



ประกาศสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

เรื่อง ประกวดราคาจ้างโครงการบำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center ๑๑๖๖
ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มีความประสงค์จะ ประกวดราคาจ้างโครงการบำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center ๑๑๖๖ ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ราคากลางของงานจ้างในการประกวดราคารั้งนี้เป็นเงินทั้งสิ้น ๗๑๐,๐๐๐.๐๐ บาท (เจ็ดแสนหนึ่งหมื่นบาทถ้วน)

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

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่ ๒๓ ก.ย. ๒๕๖๕
ที่ ระหว่างเวลา ๐๙.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

ผู้สนใจสามารถขอรับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ โดยดาวน์โหลดเอกสารผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่วันที่ประกาศจนถึงก่อนวันเสนอราคา

ผู้สนใจสามารถดูรายละเอียดได้ที่เว็บไซต์ www.ocpb.go.th หรือ www.gprocurement.go.th หรือ
สอบถามทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๑๔๑ ๓๕๑๓ ในวันและเวลาราชการ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๕ กันยายน พ.ศ. ๒๕๖๕



(นางสาวทรงศิริ จุ่มพล)

เลขานุการกรม ปฏิบัติราชการแทน

เลขาธิการคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

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

เอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

เลขที่ ๓๗/๒๕๖๖

การจ้างโครงการบำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center ๑๑๖๖

ตามประกาศ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ลงวันที่ ๑๕ กันยายน ๒๕๖๕

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "สคบ." มีความประสงค์จะ ประกวดราคาจ้างโครงการบำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center ๑๑๖๖ ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค โดยมีข้อแนะนำและข้อกำหนดดังต่อไปนี้

๑. เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

- ๑.๑ รายละเอียดและขอบเขตของงาน
- ๑.๒ แบบใบเสนอราคาที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์
- ๑.๓ สัญญาจ้างบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขคอมพิวเตอร์
- ๑.๔ แบบหนังสือคำประกัน
 - (๑) หลักประกันสัญญา
- ๑.๕ บทนิยาม
 - (๑) ผู้ที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน
 - (๒) การขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม
- ๑.๖ แบบบัญชีเอกสารที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์
 - (๑) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๑
 - (๒) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒
- ๑.๗ แผนการใช้พัสดุที่ผลิตภายในประเทศ

๒. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

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

ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

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 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ายรายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ข้อตกลงฯ จะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลัก มากกว่าผู้เข้าร่วมค้ายรายอื่นทุกราย

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ายรายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลักกิจการร่วมค่านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ายรายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้ายทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน

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

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) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่มีชื่อในนิติบุคคล ให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่น สำเนาข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัว

ประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน หรือสำเนาหนังสือเดินทางของผู้เป็นหุ้นส่วนที่มีได้ถือสัญชาติไทย พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

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

(๔) เอกสารเพิ่มเติมอื่นๆ

(๔.๑) สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์ (ถ้ามี)

(๔.๒) สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ถ้ามี)

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

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

๓.๒ ส่วนที่ ๒ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอมอบอำนาจให้บุคคลอื่นกระทำการแทนให้แนบหนังสือมอบอำนาจซึ่งติดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย โดยมีหลักฐานแสดงตัวตนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ทั้งนี้ หากผู้รับมอบอำนาจเป็นบุคคลธรรมดาต้องเป็นผู้ที่บรรลุนิติภาวะตามกฎหมายแล้วเท่านั้น

(๒) สำเนาใบขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) (ถ้ามี)

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

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

๔. การเสนอราคา

๔.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ โดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น และจะต้องกรอกข้อความให้ถูกต้องครบถ้วน พร้อมทั้งหลักฐานแสดงตัวตนและทำการยืนยันตัวตนของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่ต้องแนบบใบเสนอราคาในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

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

ราคาที่เสนอจะต้องเสนอกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า ๑๕๐ วัน ตั้งแต่วันเสนอราคาโดย
ภายในกำหนดยื่นราคา ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้และจะถอนการเสนอราคามีได้

๔.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอกำหนดเวลาดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกิน ๓๖๕ วัน นับถัดจาก
วันลงนามในสัญญาจ้างหรือจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจาก สคบ. ให้เริ่มทำงาน

๔.๔ ก่อนเสนอราคา ผู้ยื่นข้อเสนอควรตรวจสอบดูร่างสัญญา แบบรูป และรายละเอียด ฯลฯ ให้ถี่
ถ้วนและเข้าใจเอกสารประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดเสียก่อนที่จะตกลงยื่นเสนอราคาตามเงื่อนไข ในเอกสาร
ประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์

๔.๕ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วย
อิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่ ๒๓ ก.ย. ๒๕๖๕ ระหว่างเวลา ๐๙.๐๐ น. ถึง ๑๖.๐๐ น. และเวลาในการเสนอ
ราคาให้ถือตามเวลาของระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นเกณฑ์

เมื่อพ้นกำหนดเวลายื่นข้อเสนอและเสนอราคาแล้ว จะไม่รับเอกสารการยื่นข้อเสนอและเสนอ
ราคาใดๆ โดยเด็ดขาด

๔.๖ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำเอกสารสำหรับใช้ในการเสนอราคาในรูปแบบไฟล์เอกสาร
ประเภท PDF File (Portable Document Format) โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบความครบถ้วน
ถูกต้อง และชัดเจนของเอกสาร PDF File ก่อนที่จะยืนยันการเสนอราคา แล้วจึงส่งข้อมูล (Upload) เพื่อเป็นการ
เสนอราคาให้แก่สคบ.ผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๔.๗ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะดำเนินการตรวจสอบ
คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอแต่ละรายว่า เป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่นตามข้อ ๑.๕
(๑) หรือไม่ หากปรากฏว่าผู้ยื่นเสนอรายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่น คณะ
กรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

หากปรากฏต่อคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ว่า ก่อนหรือในขณะที่
มีการพิจารณาข้อเสนอ มีผู้ยื่นเสนอรายใดกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมตามข้อ ๑.๕
(๒) และคณะกรรมการฯ เชื่อว่ามีการกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่น
เสนอรายนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ และสคบ.จะพิจารณาลงโทษผู้ยื่นเสนอดังกล่าวเป็นผู้ทำงาน
เว้นแต่สคบ.จะพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นเสนอรายนั้นมิใช่เป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำความผิดและได้ให้ความร่วมมือเป็น
ประโยชน์ต่อการพิจารณาของสคบ.

๔.๘ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

- (๑) ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์
- (๒) ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่นๆ (ถ้ามี) รวมค่าใช้จ่าย
จ่ายทั้งปวงไว้ด้วยแล้ว
- (๓) ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการเสนอราคา ตามวัน เวลา ที่
กำหนด
- (๔) ผู้ยื่นข้อเสนอจะถอนการเสนอราคาที่เสนอแล้วไม่ได้

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

๔.๙ ผู้ยื่นข้อเสนอที่เป็นผู้ชนะการเสนอราคาต้องจัดทำแผนการใช้พัสดุที่ผลิตภายในประเทศ โดยยื่นให้หน่วยงานของรัฐภายใน ๖๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๕. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

๕.๑ ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ สคบ.จะพิจารณาดัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ ราคา

๕.๒ การพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ

กรณีใช้หลักเกณฑ์ราคาในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ สคบ. จะพิจารณาจากราคารวม

๕.๓ หากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามข้อ ๒ หรือยื่นหลักฐานการยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วนตามข้อ ๓ หรือยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้องตามข้อ ๔ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่ ผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเสนอเอกสารทางเทคนิคหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะจ้างไม่ครบถ้วน หรือเสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่สคบ.กำหนดไว้ในประกาศและเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนที่มีใช้สาระสำคัญและความแตกต่างนั้นไม่มีผลทำให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบต่อผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเป็นการผิดพลาดเล็กน้อย คณะกรรมการฯ อาจพิจารณาผ่อนปรนการตัดสินผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น

๕.๔ สคบ.สงวนสิทธิไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่มีการผ่อนผัน ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ไม่ปรากฏชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นในบัญชีผู้รับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ หรือบัญชีรายชื่อผู้ซื้อเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของสคบ.

(๒) ไม่กรอกชื่อผู้ยื่นข้อเสนอในการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์

(๓) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น

๕.๕ ในการตัดสินการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือในการทำสัญญา คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือสคบ. มีสิทธิให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ สคบ.มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ ไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่มีความเหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง

๕.๖ สคบ.ทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่เสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้างในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ และให้ถือว่า การตัดสินของสคบ.เป็นเด็ดขาด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งสคบ.จะพิจารณายกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์และลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ยื่นข้อ

เสนอที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อถือได้ว่าการยื่นข้อเสนอกระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จ หรือใช้ข้อมูลคลาดเคลื่อนหรือนิตินัยบุคคลอื่นมายื่นข้อเสนอแทน เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือสคบ. จะให้ผู้ยื่นข้อเสนอนั้นชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ สคบ. มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอหรือไม่รับราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใดๆ จากสคบ.

๕.๗ ก่อนลงนามในสัญญาสคบ. อาจประกาศยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หากปรากฏว่ามีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการประกวดราคาหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือถือว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

๕.๘ หากผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้ประกอบการ SMEs เสนอราคาสูงกว่าราคาต่ำสุดของผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่ไม่เกินร้อยละ ๑๐ ให้หน่วยงานของรัฐจัดซื้อจัดจ้างจากผู้ประกอบการ SMEs ดังกล่าว โดยจัดเรียงลำดับผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้ประกอบการ SMEs ซึ่งเสนอราคาสูงกว่าราคาต่ำสุดของผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นไม่เกินร้อยละ ๑๐ ที่จะเรียกมาทำสัญญาไม่เกิน ๓ ราย

ผู้ยื่นข้อเสนอที่เป็นกิจการร่วมค้าที่จะได้สิทธิตามวรรคหนึ่ง ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องเป็นผู้ประกอบการ SMEs

๕.๙ หากผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งมิใช่ผู้ประกอบการ SMEs แต่เป็นบุคคลธรรมดาที่ถือสัญชาติไทยหรือนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยเสนอราคาสูงกว่าราคาต่ำสุดของผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาที่ไม่ได้ถือสัญชาติไทยหรือนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายของต่างประเทศไม่เกินร้อยละ ๓ ให้หน่วยงานของรัฐจัดซื้อหรือจัดจ้างจากผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นบุคคลธรรมดาที่ถือสัญชาติไทยหรือนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยดังกล่าว

ผู้ยื่นข้อเสนอที่เป็นกิจการร่วมค้าที่จะได้สิทธิตามวรรคหนึ่ง ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องเป็นผู้ประกอบการที่เป็นบุคคลธรรมดาที่ถือสัญชาติไทยหรือนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย

๖. การทำสัญญาจ้าง

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

๖.๑ เงินสด

๖.๒ เช็คหรือตราพดที่ธนาคารสั่งจ่ายให้แก่สคบ. โดยเป็นเช็คลงวันที่ทำสัญญา หรือก่อนหน้านั้น ไม่เกิน ๓ วัน ทำการของทางราชการ

๖.๓ หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามแบบหนังสือค้ำประกัน ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒) หรือจะเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

๖.๔ หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุน หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกัน ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒)

๖.๕ พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันที่ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้รับจ้าง) พ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาจ้างแล้ว

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ย ตามอัตราส่วนของงานจ้างซึ่งสคบ. ได้รับมอบไว้แล้ว

๗. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

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

งวดที่ ๑ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๒๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน ตามเงื่อนไขงานในงวดที่ ๑ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตรวจรับเรียบร้อยแล้ว ให้แล้วเสร็จภายใน ๙๒ วัน

งวดที่ ๒ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๓๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน ตามเงื่อนไขงานในงวดที่ ๑ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตรวจรับเรียบร้อยแล้ว ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๘๒ วัน

งวดที่ ๓ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๓๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน ตามเงื่อนไขงานในงวดที่ ๑ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคได้ดำเนินการตรวจรับเรียบร้อยแล้ว ให้แล้วเสร็จภายใน ๒๗๓ วัน

งวดสุดท้าย เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๒๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานทั้งหมดให้แล้วเสร็จเรียบร้อยตามสัญญา หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ และสคบ. ได้ตรวจรับมอบงานจ้าง

๘. อัตราค่าปรับ

ค่าปรับตามแบบสัญญาจ้างแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือจะกำหนด ดังนี้

๘.๑ กรณีที่ผู้รับจ้างนำงานที่รับจ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่งโดยไม่ได้รับอนุญาตจากสคบ. จะกำหนดค่าปรับสำหรับการฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นจำนวนร้อยละ ๑๐.๐๐ ของวงเงินของงานจ้างช่วงนั้น

๘.๒ กรณีที่ผู้รับจ้างปฏิบัติผิดสัญญาจ้างนอกเหนือจากข้อ ๘.๑ จะกำหนดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของราคาค่าจ้าง

๙. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้ทำข้อตกลงเป็นหนังสือ หรือทำสัญญาจ้าง ตามแบบดังระบุในข้อ ๑.๓ แล้วแต่กรณี จะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของงานจ้างที่เกิดขึ้นภายในระยะเวลาไม่น้อย

กว่า นับถัดจากวันที่สคบ.ได้รับมอบงาน โดยผู้รับจ้างต้องบริหารจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้ใช้ได้ติดตั้งเดิมภายใน วัน
นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งความชำรุดบกพร่อง

๑๐. ข้อสงวนสิทธิในการยื่นข้อเสนอและอื่น ๆ

๑๐.๑ เงินค่าจ้างสำหรับงานจ้างครั้งนี้ ได้มาจากเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖

การลงนามในสัญญาจะกระทำต่อเมื่อ สคบ.ได้รับอนุมัติเงินค่าจ้างจากเงินบ
ประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๖ แล้วเท่านั้น

๑๐.๒ เมื่อสคบ.ได้คัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอรายใด ให้เป็นผู้รับจ้าง และได้ตกลงจ้างตามประกวด
ราคาอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ถ้าผู้รับจ้างจะต้องส่งหรือนำสิ่งของมาเพื่องานจ้างดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ และของนั้น
ต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวง
คมนาคมประกาศกำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์นาวิ
ดังนี้

(๑) แฉ่งการส่งหรือนำสิ่งของดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ ต่อกรมเจ้าท่า ภายใน ๗
วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้รับจ้างส่งหรือซื้อของจากต่างประเทศ เว้นแต่เป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศ
ยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้

(๒) จัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทย
จากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ให้บรรทุกสิ่งของนั้น โดยเรืออื่นที่มีใช้เรือ
ไทย ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตเช่นนั้นก่อนบรรทุกของลงเรืออื่น หรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม
ประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่น

(๓) ในกรณีที่มิปฏิบัติตาม (๑) หรือ (๒) ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วย
การส่งเสริมการพาณิชย์นาวิ

๑๐.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งสคบ.ได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญา หรือข้อตกลงภายในเวลาที่ทาง
ราชการกำหนดตั้งระบุไว้ในข้อ ๗ สคบ.จะริบหลักประกันการยื่นข้อเสนอ หรือเรียกเงี้ยงจากผู้ออกหนังสือค้ำประกัน
การยื่นข้อเสนอทันที และอาจพิจารณาเรียกเงี้ยงให้ชดใช้ความเสียหายอื่น (ถ้ามี) รวมทั้งจะพิจารณาให้เป็นผู้ทำงาน
ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๑๐.๔ สคบ.สงวนสิทธิที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงี้ยงอื่น หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาให้เป็นไปตาม
ความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

๑๐.๕ ในกรณีที่เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ มีความขัดหรือแย้งกัน
ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของสคบ. คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีสิทธิเรียก
เงี้ยงค่าใช้จายใดๆ เพิ่มเติม

๑๐.๖ สคบ. อาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกเงี้ยง
ค่าเสียหายใดๆ จากสคบ.ไม่ได้

(๑) ไม่ได้รับการจัดสรรเงี้ยงที่จะใช้ในการจัดจ้างหรือได้รับจัดสรรแต่ไม่เพียงพอที่จะทำ
การจัดจ้างครั้งนี้ต่อไป

(๒) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือสื่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

(๓) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่สคบ. หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

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

๑๑. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการจ้าง ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

๑๒. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

สคบ. สามารถนำผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามสัญญาของผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างเพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ หากผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับสคบ. ไว้ชั่วคราว

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



ข้อกำหนดขอบเขตของงาน (Term of Reference: TOR)

โครงการบำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166

1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้ให้บริการระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 มีวัตถุประสงค์ เพื่อบริการประชาชนติดต่อสอบถามและปรึกษาปัญหาด้านคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งบริการรับเรื่องราวร้องทุกข์และสอบถามสถานะเรื่องร้องทุกข์ ผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 1166 ในวันและเวลาราชการ จึงมีความจำเป็นต้องบำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ให้มีประสิทธิภาพและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

2.1 เพื่อบำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ของ สคบ. ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

2.2 เพื่อให้มีทีมผู้เชี่ยวชาญผู้ชำนาญการในการดูแลบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ เพื่อบำรุงรักษาพัฒนาปรับปรุงระบบและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

3. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

3.1 ผู้เสนอราคาต้องเป็นบริษัทหรือห้างหุ้นส่วนนิติบุคคล ที่รับจ้างให้บริการ Call Center หรือระบบที่เกี่ยวข้องตามขอบเขตงานในข้อกำหนดของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค มาแล้วไม่น้อยกว่า 1 สัญญาภายในระยะเวลา 5 ปี โดยมีมูลค่าโครงการไม่น้อยกว่า 330,000 บาท (สามแสนสามหมื่นบาทถ้วน) โดยต้องเป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนราชการ หรือ รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานเอกชนที่น่าเชื่อถือ มีหนังสือรับรองจากหน่วยงานดังกล่าว หรือสำเนาคู่สัญญาโครงการ

3.2 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้วหรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ

3.3 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้ประสงค์จะเสนอราคาไม่มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ และความคุ้มกันเช่นนั้น

3.4 ผู้รับจ้างต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ประสงค์จะเสนอราคา รายอื่นที่เข้าเสนอราคาให้แก่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ณ วันประกาศประกวดราคาซื้อ/จ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวาง การแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาซื้อ/จ้าง ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

3.5 บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญาต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับ-รายจ่าย หรือแสดงบัญชีรายรับ-รายจ่าย ไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ

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

3.7 คู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การจ่ายเงินแต่ละครั้ง ซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาทคู่สัญญาอาจจ่ายเป็นเงินสดก็ได้

4. ขอบเขตงาน มีรายละเอียด ดังนี้

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

4.1 งานบำรุงรักษาระบบการให้บริการ Call Center

4.1.1 ดูแลบำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติอยู่เสมอ

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

4.1.3 ให้คำแนะนำการวางระบบการสำรองข้อมูล เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลที่มีความสำคัญของระบบ

4.1.4 ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการใช้งานระบบศูนย์บริการลูกค้า โดยเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับระบบดังกล่าว

4.1.5 ผู้รับจ้างต้องให้บริการซ่อมบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ ของระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 อย่างน้อยดังนี้

4.1.5.1 ตรวจเช็คการทำงานโดยทั่วไปของซอฟต์แวร์โดยมีรายละเอียด ดังต่อไปนี้

1) ระบบ IP PBX หรือระบบ IP Telephony

- 1.1) ตรวจสอบ Version ของระบบ Asterisk และ Modules ที่เกี่ยวข้อง
- 1.2) สำรองข้อมูล Configuration ของระบบ Asterisk
- 1.3) สำรองฐานข้อมูล CDR ของระบบ Asterisk (MySQL)
- 1.4) สำรองข้อมูล Configuration ของอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ใช้ร่วมกับระบบ Asterisk
- 1.5) สำรองข้อมูลไฟล์เสียงของระบบ Asterisk
- 1.6) ตรวจสอบการทำงานของ Log Rotate และลบข้อมูล Logs ที่ไม่ได้ใช้งาน
- 1.7) ตรวจสอบ CPU Usage, Memory Usage และ Free Space ของ Hard disk
- 1.8) สำรองข้อมูลไฟล์เสียงที่ระบบ Asterisk บันทึก
- 1.9) สำรอง OS Partition

2) งานโปรแกรมซอฟต์แวร์ Call Center

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

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

4.1.6.1 ปัญหาเกี่ยวกับระบบ

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

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

1.2) จะหาทางแก้ปัญหาชั่วคราว ภายใน 24 ชั่วโมงหลังจากได้รับแจ้งจาก สคบ.

1.3) จะหาทางแก้ปัญหาให้อย่างถาวร ภายใน 7 วันทำการหลังจากได้รับแจ้งจาก สคบ.

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

2.1) ผู้รับจ้างจะต้องโทรติดต่อกลับภายใน 1 ชั่วโมง ระหว่างชั่วโมงทำงาน

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

2.3) จะหาทางแก้ปัญหาชั่วคราว ภายใน 2 วัน หลังจากได้รับแจ้งจาก สคบ.

2.4) จะหาทางแก้ปัญหาให้อย่างถาวร ภายใน 14 วันทำการหลังจากได้รับแจ้งจาก สคบ.

3) ระดับ 3 ระบบสามารถทำงานได้ แต่มีปัญหาฟังก์ชันการทำงานบางฟังก์ชันที่ไม่มีผลกับการทำงานมาก สคบ. จำเป็นต้องให้ผู้รับจ้างบำรุงรักษา และซ่อมแซม นอกเหนือจากการบำรุงรักษาและซ่อมแซมตามที่กำหนดไว้ หรือหลังจากที่ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ สคบ.

3.1) ผู้รับจ้างจะต้องโทรติดต่อกลับภายใน 4 ชั่วโมง ระหว่างชั่วโมงทำงาน

3.2) จะตรวจสอบปัญหาโดยเข้าแก้ไขปัญหา (On Site) ภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งจาก สคบ.

3.3) จะหาทางแก้ปัญหาชั่วคราว ภายใน 7 วัน หลังจากได้รับแจ้งจาก สคบ.

3.4) จะหาทางแก้ปัญหาให้อย่างถาวร ในการออกโปรแกรม Maintenance Release ใหม่ ให้กับ สคบ.

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

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

4.1.6.2 ต้องมีเจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบระบบศูนย์บริการลูกค้า เพื่อให้พร้อมใช้งานตามปกติ 3 เดือนต่อ 1 ครั้ง ตลอดระยะเวลาสัญญา และส่งรายงานสรุปผลการตรวจสอบระบบงานให้แก่ สคบ.

4.1.7 ดำเนินการจัดหาอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลและจัดทำระบบสำรองข้อมูลอัตโนมัติ ระบบสารสนเทศสนับสนุนงานด้านฐานข้อมูล เพื่อสำรองข้อมูลเป็นประจำทุกวัน และดำเนินการสำรองข้อมูลทั้งส่วน Application และ Database เดือนละ 1 ครั้งเป็นอย่างน้อย จัดเก็บลงอุปกรณ์เก็บข้อมูลแบบพกพา หรือสื่อบันทึกข้อมูล CD/DVD หรือตามที่สำนักงานฯ กำหนด และดำเนินการตรวจสอบ เสนอแนะการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของระบบ (Performance) โดยหากระบบขัดข้องผู้รับจ้างต้องดำเนินการกู้คืนระบบ ให้สามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติภายใน 24 ชั่วโมง พร้อมจัดทำคู่มือวิธีการสำรองข้อมูลและการกู้คืนระบบโดยละเอียด

4.2 งานบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

ผู้รับจ้างต้องดูแล บำรุงรักษาอุปกรณ์เครื่องโทรศัพท์แบบ IP (IP Phone) พร้อมชุดหูฟัง หรืออุปกรณ์ Headset สำหรับ IP Softphone จำนวน 10 ชุด ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลาและมีประสิทธิภาพ

4.3 งานค่าบริการ ค่าเช่าระบบที่เกี่ยวข้อง

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการต่ออายุบริการ หรือต่ออายุเช่าระบบที่เกี่ยวข้อง พร้อมประสานงานกับผู้ให้บริการ ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลาและมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

4.3.1 บริการ SIP Trunk จำนวน 1 SIP ตลอดอายุสัญญา โดยไม่รวมถึงค่าใช้จ่ายการใช้งานทางโทรศัพท์

4.3.2 บริการ SMS จำนวนอย่างน้อย 5,000 ข้อความ ต่อเดือน ตลอดอายุสัญญา

4.4 ผู้รับจ้างต้องทำการวิเคราะห์ ประเมินการใช้งานระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ของ สคบ. และเสนอแนะแนวทางการเพิ่มศักยภาพของระบบในอนาคตด้วย เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

4.5 ในกรณีที่ สคบ. มีการพัฒนาระบบงานใหม่หรือปรับปรุงระบบงานอื่นๆ และ/หรือถ้าหากมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ผู้รับจ้างต้องให้ความร่วมมือและปรับแก้ตามความต้องการของ สคบ. เพื่อเพิ่มความสามารถในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 กับระบบอื่น ๆ ในรูปแบบ Web Service ตามรูปแบบข้อมูลที่ผู้รับจ้างกำหนด

5. งบประมาณ

จำนวน 660,000 บาท (หกแสนหกหมื่นบาทถ้วน)

6. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ระยะเวลา 12 เดือน (ตุลาคม 2565 – กันยายน 2566)

7. เงื่อนไขอื่น ๆ

7.1 ในกรณีที่ระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ชัดข้อง ผู้รับจ้างต้องวิเคราะห์หาสาเหตุพร้อมแจ้งส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ และเร่งดำเนินการแก้ไขหลังจากได้รับแจ้ง โดยจัดส่งเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ สคบ. หรือโดยการแก้ไขปัญหาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การแก้ไขข้อขัดข้องการติดตั้งและการใช้งานระบบต้องแจ้งระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จให้ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ

7.2 ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขข้อขัดข้องได้ในเวลาอันรวดเร็ว ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเหตุผล ระยะเวลา ดำเนินการและแนวทางการแก้ไขปัญหาให้ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศทราบก่อนเริ่มดำเนินการ

7.3 ผู้รับจ้างต้องเก็บรักษาข้อมูลของทางราชการเป็นความลับ และไม่เปิดเผยข้อมูลให้กับบุคคลที่สามได้ ล่วงรู้โดยมิได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง และผู้รับจ้างตกลงจะไม่ใช้ ข้อมูลดังกล่าวในทางที่ จะทำให้ผู้ว่าจ้างได้รับความเสียหาย ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม และผู้รับจ้างตกลงจะดำเนินการตามขั้นตอนที่ จำเป็นเพื่อหลีกเลี่ยงมิให้ข้อมูลอันเป็นความลับถูกเปิดเผย และใช้ความระมัดระวังอย่างยิ่งเพื่อป้องกันบุคคลที่ไม่ เกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลอันเป็นความลับนั้น และผู้รับจ้างจะต้องรักษาความลับราชการโดยปฏิบัติตามระเบียบการ รักษาความลับทางราชการ พ.ศ. 2544 และต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติว่าด้วยการ กระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ (ฉบับที่ 1) พ.ศ. 2550 (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2560 และพระราชบัญญัติคุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ทั้งนี้ หากมีการละเมิด ผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบ

7.4 ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานบำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ได้ตามกำหนด ผู้รับจ้างจะต้องยินยอมให้ผู้ว่าจ้างคิดค่าปรับในส่วนที่เกินกำหนดเป็นรายวัน เศษ ของวันให้นับเป็น 1 วัน โดยคำนวณจากร้อยละ 0.1 ของวงเงินตามสัญญาจ้าง จนกว่าจะส่งมอบงานแล้วเสร็จ ครบถ้วน

7.5 กรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการบำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี ไม่สามารถแก้ไขข้อขัดข้องให้ระบบสามารถใช้งานได้ตามปกติภายใน เวลาที่กำหนด ผู้รับจ้างต้องแจ้งเหตุผล ระยะเวลาดำเนินการและแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ส่วน เทคโนโลยีสารสนเทศทราบ และหากไม่มีเหตุผลอันสมควร ผู้รับจ้างจะต้องยินยอมให้ผู้ว่าจ้างคิดค่าปรับ ในส่วนที่ เกินกำหนดเป็นรายวัน เศษของวันให้นับเป็น 1 วัน โดยคำนวณจากร้อยละ 0.1 ของวงเงินตามสัญญาจ้าง จนกว่า จะดำเนินการให้ระบบสามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ

8. กำหนดการส่งมอบงาน เงื่อนไขการจ่ายเงิน

งวดชำระเงิน	ระยะเวลา	รายละเอียดการส่งมอบ
งวดที่ 1 กำหนดจ่ายเป็นจำนวนร้อยละ 20 ของวงเงินค่าจ้าง ทั้งหมดตามสัญญาจ้าง	ตุ ล า ค ม - ธันวาคม 2565	1) ผู้รับจ้างส่งมอบข้อเสนอแผนการบำรุงรักษาตามสัญญา ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และแจ้ง กำหนดการ วัน-เวลาเข้าปฏิบัติงานและจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่เข้าดำเนินการพัฒนาปรับปรุง/บำรุงรักษาในแต่ละครั้ง ให้สำนักงานฯ ทราบก่อนเข้าดำเนินการ

งวดชำระเงิน	ระยะเวลา	รายละเอียดการส่งมอบ
		2) ผู้รับจ้างจัดทำรายงานส่งมอบสรุปการบำรุงรักษาและรายงานการรับแจ้งปัญหารายเดือน ประจำทุกเดือน ตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 ข้อ 4.2 และข้อ 4.3 ในรูปแบบ Hard copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด 3) ผู้รับจ้างจัดทำส่งมอบสรุปการบำรุงรักษาและรายงานการรับแจ้งปัญหาทุก 3 เดือน ตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 ข้อ 4.2 ข้อ 4.3 และข้อ 4.5 ในรูปแบบ Hard copy จำนวนอย่างน้อย 4 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด
งวดที่ 2 กำหนดจ่ายเป็นจำนวนร้อยละ 30 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดตามสัญญาจ้าง	มกราคม - มีนาคม 2566	1) ผู้รับจ้างจัดทำรายงานส่งมอบสรุปการบำรุงรักษาและรายงานการรับแจ้งปัญหารายเดือน ประจำทุกเดือน ตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 ข้อ 4.2 และข้อ 4.3 ในรูปแบบ Hard copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด 2) ผู้รับจ้างจัดทำส่งมอบสรุปการบำรุงรักษาและรายงานการรับแจ้งปัญหาทุก 3 เดือน ตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 ข้อ 4.2 ข้อ 4.3 ข้อ 4.4 และข้อ 4.5 ในรูปแบบ Hard copy จำนวนอย่างน้อย 4 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด
งวดที่ 3 กำหนดจ่ายเป็นจำนวนร้อยละ 30 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดตามสัญญาจ้าง	เมษายน - มิถุนายน 2566	1) ผู้รับจ้างจัดทำรายงานส่งมอบสรุปการบำรุงรักษาและรายงานการรับแจ้งปัญหารายเดือน ประจำทุกเดือน ตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 ข้อ 4.2 และข้อ 4.3 ในรูปแบบ Hard copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด 2) ผู้รับจ้างจัดทำส่งมอบสรุปการบำรุงรักษาและรายงานการรับแจ้งปัญหาทุก 3 เดือน ตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 ข้อ 4.2 ข้อ 4.3 และข้อ 4.5 ในรูปแบบ Hard copy จำนวนอย่างน้อย 4 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด
งวดที่ 4 กำหนดจ่ายเป็นจำนวนร้อยละ 20 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดตามสัญญาจ้าง	กรกฎาคม - กันยายน 2566	1) ผู้รับจ้างจัดทำรายงานส่งมอบสรุปการบำรุงรักษาและรายงานการรับแจ้งปัญหารายเดือน ประจำทุกเดือน ตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 ข้อ 4.2 และข้อ 4.3 ในรูปแบบ Hard copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด

งวดชำระเงิน	ระยะเวลา	รายละเอียดการส่งมอบ
		2) ผู้รับจ้างจัดทำส่งมอบสรุปการบำรุงรักษาและรายงานการรับแจ้งปัญหาทุก 3 เดือน ตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 ข้อ 4.2 ข้อ 4.3 และข้อ 4.5 ในรูปแบบ Hard copy จำนวนอย่างน้อย 4 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด

ภาคผนวก 1

รายละเอียดงานบำรุงรักษาโปรแกรมซอฟต์แวร์ Call Center และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง มีดังนี้

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

1.1 IC360 Inbound Software

1) Omni-Channel Agent

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

2) Omni-Channel Manager

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

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

2. อุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

2.1 อุปกรณ์โทรศัพท์แบบ IP (IP Phone) พร้อมชุดหูฟัง หรือ อุปกรณ์ Headset สำหรับ IP Softphone จำนวน 10 ชุด