

ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย
การจัดซื้อจัดจ้างที่มีใช้งานก่อสร้าง

1. ชื่อโครงการ : บำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166
2. หน่วยงานเจ้าของโครงการ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค
3. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร 560,000 บาท (ห้าแสนหกหมื่นบาทถ้วน)
4. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่ ๒๑ กย. ๒๕๖๙
- เป็นเงิน 600,000.- บาท (หกแสนบาทถ้วน)
- ราคา/หน่วย (ถ้ามี) - บาท
5. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
ราคาที่เคยซื้อหรือจ้างครั้งหลังสุดภายในระยะเวลา 2 ปีงบประมาณ
- ตามสัญญาเลขที่ 6/2569 ลงวันที่ 20 ตุลาคม 2568
- จำนวนเงิน 600,000 บาท (หกแสนบาทถ้วน)
6. รายชื่อผู้รับผิดชอบกำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน
- 6.1 นางสาววรรณ สำราญใจ
- 6.2 นายวสันต์ เซ็นเสถียร

เอกสารจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง

การจัดจ้างโครงการบำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center ๑๑๖๖ โดยวิธี
เฉพาะเจาะจง

ตามหนังสือเชิญชวนสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค เลขที่ ๗/๖๕๗๐ ๗/๕๕๗๐

ลงวันที่ 69 กันยายน ๒๕๖๙

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่าสคบ. มีความประสงค์จะจัดจ้างโครงการบำรุง
รักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center ๑๑๖๖ โดยวิธีเฉพาะเจาะจง โดยมีข้อแนะนำ
และข้อกำหนด ดังต่อไปนี้

๑. เอกสารแนบท้ายเอกสารจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง

๑.๑ รายละเอียดและขอบเขตของงาน

๑.๒ แบบใบเสนอราคาที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๑.๓ แบบสัญญาจ้างบริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขคอมพิวเตอร์

๑.๔ แบบหนังสือค้ำประกัน

(๑) หลักประกันสัญญา

(๒)

๑.๕ บทนิยาม

(๑) การขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

๑.๖ แบบบัญชีเอกสารที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

(๑) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๑

(๒) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒

๑.๗ แผนการใช้พัสดุที่ผลิตในประเทศ

๑.๘ แผนการทำงาน

๒. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

๒.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย

๒.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๒.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๒.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว
เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการ
กระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๒.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วย
งานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ
กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๒.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการ
บริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๒.๗ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่เฉพาะเจาะจงดังกล่าว

๒.๘ ไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการคัดเลือกในครั้งนี้

๒.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

๒.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับงานที่เฉพาะเจาะจงในวงเงินไม่น้อยกว่า ๒๘๐,๐๐๐.๐๐ บาท (สองแสนแปดหมื่นบาท) และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐ หรือเอกชนที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเชื่อถือ

๒.๑๑ ผู้ยื่นข้อเสนอที่เสนอราคาในรูปแบบของ “กิจการร่วมค้า” ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

๒.๑๑.๑ การกำหนดสัดส่วนในการเข้าร่วมค้าของคู่สัญญา

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ข้อตกลงฯ จะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

๒.๑๑.๒ งานซื้อหรือจ้าง และงานก่อสร้าง

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลักกิจการร่วมค้านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในหนังสือเชิญชวน

๒.๑๑.๓ การยื่นข้อเสนอของกิจการร่วมค้า

(๑) กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้มีการมอบหมายผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า การยื่นข้อเสนอดังกล่าวต้องมีหนังสือมอบอำนาจ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า

(๒) การยื่นข้อเสนอด้วยวิธีเฉพาะเจาะจง

หากผู้เข้าร่วมค้ารายใดได้รับหนังสือเชิญชวนจากหน่วยงานของรัฐแล้ว ให้ผู้เข้าร่วมค้าที่ได้รับมอบหมายหรือมอบอำนาจตามข้อ (๑) สามารถดำเนินการยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า

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

๒.๑๓ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ ดังนี้

๒.๑๓.๑ กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยหรือต่างประเทศ ซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า ๑ ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ จากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สินสุทธิที่ปรากฏในงบแสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก ๑ ปีสุดท้าย ก่อนวันยื่นข้อเสนอ งบแสดงฐานะการเงิน ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ หมายถึง งบแสดงฐานะการเงินย้อนไปก่อนวันที่หน่วยงานของรัฐกำหนดให้เป็นวันยื่นข้อเสนอ ๑ ปีปฏิทิน เว้นแต่กรณีนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย หากวันยื่นข้อเสนอเป็นช่วงระยะเวลาที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนดให้นิติบุคคลยื่นงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งจะอยู่ในช่วงเดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม ของทุกปี โดยนิติบุคคลที่เป็นผู้ยื่นข้อเสนออันยังอยู่ในช่วงของการยื่นงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า คือ ช่วงเดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม กรณีนี้ให้สามารถยื่นงบแสดงฐานะการเงินย้อนไปอีก ๑ ปี ได้

๒.๑๓.๒ กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ซึ่งยังไม่มีรายงานงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายของต่างประเทศซึ่งยังไม่มีรายงานงบแสดงฐานะการเงิน ให้พิจารณาการกำหนดมูลค่าของทุนจดทะเบียน โดยผู้

ยื่นข้อเสนอจะต้องมีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระมูลค่าหุ้นแล้ว ณ วันที่ยื่นข้อเสนอ ดังนี้

- (๑) มูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างไม่เกิน ๑ ล้านบาท ไม่ต้องกำหนดทุนจดทะเบียน
- (๒) มูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างเกิน ๑ ล้านบาท แต่ไม่เกิน ๕ ล้านบาท ต้องมีทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า ๑ ล้านบาท
- (๓) มูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างเกิน ๕ ล้านบาท แต่ไม่เกิน ๑๐ ล้านบาท ต้องมีทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า ๒ ล้านบาท
- (๔) มูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างเกิน ๑๐ ล้านบาท แต่ไม่เกิน ๒๐ ล้านบาท ต้องมีทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า ๓ ล้านบาท
- (๕) มูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างเกิน ๒๐ ล้านบาท แต่ไม่เกิน ๖๐ ล้านบาท ต้องมีทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า ๘ ล้านบาท
- (๖) มูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างเกิน ๖๐ ล้านบาท แต่ไม่เกิน ๑๕๐ ล้านบาท ต้องมีทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า ๒๐ ล้านบาท
- (๗) มูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างเกิน ๑๕๐ ล้านบาท แต่ไม่เกิน ๓๐๐ ล้านบาท ต้องมีทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า ๖๐ ล้านบาท
- (๘) มูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างเกิน ๓๐๐ ล้านบาท แต่ไม่เกิน ๕๐๐ ล้านบาท ต้องมีทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า ๑๐๐ ล้านบาท
- (๙) มูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างเกิน ๕๐๐ ล้านบาทขึ้นไป ต้องมีทุนจดทะเบียน ไม่ต่ำกว่า ๒๐๐ ล้านบาท

๒.๑๓.๓ สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างครั้งหนึ่งที่มีวงเงินเกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดา ให้พิจารณาจากหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากไม่เกิน ๙๐ วัน ก่อนวันยื่นข้อเสนอ โดยต้องมีเงินฝากคงเหลือในบัญชีธนาคารเป็นมูลค่า ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการ ที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง และหากเป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องแสดงหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากที่มีมูลค่าดังกล่าวอีกครั้งหนึ่งในวันลงนามในสัญญา

๒.๑๓.๔ กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมูลค่าสุทธิของกิจการหรือทุนจดทะเบียน หรือมีแต่ไม่เพียงพอที่จะเข้ายื่นข้อเสนอ สามารถดำเนินการได้ดังนี้

(๑) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย หรือบุคคลธรรมดาที่ถือสัญชาติไทย ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง จะเป็นสินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้าประกัน ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน

(๒) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ หรือบุคคลธรรมดาที่มีได้ถือสัญชาติไทย ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง จะเป็นสินเชื่อที่ธนาคารต่างประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารกลางต่างประเทศนั้น ตามรายชื่อบริษัทที่ธนาคารกลางต่างประเทศนั้นแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน

๒.๑๓.๕ กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ หรือบุคคล

ธรรมดาที่มีได้ถือสัญชาติไทยตามข้อ ๒.๑๓.๒ ข้อ ๒.๑๓.๓ และข้อ ๒.๑๓.๔ (๒) มูลค่าจะต้องเป็นไปตามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราตามประกาศที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ในช่วงระหว่างวันที่เผยแพร่หนังสือเชิญชวนและเอกสารจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจงในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e - GP) จนถึงวันเสนอราคา

ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นเอกสารที่แสดงให้เห็นถึงข้อมูลเกี่ยวกับมูลค่าสุทธิของกิจการแล้วแต่กรณี ประกอบกับเอกสารดังกล่าวจะต้องผ่านการรับรองตามระเบียบกระทรวง การต่างประเทศ ว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนด โดยจะต้องยื่นเอกสารดังกล่าวในวันยื่นข้อเสนอ หากผู้ยื่นข้อเสนอไม่ได้มีการยื่นเอกสารดังกล่าวมาพร้อมกับการยื่นข้อเสนอให้ถือว่าผู้ยื่นข้อเสนอนั้นยื่นเอกสารไม่ครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง

๒.๑๓.๖ กรณีตามข้อ ๒.๑๓.๑ - ข้อ ๒.๑๓.๕ ไม่ใช่บังคับกับกรณีดังต่อไปนี้

(๑) กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอเป็นหน่วยงานของรัฐภายในประเทศ

(๒) นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการตามพระราชบัญญัติล้มละลาย พ.ศ. ๒๕๔๓ และที่แก้ไขเพิ่มเติม

(๓) งานจ้างก่อสร้างที่กรมบัญชีกลางได้ขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการงานก่อสร้างแล้ว และงานจ้างก่อสร้างที่หน่วยงานของรัฐที่ได้มีการจัดทำบัญชีผู้ประกอบการงานก่อสร้างที่มีคุณสมบัติเบื้องต้นไว้แล้วก่อนวันที่พระราชบัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ พ.ศ. ๒๕๖๐ มีผลใช้บังคับ

(๔) การจัดซื้อจัดจ้างตามมาตรา ๕๖ วรรคหนึ่ง (๒) (ข) และ (ค) แห่งพระราช

บัญญัติการจัดซื้อจัดจ้างฯ

(๕) การซื้อสังหาริมทรัพย์และการเช่าสังหาริมทรัพย์

(๖) กรณีงานจ้างบริการหรืองานจ้างเหมาบริการกับบุคคลธรรมดา เช่น จ้างพนักงานขับรถ ครูชาวต่างชาติ พนักงานเก็บขยะ พนักงานบันทึกข้อมูล เป็นต้น

๒.๑๔ ๒.๑๓ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับผลงานที่จ้าง ตามข้อ ๓.๑๑ ที่สำเร็จมาแล้วจำนวนไม่น้อยกว่า ๑ สัญญา ภายในระยะเวลา ๕ ปี นับจากวันที่สิ้นสุดสัญญา หรือวันส่งมอบงานงวดสุดท้าย จนถึงวันที่ยื่นข้อเสนอและเสนอราคา ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องแนบสำเนาหนังสือรับรองจากหน่วยงานดังกล่าวและสำเนาคู่สัญญา ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขอสงวนสิทธิ์ที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่เสนอ

๓. หลักฐานการยื่นข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอเอกสารหลักฐานยื่นมาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยแยกออกเป็น ๒ ส่วน คือ

๓.๑ ส่วนที่ ๑ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

(ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ

(ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล หนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ และบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี)

(๒) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่มีชื่อนิติบุคคล ให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่นนั้น สำเนาข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน หรือสำเนาหนังสือเดินทางของผู้เป็นหุ้นส่วนที่มีได้ถือสัญชาติไทย

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

(๔) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องแสดงหลักฐานเกี่ยวกับมูลค่าสุทธิของกิจการ ดังนี้

(๔.๑) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย หรือต่างประเทศซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า ๑ ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ จากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิ หักด้วยหนี้สินสุทธิที่ปรากฏในงบแสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก ๑ ปีสุดท้าย ก่อนวันยื่นข้อเสนอ งบแสดงฐานะการเงิน ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ หมายถึง งบแสดงฐานะการเงิน ย้อนไปก่อนวันที่หน่วยงานของรัฐกำหนดให้เป็นวันยื่นข้อเสนอ ๑ ปีปฏิทิน เว้นแต่กรณีนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้น ตามกฎหมายไทย หากวันยื่นข้อเสนอเป็นช่วงระยะเวลาที่กรมพัฒนาธุรกิจการค้ากำหนดให้นิติบุคคล ยื่นงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ซึ่งจะอยู่ในช่วงเดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม ของทุกปี โดยนิติบุคคลที่เป็นผู้ยื่นข้อเสนอ นั้นยังอยู่ในช่วงของการยื่นงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า คือ ช่วงเดือนมกราคม - เดือนพฤษภาคม กรณีนี้ให้สามารถยื่นงบแสดงฐานะการเงินย้อนไปอีก ๑ ปี ได้

(๔.๒) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ซึ่งยังไม่มี การรายงานงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า หรือกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้น ตามกฎหมายของต่างประเทศซึ่งยังไม่มี การรายงานงบแสดงฐานะการเงิน ให้พิจารณาการกำหนดมูลค่า ของทุนจดทะเบียน โดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระมูลค่าหุ้นแล้ว ณ วันที่ยื่นข้อเสนอ ดังนี้

(๔.๒.๑) มูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างไม่เกิน ๑ ล้านบาท ไม่ต้องกำหนดทุนจดทะเบียน

(๔.๒.๒) มูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างเกิน ๑ ล้านบาท แต่ไม่เกิน ๕ ล้านบาท ต้องมีทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า ๑ ล้านบาท

(๔.๒.๓) มูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างเกิน ๕ ล้านบาท แต่ไม่เกิน ๑๐ ล้านบาท ต้องมีทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า ๒ ล้านบาท

(๔.๒.๔) มูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างเกิน ๑๐ ล้านบาท แต่ไม่เกิน ๒๐ ล้านบาท ต้องมีทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า ๓ ล้านบาท

(๔.๒.๕) มูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างเกิน ๒๐ ล้านบาท แต่ไม่เกิน ๖๐ ล้านบาท ต้องมีทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า ๘ ล้านบาท

(๔.๒.๖) มูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างเกิน ๖๐ ล้านบาท แต่ไม่เกิน ๑๕๐ ล้านบาท ต้องมีทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า ๒๐ ล้านบาท

(๔.๒.๗) มูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างเกิน ๑๕๐ ล้านบาท แต่ไม่เกิน ๓๐๐ ล้านบาท ต้องมีทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า ๖๐ ล้านบาท

(๔.๒.๘) มูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างเกิน ๓๐๐ ล้านบาท แต่ไม่เกิน ๕๐๐ ล้านบาท ต้องมีทุนจดทะเบียนไม่ต่ำกว่า ๑๐๐ ล้านบาท

(๔.๒.๙) มูลค่าการจัดซื้อจัดจ้างเกิน ๕๐๐ ล้านบาทขึ้นไป ต้องมีทุนจดทะเบียน ไม่ต่ำกว่า ๒๐๐ ล้านบาท

(๔.๓) สำหรับการซื้อจัดจ้างครั้งหนึ่งที่มีวงเงินเกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาให้พิจารณาจากหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากไม่เกิน ๙๐ วัน ก่อนวันยื่นข้อเสนอ โดยต้องมีเงินฝากคงเหลือในบัญชีธนาคารเป็นมูลค่า ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณ ของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง และหากเป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับการคัดเลือก จะต้องแสดงหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากที่มีมูลค่าดังกล่าวอีกครั้งหนึ่งในวันลงนามในสัญญา

(๔.๔) กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมูลค่าสุทธิของกิจการหรือทุนจดทะเบียน หรือมีแต่ไม่เพียงพอที่จะเข้ายื่นข้อเสนอ สามารถดำเนินการได้ดังนี้

(๔.๔.๑) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย หรือบุคคลธรรมดาที่ถือสัญชาติไทย ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมียกเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง จะเป็นสินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทย แจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน

(๔.๔.๒) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ หรือบุคคลธรรมดาที่ไม่ได้ถือสัญชาติไทย ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมียกเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง จะเป็นสินเชื่อที่ธนาคารต่างประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารกลางต่างประเทศนั้น ตามรายชื่อบริษัทที่ธนาคารกลางต่างประเทศนั้น แจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน

(๔.๕) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายต่างประเทศ หรือบุคคลธรรมดาที่ไม่ได้ถือสัญชาติไทยตามข้อ (๔.๒) ข้อ (๔.๓) และข้อ (๔.๔.๒) มูลค่าจะต้องเป็นไปตามอัตราแลกเปลี่ยนเงินตราตามประกาศที่ธนาคารแห่งประเทศไทยกำหนด ในช่วงระหว่างวันที่เผยแพร่หนังสือเชิญชวนและเอกสารจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจงในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (e - GP) จนถึงวันเสนอราคา

ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นเอกสารที่แสดงให้เห็นถึงข้อมูลเกี่ยวกับมูลค่าสุทธิของกิจการแล้วแต่กรณี ประกอบกับเอกสารดังกล่าวจะต้องผ่านการรับรองตามระเบียบกระทรวงการต่างประเทศว่าด้วยการรับรองเอกสาร พ.ศ. ๒๕๓๙ และที่แก้ไขเพิ่มเติม กำหนด โดยจะต้องยื่นเอกสารดังกล่าวในวันยื่นข้อเสนอ หากผู้ยื่นข้อเสนอได้มีการยื่นเอกสารดังกล่าวมาพร้อมกับการยื่นข้อเสนอให้ถือว่าผู้ยื่นเสนอรายนั้นยื่นเอกสารไม่ครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง

(๕) สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์ (ถ้ามี)

(๖) สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ถ้ามี)

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

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

๓.๒ ส่วนที่ ๒ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) สำเนาหนังสือรับรองผลงานจ้างและสำเนาคู่สัญญา

(๒) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ทั้งหมดที่ยื่นพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ 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. การยื่นข้อเสนอ

๔.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนดไว้ในเอกสารจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจงนี้ โดยไม่มีเงื่อนไขใด ๆ ทั้งสิ้น และจะต้องกรอกข้อความให้ถูกต้องครบถ้วน พร้อมทั้งหลักฐานแสดงตัวตนและทำการยืนยันตัวตนของผู้ยื่นข้อเสนอโดยต้องแนบใบเสนอราคาในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

๔.๒ ในการเสนอราคาให้เสนอราคาเป็นเงินบาทและเสนอราคาได้เพียงครั้งเดียวและราคาเดียว โดยเสนอราคารวม และหรือราคาต่อหน่วย และหรือต่อรายการ ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ท้ายใบเสนอราคาให้ถูกต้อง ทั้งนี้ ราคารวมที่เสนอจะต้องตรงกันทั้งตัวเลขและตัวหนังสือ ถ้าตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกัน ให้ถือตัวหนังสือเป็นสำคัญ โดยคิดราคารวมทั้งสิ้นซึ่งรวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทั้งปวงไว้แล้ว

ราคาที่เสนอจะต้องเสนอกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า ๑๒๐ วัน ตั้งแต่วันเสนอราคาโดยภายในกำหนดยื่นราคา ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้และจะถอนการเสนอราคามีได้

๔.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอกำหนดเวลาดำเนินการแล้วไม่เกิน ๓๖๕ วัน นับจากวันที่ลงนามในสัญญา หรือวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจาก สคบ.ให้เริ่มทำงาน

๔.๔ ก่อนเสนอราคา ผู้ยื่นข้อเสนอควรตรวจสอบร่างสัญญา รายละเอียดขอบเขตของงานทั้งโครงการ (Terms of Reference : TOR) ฯลฯ ให้ถี่ถ้วนและเข้าใจเอกสารจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจงทั้งหมดเสียก่อนที่จะตกลงยื่นข้อเสนอตามเงื่อนไขในเอกสารจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง

๔.๕ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในวันและเวลาที่กำหนดในหนังสือเชิญชวน และเวลาในการเสนอราคาให้ถือตามเวลาของระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นเกณฑ์

เมื่อพ้นกำหนดเวลายื่นข้อเสนอและเสนอราคาแล้ว จะไม่รับเอกสารการยื่นข้อเสนอ และการเสนอราคาใด ๆ โดยเด็ดขาด

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

๔.๗ หากปรากฏต่อคณะกรรมการจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจงว่า ก่อนหรือในขณะที่มีการพิจารณาข้อเสนอ มีผู้ยื่นข้อเสนอรายใดกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมตามข้อ ๑.๕ (๑) และคณะกรรมการฯ เชื่อว่ามีการกระทำอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมคณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ และสคบ.จะพิจารณาลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวเป็นผู้ทำงานเว้นแต่สคบ.จะพิจารณาเห็นว่า ผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น มิใช่เป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำดังกล่าวและได้ให้ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของสคบ.

๔.๘ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

- (๑) ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง
- (๒) ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่น ๆ (ถ้ามี) รวมค่าใช้จ่ายที่ปวงไว้ด้วยแล้ว
- (๓) ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการเสนอราคา ตามวัน เวลา ที่กำหนด
- (๔) ผู้ยื่นข้อเสนอจะถอนการเสนอราคาที่เสนอแล้วไม่ได้
- (๕) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องศึกษาและทำความเข้าใจในระบบและวิธีการเสนอราคาโดยวิธีเฉพาะเจาะจง ของกรมบัญชีกลางที่แสดงไว้ในเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th

๔.๙ คู่สัญญาต้องจัดทำแผนการทำงานมาให้ภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา เว้นแต่เป็นกรณีสัญญาที่มีอายุไม่เกิน ๙๐ วัน หรือกรณีการจ้าง ซึ่งสัญญาหรือบันทึกข้อตกลงเป็นหนังสือมีวงเงินไม่เกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาท ทั้งนี้ แผนการทำงานดังกล่าวให้ถือเป็นเอกสารส่วนหนึ่งของสัญญา

๔.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอที่เป็นผู้ชนะการเสนอราคาต้องจัดทำแผนการใช้พัสดุที่ผลิตภายในประเทศ โดยยื่นให้หน่วยงานของรัฐภายใน ๖๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๕. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

๕.๑ การพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอครั้งนี้ สคบ.จะพิจารณาดัดสินโดยใช้หลักหลักเกณฑ์ราคา

๕.๒ การพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ สคบ.จะพิจารณาจากราคารวม

๕.๓ หากผู้ยื่นข้อเสนอมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามข้อ ๒ หรือยื่นหลักฐานการยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วนตามข้อ ๓ หรือยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้องตามข้อ ๔ แล้ว คณะกรรมการจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจงจะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่ ผู้ยื่นข้อเสนอเสนอเอกสารทางเทคนิคหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะจ้างไม่ครบถ้วน หรือเสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่สคบ.กำหนดไว้ในเอกสารจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจงในส่วนที่มีใช้สาระสำคัญ หรือเป็นการผิดพลาดเล็กน้อย คณะกรรมการจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจงอาจพิจารณาผ่อนปรนการตัดสินสิทธิ ผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น

๕.๔ สคบ.สงวนสิทธิไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่มีการผ่อนผัน ในกรณีดังต่อไปนี้

- (๑) ไม่กรอกชื่อผู้ยื่นข้อเสนอในการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์
- (๒) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจงที่เป็นสาระสำคัญ

๕.๕ ในการตัดสินการจ้างด้วยวิธีเฉพาะเจาะจงหรือในการทำสัญญา คณะกรรมการจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง หรือสคบ.มีสิทธิให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ สคบ.มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ ไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง

๕.๖ สคบ.ทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่เสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้างในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิกการจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจงโดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ และให้ถือว่าการตัดสินของสคบ.เป็นเด็ดขาด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใด ๆ มิได้ รวมทั้งสคบ.จะพิจารณายกเลิกการจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจงและลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อถือได้ว่าการยื่นข้อเสนอกระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จ หรือใช้ชื่อบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลอื่นมาเสนอราคาแทน เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามเอกสารจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจงได้ คณะกรรมการจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจงหรือสคบ. จะให้ผู้ยื่นข้อเสนออื่นชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถดำเนินงานตามเอกสารจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจงให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้สคบ. มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอหรือไม่รับราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใด ๆ จากสคบ.

๕๗ ก่อนลงนามในสัญญา สคบ. อาจประกาศยกเลิกการจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง หากปรากฏว่ามี การกระทำที่เข้าลักษณะผู้ที่ได้รับการคัดเลือกขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับเจ้าหน้าที่ใน การเสนอราคา หรือส่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

๖. การทำสัญญาจ้าง

ผู้ได้รับการคัดเลือกงานจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจงต้องทำสัญญาจ้างตามแบบสัญญา ดังระบุ ในข้อ ๑.๓ หรือทำข้อตกลงเป็นหนังสือกับสคบ. ภายใน ๗ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งและจะต้องวางหลักประกันสัญญา เป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ ๕ ของราคาค่าจ้างที่จ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจง ให้สคบ. ยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

๖.๑ เงินสด

๖.๒ เช็คหรือตราพท์ที่ธนาคารเซ็นส่งง่ายให้แก่สคบ. ซึ่งเป็นเช็คหรือตราพท์ลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือตราพท์ นั้น ชำระต่อเจ้าหน้าที่ในวันทำสัญญา หรือก่อนวันนั้นไม่เกิน ๓ วันทำการ

๖.๓ หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามตัวอย่างที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด ดัง ระบุในข้อ ๑.๔ (๑) หรือจะเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

๖.๔ หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุน หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบ กิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามราย ชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของ ธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๑)

๖.๕ พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ผู้ที่ได้รับการคัดเลือก (ผู้รับ จ้าง) พันจากข้อผูกพันตามสัญญาจ้างแล้ว

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ย ตามอัตราส่วนของงานจ้างซึ่งสคบ. ได้รับมอบไว้แล้ว

๗. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

สคบ. จะจ่ายค่าจ้างซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มตลอดจนภาษีอากรอื่น ๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้วให้ แก่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้าง โดยแบ่งออกเป็น ๔ งวด ดังนี้

งวดที่ ๑ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๒๐.๐๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน ส่งมอบเดือน ตุลาคม-ธันวาคม ๒๕๖๙ ให้แล้วเสร็จภายใน ๙๒ วัน

งวดที่ ๒ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๓๐.๐๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน ส่งมอบเดือน มกราคม-มีนาคม ๒๕๗๐ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๘๒ วัน

งวดที่ ๓ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๒๐.๐๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน ส่งมอบเดือน เมษายน-มิถุนายน ๒๕๗๐ ให้แล้วเสร็จภายใน ๒๗๓ วัน

งวดสุดท้าย เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๓๐.๐๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานทั้งหมดให้ แล้วเสร็จเรียบร้อยตามสัญญาหรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ และสคบ. ได้ตรวจรับมอบงานจ้างเรียบร้อยแล้ว

๘. อัตราค่าปรับ

ค่าปรับตามแบบสัญญาจ้างแนบท้ายเอกสารจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจงนี้ หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ จะกำหนด ดังนี้

๘.๑ กรณีที่ผู้รับจ้างนำงานที่รับจ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่งโดยไม่ได้รับอนุญาตจากสคบ. จะกำหนดค่าปรับสำหรับการฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นจำนวนร้อยละ ๑๐.๐๐ ของวงเงินของงานจ้างช่วงนั้น

๘.๒ กรณีที่ผู้รับจ้างปฏิบัติผิดสัญญาจ้างนอกเหนือจากข้อ ๘.๑ จะกำหนดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของราคาค่าจ้าง

๙. ข้อสงวนสิทธิ์ในการยื่นข้อเสนอและอื่น ๆ

๙.๑ เงินค่าจ้างสำหรับงานจ้างครั้งนี้ ได้มาจากเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๗๐

การลงนามในสัญญาจะกระทำต่อเมื่อ สคบ.ได้รับอนุมัติเงินค่าจ้างจากเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๗๐ แล้วเท่านั้น

๙.๒ เมื่อสคบ.ได้คัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอรายใดให้เป็นผู้รับจ้าง และได้ตกลงจ้างตามการจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจงแล้ว ถ้าผู้รับจ้างจะต้องส่งหรือนำสิ่งของเพื่องานจ้างดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ และของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี ดังนี้

(๑) แจ้งการส่งหรือนำสิ่งของดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศต่อกรมเจ้าท่า ภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้รับจ้างส่ง หรือซื้อของจากต่างประเทศ เว้นแต่เป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้

(๒) จัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทยจากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่าให้บรรทุกสิ่งของนั้นโดยเรืออื่นที่มีใช้เรือไทย ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตเช่นนั้นก่อนบรรทุกของลงเรืออื่น หรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่น

(๓) ในกรณีที่มิปฏิบัติตาม (๑) หรือ (๒) ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี

๙.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งสคบ.ได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญาหรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือภายในเวลาที่กำหนด ดังระบุไว้ในข้อ ๖ สคบ.อาจพิจารณาเรียกร้องให้ชดเชยความเสียหายอื่น (ถ้ามี) รวมทั้งจะพิจารณาให้เป็นผู้ทำงานตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๙.๔ สคบ.สงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาหรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

๙.๕ ในกรณีที่เอกสารแนบท้ายเอกสารจ้างโดยวิธีเฉพาะเจาะจงนี้ มีความขัดหรือแย้งกันผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของสคบ. คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติม

๙.๖ สคบ.อาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ จากสคบ.ไม่ได้

(๑) สคบ.ไม่ได้รับการจัดสรรเงินงบประมาณที่จะใช้ในการจัดจ้างหรือเงินงบประมาณได้รับการจัดสรรไม่เพียงพอที่จะทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไป

(๒) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ที่ได้รับการคัดเลือกขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือ สมยอมกันกับเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือสื่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

(๓) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่สคบ.หรือกระทบต่อ ประโยชน์สาธารณะ

(๔) กรณีอื่นในทำนองเดียวกับ (๑) (๒) หรือ (๓) ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออกตาม ความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๑๐. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการจ้าง ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามหลัก เกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

๑๑. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

สคบ.สามารถนำผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามสัญญาของผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็น ผู้รับจ้างเพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ หากผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือ ทำสัญญากับสคบ.ไว้ชั่วคราว

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค



ข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (Term of Reference: TOR)
โครงการบำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166

1. หลักการและเหตุผล

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

2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

2.1 เพื่อบำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ของ สคบ. ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

2.2 เพื่อให้มีทีมผู้เชี่ยวชาญผู้ชำนาญการในการดูแลบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ เพื่อบำรุงรักษา พัฒนาปรับปรุงระบบและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

3. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

3.1 มีความสามารถตามกฎหมาย

3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

3.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

3.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

3.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

3.7 เป็นนิติบุคคล ผู้มีอาชีพรับจ้างงานดังกล่าว

3.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการจ้างครั้งนี้

3.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

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

3.11 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับผลงานที่จ้างในวงเงินไม่น้อยกว่า 280,000 บาท (สองแสนแปดหมื่นบาทถ้วน) และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเชื่อถือ

3.12 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับผลงานที่จ้าง ตามข้อ 3.11 ที่สำเร็จมาแล้วจำนวนไม่น้อยกว่า 1 สัญญา ภายในระยะเวลา 5 ปี นับจากวันที่สิ้นสุดสัญญา หรือวันส่งมอบงานงวดสุดท้าย จนถึงวันที่ยื่นข้อเสนอและเสนอราคา ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องแนบสำเนาหนังสือรับรองจากหน่วยงานดังกล่าวและสำเนาคู่สัญญา ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขอสงวนสิทธิ์ที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่เสนอ

4. ขอบเขตของงาน มีรายละเอียดดังนี้

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

4.1 งานบำรุงรักษาระบบการให้บริการ Call Center

4.1.1 ดูแลบำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติอยู่เสมอ

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

4.1.3 ให้คำแนะนำการวางระบบการสำรองข้อมูล เพื่อความปลอดภัยของข้อมูลที่มีความสำคัญของระบบ

4.1.4 ให้คำแนะนำที่เป็นประโยชน์ในการใช้งานระบบศูนย์บริการลูกค้า โดยเจ้าหน้าที่ที่มีประสบการณ์เกี่ยวกับระบบดังกล่าว

4.1.5 ผู้รับจ้างต้องให้บริการซ่อมบำรุงรักษาซอฟต์แวร์ของระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ 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

2.1) ผู้รับจ้างต้องดำเนินการดูแลระบบ และรายงานของระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2) ในกรณีที่ สคบ. มีการปรับเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์สำนักงานหรือเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก สำหรับเจ้าหน้าที่ให้บริการ ผู้รับจ้างต้องจัดเจ้าหน้าที่เข้ามาดำเนินการติดตั้งระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติ

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

4.1.6 หากซอฟต์แวร์ของระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ 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 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งจาก สคบ.

1.3) จะหาทางแก้ปัญหาให้อย่างถาวร ภายใน 7 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งจาก 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 วันทำการ หลังจากได้รับแจ้งจาก สคบ.

3) ระดับ 3 ระบบสามารถทำงานได้ แต่มีปัญหาเกี่ยวกับฟังก์ชันการทำงานบางฟังก์ชันที่ไม่มีผลกับการทำงานมาก สคบ. จำเป็นต้องให้ผู้รับจ้างบำรุงรักษา และซ่อมแซม นอกเหนือจากการบำรุงรักษา และซ่อมแซมตามที่กำหนดไว้ 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 แต่มีปัญหาเกี่ยวกับฟังก์ชันการทำงานบางฟังก์ชันที่ไม่มีผลกับการทำงานของ สคบ. หรือเป็นฟังก์ชันที่เป็นจำพวก Cosmetics สคบ. จำเป็นต้องให้ผู้รับจ้างบำรุงรักษา และซ่อมแซมนอกเหนือจากการบำรุงรักษาและซ่อมแซมตามที่กำหนดไว้ หรือหลังจากที่ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ สคบ.

4.1) ผู้รับจ้างจะต้องโทรติดต่อกลับภายใน 4 ชั่วโมง ระหว่างชั่วโมงทำงาน

4.2) จะตรวจสอบปัญหา โดยเข้าแก้ไขปัญหา (On Site) ภายใน 48 ชั่วโมง หลังจาก ได้รับแจ้งจาก สคบ.

4.3) จะหาทางแก้ปัญหาชั่วคราว ภายใน 10 วัน หลังจากได้รับแจ้งจาก สคบ.

4.4) จะหาทางแก้ปัญหาให้อย่างถาวร ในการออกโปรแกรม Minor หรือ Major Release ใหม่ ให้กับ สคบ.

4.1.6.2 ต้องมีเจ้าหน้าที่เข้าไปตรวจสอบระบบศูนย์บริการลูกค้า เพื่อให้พร้อมใช้งานตามปกติ 3 เดือนต่อ 1 ครั้ง ตลอดระยะเวลาสัญญา และส่งรายงานสรุปผลการตรวจสอบระบบงานให้แก่ สคบ.

4.1.7 ดำเนินการจัดหาอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลและจัดทำระบบสำรองข้อมูลอัตโนมัติ ระบบสารสนเทศสนับสนุนงานด้านฐานข้อมูล เพื่อสำรองข้อมูลเป็นประจำทุกวัน และดำเนินการสำรองข้อมูลทั้งส่วน Application และ Database เดือนละ 1 ครั้งเป็นอย่างน้อย จัดเก็บลงอุปกรณ์เก็บข้อมูลแบบพกพา หรือตามที่สำนักงานฯ กำหนด และดำเนินการตรวจสอบ เสนอแนะการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของระบบ (Performance) โดยหากระบบขัดข้องผู้รับจ้างต้องดำเนินการกู้คืนระบบให้สามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติภายใน 24 ชั่วโมง พร้อมจัดทำคู่มือวิธีการสำรองข้อมูลและการกู้คืนระบบโดยละเอียด

4.2 งานบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

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

4.2.2 ปรับแต่งค่าการทำงาน (Configuration) SIP Trunk ให้สามารถใช้งานได้ตามปกติอย่างต่อเนื่อง ทั้งส่วนที่เข้าและติดตั้งที่ สคบ.

4.3 งานค่าบริการ ค่าเช่าระบบที่เกี่ยวข้อง

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการต่ออายุบริการ หรือต่ออายุเช่าระบบที่เกี่ยวข้อง พร้อมประสานงานกับผู้ให้บริการ ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลาและมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย


จรรยา สิริพิง

4.3.1 บริการ SIP Trunk จำนวน 1 SIP ตลอดอายุสัญญา โดยไม่รวมถึงค่าใช้จ่ายการใช้งานทางโทรศัพท์

4.3.2 บริการ SMS จำนวนอย่างน้อย 5,000 ข้อความ ต่อเดือน ตลอดอายุสัญญา

4.4 ในกรณีที่ สคบ. มีการย้ายสำนักงานฯ ภายในศูนย์ราชการเฉลิมพระเกียรติ 80 พรรษา 5 ธันวาคม 2550 อาคารรัฐประศาสนภักดี ผู้รับจ้างต้องดำเนินการปรับแต่งค่าการทำงาน (Configuration) ของระบบบริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 และอุปกรณ์ตามภาคผนวก ก ให้สามารถใช้งานได้โดยปกติอย่างต่อเนื่อง

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

4.6 ผู้รับจ้างต้องทำการวิเคราะห์ ประเมินการใช้งานระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ของ สคบ. และเสนอแนะแนวทางการเพิ่มศักยภาพของระบบในอนาคตทั้งส่วนระบบฯ และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้บริการประชาชนได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

5. งบประมาณ

จำนวน 560,000 บาท (ห้าแสนหกหมื่นบาทถ้วน)

6. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ระยะเวลา 12 เดือน (ตุลาคม 2569 – กันยายน 2570)

7. เงื่อนไขอื่น ๆ

7.1 ผู้รับจ้างต้องเก็บรักษาข้อมูลของทางราชการเป็นความลับ และไม่เปิดเผยข้อมูลให้กับบุคคลที่สามได้ล่วงรู้โดยมิได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง และผู้รับจ้างตกลงจะไม่ใช้ข้อมูลดังกล่าวในทางที่จะทำให้ผู้ว่าจ้างได้รับความเสียหาย ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม และผู้รับจ้างตกลงจะดำเนินการตามขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อหลีกเลี่ยงมิให้ข้อมูลอันเป็นความลับถูกเปิดเผย และใช้ความระมัดระวังอย่างยิ่ง เพื่อป้องกันบุคคล ที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลอันเป็นความลับนั้น และผู้รับจ้างจะต้องรักษาความลับราชการ โดยปฏิบัติตามระเบียบการรักษาความลับทางราชการ พ.ศ. 2544 และต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของทางราชการ พ.ศ. 2540 พระราชบัญญัติว่าด้วยธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. 2544 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. 2550 และที่แก้ไขเพิ่มเติม พระราชบัญญัติการรักษาความมั่นคงปลอดภัยไซเบอร์ พ.ศ. 2562 และพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ทั้งนี้ หากมีการละเมิด ผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบ

7.2 ผู้รับจ้างต้องแจ้งรายละเอียดการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศประกอบการตรวจรับงาน ทั้งนี้ หากเป็นโปรแกรมที่มีลิขสิทธิ์ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้ทางสำนักงานฯ ได้สิทธิโดยชอบธรรมในการใช้โปรแกรม และต้องเป็นผู้รับผิดชอบกรณีมีการกล่าวหาฟ้องร้องค่าเสียหายใด ๆ จากเจ้าของลิขสิทธิ์ที่นำมาใช้นั้น ผลงานการดูแลบำรุงรักษาระบบและการพัฒนาปรับปรุงระบบให้ถือเป็นลิขสิทธิ์ของสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

7.3 กรณีที่ผู้รับจ้างกระทำผิดสัญญา หรือไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง หรือเหตุอื่นใด ที่เป็นสาเหตุ หรือจะ ทำให้เกิดความเสียหายต่อราชการ สำนักงานฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการบอกเลิกสัญญาได้ทันที โดยสำนักงานฯ ไม่ต้อง รับผิดชอบใด ๆ ทั้งสิ้น และสำนักงานฯ อาจดำเนินการต่อเองหรือว่าจ้างผู้อื่นให้ดำเนินการต่อจนแล้วเสร็จได้ โดย ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในค่าเสียหายที่เกิดขึ้น รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในการดำเนินการให้แล้วเสร็จตาม

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

7.5 กรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการบำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ให้ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี ไม่สามารถแก้ไขข้อขัดข้องให้ระบบสามารถใช้งานได้ตามปกติ ภายในเวลาที่กำหนดตามขอบเขตงานข้อ 4 โดยให้มีเวลาระบบขัดข้องรวมตามเกณฑ์การคำนวณเวลาขัดข้อง ไม่ เกินเดือนละ 72 (เจ็ดสิบสอง) ชั่วโมง หรือร้อยละ 10 (สิบ) ของเวลาใช้งานทั้งหมดของเดือนนั้น แล้วแต่ตัวเลขใด จะมากกว่ากัน มิฉะนั้นผู้รับจ้างต้องยอมให้ผู้ว่าจ้างคิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมง

$$\text{วิธีการคำนวณ} = \frac{\text{งบประมาณ}}{\text{จำนวนงวด}} \times \frac{0.035}{100} = \text{ค่าปรับรายชั่วโมง}$$

8. กำหนดการส่งมอบงาน เงื่อนไขการจ่ายเงิน

งวดชำระเงิน	ระยะเวลา	รายละเอียดการส่งมอบ
งวดที่ 1 กำหนดจ่ายเป็น จำนวนร้อยละ 20 ของวงเงินค่าจ้าง ทั้งหมดตาม สัญญาจ้าง	ตุลาคม – ธันวาคม 2569	1) ส่งมอบข้อเสนอแผนการบำรุงรักษาตามสัญญาและรายชื่อ บุคลากรในโครงการ ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันลงนามใน สัญญา และแจ้งกำหนดการ วัน-เวลาเข้าปฏิบัติงานและจำนวน เจ้าหน้าที่ที่เข้าดำเนินการพัฒนาปรับปรุง/บำรุงรักษาในแต่ละ ครั้ง ให้สำนักงานฯ ทราบก่อนเข้าดำเนินการ และส่งมอบงาน ตามข้อ 7.2 2) จัดทำรายงานรายเดือน ประจำทุกเดือน ตามขอบเขตงาน บำรุงรักษาข้อ 4.1 ข้อ 4.2 และข้อ 4.3 ในรูปแบบ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด 3) จัดทำรายงานรายไตรมาส ตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 ข้อ 4.2 ข้อ 4.3 ข้อ 4.4 และข้อ 4.5 ในรูปแบบ Hard copy จำนวนอย่างน้อย 2 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่าง น้อย 1 ชุด

งวดชำระเงิน	ระยะเวลา	รายละเอียดการส่งมอบ
งวดที่ 2 กำหนดจ่ายเป็น จำนวนร้อยละ 30 ของวงเงินค่าจ้าง ทั้งหมดตาม สัญญาจ้าง	มกราคม – มีนาคม 2570	1) จัดทำรายงานรายเดือน ประจำทุกเดือน ตามขอบเขตงาน บำรุงรักษาข้อ 4.1 ข้อ 4.2 และข้อ 4.3 ในรูปแบบ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด 2) จัดทำรายงานรายไตรมาส ตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 ข้อ 4.2 ข้อ 4.3 ข้อ 4.4 ข้อ 4.5 และข้อ 4.6 ในรูปแบบ Hard copy จำนวนอย่างน้อย 2 ชุด และ Soft Copy จำนวน อย่างน้อย 1 ชุด
งวดที่ 3 กำหนดจ่ายเป็น จำนวนร้อยละ 20 ของวงเงินค่าจ้าง ทั้งหมดตาม สัญญาจ้าง	เมษายน – มิถุนายน 2570	1) จัดทำรายงานรายเดือน ประจำทุกเดือน ตามขอบเขตงาน บำรุงรักษาข้อ 4.1 ข้อ 4.2 และข้อ 4.3 ในรูปแบบ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด 2) จัดทำรายงานรายไตรมาส ตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 ข้อ 4.2 ข้อ 4.3 ข้อ 4.4 และข้อ 4.5 ในรูปแบบ Hard copy จำนวนอย่างน้อย 2 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่าง น้อย 1 ชุด
งวดที่ 4 กำหนดจ่ายเป็น จำนวนร้อยละ 30 ของวงเงินค่าจ้าง ทั้งหมดตาม สัญญาจ้าง	กรกฎาคม – กันยายน 2570	1) จัดทำรายงานรายเดือน ประจำทุกเดือน ตามขอบเขตงาน บำรุงรักษาข้อ 4.1 ข้อ 4.2 และข้อ 4.3 ในรูปแบบ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด 2) จัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงานของโครงการ ตาม ขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 - 4.6 ในรูปแบบ Hard copy จำนวนอย่างน้อย 2 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด

ภาคผนวก ก

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

รวม 8 หน้า
