



ประกาศสำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

เรื่อง ประกวดราคาจ้างโครงการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส (Call Center ๑๗๑๐) และระบบ
ตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR Call Center) ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน มีความประสงค์จะ ประกวดราคาจ้างโครงการ
พัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส (Call Center ๑๗๑๐) และระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR
Call Center) ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ราคากลางของงานจ้างในการประกวดราคา
ครั้งนี้เป็นเงินทั้งสิ้น ๑๙,๙๘๒,๒๐๐.๐๐ บาท (สิบเก้าล้านเก้าแสนแปดหมื่นสองพันสองร้อยบาทถ้วน)

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

๑. มีความสามารถตามกฎหมาย

๒. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๓. ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๔. ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้

ชั่วคราวเนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่
รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของ
กรมบัญชีกลาง

๕. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของ
หน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วน
ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๖. มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการ
บริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๗. เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๘. ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนักงาน
ป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอัน
เป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๙. ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่ รัฐบาลของผู้
ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

๑๐. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic
Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง

๑๑. ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

๑๒. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับรายจ่ายหรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

๑๓. ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การจ่ายเงินแต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาทคู่สัญญาอาจจ่ายเป็นเงินสดก็ได้ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

๑๔. ผู้เสนอราคาต้องเป็นนิติบุคคลสัญชาติไทยและมีทุนจดทะเบียนไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) และผู้เสนอราคาต้องมีผลงานที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วที่มีระยะเวลาไม่เกิน ๕ ปี นับถึงวันที่เสนอราคา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจหรือเอกชน ที่เชื่อถือได้ โดยมีมูลค่างานไม่ต่ำกว่า ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) ต่อหนึ่งสัญญา อย่างน้อย ๑ ผลงาน โดยต้องนำหนังสือรับรองผลงานที่ออกโดยคู่สัญญาผู้จ้าง หรือสำเนาสัญญาจ้างยื่นมาในวันยื่นข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่ ๐ ๒ มี.ค. ๒๕๖๑ ระยะเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

ผู้สนใจสามารถขอรับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ โดยดาวน์โหลดเอกสารผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่วันที่ประกาศจนถึงก่อนวันเสนอราคา

ผู้สนใจสามารถดูรายละเอียดได้ที่เว็บไซต์ www.amlo.go.th หรือ www.gprocurement.go.th หรือสอบถามทางโทรศัพท์หมายเลข ๐-๒๒๑๙-๓๖๐๐ ต่อ ๕๐๐๗ ในวันและเวลาราชการ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ พ.ศ. ๒๕๖๑



(นางสาวปราณี แก้วเอียน)

ผู้ช่วยเลขาธิการฯ ปฏิบัติราชการแทน

เลขาธิการคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

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



เอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

เลขที่ ๑๔/๒๕๖๑

การจ้างโครงการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส (Call Center ๑๗๑๐) และระบบตอบรับ
โทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR Call Center)

ตามประกาศ สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน

ลงวันที่ ๑๒ กุมภาพันธ์ ๒๕๖๑

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "สำนักงาน" มีความประสงค์
จะประกวดราคาจ้างโครงการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส (Call Center ๑๗๑๐) และระบบ
ตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR Call Center สอ.) ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ณ
สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน โดยมีข้อแนะนำและข้อกำหนดดังต่อไปนี้

๑. เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

- ๑.๑ รายละเอียดและขอบเขตของงาน
- ๑.๒ แบบใบเสนอราคาที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์
- ๑.๓ สัญญาจ้างทั่วไป
- ๑.๔ แบบหนังสือค้ำประกัน
 - (๑) หลักประกันการเสนอราคา
 - (๒) หลักประกันสัญญา
- ๑.๕ บทนิยาม
 - (๑) ผู้ที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน
 - (๒) การขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม
- ๑.๖ แบบบัญชีเอกสารที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์
 - (๑) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๑
 - (๒) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒

๒. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

- ๒.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย
- ๒.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- ๒.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- ๒.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงาน
ของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบ
ที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของ
กรมบัญชีกลาง

๒.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๒.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๒.๗ นิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๒.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนักงาน ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๒.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

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

๒.๑๑ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลางตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

๒.๑๒ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับรายจ่าย หรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

๒.๑๓ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การจ่ายเงินแต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาทคู่สัญญาอาจจ่ายเป็นเงินสดก็ได้ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

๒.๑๔ ผู้เสนอราคาต้องเป็นนิติบุคคลสัญชาติไทยและมีทุนจดทะเบียนไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) และผู้เสนอราคาต้องมีผลงานที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วที่มีระยะเวลาไม่เกิน ๕ ปี นับถึงวันที่เสนอราคา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจหรือเอกชนที่เชื่อถือได้ โดยมีมูลค่างานไม่ต่ำกว่า ๑,๐๐๐,๐๐๐ บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) ต่อหนึ่งสัญญา อย่างน้อย ๑ ผลงาน โดยต้องนำหนังสือรับรองผลงานที่ออกโดยคู่สัญญาผู้จ้าง หรือสำเนาสัญญาจ้างยื่นมาในวันยื่นข้อเสนอ

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) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล ให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่น สำเนาข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตร

ประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน หรือสำเนาหนังสือเดินทางของผู้เป็นหุ้นส่วนที่มีได้ถือสัญชาติไทย พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

- (๓) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า ให้ยื่นสำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า และเอกสารตามที่ระบุไว้ใน (๑) หรือ (๒) ของผู้ร่วมค้า แล้วแต่กรณี
- (๔) เอกสารเพิ่มเติมอื่น ๆ
 - (๔.๑) สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์ 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) หลักประกันการเสนอราคา ตามข้อ ๕
- (๓) สำเนาหนังสือรับรองผลงานจ้างพร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง (ให้ใช้ในกรณีที่มีการกำหนดผลงานตามข้อ ๒.๑๑ เท่านั้น)
- (๔) 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 และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทั้งปวงไว้แล้ว

ราคาที่เสนอจะต้องเสนอกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า ๖๐ วัน ตั้งแต่วันเสนอราคา โดยภายในกำหนดยื่นราคา ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้และจะถอนการเสนอราคามีได้

๔.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอกำหนดเวลาดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกิน ๑๘๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้างหรือจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจาก สำนักงาน ให้เริ่มทำงาน

๔.๔ ก่อนเสนอราคา ผู้ยื่นข้อเสนอควรตรวจดูร่างสัญญา แบบรูป และรายละเอียด ฯลฯ ให้ถี่ถ้วนและเข้าใจเอกสารประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดเสียก่อนที่จะตกลงยื่นเสนอราคาตามเงื่อนไข ในเอกสารประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์

๔.๕ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่ ๒ มีนาคม ๒๕๖๑ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. และเวลาในการเสนอราคาให้ถือตามเวลาของระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นเกณฑ์

เมื่อพ้นกำหนดเวลายื่นข้อเสนอและเสนอราคาแล้ว จะไม่รับเอกสารการยื่นข้อเสนอและเสนอราคาใด ๆ โดยเด็ดขาด

๔.๖ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำเอกสารสำหรับใช้ในการเสนอราคาในรูปแบบไฟล์เอกสารประเภท PDF File (Portable Document Format) โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจนของเอกสาร PDF File ก่อนที่จะยืนยันการเสนอราคา แล้วจึงส่งข้อมูล (Upload) เพื่อเป็นการเสนอราคาให้แก่สำนักงานผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๔.๗ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอแต่ละรายว่า เป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่นตามข้อ ๑.๕ (๑) หรือไม่ หากปรากฏว่าผู้ยื่นเสนอรายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่น คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

หากปรากฏต่อคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ว่า ก่อนหรือในขณะที่มีการพิจารณาข้อเสนอ มีผู้ยื่นเสนอรายใดกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมตามข้อ ๑.๕ (๒) และคณะกรรมการฯ เชื่อว่ามีการกระทำอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นเสนอรายนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ และสำนักงานจะพิจารณาลงโทษผู้ยื่นเสนอดังกล่าวเป็นผู้ทิ้งงาน เว้นแต่สำนักงานจะพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นเสนอรายนั้นมิใช่เป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำดังกล่าวและได้ให้ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของสำนักงาน

๔.๘ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

- (๑) ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์
- (๒) ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่น ๆ (ถ้ามี) รวมค่าใช้จ่ายที่ส่งมอบไว้ด้วยแล้ว
- (๓) ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการเสนอราคา ตามวันเวลาที่กำหนด
- (๔) ผู้ยื่นข้อเสนอจะถอนการเสนอราคาที่เสนอแล้วไม่ได้
- (๕) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องศึกษาและทำความเข้าใจในระบบและวิธีการเสนอราคาด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบัญชีกลางที่แสดงไว้ในเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th

๕. หลักประกันการเสนอราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องวางหลักประกันการเสนอราคาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ จำนวน ๙๙๙,๑๑๐.๐๐ บาท (เก้าแสนเก้าหมื่นเก้าพันหนึ่งร้อยสิบบาทถ้วน)

๕.๑ เช็คหรือตราพท์ที่ธนาคารเซ็นสั่งจ่าย ซึ่งเป็นเช็คหรือตราพท์ลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือตราพท์นั้นชำระต่อเจ้าหน้าที่ในวันที่ยื่นข้อเสนอ หรือก่อนวันนั้นไม่เกิน ๓ วันทำการ

๕.๒ หนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารภายในประเทศตามแบบที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

๕.๓ พันธบัตรรัฐบาลไทย

๕.๔ หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอ นำเช็คหรือตราพท์ที่ธนาคารสั่งจ่ายหรือพันธบัตรรัฐบาลไทยหรือหนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ มาวางเป็นหลักประกันการเสนอราคาจะต้องส่งต้นฉบับเอกสารดังกล่าวมาให้สำนักงานตรวจสอบความถูกต้องในวันที่ ๕ มีนาคม ๒๕๖๑ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ประสงค์จะใช้หนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารในประเทศเป็นหลักประกันการเสนอราคา ให้ระบุชื่อผู้ยื่นข้อเสนอในหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ฯ ดังนี้

(๑) กรณีที่กิจการร่วมค้าได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลใหม่ ให้ระบุชื่อกิจการร่วมค้าดังกล่าว เป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

(๒) กรณีที่กิจการร่วมค้าไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลใหม่ ให้ระบุชื่อผู้เข้าร่วมค้ารายที่สัญญาร่วมค้ากำหนดให้เป็นผู้เข้ายื่นข้อเสนอกับหน่วยงานของรัฐเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

ทั้งนี้ "กิจการร่วมค้าที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลใหม่" หมายความว่า กิจการร่วมค้าที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

หลักประกันการเสนอราคาตามข้อนี้ สำนักงานจะคืนให้ผู้ยื่นข้อเสนอหรือผู้ค้ำประกันภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่สำนักงานได้พิจารณาเห็นชอบรายงานผลคัดเลือกผู้ชนะการประกวดราคาเรียบร้อยแล้ว เว้นแต่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่คัดเลือกไว้ซึ่งเสนอราคาต่ำสุดหรือได้คะแนนรวมสูงสุดไม่เกิน ๓ ราย ให้คืนได้ต่อเมื่อได้ทำสัญญาหรือข้อตกลง หรือผู้ยื่นข้อเสนอได้พ้นจากข้อผูกพันแล้ว

การคืนหลักประกันการเสนอราคา ไม่ว่าในกรณีใด ๆ จะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ย

๖. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

๖.๑ ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ สำนักงานจะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ ราคา

๖.๒ การพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ

กรณีใช้หลักเกณฑ์ราคาในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ สำนักงาน จะพิจารณาจาก ราคารวม

๖.๓ หากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามข้อ ๒ หรือยื่นหลักฐานการยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วนตามข้อ ๓ หรือยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้องตามข้อ ๔ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่ ผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเสนอเอกสารทางเทคนิคหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะจ้างไม่ครบถ้วน หรือเสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่สำนักงานกำหนดไว้ในประกาศและเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนที่มีสาระสำคัญและความแตกต่างนั้นไม่มีผลทำให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบต่อผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเป็นการผิดพลาดเล็กน้อย คณะกรรมการฯ อาจพิจารณาผ่อนปรนการตัดสินผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น

๖.๔ สำนักงานสงวนสิทธิไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่มีการผ่อนผันในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ไม่ปรากฏชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นในบัญชีผู้รับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ หรือบัญชีรายชื่อผู้ซื้อเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบการจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของสำนักงาน

(๒) ไม่กรอกชื่อผู้ยื่นข้อเสนอในการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์

(๓) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น

๖.๕ ในการตัดสินการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือในการทำสัญญา คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือสำนักงาน มีสิทธิให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ สำนักงานมีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ ไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่มีความเหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง

๖.๖ สำนักงานทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่ยื่นข้อเสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้างในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ และให้ถือว่าการตัดสินของสำนักงานเป็นเด็ดขาด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใด ๆ มิได้ รวมทั้งสำนักงานจะพิจารณายกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์และลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อถือได้ว่าการยื่นข้อเสนอกระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จ หรือใช้ชื่อบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลอื่นมายื่นข้อเสนอแทน เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือสำนักงาน จะให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ สำนักงาน มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอหรือไม่รับราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใด ๆ จากสำนักงาน

๖.๗ ก่อนลงนามในสัญญาสำนักงาน อาจประกาศยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หากปรากฏว่ามีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการประกวดราคาหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็น

ธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือถือว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

๗. การทำสัญญาจ้าง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะต้องทำสัญญาจ้างตามแบบสัญญา ดังระบุในข้อ ๑.๓ หรือทำข้อตกลงเป็นหนังสือกับสำนักงาน ภายใน ๗ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง และจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ ๕ ของราคาค่าจ้างที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ ให้สำนักงานยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

๗.๑ เงินสด

๗.๒ เช็คหรือตราพท์ที่ธนาคารสั่งจ่ายให้แก่สำนักงาน โดยเป็นเช็คลงวันที่ทำสัญญาหรือก่อนหน้านั้น ไม่เกิน ๓ วัน ทำการของทางราชการ

๗.๓ หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามแบบหนังสือค้ำประกัน ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒) หรือจะเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

๗.๔ หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุน หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกัน ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒)

๗.๕ พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันที่ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้รับจ้าง) พ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาจ้างแล้ว

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ย ตามอัตราส่วนของงานจ้างซึ่งสำนักงาน ได้รับมอบไว้แล้ว

๘. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

สำนักงานจะจ่ายค่าจ้างซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอื่น ๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงแล้ว โดยถือราคาเหมารวมเป็นเกณฑ์ และกำหนดการจ่ายเงินเป็น จำนวน ๓ งวด ดังนี้

งวดที่ ๑ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๒๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน งานจ้างโครงการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส (Call Center ๑๗๑๐) ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR Call Center) ตามข้อกำหนดขั้นตอนที่ ๑ ให้แล้วเสร็จภายใน ๖๐ วัน และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับงานจ้างไว้ครบถ้วนถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

งวดที่ ๒ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๔๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงาน งานจ้างโครงการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส (Call Center ๑๗๑๐) ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR Call Center) ตามข้อกำหนดขั้นตอนที่ ๒ ให้แล้วเสร็จภายใน ๑๖๐ วัน และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับงานจ้างไว้ครบถ้วนถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

งวดสุดท้าย เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๔๐ ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานทั้งหมดให้แล้วเสร็จเรียบร้อยตามสัญญา หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ และสำนักงาน ได้ตรวจรับมอบงานจ้างไว้ครบถ้วนถูกต้องเรียบร้อยแล้ว

๙. อัตราค่าปรับ

ค่าปรับตามแบบสัญญาจ้างแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือจะกำหนด ดังนี้

๙.๑ กรณีที่ผู้รับจ้างนำงานที่รับจ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่งโดยไม่ได้รับอนุญาตจากสำนักงาน จะกำหนดค่าปรับสำหรับการฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นจำนวนร้อยละ ๑๐.๐๐ ของวงเงินของงานจ้างช่วงนั้น

๙.๒ กรณีที่ผู้รับจ้างปฏิบัติผิดสัญญาจ้างนอกเหนือจากข้อ ๙.๑ จะกำหนดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของราคาค่าจ้าง

๑๐. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้ทำสัญญาจ้าง ตามแบบ ดังระบุในข้อ ๑.๓ หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ แล้วแต่กรณี จะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของงานจ้างที่เกิดขึ้นภายในระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑ ปี นับถัดจากวันที่สำนักงานได้รับมอบงาน โดยผู้รับจ้างต้องบริหารจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้ใช้การได้ดีดังเดิมภายใน ๑ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งความชำรุดบกพร่อง

๑๑. ข้อสงวนสิทธิในการยื่นข้อเสนอและอื่น ๆ

๑๑.๑ เงินค่าจ้างสำหรับงานจ้างครั้งนี้ ได้มาจากเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ การลงนามในสัญญาจะกระทำต่อเมื่อ สำนักงานได้รับอนุมัติเงินค่าจ้างจากเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๑ แล้วเท่านั้น

๑๑.๒ เมื่อสำนักงานได้คัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอรายใด ให้เป็นผู้รับจ้าง และได้ตกลงจ้างตามประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ถ้าผู้รับจ้างจะต้องส่งหรือนำสิ่งของมาเพื่องานจ้างดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ และของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์ ดังนี้

(๑) แจ้งการส่งหรือนำสิ่งของดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ ต่อกรมเจ้าท่า ภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้รับจ้างส่งหรือซื้อของจากต่างประเทศ เว้นแต่เป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้

(๒) จัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทย จากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ให้บรรทุกสิ่งของนั้น โดยเรืออื่นที่มีใช้เรือไทย ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตเช่นนั้นก่อนบรรทุกของลงเรืออื่น หรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่น

(๓) ในกรณีที่未按ปฏิบัติตาม (๑) หรือ (๒) ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์

๑๑.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งสำนักงานได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญา หรือข้อตกลงภายในเวลาที่ทางราชการกำหนดดังระบุไว้ในข้อ ๗ สำนักงานจะริบหลักประกันการยื่นข้อเสนอ หรือเรียกประกันจากผู้ออกหนังสือค้ำประกันการยื่นข้อเสนอทันที และอาจพิจารณาเรียกร้องให้ชดใช้ความเสียหายอื่น (ถ้ามี) รวมทั้งจะพิจารณาให้เป็นผู้ทำงานตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๑๑.๔ สำนักงานสงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

๑๑.๕ ในกรณีที่เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ มีความขัดหรือแย้งกัน ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของสำนักงาน คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติม

๑๑.๖ สำนักงาน อาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอ จะเรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ จากสำนักงานไม่ได้

(๑) ไม่ได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการจัดจ้างหรือได้รับจัดสรรแต่ไม่เพียงพอที่จะทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไป

(๒) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือถือว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

(๓) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่สำนักงาน หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

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

๑๒. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการก่อสร้าง ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

๑๓. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

สำนักงาน สามารถนำผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามสัญญาของผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างเพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ หากผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับสำนักงาน ไว้ชั่วคราว

สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน



ข้อกำหนดขอบเขตของงาน (TOR)
โครงการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส (Call Center 1710)
และ ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR Call Center)

1. หลักการและเหตุผล

ตามที่สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงิน (สำนักงาน ปปง.) ได้จัดตั้งศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส 1710 (Call Center) ตั้งแต่ พ.ศ.2556 ทำหน้าที่เป็นศูนย์กลางในการรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสมานทางระบบโทรศัพท์เพื่อให้บริการประชาชนประกอบด้วย ระบบซอฟต์แวร์ คอมพิวเตอร์แม่ข่าย อุปกรณ์เครือข่าย อุปกรณ์ต่อร่วมและเครื่องไมโครคอมพิวเตอร์ ซึ่งระบบและอุปกรณ์ ดังกล่าว ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ประกอบกับมีจำนวนประชาชนใช้บริการในปริมาณมากขึ้นเป็นลำดับ รวมถึงกระแสการลงข้อมูลบน Social Network ของประชาชนได้รับความนิยมในปัจจุบันเป็นอย่างมาก ทำให้ศูนย์บริการฯ 1710 ที่มีอยู่ให้บริการและรองรับประชาชนได้ไม่เต็มประสิทธิภาพส่งผลต่อความเดือดร้อนของประชาชนและภาพลักษณ์ของหน่วยงานได้ซึ่งในปัจจุบันเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสารทั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ระบบซอฟต์แวร์และระบบ Cloud มีความก้าวหน้าและทันสมัยมากยิ่งขึ้น สามารถตอบสนองการให้บริการทั้งรูปแบบการงานในเชิงรับและเชิงรุก ดังกล่าวได้

เพื่อให้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาสนับสนุนการปฏิบัติงานของสำนักงาน ปปง. ตามกระบวนการทำงานใหม่เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ สำนักงาน ปปง. ได้พิจารณาจัดทำโครงการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสและตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ เพื่อใช้สนับสนุนการดำเนินงานมุ่งสร้างความพอใจให้กับประชาชนและผู้ทำการติดต่อสื่อสารเพิ่มช่องทางในการติดต่อสื่อสาร ขยายการให้บริการเป็นตลอด 24 ชั่วโมงและสามารถใช้ข้อมูลจากรายงานสถิติการให้บริการและนำผลที่วัดได้ไปใช้เป็นแนวทางในการพัฒนา ปรับปรุง คุณภาพในการให้บริการได้

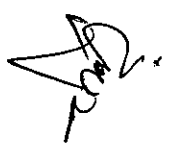
2. วัตถุประสงค์

สำนักงาน ปปง. มีความประสงค์ที่จะจัดจ้างเหมาติดตั้ง อุปกรณ์สื่อสาร คอมพิวเตอร์ ฮาร์ดแวร์ ซอฟต์แวร์ พร้อมทั้งระบบงานประยุกต์ ในโครงการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแสและตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ โดยติดตั้งที่ สำนักงาน ปปง. เพื่อใช้เป็นศูนย์กลางของข้อมูล การสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องทุกข์ ร้องเรียน และแจ้งเบาะแส การใช้ข้อมูลจากรายงานสถิติการให้บริการพร้อมทั้งแจ้งผลกลับไปยังผู้ใช้บริการ อันจะเป็นการเพิ่มประสิทธิภาพให้กับ ปปง. โดยมีวัตถุประสงค์ของโครงการนี้ ได้แก่

2.1 การให้บริการสะดวกรวดเร็วขึ้น

2.2 ให้ประชาชนได้รับความสะดวกรวดเร็ว จากการสอบถามข้อมูลที่ต้องการ

2.3 เพิ่มประสิทธิภาพและประสิทธิผลในการทำงานของบุคลากรของ สำนักงาน ปปง. ในส่วนที่เกี่ยวข้อง



2.4 มีระบบรักษาความปลอดภัยของข้อมูลที่มีประสิทธิภาพเป็นที่ยอมรับตามมาตรฐานสากล และสะดวกในการใช้งาน

2.5 ฝึกอบรมพนักงานของ สำนักงาน ปปง. ให้มีความพร้อมปฏิบัติงานกับระบบงานใหม่

2.6 ปรับรูปแบบการทำงานจากรอรับเรื่องร้องเรียนเป็นการทำงานที่รับทราบปัญหาก่อนที่จะมีการ ร้องเรียน

3. ระยะเวลาและวงเงินจัดจ้าง

3.1 ระยะเวลา 180 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

3.2 ราคารวมทั้งสิ้น 19,982,200 บาท (สิบเก้าล้านเก้าแสนแปดหมื่นสองพันสองร้อยบาทถ้วน)

4. ขอบเขตของงาน

ระบบงานประยุกต์แบบ Web based พร้อมฐานข้อมูลที่สามารถใช้งานผ่าน Browser และสามารถ เชื่อมโยงข้อมูลกับโครงการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส (Call Center 1710) และระบบตอบรับ โทรศัพท์อัตโนมัติระบบงานประยุกต์นี้ต้องติดตั้งใช้งานที่ศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส (Call Center 1710) สำนักงาน ปปง.

เพื่อให้การนำเทคโนโลยีสารสนเทศมาใช้ภายใน สำนักงาน ปปง. ตามวัตถุประสงค์ดังกล่าวข้างต้น สำนักงาน ปปง. มีความประสงค์จ้างเหมาติดตั้ง ระบบรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส (Call Center 1710) และตอบ รับโทรศัพท์อัตโนมัติ โดยผู้เสนอราคาต้องรับผิดชอบในการจัดหาติดตั้ง พัฒนา ฝึกอบรม และบำรุงรักษา มีรายละเอียดดังต่อไปนี้

4.1 ระบบบริการข้อมูล Call Center ขนาด 8 Agent และ 2 Supervisor จำนวน 1 ระบบ

(รายละเอียดตามภาคผนวก 1 ข้อ 2.1)

4.2 ระบบบริหารการรับเรื่องร้องเรียน (CRM) จำนวน 1 ระบบ

(รายละเอียดตามภาคผนวก 1 ข้อ 2.2)

4.3 ระบบบริหารจัดการความรู้ (Knowledge-Base management) จำนวน 1 ระบบ

(รายละเอียดตามภาคผนวก 1 ข้อ 2.3)

4.4 ระบบตรวจสอบข้อความกระตุกจากสังคมออนไลน์ จำนวน 1 ระบบ

(รายละเอียดตามภาคผนวก 1 ข้อ 2.4)

4.5 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับระบบบริการข้อมูล Call Center จำนวน 2 ชุด

(รายละเอียดตามภาคผนวก 2 ข้อ 1)

4.6 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับระบบบริหารการรับเรื่องร้องเรียน (CRM) จำนวน 1 ชุด

(รายละเอียด ตามภาคผนวก 2 ข้อ 2)

4.7 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับระบบบริหารจัดการความรู้ (Knowledge-Base

Management) จำนวน 1 ชุด

(รายละเอียด ตามภาคผนวก 2 ข้อ 3)

- 4.8 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับระบบตรวจสอบข้อความกระหู่จากสังคมออนไลน์
จำนวน 1 ชุด (รายละเอียด ตามภาคผนวก 2 ข้อ 4)
- 4.9 เครื่องคอมพิวเตอร์ผู้บริหารจัดการระบบ (Supervisor) จำนวน 2 ชุด
(รายละเอียดตามภาคผนวก 2 ข้อ 5)
- 4.10 เครื่องคอมพิวเตอร์พนักงานรับสาย (Agent) จำนวน 8 ชุด
(รายละเอียดตามภาคผนวก 2 ข้อ 6)
- 4.11 ระบบสำรองไฟฟ้าสำหรับผู้บริหารจัดการระบบ (Supervisor) พนักงานรับสาย (Agent) และ
อุปกรณ์เครือข่าย จำนวน 11 ชุด (รายละเอียดตามภาคผนวก 2 ข้อ 7)
- 4.12 อุปกรณ์ Fax Server จำนวน 1 ชุด
(รายละเอียดตามภาคผนวก 2 ข้อ 8)
- 4.13 อุปกรณ์ประกอบ ประกอบด้วย
- 4.13.1 เครื่องโทรศัพท์แบบ IP (IP Phone) จำนวน 10 ชุด
(รายละเอียดตามภาคผนวก 2 ข้อ 9.1)
- 4.13.2 อุปกรณ์ชุดหูฟัง (Headset) สำหรับผู้บริหารจัดการระบบ (Supervisor) และ
พนักงานรับสาย (Agent) จำนวน 10 ชุด
(รายละเอียด ตามภาคผนวก 2 ข้อ 9.2)
- 4.13.3 เครื่องพิมพ์Multifunctionชนิด LED สี จำนวน 2 ชุด
(รายละเอียดตามภาคผนวก 2 ข้อ 9.3)
- 4.13.4 อุปกรณ์ Voice Gateway แบบ 1E1 จำนวน 3 ชุด
(รายละเอียด ตามภาคผนวก 2 ข้อ 9.4)
- 4.13.5 ตู้สำหรับจัดเก็บเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ (ขนาด 9U) จำนวน 1 ชุด
(รายละเอียด ตามภาคผนวก 2 ข้อ 9.5)
- 4.13.6 อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (L3 Switch) ขนาด 24 ช่อง จำนวน 1 ชุด
(รายละเอียด ตามภาคผนวก 2 ข้อ 9.6)
- 4.13.7 อุปกรณ์สำนักงาน จำนวน 10 ชุด
(รายละเอียด ตามภาคผนวก 2 ข้อ 9.7)
- 4.13.8 งานระบบไฟฟ้าและระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายใน (LAN)
(รายละเอียด ตามภาคผนวก 2 ข้อ 9.8)
- 4.13.9 ชุดแสดงผลเรียกดูข้อมูลจากระบบงานบริการ Call Center จำนวน 2 ชุด
(รายละเอียด ตามภาคผนวก 2 ข้อ 9.9)



5. หน่วยงานที่จะติดตั้งระบบ

สำนักงาน ปปง. เลขที่ 422 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330

6. การส่งมอบงาน

ระบบที่จัดหาของ สำนักงาน ปปง. จะถูกตรวจรับโดยคณะกรรมการตรวจรับของ สำนักงาน ปปง. หรือผู้ที่ได้รับมอบหมาย ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ ดังนี้

- 6.1 ผู้รับจ้างต้องแจ้งเป็นหนังสือล่วงหน้าอย่างน้อย 5 วันทำการ พร้อมรายละเอียดแผนการติดตั้ง ก่อนที่จะทำการติดตั้ง เจ้าหน้าที่เข้าทำการติดตั้งระบบพร้อมจัดเตรียมอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องให้เรียบร้อย การเปลี่ยนแปลงใดๆ หลังจากการลงนามสัญญาแล้วต้องแจ้งให้ สำนักงาน ปปง. ทราบถึงเหตุผลอันควรและต้องรอความเห็นชอบจาก สำนักงาน ปปง. ก่อนดำเนินการ
- 6.2 ก่อนการตรวจรับ ผู้รับจ้างต้องทำการทดสอบอุปกรณ์ในระบบที่จัดหาร่วมกับเครื่องคอมพิวเตอร์ และการใช้ Protocol ต่างๆ พร้อมทั้งทำรายงานการทดสอบทุกอย่างเพื่อการตรวจรับด้วย ทั้งนี้ สำนักงาน ปปง. อาจให้ผู้รับจ้างทำการทดสอบต่างๆ ซ้ำหรือเพิ่มบางส่วนหรือทดสอบทั้งหมดก็ได้
- 6.3 ผู้รับจ้าง ต้องจัดทำเอกสารระบุอุปกรณ์ในระบบที่จัดหา คู่มือ หรือสิ่งอื่นใดที่จะทำการตรวจรับ โดยระบุ ชนิด ยี่ห้อ รุ่น จำนวน Serial No. สถานที่ติดตั้ง หรือรายละเอียดอื่นๆ ที่จำเป็นในการตรวจรับ ส่งให้ สำนักงาน ปปง. พร้อมหนังสือแจ้งการตรวจรับ โดยผู้รับจ้าง ต้องแจ้ง สำนักงาน ปปง. ทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 5 วันทำการ
- 6.4 ก่อนการส่งมอบระบบที่จัดหาตามประกวดราคานี้ ผู้รับจ้าง ต้องทำป้ายประจำอุปกรณ์สำหรับที่จะส่งมอบ โดยมีข้อความอย่างน้อย ดังนี้
 - 6.4.1 ชื่ออุปกรณ์
 - 6.4.2 หมายเลขประจำอุปกรณ์
 - 6.4.3 วันที่ติดตั้ง
 - 6.4.4 วันสิ้นสุดการรับประกัน
 - 6.4.5 ชื่อบริษัทฯ และเบอร์โทรศัพท์ของผู้รับจ้าง
- 6.5 ผู้รับจ้างต้องระบุที่ตั้งของระบบที่จัดหาแต่ละชิ้นที่ระบุอยู่ในเอกสารการตรวจรับและทำการทดสอบเพื่อแสดงว่าอุปกรณ์สามารถทำงานได้ตามข้อกำหนดในสัญญา
- 6.6 ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานแต่ละงวด ภายในกำหนดเวลาที่ระบุ พร้อมทั้งต้องส่งรายงานความก้าวหน้า (Progress Report) เดือนละ 2 ครั้งให้แก่ สำนักงาน ปปง. จนกว่างานจะแล้วเสร็จ โดยมีงานที่สามารถแบ่งเป็น 3 ขั้นตอน ดังนี้

ขั้นตอนที่ 1 เอกสารรายงานการวิเคราะห์ออกแบบระบบและแผนการดำเนินงานรวมถึงขั้นตอนการดำเนินงานโครงการฯ จำนวน 6 ชุด ภายใน 60 วัน นับจากวันลงนามในสัญญากับ สำนักงาน ปปง.

ขั้นตอนที่ 2 พัฒนาติดตั้งและส่งมอบครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครือข่าย, ระบบงานประยุกต์ ตามข้อ 4.1 – ข้อ 4.13 พร้อมการทดสอบใช้งาน ภายใน 160 วันนับจากวันลงนามในสัญญา กับสำนักงาน ปปง.

ขั้นตอนที่ 3 ดำเนินการ ภายใน 180 วัน นับจากวันลงนามในสัญญา กับสำนักงาน ปปง. ดังนี้

- 3.1 ฝึกอบรมผู้ใช้งานและผู้ดูแลระบบงาน
- 3.2 เอกสารคู่มือการใช้งานฉบับภาษาไทย สำหรับผู้ใช้งานและผู้ดูแลระบบงาน จำนวน 10 ชุด
- 3.3 เอกสารรายงานการวิเคราะห์ออกแบบระบบฉบับสมบูรณ์ จำนวน 6 ชุด
- 3.4 ไฟล์เอกสารคู่มือการใช้งานฉบับภาษาไทย สำหรับผู้ใช้งานและผู้ดูแลระบบงาน และเอกสารรายงานการวิเคราะห์ออกแบบระบบฉบับสมบูรณ์ ในรูป MS Word ที่บันทึกลงใน USB flash drive จำนวน 6 ชุด

7. การชำระเงินค่าจ้าง

สำนักงาน ปปง. จะชำระเงินให้แก่ผู้รับจ้างโดยแบ่งเป็นงวดๆ ตามกำหนดระยะเวลา และการส่งมอบงานที่ผู้รับจ้างได้ลงนามไว้ในสัญญากับ สำนักงาน ปปง. ทั้งนี้การส่งมอบงานต้องผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ประกอบด้วย

- งวดที่ 1 จ่ายเงินให้ร้อยละ 20 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อส่งมอบงานขั้นตอนที่ 1
- งวดที่ 2 จ่ายเงินให้ร้อยละ 40 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อส่งมอบงานขั้นตอนที่ 2
- งวดที่ 3 จ่ายเงินให้ร้อยละ 40 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อส่งมอบงานขั้นตอนที่ 3

8. การฝึกอบรม

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ประจำศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส (Call Center 1710) และระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ในหัวข้อต่าง ๆ อย่างน้อย ดังนี้

- 8.1 ฝึกอบรมผู้ใช้งาน ความรู้เพื่อการใช้งานระบบรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส (Call Center 1710) และระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ และเทคนิคการให้บริการที่ประทับใจ จำนวนไม่น้อยกว่า 10 คน
- 8.2 ฝึกอบรมผู้ดูแลระบบงาน ความรู้พื้นฐานการติดตั้งและพัฒนาระบบเพิ่มเติม, ความรู้พื้นฐานการดูแล และ บริหารระบบงาน (System Administration) ของระบบรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส (Call Center 1710) และระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน

8.3 ก่อนเริ่มการฝึกอบรม ผู้รับจ้าง ต้องเสนอรายละเอียด (Preview) ทั้งหมดของรายการ เนื้อหา วิธีการ สื่อการฝึกอบรม ตลอดจนการประเมินผลของผู้เข้าอบรมให้ สำนักงาน ปปง. พิจารณา และอาจขอให้ผู้รับจ้าง ปรับรายละเอียดบางประการ อันจะช่วยให้การฝึกอบรมเกิดผลดียิ่งขึ้นแก่ผู้เข้าอบรม การประเมินผลการฝึกอบรมจะต้องวางแผนร่วมกันระหว่างผู้รับจ้าง กับ สำนักงาน ปปง. เพื่อให้การประเมินผลการฝึกอบรมได้ผลสูงสุด ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบดำเนินการอบรมซ้ำ หากผลการฝึกอบรมต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนดไว้

9. กรรมสิทธิ์ในข้อมูลรายงาน เอกสารผลการวิเคราะห์และศึกษา

- 9.1 ข้อมูลรายงานเอกสาร ผลการวิเคราะห์ และศึกษาทั้งหมดที่ใช้ในการจัดทำโครงการศูนย์รับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส (Call Center 1710) และระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ ซึ่งผู้รับจ้างเป็นผู้ดำเนินการและจัดทำตามสัญญาจะตกเป็นกรรมสิทธิ์ของ สำนักงาน ปปง.
- 9.2 ผู้รับจ้างจะไม่มอบข้อมูลรายงาน เอกสาร ผลการวิเคราะห์และศึกษาตามสัญญานี้แก่ผู้หนึ่งผู้ใดหากไม่ได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจาก สำนักงาน ปปง.
- 9.3 ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบ Source Code ที่ได้รับการพัฒนาให้กับ สำนักงาน ปปง.

ภาคผนวก 1

คุณสมบัติเฉพาะของระบบงาน

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการออกแบบ พัฒนา และติดตั้งระบบงานประยุกต์ ที่มีฐานข้อมูลเป็นระบบเปิด สามารถติดต่อ และทำงานร่วมกับฐานข้อมูลระบบสารสนเทศของ สำนักงาน ปปง. ได้ ระบบงานประยุกต์นี้ จะต้องมีความสามารถครบถ้วน เหมาะสมต่อการให้บริการข้อมูลลูกค้าของศูนย์ที่ตั้งอยู่ ณ สำนักงาน ปปง. เลขที่ 422 ถนนพญาไท แขวงวังใหม่ เขตปทุมวัน กรุงเทพฯ 10330 โดยมีรายละเอียดความสามารถอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

1. คุณลักษณะทั่วไป

- 1.1 ระบบที่เสนอ จะต้องมียุคปรแกรมและระบบงานหลายส่วนที่จะทำงานให้สมบูรณ์ ดังนี้
 - 1.1.1 ระบบบริการข้อมูล Call Center
 - 1.1.2 ระบบบริหารการรับเรื่องร้องเรียน (CRM)
 - 1.1.3 ระบบบริการจัดการความรู้ (Knowledge-Base Management)
 - 1.1.4 ระบบตรวจสอบข้อความกระตุ้จากสังคมออนไลน์
- 1.2 ระบบบริการข้อมูล Call Center ที่เสนอต้องมีความสามารถในการรองรับจำนวนพนักงานรับสาย (Agents) ได้ 8 สาย ผู้บริหารระบบ (Supervisor) 2 สาย และระบบสามารถรองรับการขยายจำนวน Agents ในอนาคตได้ โดยไม่ต้องปรับเปลี่ยน Software ใหม่
- 1.3 ระบบบริการข้อมูล Call Center จะต้องมียูนิทคอมพิวเตอร์ พร้อมอุปกรณ์ต่อเชื่อมทุกชนิดที่สามารถทำงานได้ดี
- 1.4 สามารถเชื่อมต่อและทำงานร่วมกับตู้สาขาอีทีโอ PHONIK และอีทีโอ NEC ของ สำนักงาน ปปง. ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1.5 พนักงานรับสาย (Agent) และผู้บริหารระบบ (Supervisor) สามารถโทรติดต่อกับเลขหมายภายในของตู้สาขาโทรศัพท์เพื่อปรึกษาหรือสอบถามข้อมูล และสามารถโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่นั้นได้
- 1.6 พนักงานรับสาย (Agent) และผู้บริหารระบบ (Supervisor) สามารถโทรออกสายนอกผ่านตู้สาขาโทรศัพท์ของ สำนักงาน ปปง. ได้ โดยสามารถจำกัดสิทธิ์การโทรออกของแต่ละพนักงานรับสาย (Agent) ได้
- 1.7 ระบบสามารถทำงานร่วมกับระบบ Core Business ของสำนักงาน ปปง. (ในส่วนของ Mobile Application และ Web Application) โดยสามารถนำเข้าข้อมูลและแสดงผลได้ตามที่ สำนักงาน ปปง. กำหนด
- 1.8 ระบบสามารถเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบ Core Business ของสำนักงาน ปปง. ได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้
 - 1.8.1 มีฟังก์ชันสำหรับเชื่อมโยงข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/เหตุการณ์ ไปที่ระบบ Core Business

- 1.8.2 เชื่อมโยงข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/เหตุการณ์ ได้ตามที่สำนักงาน
ปปง. กำหนด
- 1.8.3 มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล (Validation) ก่อนนำข้อมูลมาใช้งานในระบบ
Core Business
- 1.8.4 สามารถตรวจสอบสถานการณ์เชื่อมโยงข้อมูล และข้อผิดพลาด(ถ้ามี) ได้
- 1.9 ระบบสามารถทำงานได้ตลอด 24 ชั่วโมง
- 1.10 หากระบบเกิดการขัดข้องหรือไม่สามารถใช้งานได้ ต้องสามารถกำหนดสายที่เรียกเข้ามายัง
Call Center โอนไปยังเลขหมายภายในของตู้สาขาเพื่อรับสายแทนได้
- 1.11 ระบบที่นำเสนอต้องสามารถรองรับการให้บริการได้หลากหลายช่องทาง ได้แก่ โทรศัพท์ /
โทรสาร / Email / ได้เป็นอย่างดี

2. คุณลักษณะด้านเทคนิคของระบบ

2.1. ระบบบริการข้อมูล Call Center จำนวน 1 ระบบ

ข้อกำหนดคุณลักษณะด้านเทคนิคฟังก์ชันการใช้งานของระบบบริการข้อมูล Call Center
มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้

2.1.1 ระบบตู้สาขาแบบ IP (IP PBX) จำนวน 1 ระบบ

มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้

- (1) ระบบจะต้องรองรับการให้บริการอย่างน้อย 10 สิทธิการใช้งานและสามารถรองรับการ
ใช้งานในลักษณะ Multimedia channel call center โดย ขยายเพิ่ม Voice agent
ได้ไม่น้อยกว่า 10,000 Agent license และ Multimedia Channel (Email, Web
chat) ได้ไม่น้อยกว่า 400 Agent license โดยไม่ต้องเปลี่ยนแปลงโครงสร้างหลักของ
Software ของระบบที่เสนอ
- (2) ระบบจะต้องสามารถกำหนดการใช้เครื่องโทรศัพท์ได้ (Call Barring Facilities) ดังนี้
 - โทรภายในพื้นที่เดียวกัน (Local)
 - โทรต่างพื้นที่ (Long Distance)
 - โทรต่างประเทศ (International Call)
 - โทรศัพท์มือถือ (Mobile Call)
 - ใช้สายภายนอก
- (3) ระบบจะต้องให้รับสายแทน Agent ท่านอื่น (Call Pickup) ได้
- (4) ระบบจะต้องสามารถทำการ Conference Call ระหว่าง Agent และผู้ใช้บริการได้
- (5) ระบบจะต้องสามารถแสดงเลขหมายโทรเข้าได้ (หากผู้เรียกเข้าได้ทำการเปิดให้แสดง
เลขหมาย)

- (6) ระบบจะต้องสามารถแสดงสถานะการปฏิบัติงานกรณี Agent Logged On แล้ว โดยสามารถกำหนดสถานะแตกต่างกันได้ไม่น้อยกว่า 3 สถานะ คือ พร้อมรับสาย (Idle), ไม่พร้อมรับสายชั่วคราว (Not ready) และปฏิบัติงานหลังรับสาย
- (7) ในระหว่างที่ Agent ให้บริการกำลังสนทนากับผู้ใช้บริการอยู่นั้น Agent จะต้องสามารถร้องขอไปยัง Supervisor เพื่อขอความช่วยเหลือได้ดังนี้
 - ให้ผู้ที่โทรเข้ามาถือสายรอไว้ ในระหว่างนั้น Agent จะคุยกับ Supervisor โดยผู้ใช้บริการไม่ได้ยินเสียงสนทนาระหว่าง Agent กับ Supervisor
 - โอนสายของผู้ใช้บริการไปยัง Supervisor เพื่อที่ Agent คนนั้นพร้อมที่จะรับสายต่อไป
- (8) ระบบจะต้องสามารถประกาศข้อความและเสียงดนตรี ระหว่างรอการให้บริการจาก Agent
- (9) ต้องมีความสามารถที่จะรองรับระบบเครื่องโทรศัพท์ (IP Telephone) ที่ใช้โปรโตคอล H.323 และโปรโตคอล SIP ตามมาตรฐาน RFC 3261 ได้อย่างน้อย 10 เครื่อง และสามารถขยายได้ไม่น้อยน้อยกว่า 36,000 เครื่อง โดยการเพิ่ม Licensed เท่านั้น
- (10) มี Software tool ที่สามารถ Monitor สถานะของอุปกรณ์ ในระบบ IP-PBX แบบ Real-Time
- (11) รองรับ Codec อย่างน้อยดังต่อไปนี้ G.711 mu-law, G.711 a-law, G.729A/B และ G.722 Wideband Audio
- (12) สามารถติดตั้งเข้ากับ Rack ขนาด 19" ได้
- (13) สามารถทำงานกับระบบไฟฟ้า 220 V ความถี่ 50 Hz ได้
- (14) เป็นอุปกรณ์ไฟฟ้าที่ได้รับการรับรองความปลอดภัยในการใช้งานจาก UL และได้รับการรับรองระดับสัญญาณรบกวนจาก EN และ FCC
- (15) สามารถทำงานแบบ High Availability หรือ Redundancy ได้มาตรฐาน Five-Nine (99.999%) โดยระบบควบคุมระบบโทรศัพท์ (Call Server or Media Server) แต่ละชุดต้องมีอุปกรณ์หลักที่ใช้ในการทำงานและเก็บข้อมูลของระบบโทรศัพท์ โดยกรณีระบบควบคุมระบบโทรศัพท์หลัก เกิดขัดข้องระบบควบคุมระบบโทรศัพท์สำรองจำนวน 1 ชุด จะต้องทำงานทดแทนโดยอัตโนมัติ
- (16) ระบบจะต้องสามารถรับ Busy Hour Call Completions (BHCC) ได้ไม่น้อยกว่า 600,000 BHCC Per Call Server
- (17) สามารถเชื่อมต่อและทำงานร่วมกับตู้สาขาอีทีโอ PHONIK และอีทีโอ NEC ของสำนักงาน ปปง. ได้
- (18) ผู้เสนอราคาต้องได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้แทนจำหน่ายหรือมีหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์จากเจ้าของผลิตภัณฑ์หรือสาขาของเจ้าของผลิตภัณฑ์ประจำประเทศไทยหรือตัวแทน

จำหน่ายจากสาขาผลิตภัณฑ์ประจำประเทศไทยที่ได้รับการแต่งตั้ง โดยมีเอกสารมาแสดงในการยื่นข้อเสนอทางเทคนิค

2.1.2 ระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) จำนวน 1 ระบบ

มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้

- (1) ระบบจะต้องสามารถรองรับการตอบรับอัตโนมัติจำนวนอย่างน้อย 30 คู่สาย โดยมีการเชื่อมต่อกับระบบ PBX และ Call Center เป็นแบบ SIP
- (2) ระบบจะต้องสามารถเก็บข้อมูลที่เป็นเสียง ซึ่งข้อมูลนั้นเป็นคำประกาศต่างๆ, บทสนทนา (Script), บทความ, คำตอบของปัญหาที่ผู้ใช้บริการถามบ่อย ๆ เป็นต้น
- (3) ระบบจะต้องสามารถจัดลำดับขั้นตอนการเลือกใช้บริการในลักษณะ Multi Level Menu และผู้ใช้บริการสามารถเลือกใช้บริการได้จากปุ่มบนแป้นโทรศัพท์ (DTMF Tone)
- (4) ระบบจะต้องสามารถกล่าวคำต้อนรับ คำประกาศต่าง ๆ บทสนทนา (Script) บทความแก่ผู้ใช้บริการ
- (5) ในกรณีที่ผู้ใช้บริการโทรเข้ามาใช้บริการ แต่ Agent ไม่สามารถให้บริการได้ และผู้ใช้บริการไม่ต้องการรอสาย ระบบจะต้องสามารถให้ทางเลือกแก่ผู้ใช้บริการเพื่อฝากข้อมูลให้ Agent สามารถติดต่อกลับได้ในภายหลัง
- (6) ระบบจะต้องมีรายงานสถิติต่าง ๆ ของ IVR เช่น การเลือกฟังข้อมูลของผู้โทรเข้า, สถิติการใช้บริการในแต่ละหัวข้อ เป็นต้น
- (7) ระบบจะต้องสามารถให้ข้อมูลข่าวสาร ในรูปแบบของข้อความเสียง (Audio Text) เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอื่น ๆ แก่ผู้ใช้บริการ
- (8) ระบบจะต้องสามารถรองรับการใส่รหัส หรือคำตอบจากคำถามให้กับผู้ใช้บริการเพื่อที่จะสามารถโอนสายไปยัง Agent ที่เหมาะสมได้
- (9) ระบบสามารถแก้ไขโครงสร้างเมนูในระหว่างที่ระบบกำลังให้บริการอยู่ได้ โดยไม่ต้องหยุดการทำงานของระบบและไม่มีผลกระทบต่อผู้ที่กำลังใช้บริการอยู่
- (10) ระบบต้องสามารถเปิดโปรแกรมของระบบได้เองโดยอัตโนมัติ (auto start) ในกรณีที่มีการปิดและเปิด หรือ restart เครื่องคอมพิวเตอร์ของระบบ
- (11) ระบบสามารถทำ Function Call Back Assist ในการให้ระบบ Call Center โทรกลับไปยังเลขหมายที่ไม่ได้รับบริการได้ โดยอัตโนมัติ
- (12) ระบบรองรับการทำงานบนระบบปฏิบัติการ Linux หรือ Windows

2.1.3 ระบบงานบริการ Call Center จำนวน 1 ระบบ

มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้

- (1) สามารถรองรับ Agent ได้ไม่น้อยกว่า 8 Users และสามารถรองรับ Supervisor ได้ไม่น้อยกว่า 2 Users โดย Supervisor สามารถทำงานเป็น Agent ได้ และสามารถขยายจำนวนผู้ใช้งานได้ไม่น้อยกว่า 10,000 Voice Agent โดยการเพิ่ม License เท่านั้น
- (2) ระบบ Call Center ที่เสนอสามารถรองรับการให้บริการทั้งช่องทาง Inbound Voice และ Email
- (3) ในกรณีที่ระบบ Call Center ไม่สามารถให้บริการได้ ระบบยังคงสามารถโอนสายไปยังพนักงานได้ผ่านระบบกระจายสายของระบบ PABX
- (4) กรณีที่ไม่มีพนักงานว่างรับสายภายในเวลาที่กำหนดระบบต้องสามารถประกาศให้ผู้ใช้บริการเลือกว่าจะรอสายต่อไปหรือฝากข้อความในระบบเพื่อให้โทรกลับ และกรณีที่ไม่มีพนักงานว่างรับสายภายในเวลาที่กำหนด ระบบต้องสามารถประกาศให้ผู้ใช้บริการรู้ลำดับคิว (Queue Position) และ Estimate Waiting Time ได้
- (5) ระบบจะต้องสามารถปรับเปลี่ยน Call Flow และ Data Flow ที่จะส่งไปยัง Agent หรือกลุ่มของ Agent ได้ โดยสามารถกำหนดเงื่อนไขได้ ดังต่อไปนี้
 - ตามเลือกกดเมนูจากระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) แยกตามเมนูแต่ละประเภทของบริการ
 - ตามทักษะของพนักงานรับสาย หรือกลุ่มพนักงานรับสาย
 - ระดับความสำคัญของ Call หรือผู้ใช้บริการ (priority)
 - พนักงานรับสายที่มีเวลารอสายนานที่สุด (Longest Waiting Time)
 - แบบระบุพนักงานรับสาย
 - วันเดือนปี และเวลา
 - ประเภทของผู้ใช้บริการ
 - สามารถโอนสายให้พนักงานที่มีทักษะเดียวกัน แบ่งตามลำดับ Level ในการรับสาย เช่น คนที่เป็นพนักงานที่มีประสบการณ์มากกว่าให้รับสายลูกค้าก่อน พนักงานที่มีประสบการณ์น้อยกว่าให้รับสายทีหลัง
 - หมายเลขบริการ (Incoming Trunk)
 - สามารถโอนสายให้พนักงานแยกทักษะตามภาษาได้
- (6) ระบบที่เสนอต้องมีวิธีการบริหารจัดการโดยง่าย โดยที่ผู้ดูแลระบบสามารถใช้ Web Browser (Internet Explorer หรืออื่นๆ) หรือมีโปรแกรมที่เป็น GUI (Graphical User Interface) เพื่อเปลี่ยนแปลงแก้ไข, เพิ่มเติม configuration รายละเอียดของ Agent ได้ เช่น Skill, Group โดยผู้ดูแลระบบได้เอง

- (7) พนักงานรับสายสามารถขอระงับการรับสายจากระบบชั่วคราวได้เมื่อยังไม่พร้อมที่จะรับสายโดยไม่ต้องทำการ Logoff ออกจากระบบ (Not Ready)
- (8) ในระหว่างที่พนักงานรับสายกำลังสนทนากับผู้ให้บริการอยู่นั้น พนักงานรับสายจะต้องสามารถ ร้องขอไปยัง Supervisor เพื่อขอความช่วยเหลือได้ดังนี้
 - ผู้โทรเข้ามาถือสายรอไว้ ระหว่างนั้นพนักงานรับสายคุยกับ Supervisor รวมสาย ผู้ให้บริการ พนักงานรับสาย และ Supervisor ได้ด้วยกันแบบ Conference Mode
 - โอนสายของผู้ให้บริการไปยัง Supervisor เพื่อที่พนักงานรับสายคนนั้นพร้อมที่จะรับสายต่อไป โดยสามารถรองรับทั้ง Blind Transfer และ Consult Transfer
- (9) ระบบจะต้องรวบรวมสถิติต่าง ๆ อาทิเช่น ปริมาณสายโทรเข้า เวลาที่รอโดยเฉลี่ยก่อนที่จะได้รับการบริการ จาก Agent สายที่ได้รับบริการ สายที่ไม่ได้รับบริการ เป็นต้น เพื่อประโยชน์ในการประเมินผลการดำเนินงานและวางแผนปรับปรุงแก้ไข ทั้งในระยะสั้นและระยะยาว
- (10) ระบบจะต้องสามารถแสดงสถานะการปฏิบัติงานในขณะนั้นของ Agent และเวลาที่ใช้ไปในขั้นตอนนั้น ๆ เช่น กำลังว่าง กำลังปฏิบัติงาน อยู่ระหว่างการระงับรับสาย หรือ log off ออกจากระบบ เป็นต้น
- (11) ระบบจะต้องสามารถ Export รายงานออกมาให้รูปแบบต่าง ๆ ได้แก่ Excel , CSV หรือ PDF เป็นต้น
- (12) สามารถรองรับ Email ที่เป็น HTML Format ได้
- (13) ระบบ Email ที่เสนอสามารถเชื่อมต่อกัน ผ่าน Protocol SMTP, IMAP, POP3 หรือ Email ที่เป็น Google Mail, Microsoft 365 ได้

2.1.4 ระบบเชื่อมโยงข้อมูลกับโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration : CTI)

จำนวน 1 ระบบ

มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้

- (1) ระบบสามารถทำให้ระบบโทรศัพท์สามารถติดต่อกับ Application โดยสามารถทำการส่งผ่านข้อมูลหมายเลขของผู้โทรเข้ามาในระบบไปยัง Application ได้
- (2) เมื่อผู้ให้บริการโทรเข้ามายัง Call Center ระบบสามารถแสดงข้อมูลของผู้ให้บริการให้ Agent ทราบก่อนการดำเนินการอื่น ๆ ได้ (Screen Pop - Up)

2.1.5 ระบบบันทึกเสียงสนทนา (Voice Recording) จำนวน 1 ระบบ

มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้

- (1) ระบบจะต้องสามารถบันทึกเสียงการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่ (Agent) และผู้ใช้บริการได้
- (2) ระบบจะต้องสามารถค้นหาเสียงที่ได้บันทึกไว้ โดยค้นหาจากเงื่อนไขดังนี้
 - Agent ID
 - Extension Number
 - Start Date / Time and Duration
 - CLI (Caller Number)
- (3) ระบบจะต้องสามารถกำหนดสิทธิในการเข้าถึงและเรียกฟังข้อมูลที่บันทึกได้และสามารถกำหนดสิทธิแบบกลุ่มได้
- (4) สามารถค้นหาข้อมูลที่ได้ทำการบันทึกไว้แล้ว และเรียกกลับมาฟังได้ หลังจากฟังแล้วสามารถเก็บลงในเครื่องคอมพิวเตอร์นั้นเป็นชนิด wav หรือ mp3 หรือ wma ได้

2.1.6 ระบบโทรสารอัตโนมัติ (Fax Server) จำนวน 1 ระบบ

มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้

- (1) ระบบจะต้องสามารถรองรับการรับและส่ง โทรสาร อย่างน้อย 4 คู่สาย โดยมีการเชื่อมต่อกับระบบ PBX และ Call Center เป็นแบบ SIP
- (2) ระบบสามารถรับ และ ส่งโทรสารผ่านหน้าจocomพิวเตอร์ ของผู้ใช้งานได้
- (3) ระบบสามารถรับ ส่งโทรสาร ไม่จำกัดผู้ใช้งาน
- (4) ระบบสามารถ ให้ผู้โทรเข้ามายังสำนักงาน สามารถเลือกรับเอกสาร ที่ทางสำนักงานจัดเตรียมได้โดยอัตโนมัติ
- (5) ระบบสามารถรับเอกสาร ได้จากหน้าจocomพิวเตอร์ , e-mail address หรือที่ Network Printer ของ สำนักงาน ปง.
- (6) ระบบสามารถกระจายโทรสารไปยังผู้รับได้ตามเงื่อนไข เช่น DTMF , Line Channel ได้
- (7) ระบบสามารถกำหนด การโทรซ้ำ ในกรณีสายไม่ว่างหรือไม่มีผู้รับสายได้
- (8) ระบบสามารถส่งข้อความมายัง e-mail address ของผู้ส่งได้ ในกรณีที่ส่งสำเร็จ หรือไม่สำเร็จ
- (9) สามารถดูรายงานการใช้งานของระบบ ผ่าน Web Application
- (10) ระบบรองรับ User Interface เมนูภาษาต่างๆ ได้อย่างน้อย ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- (11) โปรแกรมต้องมีระบบสำรองข้อมูลทั้งไฟล์แฟกซ์ (Fax Image) และฐานข้อมูล (database) ได้ด้วยตัวเอง โดยไม่ต้องใช้ระบบอื่น ๆ (3rd Party) และสามารถทำการสำรองข้อมูลแบบอัตโนมัติ (Auto Backup) และกู้คืนกลับ (Restore) ได้

- (12) สามารถบล็อกแฟกซ์ขยะที่เข้ามาได้ (Junk Fax) จากทั้ง Caller ID, CSID และ Null Display
- (13) ผู้เสนอราคาต้องได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้แทนจำหน่ายหรือมีหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์จากเจ้าของผลิตภัณฑ์หรือสาขาของเจ้าของผลิตภัณฑ์ประจำประเทศไทยหรือตัวแทนจำหน่ายจากสาขาผลิตภัณฑ์ประจำประเทศไทยที่ได้รับการแต่งตั้ง โดยมีเอกสารมาแสดงในการยื่นข้อเสนอทางเทคนิค

2.2. ระบบบริหารการรับเรื่องร้องเรียน (CRM) จำนวน 1 ระบบ

ข้อกำหนดคุณลักษณะด้านเทคนิคฟังก์ชันการใช้งานระบบบริหารการรับเรื่องร้องเรียน (CRM) มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้

- (1) ระบบต้องมีลักษณะเป็น Web Application และมีเมนูเป็นภาษาไทย เพื่อสะดวกในการใช้งาน
- (2) ระบบต้องออกแบบ GUI ให้มีรูปแบบที่สะดวก รวดเร็ว ง่ายต่อการทำความเข้าใจและใช้งานระบบ รวมถึงปรับเปลี่ยนรูปแบบการแสดงผลให้อยู่ในรูปแบบ Responsive เพื่อรองรับการใช้งานทุก Device
- (3) ระบบต้องมีการรักษาความปลอดภัยของการเข้าใช้งาน (Authorize and Access Level) ของผู้ใช้งานทุกกลุ่ม
- (4) ระบบสามารถรองรับการใช้งานของผู้ใช้ในระบบอย่างน้อย ดังนี้
 - ผู้บริหารศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (Supervisor) 2 ท่าน
 - เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าทางโทรศัพท์ (Agent) 8 ท่าน
- (5) ระบบต้องสามารถแสดงประวัติการให้บริการตามหมายเลขโทรศัพท์ที่โทรเข้าได้
- (6) ระบบต้องสามารถบันทึกข้อมูลการให้บริการตามประเภทของช่องทางการติดต่อได้ เช่น จดหมาย, โทรศัพท์, โทรสาร, อีเมล หรือติดต่อด้วยตนเอง เป็นต้น
- (7) ระบบต้องสามารถบันทึกข้อมูลการให้บริการตามประเภทเรื่องต่าง ๆ ได้ เช่น สอบถามข้อมูล แจ้งเรื่องร้องเรียน หรือแจ้งเบาะแส เป็นต้น
- (8) ผู้ใช้งานระบบต้องสามารถแก้ไขข้อมูลการให้บริการได้
- (9) ระบบสามารถสร้างเลขอ้างอิงของปัญหา (Problem ID) อัตโนมัติเพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถติดตามปัญหาได้
- (10) ระบบสามารถรับเลขอ้างอิง (Ticket ID) จากผู้ที่กดเข้ามาบนระบบ IVR เพื่อแสดงปัญหาที่ต้องการติดตาม มาบนหน้าจอเจ้าหน้าที่โดยทันที
- (11) ระบบสามารถกำหนด ระดับความรุนแรงของปัญหา (Severity) ระดับความสำคัญของปัญหา (Priority) ประเภทของปัญหา และหมวดหมู่ของปัญหา (Category) ได้
- (12) ระบบสามารถแบ่งปัญหา เป็นหมวดหมู่ (Category) และ หมวดหมู่ย่อย (Sub-Category) ได้ตามหมวดหมู่ของแต่ละปัญหา ได้ไม่จำกัด

- (13) สามารถสร้างเงื่อนไขได้ว่าเมื่อเจ้าหน้าที่ทำการเลือกหมวดหมู่ (Category) ใดแล้ว เจ้าหน้าที่ที่ท่านนั้นต้องทำการบันทึกการแก้ปัญหาก่อนที่จะทำการปิดปัญหา
- (14) ระบบสามารถสืบค้นรายละเอียดเกี่ยวกับผู้โทรได้ (Customer Profile) อาทิ ชื่อ ที่อยู่ หรือ เบอร์โทรศัพท์อื่นๆ เป็นต้น
- (15) สามารถเก็บข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับปัญหา ที่มีผู้สอบถามเข้ามา รวมถึงประวัติของการโอนปัญหา ไว้ในฐานข้อมูล และสามารถค้นหา เพิ่มเติม ลบ หรือแก้ไขข้อมูลได้
- (16) มีระบบการแจ้งเตือนงาน (Alert System) เพื่อให้รองรับการแจ้งเตือนในกรณีต่าง ๆ เช่น แจ้งเตือนเมื่อมีการรับเรื่องใหม่, แจ้งเตือนงานเกินเวลาที่กำหนด, แจ้งเตือนผลการส่งต่องาน, แจ้งเตือนกรณีไม่รับงาน, แจ้งเตือนกรณีแจ้งยุติเรื่อง, แจ้งเตือนกรณีติดตามผล หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด
- (17) ระบบสามารถทำการเพิ่มเรื่องหรือเลขที่ใหม่ ภายใต้ผู้ติดต่อคนเดิมได้ เพื่อลดเวลาพนักงานรับสาย (Agent) ในการบันทึกข้อมูลที่เป็นข้อมูลซ้ำ และพนักงานรับสาย (Agent) สามารถบันทึกเรื่องใหม่ ของที่ต้องการสอบถามเพิ่มได้ทันที ในกรณีที่มีการแจ้งหรือสอบถามข้อมูลหลายเรื่อง เป็นต้น
- (18) สามารถระบุสถานะของปัญหา อาทิเช่น ค้างงาน ละทิ้ง ปิดปัญหา หรือโอนปัญหา ให้กับพนักงานรับสาย (Agent) ท่านอื่น ซึ่งสามารถโอนปัญหา ไปให้กับทั้งกลุ่ม หรือโอนตามความสามารถของ พนักงานรับสาย (Agent) ได้ เพื่อช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหา ต่อๆ ไป โดยที่ผู้ที่ได้รับโอนจะได้รับการแจ้งเตือนให้ทราบว่า มีผู้โอนเรื่องหรือปัญหามาให้ และให้ไปเปิดดูที่หน้าจอการทำงานของโปรแกรม
- (19) ในกรณีมีการโอนเรื่องหรือปัญหา ผู้ที่ได้รับการโอน มีสิทธิที่จะไม่รับโอนปัญหานั้น
- (20) ระบบสามารถสืบค้นเรื่องร้องเรียน ในระบบตามเงื่อนไขที่ระบุได้ เช่น วันและเวลาที่มีการแจ้งปัญหา เลขที่ปัญหา ชื่อสาขา ชื่อผู้ติดต่อ สถานะของเรื่อง และสามารถระบุหมวดหมู่ของปัญหาได้ เป็นต้น ซึ่งจะแสดงรายละเอียดของเรื่องที่ค้นหาพร้อมทั้งประวัติการติดต่อ
- (21) สามารถสืบค้นดูรายละเอียดเรื่องร้องเรียน โดยสามารถเลือกดูตามหมวดหมู่ (Category) หรือ เลือกดูตามปัญหา ที่กำหนดไว้ได้
- (22) มีส่วนของหน้าจอแสดงประวัติการแจ้งของผู้โทรรวมถึงมีส่วนที่แสดงประวัติการติดตามเรื่องหรือปัญหานั้น ๆ ได้ และบนหน้าจอแสดงประวัติการติดต่อเจ้าหน้าที่สามารถทำการบันทึกข้อความเพิ่มเติม เพื่อเป็นการบันทึกถึงสิ่งที่ควรรู้เมื่อติดต่อกับ ผู้โทรแจ้งท่านนั้น ๆ ในโอกาสหน้า
- (23) สามารถรองรับการทำงานของผู้ดูแลระบบ (Supervisor) ได้อย่างน้อยดังนี้
 - 23.1 สามารถสืบค้นรายการ ที่อยู่ระหว่างโอน แต่ยังไม่มีการรับผิดชอบได้ และสามารถมอบหมายผู้รับผิดชอบท่านใหม่ได้
 - 23.2 ระบบมีความสามารถในการประกาศข้อมูลข่าวสาร (Broadcasting) จากหน้าจอ Supervisor ไปยังหน้าจอของเจ้าหน้าที่ เพื่อให้ได้ทราบข่าวสาร หรือข้อมูลได้ทั่วถึงกัน โดยข่าวสารที่ทำการแจ้งสามารถทำการแบ่งออกเป็น ข่าวสารภายในศูนย์ และ

ข่าวสารภายในองค์กรได้โดยเมื่อมีข่าวสารใหม่เข้ามา ให้มีการแจ้งเตือนบนหน้าจอของเจ้าหน้าที่ โดยผู้ประกาศสามารถทำการกำหนดช่วงเวลาในการแจ้งล่วงหน้า โดยเมื่อเกินเวลาที่กำหนดแล้วข่าวสารนั้นจะหายไปจากระบบ

- (24) พัฒนารายงานระบบบริหารการรับเรื่องร้องเรียน (CRM) ตามรูปแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนดให้
- (25) ระบบที่เสนอสามารถทำงานร่วมกับฐานข้อมูลระบบ Core Business ของสำนักงาน ปปง. ได้ โดยมีรายละเอียดดังนี้
- 25.1 มีฟังก์ชันสำหรับเชื่อมโยงข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/เหตุการณ์ ไปที่ระบบ Core Business
 - 25.2 เชื่อมโยงข้อมูลรายละเอียดเรื่องร้องเรียน/แจ้งเบาะแส/เหตุการณ์ ได้ตามที่สำนักงาน ปปง. กำหนด
 - 25.3 มีการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล (Validation) ก่อนนำข้อมูลมาใช้งานในระบบ Core Business
 - 25.4 สามารถตรวจสอบสถานการณ์เชื่อมโยงข้อมูล และข้อผิดพลาด (ถ้ามี) ได้
- (26) ผู้รับจ้างจะต้องนำเข้าสู่ข้อมูลการให้บริการจากระบบ Application เดิมที่สำนักงาน ปปง. ใช้งานอยู่มายังระบบที่เสนอ

2.3. ระบบบริหารจัดการความรู้ (Knowledge-Base Management) จำนวน 1 ระบบ

ข้อกำหนดคุณลักษณะด้านเทคนิคฟังก์ชันการใช้งานระบบบริหารจัดการความรู้ มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้

- (1) เมื่อพนักงานรับสาย (Agent) ทำการเลือก หัวข้อใดหัวข้อหนึ่งใน Knowledge Base ไปทำการตอบ ระบบจะทำการเพิ่มจำนวนการใช้งานของหัวข้อ Knowledge Base นั้นโดยอัตโนมัติเพื่อที่จะได้ทราบถึง Knowledge Base ไตถูกนำไปใช้มากน้อย อย่างไร
- (2) มีเครื่องมือในการค้นหาแบบ Full Text Search สำหรับช่วยพนักงานรับสาย (Agent) ในการค้นหา คำหลัก (Key Word) ที่ต้องการในฐานข้อมูลความรู้ ซึ่งสามารถสืบค้น ได้ทั้งภาษาอังกฤษและภาษาไทย
- (3) มีหมวดคำถามคำตอบที่ถามเข้ามาบ่อย ๆ (FAQ) ให้กับพนักงานรับสาย (Agent) ในการตอบทางแก้ปัญหา รวมทั้งสามารถแยกข้อมูล ได้ตามหมวดหมู่ของปัญหาที่เลือก
- (4) สามารถค้นหาข้อมูลแบบข้อความ Full Text Search โดยสามารถสืบค้นได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ การค้นหาแบบคำถามที่ถูกถามเข้ามาในระบบบ่อย ๆ (FAQ) เป็นต้น
- (5) ผู้ใช้งานสามารถเพิ่มลบและแก้ไขคำถามที่ถูกถามเข้ามาในระบบบ่อย ๆ (FAQ) เข้าในระบบเองได้
- (6) กรณีที่มีสายเรียกเข้าระบบจะต้องสามารถ Pop up ระบบ Knowledge-Based ขึ้นมาแสดงโดยอัตโนมัติ
- (7) ผู้ดูแลระบบสามารถทำการเพิ่ม/ลบ/แก้ไขข้อมูลต่าง ๆ ได้

(8) ระบบต้องสามารถใช้งานกับข้อมูลที่เป็นภาษาไทยได้

2.4. ระบบตรวจสอบข้อความกระหู่จากสังคมออนไลน์ จำนวน 1 ระบบ

ข้อกำหนดคุณลักษณะด้านเทคนิคฟังก์ชันการใช้งานของระบบตรวจสอบข้อความกระหู่จากสังคมออนไลน์มี รายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้

เพื่อเป็นการจัดเก็บข้อมูล ความคิดเห็นที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชน ที่ประชาชนสนใจและกล่าวถึงจากแหล่งข้อมูลต่างๆ ได้แก่ เครือข่ายสังคมออนไลน์ (เช่น Facebook หรือ Twitter) เว็บบอร์ด (เช่น Pantip.com) หรือข่าวออนไลน์เพื่อให้สามารถติดตามความเคลื่อนไหว เพื่อเข้าถึงกลุ่มประชาชนที่อยู่บนโลกออนไลน์มากขึ้น ที่เข้ามาแสดงความคิดเห็นในเชิงลบ ต่อการแสดงความพึงพอใจในการให้บริการหรือการตอบรับของกลุ่มประชาชน หรือเรื่องร้องเรียนเกี่ยวกับปัญหาการใช้บริการต่างๆ ของสำนักงาน ปปง. ช่วยให้การรับมือเสียงวิจารณ์ในเชิงลบ ช่วยให้การตอบสนองความต้องการของประชาชนและพร้อมรับมือกับปัญหาได้อย่างทันท่วงที โดยใช้เครื่องมือในการเฝ้าระวัง ตรวจสอบกระหู่หรือคำวิจารณ์การทุจริตถึง สำนักงานป้องกันและปราบปรามการฟอกเงินบนโลกออนไลน์โดยให้มีคุณสมบัติและการดำเนินการดังนี้

- (1) จะต้องสามารถจัดเก็บข้อมูลจากแหล่งข้อมูลต่าง ๆ บน Social Media ที่มี Keyword เกี่ยวข้องกับสำนักงาน ปปง. อาทิเช่น จาก pantip, twitter และ facebook ในการรับฟังเสียงจากประชาชน, ปัญหาข้อร้องเรียน, ข้อเสนอแนะ, คำชมจากประชาชน ได้
- (2) จะต้องสามารถจัดเก็บข้อมูลที่รวบรวมมาว่าเป็นข้อความประเภทใด (Intention Analysis) เช่น ร้องเรียนปัญหา คำถามและร้องขอหรือแสดงความคิดเห็น
- (3) จะต้องสามารถวัดสิ่งที่ประชาชนกล่าวถึง สำนักงาน ปปง. ว่าเป็นอย่างไร, มีปริมาณสัดส่วนเท่าไร, และมาจากแหล่งข้อมูลใด
- (4) จะต้องสามารถทราบข้อมูลเพิ่มเติมว่าปัจจุบัน สำนักงาน ปปง. ถูกกล่าวถึงในเชิงบวก หรือ เชิงลบ ที่ไหนเมื่อไหร่ ว่าจะต้องมีรายงานสรุปข้อมูลจากการตรวจสอบกระหู่หรือคำวิจารณ์ต่างๆ บนสื่อสังคมออนไลน์

ภาคผนวก 2

รายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะของเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบปฏิบัติการ (System Software) และอุปกรณ์ (Hardware) โดยมีรายละเอียดความสามารถอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

1. เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับระบบบริการข้อมูล Call Center จำนวน 2 ชุด
มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้
 - (1) เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับระบบ IP Telephone และ Call Center ชนิด Rack ขนาดไม่เกิน 2U
 - (2) เครื่องแม่ข่ายที่นำเสนอต้องสามารถติดตั้งบน Rack 19" ได้
 - (3) มีหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) แบบ 8 แกนหลัก (8 core) หรือดีกว่า สำหรับคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) โดยเฉพาะและมีความเร็วสัญญาณนาฬิกาพื้นฐานไม่น้อยกว่า 2.4 GHz จำนวนไม่น้อยกว่า 2 หน่วย
 - (4) หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) รองรับการประมวลผลแบบ 64 bit มีหน่วยความจำแบบ Cache Memory ไม่น้อยกว่า 20 MB
 - (5) มีหน่วยความจำหลัก (RAM) ชนิด ECC DDR3 หรือดีกว่า มีขนาดไม่น้อยกว่า 32 GB
 - (6) สนับสนุนการทำงาน RAID ไม่น้อยกว่า RAID 0, 1, 5
 - (7) มีหน่วยจัดเก็บข้อมูล (Hard Drive) ชนิด SCSI หรือ SAS หรือ SATA ที่มีความเร็วรอบไม่น้อยกว่า 10,000 รอบต่อนาที หรือ ชนิด Solid State Drives หรือดีกว่า และมีขนาดความจุไม่น้อยกว่า 450 GB จำนวนไม่น้อยกว่า 4 หน่วย
 - (8) มี DVD-ROM หรือดีกว่า แบบติดตั้งภายใน (Internal) หรือภายนอก (External) จำนวน 1 หน่วย
 - (9) มีช่องเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Network Interface) แบบ 10/100/1000 Base-T หรือดีกว่า จำนวน ไม่น้อยกว่า 2 ช่อง
 - (10) มีจอภาพแบบ LCD หรือดีกว่า ขนาดไม่น้อยกว่า 17 นิ้ว จำนวน 1 หน่วย
 - (11) มี Power Supply แบบ Redundant หรือ Hot Swap จำนวน 2 หน่วย
 - (12) มีชุดโปรแกรมระบบปฏิบัติการสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย จำนวน 1 ชุด
 - (13) ผู้เสนอราคาต้องได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้แทนจำหน่ายหรือมีหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์จากเจ้าของผลิตภัณฑ์หรือสาขาของเจ้าของผลิตภัณฑ์ประจำประเทศไทยหรือตัวแทนจำหน่ายจากสาขาผลิตภัณฑ์ประจำประเทศไทยที่ได้รับการแต่งตั้ง โดยมีเอกสารมาแสดงในการยื่นข้อเสนอทางเทคนิค

2. เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับระบบบริหารการรับเรื่องร้องเรียน (CRM) จำนวน 1 ชุด มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้

- (1) เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายชนิด Rack 2 U
- (2) เครื่องแม่ข่ายที่นำเสนอต้องสามารถติดตั้งบน Rack 19" ได้
- (3) มีหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) แบบ 8 แกนหลัก (8 core) หรือดีกว่า สำหรับคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) โดยเฉพาะและมีความเร็วสัญญาณนาฬิกาพื้นฐานไม่น้อยกว่า 2.4 GHz จำนวนไม่น้อยกว่า 2 หน่วย
- (4) หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) รองรับการประมวลผลแบบ 64 bit มีหน่วยความจำแบบ Cache Memory ไม่น้อยกว่า 20 MB
- (5) มีหน่วยความจำหลัก (RAM) ชนิด ECC DDR3 หรือดีกว่า มีขนาดไม่น้อยกว่า 32 GB
- (6) สนับสนุนการทำงาน RAID ไม่น้อยกว่า RAID 0, 1, 5
- (7) มีหน่วยจัดเก็บข้อมูล (Hard Drive) ชนิด SCSI หรือ SAS หรือ SATA ที่มีความเร็วรอบไม่น้อยกว่า 10,000 รอบต่อนาที หรือ ชนิด Solid State Drives หรือดีกว่า และมีขนาดความจุไม่น้อยกว่า 450 GB จำนวนไม่น้อยกว่า 4 หน่วย
- (8) มี DVD-ROM หรือดีกว่า แบบติดตั้งภายใน (Internal) หรือภายนอก (External) จำนวน 1 หน่วย
- (9) มีช่องเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Network Interface) แบบ 10/100/1000 Base-T หรือดีกว่า จำนวน ไม่น้อยกว่า 2 ช่อง
- (10) มีจอภาพแบบ LCD หรือดีกว่า ขนาดไม่น้อยกว่า 17 นิ้ว จำนวน 1 หน่วย
- (11) มี Power Supply แบบ Redundant หรือ Hot Swap จำนวน 2 หน่วย
- (12) มีชุดโปรแกรมระบบปฏิบัติการสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย จำนวน 1 ชุด
- (13) ผู้เสนอราคาต้องได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้แทนจำหน่ายหรือมีหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์จากเจ้าของผลิตภัณฑ์หรือสาขาของเจ้าของผลิตภัณฑ์ประจำประเทศไทยหรือตัวแทนจำหน่ายจากสาขาผลิตภัณฑ์ประจำประเทศไทยที่ได้รับการแต่งตั้ง โดยมีเอกสารมาแสดงในการยื่นข้อเสนอทางเทคนิค

3. เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับระบบบริหารจัดการความรู้ (Knowledge-Base management) จำนวน 1 ชุด

มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้

- (1) เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายชนิด Rack 2 U
- (2) เครื่องแม่ข่ายที่นำเสนอต้องสามารถติดตั้งบน Rack 19" ได้

- (3) มีหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) แบบ 8 แกนหลัก (8 core) หรือดีกว่า สำหรับคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) โดยเฉพาะและมีความเร็วสัญญาณนาฬิกาพื้นฐานไม่น้อยกว่า 2.4 GHz จำนวนไม่น้อยกว่า 2 หน่วย
- (4) หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) รองรับการประมวลผลแบบ 64 bit มีหน่วยความจำแบบ Cache Memory ไม่น้อยกว่า 20 MB
- (5) มีหน่วยความจำหลัก (RAM) ชนิด ECC DDR3 หรือดีกว่า มีขนาดไม่น้อยกว่า 32 GB
- (6) สนับสนุนการทำงาน RAID ไม่น้อยกว่า RAID 0, 1, 5
- (7) มีหน่วยจัดเก็บข้อมูล (Hard Drive) ชนิด SCSI หรือ SAS หรือ SATA ที่มีความเร็วรอบไม่น้อยกว่า 10,000 รอบต่อนาที หรือ ชนิด Solid State Drives หรือดีกว่า และมีขนาดความจุไม่น้อยกว่า 450 GB จำนวนไม่น้อยกว่า 4 หน่วย
- (8) มี DVD-ROM หรือดีกว่า แบบติดตั้งภายใน (Internal) หรือภายนอก (External) จำนวน 1 หน่วย
- (9) มีช่องเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Network Interface) แบบ 10/100/1000 Base-T หรือดีกว่า จำนวน ไม่น้อยกว่า 2 ช่อง
- (10) มีจอภาพแบบ LCD หรือดีกว่า ขนาดไม่น้อยกว่า 17 นิ้ว จำนวน 1 หน่วย
- (11) มี Power Supply แบบ Redundant หรือ Hot Swap จำนวน 2 หน่วย
- (12) มีชุดโปรแกรมระบบปฏิบัติการสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย จำนวน 1 ชุด
- (13) ผู้เสนอราคาต้องได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้แทนจำหน่ายหรือมีหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์จากเจ้าของผลิตภัณฑ์หรือสาขาของเจ้าของผลิตภัณฑ์ประจำประเทศไทยหรือตัวแทนจำหน่ายจากสาขาผลิตภัณฑ์ประจำประเทศไทยที่ได้รับการแต่งตั้ง โดยมีเอกสารมาแสดงในการยื่นข้อเสนอทางเทคนิค

4. เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับระบบตรวจสอบข้อความกระตุ้ส่งคอมออนไลน์

จำนวน 1 ชุด

มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้

- (1) เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายชนิด Rack 2 U
- (2) เครื่องแม่ข่ายที่นำเสนอต้องสามารถติดตั้งบน Rack 19" ได้
- (3) มีหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) แบบ 8 แกนหลัก (8 core) หรือดีกว่า สำหรับคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) โดยเฉพาะและมีความเร็วสัญญาณนาฬิกาพื้นฐานไม่น้อยกว่า 2.4 GHz จำนวนไม่น้อยกว่า 2 หน่วย
- (4) หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) รองรับการประมวลผลแบบ 64 bit มีหน่วยความจำแบบ Cache Memory ไม่น้อยกว่า 20 MB
- (5) มีหน่วยความจำหลัก (RAM) ชนิด ECC DDR3 หรือดีกว่า มีขนาดไม่น้อยกว่า 32 GB
- (6) สนับสนุนการทำงาน RAID ไม่น้อยกว่า RAID 0, 1, 5

- (7) มีหน่วยจัดเก็บข้อมูล (Hard Drive) ชนิด SCSI หรือ SAS หรือ SATA ที่มีความเร็วรอบไม่น้อยกว่า 10,000 รอบต่อนาที หรือ ชนิด Solid State Drives หรือดีกว่า และมีขนาดความจุไม่น้อยกว่า 450 GB จำนวนไม่น้อยกว่า 8 หน่วย
 - (8) มี DVD-ROM หรือดีกว่า แบบติดตั้งภายใน (Internal) หรือภายนอก (External) จำนวน 1 หน่วย
 - (9) มีช่องเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Network Interface) แบบ 10/100/1000 Base-T หรือดีกว่า จำนวน ไม่น้อยกว่า 2 ช่อง
 - (10) มีจอภาพแบบ LCD หรือดีกว่า ขนาดไม่น้อยกว่า 17 นิ้ว จำนวน 1 หน่วย
 - (11) มี Power Supply แบบ Redundant หรือ Hot Swap จำนวน 2 หน่วย
 - (12) มีชุดโปรแกรมระบบปฏิบัติการสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย จำนวน 1 ชุด
 - (13) ผู้เสนอราคาต้องได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้แทนจำหน่ายหรือมีหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์จากเจ้าของผลิตภัณฑ์หรือสาขาของเจ้าของผลิตภัณฑ์ประจำประเทศไทยหรือตัวแทนจำหน่ายจากสาขาผลิตภัณฑ์ประจำประเทศไทยที่ได้รับการแต่งตั้ง โดยมีเอกสารมาแสดงในการยื่นข้อเสนอทางเทคนิค
5. เครื่องคอมพิวเตอร์ผู้บริหารจัดการระบบ (Supervisor) จำนวน 2 ชุด
- มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้
- (1) เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก มีหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) ไม่น้อยกว่า 4 แกนหลัก (4 core) หรือ 8 แกนเสมือน (8 Thread) โดยมีความเร็วสัญญาณนาฬิกาพื้นฐานไม่น้อยกว่า 1.8 GHz จำนวน 1 หน่วย
 - (2) หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) มีหน่วยความจำแบบ Cache Memory ขนาดไม่น้อยกว่า 8 MB
 - (3) มีหน่วยความจำหลัก (RAM) ชนิด DDR4 มีขนาดไม่น้อยกว่า 8 GB
 - (4) มีหน่วยจัดเก็บข้อมูล (Hard Drive) ชนิด SATA หรือดีกว่า ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 1 TB และ ชนิด Solid State Drive ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 128 GB จำนวน 1 หน่วย
 - (5) มี DVD-RW แบบ Internal หรือ External จำนวน 1 หน่วย
 - (6) มีช่องเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Network Interface) แบบ 10/100/1000 Base-T หรือดีกว่า จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ช่อง
 - (7) สามารถใช้งานได้ไม่น้อยกว่า Wi-Fi (802.11b, g, n) และ Bluetooth
 - (8) มีจอภาพที่รองรับความละเอียดไม่น้อยกว่า 1,920 x 1,080 Pixel และมีขนาดไม่น้อยกว่า 15.6 นิ้ว
 - (9) ชุดโปรแกรมระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows 10 Pro (64 bit) ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย

- (10) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เสนอต้องผ่านการรับรองมาตรฐาน FCC, UL และ ENERGYSTAR 5.0 หรือดีกว่า
- (11) ต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ประกอบหรือผลิตจากโรงงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001 Series
- (12) ชุดโปรแกรมสำนักงาน Microsoft Office ประกอบด้วยอย่างน้อย Microsoft Word, Microsoft PowerPoint, Microsoft Excel ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย
- (13) มีกระเป๋าสำหรับใส่เครื่องพร้อมอุปกรณ์ ที่ออกแบบเพื่อให้ใส่คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก
- (14) มีชุดแป้นพิมพ์และเมาส์แบบ USB
- (15) ผู้เสนอราคาต้องได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้แทนจำหน่ายหรือมีหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์ จากเจ้าของผลิตภัณฑ์หรือสาขาของเจ้าของผลิตภัณฑ์ประจำประเทศไทยหรือตัวแทนจำหน่ายจากสาขาผลิตภัณฑ์ประจำประเทศไทยที่ได้รับการแต่งตั้ง โดยมีเอกสารมาแสดงในการยื่นข้อเสนอทางเทคนิค

6. เครื่องคอมพิวเตอร์ชุดพนักงานรับสาย (Agent) จำนวน 8 ชุด

มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้

- (1) เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก มีหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) ไม่น้อยกว่า 2 แกนหลัก (2 core) จำนวน 1 หน่วย โดยมีคุณลักษณะอย่างใดอย่างหนึ่งหรือดีกว่า ดังนี้
 - 1.1) ในกรณีที่มีหน่วยความจำ แบบ Cache Memory ขนาดไม่น้อยกว่า 2 MB ต้องมีความเร็วสัญญาณนาฬิกาพื้นฐานไม่น้อยกว่า 2.1 GHz และ มีหน่วยประมวลผลกราฟิก (Graphics Processing Unit) ไม่น้อยกว่า 8 แกน หรือ
 - 1.2) ในกรณีที่มีหน่วยความจำ แบบ Cache Memory ขนาดไม่น้อยกว่า 3 MB ต้องมีความเร็วสัญญาณนาฬิกาพื้นฐานไม่น้อยกว่า 2.5 GHz และ มีเทคโนโลยีเพิ่มสัญญาณนาฬิกาได้ในกรณีที่ต้องการใช้ความสามารถในการประมวลผลสูง
- (2) มีหน่วยความจำหลัก (RAM) ชนิด DDR4 ขนาดไม่น้อยกว่า 8 GB
- (3) มีหน่วยจัดเก็บข้อมูล (Hard Drive) ชนิด SATA หรือดีกว่า ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 1 TB หรือ ชนิด Solid State Drive ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 120 GB จำนวน 1 หน่วย
- (4) มี DVD-RW แบบ Internal หรือ External จำนวน 1 หน่วย
- (5) มีช่องเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Network Interface) แบบ 10/100/1000 Base-T หรือดีกว่า จำนวน ไม่น้อยกว่า 1 ช่อง
- (6) สามารถใช้งานได้ไม่น้อยกว่า Wi-Fi (802.11b, g, n) และ Bluetooth
- (7) มีจอภาพที่รองรับความละเอียดไม่น้อยกว่า 1,366 x 768 Pixel และมีขนาดไม่น้อยกว่า 15.6 นิ้ว
- (8) ชุดโปรแกรมระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows 10 Pro (64 bit) ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย

- (9) เครื่องคอมพิวเตอร์ที่เสนอต้องผ่านการรับรองมาตรฐาน FCC, UL และ ENERGYSTAR 5.0 หรือดีกว่า
 - (10) ต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่ประกอบหรือผลิตจากโรงงานที่ได้รับการรับรองมาตรฐานระบบคุณภาพ ISO 9001 Series
 - (11) ชุดโปรแกรมสำนักงาน Microsoft Office ประกอบด้วยอย่างน้อย Microsoft Word, Microsoft PowerPoint, Microsoft Excel ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย
 - (12) มีกระเป๋าสำหรับใส่เครื่องพร้อมอุปกรณ์ ที่ออกแบบเพื่อให้ใส่คอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก
 - (13) มีชุดแป้นพิมพ์และเมาส์แบบ USB
 - (14) ผู้เสนอราคาต้องได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้แทนจำหน่ายหรือมีหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์จากเจ้าของผลิตภัณฑ์หรือสาขาของเจ้าของผลิตภัณฑ์ประจำประเทศไทยหรือตัวแทนจำหน่ายจากสาขาผลิตภัณฑ์ประจำประเทศไทยที่ได้รับการแต่งตั้ง โดยมีเอกสารมาแสดงในการยื่นข้อเสนอทางเทคนิค
7. เครื่องสำรองไฟฟ้า ขนาด 800VA สำหรับผู้บริหารจัดการระบบ (Supervisor) และพนักงานรับสาย (Agent) จำนวน 11 ชุด
มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้
- (1) มีกำลังไฟฟ้าด้านนอกไม่น้อยกว่า 800 VA (480 Watts)
 - (2) สามารถสำรองไฟฟ้าได้ไม่น้อยกว่า 15 นาที
8. อุปกรณ์ Fax Server จำนวน 1 ชุด
มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้
- (1) เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายชนิด Rack ขนาดไม่เกิน 2U
 - (2) เครื่องแม่ข่ายที่นำเสนอต้องสามารถติดตั้งบน Rack 19" ได้
 - (3) มีหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) แบบ 8 แกนหลัก (8 core) หรือดีกว่า สำหรับคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) โดยเฉพาะและมีความเร็วสัญญาณนาฬิกาพื้นฐานไม่น้อยกว่า 2.4 GHz จำนวนไม่น้อยกว่า 1 หน่วย
 - (4) หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) รองรับการประมวลผลแบบ 64 bit มีหน่วยความจำแบบ Cache Memory ไม่น้อยกว่า 20 MB
 - (5) มีหน่วยความจำหลัก (RAM) ชนิด ECC DDR3 หรือดีกว่า มีขนาดไม่น้อยกว่า 32 GB
 - (6) สนับสนุนการทำงาน RAID ไม่น้อยกว่า RAID 0, 1, 5
 - (7) มีหน่วยจัดเก็บข้อมูล (Hard Drive) ชนิด SCSI หรือ SAS หรือ SATA ที่มีความเร็วรอบไม่น้อยกว่า 10,000 รอบต่อนาที หรือ ชนิด Solid State Drives หรือดีกว่า และมีขนาดความจุไม่น้อยกว่า 450 GB จำนวนไม่น้อยกว่า 3 หน่วย
 - (8) มี DVD-ROM หรือดีกว่า แบบติดตั้งภายใน (Internal) หรือภายนอก (External) จำนวน 1 หน่วย

- (9) มีช่องเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Network Interface) แบบ 10/100/1000 Base-T หรือดีกว่า จำนวน ไม่น้อยกว่า 2 ช่อง
- (10) มีจอภาพแบบ LCD หรือดีกว่า ขนาดไม่น้อยกว่า 17 นิ้ว จำนวน 1 หน่วย
- (11) มี Power Supply แบบ Redundant หรือ Hot Swap จำนวน 2 หน่วย
- (12) มีชุดโปรแกรมระบบปฏิบัติการสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย จำนวน 1 ชุด
- (13) ผู้เสนอราคาต้องได้รับการแต่งตั้งเป็นผู้แทนจำหน่ายหรือมีหนังสือรับรองผลิตภัณฑ์จากเจ้าของผลิตภัณฑ์หรือสาขาของเจ้าของผลิตภัณฑ์ประจำประเทศไทยหรือตัวแทนจำหน่ายจากสาขาสหพันธ์ประเทศไทยที่ได้รับการแต่งตั้ง โดยมีเอกสารมาแสดงในการยื่นข้อเสนอทางเทคนิค

9. อุปกรณ์ประกอบ ประกอบด้วย

9.1 เครื่องโทรศัพท์แบบ IP (IP Phone) จำนวน 10 ชุด

มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้

- (1) สามารถทำ Register ได้ 12 Account หรือสามารถรับสายได้พร้อมกัน 12 สาย
- (2) มีปุ่ม Function การทำงานต่างๆ แบบ Hard Button หรือ Soft Key เช่น Conference, Transfer, Hold, Redial
- (3) มี Ethernet Port แบบ 10/100/1000 จำนวน 2 Ports และสนับสนุนการทำ VLAN ได้

9.2 อุปกรณ์ชุดหูฟัง (Headset) จำนวน 10 ชุด

มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้

- (1) ชุดหูฟังถูกออกแบบมาให้ใช้งานใน Call Center โดยเฉพาะ
- (2) ชุดหูฟังที่เสนอสามารถปรับระดับการใช้งานได้ง่ายและเหมาะสม
- (3) ชุดหูฟังเป็นแบบ เกี้ยวหู หรือ คาดศีรษะ และสามารถใช้งานได้ทั้งหูซ้ายและหูขวา
- (4) ชุดหูฟังที่เสนอสามารถรองรับได้ทั้งแบบ RJ45 หรือ USB Port หรือ RJ9 หรือ RJ11
- (5) ชุดหูฟังมีไมโครโฟนที่สามารถตัดเสียงรบกวนรอบด้านได้ (Noise Canceling) ก้านไมโครโฟนสามารถตัดและปรับระดับให้อยู่ในตำแหน่งใกล้และไกลจากปากของผู้ใช้งานได้

9.3 เครื่องพิมพ์ Multifunction ชนิด LED สี จำนวน 2 ชุด

มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้

- (1) เป็นอุปกรณ์ที่มีความสามารถเป็น Printer, Copier, Scanner และ Fax ภายในเครื่องเดียวกัน
- (2) มีหน่วยความจำ (Memory) ขนาดไม่น้อยกว่า 192 MB
- (3) มีช่องเชื่อมต่อ (Interface) แบบ USB 2.0 หรือดีกว่า จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ช่อง

- (4) มีช่องเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Network Interface) แบบ 10/100 Base-T หรือดีกว่า จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ช่อง
- (5) มีความละเอียดในการพิมพ์ไม่น้อยกว่า 600x600 dpi
- (6) มีความเร็วในการพิมพ์ร่างขาวดำไม่น้อยกว่า 20 หน้าต่อนาที (ppm)
- (7) มีความเร็วในการพิมพ์ร่างสีไม่น้อยกว่า 20 หน้าต่อนาที (ppm)
- (8) สามารถสแกนเอกสาร ขนาด A4 (ขาวดำ และ สี) ได้
- (9) มีความละเอียดในการสแกนสูงสุด ไม่น้อยกว่า 1,200x1,200 dpi
- (10) มีถาดป้อนเอกสารอัตโนมัติ (Auto Document Feed)
- (11) สามารถถ่ายสำเนาเอกสารได้ทั้งสีและขาวดำ
- (12) สามารถทำสำเนาได้สูงสุดไม่น้อยกว่า 99 สำเนา
- (13) สามารถย่อและขยายได้ 25 ถึง 400 เปอร์เซ็นต์
- (14) สามารถใช้ได้กับ A4, Letter, Legal และ Custom โดยคาดใส่กระดาษได้ไม่น้อยกว่า 250 แผ่น

9.4 อุปกรณ์ Voice Gateway แบบ 1E1 จำนวน 3 ชุด

มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้

- (1) เป็นอุปกรณ์ VoIP Gateway ที่สามารถเชื่อมต่อสัญญาณโทรศัพท์แบบดิจิทัล (ISDN PRI/E1) โดยรองรับพอร์ตแบบ E1/T1 จำนวน 2 ช่องต่อเป็นอย่างน้อย
- (2) รองรับวงจรเช่าแบบ E1
- (3) รองรับการทำงานได้ไม่น้อยกว่า 30 Calls ในเวลาเดียวกัน
- (4) มีฟังก์ชันการบีบอัดเสียงแบบ G.711, G.723, G.729 ได้เป็นอย่างน้อย เพื่อช่วยลดปริมาณการใช้อินเทอร์เน็ตแบนด์วิดท์
- (5) สามารถสื่อสารผ่านทางเสียงแบบเรียลไทม์และมีระบบตัดเสียงก้อง Echo Cancellation
- (6) มีคุณสมบัติรองรับโปรโตคอลโทรศัพท์ ISDN QSIG และ R2MFC
- (7) มีคุณสมบัติรองรับโปรโตคอล VoIP แบบ SIP หรือ H.323 หรือ H.248
- (8) มีคุณสมบัติรองรับโปรโตคอลสำหรับการส่งแฟกซ์ T.38 Fax
- (9) มีคุณสมบัติรองรับ Comfort Noise Generation (CNG)
- (10) สามารถบริหารจัดการผ่านทาง Web-Based Management
- (11) มีการเข้ารหัสการบริหารจัดการ HTTPS หรือ SSH Telnet เพื่อความปลอดภัย
- (12) มีวงจรสำหรับการประกาศเสียงและดนตรีระหว่างรอสายไม่น้อยกว่า 60 วงจร

9.5 ตู้สำหรับจัดเก็บเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ (ขนาด 9U แบบแขวนผนัง) จำนวน 1 ชุด
มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้

- (1) เป็นตู้ Rack ปิด ขนาด 19 นิ้ว 9U แบบแขวนผนัง
- (2) มีช่องเสียบไฟฟ้าจำนวนไม่น้อยกว่า 6 ช่อง
- (3) มีพัดลมสำหรับระบายความร้อนไม่น้อยกว่า 1 ตัว

9.6 อุปกรณ์กระจายสัญญาณ (L3 Switch) ขนาด 24 ช่อง จำนวน 1 ชุด

มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้

- (1) มีลักษณะการทำงานไม่น้อยกว่า Layer 3 ของ OSI Model
- (2) สามารถค้นหาเส้นทางเครือข่ายโดยใช้โปรโตคอล (Routing Protocol) RIPv2, OSPF ได้เป็นอย่างดี
- (3) มีช่องเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Network Interface) แบบ 1000 Base-T หรือดีกว่า จำนวนไม่น้อยกว่า 24 ช่อง
- (4) มีช่องสำหรับรองรับการเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Network Interface) แบบ 1000Base-X (SFP) จำนวนไม่น้อยกว่า 2 ช่อง
- (5) มีสัญญาณไฟแสดงสถานะของการทำงานช่องเชื่อมต่อระบบเครือข่ายทุกช่อง
- (6) รองรับ Mac Address ได้ไม่น้อยกว่า 16,000 Mac Address
- (7) สามารถบริหารจัดการอุปกรณ์ผ่านทางโปรแกรม Web Browser ได้
- (8) สามารถใช้งานตามมาตรฐาน IPv6 ได้
- (9) สามารถส่งข้อมูล Log File แบบ Syslog ได้เป็นอย่างดี

9.7 อุปกรณ์สำนักงาน จำนวน 10 ชุด ประกอบด้วย

มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้

- (1) ชุดโต๊ะทำงาน กว้าง x ยาว ไม่น้อยกว่า 60 x 80 เซนติเมตร พร้อมพาดิขึ้นกันขอบโต๊ะ 3 ด้าน และมีรางลิ้นชักสำหรับแป้นพิมพ์ของคอมพิวเตอร์ โดยจัดวางตำแหน่งตามที่สำนักงาน ปปง. กำหนด
- (2) เก้าอี้สำนักงาน แบบมีพนักวางแขน มีล้อเลื่อน

9.8 งานระบบไฟฟ้าและระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ภายใน (LAN)

มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้

9.8.1 งานเดินสายระบบเครือข่าย (LAN) พร้อมติดตั้งเต้ารับ จำนวน 14 จุด

- (1) สายที่ใช้จะต้องเป็นสายสายนำสัญญาณ UTP มาตรฐาน CAT6 รองรับความเร็ว 10/100/1000 Mbps
- (2) งานเดินสายสัญญาณบนฝ้าเพดานต้องร้อยท่อ Flex ให้เรียบร้อย

- (3) ต้องเดินสายต่อพ่วง LAN ภายในราง Wire Way อลูมิเนียม บริเวณพื้น ไปยังจุดติดตั้งอุปกรณ์คอมพิวเตอร์
 - (4) ต้องจัดเตรียมสาย CAT6 UTP Cable ยาวไม่น้อยกว่า 3 เมตร จำนวน 14 เส้น
- 9.8.2 งานเดินสายระบบไฟฟ้าพร้อมติดตั้งเต้ารับไฟชนิดคู่ จำนวน 25 จุด
- (1) สายไฟที่ใช้เป็นชนิด THW 1x4.0 sq.mm เป็นอย่างน้อย
 - (2) ต้องติดตั้งราง Wire Way อลูมิเนียม (บริเวณพื้น) ไปยังจุดติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ โดยเดินแยกรางกับสาย LAN เพื่อป้องกันสัญญาณรบกวน

9.9 ชุดแสดงผลเรียกดูข้อมูลจากระบบงานบริการ Call Center จำนวน 2 ชุด
มีรายละเอียดคุณลักษณะ ดังนี้

9.9.1 อุปกรณ์แสดงผลภาพ

- (1) จอภาพแบบ LED ขนาดจอภาพไม่น้อยกว่า 50 นิ้ว
- (2) แสดงผลความละเอียดไม่น้อยกว่า 3,840 x 2,160 pixel
- (3) ชุดอุปกรณ์ยึดแขวนผนัง สามารถยึดแขวนผนังได้ โดยจัดวางตำแหน่งตามที่สำนักงาน ปปง. กำหนด
- (4) ช่องเชื่อมต่อแสดงผลภาพแบบ HDMI จำนวนไม่น้อยกว่า 1 หน่วย
- (5) มีสาย HDMI ความยาวไม่น้อยกว่า 10 เมตร
- (6) ได้รับมาตรฐาน มอก.

9.9.2 อุปกรณ์ประมวลผลข้อมูล

- (1) มีหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) ไม่น้อยกว่า 2 แกนหลัก (2 core) ความเร็วสัญญาณนาฬิกาพื้นฐานไม่น้อยกว่า 2.0 GHz หรือดีกว่า จำนวน 1 หน่วย
- (2) หน่วยความจำหลัก (RAM) ชนิด DDR3 หรือดีกว่า มีขนาดไม่น้อยกว่า 4 GB
- (3) ช่องเชื่อมต่อ Ethernet Port จำนวน 1 หน่วย
- (4) หน่วยจัดเก็บข้อมูล (Hard Drive) ชนิด SATA หรือ ดีกว่า ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 512 GB หรือ ชนิด Solid State Drive ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 120 GB จำนวน 1 หน่วย
- (5) ชุดโปรแกรมระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows (64 bit) ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย
- (6) ช่องเชื่อมต่อแสดงผลภาพแบบ HDMI จำนวนไม่น้อยกว่า 1 หน่วย

ภาคผนวก 3

คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

1. สิ่งที่ผู้เสนอราคาต้องยื่นเอกสารข้อเสนอ (Proposal)

เอกสารข้อเสนอ (Proposal) ที่ผู้เสนอราคาจะต้องยื่นให้สำนักงาน ปปง. พิจารณาประกอบด้วยหัวข้อหรือเนื้อหา ดังต่อไปนี้

1.1 เอกสารแสดงคุณสมบัติของผู้เสนอราคา ต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

1.1.1 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องเป็นนิติบุคคล และเป็นผู้มีอาชีพในการให้บริการงานด้านเทคโนโลยีสารสนเทศหรืองานที่เกี่ยวข้องกับการประกวดราคาจ้างในครั้งนี้

1.1.2 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุงชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทิ้งงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือนิติบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ

1.1.3 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ประสงค์จะเสนอราคารายอื่น และต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างผู้ประสงค์จะเสนอราคากับผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ณ วันประกาศประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

1.1.4 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ประสงค์จะเสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

1.1.5 บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญาต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับรายจ่าย หรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ

1.1.6 บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐ ซึ่งได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement: e-GP) ต้องลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลาง ที่เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

1.1.7 คู่สัญญาต้องรับจ่ายเงินผ่านบัญชีเงินฝากธนาคาร เว้นแต่การรับจ่ายเงินแต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาทคู่สัญญาอาจรับจ่ายเงินเป็นเงินสดก็ได้

1.1.8 ผู้เสนอราคาต้องเป็นนิติบุคคลสัญชาติไทยและมีทุนจดทะเบียนไม่น้อยกว่า 1,000,000 บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) และผู้เสนอราคาต้องมีผลงานที่ดำเนินการเสร็จสิ้นแล้วที่มีระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี นับถึงวันที่ยื่นของเสนอราคา ด้านเทคโนโลยีสารสนเทศกับหน่วยงานราชการ รัฐวิสาหกิจหรือเอกชนที่เชื่อถือได้ โดยมีมูลค่างานไม่ต่ำกว่า 1,000,000 บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) ต่อหนึ่งสัญญา อย่างน้อย 1 ผลงาน โดยต้องนำหนังสือรับรองผลงานที่ออกโดยคู่สัญญาผู้จ้าง หรือสำเนาสัญญาจ้างมาแสดงในวันยื่นข้อเสนอ

1.1.9 ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอราคาค่าใช้จ่ายที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งปวงไว้ด้วยแล้ว

1.2 เอกสารแสดงคุณสมบัติด้านเทคนิค ต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

1.2.1 รายละเอียดแผนการดำเนินงานในรูปแบบของ Microsoft Project หรือในรูปแบบที่เข้าใจง่าย ประกอบด้วย กิจกรรมและระยะเวลาการดำเนินงาน

1.2.2 ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดขอบเขตงาน (TOR) ของโครงการพัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส (Call Center 1710) และระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR Call Center) ตามที่ผู้เสนอราคาเสนอ เทียบกับรายละเอียดขอบเขตงาน (TOR) ในแต่ละรายการตาม ภาคผนวก 1 และ ภาคผนวก 2

1.2.3 รายละเอียดคุณสมบัติของผู้เสนอราคา ข้อมูลประวัติ และผลงานที่ผ่านมา

2. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

สำนักงาน ปปง. จะตรวจสอบและพิจารณาเอกสารข้อเสนอเฉพาะผู้เสนอราคาที่ยื่นข้อเสนอภายในวันและเวลาที่สำนักงาน ปปง. กำหนด เท่านั้น

2.1 คณะกรรมการฯ จะพิจารณาในรายละเอียดดังนี้

เกณฑ์การพิจารณา	คะแนนทางด้านเทคนิครวม (100)
1. ข้อมูลบริษัท ผลงาน และประสบการณ์ของบุคลากร	10
2. แผนการดำเนินงาน และตารางเปรียบเทียบรายละเอียดขอบเขตงาน (TOR)	20
3. แนวทางการออกแบบ พัฒนาระบบรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส (Call Center 1710) และ ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR Call Center)	30
4. แนวทางการพัฒนาระบบสารสนเทศของสำนักงาน ปปง. ให้สามารถทำงานบนระบบรับเรื่องร้องเรียนแจ้งเบาะแส (Call Center 1710) และ ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR Call Center)	20
5. ข้อเสนอด้านการฝึกอบรม	20

2.2 คณะกรรมการฯ จะพิจารณาคัดเลือกผู้เสนอราคาที่ผ่านมาเกณฑ์คะแนนตามรายการ ข้อ 2.1 โดยมีคะแนนในแต่ละหัวข้อไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 และมีคะแนนรวมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 ของเกณฑ์การพิจารณา โดยมีรายละเอียดของคุณลักษณะเฉพาะด้านเทคนิคตาม ภาคผนวก 1 และภาคผนวก 2 ตรงตามข้อกำหนด จึงจะเป็นผู้มีสิทธิเสนอราคา

2.3 การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอโดยใช้เกณฑ์ราคา โดยพิจารณาจากผู้ที่มีเสนอราคาต่ำสุดเป็นผู้ได้รับการคัดเลือก