

ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย
การจัดซื้อจัดจ้างที่มีใช้งานก่อสร้าง

1. ชื่อโครงการ : ...โครงการบำรุงรักษาระบบใกล้เกลี่ยข่อพิพาทออนไลน์คุ้มครองผู้บริโภค.....
2. หน่วยงานเจ้าของโครงการ ...สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค.....
3. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร776,000..... บาท (เจ็ดแสนเจ็ดหมื่นหกพันบาทถ้วน)
4. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่ ๒๕ ก.ย. ๒๕๖๘
เป็นเงิน776,000..... บาท (เจ็ดแสนเจ็ดหมื่นหกพันบาทถ้วนบาทถ้วน)
ราคา/หน่วย (ถ้ามี) - บาท
5. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง) สืบราคาจากท้องตลาด จำนวน 3 ราย
 - 5.1 ...บริษัท แอ็ดวานซ์ อินโนเวชั่น เทคโนโลยี จำกัด.....
 - 5.2 ...บริษัท ไอเดียดอท โซลูชั่นส์ จำกัด.....
 - 5.3 ...บริษัท ดิจิตอล ไอที คอนซัลติ้ง จำกัด.....
6. รายชื่อผู้รับผิดชอบกำหนดราคากลาง
 - 6.1 ...นางสาววรรณฯ สำราญใจ.....
 - 6.2 ...นางสาวโอปอล ้วยวัฒน์.....

ข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (Terms of Reference: TOR)

โครงการบำรุงรักษาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์

1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้บริการระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ หรือ OCPB Mediate เพื่อการให้บริการผู้บริโภค ประชาชน เจ้าหน้าที่ในการใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานฯ ระบบการไกล่เกลี่ย ในรูปแบบออนไลน์ อำนวยความสะดวกให้กับผู้ร้องเรียน ลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน อีกทั้งสามารถใช้งานได้ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ และตอบสนองความต้องการใช้งานของหน่วยงานภายในต่าง ๆ ดังนั้นจึงควรมีการดำเนินการดูแลบำรุงรักษาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ให้ เป็นไปอย่างเป็นระบบ สามารถเข้าถึงได้ง่าย สะดวกรวดเร็ว การรายงานผล การดำเนินการมีความถูกต้อง สมบูรณ์ ข้อมูลเป็นปัจจุบันและพร้อมใช้งานได้ตลอดเวลา ระบบสามารถให้บริการได้โดยปกติเรียบร้อยมีประสิทธิภาพและเป็นประโยชน์แก่ทางราชการ

2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

2.1 เพื่อให้ระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ ของ สคบ. สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ใช้งานได้ โดยสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อดำเนินการปรับปรุงระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์อย่างเป็นระบบ สอดคล้องตามภารกิจ และสถานการณ์ปัจจุบัน

2.3 เพื่อให้มีทีมผู้เชี่ยวชาญผู้ชำนาญการในการดูแลบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ ให้การบำรุงรักษา พัฒนาปรับปรุงระบบและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

3. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

3.1 มีความสามารถทางกฎหมาย

3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

3.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

3.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของ หน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วน ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

3.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหาร พัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

3.7 เป็นนิติบุคคล ผู้มีอาชีพรับจ้างงานดังกล่าว

3.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนักงาน คณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการ จ้างครั้งนี้

3.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่น ข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

อรุณา สิงใจ

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

3.11 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับผลงานที่จ้างในวงเงินไม่น้อยกว่า 350,000 บาท (สามแสนห้าหมื่นบาทถ้วน) และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเชื่อถือ

3.12 ผู้ยื่นข้อเสนอราคาต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับผลงานที่จ้าง จำนวนไม่น้อยกว่า 1 สัญญา ภายในระยะเวลา 5 ปี นับจากวันที่สิ้นสุดสัญญา หรือวันที่ส่งมอบงานงวดสุดท้าย จนถึงวันที่ยื่นข้อเสนอและเสนอราคา ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องแนบสำเนาหนังสือรับรองจากหน่วยงานดังกล่าวและสำเนาคู่สัญญา ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคของสวนสัตว์ที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่เสนอ

3.13 ผู้รับจ้างจะต้องเสนอรายชื่อคณะทำงาน ประกอบไปด้วยเป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.13.1 ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาโท สาขา คอมพิวเตอร์หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง ประสบการณ์ด้านการบริหารจัดการโครงการเกี่ยวกับการพัฒนาระบบ คอมพิวเตอร์ ไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

3.13.2 นักวิเคราะห์และออกแบบระบบ (System Analyst) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง มีประสบการณ์ในตำแหน่งที่ระบุ ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

3.13.3 นักโปรแกรมเมอร์ (Application Developer) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง มีประสบการณ์ในตำแหน่งที่ระบุ ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน

3.13.4 ผู้ดูแลฐานข้อมูล (Database Administrator) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาคอมพิวเตอร์หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง ประสบการณ์ในตำแหน่งที่ระบุ ไม่น้อยกว่า 5 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

3.13.5 เจ้าหน้าที่ประสานงาน วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

4. ขอบเขตงาน มีรายละเอียด ดังนี้

ขอบเขตของงานการบำรุงรักษาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ หรือ OCPB Mediate โดย หมายรวมถึงการดูแลบำรุงรักษาระบบให้สามารถใช้งานได้โดยปกติและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง พร้อมการ พัฒนาปรับปรุงระบบ การเพิ่มเติมฟังก์ชันการทำงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับการทำงานและเทคโนโลยีปัจจุบัน และเป็นไปตามข้อกำหนดของ สคบ. โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1 การบำรุงรักษาระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ มีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 ดูแลบำรุงรักษาระบบและตรวจสอบติดตามการทำงานของระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์ ให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ใช้งานได้โดยสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ หากระบบ ชัดข้อง ผู้รับจ้างต้องดำเนินการวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขข้อขัดข้องให้ระบบสามารถใช้งานได้ตามปกติภายใน 24 ชั่วโมง นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง โดยวิเคราะห์หาสาเหตุของแต่ละระบบสารสนเทศที่เกิดปัญหา พร้อมแจ้ง ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ และจัดส่งเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาที่สำนักงานฯ หรือทำการแก้ไขปัญหาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต

4.1.2 การจัดทำระบบสำรองข้อมูลอัตโนมัติทุกระบบ เป็นประจำทุกวัน และดำเนินการสำรอง ข้อมูล ทั้งส่วน Application และ Database เดือนละ 2 ครั้งเป็นอย่างน้อย ลงเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือตาม ที่สำนักงานฯ กำหนด และดำเนินการตรวจสอบระบบ สภาพแวดล้อมของระบบ เสนอแนะการปรับปรุง ประสิทธิภาพการทำงานของระบบ (Performance) โดยหากระบบขัดข้อง ผู้รับจ้างต้องดำเนินการกู้คืนระบบ

ให้สามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติภายใน 24 ชั่วโมง พร้อมจัดทำคู่มือวิธีการสำรองข้อมูลและการกู้คืนระบบ โดยละเอียด

4.2 ปรับปรุงและพัฒนาระบบให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น เพื่อให้สามารถรองรับการทำงานของสำนักงานฯ ได้อย่างเหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการในปัจจุบันและรองรับการขยายตัวของระบบในอนาคต (หากมี)

4.3 ต่ออายุ license บริการระบบประชุมทางไกลผ่านหน้าจอ จำนวน 15 ชุด ระยะเวลา 1 ปี

4.4 ดำเนินการต่อสัญญาอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง ที่มีความเร็วในการสื่อสารข้อมูลไม่น้อยกว่า 500/500 Mbps ระยะเวลา 12 เดือน

4.5 บำรุงรักษาชุดอุปกรณ์ในโครงการฯ ตามระยะเวลาโครงการ ตามภาคผนวก

4.6 รายงานสรุปการใช้งานระบบระบบไกลเคลื่อนย้ายข้อมูลออนไลน์ (ราย 3 เดือน)

4.6.1 รายงานการดูแลบำรุงรักษาระบบ รายงานการเข้าปฏิบัติงานของผู้รับจ้างวัน-เวลาที่เข้าดำเนินการ และผลการตรวจสอบการบำรุงรักษาระบบ พร้อมการลงลายมือชื่อจากเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบ โดยสรุปปัญหาพร้อมวิเคราะห์การดำเนินงาน และข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหา สรุปผลการดำเนินการดูแลบำรุงรักษาระบบเป็นประจำทุกเดือน

4.6.2 รายงานการเข้าปฏิบัติงาน ทุกครั้งที่มีการเข้าสู่ระบบเพื่อปรับปรุง แก้ไขปัญหาและสำรองข้อมูล โดยในบันทึกจะต้องระบุชื่อเจ้าหน้าที่ผู้แจ้งและผู้รับแจ้ง รวมทั้งเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการแก้ไขวัน-เวลาที่เข้าปฏิบัติงาน ปัญหาที่พบ วิธีการแก้ไขปัญหาและประมาณการวัน-เวลาที่เข้าดำเนินการแล้วเสร็จ เมื่อระบบสามารถทำงานได้โดยปกติต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ผู้ดูแลทราบ ตามความเหมาะสมและตามความต้องการของสำนักงานฯ

4.6.3 รายงานสรุปปัญหาพร้อมวิเคราะห์ สรุปผลความก้าวหน้าการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในระบบไกลเคลื่อนย้ายข้อมูลออนไลน์

5. งบประมาณ

จำนวน 776,000 บาท (เจ็ดแสนเจ็ดหมื่นหกพันบาทถ้วน)

6. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการ 12 เดือน (ตุลาคม 2568 - กันยายน 2569)

7. เงื่อนไขอื่น ๆ

7.1 ผู้รับจ้างต้องเก็บรักษาข้อมูลของทางราชการเป็นความลับ และไม่เปิดเผยข้อมูลให้กับบุคคลที่สามได้ล่วงรู้โดยมิได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง และผู้รับจ้างตกลงจะไม่ใช้ข้อมูลดังกล่าวในทางที่จะทำให้ผู้ว่าจ้างได้รับความเสียหาย ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม และผู้รับจ้างตกลงจะดำเนินการตามขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อหลีกเลี่ยงมิให้ข้อมูลอันเป็นความลับถูกเปิดเผย และใช้ความระมัดระวังอย่างยิ่งเพื่อป้องกันบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลอันเป็นความลับนั้น และผู้รับจ้างจะต้องรักษาความลับราชการโดยปฏิบัติตามระเบียบว่าด้วยการรักษาความลับของทางราชการ พ.ศ. 2544 และต้องปฏิบัติตามพระราชบัญญัติข้อมูลข่าวสารของราชการ 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 ตรวจสอบติดตามการทำงานของระบบใกล้เคียงข้อพิพาทออนไลน์ หากระบบขัดข้อง ผู้รับจ้างต้องดำเนินการวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขข้อขัดข้องให้ระบบสามารถใช้งานได้ตามปกติภายใน 24 ชั่วโมง นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง โดยวิเคราะห์หาสาเหตุของแต่ละระบบสารสนเทศที่เกิดปัญหา พร้อมแจ้งส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ และจัดส่งเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาที่สำนักงานฯ หรือทำการแก้ไขปัญหาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การแก้ไขข้อขัดข้อง การติดตั้งและการใช้งานระบบต้องแจ้งระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จและแนวทางการแก้ไขปัญหาให้ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ

7.3 กรณีที่ผู้รับจ้างกระทำผิดสัญญา หรือไม่ปฏิบัติตามข้อตกลง หรือเหตุอื่นใด ที่เป็นสาเหตุ หรือจะทำให้เกิดความเสียหายต่อราชการ สำนักงานฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการบอกเลิกสัญญาได้ทันที โดยสำนักงานฯ ไม่ต้องรับผิดชอบใด ๆ ทั้งสิ้น และสำนักงานฯ อาจดำเนินการต่อเองหรือว่าจ้างผู้อื่นให้ดำเนินการต่อจนแล้วเสร็จได้ โดยผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในค่าเสียหายที่เกิดขึ้น รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในการดำเนินการให้แล้วเสร็จตามสัญญา

7.4 กรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานบำรุงรักษาระบบใกล้เคียงข้อพิพาทออนไลน์ ได้ตามกำหนด ผู้รับจ้างจะต้องยินยอมให้ผู้ว่าจ้างคิดค่าปรับในส่วนที่เกินกำหนดเป็นรายวัน เศษของวันให้นับเป็น 1 วัน โดยคำนวณจากร้อยละ 0.1 ของวงเงินตามสัญญาจ้าง จนกว่าจะส่งมอบงานแล้วเสร็จครบถ้วน

7.5 กรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการบำรุงรักษาระบบใกล้เคียงข้อพิพาทออนไลน์ ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี ไม่สามารถแก้ไขข้อขัดข้องให้ระบบสามารถใช้งานได้ตามปกติภายในเวลาที่กำหนด ผู้รับจ้างต้องแจ้งเหตุผล ระยะเวลาดำเนินการและแนวทางการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ และหากไม่มีเหตุผลอันสมควร ผู้รับจ้างจะต้องยินยอมให้ผู้ว่าจ้างคิดค่าปรับ ในส่วนที่เกินกำหนดเป็นรายวัน เศษของวันให้นับเป็น 1 วัน โดยคำนวณจากร้อยละ 0.1 ของวงเงินตามสัญญาจ้าง จนกว่าจะดำเนินการให้ระบบสามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติ

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

8. กำหนดการส่งมอบงาน เงื่อนไขการจ่ายเงิน

งวดชำระเงิน	ระยะเวลา	รายละเอียดการส่งมอบ
งวดที่ 1 กำหนดจ่ายเป็นจำนวน ร้อยละ 20 ของวงเงิน ค่าจ้างทั้งหมดตาม สัญญาจ้าง	ตุลาคม - ธันวาคม 2568	1) ผู้รับจ้างส่งมอบแผนการบำรุงรักษาระบบตาม โครงการ และรายชื่อบุคลากรในโครงการฯ ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา 2) ผู้รับจ้างจัดทำรายงานรายไตรมาส ในรูปแบบ Hard copy จำนวนอย่างน้อย 2 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด ดังนี้ 2.1) รายงานตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.A และรายงานความก้าวหน้าตามขอบเขตงาน บำรุงรักษาข้อ 4.2 ข้อ 4.5 ข้อ 4.6 2.2) ส่งมอบงานตามขอบเขตงานข้อ 4.3 และข้อ 4.4

งวดชำระเงิน	ระยะเวลา	รายละเอียดการส่งมอบ
งวดที่ 2 กำหนดจ่ายเป็นจำนวน ร้อยละ 30 ของวงเงิน ค่าจ้างทั้งหมดตาม สัญญาจ้าง	มกราคม - มีนาคม 2569	1) ผู้รับจ้างจัดทำรายงานรายเดือน ประจำทุกเดือน ตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 ในรูปแบบ Soft copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด 2) ผู้รับจ้างจัดทำรายงานรายไตรมาส รายงานตาม ขอบงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 และรายงาน ความก้าวหน้าตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.2 ข้อ 4.5 ข้อ 4.6 ในรูปแบบ Hard copy จำนวน อย่างน้อย 2 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด
งวดที่ 3 กำหนดจ่ายเป็นจำนวน ร้อยละ 30 ของวงเงิน ค่าจ้างทั้งหมดตาม สัญญาจ้าง	เมษายน - มิถุนายน 2569	1) ผู้รับจ้างจัดทำรายงานรายเดือน ประจำทุกเดือน ตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 ในรูปแบบ Soft copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด 2) ผู้รับจ้างจัดทำรายงานรายไตรมาส รายงานตาม ขอบงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 และรายงาน ความก้าวหน้าตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.2 ข้อ 4.5 ข้อ 4.6 ในรูปแบบ Hard copy จำนวน อย่างน้อย 2 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด
งวดที่ 4 กำหนดจ่ายเป็นจำนวน ร้อยละ 40 ของวงเงิน ค่าจ้างทั้งหมดตาม สัญญาจ้าง	กรกฎาคม - กันยายน 2569	1) ผู้รับจ้างจัดทำรายงานรายเดือน ประจำทุกเดือน ตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 ในรูปแบบ Soft copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด 2) ผู้รับจ้างจัดทำรายงานสรุปการดำเนินงานของ โครงการตามขอบเขตของงานข้อ 4.1 - 4.6 ใน รูปแบบ Hard copy จำนวนอย่างน้อย 2 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด

วชรรณ สิริพิโว

ภาคผนวก

รายการอุปกรณ์โครงการระบบไกล่เกลี่ยข้อพิพาทออนไลน์
สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

ผู้รับจ้างดำเนินงานบำรุงรักษา ในส่วนของตัวการใช้งานอุปกรณ์ตามภาคผนวก ก กรณีติดปัญหาด้านการตั้งค่า หรืออุปกรณ์ไม่สามารถใช้งานได้ โดยจะมีทีมงานเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคที่มีประสบการณ์ ดังนี้

- ให้บริการดูแลอุปกรณ์ในโครงการ ตลอดระยะเวลา 1 ปี จากเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค
- ดำเนินการเข้าบำรุงรักษาอุปกรณ์ Preventive Maintenance 2 ครั้ง พร้อมทำเอกสารรายงานสรุปสำหรับเข้าตรวจสอบอุปกรณ์หลักในโครงการ ตามรายการภาคผนวก ลำดับที่ 1 - 5
- ให้บริการช่วยเหลือกรณีติดปัญหาสำหรับการใช้งาน เบื้องต้น

ทีมงานดูแลบำรุงรักษามีขั้นตอนทำงานดังนี้

L1 : IT Support : รับแจ้งเคส ผ่านทาง อีเมล หรือ ช่องทางอื่นๆ ทำการวิเคราะห์ปัญหาเบื้องต้น และถ้าแก้ไขได้จะดำเนินการขอ Remote เข้าแก้ไขอุปกรณ์ เจ้าหน้าที่รับเรื่องแก้ไขจะเป็นผู้แจ้งปัญหาให้กับทางผู้ใช้งานหรือผู้ดูแลระบบ และปิดเคส

ระยะเวลาในการรับเรื่อง Response Time : 1 ชั่วโมง

ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา : 4 ชั่วโมง หลังจากรับเคส

L2 : กรณีที่ IT Support ไม่สามารถแก้ไขปัญหา จะมีทีม System Engineer ช่วยเหลือในการวิเคราะห์และแก้ไขปัญหา ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหา : 1 วันทำการ หลังจากรับเคส

L3 : กรณีที่ปัญหาที่พบเป็นปัญหาเชิงเทคนิคของอุปกรณ์ หรืออุปกรณ์มีปัญหา (Specialist) จะต้องตรวจสอบพร้อมตรวจเช็คกรณี หรืออุปกรณ์เสียหรือมีปัญหาส่งซ่อม จะต้องจัดหาอุปกรณ์ทดแทนภายใน 3 วันทำการ และเมื่อซ่อมอุปกรณ์เสร็จจึงนำมาเปลี่ยนคืน

ลำดับที่	รายการ	ผลิตภัณฑ์		Serial Number	จำนวน
		ยี่ห้อ	รุ่น/แบบ		
1.	จอโทรทัศน์ ขนาดจอไม่น้อยกว่า 49 นิ้ว สำหรับแสดงผลการประชุมทางไกล	LG	55 inch	008INXJ0A706 008INLV09208 007INAR1P456 008INJL0A708 007INUB1N158	5 <i>ใบ</i>
2.	เครื่องคอมพิวเตอร์สำหรับงานประมวลผล แบบที่ 1	DELL	OptiPlex 3080	46B1H73 4698H73 4697H73 4699H73	4

อรอนก สีภาพใจ

ลำดับที่	รายการ	ผลิตภัณฑ์		Serial Number	จำนวน
		ยี่ห้อ	รุ่น/แบบ		
3.	จอภาพแบบ LED ขนาด 19 นิ้ว	DELL	P2018H	CN-ORHF15-TV200-09P-006U CN-ORHF15-TV200-09P-005U CN-ORHF15-TV200-09P-01YU CN-ORHF15-TV200-09P-007U	4
4.	อุปกรณ์การประชุมทางไกลผ่านจอภาพ	AVER	VC520 Pro	5203656101370 5203656101353 5203656100545 5203656101321	4
5.	เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊กสำหรับงาน	DELL	Latitude 3410	2FFC003 3FFC003 4HFC003 6VL2563 7DFC003 8FFC003 FFFC003	7
6.	กล้องวิดีโอ Webcam	LOGITECH	C270	2035LZ54MAF9 2035LZ538059 2035LZ54LN09 2035LZ538079 2035LZ54MP59 2035LZ54MNC9 2035LZ54MPC9 2035LZ54LMX9 2035LZ54LAP9 2035LZ54LAM9 2035LZ5380B9 2035LZ54LN19 2035LZ538099 2035LZ5381F9 2035LZ54LN69	15
7.	ชุดหูฟังพร้อมไมโครโฟน	LOGITECH	H340	2034ALC0HXA9 2034ALC0HUG9 2034ALC0HUP9 2034ALC0HV29 2034ALC0HYD9 2034ALC0HX29	15

ลำดับที่	รายการ	ผลิตภัณฑ์		Serial Number	จำนวน
		ยี่ห้อ	รุ่น/แบบ		
				2034ALC0HUZ9 2034ALC0HUW9 2034ALC0HYC9 2034ALC0HYA9 2034ALC0HUL9 2034ALC0HUK9 2034ALC0HWY9 2034ALC0HYB9 2034ALC0HX49	
8	อุปกรณ์กล้องวิดีโอแบบ เครือข่าย (IP CAMERA) ติดตั้ง ภายในอาคาร	Hikvision	DS- 2DE2A404I W-DE3	F05120166 F05120191 F05120210 F05120203 F05120187 F05120201 F05120213 F05120212	8
9	เครื่องบันทึกภาพ Network Video Record (NVR) สำหรับกล้องวิดีโอแบบ เครือข่าย	Hikvision	DS-7608NI- K2/8P	F06131937	1 <i>Abn</i>
10	เครื่องคอมพิวเตอร์แท็บเล็ต	Huawei	MediaPad M6	6UK9X20718X01843 6UK9X20718X01853	2

อรุณ สิงห์