard Copy จำนวนอย่างน้อย 6 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 2 ชุดโดยมีรายละเอียด ดังนี้

8.2.1 ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบรายงานขั้นต้น (Inception Report) ประกอบด้วย แผนการดำเนินงาน ขั้นตอนและวิธีการศึกษา และกรอบแนวคิดในการดำเนินงาน ภายใน 60 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

8.2.2 ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานรายงานการปรับปรุงระบบ เอกสารของระบบที่แก้ไขปรับปรุง ของการพัฒนาเพิ่มเติม เอกสารทดสอบระบบ ตามขอบเขตงานข้อ 4.1 ข้อ 4.2 ภายใน 180 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

8.2.3 ผู้รับจ้าง จะต้องส่งมอบรายละเอียด การฝึกอบรมและส่งมอบงานที่เหลือทั้งหมด พร้อม Source Code ระบบ ในรูปแบบซีดี ตามขอบเขตงาน 4.1 4.2 4.3 และ 4.4 ภายใน 270 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๐๖๖๖๖

วรรณ วิภาท/อ

8.2.4 ผู้รับจ้าง จะต้องส่งมอบรายละเอียดงาน ตาม 4.5 และ 4.6 ภายใน 350 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

8.2.5 ผู้รับจ้าง จะต้องส่งมอบรายงานฉบับสมบูรณ์ โดยมีรายละเอียดทั้งหมดของโครงการ

8.3 ผู้รับจ้างจะต้องส่งสรุปผลการดำเนินงานบำรุงรักษา ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ตามขอบเขตงานข้อ 4.2 ทุกเดือน

## 9. เงื่อนไขการจ่ายเงิน

ผู้ว่าจ้างจะจ่ายเงินให้กับผู้รับจ้าง โดยแบ่งเป็นงวด 4 งวด ดังต่อไปนี้

**งวดที่ 1** กำหนดจ่ายเป็นจำนวนร้อยละ 20 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดตามสัญญาจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการแล้วเสร็จและส่งมอบงานตามเงื่อนไขการส่งมอบตามขอบเขตงาน ข้อ 8.1 ข้อ 8.2.1 และข้อ 8.3 ครบทุกรายการ และคณะกรรมการตรวจรับได้ทำการตรวจรับไว้เรียบร้อยแล้ว

**งวดที่ 2** กำหนดจ่ายเป็นจำนวนร้อยละ 30 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดตามสัญญาจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการแล้วเสร็จและส่งมอบงานตามเงื่อนไขการส่งมอบตามขอบเขตงาน ข้อ 8.2.2 และ ข้อ 8.3 ครบทุกรายการ และคณะกรรมการตรวจรับได้ทำการตรวจรับไว้เรียบร้อยแล้ว

**งวดที่ 3** กำหนดจ่ายเป็นจำนวนร้อยละ 20 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดตามสัญญาจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการแล้วเสร็จ และส่งมอบงานตามเงื่อนไขการส่งมอบตามขอบเขตงาน ข้อ 8.2.3 และ ข้อ 8.3 ครบทุกรายการและคณะกรรมการตรวจรับได้ทำการตรวจรับไว้เรียบร้อยแล้ว

**งวดที่ 4** กำหนดจ่ายเป็นจำนวนร้อยละ 30 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดตามสัญญาจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการแล้วเสร็จ และส่งมอบงานตามเงื่อนไขการส่งมอบตามขอบเขตงาน ข้อ 8.2.4 ข้อ 8.2.5 และ ข้อ 8.3 ครบทุกรายการและคณะกรรมการตรวจรับได้ทำการตรวจรับไว้เรียบร้อยแล้ว

## 10. ข้อสงวนสิทธิ์

งบประมาณสำหรับใช้ในโครงการข้างต้น ได้มาจากเงินงบประมาณประจำปี 2564 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ขอสงวนสิทธิ์ที่จะยกเลิกการจัดจ้างโดยไม่จัดจ้างก็ได้ หากไม่ได้รับอนุมัติเงินงบประมาณทั้งรายการ และ/หรือบางส่วนหรือมีการเปลี่ยนแปลงอื่นใด

อ.เลิศชัย

วราณา สีรานุกูล