

ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย
การจัดซื้อจ้างที่มิใช่งานก่อสร้าง

๑. ชื่อโครงการ : จ้างโครงการบำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166

๒. หน่วยงานเจ้าของโครงการ สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค

๓. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร ๑๖๐,๐๐๐.- บาท (หกแสนหกหมื่นบาทถ้วน)

๔. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่ - ๗ ก.ย. ๒๕๖๕

เป็นเงิน ๗๑๐,๐๐๐.- บาท (เจ็ดแสนหนึ่งหมื่นบาทถ้วน)

ราคา/หน่วย (ถ้ามี) บาท

๕. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ราคารีไฟคั่งหลังสุดภายในระยะเวลาสองปีงบประมาณ

๕.๑ ราคารีไฟคั่งจ้างครั้งล่าสุด ตามสัญญาจ้างเลขที่ ๖/๒๕๖๕ ลงวันที่ ๑๕ ธันวาคม ๒๕๖๓

ระยะเวลา ๓๖๕ วัน จำนวนเงิน ๗๑๐,๐๐๐.- บาท (เจ็ดแสนหนึ่งหมื่นบาทถ้วน)

๖. รายชื่อคณะกรรมการกำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน

๖.๑ นางสาววรรณา สำราญใจ

๖.๒ นายวรวนันท์ กิ่งจันทร์แก้ว

ข้อกำหนดขอบเขตของงาน (Term of Reference: TOR)
โครงการบำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกชีวิต Call Center 1166

1. หลักการและเหตุผล

สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค (สคบ.) ได้ให้บริการระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกชีวิต Call Center 1166 มีวัตถุประสงค์ เพื่อให้บริการประชาชนติดต่อสอบถามและปรึกษาปัญหาด้านคุ้มครองผู้บริโภค รวมทั้งบริการรับเรื่องร้องทุกชีวิตและสอบถามสถานะเรื่องร้องทุกชีวิตผ่านหมายเลขโทรศัพท์ 1166 ในวันและเวลาราชการ จึงมีความจำเป็นต้องบำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกชีวิต Call Center 1166 ให้มีประสิทธิภาพและสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลา

2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

2.1 เพื่อบำรุงรักษาระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกชีวิต Call Center 1166 ของ สคบ. ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและต่อเนื่อง

2.2 เพื่อให้มีทีมผู้เชี่ยวชาญผู้ชำนาญการในการดูแลบำรุงรักษาระบบสารสนเทศ เพื่อการบำรุงรักษาพัฒนาปรับปรุงระบบและการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นได้อย่างรวดเร็ว

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 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุข้อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ที่้งานของทางราชการและได้แจ้งเวียนซื้อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ที่้งานตามระบบระเบียบของทางราชการ

3.3 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสารสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยได้ รัฐบาลของผู้ประස่งค์จะเสนอราคามิ่มคำสั่งให้สละสิทธิ์ และความคุ้มกันเข่นร่านั้น

3.4 ผู้รับจ้างต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ประส่งค์จะเสนอราคา รายอื่นที่เข้าเสนอราคาให้แก่สำนักงานคณะกรรมการคุ้มครองผู้บริโภค ณ วันประกาศประกวดราคาซื้อ/จ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวาง การแข่งขันราคาย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาซื้อ/จ้าง ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

3.5 บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญาต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับ-รายจ่าย หรือแสดงบัญชีรายรับ-รายจ่าย ไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ

3.6 บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญาต้องไม่เป็นผู้ที่ได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (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 ถ้าหากผู้รับจ้างไม่สามารถแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์, โทรสาร หรือ E-Mail ผู้รับจ้างต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ เพื่อไปแก้ไขปัญหายังสถานที่ของ สคบ. ภายใน 24 ชั่วโมง นับจากวันที่ได้รับแจ้ง

4.1.3 ให้คำแนะนำการวางแผนการสำรองข้อมูล 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 และรายงานของระบบการให้บริการศูนย์รับ

เรื่องราวร้องทุกข์ 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 หากซอฟท์แวร์ของระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ไม่สามารถใช้งานตามปกติ และจำเป็นต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาโดยเร่งด่วน ผู้รับจ้างจะต้องจัดเจ้าหน้าที่เข้ามาดำเนินการตรวจสอบ แก้ไข ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีดังเดิม โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น และให้แล้วเสร็จโดยเร็วที่สุดดังนี้

4.1.6.1 ปัญหาเกี่ยวกับระบบ

1) กรณีเร่งด่วน ระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 เกิดเหตุการณ์ System Down ใช้งานไม่ได้ทั้งระบบ หรือไม่สามารถใช้งานซ่องทางการติดต่อสื่อสารโทรศัพท์, Chat จำเป็นต้องให้ผู้รับจ้างบำรุงรักษา และซ่อมแซมโดยด่วน นอกเหนือจากการบำรุงรักษาและซ่อมแซมตามที่กำหนดไว้ หรือหลังจากที่ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ ศคบ.

- 1.1) จะเข้าแก้ไขปัญหา (On Site) ภายใน 3 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งจาก ศคบ.
- 1.2) จะหาทางแก้ปัญหาชั่วคราว ภายใน 24 ชั่วโมงหลังจากได้รับแจ้งจาก ศคบ.
- 1.3) จะหาทางแก้ปัญหาให้อย่างถาวร ภายใน 7 วันทำการหลังจากได้รับแจ้งจาก ศคบ.

2) ระดับ 2 ระบบสามารถทำงานได้ แต่พังก์ชั่นการทำงานหลักๆ ที่มีผลกับการทำงานของ ศคบ. ที่สร้างไว้ไม่สามารถทำงานได้ เช่น ไม่สามารถเชื่อมต่อ หรือเรียกข้อมูลจากฐานข้อมูลไม่ได้ ศคบ. จำเป็นต้องให้ผู้รับจ้างบำรุงรักษา และซ่อมแซม นอกเหนือจากการบำรุงรักษาและซ่อมแซมตามที่กำหนดไว้ หรือหลังจากที่ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ ศคบ.

- 2.1) ผู้รับจ้างจะต้องโทรศัพท์ต่อกลับภายใน 1 ชั่วโมง ระหว่างชั่วโมงทำงาน
- 2.2) จะเข้าแก้ไขปัญหา (On Site) ภายใน 3 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งจาก ศคบ.
- 2.3) จะหาทางแก้ปัญหาชั่วคราว ภายใน 2 วัน หลังจากได้รับแจ้งจาก ศคบ.
- 2.4) จะหาทางแก้ปัญหาให้อย่างถาวร ภายใน 14 วันทำการหลังจากได้รับแจ้งจาก ศคบ.

3) ระดับ 3 ระบบสามารถทำงานได้ แต่มีปัญหากับพังก์ชั่นการทำงานบางพังก์ชั่น ที่ไม่มีผลกับการทำงานมาก ศคบ. จำเป็นต้องให้ผู้รับจ้างบำรุงรักษา และซ่อมแซม นอกเหนือจากการบำรุงรักษา และซ่อมแซมตามที่กำหนดไว้ หรือหลังจากที่ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ ศคบ.

- 3.1) ผู้รับจ้างจะต้องโทรศัพท์ต่อกลับภายใน 4 ชั่วโมง ระหว่างชั่วโมงทำงาน
- 3.2) จะตรวจสอบปัญหาโดยเข้าแก้ไขปัญหา (On Site) ภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งจาก ศคบ.
- 3.3) จะหาทางแก้ปัญหาชั่วคราว ภายใน 7 วัน หลังจากได้รับแจ้งจาก ศคบ.
- 3.4) จะหาทางแก้ปัญหาให้อย่างถาวร ในการออกโปรแกรม Maintenance Release ใหม่ ให้กับ ศคบ.

4) ระดับ 4 ระบบสามารถทำงานได้ แต่มีปัญหากับพังก์ชั่นการทำงานบางพังก์ชั่น ที่ไม่มีผลกับการทำงานของ ศคบ. หรือเป็นพังก์ชั่นที่เป็นจำพวก Cosmetics ศคบ. จำเป็นต้องให้ผู้รับจ้างบำรุงรักษา และซ่อมแซมนอกเหนือจากการบำรุงรักษาและซ่อมแซมตามที่กำหนดไว้ หรือหลังจากที่ได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ ศคบ.

- 4.1) ผู้รับจ้างจะต้องโทรศัพท์ต่อกลับภัยใน 4 ชั่วโมง ระหว่างช่วงทำงาน
- 4.2) จะตรวจสอบปัญหา โดยเข้าแก้ไขปัญหา (On Site) ภายใน 48 ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้งจาก 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 เพื่อให้พร้อมใช้งาน ตามปกติ 3 เดือนต่อ 1 ครั้ง ตลอดระยะเวลาสัญญา และส่งรายงานสรุปผลการตรวจสอบระบบงานให้แก่ สคบ.

4.1.7 ดำเนินการจัดทำอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลและจัดทำระบบสำรองข้อมูลอัตโนมัติ ระบบสารสนเทศ สนับสนุนงานด้านฐานข้อมูล เพื่อสำรองข้อมูลเป็นประจำทุกวัน และดำเนินการสำรองข้อมูลทั้งส่วน Application และ Database เดือนละ 1 ครั้งเป็นอย่างน้อย จัดเก็บลงอุปกรณ์เก็บข้อมูลแบบพกพา หรือสือบันทึกข้อมูล CD/DVD หรือตามที่สำนักงานฯ กำหนด และดำเนินการตรวจสอบ เสนอแนะการปรับปรุงประสิทธิภาพการ ทำงานของระบบ (Performance) โดยหากระบบขัดข้องผู้รับจ้างต้องดำเนินการกู้คืนระบบ ให้สามารถกลับมาใช้ งานได้ตามปกติภายใน 24 ชั่วโมง พร้อมจัดทำคู่มือวิธีการสำรองข้อมูลและการกู้คืนระบบโดยละเอียด

4.2 งานบำรุงรักษาอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้อง

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

4.3 งานค่าบริการ ค่าเช่าระบบที่เกี่ยวข้อง

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้บริการต่ออายุบริการ หรือต่ออายุเช่าระบบที่เกี่ยวข้อง พร้อมประสานงาน กับผู้ให้บริการ ให้สามารถใช้งานได้ตลอดเวลาและมีประสิทธิภาพ ประกอบด้วย

4.3.1 บริการ SIP Trunk จำนวน 1 SIP ตลอดอายุสัญญา โดยไม่รวมเงินค่าใช้จ่ายการใช้งานทางโทรศัพท์

4.3.2 บริการ SMS จำนวนอย่างน้อย 5,000 ข้อความ ต่อเดือน ตลอดอายุสัญญา

4.4 ผู้รับจ้างต้องทำการวิเคราะห์ ประเมินการใช้งานระบบการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ของ สคบ. และเสนอแนะแนวทางการเพิ่มศักยภาพของระบบในอนาคตด้วย เพื่อให้บริการประชาชน ได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

4.5 ในกรณีที่ สคบ. มีการพัฒนาระบบงานใหม่หรือปรับปรุงระบบงานอื่นๆ และ/หรือถ้าหากมีการ เชื่อมโยงข้อมูลกับการให้บริการศูนย์รับเรื่องราวร้องทุกข์ Call Center 1166 ผู้รับจ้างต้องให้ความร่วมมือและ ปรับแก้ตามความต้องการของ สคบ. เพื่อเพิ่มความสามารถในการแลกเปลี่ยนข้อมูลระหว่างการให้บริการศูนย์รับ เรื่องราวร้องทุกข์ 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 ขัดข้อง ผู้รับจ้างต้อง วิเคราะห์หาสาเหตุพร้อมแจ้งส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ และเร่งดำเนินการแก้ไขหลังจากได้รับแจ้ง โดย จัดส่งเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาที่ ศคบ. หรือโดยการแก้ไขปัญหาผ่านระบบอินเทอร์เน็ต การแก้ไขข้อขัดข้องการติดตั้งและการใช้งานระบบต้องแจ้งระยะเวลาดำเนินการแล้วเสร็จให้ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศทราบ

7.2 ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขข้อขัดข้องได้ในเวลาอันรวดเร็ว ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเหตุผล ระยะเวลาดำเนินการและแนวทางการแก้ไขปัญหาให้ส่วนเทคโนโลยีสารสนเทศทราบก่อนเริ่มดำเนินการ

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 กำหนดจ่ายเป็นจำนวนร้อย ละ 20 ของวงเงินค่าจ้าง ทั้งหมดตามสัญญาจ้าง	ตุลาคม - ธันวาคม 2565	1) ผู้รับจ้างส่งมอบข้อเสนอแผนการบำรุงรักษาตามสัญญา ภายใต้ 15 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา และแจ้ง กำหนดการ วัน-เวลาเข้าปฏิบัติงานและจำนวนเจ้าหน้าที่ ที่เข้าดำเนินการพัฒนาปรับปรุง/บำรุงรักษาในแต่ละครั้ง ให้สำนักงานฯ ทราบก่อนเข้าดำเนินการ

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

จำกัดเวลา	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
จำกัดเงิน	

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