

ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย
การจัดซื้อจัดจ้างที่มิใช่งานก่อสร้าง

๑. ชื่อโครงการ : การเพิ่มประสิทธิภาพระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB complaint) แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร ๑ ระบบ

๒. หน่วยงานเจ้าของโครงการ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ๗,๒๘๓,๗๐๐.- บาท (เจ็ดล้านสองแสนเก้าหมื่นสามพันเจ็ดร้อยบาทถ้วน)

๔. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่ ๒๕ ก.พ. ๒๕๖๔

เป็นเงิน ๔,๕๐๐,๐๐๐.- บาท (แปดล้านห้าแสนบาทถ้วน)

๕. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง) โดยสีบราจาจากห้องตลาด จำนวน ๓ ราย คือ

๕.๑ บริษัท แอ็ดวานซ์ อินโนเวชั่น เทคโนโลยี จำกัด

๕.๒ บริษัท บิซโซเทเนเชียล จำกัด

๕.๓ บริษัท โซลูชั่นส์ ดิจิทัล จำกัด

๖. รายชื่อผู้รับผิดชอบกำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน

๖.๑ นายเลิศศักดิ์ รักษธรรม

๖.๒ นางสาววรรณยา สำราญใจ

๖.๓ นางสาวบุษกร โยธินไทย

๖.๔ นายสิริรัช พจน์วิราภรณ์

๖.๕ นายธนพิชญ์ เจียม

- ร่าง -

ขอบเขตของงาน (Term of Reference)

การเพิ่มประสิทธิภาพระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB complaint)

แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพมหานคร 1 ระบบ

1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) เป็นหน่วยงานที่มีบทบาทหน้าที่รับผิดชอบ เกี่ยวกับประชาชน ผู้บริโภคตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้บริโภค พ.ศ. 2522 และ พระราชบัญญัติคุ้มครอง ผู้บริโภค (ฉบับที่ 4) พ.ศ. 2562 โดยมีภารกิจหลักในเรื่องรับเรื่องราวร้องทุกข์จากผู้บริโภค ที่ได้รับ ความเดือดร้อนหรือเสียหายอันเนื่องมาจากการกระทำของผู้ประกอบธุรกิจ ผู้บริโภคที่ถูกเอาเปรียบหรือ ได้รับอันตรายจากสินค้าหรือบริการใด สามารถร้องเรียนมาตามช่องทางต่าง ๆ ได้แก่ ช่องทางพื้นฐาน ประกอบด้วย จดหมาย สายด่วน 1166 ช่องทางดิจิทัล หรือมาด้วยตนเอง

ในปัจจุบัน ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค เป็นระบบสารสนเทศเพื่อการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภค ดำเนินการ ด้านเรื่องร้องราวร้องทุกข์ออนไลน์ การรับเรื่อง การบริหารจัดการ และประมวลผล ตลอดจนการติดตาม สถานะเรื่อง โดยประชาชนสามารถใช้บริการแจ้งเรื่องร้องราวร้องทุกข์และติดตามสถานะเรื่องผ่านระบบ ออนไลน์ได้ด้วยตนเอง พร้อมสามารถเรียกดูรายงานข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องได้ รวมถึงได้มีการเชื่อมโยงข้อมูล กับหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง ประกอบด้วย การเชื่อมโยงข้อมูลบุคคลของกรมการปกครอง การเชื่อมโยงข้อมูล การรับและการส่งเรื่องร้องทุกข์กับ สพธอ. กสทช. และศูนย์บริการประชาชน GCC1111 และในอนาคตจะมี การเชื่อมโยงกับหน่วยงานอื่น ๆ เพิ่มเติมอีกด้วย โดยระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคได้รับงบประมาณการพัฒนา ระบบเมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. 2555 ในชื่อว่า ระบบร้องทุกข์แบบเบ็ดเสร็จ โดยที่ผ่านมา สคบ. ได้ทำการดูแล บำรุงรักษาระบบมาอย่างต่อเนื่อง โดยมีการปรับปรุงการทำงานให้เหมาะสมตามสถานการณ์และงบประมาณ ที่มีอยู่ มีการเพิ่มเติมฟังก์ชันงานดังข้างต้น ดังนั้น เพื่อให้การบริการที่ครบวงจร อำนวยความสะดวก ให้กับ ประชาชนในการแก้ไขปัญหาได้อย่างรวดเร็ว เจ้าหน้าที่สามารถให้บริการและทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ รวมถึงการเชื่อมโยงการบูรณาการข้อมูลร่วมกับหน่วยงานอื่น ๆ เพื่อเป็นการทำงานในเชิงรุกร่วมกัน จึงให้มีโครงการเพิ่มประสิทธิภาพระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB complaint) ขึ้นในปีงบประมาณ พ.ศ. 2564

2. วัตถุประสงค์ของการดำเนินการ

2.1 เพื่อพัฒนาและสร้างระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคใหม่ ให้ประชาชนได้รับบริการที่สะดวก รวดเร็ว ทันสมัย และมีคุณภาพ ครอบคลุมการให้บริการรับเรื่องร้องทุกข์ด้านผู้บริโภค และการแก้ไขปัญหา เรื่องร้องทุกข์จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้องด้วยความรวดเร็วภายในเวลาที่เหมาะสม

.....
.....
.....

ประธานกรรมการ

นายชาลิตา ลักษณ์

กรรมการ

.....
.....
.....

กรรมการ

.....
.....
.....

กรรมการ

.....
.....
.....

กรรมการ

.....
.....
.....

กรรมการ

2.2 เพื่อพัฒนาระบบรองทุกชั้นผู้บริโภคใหม่ ให้รองรับกระบวนการทำงานปัจจุบัน การเชื่อมโยงกับภาคส่วนที่เกี่ยวข้อง และระบบการทำงานผ่านเทคโนโลยีดิจิทัล แบบมีส่วนร่วมเสมอองค์กรเดียว (One Government)

3. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

3.1 ผู้เสนอราคาต้องเป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย ซึ่งมีวัตถุประสงค์ในการดำเนินกิจการด้านการพัฒนาระบบทekโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

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

3.3 คุณสมบัติของผู้เสนอราคาจะต้องมีประสบการณ์ของคณะกรรมการที่เสนอรายชื่อคณะกรรมการประกอบด้วยบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญและประสบการณ์ด้านต่าง ๆ โดยต้องแนบเอกสารรับรองมาในวันยื่นเสนอราคาด้วย การพิจารณาคุณสมบัติของทีมงานที่จะดำเนินงานโครงการนี้ ได้แก่ อายุงาน ภาษาที่พัฒนาประสบการณ์ หรืออื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องของผู้ยื่นข้อเสนอ

3.4 สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ขอสงวนสิทธิ์ในการตรวจสอบข้อเท็จจริงภายหลังในกรณีที่ใช้เอกสารหลักฐานผลงาน และหนังสือรับรองคุณสมบัติเฉพาะของ Hardware และ Software ที่ไม่ได้ระบุไว้ในแคตตาล็อก หากพบว่าไม่ถูกต้อง ไม่สามารถดำเนินการได้ตามที่ระบุในหนังสือรับรอง ศคบ. จะยกเลิกสัญญาและเรียกร้องค่าเสียหาย พร้อมดำเนินการตามระเบียบของส่วนราชการต่อไป

3.5 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชหรือไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทั้งงานของทางราชการ และได้แจ้งเวียนข้อมูล หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทั้งงานตามระเบียบของทางราชการ หรือห้ามติดต่อ หรือห้ามเข้าเสนอราคา

3.6 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสารสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้ศาลสิทธิ์และความคุ้มกัน เช่นว่านั้น

3.7 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราclaray อื่น ที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ณ วันประกาศประการดราclarao อิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราclarao อย่างเป็นธรรม ในการประการดราclarao อิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

3.8 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกประเมินสิทธิ์ผู้เสนอราclarao ในสถานะที่ห้ามเข้าเสนอราclarao และห้ามทำสัญญาตามที่คณะกรรมการว่าด้วยการพัสดุ (กพร.) กำหนด

 ประธานกรรมการ

นางสาว ลักษณ์ กรรมการ  กรรมการ  กรรมการ  กรรมการ

3.9 บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญาต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับรายจ่าย หรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ

3.10 บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (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 ผู้เสนอราคาจะต้องทำตารางเปรียบเทียบรายละเอียดและเงื่อนไขเฉพาะต่อข้อกำหนดรายละเอียด (Specification) ทางเทคนิคเป็นรายข้อทุกข้อ (Statement of Compliance) โดยใช้ตัวอย่างแบบฟอร์มการเปรียบเทียบตามตารางเปรียบเทียบรายการดังกล่าว หากมีกรณีที่ต้องอ้างอิงข้อความหรือเอกสาร ในส่วนอื่นที่เสนอมา ผู้เสนอราคาต้องระบุในเอกสารเปรียบเทียบให้เห็นอย่างชัดเจน สามารถตรวจสอบได้โดยง่ายว่าสิ่งที่ต้องการอ้างอิงถึงนั้นอยู่ในส่วนใดตำแหน่งใดของเอกสารที่เสนอมา สำหรับเอกสารที่อ้างอิงถึงให้หมายเหตุ หรือขีดเส้นใต้หรือรูปแบบสี พร้อมเขียนหัวข้อกำกับไว้ เพื่อให้สามารถตรวจสอบกับเอกสาร เปรียบเทียบได้ง่ายและถูกต้องตรงกัน ทั้งนี้ ผู้เสนอราคาต้องส่งเอกสารเปรียบเทียบพร้อมเอกสารอ้างอิง ทั้งหมด เข้าสู่ระบบตามประกาศประวัติราคาวิเล็กทรอนิกส์ฯ ตามตัวอย่างดังต่อไปนี้

ตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติของผู้เสนอราคาและขอบเขตของงาน

อ้างถึงข้อ	ข้อกำหนด/ อุปกรณ์ที่กำหนด	ข้อกำหนด/ อุปกรณ์ที่นำเสนอ	เอกสารอ้างอิง
ให้ระบุหัวข้อให้ตรงกับหัวข้อที่ระบุในเอกสารประวัติราคากล่าว	ให้ระบุคุณลักษณะเฉพาะ ตามที่ สคบ. กำหนด	ให้ระบุข้อเสนอของผู้เสนอราคา	ให้ระบุหมายเลขหน้าของเอกสารย้างอิงของผู้เสนอราคาให้ชัดเจน

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

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

4.4 ผู้เสนอราคาต้องส่งเดตตาล็อกและรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของทุกรายการ ที่ผู้เสนอราคาเสนอเพื่อประกอบการพิจารณา ซึ่งจะเก็บไว้เป็นเอกสารหลักฐานของทาง สคบ. และต้องรับรองสำเนาถูกต้องทุกหน้าโดยผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคลหรือผู้รับมอบอำนาจของนิติบุคคล ทั้งนี้ ผู้เสนอราคาต้องนำเอกสารต้นฉบับมาเสนอคณะกรรมการพิจารณา ในวันที่นำเสนอข้อเสนอด้านเทคนิค

ประธานกรรมการ

นางสาว ลิภา พิทักษ์ กรรมการ กรรมการ กรรมการ กรรมการ กรรมการ

4.5 ราคานี้เสนอในขั้นตอนการเสนอราคาต้องเป็นราคารวมทั้งระบบ เป็นเงินบาท และเสนอราคาเพียงราคาเดียว ทั้งนี้ ราคานี้เสนอต้องรวมรายการทั้งหมดทุกรายการที่ระบุไว้ในเอกสารความต้องการตามขอบเขตของงาน

5. หลักเกณฑ์การพิจารณา

5.1 ผู้เสนอราคาต้องผ่านเกณฑ์การพิจารณาคุณสมบัติเบื้องต้นก่อน จึงจะได้รับการพิจารณาข้อเสนอทางด้านเทคนิค

5.2 หลักเกณฑ์ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกอบด้วยราคากลางและราคากันตรัตน์ ศคบ. จะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance)

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

ตัวแปรที่ 1 ราคานี้เสนอ น้ำหนักร้อยละ 30

ตัวแปรที่ 2 คุณภาพของงาน น้ำหนักร้อยละ 70

5.3 ผู้เสนอราคาต้องนำเสนอด้วยตัวเอง 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 และแสดง ความเชื่อมโยงของแต่ละระบบ 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

..... รช. พ.ส. สำหรับ, 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 และมาตราฐานที่ใช้ในการบริหารโครงการ 5.2 แผนการปฏิบัติงาน และแผนการและขั้นตอนการทดสอบระบบ 5.3 โครงสร้างการบริหารงานและบุคลากร 5.4 แผนการการอบรมการใช้งานระบบ 5.5 แผนการบำรุงรักษาระบบ	15
6	ข้อเสนอื่น ๆ เพิ่มเติม	5
คะแนนรวม		100

6. ขอบเขตของงานที่ต้องศึกษาและการดำเนินงาน

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการทั้งโครงการ ทั้งด้านการศึกษาวิเคราะห์ การพัฒนา การจัดทำ การจัดหา การยกย้ายข้อมูล และติดตั้งระบบต่าง ๆ การฝึกอบรมให้ความรู้ และการประชาสัมพันธ์ โดยต้องสอดคล้อง และเชื่อมโยงกับระบบงานที่มีอยู่และระบบงานในอนาคตที่เกี่ยวข้องของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค 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 เพื่อปรับปรุงปรับเปลี่ยนให้เป็นกระบวนการร้องทุกข์ผู้บริโภคใหม่มีความสอดคล้องกับงานอื่น ๆ โดยใช้เทคโนโลยี ให้ครบถ้วนกระบวนการทั้งส่วนที่เกี่ยวกับหน่วยงานของ สคบ. หรือหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยให้สอดคล้องกับการทำงานของผู้ใช้งานที่เกี่ยวข้องทุกกลุ่มเป้าหมาย และพร้อมรองรับหากมีการเปลี่ยนแปลงกระบวนการในอนาคต

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

6.1.4 ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบสถาปัตยกรรมของระบบ ให้มีความปลอดภัยของระบบ การเปิดเผยข้อมูลและนำข้อมูลไปใช้ รวมถึงความปลอดภัยของข้อมูล สอดคล้องกับพระราชบัญญัติคุ้มครอง

..... ประธานกรรมการ

..... กรรมการ

..... กรรมการ

..... กรรมการ

..... กรรมการ

..... กรรมการ

ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 และ พระราชบัญญัติการบริหารงานและการให้บริการภาครัฐผ่านระบบดิจิทัล พ.ศ.2562 และให้รองรับเตรียมความพร้อมกับเทคโนโลยีในอนาคตด้วย

6.2 พัฒนาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค และระบบที่เกี่ยวข้อง

6.2.1 ศึกษา วิเคราะห์ ออกแบบ ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ให้สอดคล้องกับข้อ 6.1 ในรูปแบบ อิเล็กทรอนิกส์ โดยระบบสามารถทำงานได้ทุกรอบวนการในรูปแบบออนไลน์ ครอบคลุมถึงกระบวนการ การรับเรื่องร้องทุกข์ การตรวจสอบคัดกรองเรื่องร้องทุกข์ การส่งต่อเรื่องร้องทุกข์ การดำเนินการไก่ล่เกลี่ย เรื่องร้องทุกข์ตามขั้นตอน การดำเนินคดี การแจ้งเตือน การบริการข้อมูล เป็นอย่างน้อย และให้บริการทุกกลุ่ม ให้ครอบคลุม ได้แก่ ผู้ร้องทุกข์ คู่กรณี ประชาชน (คนไทยและคนต่างด้าว) เจ้าหน้าที่ส่วนกลาง ส่วนภูมิภาค หน่วยงานที่มีส่วนร่วม และหน่วยงานกำหนดมาตรฐานดิจิทัล เป็นต้น

6.2.2 พัฒนาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ให้สามารถใช้งานได้ 2 รูปแบบเป็นอย่างน้อย ได้แก่ รูปแบบ ที่ 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 ให้ครอบคลุมกระบวนการของ ศคบ. ส่วนกลาง ศคบ. จังหวัด และรองรับกระบวนการของหน่วยงานที่เกิดขึ้นในอนาคต ต้องมีรายละเอียด อย่างน้อยดังนี้

6.2.3.1 มีระบบลงทะเบียนการใช้บริการของประชาชน สำหรับใช้กับงานบริการของ ศคบ. เช่น การร้องทุกข์ การติดตามเรื่อง การไก่ล่เกลี่ย เป็นอย่างน้อย ให้ระบบสามารถยืนยันตัวตน โดยมี ความปลอดภัยของข้อมูล รองรับกับฐานข้อมูลเดิมของ ศคบ. และระบบ OCPB Connect

6.2.3.2 มีระบบการรับเรื่องร้องทุกข์ บริการรับเรื่องร้องทุกข์จากประชาชน โดยรองรับ และสอดคล้องกับระบบเดิม มีรายละเอียดดังนี้

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

2) ระบบมีการสร้างรหัสให้ และตอบกลับโดยอัตโนมัติ เพื่อให้ผู้ร้องทุกข์ใช้อ้างอิง เรื่องร้องทุกข์ หรือติดตามความคืบหน้าเรื่องร้องทุกข์ โดยรูปแบบรหัสจะเป็นไปตามที่ผู้ว่าจังหวัดกำหนด

3) ระบบสามารถบันทึกและแนบไฟล์ที่เกี่ยวข้องในรูปเอกสาร รูปภาพ บันทึก ข้อความ วีดีโอ ผ่านทางระบบได้ทุกอุปกรณ์ และข้อมูลทั้งหมดจะถูกบันทึกลงฐานข้อมูลได้โดยอัตโนมัติ

3) ระบบสามารถแจ้งเตือนผ่านช่องทาง SMS , Email หรือช่องทางอื่นๆ ที่ ศคบ.

กำหนด

ประธานกรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

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

6.2.3.3 มีระบบตรวจสอบคัดกรองเรื่องร้องทุกช่องทาง สำหรับเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง โดยมี
ความสามารถตรวจสอบ จำแนก คัดกรองเรื่องต่าง ๆ จากการรับเรื่องร้องทุกช่อง มีรายละเอียดดังนี้

1) ระบบสามารถตรวจสอบเรื่องร้องทุกช่องที่มีความครอบคลุมต้อง ตรวจสอบ
การเข้าช่อง เรื่องที่เกี่ยวน้อง ประวัติการดำเนินงานของเรื่อง เป็นอย่างน้อย

2) ระบบสามารถจำแนก คัดกรองเรื่องได้อย่างถูกต้อง และสามารถดำเนินการ
จัดการเรื่องนั้น ได้ทันที เช่น การส่งต่อเรื่อง การยุติเรื่อง หรือดำเนินการอื่นๆ

3) ระบบสามารถรองรับการทำงานในรูปแบบฟอร์มสำหรับการจัดการเรื่อง
ร้องทุกช่องได้ในทุกชั้นตอน

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

6.2.3.4 มีระบบการรับ - ส่งเรื่องร้องทุกช่อง ต้องมีรายละเอียด อย่างน้อยดังนี้

1) มีหน้าจอที่สามารถส่งเรื่องร้องทุกช่องไปให้หน่วยงานที่รับผิดชอบหรือเกี่ยวข้อง
ได้มากกว่า 1 หน่วยงาน (ระบบต้องมีเมนูซื้อหน่วยงานให้ผู้ดูแลระบบเลือก และสามารถปรับเพิ่มหรือลดชื่อ
หน่วยงานได้) ทั้งหน่วยงานภายในและภายนอก

2) มีการแจ้งเตือนประภูมิที่หน้าจอทันที ที่มีเรื่องร้องทุกช่องมีผ่านเข้ามาสู่ระบบ

3) สามารถแก้ไข เพิ่มหรือลบ และจัดกลุ่มประเภทของเรื่องร้องทุกช่อง โดยสามารถ
เพิ่มข้อมูลในระดับย่อยได้ ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

4) สามารถกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จให้อัตโนมัติ โดยกำหนดเป็นค่าเริ่มต้น
ให้แล้วเสร็จตาม SLA นับจากวันที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคส่งเรื่องผ่านระบบให้หน่วยงาน
ในสังกัดสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ดำเนินการ (ระบบต้องให้ผู้ดูแลระบบสามารถเพิ่มหรือลด
กำหนดวันแล้วเสร็จในแต่ละประเภทได้)

5) สามารถเลือกที่จะไม่แสดงรายละเอียดบางรายการของผู้ร้องทุกช่องได้ เช่น
ชื่อผู้ร้องทุกช่อง ที่อยู่ เบอร์โทรศัพท์ หรือสถานที่ติดต่อผู้ร้องทุกช่อง เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อความปลอดภัยของผู้ร้องทุกช่อง
และความเหมาะสมในแต่ละกรณี

6) สามารถกำหนดหัวข้อต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการส่งเรื่อง โดยสามารถเพิ่ม
รายละเอียดข้อมูลได้

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

 ประธานกรรมการ

..... กรรมการ  กรรมการ  กรรมการ  กรรมการ

8) สามารถกำหนดขนาดไฟล์ที่ upload ได้

6.2.3.5 ระบบรายงานผลการดำเนินงาน ต้องมีรายละเอียด อย่างน้อยดังนี้

1) ระบบสามารถดำเนินการครอบคลุมการโกล์เกลี่ยเรื่องร้องทุกข์ตามขั้นตอน
กระบวนการดำเนินคดี กระบวนการบังคับคดี เป็นอย่างน้อย

2) ระบบสามารถเชื่อมโยงกระบวนการ / ข้อมูล กับระบบที่เกี่ยวข้อง ได้แก่
ระบบโกล์เกลี่ยออนไลน์ ระบบ OCPB Connect

3) ระบบสามารถรายงานผลการดำเนินงาน บันทึก แก้ไข แนบไฟล์ ได้ครอบคลุม
ขั้นตอนและผู้เกี่ยวข้อง ครบถ้วน

4) มีหน้าจอให้ผู้ใช้ระบบจากทุกหน่วยงานเห็นสถานะของเรื่องร้องทุกข์เฉพาะที่มี
อยู่ในความรับผิดชอบของหน่วยงาน

5) สถานะของเรื่องร้องทุกข์จะแสดงโดยอัตโนมัติ โดยนำวันที่ปัจจุบันเปรียบเทียบ
กับวันที่พิจารณากำหนดว่าจะแล้วเสร็จ

6) มีการแสดงสถานะของเรื่องร้องทุกข์เป็นสีที่แตกต่างกัน โดยระบบจะต้อง^{เปลี่ยนแปลงสีให้อัตโนมัติตามสถานะของเรื่องร้องทุกข์}

7) ระบบต้องสรุปจำนวนเรื่องร้องทุกข์ของแต่ละหน่วยงาน โดยแยกตามสถานะ
ประเภทของเรื่องร้องทุกข์ ได้เป็นอย่างน้อย

8) ระบบสามารถค้นหาตามเงื่อนไขต่อไปนี้ได้อย่างน้อย ได้แก่ สถานที่ที่เกิดเหตุ
วัน-เวลาที่ร้องทุกข์ สถานะเรื่องร้องทุกข์ หน่วยงานที่รับผิดชอบ เรื่องที่ร้องทุกข์ รหัสเรื่องที่ร้องทุกข์หมายเลข
บัตรประชาชนผู้ร้องทุกข์ ชื่อ-นามสกุล เบอร์โทรศัพท์ผู้ร้องทุกข์ โดยต้องค้นหาได้ตาม Key word และแสดง
รายละเอียดข้อมูลได้ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด รวมถึงอกรายงานให้สอดคล้องกับข้อมูลที่ค้นหาและสามารถพิมพ์
ในรูปแบบ word, pdf, excel, jpeg หรือรูปแบบอื่น ๆ ตามความเหมาะสม

6.2.4 ระบบผู้ดูแลระบบ (Administrator) ต้องมีรายละเอียด อย่างน้อยดังนี้

6.2.4.1 สามารถบริหารจัดการ (เพิ่ม แก้ไข ลบ) กลุ่มผู้ใช้งานและรายละเอียดข้อมูลผู้ใช้
ระบบตามที่กำหนดได้

6.2.4.2 สามารถบริหารจัดการ (เพิ่ม แก้ไข ลบ) กลุ่มข้อมูลหลักและสามารถจัดกลุ่ม
ข้อมูลอย่างให้สัมพันธ์กับกลุ่มข้อมูลหลัก ได้แก่ หัวข้อเรื่องร้องทุกข์ ประเภทเรื่องร้องทุกข์ ชื่อหน่วยงาน
ที่รับผิดชอบ และข้อมูลอื่น ๆ ตามที่ ศคบ. กำหนด

6.2.4.3 สามารถบริหารจัดการ (เพิ่ม แก้ไข ลบ) กำหนดนามสกุลไฟล์แนบได้

6.2.4.4 สามารถยกเลิกผู้ใช้ไม่ให้ใช้งานระบบได้ทันที หรือยกเลิกผู้ใช้งานชั่วคราวได้

6.2.5 ระบบติดตามเรื่องร้องทุกข์ ต้องมีรายละเอียด อย่างน้อยดังนี้

6.2.5.1 ประชาชนสามารถติดตามเรื่องร้องทุกข์ผ่านระบบได้ทุกช่องทางผ่านระบบ
รับเรื่องร้องทุกข์ได้ทุกอุปกรณ์ ได้แก่ คอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ คอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) อุปกรณ์สื่อสาร

ประธานกรรมการ

นางสาว สำราญ

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

เคลื่อนที่ (Tablet และ Smart Phone) ได้เป็นอย่างน้อยโดยสามารถใช้ข้อมูลพื้นฐาน ที่ได้กรอกไว้ ในหน้าร้องทุกข์เพื่อใช้ติดตามเรื่อง 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 และ สามารถแจ้งเตือนการนัดหมายหรือการทำงานตามที่เจ้าหน้าที่กำหนด

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 รองรับการทำงานกระบวนการและการจัดเก็บข้อมูลให้สอดคล้องกับการพัฒนาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค

6.2.7.2 รองรับการเชื่อมโยงข้อมูลไปยังระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค และระบบกลางของ สคบ.

6.2.7.3 รองรับการเลือกประเภทการบริการได้ เช่น อสังหาริมทรัพย์, สินค้า, บริการ

6.2.7.4 รองรับการกรอกข้อมูล ตามรายละเอียด เช่น หัวข้อการแจ้งเบาะแส, รายละเอียด การแจ้งเบาะแส, สถานที่พบร่องทุกข์ พิกัด, จังหวัด, อำเภอ, ตำบลที่พบร่องทุกข์, ชื่อ – นามสกุลผู้แจ้งเบาะแส, หมายเลขโทรศัพท์ผู้แจ้งเบาะแส, อีเมลผู้แจ้งเบาะแส, แบบรูปถ่าย หรือเอกสารการเกิดเหตุ ได้เป็นอย่างน้อย

6.2.7.5 รองรับการกระบวนการกรับ - ส่ง เรื่องไปยังหน่วยงาน หรือระบบที่จะเกิดขึ้น

6.2.8 มีข้อมูลพื้นฐานของระบบ โดยมีรายละเอียด อย่างน้อยดังนี้

6.2.8.1 รองรับการจัดการข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์

6.2.8.2 รองรับการจัดการข้อมูลซ่องทางการร้องทุกข์

6.2.8.3 รองรับการจัดการข้อมูลสาเหตุเรื่องร้องทุกข์

6.2.8.4 รองรับการจัดการข้อมูลหลักฐานประกอบเรื่องร้องทุกข์

6.2.8.5 รองรับการจัดการข้อมูลประเภทการชำระเงิน

6.2.8.6 รองรับการจัดการข้อมูลสถานที่ชื่อ หรือรับบริการ

6.2.8.7 รองรับการจัดการข้อมูลเหตุจุจิกที่ชื่อ หรือรับบริการ

6.2.8.8 รองรับการจัดการข้อมูลการเรียกร้องหรือชดเชยค่าเสียหาย

6.2.8.9 รองรับการจัดการข้อมูลสถานะดำเนินการเรื่องร้องทุกข์

ประธานกรรมการ

นางสาว นิตา กะ

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 รองรับการจัดการประเภทผู้ประกอบธุรกิจ

6.2.8.14 รองรับการจัดการหน่วยงานภายนอก

6.2.8.15 รองรับการจัดการหน่วยงานภายใน

6.2.9 จัดทำรูปแบบรายงานข้อมูล โดยมีรายละเอียด อย่างน้อยดังนี้

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

6.2.7.2 รายงานผลการแก้ไขปัญหาของแต่ละประเภทปัญหา

6.2.7.3 รายงานสถิติเรื่องร้องทุกข์ในแต่ละช่วงเวลา (รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน หรือ ช่วงเวลาที่ผู้ใช้ต้องการ)

6.2.7.4 สามารถแสดงข้อมูลในลักษณะลงรายละเอียด (Drilled Down) ได้ในรูปแบบ ตารางข้อมูล หรือกราฟ แผนภูมิ ตามความเหมาะสมของข้อมูล

6.2.7.5 รายงานแบบอื่น ๆ ตามความต้องการของผู้ว่าจ้างอีกไม่น้อยกว่า 5 รายงาน

6.2.10 จัดเตรียมข้อมูลสถิติเรื่องร้องทุกข์ ทั้งภาพรวม รายการข้อมูล เพื่อพัฒนาระบบให้รองรับ การออกรายงานเชิงบริหาร (BI) บนซอฟต์แวร์ที่ สคบ. กำหนด

6.3 พัฒนาระบบผู้ช่วยอัจฉริยะ Artificial Intelligence

6.3.1 ศึกษาและตรวจสอบสารสนเทศด้านการร้องทุกข์ รวบรวมข้อมูลภายในและภายนอก มีส่วนเกี่ยวข้องในการวิเคราะห์และการพยากรณ์ เช่น ข้อมูลผู้ถูกร้อง, ข้อมูลประเภทเรื่องร้องทุกข์ และ นำเสนอการศึกษาและสำรวจที่รวมมิได้ทั้งหมด ให้ สคบ. พิจารณาคัดเลือกข้อมูลในการระบบงานเชิง ข้อมูลแบบอัจฉริยะ

6.3.2 สร้าง Machine Learning เพื่อศึกษาและวิเคราะห์ Model ที่เหมาะสมสมเชิงการทำงาน ของระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค

6.3.3 นำข้อมูลการวิเคราะห์ด้านการร้องทุกข์ตามความต้องการโดยนำ Model ที่ได้จากการทำ Machine Learning มาใช้ในการพัฒนา โดยสามารถเข้ามายิงระหว่างฐานข้อมูลภายใน สคบ. อาทิ ข้อมูล ผู้ประกอบการที่ถูกร้อง, ข้อมูลผู้ประกอบการที่มีใบอนุญาต เป็นต้น และนำเสนอแนวทางการทำ AI ของระบบ ร้องทุกข์ผู้บริโภค เพื่อรับการนำข้อมูลมาใช้กับระบบปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI)

 ประธานกรรมการ

นางสาว สำราญ 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 สามารถคัดกรองเรื่องร้องทุกข์ที่ไม่มีอยู่ในภาระกิจของ สคบ. โดยสามารถแยกเรื่องร้องทุกข์ที่ตรงตามภาระกิจแต่ละหน่วยงานได้โดยอัตโนมัติ

6.3.7 ระบบผู้ช่วยอัจฉริยะ AI สามารถคัดกรองเรื่องร้องทุกข์เพื่อส่งต่อให้หน่วยงานภายในที่รับผิดชอบ และสามารถส่งต่อเจ้าหน้าที่ที่รับผิดชอบได้โดยอัตโนมัติ

6.3.8 ระบบผู้ช่วยอัจฉริยะ AI สามารถวิเคราะห์และอัปเดตสถานะแต่ละขั้นตอนของเรื่องร้องทุกข์ให้เจ้าหน้าที่ตามเงื่อนไขที่ตั้งไว้ได้โดยอัตโนมัติ

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

6.4 พัฒนาการเชื่อมโยงข้อมูล กระบวนการที่เกี่ยวข้อง

6.4.1 พัฒนาระบบรองทุกข์ผู้บริโภค โดยบูรณาการฐานข้อมูลกับโครงการพัฒนาการให้บริการผู้บริโภคโดยการเชื่อมโยงและการบริหารจัดการข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภค (OCPB Connect) ให้ใช้งานได้อย่างถูกต้อง และสัมฤทธิ์ผลของโครงการ

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

6.4.3 ให้สามารถใช้งานผ่านแอพพลิเคชัน OCPB Connect ของ สคบ.

6.4.4 สามารถเชื่อมโยงข้อมูลโครงสร้างพื้นฐาน และใช้แพลตฟอร์มร่วมกับระบบใกล้เคียงออนไลน์ และระบบยื่นจดทะเบียนธุรกิจขายตรงและตลาดแบบตรงได้

6.4.5 ระบบสามารถเชื่อมโยงข้อมูลสำหรับการรับส่งเรื่องสถานะ แจ้งเตือน ข้อมูลการร้องทุกข์ได้

6.4.6 ระบบสามารถเชื่อมโยงข้อมูลผ่านระบบแจ้งเตือนภัย ของ สคบ. เพื่อดึงข้อมูลการเตือนภัยและตรวจสอบสินค้าที่ไม่ปลอดภัยผ่านระบบรองทุกข์ออนไลน์ได้

6.4.7 ระบบสามารถเชื่อมโยงข้อมูลเพื่อตรวจสอบสถานะผู้ประกอบการการกระทำความผิดทางคดีอาญา

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

ประธานกรรมการ

นางสาว นิตยา

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

6.4.9 ระบบสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบยื่นจดทะเบียนธุรกิจขายตรงและตลาดแบบԵՐԵՎԱՆԻ ՏՐԱՎԵՐՏԻՆԻ ՀԱՅԱՍՏԱՆԻ ՀԱՆՐԱՊԵՏՈՒԹՅՈՒՆ
เพื่อตรวจสอบสถานะของผู้ประกอบธุรกิจที่เกี่ยวข้องกับ ศคบ. ได้

6.4.10 รองรับการเชื่อมโยงการสร้างเลขหนังสือ การออกเลขรับ การออกเลขส่ง กับระบบสารบรรณอิเล็กทรอนิกส์ของ ศคบ. ที่มีอยู่เดิม และที่พัฒนาเพิ่มเติม ให้สามารถใช้งานได้ปกติ

6.4.11 รองรับ portal ระบบงานของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อรองรับการทำงานแบบ Single Sign On (SSO) และให้สอดคล้องโครงการพัฒนาการให้บริการผู้บริโภคโดยการเชื่อมโยงและการบริหารจัดการข้อมูลการคุ้มครองผู้บริโภค

6.4.12 จัดทำคู่มือการเชื่อมโยง Web Service ที่ให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน รวมทั้งร่วมมือวิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาระบบ กรณีมีส่วนเชื่อมโยงกับระบบงานอื่น ๆ และหน่วยงานตามความร่วมมือของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

6.5 พัฒนา Web Service สำหรับเชื่อมโยงข้อมูล โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

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

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

(2) มีความสามารถในการบริหารจัดการสิทธิ์การเข้าถึงข้อมูล การเก็บข้อมูลการใช้งานระบบ การรักษาความปลอดภัยของระบบด้วยวิธีการใช้ API Key หรือวิธีการอื่น ๆ ที่เหมาะสม และมีรักษาความปลอดภัยของข้อมูลทั้งผู้ใช้และผู้ให้บริการ

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

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

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

..... ประธานกรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

6.5.2 จัดทำคู่มือการเชื่อมโยง Web Service ที่ให้บริการให้เป็นไปตามมาตรฐาน รวมทั้งร่วมมือ วิเคราะห์ ออกแบบและพัฒนาระบบ กรณีมีส่วนเชื่อมโยงกับระบบงานอื่น ๆ และหน่วยงานตามความร่วมมือ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

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

6.7 การถ่ายโอนข้อมูล (Data Migration) โดยมีรายละเอียด ดังนี้

6.7.1 ดำเนินการจัดทำแผนการถ่ายโอนข้อมูลจากระบบเดิมไปสู่ระบบใหม่ เพื่อให้แน่ใจว่า สามารถนำเข้าข้อมูลได้อย่างไม่มีปัญหา และต้องผ่านการเห็นชอบจาก สคบ. ก่อน ดำเนินการ

6.7.2 ดำเนินการถ่ายโอนข้อมูลจากระบบเดิมไปสู่ระบบที่ผู้รับจ้างพัฒนาขึ้นใหม่ ไม่น้อยกว่า ร้อยละ 98 พร้อมรายงานผลการย้ายข้อมูลเดิมทั้งหมด

6.8 การบริหารจัดการสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ ต้องสอดคล้องกับระบบบริหารจัดการสิทธิ์ การเข้าใช้งานระบบกลางของ สคบ. โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

6.8.1 สามารถกำหนดกลุ่มผู้ใช้งานระบบ สามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงฟังก์ชันของระบบ ตามระดับผู้บริหาร/ ผู้ดูแลระบบ/ ผู้ใช้งาน - เจ้าหน้าที่ สคบ.

6.8.2 สามารถกำหนดสิทธิ์ในการใช้งานระบบหรือการเข้าถึงข้อมูลในระดับต่าง ๆ ของผู้ใช้งาน และกลุ่มผู้ใช้งาน (User and Group Privileges) เพื่อป้องกันไม่ให้บุคคลภายนอก หรือบุคคลอื่นที่ไม่ได้รับ อนุญาตเข้าถึงข้อมูล และ / หรือแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลได้

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

6.8.4 สามารถค้นหาบัญชีผู้ใช้งาน สามารถเก็บประวัติการเข้าใช้งานระบบ สามารถออกรายงาน การเข้าใช้งานระบบ สามารถแสดงชื่อบัญชีผู้ใช้งานตามวัน เวลาที่เข้าใช้งานระบบ และสามารถกำหนดสิทธิ์ การเข้าใช้งานระบบตามช่วงวันที่หรือระยะเวลาที่ต้องการของแต่ละบัญชีผู้ใช้งานได้

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

6.8.6 สามารถบริหารจัดการสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ การจัดการกลุ่มผู้ใช้งานระบบได้ โดยสะดวกและรวดเร็ว


..... ประธานกรรมการ

..... กรรมการ กรรมการ กรรมการ กรรมการ กรรมการ

6.9 สามารถจัดเก็บข้อมูล log เพื่อการจัดทำรายงานจากข้อมูล log โดยมีการบันทึกข้อมูล การใช้งานและต้องสอดคล้องกับระบบจัดเก็บข้อมูล 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) ซึ่งอยู่ในระบบทดสอบ (Environment Test) ตามมาตรฐานความเสี่ยง ขององค์กร OWASP ประกาศแจ้งเตือนไว้ไม่น้อยกว่า 5 ข้อแรก (ปัจจุบันล่าสุด) พร้อมปรับแก้ช่องโหว่ที่พบให้ความเสี่ยงอยู่ในระดับ informational หรือ สคบ. ยอมรับได้ พร้อมรายงานผล โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่ม พร้อมมีรายงานผล (ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้น ก่อนส่งมอบงานงวดสุดท้าย) ถ้ากรณีที่พบช่องโหว่และเป็นประเด็นที่เกี่ยวข้องกับโครงสร้างพื้นฐานและระบบเครือข่ายของ สคบ. ให้นำเสนอเป็นข้อเสนอแนะ เพื่อ สคบ. ดำเนินการต่อไป

7. ครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์หลักและอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่น ๆ ประกอบด้วย

7.1 เครื่องคอมพิวเตอร์โน๊ตบุ๊ก สำหรับการประมวลผลข้อมูลเชิงสถิติ จำนวน 5 เครื่อง

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

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

(1.2) ในกรณีที่มีหน่วยความจำ แบบ Cache Memory ขนาดไม่น้อยกว่า 6 MB ต้องมีความเร็ว สัญญาณนาฬิกาพื้นฐานไม่น้อยกว่า 1.8 GHz และมีเทคโนโลยีเพิ่มสัญญาณนาฬิกาได้ในกรณี ที่ต้องใช้ความสามารถในการประมวลผลสูง

(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

นางสาว นิตยา

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

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

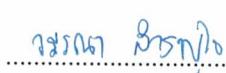
7.2 คอมพิวเตอร์แท็บเล็ต จำนวน 2 เครื่อง มีคุณสมบัติ ดังนี้

- (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) มีเมมส์ แป้นพิมพ์ และอุปกรณ์การเขียนที่สามารถใช้งานร่วมกับคอมพิวเตอร์แท็บเล็ต
- (9) มีกล้องด้านหน้าความละเอียดไม่น้อยกว่า 1.2 Megapixel
- (10) มีกล้องด้านหลังความละเอียดไม่น้อยกว่า 8 Megapixel
- (11) มีระบบปฏิบัติการ Windows 10 หรือดีกว่า
- (12) ชุดโปรแกรมจัดการสำนักงาน ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย
- (13) ชุดโปรแกรมป้องกันไวรัส

7.3 แสกนเนอร์ สำหรับงานเก็บเอกสารระดับคุณย์บริการ 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) สามารถงับบัญชีผู้ใช้งาน
- (10) สามารถบล็อก IP Address
- (11) สามารถ Fix IP
- (12) สามารถให้บริการส่งข้อความได้ไม่ต่ำกว่า 50,000 ข้อความต่อปี
- (13) ให้บริการเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี นับตั้งแต่วันที่เปิดใช้บริการหรือจนกว่า
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 ผู้รับจ้างจะต้องทำการทำการสำรวจข้อมูลระบบที่พัฒนาขึ้น เป็นประจำอย่างน้อย อาทิตย์ละ 2 ครั้ง เป็นอย่างน้อย

8. ข้อกำหนดด้านการพัฒนา ติดตั้ง การส่งมอบระบบงาน ฮาร์ดแวร์และซอฟต์แวร์

8.1 การจัดหาโปรแกรมและพัฒนาระบบสารสนเทศตามที่กำหนดไว้ในข้อ 6 ต้องรองรับและ สามารถทำงานร่วมกับระบบคอมพิวเตอร์และเครือข่ายของระบบคลาวด์ภาครัฐได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ

8.2 ผู้รับจ้างต้องพัฒนาระบบและติดตั้งโปรแกรมให้แล้วเสร็จและสามารถปฏิบัติงานได้ตามเงื่อนไข ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญาจ้าง หากพ้นกำหนดเวลาส่งมอบหรือไม่เป็นไปตามข้อกำหนด ในสัญญาจ้างโดยมิใช่เหตุขัดข้องอันเกิดจากสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค สำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีสิทธิปรับเงินเป็นค่าเสียหาย

ประธานกรรมการ

นางสาว สำราญ

กรรมการ กรรมการ กรรมการ กรรมการ 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 ครบถ้วน modules ของทุกระบบงานทั้งหมด ซึ่งต้องสามารถ Compile ใหม่ได้ และใช้งานได้ทั้งระบบตามโครงการนี้ โดยก่อนส่งมอบต้องทดสอบการทำงานให้คณะกรรมการตรวจรับพิจารณา ก่อน และ Source Code ต้องเป็นเวอร์ชันล่าสุดก่อนระยะเวลา rับประทาน พร้อมคู่มือการใช้งานและวิธีการติดตั้ง Source Code สำหรับผู้ดูแลระบบที่เป็นภาษาไทยให้แก่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เพื่อสามารถนำไปปรับปรุง เพิ่มเติม และแก้ไข เพื่อประโยชน์ในการพัฒนาระบบในลักษณะต่อ�อดต่อไปได้
- 8.7 โปรแกรมสำเร็จรูปทุกรายการที่ติดตั้งต้องมีลิขสิทธิ์การใช้งานที่ถูกต้องตามกฎหมายและมีคู่มือประกอบการใช้งาน และบรรจุลง Flash Drive หรือ External Hard disk

9. การทดสอบระบบ

9.1 ต้องมีการทดสอบความถูกต้องและทดสอบการยอมรับได้ของระบบ ภายใต้สภาพแวดล้อมการทำงานจริงโดยใช้ข้อมูลสมือนจริงที่ครบถ้วนในการทดสอบ ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องส่งมอบเอกสารรายงานผลการทดสอบให้แก่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ในกรณีที่ผลการทดสอบไม่สมบูรณ์ครบถ้วน และผู้ยื่นข้อเสนอไม่สามารถทำให้โปรแกรมและระบบสารสนเทศปฏิบัติงานได้ผลภายในเวลาและเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในสัญญา สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีสิทธิจะบอกเลิกสัญญาและรับหลักประกันหรือเรียกร้องจากธนาคารผู้ออกหนังสือค้ำประกันสัญญา

9.2 หากการทดสอบและการติดตั้งมีอุปกรณ์ชำรุดเสียหายผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องดำเนินการจัดหาอุปกรณ์สำรองเพื่อให้สามารถใช้งานได้ในทันทีและผู้ยื่นข้อเสนอจะนำมาระบุเป็นเงื่อนไขในการขอขยายเวลางาน หรือเป็นเหตุผลในการส่งมอบงานช้าไม่ได้

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

นางสาว ลักษณ์ กรรมการ  กรรมการ  กรรมการ  กรรมการ  กรรมการ

10. การจัดสัมมนาเพื่อการประชาสัมพันธ์

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดสัมมนา เพื่อการประชาสัมพันธ์แก่สาธารณะและผู้ใช้งานระบบ โดยมีผู้เข้าร่วมสัมมนาที่เกี่ยวข้อง ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 วัน โดยผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด โดยมีรายละเอียดดังนี้

10.1 ดำเนินการจัดทำแผนการจัดสัมมนาเพื่อการประชาสัมพันธ์ เพื่อกราะตุนให้ผู้รับสาร เกิดความเข้าใจในความสามารถของระบบ และนำไปสู่การใช้งานระบบร่องทุกช่องบิโภคออนไลน์ของ สคบ. โดยต้องได้รับความเห็นชอบจาก สคบ. ก่อน

10.2 ดำเนินการจัดหาสถานที่ (พื้นที่กรุงเทพหรือปริมณฑล) จัดทำอุปกรณ์การจัดสัมมนาเอกสาร ประกอบการสัมมนา อาหารว่าง-อาหารกลางวัน

10.3 จัดเตรียมวัสดุ อุปกรณ์ประกอบการจัดงาน จัดทำเอกสารประกอบการสัมมนา พร้อมจัดหาของ ที่ระลึกสำหรับมอบให้ผู้เข้าร่วมสัมมนา 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 และผู้รับจ้างต้องฝึกอบรม ให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (ส่วนภูมิภาค) ไม่น้อยกว่า 76 คน ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 วัน ในรูปแบบถ่ายทอดสด มีรายละเอียดดังนี้

11.1 ผู้รับจ้างต้องเสนอแผนการแนะนำและฝึกอบรมที่ต้องระบุกำหนดเวลา การแนะนำ และ ฝึกอบรม รายละเอียดการแนะนำและฝึกอบรมแต่ละเรื่อง วิธีการทดสอบ รวมทั้งวิทยากรและผู้รับผิดชอบ โดย สคบ. สงวนสิทธิ์ที่จะเลือกหลักสูตรการฝึกอบรมที่เห็นว่าเหมาะสมกับการดำเนินงาน

11.2 ผู้รับจ้างต้องทำการแนะนำและฝึกอบรม โดยวิทยากรต้องมีความชำนาญและมีประสบการณ์การ ทำงานในด้านที่รับผิดชอบ ผู้รับจ้างจะต้องแนบประวัติ คุณวุฒิและประสบการณ์ในการปฏิบัติงานของวิทยากร

11.3 การฝึกอบรม จะต้องประกอบด้วยการบรรยายในห้องเรียน (System Overview Training) และปฏิบัติงานจริง (On the Job Training)

11.4 ในกรณีฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (ส่วนกลาง) ผู้รับจ้างต้องจัดทำอุปกรณ์การฝึกอบรม เอกสารประกอบ คู่มืออบรม อาหารว่าง - อาหารกลางวัน และค่าผ่านทางพิเศษ (ถ้ามี) โดยผู้รับจ้าง เป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด

11.5 ในกรณีฝึกอบรมให้เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน (ส่วนภูมิภาค) ผู้รับจ้างต้องจัดทำอุปกรณ์ การถ่ายทอดสด จากสถานที่ฝึกอบรมไปยังผู้เข้ารับการฝึกอบรม

ประธานกรรมการ

นาย ศิรากุล

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

11.6 จัดทำผังແນະນຳຂັ້ນຕອນການທຳງານຂອງຮບສະພາບ (Software Flow Chart) ໃນຮູບແບບຂອງໄຟລ໌
Presentation ຈຳນວນ 1 ໄຟລ໌

11.7 ຈັດທຳມື້ອກໃຊ້ງານຮບສະພາບ (Software User Document) ໃນສັດສ່ວນກະຣາຊ A4 ພິມພໍ 4 ສີ
ພຽມຈັດເກີບລົງໃນອຸປະກອນບັນທຶກຂໍ້ອມຸລ ຈຳນວນ 1 ປຸດ

12. ກາຣວາງແຜນກາຣໃຊ້ງານຮບສະພາບ ມີສັດສ່ວນກະຣາຊ

12.1 ດຳເນີນກາຣຈັດທຳແຜນກາຣສໍາຮັບກາຣເປີດໃຊ້ງານຮບບັນທຶກທີ່ຜູ້ບໍລິໂຫຼດອນໄລນ໌ ໂດຍ
ຕ້ອງສັງແພນໃຫ້ທ່າງ ສຄບ. ພິຈາລະນາເຫັນຂອບ

12.2 ຈັດທຳສື່ວົງ VDO ຄລີປ ທີ່ເອົກສາຣາເພຍແພຣ ກາຣທຳງານຂອງຮບສະພາບທີ່ຜູ້ໃຊ້ງານເຂົ້າໃຈຈ່າຍ

12.3 ຈັດທຳແບບສໍາຮວຈກາຣໃຊ້ງານຮບບັນທຶກທີ່ຜູ້ບໍລິໂຫຼດອນໄລນ໌ ເພື່ອປະເມີນຄວາມພຶກພວໃຈ ແລະ
ຂໍ້ເສນອແນະກາຣໃຊ້ງານຮບສະພາບ

12.4 ສຽງງານຜົດກາຣເປີດໃຊ້ງານຮບບັນທຶກທີ່ຜູ້ບໍລິໂຫຼດອນໄລນ໌ໃນຊ່ວ່າງ 1 ເດືອນ ມີສັດສ່ວນກະຣາຊ
ເປີດໃຊ້ງານຮບສະພາບ

13. ຮະຍະເວລາດຳເນີນງານ

ຮະຍະເວລາດຳເນີນງານ ກາຍໃນ 300 ວັນ ນັບຄົດຈາກວັນລົງນາມໃນສັນຍາຈ້າງ

14. ຈບປະມານຄໍາໃຊ້ຈ່າຍ

ຈບປະມານປະຈຳປີ ພ.ສ.2564 ຈຳນວນ 7,293,700 ບາທ (ເຈື້ອລ້ານສອງແສນເກົ້າໜີ່ສາມພັນເຈື້ອຮ້ອຍ
ບາທຄ່າວັນ)

15. ເງື່ອນໄຂກາຣສັງມອບງານ / ຮະຍະເວລາກາຣສັງມອບ

ຜູ້ຮັບຈ້າງຈະຕ້ອງຈັດທຳເອົກສາຣາຮາຍງານກາຣດຳເນີນງານໃຫ້ແກ່ຜູ້ຈ້າງ ໂດຍສັງມອບຮາຍງານ ໃນຮູບແບບ
Hard Copy ຈຳນວນອ່າງນ້ອຍ 6 ປຸດ ແລະ Soft Copy ຈຳນວນອ່າງນ້ອຍ 2 ປຸດ ໂດຍມີຮາຍລະເວີດ ດັ່ງນີ້

ງວດທີ່	ຮະຍະເວລາ	ຮາຍລະເວີດກາຣສັງມອບ
1	ກາຍໃນຮະຍະເວລາ 45 ວັນ ນັບຄົດຈາກ ວັນລົງນາມໃນສັນຍາ	1) ຮາຍງານຂັ້ນຕົ້ນ (Inception Report) ປະກອບດ້ວຍ ແຜນກາຣດຳເນີນງານ ຂັ້ນຕອນແລະວິທີກາຣທຶນກາ ແລະກົບແນວຄິດໃນກາຣດຳເນີນງານ
2	ກາຍໃນຮະຍະເວລາ 120 ວັນ ນັບຄົດຈາກ ວັນລົງນາມໃນສັນຍາ	1) ກາຣຕິດຕາມຜົດກາຣດຳເນີນງານ 1.1) ຜົດກາຣດຳເນີນງານຕາມແຜນຂອງໂຄຮງກາຣ (Project Plan) ແລະ ຜົດກາຣດຳເນີນງານຕາມແຜນປົງປັກກາຣ (Action Plan) ທີ່ແສດງຖື່ກວາມ ຄືບໜ້າຕາມກຳທັນຮະຍະເວລາ (Time Line) ໃນຊ່ວ່າງຮະຍະເວລາ 120 ວັນ 1.2) ຮາຍງານກາຣປະໜຸມ/ ຮາຍງານຄວາມຄືບໜ້າໃນກາຣດຳເນີນງານ (Check List) ໃນຊ່ວ່າງຮະຍະເວລາ 120 ວັນ

.....

ປະຊາບກະນົມກາຣ

ວະການ ສິරາຖິ

ກະນົມກາຣ

.....

ກະນົມກາຣ

.....

ກະນົມກາຣ

.....

ກະນົມກາຣ

งวดที่	ระยะเวลา	รายละเอียดการส่งมอบ
		1.3) ผลความคืบหน้าในการพัฒนาระบบ 2) การส่งมอบงานตามขอบเขตของงาน ข้อ 6.1
3	ภายในระยะเวลา 240 วัน นับถัดจาก วันลงนามในสัญญา	1) การติดตามผลการดำเนินงาน 1.1) ผลการดำเนินงานตามแผนของโครงการ (Project Plan) และ ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ที่แสดงถึงความ คืบหน้าตามกำหนดระยะเวลา (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 นับถัดจาก วันลงนามในสัญญา	1) การติดตามผลการดำเนินงาน 1.1) ผลการดำเนินงานตามแผนของโครงการ (Project Plan) และ ผลการดำเนินงานตามแผนปฏิบัติการ (Action Plan) ที่แสดงถึงความ คืบหน้าตามกำหนดระยะเวลา (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

ชุมชน ห้องกห

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

17. การบริหารโครงการ

สำนักงานคณะกรรมการคุณครองผู้บริโภคประสงค์ให้โครงการนี้แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนด และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ดังนั้น ทีมบุคลากรที่ดำเนินงานในโครงการทุกตำแหน่ง เป็นบุคคลที่มีความเชี่ยวชาญและมีหน้าที่ความรับผิดชอบ เพื่อให้การดำเนินงานต่าง ๆ เป็นไปตามขอบเขตของงาน หรือตามที่ สคบ. กำหนด ดังนี้

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

หน้าที่ความรับผิดชอบ : บริหารจัดการโครงการ วางแผนและติดตามความก้าวหน้าของการดำเนินงาน ศึกษาวิเคราะห์ปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมทั้งหาแนวทางแก้ไขปัญหาเพื่อให้การดำเนินงานบรรลุตามวัตถุประสงค์ของโครงการฯ กำหนดวิธีการและแนวทางการปฏิบัติงาน บริหารจัดการทีมบุคลากรในโครงการฯ พร้อมควบคุมคุณภาพของงาน การบริหารทรัพยากรและบริหารการเปลี่ยนแปลงต่าง ๆ ในโครงการฯ

17.2 ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบวิเคราะห์ธุรกิจและคลังข้อมูล (Business Intelligence/ Data Warehouse Consultant) วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี สาขาวิชคอมพิวเตอร์ 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 สาขาวิชคอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องในตำแหน่งงาน โดยมีประสบการณ์ในการวิเคราะห์และบริหารจัดการข้อมูล ไม่น้อยกว่า 9 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

หน้าที่ความรับผิดชอบ : เป็นที่ปรึกษาโครงการ ด้านการวิเคราะห์และบริหารจัดการข้อมูล ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ ด้านการบริหารการดำเนินงานและการวิเคราะห์วงศ์วิชิตของข้อมูล พร้อมให้คำปรึกษาแนะนำในส่วนที่เกี่ยวข้อง

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

หน้าที่ความรับผิดชอบ : วิเคราะห์และออกแบบระบบตามความต้องการของผู้ใช้งาน และสื่อสารให้นักพัฒนาซอฟต์แวร์สามารถพัฒนาระบบได้อย่างถูกต้องตามความต้องการของผู้ใช้งาน พร้อมปฏิบัติงานอื่น ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

ประธานกรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

17.5 นักพัฒนาซอฟต์แวร์อาชูโรส (Senior Programmer/ Senior Software Developer) มี วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาโท สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องในตำแหน่งงาน โดยมีประสบการณ์ในการเขียนโปรแกรมและพัฒนางานคอมพิวเตอร์ ไม่น้อยกว่า 9 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

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

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

หน้าที่ความรับผิดชอบ : พัฒนาระบบตามที่ได้มีการวิเคราะห์และออกแบบระบบ ให้เป็นไปตามความต้องการของผู้ใช้งาน พร้อมปฏิบัติงานอื่น ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

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

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

17.8 นักออกแบบระบบประบบผู้ช่วยอัจฉริยะ วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี สาขาวิชาคอมพิวเตอร์ หรือสาขาที่เกี่ยวข้องในตำแหน่งงาน โดยมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 5-10 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 4 คน

หน้าที่ความรับผิดชอบ : ออกแบบระบบผู้ช่วยอัจฉริยะ การฝึกอบรมประดิษฐ์สำหรับการคัดกรองงานกระบวนการของระบบ และให้คำปรึกษาแนะนำการออกแบบการใช้งานในกระบวนการอื่น ๆ

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

หน้าที่ความรับผิดชอบ : ทดสอบการทำงานของระบบตามฟังก์ชันงานต่าง ๆ ให้มีประสิทธิภาพ และเกิดข้อผิดพลาดน้อยที่สุด พร้อมปฏิบัติงานอื่น ๆ ในส่วนที่เกี่ยวข้อง

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

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

18. เงื่อนไขการบำรุงรักษาระบบ (Maintenance Details)

18.1 ผู้รับจ้างจะต้องบำรุงรักษาระบบงานและอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ต่อไปเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 3 ปี หลังจากคณะกรรมการได้ตรวจสอบงานเรียบร้อยแล้ว โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานใด ๆ ทั้งสิ้น

นาย สุวัฒน์

ประธานกรรมการ

ธนา ลักษณ์

กรรมการ

อรุณรัตน์

กรรมการ

สุรัตน์

กรรมการ

ธนเดช

กรรมการ

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

18.3 ในกรณีที่ระบบพัฒนาหรือปรับปรุงแก้ไขจากระบบเดิมที่มีอยู่ ให้รวมค่าบำรุงรักษาของระบบเดิมไว้ภายในเงื่อนไขการบำรุงรักษาในระบบที่พัฒนาอยู่ในปัจจุบัน ยกเว้นระบบย่อยหรืออุปกรณ์ของระบบเดิมที่แสดงให้เห็นอย่างชัดเจนว่าอยู่นอกเหนือจากการปรับปรุงแก้ไขในระบบปัจจุบัน ให้คงเรียกเก็บค่าบำรุงรักษาตามสัดส่วนของระบบย่อยที่เหลืออยู่เหล่านั้นได้ต่อไป

19. การรับประกันผลงาน

19.1 ผู้รับจ้างจะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของระบบและผลงานที่ดำเนินการภายในโครงการเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี นับจากวันที่ สคบ. เริ่มเปิดใช้งานจริง (On Production) โดยผู้รับจ้างต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นกับระบบ ให้สามารถลับมาให้บริการเป็นปกติ ภายหลังการได้รับแจ้งจาก สคบ. ทั้งทางโทรศัพท์ โทรสาร e-mail หรือด้วยวิชาภาษาไทยในเวลา 3 วันทำการ หากไม่สามารถแก้ไขให้สามารถใช้งานได้ตามปกติภายใน 3 วันทำการ สคบ. มีสิทธิ์ที่จะดำเนินการต่อไปนี้ได้

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

19.3 ผู้รับจ้างต้องจัดหาเจ้าหน้าที่มีประสบการณ์ และมีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบที่ส่งมอบ ซึ่งสามารถให้คำปรึกษาแนะนำและแก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ พร้อมประสานงาน ให้คำปรึกษาแนะนำกับหน่วยงานภายนอกและหน่วยงานภายนอก เกี่ยวกับการให้บริการและเปลี่ยนข้อมูลระหว่างระบบสารสนเทศต่าง ๆ และปฏิบัติงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด จำนวนไม่น้อยกว่า 3 คน โดยมากปฏิบัติงานประจำที่ สคบ. ในวันและเวลาราชการ พร้อมจัดให้มีเจ้าหน้าที่พร้อมปฏิบัติงานในวันเสาร์หรือวันอาทิตย์ หรือวันหยุดราชการ ในกรณีที่ระบบมีปัญหาไม่สามารถให้บริการได้

20. เงื่อนไขการปรับ

20.1 หากผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนดตามสัญญา หรือภายในกำหนดระยะเวลาที่ผู้ว่าจ้างได้ขยายให้ และผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกรอเลิกสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้าง เป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ -0.10- (ศูนย์จุดหนึ่งศูนย์) ของราคาก่อสร้างตามสัญญา นับถ้วนจากวันครบกำหนดแล้วเสร็จตามสัญญา หรือนับถ้วนจากวันที่ผู้ว่าจ้างได้ขยายให้ จนถึงวันที่ผู้รับจ้างทำงานแล้วเสร็จจริงบริบูรณ์และส่งมอบงานให้แก่ผู้ว่าจ้าง หรือจนถึงวันที่ผู้ว่าจ้างได้บอกรอเลิกสัญญา

..... ประธานกรรมการ

ลงนาม ผู้ว่าจ้าง

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

กรรมการ

20.2 นอกจากชำรุดค่าปรับดังกล่าวแล้ว ผู้รับจ้างยอมให้ผู้ว่าจ้างสามารถเรียกค่าเสียหายอันเกิดขึ้นจากการที่ผู้รับจ้างทำงานล่าช้าเฉพาะส่วนที่เกินกว่าจำนวนค่าปรับและค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ได้อีกด้วย

20.3 ในระหว่างที่ผู้ว่าจ้างยังมิได้บอกรอเลิกสัญญาอีกสัญญานั้น หากผู้ว่าจ้างเห็นว่าผู้รับจ้างจะไม่สามารถปฏิบัติตามสัญญาอีกไปได้ ผู้ว่าจ้างจะใช้สิทธิบอกรอเลิกสัญญาได้ และถ้าผู้ว่าจ้างได้แจ้งข้อเรียกร้องไปยังผู้รับจ้างเมื่อครบกำหนดแล้วเสร็จของงานขอให้ชำรุดค่าปรับแล้ว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะปรับผู้รับจ้างจนถึงวันที่บอกรอเลิกสัญญาได้อีกด้วย

20.4 ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามเวลาที่กำหนดในแต่ละวัดตามสัญญา หากผู้ว่าจ้างเห็นว่างานที่ผู้รับจ้างได้จัดทำไปแล้วบางส่วนมีประโยชน์แก่ผู้ว่าจ้าง ผู้ว่าจ้างจะเรียกให้ผู้รับจ้างส่งมอบงานที่จัดทำไปแล้วบางส่วนให้แก่ผู้ว่าจ้างก็ได้ โดยผู้ว่าจ้างอาจพิจารณาหักเงินค่าจ้างในวัดนั้น ๆ และจ่ายเงินค่าจ้างในวัดงานนั้นให้ผู้รับจ้างเพียงบางส่วนได้ ทั้งนี้ เป็นคุณพินิจของผู้ว่าจ้างที่พิจารณาตามส่วนที่เป็นธรรมและเหมาะสม ในการนี้ไม่ตัดสิทธิผู้ว่าจ้างที่จะบอกรอเลิกสัญญา

21. ลิขสิทธิ์ สิทธิบัตร และการรักษาความลับของทางราชการ

21.1 ลิขสิทธิ์ในโปรแกรมระบบงานตามโครงการนี้ ในส่วนที่ผู้รับจ้างพัฒนาโปรแกรมเพื่อใช้เฉพาะกับระบบงานต่าง ๆ ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ตลอดจนกรรมสิทธิ์คู่มือหรือเอกสารต่าง ๆ ของระบบงานทั้งหมดให้ตกเป็นของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

21.2 ในกรณีที่บุคคลภายนอกกล่าวอ้างหรือใช้สิทธิเรียกร้องใด ๆ ว่ามีการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือสิทธิบัตรเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และ / หรือซอฟต์แวร์ที่เสนอ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการทั้งปวง เพื่อให้การกล่าวอ้างหรือการเรียกร้องดังกล่าวระงับสิ้นไป

21.3 รายการทุกรายการที่ผู้รับจ้างได้จัดทำในครั้งนี้ กรณีเป็นซอฟต์แวร์ (Software) ต้องเป็นต้นฉบับ (Original) ที่ได้รับลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายจากเจ้าของลิขสิทธิ์ และต้องเป็นรุ่นที่จำหน่ายอยู่ในปัจจุบัน โดยจะต้องส่งมอบเอกสารคู่มือ ซึ่งอาจอยู่ในรูปของ CD-ROM หรือรูปแบบอื่น ๆ ซึ่งระบุชื่อซอฟต์แวร์ รุ่น และชื่อผู้ผลิตที่ถูกต้องตามลิขสิทธิ์และใบอนุญาต (License) ทั้งหมดที่จัดซื้อในครั้งนี้ ต้องมีหนังสือยืนยันจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ว่า สคบ. เป็นผู้มีสิทธิใช้

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