ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย

การจัดซื้อจัดจ้างที่มิใช่งานก่อสร้าง

1. **ชื่อโครงการ :** โครงการบำรุงรักษาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค

2. **หน่วยงานเจ้าของโครงการ** สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

3. **วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร** 980,000 - บาท (เก้าแสนแปดหมื่นบาทถ้วน)

4. **วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่** ๒ ๑ ก.ย. ๒๕๖๙
   เป็นเงิน 980,000 - **บาท** (เก้าแสนแปดหมื่นบาทถ้วน)
   ราคา/หน่วย (ถ้ามี) - **บาท**

5. **แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)**
   ราคาที่เคยซื้อหรือจ้างครั้งหลังสุดภายในระยะเวลาสองปีงบประมาณ ตามสัญญาเลขที่ 8/2569 ลงวันที่ 20 ตุลาคม 2568

6. **รายชื่อผู้รับผิดชอบกำหนดราคากลาง**
   1) นางสาววรรณา สำราญใจ
   2) นายวรานนท์ กิ่งจันทร์แก้ว

ข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (Terms of Reference: TOR)
โครงการบำรุงรักษาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค

1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ได้ให้บริการระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค หรือ OCPB Complaint เพื่อการให้บริการผู้บริโภค ประชาชน เจ้าหน้าที่ในการใช้งานระบบสารสนเทศของสำนักงานฯ ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ในรูปแบบออนไลน์ เพื่ออำนวยความสะดวกให้กับผู้ร้องเรียน ลดค่าใช้จ่าย ลดระยะเวลาการแก้ไขปัญหาการร้องเรียน อีกทั้งสามารถใช้งานได้ไม่จำกัดเวลาและสถานที่ และตอบสนองความต้องการใช้งานของหน่วยงานภายในต่าง ๆ ดังนั้นจึงควรมีการดำเนินการดูแลบำรุงรักษาและพัฒนาระบบอย่างต่อเนื่องภายใต้โครงการบำรุงรักษาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค เพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างเป็นระบบ ทันสมัย ถูกต้องครบถ้วน ข้อมูลเป็นปัจจุบัน และพร้อมใช้งานอยู่เสมอ โดยระบบจะต้องมีความเสถียร เข้าถึงได้ง่าย รวดเร็ว และก่อให้เกิดประโยชน์ต่อภารกิจของสำนักงานฯ และแก่ทางราชการ

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้ระบบสารสนเทศระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB Complaint) สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง มีความสะดวก รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพในการใช้งาน

2.2 เพื่อปรับปรุงและพัฒนาระบบสารสนเทศให้สอดคล้องกับภารกิจของสำนักงานฯ และสถานการณ์ปัจจุบันอย่างเป็นระบบ

2.3 เพื่อจัดให้มีทีมผู้เชี่ยวชาญที่มีความรู้ ความชำนาญในการดูแล บำรุงรักษา ปรับปรุง และแก้ไขปัญหาของระบบสารสนเทศได้อย่างรวดเร็วและมีประสิทธิภาพ

3. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

3.1 มีความสามารถทางกฎหมาย

3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

3.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราวเนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

3.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทิ้งงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทิ้งงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทิ้งงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

3.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

3.7 เป็นนิติบุคคล ผู้มีอาชีพรับจ้างงานดังกล่าว

3.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการจ้างครั้งนี้

3.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นว่านั้น

วรรณา สิทธิใจ

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

3.11 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับผลงานที่จ้าง (ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค) ในวงเงินไม่น้อยกว่า 490,000 บาท (สี่แสนเก้าหมื่นบาทถ้วน) และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐหรือหน่วยงานเอกชนที่ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคเชื่อถือ

3.12 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับผลงานที่จ้าง ตามข้อ 3.11 ที่สำเร็จมาแล้ว จำนวนไม่น้อยกว่า 1 สัญญา ภายในระยะเวลา 5 ปี นับจากวันที่สิ้นสุดสัญญา หรือวันที่ส่งมอบงานงวดสุดท้าย จนถึงวันที่ยื่นข้อเสนอและเสนอราคา ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องแนบสำเนาหนังสือรับรองจากหน่วยงานดังกล่าวและสำเนาคู่สัญญา ซึ่งสำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขอสงวนสิทธิ์ที่จะตรวจสอบข้อเท็จจริงตามที่เสนอ

3.13 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นบริษัทที่ได้รับการรับรองมาตรฐานกระบวนการในการพัฒนางาน ในระดับสากล คือ มาตรฐานการพัฒนาซอฟต์แวร์ ISO/IEC 29110 หรือ CMMI พร้อมแสดงหลักฐานผลการรับรองต้องไม่หมดอายุก่อนวันที่ยื่นข้อเสนอ ทั้งนี้ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภคขอสงวนสิทธิ์ในการตรวจสอบเอกสารรับรองมาตรฐานที่เสนอเพื่อประกอบการพิจารณา

3.14 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอรายชื่อคณะทำงาน ประกอบไปด้วยเป็นบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญ และประสบการณ์ด้านต่าง ๆ ดังนี้

3.14.1 ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาโท สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ หรือสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสาขาบริหาร หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง และมีประสบการณ์ในการทำงานไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

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

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

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

3.14.5 ผู้เชี่ยวชาญด้านความมั่นคงปลอดภัยทางข้อมูล (Security Specialist) วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี สาขาวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ หรือสาขาวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสาขาที่เกี่ยวข้อง และมีประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 10 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

3.14.6 เจ้าหน้าที่ประสานงาน วุฒิการศึกษาขั้นต่ำปริญญาตรี ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า 1 ปี จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน

4. ขอบเขตของงาน

ขอบเขตของงานการบำรุงรักษาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ได้แก่ ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค (OCPB Complaint) โดยหมายความรวมถึงการดูแลบำรุงรักษาระบบให้สามารถใช้งานได้โดยปกติและเป็นไปอย่างต่อเนื่อง พร้อมการพัฒนาปรับปรุงระบบ การเพิ่มเติมฟังก์ชั่นการทำงานต่าง ๆ ให้สอดคล้องกับการทำงานและเทคโนโลยีปัจจุบัน และเป็นไปตามข้อกำหนด

4.1 การบำรุงรักษาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค มีรายละเอียดดังนี้

4.1.1 ดูแลบำรุงรักษาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ใช้งานได้โดยสะดวก รวดเร็วและมีประสิทธิภาพ หากระบบขัดข้อง ผู้รับจ้างต้องดำเนินการวิเคราะห์ปัญหาและแก้ไขข้อขัดข้อง ภายใน 24 ชั่วโมง นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง โดยวิเคราะห์หาสาเหตุของแต่ละระบบสารสนเทศที่เกิดปัญหา และผู้รับจ้างต้องแก้ไขข้อขัดข้องนั้นให้เรียบร้อยโดยจัดส่งเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเข้ามาดำเนินการแก้ไข

ปัญหาที่สำนักงานฯ หรือทำการแก้ไขปัญหาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต ภายใน 72 ชั่วโมง นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง พร้อมแจ้งส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ

4.1.2 การจัดทำระบบสำรองข้อมูลอัตโนมัติทุกระบบ เป็นประจำทุกวัน และดำเนินการสำรองข้อมูล ทั้งส่วน Application และ Database สัปดาห์ละ 2 ครั้งเป็นอย่างน้อย ลงเครื่องคอมพิวเตอร์ หรือตามที่สำนักงานฯ กำหนด และดำเนินการตรวจสอบระบบ สภาพแวดล้อมของระบบ เสนอแนะการปรับปรุงประสิทธิภาพการทำงานของระบบ (Performance) หากระบบขัดข้อง ผู้รับจ้างต้องดำเนินการกู้คืนระบบให้สามารถกลับมาใช้งานได้ตามปกติภายใน 24 ชั่วโมง พร้อมจัดทำคู่มือวิธีการสำรองข้อมูลและการกู้คืนระบบ

4.2 การปรับปรุงประสิทธิภาพระบบเพิ่มเติม มีรายละเอียดดังนี้

4.2.1 การแยกระบบจัดเก็บไฟล์ออกจากระบบหลัก

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการปรับปรุงโครงสร้างการจัดเก็บข้อมูลของระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค โดยแยกส่วนการจัดเก็บไฟล์ เช่น เอกสารแนบ รูปภาพ และไฟล์ประกอบการร้องทุกข์ ออกจากเซิร์ฟเวอร์หลักของระบบ ไปจัดเก็บไว้ยังเซิร์ฟเวอร์สำหรับจัดเก็บไฟล์ (สคบ. ดำเนินการจัดหา) โดยเฉพาะ (File Server) เพื่อลดภาระการทำงานและการใช้พื้นที่จัดเก็บข้อมูลบนเซิร์ฟเวอร์หลัก เพิ่มประสิทธิภาพ ความเสถียร และความรวดเร็วในการให้บริการ

4.2.2 การปรับปรุงและฝึกสอนระบบปัญญาประดิษฐ์ (AI) ให้มีความแม่นยำมากขึ้น

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการปรับปรุงและฝึกสอน (Train และ Fine-tune) แบบจำลองปัญญาประดิษฐ์ (AI Model) ที่ใช้งานภายในระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค เพื่อเพิ่มความแม่นยำและประสิทธิภาพในการวิเคราะห์และประมวลผลประเภทการร้องทุกข์ ให้สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ได้อย่างถูกต้องและเหมาะสมยิ่งขึ้น

4.2.3 ในกรณีที่ สคบ. มีการพัฒนาระบบงานใหม่หรือปรับปรุงระบบงานอื่น ๆ และรวมถึงหากมีการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ ผู้รับจ้างต้องให้ความร่วมมือและปรับแก้ตามความต้องการของ สคบ.

4.3 บำรุงรักษาชุดอุปกรณ์ในโครงการฯ ตามระยะเวลาโครงการ รายละเอียดตามภาคผนวก

4.4 บริการ SMS Gateway จำนวนไม่น้อยกว่า 50,000 ข้อความ

4.5 การจัดฝึกอบรมหรือการสัมมนาเชิงปฏิบัติการ ดำเนินการจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบ หรือฝึกอบรม/สัมมนา/ประชุมเชิงปฏิบัติการหลักสูตรที่เกี่ยวข้อง ให้กับเจ้าหน้าที่ของ สคบ. จำนวนไม่น้อยกว่า 30 คน โดยมีระยะเวลา 3 - 6 ชั่วโมง พร้อมคู่มือการใช้งานระบบ (ไม่รวมการจัดหาสถานที่ ค่าเบี้ยเลี้ยง ค่าเดินทาง ค่าที่พักของผู้มาอบรม)

4.6 การจัดหาเจ้าหน้าที่สนับสนุนการทำงาน

จัดหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานด้านสารสนเทศ สนับสนุนการทำงานเข้ามาปฏิบัติงานทุกวันในวัน – เวลาราชการ ณ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน ทำหน้าที่ประมวลผลข้อมูล แนะนำแก้ไข ปัญหา การใช้งานต่าง ๆ ของระบบ และมีเจ้าหน้าที่ที่พร้อมปฏิบัติงานในวันเสาร์หรืออาทิตย์ หรือวันหยุดราชการ ในกรณีที่ระบบร้องทุกข์ผู้บริโภคมีปัญหาไม่สามารถให้บริการได้ และหากเจ้าหน้าที่ประจำโครงการไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ทดแทน

4.7 การรายงานผลการดำเนินการ มีรายละเอียดดังนี้

4.7.1 จัดทำสรุปบันทึกการปฏิบัติงานทุกครั้งที่มีการเข้าสู่ระบบเพื่อตรวจสอบหรือแก้ไขปัญหา โดยในบันทึกจะต้องระบุวัน-เวลาที่เข้าปฏิบัติงาน ปัญหาที่พบและวิธีการแก้ไขปัญหา โดยการเข้าสู่ระบบจากภายนอกสำนักงานฯ ต้องได้รับอนุญาตจากผู้อำนวยการส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศหรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย

4.7.2 จัดทำรายงานขั้นตอน วิธีการโดยละเอียดในการแก้ไขปัญหา พร้อมระบุถึงปัญหาหน่วยงานที่เกี่ยวข้องในการให้บริการและแนวทางแก้ไขร่วมกันให้ชัดเจน (กรณีมีการทำงานร่วมกันมากกว่า 2 หน่วยงานขึ้นไป) และจัดทำกำหนดการ วัน-เวลาเข้าปฏิบัติงานและจำนวนเจ้าหน้าที่ที่เข้าดำเนินการ

อรรณา สิริชญใจ

บำรุงรักษาในแต่ละครั้ง โดยแจ้งให้สำนักงานฯ ทราบก่อนเข้าดำเนินการ พร้อมวิเคราะห์ปัญหาและแนวโน้มการใช้งานในอนาคต เพื่อเป็นแนวทางในการปรับปรุงประสิทธิภาพให้กับ สคบ. ให้สัมพันธ์กับเทคโนโลยีในปัจจุบันและเงื่อนไขการใช้งานที่เปลี่ยนไป ประกอบการรายงานทุกงวด

4.7.3 จัดทำรายงานสรุปปัญหาพร้อมวิเคราะห์ สรุปผลความก้าวหน้าการดำเนินงาน และข้อเสนอแนะแนวทางการแก้ไขปัญหาในการบำรุงรักษาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค

5. งบประมาณ

จำนวน 980,000 บาท (เก้าแสนแปดหมื่นบาทถ้วน)

6. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการ 12 เดือน (ตุลาคม 2569 – กันยายน 2570)

7. เงื่อนไขอื่น ๆ

7.1 ผู้รับจ้างต้องเก็บรักษาข้อมูลของทางราชการเป็นความลับ และไม่เปิดเผยข้อมูลให้กับบุคคลที่สามได้ล่วงรู้โดยมิได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง และผู้รับจ้างตกลงจะไม่ใช้ข้อมูลดังกล่าวในทางที่จะทำให้ผู้ว่าจ้างได้รับความเสียหาย ไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม และผู้รับจ้างตกลงจะดำเนินการตามขั้นตอนที่จำเป็นเพื่อหลีกเลี่ยงมิให้ข้อมูลอันเป็นความลับถูกเปิดเผย และใช้ความระมัดระวังอย่างยิ่งเพื่อป้องกันบุคคลที่ไม่เกี่ยวข้องเข้าถึงข้อมูลอันเป็นความลับนั้น และผู้รับจ้างจะต้องรักษาความลับราชการโดยปฏิบัติตามระเบียบการรักษาความลับทางราชการ 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 ผู้รับจ้างต้องจัดหาอุปกรณ์ เครื่องมือ และ/หรือ ส่วนควบการปฏิบัติงานอื่นใด สำหรับใช้ในการดูแลตรวจสอบบำรุงรักษาระบบ การพัฒนาปรับปรุงแก้ไขระบบและการดำเนินการต่าง ๆ ให้เพียงพอต่อการดำเนินการ และรองรับการปรับเปลี่ยนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง ตามที่สำนักงานฯ กำหนด ให้ระบบสารสนเทศสามารถดำเนินการได้ตามปกติ และอยู่ในความดูแลของส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศ

7.4 กรณีที่ผู้รับจ้างกระทำผิดสัญญา หรือไม่เป็นไปตามข้อตกลง หรือเหตุอื่นใด ที่เป็นสาเหตุ หรือจะทำให้เกิดความเสียหายต่อราชการ สำนักงานฯ ขอสงวนสิทธิ์ในการบอกเลิกสัญญาได้ทันที โดยสำนักงานฯ ไม่ต้องรับผิดชอบใด ๆ ทั้งสิ้น และสำนักงานฯ อาจดำเนินการต่อเองหรือว่าจ้างผู้อื่นให้ดำเนินการต่อจนแล้วเสร็จได้ โดยผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในค่าเสียหายที่เกิดขึ้น รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในการดำเนินการให้แล้วเสร็จตามสัญญา

7.5 กรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานบำรุงรักษาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ได้ตามกำหนด ผู้รับจ้างจะต้องยินยอมให้ผู้ว่าจ้างคิดค่าปรับในส่วนที่เกินกำหนดเป็นรายวัน เศษของวันให้นับเป็น 1 วัน โดยคำนวณจากร้อยละ 0.1 ของวงเงินตามสัญญาจ้าง จนกว่าจะส่งมอบงานแล้วเสร็จครบถ้วน

7.6 กรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการบำรุงรักษาระบบร้องทุกข์ผู้บริโภค ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดี ไม่สามารถแก้ไขข้อขัดข้องให้ระบบสามารถใช้งานได้ตามปกติภายในเวลาที่กำหนดตามขอบเขตงานข้อ 4 โดยให้มีเวลาระบบขัดข้องรวมตามเกณฑ์การคำนวณเวลาขัดข้อง ไม่เกินเดือนละ 72 (เจ็ดสิบสอง) ชั่วโมง หรือร้อยละ 10 (สิบ) ของเวลาใช้งานทั้งหมดของเดือนนั้น แล้วแต่ตัวเลขใดจะมากกว่ากัน มิฉะนั้นผู้รับจ้างต้องยอมให้ผู้ว่าจ้างคิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมง

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

8. กำหนดการส่งมอบงานและเงื่อนไขการชำระเงิน

งวดชำระเงิน	ระยะเวลา	รายละเอียดการส่งมอบ
งวดที่ 1 กำหนดจ่ายเป็นจำนวนร้อยละ 20 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดตามสัญญาจ้าง	ตุลาคม – ธันวาคม 2569	1) ส่งมอบแผนการบำรุงรักษาระบบตามโครงการ และรายชื่อบุคลากรในโครงการฯ และรายชื่อตามข้อ 4.6 ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา 2) จัดทำรายงานรายเดือน ประจำทุกเดือน ตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 ในรูปแบบ Soft copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด 3) จัดทำรายงานรายไตรมาส ในรูปแบบ Hard copy จำนวนอย่างน้อย 2 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด ดังนี้ 3.1) รายงานการดำเนินงานตามขอบเขตงานข้อ 4.1 และรายงานความก้าวหน้าข้อ 4.2 – 4.7 3.2) ส่งมอบงานตามขอบเขตงานข้อ 4.4 และข้อ 7.2
งวดที่ 2 กำหนดจ่ายเป็นจำนวนร้อยละ 30 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดตามสัญญาจ้าง	มกราคม – มีนาคม 2570	1) จัดทำรายงานรายเดือน ประจำทุกเดือน ตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 ในรูปแบบ Soft copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด 2) จัดทำรายงานรายไตรมาส ในรูปแบบ Hard copy จำนวนอย่างน้อย 2 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด ดังนี้ 2.1) รายงานตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 และรายงานความก้าวหน้าข้อ 4.2 – 4.3 และ ข้อ 4.6 – 4.7 2.2) ส่งมอบงานตามขอบเขตงานข้อ 4.5
งวดที่ 3 กำหนดจ่ายเป็นจำนวนร้อยละ 30 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดตามสัญญาจ้าง	เมษายน – มิถุนายน 2570	1) จัดทำรายงานรายเดือน ประจำทุกเดือน ตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 ในรูปแบบ Soft copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด 2) จัดทำรายงานรายไตรมาส รายงานตามขอบงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 และรายงานความก้าวหน้าข้อ 4.2 – 4.7 ในรูปแบบ Hard copy จำนวนอย่างน้อย 2 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด

งวดชำระเงิน	ระยะเวลา	รายละเอียดการส่งมอบ
งวดที่ 4 กำหนดจ่ายเป็นจำนวนร้อยละ 20 ของวงเงินค่าจ้างทั้งหมดตามสัญญาจ้าง	กรกฎาคม – กันยายน 2570	1) จัดทำรายงานรายเดือน ประจำทุกเดือน ตามขอบเขตงานบำรุงรักษาข้อ 4.1 ในรูปแบบ Soft copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด 2) จัดทำรายงานสรุปการดำเนินงานของโครงการตามขอบเขตของงานข้อ 4.1 – 4.7 ในรูปแบบ Hard copy จำนวนอย่างน้อย 2 ชุด และ Soft Copy จำนวนอย่างน้อย 1 ชุด

วรรณา สรรใจ

ภาคผนวก

ผู้รับจ้างดำเนินงานบำรุงรักษา ในส่วนของตัวการใช้งานอุปกรณ์ตามภาคผนวก กรณีติดปัญหาด้านการตั้งค่า หรืออุปกรณ์ไม่สามารถใช้งานได้ โดยจะมีทีมงานเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิคที่มีประสบการณ์ ดังนี้

- ให้บริการดูแลอุปกรณ์ในโครงการ ตลอดระยะเวลา 1 ปี จากเจ้าหน้าที่ด้านเทคนิค
- ให้บริการช่วยเหลือกรณีติดปัญหาสำหรับการใช้งาน เบื้องต้น

ลำดับ	รายการ	ผลิตภัณฑ์		Serial Number	จำนวน
		ยี่ห้อ	รุ่น/แบบ		
1.	เครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก สำหรับการประมวลผลข้อมูลเชิงสถิติ	Dell	Inspiron 2in1 5410 W5600255047RTH -5410	31JSPG3 F92PRG3 40JSPG3 30JSPG3 41JSPG3	5
2.	คอมพิวเตอร์แท็ปเล็ต	Microsoft	Surface Go 2 LTE M/8/128CM	000173314651 000124714651	2
3.	สแกนเนอร์ สำหรับงานเก็บเอกสารระดับศูนย์บริการ แบบที่ 3	FUJITSU	Image Scanner fi-7160	A33AL39661 A33AL39248 A33AL39249 A33AL39567 A33AL39656	5