



ประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

เรื่อง ประกวดราคาจ้างการเพิ่มประสิทธิภาพระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB complaint) แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑ ระบบ ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีความประสงค์จะ ประกวดราคาจ้างการเพิ่มประสิทธิภาพระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB complaint) แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑ ระบบ ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ราคาของงานจ้างในการประกวดราคารั้งนี้เป็นเงินทั้งสิ้น ๘,๕๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท (แปดล้านห้าแสนบาทถ้วน)

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

๑. มีความสามารถตามกฎหมาย
๒. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
๓. ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
๔. ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราวเนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
๕. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
๖. มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
๗. เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว
๘. ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้
๙. ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่ รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

๑๐. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง

๑๑. เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีผลงานที่แล้วเสร็จด้านการพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้อง และเป็นผู้สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานเอกชนที่น่าเชื่อถือได้ในประเทศไทย จำนวนไม่น้อยกว่า ๒ สัญญา ภายในระยะเวลา ๕ ปี นับจากวันที่ส่งมอบงาน จนถึงวันที่ยื่นข้อเสนอ และอย่างน้อย ๑ สัญญาต้องมีเงินไม่น้อยกว่า ๓,๖๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท (สามล้านหกแสนบาทถ้วน) โดยให้แนบเอกสารหลักฐานสำเนาหนังสือรับรองผลงานและสำเนาสัญญา พร้อมรับรองสำเนาถูกต้องทุกหน้าโดยผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคลหรือผู้รับมอบอำนาจของนิติบุคคล

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ในวัน
ที่ ๕๗ เม.ย. ๒๕๖๕ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

ผู้สนใจสามารถรับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ โดยดาวน์โหลดเอกสารผ่านทางระบบจัดซื้อ
จัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่วันที่ประกาศจนถึงก่อนวันเสนอราคา

ผู้สนใจสามารถดูรายละเอียดได้ที่เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือ www.gprocurement.go.th หรือ
สอบถามทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๒๑๔๑๓๕๑๓ ในวันและเวลาราชการ

ประกาศ ณ วันที่ ๓๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๔

วิมลพร

(นายธสรณ์อัฑฒ์ ธนธิพันธ์)

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

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

เอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

เลขที่ ๑๑/๒๕๖๔

การจ้างการเพิ่มประสิทธิภาพระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB complaint) แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ

มหานคร ๑ ระบบ

ตามประกาศ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ลงวันที่ ๑๑ มีนาคม ๒๕๖๔

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "สคบ." มีความประสงค์จะ ประกวดราคา จ้างการเพิ่มประสิทธิภาพระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB complaint) แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑ ระบบ ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ศูนย์ราชการ เฉลิมพระเกียรติ ๘๐ พรรษา ๕ ธันวาคม ๒๕๕๐ อาคารรัฐประศาสนภักดี ชั้น ๕ ซอยแจ้งวัฒนะ ๗ ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร โดยมีข้อแนะนำและข้อกำหนดดังต่อไปนี้

๑. เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

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

๒. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

- ๒.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย
- ๒.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- ๒.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- ๒.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้

ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๒.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๒.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๒.๗ เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๒.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สคบ. ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๒.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

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

๒.๑๑ เป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีผลงานที่แล้วเสร็จด้านการพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้อง และเป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานเอกชนที่น่าเชื่อถือได้ในประเทศไทย จำนวนไม่น้อยกว่า ๒ สัญญา ภายในระยะเวลา ๕ ปี นับจากวันที่ส่งมอบงาน จนถึงวันที่ยื่นข้อเสนอ และอย่างน้อย ๑ สัญญาต้องมีวงเงินไม่น้อยกว่า ๓,๖๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท (สามล้านหกแสนบาทถ้วน) โดยให้แนบเอกสารหลักฐานสำเนาหนังสือรับรองผลงานและสำเนาสัญญา พร้อมรับรองสำเนาถูกต้องทุกหน้าโดยผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคลหรือผู้รับมอบอำนาจของนิติบุคคล

๓. หลักฐานการยื่นข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอเอกสารหลักฐานยื่นมาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยแยกเป็น ๒ ส่วน คือ

๓.๑ ส่วนที่ ๑ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

(ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

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

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

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

(๔) เอกสารเพิ่มเติมอื่นๆ

(๔.๑) สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์ (ถ้ามี)

(๔.๒) สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ถ้ามี)

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

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

๓.๒ ส่วนที่ ๒ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอมอบอำนาจให้บุคคลอื่นกระทำการแทนให้แนบหนังสือมอบ อำนาจซึ่งติดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย โดยมีหลักฐานแสดงตัวตนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ทั้งนี้ หากผู้ รับมอบอำนาจเป็นบุคคลธรรมดาต้องเป็นผู้ที่บรรลุนิติภาวะตามกฎหมายแล้วเท่านั้น

(๒) หลักประกันการเสนอราคา ตามข้อ ๕

(๓) เอกสารเพิ่มเติมอื่นๆ

(๓.๑) รายละเอียดตามขอบเขตของงาน (Term of Reference) การเพิ่ม ประสิทธิภาพระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB complaint) แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑ ระบบ

(๓.๒) ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องส่งเอกสารต้นฉบับตามขอบเขตของงานข้อ ๔.๔ ภายใน วันที่นำเสนอข้อเสนอด้านเทคนิค

(๓.๓) ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องนำเสนอข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนออื่นๆ ตาม ขอบเขตของงานข้อ ๕.๓ เพื่อใช้ประกอบการพิจารณาภายใน ๕ วันทำการนับถัดจากวันเสนอราคา

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

ทั้งนี้ เมื่อผู้ยื่นข้อเสนอดำเนินการแนบไฟล์เอกสารตามบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ครบ ถ้วน ถูกต้องแล้ว ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์จะสร้างบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ตามแบบในข้อ ๑.๖ (๒) ให้โดยผู้ยื่นข้อเสนอไม่ต้องแนบบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ดังกล่าวในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

๔. การเสนอราคา

๔.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วย อิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ โดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น และจะต้องกรอก ข้อความให้ถูกต้องครบถ้วน พร้อมทั้งหลักฐานแสดงตัวตนและทำการยืนยันตัวตนของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่ต้องแนบบ เสนอราคาในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

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

ราคาที่เสนอจะต้องเสนอกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า ๑๒๐ วัน ตั้งแต่วันเสนอราคาโดยภายในกำหนดยื่นราคา ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้และจะถอนการเสนอราคามีได้

๔.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอกำหนดเวลาดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกิน ๓๐๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้างหรือจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจาก สคบ. ให้เริ่มทำงาน

๔.๔ ก่อนเสนอราคา ผู้ยื่นข้อเสนอควรตรวจสอบร่างสัญญา แบบรูป และรายละเอียด ฯลฯ ให้ถี่ถ้วนและเข้าใจเอกสารประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดเสียก่อนที่จะตกลงยื่นเสนอราคาตามเงื่อนไข ในเอกสารประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์

๔.๕ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่ ๗ เม.ย. ๒๕๖๕ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. และเวลาในการเสนอราคาให้ถือตามเวลาของระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นเกณฑ์

เมื่อพ้นกำหนดเวลายื่นข้อเสนอและเสนอราคาแล้ว จะไม่รับเอกสารการยื่นข้อเสนอและเสนอราคาใดๆ โดยเด็ดขาด

๔.๖ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำเอกสารสำหรับใช้ในการเสนอราคาในรูปแบบไฟล์เอกสารประเภท PDF File (Portable Document Format) โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้อง และชัดเจนของเอกสาร PDF File ก่อนที่จะยืนยันการเสนอราคา แล้วจึงส่งข้อมูล (Upload) เพื่อเป็นการเสนอราคาให้แก่สคบ.ผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๔.๗ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอแต่ละรายว่า เป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่นตามข้อ ๑.๕ (๑) หรือไม่ หากปรากฏว่าผู้ยื่นเสนอรายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่น คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

หากปรากฏต่อคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ว่า ก่อนหรือในขณะที่มีการพิจารณาข้อเสนอ มีผู้ยื่นเสนอรายใดกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมตามข้อ ๑.๕ (๒) และคณะกรรมการฯ เชื่อว่ามีการกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นเสนอรายนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ และสคบ.จะพิจารณาลงโทษผู้ยื่นเสนอดังกล่าวเป็นผู้ทำงานเว้นแต่สคบ.จะพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นเสนอรายนั้นมิใช่เป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำความดังกล่าวและได้ให้ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของสคบ.

๔.๘ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

- (๑) ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์
- (๒) ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่นๆ (ถ้ามี) รวมค่าใช้จ่าย

ทั้งปวงไว้ด้วยแล้ว

(๓) ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการเสนอราคา ตามวัน เวลา ที่กำหนด

(๔) ผู้ยื่นข้อเสนอจะถอนการเสนอราคาที่เสนอแล้วไม่ได้

(๕) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องศึกษาและทำความเข้าใจในระบบและวิธีการเสนอราคาด้วยวิธี

ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบัญชีกลางที่แสดงไว้ในเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th

๕. หลักประกันการเสนอราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องวางหลักประกันการเสนอราคาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ จำนวน ๓๖๔,๖๘๕.๐๐ บาท (สามแสนหกหมื่นสี่พันหกร้อยแปดสิบห้าบาทถ้วน)

๕.๑ เช็ครีหรือตราฟท์ที่ธนาคารเซ็นส่งจ่าย ซึ่งเป็นเช็ครีหรือตราฟท์ลงวันที่ที่ใช้เช็ครีหรือตราฟท์นั้นชำระต่อเจ้าหน้าทีในวันที่ยื่นข้อเสนอ หรือก่อนวันนั้นไม่เกิน ๓ วันทำการ

๕.๒ หนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารภายในประเทศตามแบบที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

๕.๓ พันธบัตรรัฐบาลไทย

๕.๔ หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอนำเช็ครีหรือตราฟท์ที่ธนาคารส่งจ่ายหรือพันธบัตรรัฐบาลไทยหรือหนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ มาวางเป็นหลักประกันการเสนอราคาจะต้องส่งต้นฉบับเอกสารดังกล่าวมาให้สคบ.ตรวจสอบความถูกต้องในวันที่..... ระหว่างเวลา น. ถึง น.

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ประสงค์จะใช้หนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารในประเทศเป็นหลักประกันการเสนอราคาให้ระบุชื่อผู้เข้าร่วมค้ำรายที่สัญญาร่วมค้ำกำหนดให้เป็นผู้เข้ายื่นข้อเสนอกับหน่วยงานของรัฐเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

๖. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

๖.๑ ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ สคบ.จะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ ราคาประกอบเกณฑ์อื่น

๖.๒ ในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ ส่วนราชการจะใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น (Price Performance) โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

๖.๒.๑ รายการพิจารณา คือ จ้างการเพิ่มประสิทธิภาพระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB complaint) แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑ ระบบ

(๑) ราคาที่เสนอราคา (ตัวแปรหลัก) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๓๐

(๒) ข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนออื่นๆ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๗๐

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

๖.๔ สคบ.สงวนสิทธิไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่มีการผ่อนผัน ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ไม่ปรากฏชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นในบัญชีผู้รับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ หรือบัญชีรายชื่อผู้ซื้อเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของสคบ.

(๒) ไม่กรอกชื่อผู้ยื่นข้อเสนอในการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์

(๓) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น

๖.๕ ในการตัดสินการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือในการทำสัญญา คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือสคบ. มีสิทธิให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ สคบ.มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ ไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่มีความเหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง

๖.๖ สคบ.ทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่เสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้างในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ และให้ถือว่าการตัดสินของสคบ.เป็นเด็ดขาด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งสคบ.จะพิจารณายกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์และลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อถือได้ว่าการยื่นข้อเสนอกระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จ หรือใช้ชื่อบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลอื่นมายื่นข้อเสนอแทน เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือสคบ. จะให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ สคบ. มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอหรือไม่รับราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น ทั้งนี้ ผู้ยื่นเสนอดังกล่าวไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใดๆ จากสคบ.

๖.๗ ก่อนลงนามในสัญญาสคบ. อาจประกาศยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หากปรากฏว่ามีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการประกวดราคาหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วม

กัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือส่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

๗. การทำสัญญาจ้าง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะต้องทำสัญญาจ้างตามแบบสัญญา ดังระบุในข้อ ๑.๓ หรือทำข้อตกลงเป็นหนังสือกับสคบ. ภายใน ๗ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง และจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ ๕ ของราคาค่าจ้างที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ ให้สคบ.ยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

๗.๑ เงินสด

๗.๒ เชื้อหรือตราฟัทที่ธนาคารสั่งจ่ายให้แก่สคบ. โดยเป็นเช็คลงวันที่ทำสัญญา หรือก่อนหน้านั้น ไม่เกิน ๓ วัน ทำการของทางราชการ

๗.๓ หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามแบบหนังสือค้ำประกัน ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒) หรือจะเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

๗.๔ หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุน หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกัน ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒)

๗.๕ พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันที่ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้รับจ้าง) พ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาจ้างแล้ว

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ย ตามอัตราส่วนของงานจ้างซึ่งสคบ. ได้รับมอบไว้แล้ว

๘. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

สคบ.จะจ่ายค่าจ้างซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอื่น ๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงแล้ว โดยถือราคาเหมารวมเป็นเกณฑ์ และกำหนดการจ่ายเงินเป็น จำนวน ๔ งวด ดังนี้

งวดที่ ๑ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๒๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน ส่งมอบงานงวดที่ ๑ ให้แล้วเสร็จภายใน ๔๕ วัน

งวดที่ ๒ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๒๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน ส่งมอบงานงวดที่ ๒ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๒๐ วัน

งวดที่ ๓ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๓๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน ส่งมอบงานงวดที่ ๓ ให้แล้วเสร็จภายใน ๒๔๐ วัน

งวดสุดท้าย เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๓๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานทั้งหมดให้แล้วเสร็จเรียบร้อยตามสัญญา หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ และสคบ. ได้ตรวจรับมอบงานจ้าง

๙. อัตราค่าปรับ

ค่าปรับตามแบบสัญญาจ้างแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือจะกำหนด ดังนี้

๙.๑ กรณีที่ผู้รับจ้างนำงานที่รับจ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่งโดยไม่ได้รับอนุญาตจากสคบ. จะกำหนดค่าปรับสำหรับการฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นจำนวนร้อยละ ๑๐.๐๐ ของวงเงินของงานจ้างช่วงนั้น

๙.๒ กรณีที่ผู้รับจ้างปฏิบัติผิดสัญญาจ้างนอกเหนือจากข้อ ๙.๑ จะกำหนดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของราคาค่าจ้าง

๑๐. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้ทำข้อตกลงเป็นหนังสือ หรือทำสัญญาจ้าง ตามแบบดังระบุในข้อ ๑.๓ แล้วแต่กรณี จะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของงานจ้างที่เกิดขึ้นภายในระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๓ ปี นับถัดจากวันที่สคบ.ได้รับมอบงาน โดยผู้รับจ้างต้องบริหารจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้ใช้งานได้ดังเดิมภายใน ๑ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งความชำรุดบกพร่อง

๑๑. ข้อสงวนสิทธิในการยื่นข้อเสนอและอื่น ๆ

๑๑.๑ เงินค่าจ้างสำหรับงานจ้างครั้งนี้ ได้มาจากเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ การลงนามในสัญญาจะกระทำต่อเมื่อ สคบ.ได้รับอนุมัติเงินค่าจ้างจากเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๔ แล้วเท่านั้น

๑๑.๒ เมื่อสคบ.ได้คัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอรายใด ให้เป็นผู้รับจ้าง และได้ตกลงจ้างตามประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ถ้าผู้รับจ้างจะต้องส่งหรือนำสิ่งของมาเพื่องานจ้างดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ และของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์ ดังนี้

(๑) แจ้งการส่งหรือนำสิ่งของดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ ต่อกรมเจ้าท่า ภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้รับจ้างส่งหรือซื้อของจากต่างประเทศ เว้นแต่เป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้

(๒) จัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทย จากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ให้บรรทุกสิ่งของนั้น โดยเรืออื่นที่มีใบเรือไทย ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตเช่นนั้นก่อนบรรทุกของลงเรืออื่น หรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่น

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

๑๑.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งสคบ.ได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญา หรือข้อตกลงภายในเวลาที่ทางราชการกำหนดดังระบุไว้ในข้อ ๗ สคบ.จะริบหลักประกันการยื่นข้อเสนอ หรือเรียกธำนาจจากผู้ออกหนังสือค้ำประกันการยื่นข้อเสนอทันที และอาจพิจารณาเรียกหรือให้ชดเชยความเสียหายอื่น (ถ้ามี) รวมทั้งจะพิจารณาให้เป็นผู้ทำงานตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๑๑.๔ สคบ.สงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

๑๑.๕ ในกรณีที่เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ มีความขัดหรือแย้งกัน ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของสคบ. คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม

๑๑.๖ สคบ. อาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากสคบ.ไม่ได้

(๑) ไม่ได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการจัดจ้างหรือได้รับจัดสรรแต่ไม่เพียงพอที่จะทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไป

(๒) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือสื่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

(๓) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่สคบ. หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

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

๑๒. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการจ้าง ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

๑๓. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

สคบ. สามารถนำผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามสัญญาของผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างเพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ หากผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับสคบ. ไว้ชั่วคราว

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓๑ มีนาคม ๒๕๖๔



- ร่าง -

ขอบเขตของงาน (Term of Reference)

การเพิ่มประสิทธิภาพระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB complaint)

แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 1 ระบบ

1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบเกี่ยวกับประชาชน ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และ พระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 โดยมีภารกิจหลักในเรื่องรับเรื่องร้องทุกข์จากผู้บริโภค ที่ได้รับความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ผู้บริโภคที่ถูกเอารัดเอาเปรียบหรือได้รับอันตรายจากสินค้าหรือบริการใด สามารถร้องเรียนมาตามช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ช่องทางพื้นฐานประกอบด้วย จดหมาย สายด่วน 1166 ช่องทางดิจิทัล หรือมาด้วยตนเอง

ในปัจจุบัน ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค เป็นระบบสารสนเทศเพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ดำเนินการด้านเรื่องร้องร่ำร้องทุกข์ออนไลน์ การรับเรื่อง การบริหารจัดการ และประมวลผล ตลอดจนการติดตามสถานะเรื่อง โดยประชาชนสามารถใช้บริการแจ้งเรื่องร้องร่ำร้องทุกข์และติดตามสถานะเรื่องผ่านระบบออนไลน์ได้ด้วยตนเอง พร้อมสามารถเรียกดูรายงานข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ รวมถึงได้มีการเชื่อมโยงข้อมูลกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย การเชื่อมโยงข้อมูลบุคคลของกรมการปกครอง การเชื่อมโยงข้อมูลการรับและการส่งเรื่องร้องทุกข์กับ สฟธอ. กสทช. และศูนย์บริการประชาชน GCC1111 และในอนาคตจะมีการเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ เพิ่มเติมอีกด้วย โดยระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคได้รับงบประมาณการพัฒนา ระบบเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ในชื่อว่า ระบบร้องทุกข์แบบเบ็ดเสร็จ โดยที่ผ่านมา สคบ. ได้ทำการดูแลบำรุงรักษาระบบมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการปรับปรุงการทำงานให้เหมาะสมตามสถานการณ์และงบประมาณที่มีอยู่ มีการเพิ่มเติมฟังก์ชันงานดังข้างต้น ดังนั้น เพื่อให้การบริการที่ครบวงจร อำนวยความสะดวกให้กับประชาชนในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการเชื่อมโยงการบูรณาการข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเป็นการทำงานในเชิงรุกร่วมกัน จึงให้โครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB complaint) ขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

2.1 เพื่อพัฒนาและสร้างระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคใหม่ ให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และมีคุณภาพ ครอบคลุมการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ด้านผู้บริโภค และการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่เหมาะสม



ประธานกรรมการ

วงศา ลีลาใจ

กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ

2.2 เพื่อพัฒนาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคใหม่ ให้รองรับกระบวนการทำงานปัจจุบัน การเชื่อมโยงกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง และระบบการทำงานผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล แบบมีส่วนร่วมเสมือนองค์กรเดียว (One Government)

3. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

3.1 ผู้เสนอราคาต้องเป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินการด้านการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

3.2 ผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้ที่มีประสบการณ์ในการพัฒนาระบบเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร โดยมีผลงานที่แล้วเสร็จด้านการพัฒนาระบบที่เกี่ยวข้อง และเป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานภาครัฐ รัฐวิสาหกิจหรือหน่วยงานเอกชนที่น่าเชื่อถือได้ในประเทศไทย จำนวนไม่น้อยกว่า 2 สัญญาภายในระยะเวลา 5 ปี นับจากวันที่ส่งมอบงาน จนถึงวันที่ยื่นข้อเสนอ และอย่างน้อย 1 สัญญาต้องมีวงเงินไม่น้อยกว่า 3,600,000 บาท (สามล้านหกแสนบาทถ้วน) โดยให้แนบเอกสารหลักฐานสำเนาหนังสือรับรองผลงานและสำเนาสัญญา พร้อมรับรองสำเนาถูกต้องทุกหน้าโดยผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคลหรือผู้รับมอบอำนาจของนิติบุคคล

3.3 คุณสมบัติของผู้เสนอราคาจะต้องมีประสบการณ์ของคณะทำงานที่เสนอรายชื่อคณะทำงานประกอบด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ด้านต่าง ๆ โดยต้องแนบเอกสารรับรองมาในวันยื่นเสนอราคาด้วย การพิจารณาคุณสมบัติของทีมงานที่จะดำเนินงานโครงการนี้ ได้แก่ อายุงาน ภาษาที่พัฒนาประสบการณ์ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของผู้ยื่นข้อเสนอ

3.4 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ขอสงวนสิทธิ์ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายหลังในกรณีที่ใช้ออกสารหลักฐานผลงาน และหนังสือรับรองคุณสมบัติเฉพาะของ Hardware และ Software ที่ไม่ได้ระบุไว้ในแคตตาล็อก หากพบว่าไม่ถูกต้อง ไม่สามารถดำเนินการได้ตามที่ระบุในหนังสือรับรอง สคบ. จะยกเลิกสัญญาและเรียกร้องค่าเสียหาย พร้อมดำเนินการตามระเบียบของส่วนราชการต่อไป

3.5 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ หรือห้ามติดต่อ หรือห้ามเข้าเสนอราคา

3.6 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

3.7 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น ที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

3.8 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกประเมินสิทธิผู้เสนอราคาในสถานะที่ห้ามเข้าเสนอราคาและห้ามทำสัญญาตามที่คณะกรรมการว่าด้วยการพัสดุ (กพพ.) กำหนด



ประธานกรรมการ

๑๖๐๓ ๑๖๐๓

กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ

3.9 บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญาต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับรายจ่าย หรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ

3.10 บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้าง ด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP) ต้องลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบัญชีกลาง ที่เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (www.gprocurement.go.th)

3.11 คู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การจ่ายเงินแต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกิน 30,000 บาท (สามหมื่นบาทถ้วน) คู่สัญญาอาจจ่ายเป็นเงินสดก็ได้

4. เงื่อนไขการเสนอราคา

4.1 ผู้เสนอราคาจะต้องทำตารางเปรียบเทียบรายละเอียดและเงื่อนไขเฉพาะต่อข้อกำหนด รายละเอียด (Specification) ทางเทคนิคเป็นรายข้อทุกข้อ (Statement of Compliance) โดยใช้ตัวอย่าง แบบฟอร์มการเปรียบเทียบตามตารางเปรียบเทียบรายการดังกล่าว หากมีกรณีที่ต้องอ้างอิงข้อความหรือเอกสาร ในส่วนอื่นที่เสนอมา ผู้เสนอราคาต้องระบุในเอกสารเปรียบเทียบให้เห็นอย่างชัดเจน สามารถตรวจสอบได้ โดยง่ายว่าสิ่งที่ต้องการอ้างอิงถึงนั้นอยู่ในส่วนใดตำแหน่งใดของเอกสารที่เสนอมา สำหรับเอกสารที่อ้างอิงถึง ให้หมายเหตุ หรือขีดเส้นใต้หรือระบายสี พร้อมเขียนหัวข้อกำกับไว้ เพื่อให้สามารถตรวจสอบกับเอกสาร เปรียบเทียบได้ง่ายและถูกต้องตรงกัน ทั้งนี้ ผู้เสนอราคาต้องส่งเอกสารเปรียบเทียบพร้อมเอกสารอ้างอิง ทั้งหมด เข้าสู่ระบบตามประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ฯ ตามตัวอย่างดังต่อไปนี้

ตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติของผู้เสนอราคาและขอบเขตของงาน

อ้างอิงข้อ	ข้อกำหนด/ อุปกรณ์ ที่กำหนด	ข้อกำหนด/ อุปกรณ์ ที่นำเสนอ	เอกสารอ้างอิง
ให้ระบุหัวข้อให้ตรงกับหัวข้อ ที่ระบุในเอกสารประกวด ราคา	ให้ระบุคุณลักษณะเฉพาะ ตามที่ สคบ. กำหนด	ให้ระบุข้อเสนอของผู้ เสนอราคา	ให้ระบุหมายเลขหน้า ของเอกสารอ้างอิงของ ผู้เสนอราคาให้ชัดเจน

4.2 รายการทุกรายการที่ผู้เสนอราคาได้เสนอในครั้งนี้ กรณีเป็นฮาร์ดแวร์ (Hardware) ต้องเป็นของแท้ ของใหม่ ไม่เคยผ่านการใช้งานมาก่อน ไม่เป็นของเก่าเก็บ อยู่ในสภาพที่จะใช้งานได้ทันทีและต้องเป็นรุ่นที่ ยังอยู่ในสายการผลิต (Production Line) และจำหน่ายอยู่ ณ ปัจจุบัน

4.3 รายการทุกรายการที่ผู้เสนอราคาได้เสนอในครั้งนี้ กรณีเป็นซอฟต์แวร์ (Software) ต้องเป็นต้นฉบับ (Original) ที่ได้รับลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายจากเจ้าของลิขสิทธิ์ และต้องเป็นรุ่นที่จำหน่ายอยู่ ณ ปัจจุบัน

4.4 ผู้เสนอราคาต้องส่งแคตตาล็อกและรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของทุกรายการ ที่ผู้เสนอ ราคาเสนอเพื่อประกอบการพิจารณา ซึ่งจะเก็บไว้เป็นเอกสารหลักฐานของทาง สคบ. และต้องรับรองสำเนา ถูกต้องทุกหน้าโดยผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคลหรือผู้รับมอบอำนาจของนิติบุคคล ทั้งนี้ ผู้เสนอราคาต้อง นำเอกสารต้นฉบับมาเสนอคณะกรรมการพิจารณา ในวันที่นำเสนอข้อเสนอด้านเทคนิค



ประธานกรรมการ

พรรคกิจประชาคม

กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ

4.5 ราคาที่เสนอในขั้นตอนการเสนอราคาต้องเป็นราคารวมทั้งระบบ เป็นเงินบาท และเสนอราคาเพียงราคาเดียว ทั้งนี้ ราคาที่เสนอต้องรวมรายการทั้งหมดทุกรายการที่ระบุไว้ในเอกสารความต้องการตามขอบเขตของงาน

5. หลักเกณฑ์การพิจารณา

5.1 ผู้เสนอราคาต้องผ่านเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นก่อน จึงจะได้รับการพิจารณาข้อเสนอทางด้านเทคนิค

5.2 หลักเกณฑ์ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ สคบ. จะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance)

การพิจารณาให้คะแนน จะพิจารณาตามตัวแปรหลัก 2 ตัวแปร คือ ราคาที่เสนอและประสิทธิภาพของงาน กำหนดให้มีน้ำหนักรวมทั้งหมดเท่ากับร้อยละ 100 โดยประสิทธิภาพของงานจะพิจารณาจากข้อเสนอด้านเทคนิค ตาม 5.3 ตามค่าตัวถ่วงน้ำหนัก ดังนี้

ตัวแปรที่ 1 ราคาที่เสนอ น้ำหนักร้อยละ 30

ตัวแปรที่ 2 คุณภาพของงาน น้ำหนักร้อยละ 70

5.3 ผู้เสนอราคาต้องมานำเสนอด้วยตัวเอง พร้อมทั้งแสดงการทดสอบความเป็นไปได้ (Proof of Concept: PoC) เพื่อเสนอคณะกรรมการฯ ประกอบการพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิค ตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด โดยจะพิจารณาให้คะแนนข้อเสนอด้านเทคนิคตามหัวข้อต่าง ๆ ดังนี้

	หลักเกณฑ์และรายละเอียด	คะแนน
1	ผลงานของบริษัท 1.1 มีประสบการณ์ด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศ ให้กับหน่วยงานภาครัฐ 1.2 มีประสบการณ์ด้านการระบบสารสนเทศ ด้านการรับเรื่องร้องเรียน , ร้องทุกข์ ที่มีการเชื่อมโยงข้อมูลระหว่างหน่วยงานให้กับหน่วยงานภาครัฐ	20
2	เทคโนโลยีที่ใช้ในโครงการ 2.1 แนวคิดในการทำงานของระบบ ได้แก่ System Architecture Design และแสดงความเชื่อมโยงของแต่ละระบบ 2.2 Logical Diagram Design ในภาพรวมของระบบ (Level 0) และรายละเอียด Logical Diagram Design ของระบบ (Level 1) 2.3 Screen Design ของหน้าจอที่ออกแบบระบบ	35
3	เทคโนโลยี เครื่องมือด้านการพัฒนาระบบสารสนเทศและระบบฐานข้อมูล	10

 ประธานกรรมการ

.....กรรมการ  กรรมการ  กรรมการ  กรรมการ

	หลักเกณฑ์และรายละเอียด	คะแนน
4	คุณสมบัติมาตรฐานของระบบข้อมูลที่ใช้ในโครงการฯ มี Certificate ด้านการพัฒนาระบบ CMMI Level 3 หรือ ISO29110 , ด้านรักษาความปลอดภัย OWASP , ด้าน พ.ร.บ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล	15
5	แผนการบริหารโครงการและแผนการดำเนินงาน 5.1 แผนการบริหารโครงการฯ และมาตรฐานที่ใช้ในการบริหารโครงการ 5.2 แผนการปฏิบัติงาน และแผนการและขั้นตอนการทดสอบระบบ 5.3 โครงสร้างการบริหารงานและบุคลากร 5.4 แผนการการอบรมการใช้งานระบบ 5.5 แผนการบำรุงรักษาระบบ	15
6	ข้อเสนออื่น ๆ เพิ่มเติม	5
	คะแนนรวม	100

6. ขอบเขตของงานที่ต้องศึกษาและการดำเนินงาน

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการทั้งโครงการ ทั้งด้านการศึกษาวิเคราะห์ การพัฒนา การจัดทำ การจัดการ การโยกย้ายข้อมูล และติดตั้งระบบต่าง ๆ การฝึกอบรมให้ความรู้ และการประชาสัมพันธ์ โดยต้องสอดคล้องและเชื่อมโยงกับระบบงานที่มีอยู่และระบบงานในอนาคตที่เกี่ยวข้องของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีรายละเอียด ดังนี้

6.1 ศึกษาวิเคราะห์กระบวนการและรูปแบบของระบบ

6.1.1 จัดทำรายละเอียดแผนโครงการ (Project Plan) แผนการดำเนินการและขั้นตอนวิธีการดำเนินงาน พร้อมจัดทำแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ให้สอดคล้องกับระยะเวลาดำเนินการ จัดส่งให้ สคบ. ทราบภายใน 15 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

6.1.2 ศึกษาวิเคราะห์กระบวนการร้องทุกข์ผู้บริโภควิธีการเดิม เพื่อปรับปรุงปรับเปลี่ยนให้เป็นกระบวนการร้องทุกข์ผู้บริโภคให้มีความสอดคล้องกับงานอื่น ๆ โดยใช้เทคโนโลยี ให้ครบทุกกระบวนการทั้งส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยงานของ สคบ. หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องกับการทำงานของผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่มเป้าหมาย และพร้อมรองรับหากมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการงานในอนาคต

6.1.3 ศึกษาวิเคราะห์ความเชื่อมโยงกระบวนการงานอื่น ๆ การส่งต่อข้อมูล การเชื่อมโยงข้อมูลของ สคบ. และเชื่อมโยงข้อมูลหน่วยงานภายนอก การตรวจสอบข้อมูล การแจ้งเตือน และการบริการข้อมูลอย่างเป็นระบบ และทำงานร่วมกับระบบคลังข้อมูลกลางของสำนักงานคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect)

6.1.4 ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบสถาปัตยกรรมของระบบ ให้มีความปลอดภัยของระบบ การเปิดเผยข้อมูลและนำข้อมูลไปใช้ รวมถึงความปลอดภัยของข้อมูล สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครอง



ประธานกรรมการ

วรรณภา นิลารพ

กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ

ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 และ พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.2562 และให้รองรับเตรียมความพร้อมเกี่ยวกับเทคโนโลยีในอนาคตด้วย

6.2 พัฒนาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค และระบบที่เกี่ยวข้อง

6.2.1 ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ให้สอดคล้องกับข้อ 6.1 ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ โดยระบบสามารถทำงานได้ทุกกระบวนการในรูปแบบออนไลน์ ครอบคลุมถึงกระบวนการการรับเรื่องร้องทุกข์ การตรวจสอบคัดกรองเรื่องร้องทุกข์ การส่งต่อเรื่องร้องทุกข์ การดำเนินการไต่ถามไต่สวนเรื่องร้องทุกข์ตามขั้นตอน การดำเนินคดี การแจ้งเตือน การบริการข้อมูล เป็นอย่างน้อย และให้บริการทุกกลุ่มให้ครอบคลุม ได้แก่ ผู้ร้องทุกข์ คู่กรณี ประชาชน (คนไทยและคนต่างชาติ) เจ้าหน้าที่ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค หน่วยงานที่มีส่วนร่วม และหน่วยงานกำหนดมาตรฐานดิจิทัล เป็นต้น

6.2.2 พัฒนาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ให้สามารถใช้งานได้ 2 รูปแบบเป็นอย่างน้อย ได้แก่ รูปแบบที่ 1 รูปแบบ Web Application สามารถใช้งานได้ทุกอุปกรณ์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) อุปกรณ์การสื่อสารเคลื่อนที่ (Tablet และ Smart Phone) ได้เป็นอย่างน้อย รูปแบบที่ 2 รูปแบบ Mobile Application สอดคล้องกับมาตรฐานกลางของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค Cross - Platform (Web Application, Mobile Application) และให้รองรับการใช้งานรูปแบบในอนาคต

6.2.3 ระบบพัฒนาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ให้ครอบคลุมกระบวนการงานของ สคบ. ส่วนกลาง สคบ. จังหวัด และรองรับกระบวนการงานของหน่วยงานที่เกิดขึ้นในอนาคต ต้องมีรายละเอียด อย่างน้อยดังนี้

6.2.3.1 มีระบบลงทะเบียนการให้บริการของประชาชน สำหรับใช้กับงานบริการของ สคบ. เช่น การร้องทุกข์ การติดตามเรื่อง การไต่ถามไต่สวน เป็นอย่างน้อย ให้ระบบสามารถยืนยันตัวตน โดยมีความปลอดภัยของข้อมูล รองรับกับฐานข้อมูลเดิมของ สคบ. และระบบ OCPB Connect

6.2.3.2 มีระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ บริการรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน โดยรองรับและสอดคล้องกับระบบเดิม มีรายละเอียดดังนี้

1) ระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ ต้องมีรายละเอียดการร้องทุกข์ ประกอบด้วย ข้อมูลรายละเอียดของผู้ร้อง ข้อมูลรายละเอียดของผู้ถูกร้อง หัวข้อ/เรื่องร้องทุกข์ ประเภทการร้องทุกข์ รายละเอียดการร้องทุกข์ สถานที่เกิดเหตุ เป็นอย่างน้อย

2) ระบบมีการสร้างรหัสให้ และตอบกลับโดยอัตโนมัติ เพื่อให้ผู้ร้องทุกข์ใช้อ้างอิงเรื่องร้องทุกข์ หรือติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องทุกข์ โฉมรูปแบบรหัสจะเป็นไปตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

3) ระบบสามารถบันทึกและแนบไฟล์ที่เกี่ยวข้องในรูปแบบเอกสาร รูปภาพ บันทึกข้อความ วิดีโอ ผ่านทางระบบได้ทุกอุปกรณ์ และข้อมูลทั้งหมดจะถูกบันทึกลงฐานข้อมูลได้โดยอัตโนมัติ

3) ระบบสามารถแจ้งเตือนผ่านช่องทาง SMS , Email หรือช่องทางอื่นๆ ที่ สคบ. กำหนด



ประธานกรรมการ

 กรรมการ

กรรมการ

 กรรมการ

กรรมการ

 กรรมการ

กรรมการ

 กรรมการ

กรรมการ

4) ระบบสามารถเชื่อมโยงข้อมูลและที่เกี่ยวข้องไปยัง ระบบต่าง ๆ ของ สคบ. หน่วยงานภายนอก ช่องการรับเรื่องร้องทุกข์ทุกช่องทาง และรองรับระบบผู้ช่วยอัจฉริยะ Artificial Intelligence ของโครงการด้วย

6.2.3.3 มีระบบตรวจสอบคัดกรองเรื่องร้องทุกข์ สำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยมีความสามารถตรวจสอบ จำแนก คัดกรองเรื่องต่าง ๆ จากการรับเรื่องร้องทุกข์ มีรายละเอียดดังนี้

1) ระบบสามารถตรวจสอบเรื่องร้องทุกข์ให้มีความครบถ้วนถูกต้อง ตรวจสอบการซ้ำซ้อน เรื่องที่เกี่ยวข้อง ประวัติการดำเนินงานของเรื่อง เป็นอย่างน้อย

2) ระบบสามารถจำแนก คัดกรองเรื่องได้อย่างถูกต้อง และสามารถดำเนินการจัดการเรื่องนั้น ได้ทันที เช่น การส่งต่อเรื่อง การยุติเรื่อง หรือดำเนินการอื่นๆ

3) ระบบสามารถรองรับการทำงานในรูปแบบฟอร์มสำหรับการจัดการเรื่องร้องทุกข์ได้ในทุกขั้นตอน

4) ระบบสามารถเชื่อมโยงข้อมูลและที่เกี่ยวข้องไปยัง ระบบต่างๆ ของ สคบ. หน่วยงานภายนอก ช่องการรับเรื่องร้องทุกข์ทุกช่องทาง และรองรับระบบผู้ช่วยอัจฉริยะ Artificial Intelligence ของโครงการด้วย

6.2.3.4 มีระบบการรับ - ส่งเรื่องร้องทุกข์ ต้องมีรายละเอียด อย่างน้อยดังนี้

1) มีหน้าจอที่สามารถส่งเรื่องร้องทุกข์ไปให้หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้องได้มากกว่า 1 หน่วยงาน (ระบบต้องมีเมนูชื่อหน่วยงานให้ผู้ดูแลระบบเลือก และสามารถปรับเปลี่ยนหรือลดชื่อหน่วยงานได้) ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก

2) มีการแจ้งเตือนปรากฏที่หน้าจอทันที ที่มีเรื่องร้องทุกข์ใหม่ผ่านเข้ามาสู่ระบบ

3) สามารถแก้ไข เพิ่มหรือลบ และจัดกลุ่มประเภทของเรื่องร้องทุกข์ โดยสามารถเพิ่มข้อมูลในระดับย่อยได้ ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

4) สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้อัตโนมัติ โดยกำหนดเป็นค่าเริ่มต้นให้แล้วเสร็จตาม SLA นับจากวันที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคส่งเรื่องผ่านระบบให้หน่วยงานในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการ (ระบบต้องให้ผู้ดูแลระบบสามารถเพิ่มหรือลดการกำหนดวันแล้วเสร็จในแต่ละประเภทได้)

5) สามารถเลือกที่จะไม่แสดงรายละเอียดบางรายการของผู้ร้องทุกข์ได้ เช่น ชื่อผู้ร้องทุกข์ ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรือสถานที่ติดต่อผู้ร้องทุกข์ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของผู้ร้องทุกข์ และความเหมาะสมในแต่ละกรณี

6) สามารถกำหนดหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเรื่อง โดยสามารถเพิ่มรายละเอียดข้อมูลได้

7) สามารถรองรับการแนบไฟล์ได้หลายรูปแบบของเอกสารแนบ (File Upload) เช่น word, pdf, excel, jpeg ได้เป็นอย่างน้อย



ประธานกรรมการ

จรรยา นิลทิพย์

กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ

8) สามารถกำหนดขนาดไฟล์ที่ upload ได้

6.2.3.5 ระบบรายงานผลการดำเนินงาน ต้องมีรายละเอียด อย่างน้อยดังนี้

1) ระบบสามารถดำเนินการครอบคลุมการใกล้เคียงเรื่องร้องทุกข์ตามขั้นตอนกระบวนการดำเนินคดี กระบวนการบังคับคดี เป็นอย่างน้อย

2) ระบบสามารถเชื่อมโยงกระบวนการงาน / ข้อมูล กับระบบที่เกี่ยวข้อง ได้แก่ ระบบใกล้เคียงออนไลน์ ระบบ OCPB Connect

3) ระบบสามารถรายงานผลการดำเนินงาน บันทึก แก้ไข แนบไฟล์ ได้ครอบคลุมขั้นตอนและผู้เกี่ยวข้อง ครบถ้วน

4) มีหน้าจอให้ผู้ใช้งานระบบจากทุกหน่วยงานเห็นสถานะของเรื่องร้องทุกข์เฉพาะที่มีอยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน

5) สถานะของเรื่องร้องทุกข์จะแสดงโดยอัตโนมัติ โดยนำวันที่ปัจจุบันเปรียบเทียบกับวันที่ที่พิจารณากำหนดว่าจะแล้วเสร็จ

6) มีการแสดงสถานะของเรื่องร้องทุกข์เป็นสีที่แตกต่างกัน โดยระบบจะต้องเปลี่ยนแปลงสีให้อัตโนมัติตามสถานะของเรื่องร้องทุกข์

7) ระบบต้องสรุปจำนวนเรื่องร้องทุกข์ของแต่ละหน่วยงาน โดยแยกตามสถานะประเภทของเรื่องร้องทุกข์ ได้เป็นอย่างน้อย

8) ระบบสามารถค้นหาตามเงื่อนไขต่อไปนี้ได้อย่างน้อย ได้แก่ สถานที่ที่เกิดเหตุ วัน-เวลาที่ร้องทุกข์ สถานะเรื่องร้องทุกข์ หน่วยงานที่รับผิดชอบ เรื่องที่ร้องทุกข์ รหัสเรื่องที่ร้องทุกข์หมายเลขบัตรประชาชนผู้ร้องทุกข์ ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ผู้ร้องทุกข์ โดยต้องค้นหาได้ตาม Key word และแสดงรายละเอียดข้อมูลได้ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด รวมถึงออกรายงานให้สอดคล้องกับข้อมูลที่ค้นหาและสามารถพิมพ์ในรูปแบบ word, pdf, excel, jpeg หรือรูปแบบอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

6.2.4 ระบบผู้ดูแลระบบ (Administrator) ต้องมีรายละเอียด อย่างน้อยดังนี้

6.2.4.1 สามารถบริหารจัดการ (เพิ่ม แก้ไข ลบ) กลุ่มผู้ใช้งานและรายละเอียดข้อมูลผู้ใช้งานระบบตามที่กำหนดได้

6.2.4.2 สามารถบริหารจัดการ (เพิ่ม แก้ไข ลบ) กลุ่มข้อมูลหลักและสามารถจัดกลุ่มข้อมูลย่อยให้สัมพันธ์กับกลุ่มข้อมูลหลัก ได้แก่ หัวข้อเรื่องร้องทุกข์ ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ชื่อหน่วยงานที่รับผิดชอบ และข้อมูลอื่น ๆ ตามที่ สคบ. กำหนด

6.2.4.3 สามารถบริหารจัดการ (เพิ่ม แก้ไข ลบ) กำหนดนามสกุลไฟล์แนบได้

6.2.4.4 สามารถยกเลิกผู้ไม่ให้งานระบบได้ทันที หรือยกเลิกผู้ใช้งานชั่วคราวได้

6.2.5 ระบบติดตามเรื่องร้องทุกข์ ต้องมีรายละเอียด อย่างน้อยดังนี้

6.2.5.1 ประชาชนสามารถติดตามเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบได้ทุกช่องทางผ่านระบบรับเรื่องร้องทุกข์ได้ทุกอุปกรณ์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) อุปกรณ์สื่อสาร



ประธานกรรมการ

รองประธานกรรมการ

กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ

เคลื่อนที่ (Tablet และ Smart Phone) ได้เป็นอย่างดีโดยสามารถใช้ข้อมูลพื้นฐาน ที่ได้กรอกไว้ในหน้าร้องทุกข์เพื่อใช้ติดตามเรื่อง หรือรหัสที่ได้รับในการติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องทุกข์

6.2.5.2 มีหน้าจอหรือข้อความแจ้งให้ผู้ร้องทุกข์ทราบถึงวิธีการติดตามเรื่องร้องทุกข์

6.2.5.3 มีหน้าจอรายงานการติดตามเรื่องร้องทุกข์สำหรับผู้ร้องทุกข์ ต้องมีข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้ วันที่ร้องทุกข์ หัวข้อเรื่องร้องทุกข์ สถานะเรื่องร้องทุกข์ รายละเอียดการดำเนินงาน และ วัน เดือน ปี

6.2.6 มีระบบแจ้งเตือน ต้องมีรายละเอียด อย่างน้อยดังนี้

6.2.6.1 สามารถแจ้งเตือนไปยังผู้ร้องทุกข์สำหรับความคืบหน้าในการดำเนินการเรื่องร้องทุกข์จากเจ้าหน้าที่

6.2.6.2 สามารถแจ้งเตือนเรื่องร้องทุกข์ที่ใกล้จะถึงกำหนด SLA ให้เจ้าหน้าที่ทราบ และสามารถแจ้งเตือนการนัดหมายหรือการทำงานตามที่เจ้าหน้าที่กำหนด

6.2.6.3 สามารถแจ้งเตือนเรื่องร้องทุกข์ที่ส่งต่อให้เจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบทราบ

6.2.6.4 สามารถแจ้งเตือนเมื่อมีเรื่องร้องทุกข์เข้ามาใหม่

6.2.6.5 สามารถแจ้งเตือนเมื่อมีเรื่องร้องทุกข์เข้ามาจากหน่วยงานที่มีการเชื่อมโยงข้อมูล

6.2.7 การแจ้งเบาะแส ต้องมีรายละเอียด อย่างน้อยดังนี้

6.2.7.1 รองรับการรายงานกระบวนการงานและการจัดเก็บข้อมูลให้สอดคล้องกับการพัฒนาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค

6.2.7.2 รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลไปยังระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค และระบบกลางของ สคบ.

6.2.7.3 รองรับการเลือกประเภทการบริการได้ เช่น อสังหาริมทรัพย์, สินค้า, บริการ

6.2.7.4 รองรับการกรอกข้อมูล ตามรายละเอียด เช่น หัวข้อการแจ้งเบาะแส, รายละเอียดการแจ้งเบาะแส, สถานที่พบ ที่อยู่ พิกัด, จังหวัด, อำเภอ, ตำบลที่พบเหตุ, ชื่อ - นามสกุลผู้แจ้งเบาะแส, หมายเลขโทรศัพท์ผู้แจ้งเบาะแส, อีเมลผู้แจ้งเบาะแส, แนบรูปถ่าย หรือเอกสารการเกิดเหตุ ได้เป็นอย่างดี

6.2.7.5 รองรับการกระบวนการรับ - ส่ง เรื่องไปยังหน่วยงาน หรือระบบที่จะเกิดขึ้น

6.2.8 มีข้อมูลพื้นฐานของระบบ โดยมีรายละเอียด อย่างน้อยดังนี้

6.2.8.1 รองรับการจัดการข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์

6.2.8.2 รองรับการจัดการข้อมูลช่องทางการร้องทุกข์

6.2.8.3 รองรับการจัดการข้อมูลสาเหตุเรื่องร้องทุกข์

6.2.8.4 รองรับการจัดการข้อมูลหลักฐานประกอบเรื่องร้องทุกข์

6.2.8.5 รองรับการจัดการข้อมูลประเภทการชำระเงิน

6.2.8.6 รองรับการจัดการข้อมูลสถานที่ซื้อ หรือรับบริการ

6.2.8.7 รองรับการจัดการข้อมูลมูลเหตุจูงใจที่ซื้อ หรือรับบริการ

6.2.8.8 รองรับการจัดการข้อมูลการเรียกร้องหรือชดเชยค่าเสียหาย

6.2.8.9 รองรับการจัดการข้อมูลสถานะดำเนินการเรื่องร้องทุกข์



ประธานกรรมการ

วรงค์ สุรารักษ์

กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ

- 6.2.8.10 รองรับการจัดการข้อมูลสถานะดำเนินการเรื่องร้องทุกข์ระดับจังหวัด
- 6.2.8.11 รองรับการจัดการข้อมูลสถานะดำเนินการเรื่องร้องทุกข์กองกฎหมายและคดี
- 6.2.8.12 รองรับการจัดการข้อมูลจังหวัด อำเภอ ตำบล
- 6.2.8.13 รองรับการจัดการประเภทผู้ประกอบการธุรกิจ
- 6.2.8.13 รองรับการจัดการหน่วยงานภายนอก
- 6.2.8.14 รองรับการจัดการกำหนดวัน SLA
- 6.2.8.15 รองรับการจัดการหน่วยงานภายใน

6.2.9 จัดทำรูปแบบรายงานข้อมูล โดยมีรายละเอียด อย่างน้อยดังนี้

6.2.7.1 รายงานสรุปสถานะเรื่องร้องทุกข์ ทั้งในระดับภาพรวมของ สคบ. ภาพรวมหน่วยงานภายใน โดยสรุปสถานะแยกตามแต่ละหัวข้อของเรื่องร้องทุกข์ ได้แก่ ประเภทเรื่องร้องทุกข์ จังหวัด เขตตรวจราชการ สถานะเรื่องร้องทุกข์ เป็นอย่างน้อย

6.2.7.2 รายงานผลการแก้ไขปัญหาของแต่ละประเภทปัญหา

6.2.7.3 รายงานสถิติเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละช่วงเวลา (รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน หรือช่วงเวลาที่ใช้ต้องการ)

6.2.7.4 สามารถแสดงข้อมูลในลักษณะลงรายละเอียด (Drilled Down) ได้ในรูปแบบตารางข้อมูล หรือกราฟ แผนภูมิ ตามความเหมาะสมของข้อมูล

6.2.7.5 รายงานแบบอื่น ๆ ตามความต้องการของผู้ว่าจ้างอีกไม่น้อยกว่า 5 รายงาน

6.2.10 จัดเตรียมข้อมูลสถิติเรื่องร้องทุกข์ ทั้งภาพรวม รายการข้อมูล เพื่อพัฒนาระบบให้รองรับการออกรายงานเชิงบริหาร (BI) บนซอฟต์แวร์ที่ สคบ. กำหนด

6.3 พัฒนาระบบผู้ช่วยอัจฉริยะ Artificial Intelligence

6.3.1 ศึกษาและตรวจสอบสารสนเทศด้านการร้องทุกข์ รวบรวมข้อมูลภายในและภายนอกมีส่วนเกี่ยวข้องในการวิเคราะห์และการพยากรณ์ เช่น ข้อมูลผู้ถูกร้อง, ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ และนำเสนอการศึกษาและสำรวจที่รวบรวมได้ทั้งหมด ให้ สคบ. พิจารณาคัดเลือกข้อมูลในการทำระบบงานเชิงข้อมูลแบบอัจฉริยะ

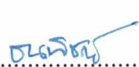
6.3.2 สร้าง Machine Learning เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ Model ที่เหมาะสมเชิงการทำงานของระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค

6.3.3 นำข้อมูลการวิเคราะห์ด้านการร้องทุกข์ตามความต้องการโดยนำ Model ที่ได้จากการทำ Machine Learning มาใช้ในการพัฒนา โดยสามารถเชื่อมโยงระหว่างฐานข้อมูลภายใน สคบ. อาทิ ข้อมูลผู้ประกอบการที่ถูกร้อง, ข้อมูลผู้ประกอบการที่มีใบอนุญาต เป็นต้น และนำเสนอแนวทางการทำ AI ของระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค เพื่อรองรับการนำข้อมูลมาใช้กับระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI)

.......... ประธานกรรมการ

.......... กรรมการ

.......... กรรมการ

.......... กรรมการ

.......... กรรมการ

6.3.4 ระบบผู้ช่วยอัจฉริยะ AI สามารถรองรับการคัดกรองเรื่องที่ไม่เข้าเงื่อนไขในการดำเนินเรื่องร้องทุกข์ เช่น เอกสารไม่ครบ ระบบจะต้องสามารถส่ง SMS หรืออีเมลแจ้งให้ผู้ร้องทราบโดยอัตโนมัติ

6.3.5 ระบบผู้ช่วยอัจฉริยะ AI สามารถคัดกรองส่วนงานการแจ้งเบาะแสส่งเรื่องต่อให้กับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องตามเงื่อนไขที่กำหนดได้โดยอัตโนมัติ

6.3.6 ระบบผู้ช่วยอัจฉริยะ AI สามารถคัดกรองเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่อยู่ในภารกิจของ สคบ. โดยสามารถแยกเรื่องร้องทุกข์ที่ตรงตามภารกิจแต่ละหน่วยงานได้โดยอัตโนมัติ

6.3.7 ระบบผู้ช่วยอัจฉริยะ AI สามารถคัดกรองเรื่องร้องทุกข์เพื่อส่งต่อให้หน่วยงานภายในที่รับผิดชอบ และสามารถส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้โดยอัตโนมัติ

6.3.8 ระบบผู้ช่วยอัจฉริยะ AI สามารถวิเคราะห์และอัปเดตสถานะแต่ละขั้นตอนของเรื่องร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ตามเงื่อนไขที่ตั้งไว้ได้โดยอัตโนมัติ

6.3.9 ระบบผู้ช่วยอัจฉริยะ AI สามารถแจ้งเตือนข้อมูลผู้บริโภคผ่านช่องทางของ สคบ. เช่น Chatbot สคบ. (ฟีดแบ็ก) หากผู้บริโภคอยู่ใกล้พื้นที่ หรือสถานที่ผู้ถูกร้องเรียนได้โดยอัตโนมัติ

6.4 พัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูล กระบวนการที่เกี่ยวข้อง

6.4.1 พัฒนาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค โดยบูรณาการฐานข้อมูลกับโครงการพัฒนาการให้บริการผู้บริโภคโดยการเชื่อมโยงและการบริหารจัดการข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect) ให้ใช้งานได้อย่างถูกต้อง และสัมฤทธิ์ผลของโครงการ

6.4.2 ต้องสามารถทำงานให้สอดคล้องกับมาตรฐานกลางของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค Cross - Platform (Web Application, Mobile Application) ในโครงการพัฒนาการให้บริการผู้บริโภคโดยการเชื่อมโยงและการบริหารจัดการข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภคได้

6.4.3 ให้สามารถใช้งานผ่านแอปพลิเคชัน OCPB Connect ของ สคบ.

6.4.4 สามารถเชื่อมโยงข้อมูลโครงสร้างพื้นฐาน และใช้แพลตฟอร์มร่วมกันกับระบบใกล้เคียงออนไลน์ และระบบยื่นจดทะเบียนธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงได้

6.4.5 ระบบสามารถเชื่อมโยงข้อมูลสำหรับการรับส่งเรื่องสถานะ แจ้งเตือน ข้อมูลการร้องทุกข์ได้

6.4.6 ระบบสามารถเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบแจ้งเตือนภัย ของ สคบ. เพื่อดึงข้อมูลการเตือนภัย และตรวจสอบสินค้าที่ไม่ปลอดภัยผ่านระบบร้องทุกข์ออนไลน์ได้

6.4.7 ระบบสามารถเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อตรวจสอบสถานะผู้ประกอบการการกระทำความผิดทางคดีอาญา

6.4.8 ระบบสามารถเชื่อมโยงรับ-ส่งข้อมูลเรื่องร้องทุกข์หน่วยงานภายนอกที่มีอยู่เดิม (กสทช. GCC (1111), ETDA, ศูนย์ดำรงธรรม) หน่วยงานที่อยู่ระหว่างการเชื่อมโยง และจะมีการเชื่อมโยงในอนาคตให้สามารถใช้งานได้ปกติ



ประธานกรรมการ

วราภรณ์ สว่างฟ้า

กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ

6.4.9 ระบบสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบอื่นจดทะเบียนธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรง เพื่อตรวจสอบสถานะของผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ สคบ. ได้

6.4.10 รองรับการเชื่อมโยงการสร้างเลขหนังสือ การออกเลขรับ การออกเลขส่ง กับระบบ สารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ สคบ. ที่มีอยู่เดิม และที่พัฒนาเพิ่มเติม ให้สามารถใช้งานได้ปกติ

6.4.11 รองรับ portal ระบบงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อรองรับ การทำงานแบบ Single Sign On (SSO) และให้สอดคล้องโครงการพัฒนาการให้บริการผู้บริโภคโดย การเชื่อมโยงและการบริหารจัดการข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภค

6.4.12 จัดทำคู่มือการเชื่อมโยง Web Service ที่ให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน รวมทั้ง รวมมือวิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาระบบ กรณีมีส่วนเชื่อมโยงกับระบบงานอื่น ๆ และหน่วยงานตาม ความร่วมมือของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

6.5 พัฒนา Web Service สำหรับเชื่อมโยงข้อมูล โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

6.5.1 พัฒนาระบบการเชื่อมโยงบูรณาการระหว่างหน่วยงาน Web Service ที่ให้บริการ ของระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคให้ เชื่อมต่อโดยส่วนต่อประสานโปรแกรมประยุกต์ (Application Programming Interface: API) โดยต้องสอดคล้องกับรูปแบบการเชื่อมโยงของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ให้มีความสามารถอย่างน้อย ดังนี้

(1) พัฒนาโดยใช้เทคโนโลยี RESTful Service API ต้องรับ-ส่งข้อมูลผ่านโปรโตคอล HTTPS ด้วยมาตรฐาน SSL โดยมีการส่งผ่านข้อมูลแบบ JSON ตามมาตรฐานที่ถูกระบุไว้ใน JSON API เป็นอย่างน้อย

(2) มีความสามารถในการบริหารจัดการสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล การเก็บข้อมูลการใช้งาน ระบบ การรักษาความปลอดภัยของระบบด้วยวิธีการใช้ API Key หรือวิธีการอื่น ๆ ที่เหมาะสม และมีรักษา ความปลอดภัยของข้อมูลทั้งผู้ใช้และผู้ให้บริการ

(3) มีระบบสำหรับบันทึกพฤติกรรมการใช้งานระบบ การเก็บประวัติการเข้าใช้งานระบบ การเก็บประวัติการรับ-ส่งข้อมูล โดยในส่วนสำหรับแสดงผลการใช้งานระบบและการบริหารจัดการข้อมูลของ ผู้ใช้งานต้องสามารถส่ง Feedback ให้กับผู้ดูแลระบบเพื่อปรับปรุงแก้ไข และมีการแสดงข้อมูลสรุปผ่านระบบ Dashboard โดยการแสดงข้อมูลจะเปลี่ยนแปลงไปตามสิทธิ์ตามระดับของผู้ใช้งาน

(4) สามารถให้บริการข้อมูลทั้งในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยในส่วนของ ภาษาไทยต้องสามารถให้บริการข้อมูลทั้งในรูปแบบ UTF-8 TIS 620-2529 (1986) หรือมาตรฐานอื่น ๆ ที่เป็นที่ยอมรับทั่วไปของชุมชนนักพัฒนาระบบ

(5) การพัฒนาระบบดังกล่าวต้องมีการรักษาความปลอดภัยของระบบ และข้อมูลภายใน ที่เป็นไปตามมาตรฐาน “ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ WAS (ชมธอ. 4-2560)”, “ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ WSS (ชมธอ. 1-2557)” และมาตรฐาน “Guidelines on Securing Public Web Servers” เป็นอย่างน้อย



ประธานกรรมการ

รองเลขาธิการ

กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ

6.5.2 จัดทำคู่มือการเชื่อมโยง Web Service ที่ให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน รวมทั้งร่วมมือวิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาระบบ กรณีมีส่วนเชื่อมโยงกับระบบงานอื่น ๆ และหน่วยงานตามความร่วมมือของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

6.6 พัฒนา Open data ของ สคบ. จัดทำชุดข้อมูล Open Data ให้อยู่ในรูปแบบที่สามารถเผยแพร่ข้อมูลของ สคบ. เพื่อนำไปใช้ประโยชน์แก่ผู้บริโภค โดยต้องพัฒนาให้มีความปลอดภัยตามมาตรฐาน สคบ. จำนวนไม่น้อยกว่า 5 ชุดข้อมูล

6.7 การถ่ายโอนข้อมูล (Data Migration) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

6.7.1 ดำเนินการจัดทำแผนการถ่ายโอนข้อมูลจากระบบเดิมไปสู่ระบบใหม่ เพื่อให้แน่ใจว่าสามารถนำเข้าข้อมูลได้อย่างไม่มีปัญหา และต้องผ่านการเห็นชอบจาก สคบ. ก่อน ดำเนินการ

6.7.2 ดำเนินการถ่ายโอนข้อมูลจากระบบเดิมไปสู่ระบบที่ผู้รับจ้างพัฒนาขึ้นใหม่ ไม่น้อยกว่าร้อยละ 98 พร้อมรายงานผลการย้ายข้อมูลเดิมทั้งหมด

6.8 การบริหารจัดการสิทธิการเข้าใช้งานระบบ ต้องสอดคล้องกับระบบบริหารจัดการสิทธิการเข้าใช้งานระบบกลางของ สคบ. โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

6.8.1 สามารถกำหนดกลุ่มผู้ใช้งานระบบ สามารถกำหนดสิทธิการเข้าถึงฟังก์ชันของระบบตามระดับผู้บริหาร/ ผู้ดูแลระบบ/ ผู้ใช้งาน - เจ้าหน้าที่ สคบ.

6.8.2 สามารถกำหนดสิทธิในการใช้งานระบบหรือการเข้าถึงข้อมูลในระดับต่าง ๆ ของผู้ใช้งาน และกลุ่มผู้ใช้งาน (User and Group Privileges) เพื่อป้องกันไม่ให้เกิดบุคคลภายนอก หรือบุคคลอื่นที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้าถึงข้อมูล และ / หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลได้

6.8.3 สามารถกำหนดสิทธิการดำเนินการเกี่ยวกับข้อมูล เช่น เรียกดู (View) เพิ่ม (Add) แก้ไข (Edit) ลบ (Delete) เป็นต้น

6.8.4 สามารถค้นหาบัญชีผู้ใช้งาน สามารถเก็บประวัติการเข้าใช้งานระบบ สามารถออกรายงานการเข้าใช้งานระบบ สามารถแสดงชื่อบัญชีผู้ใช้งานตามวัน เวลาที่เข้าใช้งานระบบ และสามารถกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานระบบตามช่วงวันที่หรือระยะเวลาที่ต้องการของแต่ละบัญชีผู้ใช้งานได้

6.8.5 สามารถจัดการบัญชีผู้ใช้งาน เช่น เพิ่ม (Add) แก้ไข (Edit) ลบ (Delete) ไม่ให้ใช้งาน (Disable) ล็อก (Lock) เป็นต้น และสามารถทำการล็อกบัญชีผู้ใช้งาน กรณีใส่รหัสผ่านผิดเกินจำนวนครั้งที่กำหนดได้

6.8.6 สามารถบริหารจัดการสิทธิการเข้าใช้งานระบบ การจัดการกลุ่มผู้ใช้งานระบบได้โดยสะดวกและรวดเร็ว



ประธานกรรมการ

รองประธานกรรมการ

กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ

6.9 สามารถจัดเก็บข้อมูล log เพื่อการจัดทำรายงานจากข้อมูล log โดยมีการบันทึกข้อมูลการใช้งานและต้องสอดคล้องกับระบบจัดเก็บข้อมูล log ของ สคบ. โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

- 6.9.1 ขั้นตอนการยืนยันตัวตน (authentication)
- 6.9.2 ขั้นตอนการทำงานที่สำคัญ (transaction log) เช่น เพิ่ม/บันทึก/แก้ไข/ข้อมูล เป็นต้น
- 6.9.3 ขั้นตอนเมื่อระบบเกิดข้อผิดพลาด (error log)
- 6.9.4 ข้อมูลการใช้งานของผู้ดูแลระบบของสำนักงานสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

6.10 การรักษาความปลอดภัย (Security Testing) โดยดำเนินการ ดังนี้

ตรวจสอบ ค้นหาช่องโหว่ (Vulnerability Assessment) ขณะที่พัฒนา (Developer) ซึ่งอยู่บนระบบทดสอบ (Environment Test) ตามมาตรฐานความเสี่ยง ขององค์กร OWASP ประกาศแจ้งเตือนไว้ไม่น้อยกว่า 5 ข้อแรก (ปัจจุบันล่าสุด) พร้อมปรับแก้ช่องโหว่ที่พบให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับ informational หรือ สคบ. ยอมรับได้ พร้อมรายงานผล โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม พร้อมมีรายงานผล (ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นก่อนส่งมอบงานงวดสุดท้าย) ถ้ากรณีที่มีพบช่องโหว่และเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานและระบบเครือข่ายของ สคบ. ให้นำเสนอเป็นข้อเสนอแนะ เพื่อ สคบ. ดำเนินการต่อไป

7. ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์หลักและอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น ๆ ประกอบด้วย

7.1 เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก สำหรับการประมวลผลข้อมูลเชิงสถิติ จำนวน 5 เครื่อง

(1) มีหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) ไม่น้อยกว่า 4 แกนหลัก (4 core) จำนวน 1 หน่วย โดยมีคุณลักษณะ อย่างใดอย่างหนึ่ง หรือดีกว่า ดังนี้

(1.1) ในกรณีที่หน่วยความจำแบบ Cache Memory ขนาดไม่น้อยกว่า 4 MB ต้องมีความเร็ว สัญญาณนาฬิกาพื้นฐานไม่น้อยกว่า 2.3 GHz และมีหน่วยประมวลผลด้านกราฟิก (Graphics Processing Unit) ไม่น้อยกว่า 10 แกน

(1.2) ในกรณีที่หน่วยความจำ แบบ Cache Memory ขนาดไม่น้อยกว่า 6 MB ต้องมีความเร็ว สัญญาณนาฬิกาพื้นฐานไม่น้อยกว่า 1.8 GHz และมีเทคโนโลยีเพิ่มสัญญาณนาฬิกาได้ในกรณีที่ต้องใช้ความสามารถในการประมวลผลสูง

(3) มีหน่วยความจำหลัก (RAM) ชนิด DDR4 หรือดีกว่า มีขนาดไม่น้อยกว่า 8 GB

(4) มีหน่วยจัดเก็บข้อมูล (Hard Drive) ชนิด SATA หรือดีกว่า ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 1 TB หรือ ชนิด Solid State Drive ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 250 GB จำนวน 1 หน่วย

(5) มี DVD-RW หรือดีกว่า จำนวน 1 หน่วย

(6) มีช่องเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Network Interface) แบบ 10/100/1000 Base-T หรือดีกว่า จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ช่อง

(7) มีช่องเชื่อมต่อ (Interface) แบบ USB 2.0 หรือดีกว่า ไม่น้อยกว่า 3 ช่อง



ประธานกรรมการ

วงแหวน ลากฟ้า

กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ

- (8) มีเมาส์ แป้นพิมพ์ และอุปกรณ์การเขียนที่สามารถใช้งานร่วมกันได้
- (9) มีหน้าจอสัมผัสขนาดไม่น้อยกว่า 12 นิ้ว ความละเอียดไม่น้อยกว่า 1366x768 และสามารถพับหน้าจอได้ 360 องศา หรือสามารถแยกจอกับแป้นพิมพ์ออกจากกันได้
- (10) สามารถใช้งาน Wi-Fi (IEEE 802.11b, g, n, ac) และ Bluetooth
- (11) ชุดโปรแกรมระบบปฏิบัติการสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก แบบสิทธิการใช้งานประเภทติดตั้งมาจากโรงงาน (OEM) ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย
- (12) ชุดโปรแกรมจัดการสำนักงาน ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย
- (13) ชุดโปรแกรมป้องกันไวรัส

7.2 คอมพิวเตอร์แท็บเล็ต จำนวน 2 เครื่อง มีคุณสมบัติ ดังนี้

- (1) มีหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) ไม่น้อยกว่า 2 แกนหลัก (2 core)
- (2) มีหน่วยความจำหลัก (RAM) ที่มีขนาดไม่น้อยกว่า 8 GB
- (3) มีหน่วยความจำขนาดไม่น้อยกว่า 128 GB
- (4) มีหน้าจอสัมผัสขนาดไม่น้อยกว่า 9.7 นิ้ว ความละเอียดไม่น้อยกว่า 1920 x 1280 Pixel
- (5) มีช่องเชื่อมต่อ (Interface) แบบ USB-C ไม่น้อยกว่า 1 ช่อง และแบบ Surface Connect Port ไม่น้อยกว่า 1 ช่อง
- (6) สามารถใช้งานได้ไม่น้อยกว่า Wi-Fi (802.11b/g/n/ac), Bluetooth 5.0
- (7) มีอุปกรณ์เชื่อมต่อระบบ 4G หรือดีกว่า แบบติดตั้งภายในตัวเครื่อง (built-in)
- (8) มีเมาส์ แป้นพิมพ์ และอุปกรณ์การเขียนที่สามารถใช้งานร่วมกับคอมพิวเตอร์แท็บเล็ต
- (9) มีกล้องด้านหน้าความละเอียดไม่น้อยกว่า 1.2 Megapixel
- (10) มีกล้องด้านหลังความละเอียดไม่น้อยกว่า 8 Megapixel
- (11) มีระบบปฏิบัติการ Windows 10 หรือดีกว่า
- (12) ชุดโปรแกรมจัดการสำนักงาน ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย
- (13) ชุดโปรแกรมป้องกันไวรัส

7.3 สแกนเนอร์ สำหรับงานเก็บเอกสารระดับศูนย์บริการ แบบที่ 3 จำนวน 5 เครื่อง มีคุณสมบัติ ดังนี้

- (1) เป็นสแกนเนอร์ชนิดป้อนกระดาษขนาด A4 อัตโนมัติ (Auto Document Feeder) ได้ไม่น้อยกว่า 60 แผ่น
- (2) สามารถสแกนเอกสารได้ 2 หน้าแบบอัตโนมัติ
- (3) มีความละเอียดในการสแกนสูงสุด ไม่น้อยกว่า 600x600 dpi
- (4) มีความเร็วในการสแกนกระดาษขนาด A4 ได้ไม่น้อยกว่า 60 ppm
- (5) สามารถสแกนเอกสารได้ไม่น้อยกว่ากระดาษขนาด A4
- (6) มีช่องเชื่อมต่อ (Interface) แบบ USB 2.0 หรือดีกว่า จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ช่อง

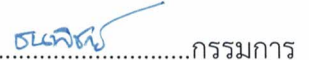


ประธานกรรมการ

 กรรมการ

 กรรมการ

 กรรมการ

 กรรมการ

7.4 บริการ SMS Gateway จำนวน 1 ระบบ

- (1) สามารถตรวจสอบสถานะการส่งข้อความ
- (2) มีประวัติการเข้าระบบ
- (3) สามารถส่งจากไฟล์ได้หลากหลายรูปแบบ
- (4) มี Block List
- (5) ระบบแจ้งเตือนมีเครดิตเหลือน้อย
- (6) Sub Account หรือ บัญชีสำรอง
- (7) มี API Feature
- (8) มีระบบ SSL 256-Bit by Verisign
- (9) สามารถรองรับบัญชีผู้ใช้งาน
- (10) สามารถบล็อก IP Address
- (11) สามารถ Fix IP
- (12) สามารถให้บริการส่งข้อความได้ไม่ต่ำกว่า 50,000 ข้อความต่อปี
- (13) ให้บริการเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี นับตั้งแต่วันที่เปิดให้บริการหรือจนกว่า

ข้อความจะหมด

7.5 ใช้บริการ Government Cloud

7.5.1 ผู้รับจ้างจะต้องนำระบบที่พัฒนาขึ้นในโครงการนี้ทั้งหมด ติดตั้งไว้ที่ Cloud ภาครัฐ ที่ให้บริการ โดยผู้รับจ้างจะต้องวิเคราะห์คุณสมบัติทาง Hardware และ Software รวมถึงจำนวน Cloud Server ที่ต้องใช้ในโครงการให้เหมาะสม เพื่อให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ทำการขอใช้งาน กับหน่วยงานภาครัฐที่ให้บริการ และผู้รับจ้างต้องทำการติดตั้งและทดสอบระบบที่พัฒนา และทำการแก้ไข ส่วนที่บกพร่องจนสามารถใช้งานได้ตามวัตถุประสงค์ โดยผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบประสานงานทางเทคนิค กับผู้ให้บริการ

7.5.2 ผู้รับจ้างจะต้องทำการทำการสำรองข้อมูลระบบที่พัฒนาขึ้น เป็นประจำอย่างน้อย อาทิตย์ละ 2 ครั้ง เป็นอย่างน้อย

8. ข้อกำหนดด้านการพัฒนา ติดตั้ง การส่งมอบระบบงาน ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

8.1 การจัดหาโปรแกรมและพัฒนาระบบสารสนเทศตามที่กำหนดไว้ในข้อ 6 ต้องรองรับและสามารถทำงานร่วมกับระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของระบบคลาวด์ภาครัฐได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ

8.2 ผู้รับจ้างต้องพัฒนาระบบและติดตั้งโปรแกรมให้แล้วเสร็จและสามารถปฏิบัติงานได้ตามเงื่อนไข ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญาจ้าง หากพ้นกำหนดเวลาส่งมอบหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ในสัญญาจ้างโดยมิใช่เหตุขัดข้องอันเกิดจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคมีสิทธิปรับเงินเป็นค่าเสียหาย

 ประธานกรรมการ

.....กรรมการ  กรรมการ  กรรมการ  กรรมการ

8.3 ผู้รับจ้างต้องดำเนินการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลและนำเข้าข้อมูลเดิมที่มีอยู่เข้าสู่ระบบที่พัฒนาให้ครบถ้วน ถูกต้อง และสามารถทำงานร่วมกับระบบงานที่พัฒนาใหม่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

8.4 โปรแกรมและระบบที่พัฒนาทั้งหมดต้องทำงานได้ดีและเหมาะสมกับการใช้งานในประเทศไทย

8.5 จัดทำเอกสารคู่มือการใช้งานและวิธีการบำรุงรักษาโปรแกรมและระบบเป็นภาษาไทย

8.6 ผู้รับจ้างต้องส่งมอบ Source Code และระบบงาน (Work Flow Process) แต่ละ modules ครบทุก modules ของทุกระบบงานทั้งหมด ซึ่งต้องสามารถ Compile ใหม่ได้ และใช้งานได้ทั้งระบบตามโครงการนี้ โดยก่อนส่งมอบต้องทดสอบการทำงานให้คณะกรรมการตรวจรับพิจารณาก่อน และ Source Code ต้องเป็นเวอร์ชันล่าสุดก่อนระยะเวลาประกัน พร้อมคู่มือการใช้งานและวิธีการติดตั้ง Source Code สำหรับผู้ดูแลระบบที่เป็นภาษาไทยให้แก่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อสามารถนำไปปรับปรุง เพิ่มเติม และแก้ไข เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาระบบในลักษณะต่อยอดต่อไปได้

8.7 โปรแกรมสำเร็จรูปทุกรายการที่ติดตั้งต้องมีลิขสิทธิ์การใช้งานที่ถูกต้องตามกฎหมายและมีคู่มือประกอบการใช้งาน และบรรจุลง Flash Drive หรือ External Hard disk

9. การทดสอบระบบ

9.1 ต้องมีการทดสอบความถูกต้องและทดสอบการยอมรับได้ของระบบ ภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานจริงโดยใช้ข้อมูลเสมือนจริงที่ครบถ้วนในการทดสอบ ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องส่งมอบเอกสารรายงานผลการทดสอบให้แก่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในกรณีที่ผลการทดสอบไม่สมบูรณ์ครบถ้วน และผู้ยื่นข้อเสนอไม่สามารถทำให้โปรแกรมและระบบสารสนเทศปฏิบัติงานได้ผลภายในเวลาและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีสิทธิจะบอกเลิกสัญญาและรับหลักประกัน หรือเรียกร้องจากธนาคารผู้ออกหนังสือค้ำประกันสัญญา

9.2 หากการทดสอบและการติดตั้งมีอุปกรณ์ชำรุดเสียหายผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องดำเนินการจัดหาอุปกรณ์สำรองเพื่อให้สามารถใช้งานได้ทันทีและผู้ยื่นข้อเสนอจะนำมาเป็นเงื่อนไขในการขอยายางวงงาน หรือเป็นเหตุผลในการส่งมอบงานล่าช้าไม่ได้

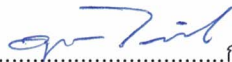
9.3 การทดสอบ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดเตรียมอุปกรณ์ เครื่องมือ ข้อมูล และแผนการทดสอบ โดยผลลัพธ์จากการทดสอบระบบต้องได้รับการยอมรับจากคณะกรรมการตรวจรับ โดยให้ครอบคลุมหัวข้อการทดสอบอย่างน้อย ดังนี้ การทดสอบระบบทั้งหมด (System and Integration Test) การทดสอบการใช้งานของผู้ใช้ (User Acceptance Test) โดยในการดำเนินการทดสอบผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดทำแผนการทดสอบและจะต้องจัดทำรายงานผลการทดสอบ (Test Result) ส่งมอบให้สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เมื่อมีการทดสอบเสร็จเรียบร้อยแล้ว



ประธานกรรมการ

บรรณาธิการ

กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ

10. การจัดสัมมนาเพื่อการประชาสัมพันธ์

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดสัมมนา เพื่อการประชาสัมพันธ์แก่สาธารณะและผู้ใช้งานระบบ โดยมีผู้เข้าร่วมสัมมนาที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 วัน โดยผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด โดยมีรายละเอียดดังนี้

10.1 ดำเนินการจัดทำแผนการจัดสัมมนาเพื่อการประชาสัมพันธ์ เพื่อกระตุ้นให้ผู้รับสารเกิดความเข้าใจในความสามารถของระบบ และนำไปสู่การใช้งานระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคออนไลน์ของ สคบ. โดยต้องได้รับความเห็นชอบจาก สคบ. ก่อน

10.2 ดำเนินการจัดหาสถานที่ (พื้นที่กรุงเทพหรือปริมณฑล) จัดหาอุปกรณ์การจัดสัมมนาเอกสารประกอบการสัมมนา อาหารว่าง-อาหารกลางวัน

10.3 จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ประกอบการจัดงาน จัดทำเอกสารประกอบการสัมมนา พร้อมจัดหาของที่ระลึกสำหรับมอบให้ผู้เข้าร่วมสัมมนา จำนวนไม่น้อยกว่า 100 ชุด โดยต้องได้รับความเห็นชอบจาก สคบ. ก่อน

10.4 จัดทำรายงานสรุปผลการจัดสัมมนา และรวบรวมเอกสารประกอบทั้งหมด ภาพบรรยากาศ คลิปวิดีโอ สำหรับเผยแพร่ ให้แก่ สคบ.

11. การฝึกอบรม

ผู้รับจ้างต้องฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (ส่วนกลาง) ไม่น้อยกว่า 60 คน ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 วัน และเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ ไม่น้อยกว่า 5 คน ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 วัน และผู้รับจ้างต้องฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (ส่วนภูมิภาค) ไม่น้อยกว่า 76 คน ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 วัน ในรูปแบบถ่ายทอดสด มีรายละเอียดดังนี้

11.1 ผู้รับจ้างต้องเสนอแผนการแนะนำและฝึกอบรมที่ต้องระบุกำหนดเวลา การแนะนำ และฝึกอบรม รายละเอียดการแนะนำและฝึกอบรมแต่ละเรื่อง วิธีการทดสอบ รวมทั้งวิทยากรและผู้รับผิดชอบ โดย สคบ. สงวนสิทธิ์ที่จะเลือกหลักสูตรการฝึกอบรมที่เห็นว่าเหมาะสมกับการดำเนินงาน

11.2 ผู้รับจ้างต้องทำการแนะนำและฝึกอบรม โดยวิทยากรต้องมีความชำนาญและมีประสบการณ์การทำงานในด้านที่รับผิดชอบ ผู้รับจ้างจะต้องแนบประวัติ คุณวุฒิและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของวิทยากร

11.3 การฝึกอบรม จะต้องประกอบด้วย การบรรยายในห้องเรียน (System Overview Training) และปฏิบัติงานจริง (On the Job Training)

11.4 ในกรณีฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (ส่วนกลาง) ผู้รับจ้างต้องจัดหาอุปกรณ์การฝึกอบรม เอกสารประกอบ คู่มืออบรม อาหารว่าง - อาหารกลางวัน และค่าผ่านทางพิเศษ (ถ้ามี) โดยผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด

11.5 ในกรณีฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (ส่วนภูมิภาค) ผู้รับจ้างต้องจัดหาอุปกรณ์การถ่ายทอดสด จากสถานที่ฝึกอบรมไปยังผู้เข้ารับการฝึกอบรม



ประธานกรรมการ

 รองนายกฯ

กรรมการ

 กรรมการ

กรรมการ

 กรรมการ

กรรมการ

 กรรมการ

กรรมการ

11.6 จัดทำผังแนะนำขั้นตอนการทำงานของระบบ (Software Flow Chart) ในรูปแบบของไฟล์ Presentation จำนวน 1 ไฟล์

11.7 จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ (Software User Document) ในสัดส่วนกระดาษ A4 พิมพ์ 4 สี พร้อมจัดเก็บลงในอุปกรณ์บันทึกข้อมูล จำนวน 1 ชุด

12. การวางแผนการใช้งานระบบ หลังจากส่งมอบงานงวดสุดท้าย

12.1 ดำเนินการจัดทำแผนการสำหรับการเปิดใช้งานระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคออนไลน์ โดยต้องส่งแผนให้ทาง สคบ. พิจารณาเห็นชอบ

12.2 จัดทำสื่อ VDO คลิป หรือเอกสารเผยแพร่ การทำงานของระบบที่ผู้ใช้งานเข้าใจง่าย

12.3 จัดทำแบบสำรวจการใช้งานระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคออนไลน์ เพื่อประเมินความพึงพอใจ และข้อเสนอแนะการใช้งานระบบ

12.4 สรุปรายงานผลการเปิดใช้งานระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคออนไลน์ในช่วง 1 เดือนหลังจากเปิดใช้งานระบบ

13. ระยะเวลาดำเนินงาน

ระยะเวลาดำเนินงาน ภายใน 300 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง

14. งบประมาณค่าใช้จ่าย

งบประมาณประจำปี พ.ศ.2564 จำนวน 7,293,700 บาท (เจ็ดล้านสองแสนเก้าหมื่นสามพันเจ็ดร้อย บาทถ้วน)

15. เงื่อนไขการส่งมอบงาน / ระยะเวลาการส่งมอบ

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

งวดที่	ระยะเวลา	รายละเอียดการส่งมอบ
1	ภายในระยะเวลา 45 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา	1) รายงานขั้นต้น (Inception Report) ประกอบด้วย แผนการดำเนินงาน ขั้นตอนและวิธีการศึกษา และกรอบแนวคิดในการดำเนินงาน
2	ภายในระยะเวลา 120 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา	1) การติดตามผลการดำเนินงาน 1.1) ผลการดำเนินงานตามแผนของโครงการ (Project Plan) และผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ที่แสดงถึงความคืบหน้าตามกำหนดระยะเวลา (Time Line) ในช่วงระยะเวลา 120 วัน 1.2) รายงานการประชุม/ รายงานความคืบหน้าในการดำเนินงาน (Check List) ในช่วงระยะเวลา 120 วัน

..... ประธานกรรมการ

..... กรรมการ

..... กรรมการ

..... กรรมการ

..... กรรมการ

งวดที่	ระยะเวลา	รายละเอียดการส่งมอบ
		1.3) ผลความคืบหน้าในการพัฒนาระบบ 2) การส่งมอบงานตามขอบเขตของงาน ข้อ 6.1
3	ภายในระยะเวลา 240 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา	1) การติดตามผลการดำเนินงาน 1.1) ผลการดำเนินงานตามแผนของโครงการ (Project Plan) และผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ที่แสดงถึงความคืบหน้าตามกำหนดระยะเวลา (Time Line) ในช่วงระยะเวลา 240 วัน 1.2) รายงานการประชุม/ รายงานความคืบหน้าในการดำเนินงาน (Check List) ในช่วงระยะเวลา 240 วัน 1.3) ผลความคืบหน้าในการดำเนินการ 2) การส่งมอบงานตามขอบเขตของงาน ข้อ 6.2 – 6.10 และ ข้อ 7
4	ภายในระยะเวลา 300 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา	1) การติดตามผลการดำเนินงาน 1.1) ผลการดำเนินงานตามแผนของโครงการ (Project Plan) และผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ที่แสดงถึงความคืบหน้าตามกำหนดระยะเวลา (Time Line) ในช่วงระยะเวลา 240 วัน 1.2) รายงานการประชุม/ รายงานความคืบหน้าในการดำเนินงาน (Check List) ในช่วงระยะเวลา 300 วัน 1.3) ผลความคืบหน้าในการดำเนินการ 2) รายงานฉบับสมบูรณ์ (Final Report) ประกอบด้วย ข้อ 8-12

16. เงื่อนไขในการชำระเงิน

16.1 งวดที่ 1 กำหนดจ่ายเป็นจำนวนร้อยละ 20 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดตามสัญญาจ้าง เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานงวดที่ 1 และตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว

16.2 งวดที่ 2 กำหนดจ่ายเป็นจำนวนร้อยละ 20 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดตามสัญญาจ้าง เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานงวดที่ 2 และตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว

16.3 งวดที่ 3 กำหนดจ่ายเป็นจำนวนร้อยละ 30 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดตามสัญญาจ้าง เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานงวดที่ 3 และตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว

16.4 งวดที่ 4 กำหนดจ่ายเป็นจำนวนร้อยละ 30 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดตามสัญญาจ้าง เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานงวดที่ 4 และตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว



ประธานกรรมการ

รองฯ ฝ่าย

กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ

17. การบริหารโครงการ

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคประสงค์ให้โครงการนี้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ทีมบุคลากรที่ดำเนินงานในโครงการทุกตำแหน่งเป็นบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญและมีหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปตามขอบเขตของงาน หรือตามที่ สคบ. กำหนด ดังนี้

17.1 ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาโท สาขาคอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องในตำแหน่งงาน โดยมีประสบการณ์ในการบริหารโครงการไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

หน้าที่ความรับผิดชอบ : บริหารจัดการโครงการ วางแผนและติดตามความก้าวหน้าของงาน ดำเนินงาน ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ กำหนดวิธีการและแนวทางการปฏิบัติงาน บริหารจัดการทีมบุคลากรในโครงการฯ พร้อมควบคุมคุณภาพของงาน การบริหารทรัพยากรและบริหารการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในโครงการฯ

17.2 ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบวิเคราะห์ธุรกิจและคลังข้อมูล (Business Intelligence/ Data Warehouse Consultant) วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องในตำแหน่งงาน โดยมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 6 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน

หน้าที่ความรับผิดชอบ : วิเคราะห์ข้อมูล ปรับปรุงและพัฒนาระบบคลังข้อมูล (Business Intelligence/ Data Warehouse Consultant) ระบบรายงานเพื่อการวิเคราะห์ ดำเนินการตรวจสอบ แก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบ ตรวจสอบผลการวิเคราะห์รายงานของเจ้าหน้าที่ก่อนนำเสนอหน่วยงานเจ้าของข้อมูล ตรวจสอบรายงานสถานะข้อมูลในแต่ละขั้นตอนของกระบวนการ ตรวจสอบการ Cleansing ข้อมูล นำเสนอผลการดำเนินงานพร้อมรายละเอียดตามกรอบกำหนดเวลา พร้อมปฏิบัติงานอื่น ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

17.3 ที่ปรึกษาโครงการ / ผู้เชี่ยวชาญด้านการวิเคราะห์และบริหารจัดการข้อมูล (Data Analytics Consultant) วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาโท สาขาคอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องในตำแหน่งงาน โดยมีประสบการณ์ในการวิเคราะห์และบริหารจัดการข้อมูล ไม่น้อยกว่า 9 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

หน้าที่ความรับผิดชอบ : เป็นที่ปรึกษาโครงการ ด้านการวิเคราะห์และบริหารจัดการข้อมูล ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริหารการดำเนินงานและการวิเคราะห์วงจรชีวิตของข้อมูล พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในส่วนที่เกี่ยวข้อง

17.4 นักวิเคราะห์และออกแบบระบบ (System Analyst) วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องในตำแหน่งงาน โดยมีประสบการณ์ในการวิเคราะห์และออกแบบระบบสารสนเทศ ไม่น้อยกว่า 6 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน

หน้าที่ความรับผิดชอบ : วิเคราะห์และออกแบบระบบตามความต้องการของผู้ใช้งาน และสื่อสารให้นักพัฒนาซอฟต์แวร์สามารถพัฒนาระบบได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้งาน พร้อมปฏิบัติงานอื่น ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง



ประธานกรรมการ

รองนายกฯ

กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ



กรรมการ

17.5 นักพัฒนาซอฟต์แวร์อาวุโส (Senior Programmer/ Senior Software Developer) มีวุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาโท สาขาคอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องในตำแหน่งงาน โดยมีประสบการณ์ในการเขียนโปรแกรมและพัฒนางานคอมพิวเตอร์ ไม่น้อยกว่า 9 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

หน้าที่และความรับผิดชอบ : พัฒนาโปรแกรมที่ใช้ในการเก็บรวบรวมข้อมูลเพื่อนำมาวิเคราะห์ พัฒนา API เพื่อติดต่อกับส่วนงานอื่น ๆ ออกแบบฐานข้อมูลเพื่อรองรับความต้องการในอนาคต จัดทำ Report และ Data Visualization ตามความต้องการของหน่วยงาน พร้อมปฏิบัติงานอื่น ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

17.6 นักพัฒนาซอฟต์แวร์ (Programmer/ Developer) วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องในตำแหน่งงาน โดยมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 6-10 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 8 คน

หน้าที่ความรับผิดชอบ : พัฒนาระบบตามที่ได้มีการวิเคราะห์และออกแบบระบบ ให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งาน พร้อมปฏิบัติงานอื่น ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

17.7 ผู้ดูแลฐานข้อมูล (Database Administrator) วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องในตำแหน่งงาน โดยมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 6-10 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน

หน้าที่ความรับผิดชอบ : ดูแลบริหารจัดการฐานข้อมูล การปรับปรุงข้อมูล (Data Cleansing) เพื่อให้ข้อมูลมีความถูกต้อง ความสมบูรณ์ ความพร้อมใช้ และดูแลการสำรองข้อมูล

17.8 นักออกแบบระบบระบบผู้ช่วยอัจฉริยะ วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องในตำแหน่งงาน โดยมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5-10 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 4 คน

หน้าที่ความรับผิดชอบ : ออกแบบระบบผู้ช่วยอัจฉริยะ การฝึกอบรมปัญญาประดิษฐ์สำหรับการคัดกรองงานกระบวนการของระบบ และให้คำปรึกษาแนะนำการออกแบบการใช้งานในระบบงานอื่น ๆ

17.9 นักทดสอบระบบ (Tester) วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องในตำแหน่งงาน โดยมีประสบการณ์ในการทดสอบระบบ ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน

หน้าที่ความรับผิดชอบ : ทดสอบการทำงานของระบบตามฟังก์ชันงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด พร้อมปฏิบัติงานอื่น ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

17.10 ผู้ประสานงานโครงการ (Project Coordinator) วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องในตำแหน่งงาน โดยมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

หน้าที่ความรับผิดชอบ : เป็นผู้ประสานงานโครงการ สนับสนุนการบริหารจัดการโครงการ ติดต่oprสานงานกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก ประสานงานการเชื่อมโยงข้อมูลระบบต่าง ๆ พร้อมปฏิบัติงานอื่น ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินการโครงการฯ สำเร็จตามวัตถุประสงค์

18. เงื่อนไขการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance Details)

18.1 ผู้รับจ้างจะต้องบำรุงรักษาระบบงานและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่อไปเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 3 ปี หลังจากคณะกรรมการได้ตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานใด ๆ ทั้งสิ้น

.....ประธานกรรมการ
กรรมการกรรมการกรรมการกรรมการ

18.2 ในช่วงระยะเวลาของการบำรุงรักษา ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาบุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการตัดสินใจดำเนินการแก้ไข/ เปลี่ยนแปลง/ ปรับปรุงข้อปัญหาใด ๆ ก็ตามที่เกี่ยวข้องกับระบบซึ่งจะต้องเป็นผู้ที่ สคบ. สามารถติดต่อประสานงานได้ทันทีเมื่อเกิดข้อปัญหา และจะต้องดำเนินการแก้ไขข้อปัญหาให้แล้วเสร็จภายในเวลา 24 ชั่วโมง หลังจากที่ได้รับแจ้งจากกรม

18.3 ในกรณีที่ระบบพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขจากระบบเดิมที่มีอยู่ ให้รวมค่าบำรุงรักษาของระบบเดิมไว้ภายใต้เงื่อนไขการบำรุงรักษาในระบบที่พัฒนาอยู่ในปัจจุบัน ยกเว้นระบบย่อยหรืออุปกรณ์ของระบบเดิมที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าอยู่นอกเหนือจากการปรับปรุงแก้ไขในระบบปัจจุบัน ให้คงเรียกเก็บค่าบำรุงรักษาตามสัดส่วนของระบบย่อยที่เหลืออยู่เหล่านั้นได้ต่อไป

19. การรับประกันผลงาน

19.1 ผู้รับจ้างจะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของระบบและผลงานที่ดำเนินการภายในโครงการเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี นับจากวันที่ สคบ. เริ่มเปิดใช้งานจริง (On Production) โดยผู้รับจ้างต้องดำเนินการแก้ไขข้อปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบ ให้สามารถกลับมาให้บริการเป็นปกติ ภายหลังจากได้รับแจ้งจาก สคบ. ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร e-mail หรือด้วยวาจา ภายในเวลา 3 วันทำการ หากไม่สามารถแก้ไขให้สามารถใช้งานได้ตามปกติภายใน 3 วันทำการ สคบ. มีสิทธิ์ที่จะดำเนินการต่อไปนี้ได้

19.2 ในช่วงระยะเวลาประกัน หากพบข้อบกพร่องของระบบ ระบบทำงานขัดข้อง ไม่สมบูรณ์ ผู้รับจ้างต้องทำการแก้ไข ปรับปรุงระบบหรือปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องแล้วเสร็จโดยเร็ว พร้อมปรับปรุงเอกสารการออกแบบระบบและฐานข้อมูล คู่มือผู้ดูแลระบบและคู่มือผู้ใช้งานระบบให้เป็นปัจจุบัน พร้อมดำเนินการจัดฝึกอบรมให้กับเจ้าหน้าที่ สคบ.

19.3 ผู้รับจ้างต้องจัดหาเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์ และมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบที่ส่งมอบ ซึ่งสามารถให้คำปรึกษาแนะนำและแก้ไขข้อปัญหาการใช้งานระบบ พร้อมการประสานงาน ให้คำปรึกษาแนะนำกับหน่วยงานภายในและหน่วยงานภายนอก เกี่ยวกับการให้บริการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบสารสนเทศต่าง ๆ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน โดยมาปฏิบัติงานประจำที่ สคบ. ในวันและเวลาราชการ พร้อมจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่พร้อมปฏิบัติงานในวันเสาร์หรือวันอาทิตย์ หรือวันหยุดราชการ ในกรณีที่ระบบมีปัญหาไม่สามารถให้บริการได้

20. เงื่อนไขการปรับ

20.1 หากผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดตามสัญญา หรือภายในกำหนดระยะเวลาที่ผู้ว่าจ้างได้ขยายให้ และผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกเลิกสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้าง เป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ -0.10- (ศูนย์จุดหนึ่งศูนย์) ของราคาค่าจ้างตามสัญญา นับถัดจากวันครบกำหนดแล้วเสร็จตามสัญญา หรือนับถัดจากวันที่ผู้ว่าจ้างได้ขยายให้ จนถึงวันที่ผู้รับจ้างทำงานแล้วเสร็จจริงบริบูรณ์และส่งมอบงานให้แก่ผู้ว่าจ้าง หรือจนถึงวันที่ผู้ว่าจ้างได้บอกเลิกสัญญา



ประธานกรรมการ

 กรรมการ

 กรรมการ

 กรรมการ

 กรรมการ

 กรรมการ

20.2 นอกจากชำระค่าปรับดังกล่าวแล้ว ผู้รับจ้างยอมให้ผู้ว่าจ้างสามารถเรียกค่าเสียหายอันเกิดขึ้นจากการที่ผู้รับจ้างทำงานล่าช้าเฉพาะส่วนที่เกินกว่าจำนวนค่าปรับและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ได้อีกด้วย

20.3 ในระหว่างที่ผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกเลิกสัญญานั้น หากผู้ว่าจ้างเห็นว่าผู้รับจ้างจะไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาต่อไปได้ ผู้ว่าจ้างจะใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาก็ได้ และถ้าผู้ว่าจ้างได้แจ้งข้อเรียกร้องไปยังผู้รับจ้างเมื่อครบกำหนดแล้วเสร็จของงานขอให้ชำระค่าปรับแล้ว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะปรับผู้รับจ้างจนถึงวันที่บอกเลิกสัญญาได้อีกด้วย

20.4 ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดในแต่ละงวดตามสัญญา หากผู้ว่าจ้างเห็นว่างานที่ผู้รับจ้างได้จัดทำไปแล้วบางส่วนมีประโยชน์แก่ผู้ว่าจ้าง ผู้ว่าจ้างจะเรียกให้ผู้รับจ้างส่งมอบงานที่จัดทำไปแล้วบางส่วนให้แก่ผู้ว่าจ้างก็ได้ โดยผู้ว่าจ้างอาจพิจารณาหักเงินค่าจ้างในงวดนั้น ๆ และจ่ายเงินค่าจ้างในงวดงานนั้นให้ผู้รับจ้างเพียงบางส่วนได้ ทั้งนี้ เป็นดุลพินิจของผู้ว่าจ้างที่พิจารณาตามส่วนที่เป็นธรรมและเหมาะสม ในการนี้ไม่ตัดสิทธิผู้ว่าจ้างที่จะบอกเลิกสัญญา

21. ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร และการรักษาความลับของทางราชการ

21.1 ลิขสิทธิ์ในโปรแกรมระบบงานตามโครงการนี้ ในส่วนที่ผู้รับจ้างพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้เฉพาะกับระบบงานต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนกรรมสิทธิ์คู่มือหรือเอกสารต่าง ๆ ของระบบงานทั้งหมดให้ตกเป็นของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

21.2 ในกรณีที่บุคคลภายนอกกล่าวอ้างหรือใช้สิทธิเรียกร้องใด ๆ ว่ามีการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือสิทธิบัตรเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และ / หรือซอฟต์แวร์ที่เสนอ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการตั้งปวง เพื่อให้การกล่าวอ้างหรือการเรียกร้องดังกล่าวระงับสิ้นไป

21.3 รายการทุกรายการที่ผู้รับจ้างได้จัดหาในครั้งนี้ กรณีเป็นซอฟต์แวร์ (Software) ต้องเป็นต้นฉบับ (Original) ที่ได้รับลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายจากเจ้าของลิขสิทธิ์ และต้องเป็นรุ่นที่จำหน่ายอยู่ ณ ปัจจุบัน โดยจะต้องส่งมอบเอกสารคู่มือ ซึ่งอาจอยู่ในรูปของ CD-ROM หรือรูปแบบอื่น ๆ ซึ่งระบุชื่อซอฟต์แวร์ รุ่น และชื่อผู้ผลิตที่ถูกต้องตามลิขสิทธิ์และใบรับรองลิขสิทธิ์ (License) ทั้งหมดที่จัดซื้อในครั้งนี้ต้องมีหนังสือยืนยันจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ว่า สคบ. เป็นผู้มีสิทธิ์ใช้

21.4 ผู้รับจ้างต้องเก็บรักษาข้อมูลของทางราชการเป็นความลับ และไม่เปิดเผยข้อมูลให้กับบุคคลที่สามได้ล่วงรู้โดยมิได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง และผู้รับจ้างตกลงจะไม่ใช้ข้อมูลดังกล่าวในทางที่จะทำให้เจ้าของข้อมูลหรือผู้ว่าจ้างได้รับความเสียหาย ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม และผู้รับจ้างตกลงจะดำเนินการตามขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อหลีกเลี่ยงมิให้ข้อมูลอันเป็นความลับถูกเปิดเผยและใช้ความระมัดระวังอย่างยิ่งเพื่อป้องกันบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลอันเป็นความลับนั้น ทั้งนี้ ผู้รับจ้างจะต้องรักษาความลับโดยปฏิบัติตามระเบียบการรักษาความลับทางราชการ พ.ศ. 2544 พระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 และปฏิบัติตามพระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550

..... ประธานกรรมการ
 กรรมการ
 กรรมการ
 กรรมการ