



ประกาศกรมทรัพย์สินทางปัญญา

เรื่อง ประกวดราคาจ้างพัฒนาระบบสนับสนุนการให้คำปรึกษาด้านทรัพย์สินทางปัญญา
ผ่านทาง Call Center ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

กรมทรัพย์สินทางปัญญา มีความประสงค์จะประกวดราคาจ้างพัฒนาระบบสนับสนุนการให้คำปรึกษาด้านทรัพย์สินทางปัญญาผ่านทาง Call Center ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ราคาของงานจ้าง ในการประกวดราคาครั้งนี้เป็นเงินทั้งสิ้น ๑,๖๖๒,๒๔๕ บาท (หนึ่งล้านหกแสนหกหมื่นสองพันสองร้อยสี่สิบบาทถ้วน)

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

๑. มีความสามารถตามกฎหมาย
๒. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
๓. ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
๔. ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราวเนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
๕. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
๖. มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
๗. เป็นนิติบุคคล ผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว
๘. ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่กรมทรัพย์สินทางปัญญา ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้
๙. ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่ รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
๑๐. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์
ในวันที่..... ๑๐ ต.ค. ๒๕๖๓ระหว่างเวลา ๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

ผู้เสนอราคาจะต้องมานำเสนอแผนงานและโครงการเพื่อประกอบการพิจารณาการให้คะแนนตามหลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น (Price Performance) ในวันที่..... ๑๓ ส.ค. ๒๕๖๓
ระหว่างเวลา ๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. ณ. กรมทรัพย์สินทางปัญญา

ผู้สนใจสามารถขอรับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ โดยดาวน์โหลดเอกสารผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ได้ตั้งแต่วันที่ประกาศจนถึงก่อนวันเสนอราคา

ผู้สนใจสามารถดูรายละเอียดได้ที่เว็บไซต์ www.ipthailand.go.th หรือ www.gprocurement.go.th หรือสอบถามทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๒-๕๔๗๔๖๕๕ หรือ ๐๒-๕๔๗๔๖๕๖ ในวันและเวลาราชการ

ประกาศ ณ วันที่ ๓ สิงหาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นางสาวจิตติมา ศรีธพร)
รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมทรัพย์สินทางปัญญา

เอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e - bidding)

เลขที่ ๒๐/๒๕๖๓

จ้างพัฒนาระบบสนับสนุนการให้คำปรึกษาด้านทรัพย์สินทางปัญญาผ่านทาง Call Center

ตามประกาศกรมทรัพย์สินทางปัญญา

ลงวันที่ - ๓๑ ต.ค. ๒๕๖๓

กรมทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า กรม มีความประสงค์จะประกวดราคาจ้างพัฒนาระบบสนับสนุนการให้คำปรึกษาด้านทรัพย์สินทางปัญญาผ่านทาง Call Center ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ โดยมีข้อแนะนำและข้อกำหนด ดังต่อไปนี้

๑. เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

๑.๑ รายละเอียดและขอบเขตของงาน

๑.๒ แบบใบเสนอราคาที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๑.๓ แบบสัญญาจ้าง

๑.๔ แบบหนังสือค้ำประกัน

(๑) หลักประกันการเสนอราคา

(๒) หลักประกันสัญญา

๑.๕ บทนิยาม

(๑) ผู้มีผลประโยชน์ร่วมกัน

(๒) การขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม

๑.๖ แบบบัญชีเอกสารที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

(๑) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๑

(๒) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒

๒. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

๒.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย

๒.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๒.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๒.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้

ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๒.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๒.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๒.๗ เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๒.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่กรมทรัพย์สินทางปัญญา ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๒.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

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

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) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่มีใจนิติบุคคล ให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่น ข้อเสนอข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน หรือสำเนาหนังสือเดินทางของผู้เป็นหุ้นส่วนที่มีได้ถือสัญชาติไทย พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

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

(๔) สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์ สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

(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) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ตามแบบในข้อ ๑.๖ (๒) โดยไม่ต้องแนบในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

(๓) ข้อเสนอโดยมีรายละเอียดตามขอบเขตของงาน (TOR)

ทั้งนี้ เมื่อผู้ยื่นข้อเสนอดำเนินการแนบไฟล์เอกสารตามบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ครบถ้วนถูกต้องแล้ว 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 ในการเสนอราคาให้เสนอราคาเป็นเงินบาทและเสนอราคาได้เพียงครั้งเดียวและราคาเดียว โดยเสนอราคารวม และหรือราคาต่อหน่วย และหรือต่อรายการ ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ท้ายใบเสนอราคาให้ถูกต้อง ทั้งนี้ ราคารวมที่เสนอจะต้องตรงกันทั้งตัวเลขและตัวหนังสือ ถ้าตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกัน ให้ถือตัวหนังสือเป็นสำคัญ โดยคิดราคารวมทั้งสิ้นซึ่งรวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งปวงไว้แล้ว

ราคาที่เสนอจะต้องเสนอกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า.....๑๒๐.....วัน ตั้งแต่วันเสนอราคา โดยภายในกำหนดยื่นราคา ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้และจะถอนการเสนอราคามีได้

๔.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอกำหนดเวลาดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกิน.....๙๐.....วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง หรือวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจาก กรม ให้เริ่มทำงาน

๔.๔ ก่อนเสนอราคา ผู้ยื่นข้อเสนอควรตรวจสอบดูร่างสัญญา รายละเอียดและขอบเขตของงาน ฯลฯ ให้ถี่ถ้วนและเข้าใจเอกสารประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดเสียก่อนที่จะตกลงยื่นข้อเสนอตามเงื่อนไขในเอกสารประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์

๔.๕ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในวันที่..... ๑๐ ส.ค. ๒๕๖๓..... ระหว่างเวลา ๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. และเวลาในการเสนอราคาให้ถือตามเวลาของระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นเกณฑ์

เมื่อพ้นกำหนดเวลายื่นข้อเสนอและเสนอราคาแล้ว จะไม่รับเอกสารการยื่นข้อเสนอและเสนอราคาใดๆ โดยเด็ดขาด

ผู้เสนอราคาจะต้องนำมาเสนอแผนงานและโครงการเพื่อประกอบการพิจารณาการให้คะแนนตามหลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น (Price Performance) ในวันที่..... ๑๓ ส.ค. ๒๕๖๓..... ระหว่างเวลา ๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. ณ กรมทรัพย์สินทางปัญญา

๔.๖ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำเอกสารสำหรับการเสนอราคาในรูปแบบไฟล์เอกสารประเภท PDF File (Portable Document Format) โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้อง และชัดเจนของเอกสาร PDF File ก่อนที่จะยืนยันการเสนอราคา แล้วจึงส่งข้อมูล (Upload) เพื่อเป็นการเสนอราคาให้แก่กรมผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๔.๗ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอแต่ละรายว่า เป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น ตามข้อ ๑.๕ (๑) หรือไม่ หากปรากฏว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

หากปรากฏต่อคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ว่า ก่อนหรือในขณะที่มีการพิจารณาข้อเสนอ มีผู้ยื่นข้อเสนอรายใดกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม ตามข้อ ๑.๕ (๒) และคณะกรรมการฯ เชื่อว่ามีการกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ และกรมจะพิจารณาลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวเป็นผู้ที่ทำงาน เว้นแต่กรมจะพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นมีใช่เป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำดังกล่าวและได้ให้ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของกรม

๔.๘ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

- (๑) ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์
- (๒) ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่นๆ (ถ้ามี) รวมค่าใช้จ่ายที่ส่งไปเรียบร้อยแล้ว
- (๓) ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการเสนอราคา ตามวัน เวลา ที่กำหนด
- (๔) ผู้ยื่นข้อเสนอจะถอนการเสนอราคาที่เสนอแล้วไม่ได้
- (๕) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องศึกษาและทำความเข้าใจในระบบและวิธีการเสนอราคา ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบัญชีกลางที่แสดงไว้ในเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th

๕. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

๕.๑ ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ กรมจะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ ราคาประกอบเกณฑ์อื่น

๕.๒ ในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ ส่วนราชการจะใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น (Price Performance) โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

๕.๒.๑ รายการพิจารณา

(๑) ราคาที่เสนอราคา (ตัวแปรหลัก) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๔๐ โดยมีคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน

(๒) มาตรฐานสินค้าหรือบริการ (ตัวแปรหลัก) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๖๐ โดยมีคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน ดังนี้

(๒.๑) แจกแจงราคาตามขอบเขตของงาน (TOR) คะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน ดังนี้

- | | | |
|-----------------------|-----|----------|
| ๑) แจกแจงครบทุกข้อ | ได้ | ๑๐ คะแนน |
| ๒) แจกแจงไม่ครบทุกข้อ | ได้ | ๕ คะแนน |
| ๓) ไม่แจกแจง | ได้ | ๐ คะแนน |

หมายเหตุ ๑. หัวข้อใหญ่ที่มีหัวข้อย่อย ไม่ต้องใส่ราคารวมในหัวข้อใหญ่นั้น

๒. ราคาที่เสนอให้เป็นราคาสุทธิ โดยรวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว

(๒.๒) ข้อเสนอแนะแผนการดำเนินงาน คะแนนเต็ม ๓๐ คะแนน ประกอบด้วย

(๑) แผนการดำเนินงานมีความละเอียด ครบถ้วน ครอบคลุมขอบเขตงาน
ในโครงการ และสามารถดำเนินการได้จริง (๑๕ คะแนน)

- ครอบคลุมครบถ้วนและดำเนินการได้จริง ได้ ๑๕ คะแนน
- ไม่ครอบคลุมทุกส่วนหรือดำเนินการได้บางส่วน ได้ ๘ คะแนน
- ไม่เสนอแผนการดำเนินงาน ได้ ๐ คะแนน

(๒) รายละเอียดข้อมูลหรือคุณสมบัติของอุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ และเทคโนโลยี
ต่างๆ ที่นำเสนอ (๑๐ คะแนน)

- มีรายละเอียดอุปกรณ์ต่างๆ ครบถ้วน ได้ ๑๐ คะแนน
- มีรายละเอียดอุปกรณ์ต่างๆ ไม่ครบถ้วน ได้ ๕ คะแนน
- ไม่มีรายละเอียดอุปกรณ์ต่างๆ ได้ ๐ คะแนน

(๓) ความชัดเจนของกรอบระยะเวลาในการดำเนินงาน (๕ คะแนน)

- กำหนดกรอบเวลาชัดเจน ได้ ๕ คะแนน
- กำหนดกรอบเวลาไม่ชัดเจน ได้ ๓ คะแนน
- ไม่ระบุกรอบเวลา ได้ ๐ คะแนน

(๒.๓) ข้อเสนอแนะด้านการติดตั้ง ทดสอบระบบ และการฝึกอบรม คะแนนเต็ม ๒๐

คะแนน

(๑) นำเสนอขั้นตอนและวิธีการติดตั้งระบบได้อย่างละเอียดครบถ้วน (๑๐

คะแนน)

- แจกแจงขั้นตอนได้ละเอียด ครบถ้วน ได้ ๑๐ คะแนน
- แจกแจงขั้นตอนไม่ละเอียด หรือไม่ครบถ้วน ได้ ๕ คะแนน
- ไม่แจกแจงขั้นตอน ได้ ๐ คะแนน

(๒) นำเสนอแผนการทดสอบระบบได้อย่างละเอียด ครบถ้วน (๕ คะแนน)

- แผนการทดสอบระบบละเอียด ครบถ้วน ได้ ๕ คะแนน
- แผนการทดสอบระบบไม่ละเอียด ได้ ๓ คะแนน
- ไม่มีแผนการทดสอบระบบ ได้ ๐ คะแนน

(๓) นำเสนอแผนการฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ได้อย่างละเอียด ครบถ้วน (๕

คะแนน)

- แผนการฝึกอบรมละเอียด ครบถ้วน ได้ ๕ คะแนน
- แผนการฝึกอบรมไม่ละเอียด ได้ ๓ คะแนน
- ไม่มีแผนการฝึกอบรม ได้ ๐ คะแนน

(๒.๔) ข้อเสนอแนะด้านการบริการภายหลังการติดตั้งระบบ คะแนนเต็ม ๒๐ คะแนน

คะแนน)

(๑) แผนการบำรุงรักษาและการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลที่กรมฯ (๑๐

- มีแผนการบำรุงรักษา และสามารถจัดส่ง
เจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลได้หนึ่งครั้งต่อสัปดาห์ ได้ ๑๐ คะแนน

- มีแผนการบำรุงรักษา และสามารถจัดส่ง เจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลได้หนึ่งครั้งต่อ ๒ สัปดาห์ ได้ ๗ คะแนน
- มีแผนการบำรุงรักษา และสามารถจัดส่ง เจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลได้หนึ่งครั้งต่อเดือน ได้ ๔ คะแนน
- ไม่มีแผนการบำรุงรักษา หรือไม่สามารถ จัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลได้ ได้ ๐ คะแนน

(๒) แผนการเฝ้าระวัง (Monitoring Plan) ซึ่งเป็นแนวทางหรือวิธีปฏิบัติเพื่อลด หรือขจัดปัญหา จุดล้มเหลว จุดบกพร่อง ที่อาจทำให้ระบบ Call Center ไม่สามารถดำเนินการได้อย่าง ต่อเนื่อง (๑๐ คะแนน)

- มีแผนการเฝ้าระวังอย่างละเอียด ได้ ๑๐ คะแนน
- มีแผนการเฝ้าระวังไม่ละเอียด ได้ ๕ คะแนน
- ไม่มีแผนการเฝ้าระวัง ได้ ๐ คะแนน

(๒.๕) ประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ผ่านมา คะแนนเต็ม ๒๐ คะแนน ประกอบด้วย

(๑) ประสิทธิภาพของบริษัทที่เคยรับจ้างในทำนองเดียวกันกับงานจ้างครั้งนี้ (๑๕ คะแนน)

- ประสิทธิภาพมากกว่าหรือเท่ากับ ๑๐ ปี พร้อมนำเสนอตัวอย่างผลงาน ได้ ๑๕ คะแนน
- ประสิทธิภาพมากกว่าหรือเท่ากับ ๕ ปี พร้อมนำเสนอตัวอย่างผลงาน ได้ ๘ คะแนน
- ไม่มีประสิทธิภาพ ได้ ๐ คะแนน

(๒) ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานที่มีความเชี่ยวชาญในสายงาน บริการและพัฒนาระบบ Call Center (๕ คะแนน)

- ประสิทธิภาพมากกว่าหรือเท่ากับ ๕ ปี ได้ ๕ คะแนน
- ประสิทธิภาพไม่ถึง ๕ ปี ได้ ๓ คะแนน
- ไม่มีประสิทธิภาพในด้านดังกล่าว ได้ ๐ คะแนน

หมายเหตุ : ๑. คณะกรรมการพิจารณาผลฯ จะให้คะแนนจากความสมบูรณ์ ของการยื่นข้อเสนอผ่านเอกสารเป็นสำคัญ ในกรณีเอกสารที่ยื่นข้อเสนอไม่สมบูรณ์จะไม่ให้คะแนนในประเด็นที่ ขาดหายไป

๒. คณะกรรมการพิจารณาผลฯ จะไม่ให้คะแนนสำหรับข้อเสนอ พิเศษ ดังนั้น ควรยื่นข้อเสนอตามขอบเขตของงาน (TOR) ให้ดีที่สุด

๕.๓ หากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามข้อ ๒ หรือยื่นหลักฐานการยื่นข้อเสนอ ไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วนตามข้อ ๓ หรือยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้องตามข้อ ๔ คณะกรรมการพิจารณาผล การประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่ ผู้ยื่นข้อเสนอรายใด เสนอเอกสารทางเทคนิคหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะจ้างไม่ครบถ้วน หรือเสนอ รายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กรมกำหนดไว้ในประกาศและเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนที่มีใช้สาระสำคัญและความแตกต่างนั้นไม่มีผลทำให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบต่อ

ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเป็นการผิดพลาดเล็กน้อย คณะกรรมการฯ อาจพิจารณาผ่อนปรนการตัดสิทธิผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น

๕.๔ กรมสงวนสิทธิไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่มีค่าธรรมเนียม ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ไม่ปรากฏชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นในบัญชีรายชื่อผู้รับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ หรือบัญชีรายชื่อผู้ซื้อเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ของกรม

(๒) ไม่กรอกชื่อผู้ยื่นข้อเสนอในการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์

(๓) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น

๕.๕ ในการตัดสินการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือในการทำสัญญา คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือกรมมีสิทธิให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้กรมมีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ ไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง

๕.๖ กรมทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาเสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้างในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของงานราชการอันเป็นสำคัญ และให้ถือว่าการตัดสินของกรมเป็นเด็ดขาด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งกรมจะพิจารณายกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์และลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อได้ว่า การยื่นข้อเสนอกระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จ หรือใช้ชื่อบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลอื่นมายื่นข้อเสนอแทน เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือกรม จะให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้กรม มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ หรือไม่รับราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใดๆ จากกรม

๕.๗ ก่อนลงนามในสัญญากรม อาจประกาศยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หากปรากฏว่ามีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการประกวดราคาหรือที่ได้รับการคัดเลือก มีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือสื่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

๖. การทำสัญญาจ้าง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะต้องทำสัญญาจ้างตามแบบสัญญา ดังระบุในข้อ ๑.๓ หรือทำข้อตกลงเป็นหนังสือกับกรม ภายใน.....๕.....วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง และจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ.....๕..... ของราคาค่าจ้างที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ ให้กรม ยึดถือไว้ในขณะทำสัญญาโดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

๖.๑ เงินสด

๖.๒ เช็คหรือตราพท์ที่ธนาคารเซ็นส่งจ่ายให้แก่กรม ซึ่งเป็นเช็คหรือตราพท์ลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือตราพท์นั้นชำระต่อเจ้าหน้าที่ในวันทำสัญญา หรือก่อนวันนั้นไม่เกิน ๓ วันทำการ

๖.๓ หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามตัวอย่างที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด
ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒) หรือจะเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

๖.๔ หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุน หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาต
ให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย
ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือ
ค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒)

๖.๕ พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน ๑๕ วันนับถัดจากวันที่ผู้ชนะการประกวดราคา
อิเล็กทรอนิกส์ (ผู้รับจ้าง) พันจากข้อผูกพันตามสัญญาจ้างแล้ว

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ย ตามอัตราส่วนของงานจ้างซึ่งกรม
ได้รับมอบไว้แล้ว

๗. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

กรมจะจ่ายค่าจ้างซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอื่นๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงแล้ว โดยถือ
ราคาเหมารวมเป็นเกณฑ์ และกำหนดการจ่ายเงินเป็น จำนวน ๒ งวด ดังนี้

งวดที่ ๑ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๒๐ ของวงเงินตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการตาม
ขอบเขตของงานข้อ ๔.๑.๑ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว

งวดที่ ๒ เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ ๘๐ ของวงเงินตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างดำเนินการตาม
ขอบเขตของงานที่เหลือให้ครบถ้วน และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว

๘. อัตราค่าปรับ

ค่าปรับตามแบบสัญญาจ้างแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ หรือข้อตกลงจ้าง
เป็นหนังสือจะกำหนด ดังนี้

๘.๑ กรณีที่ผู้รับจ้างนำงานที่รับจ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่งโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก
กรม จะกำหนดค่าปรับสำหรับการฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นจำนวนร้อยละ ๑๐... ของวงเงิน
ของงานจ้างช่วงนั้น

๘.๒ กรณีที่ผู้รับจ้างปฏิบัติผิดสัญญาจ้างนอกเหนือจากข้อ ๘.๑ จะกำหนดค่าปรับเป็นรายวัน
ในอัตราร้อยละ.....๐.๑๐.....ของราคาค่าจ้าง

๙. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้ทำสัญญาจ้างตามแบบดังระบุในข้อ ๑.๓
หรือทำข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ แล้วแต่กรณี จะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของงานจ้างที่เกิดขึ้นภายใน
ระยะเวลาไม่น้อยกว่า...๑.....ปี นับถัดจากวันที่กรม ได้รับมอบงาน โดยต้องบริหารจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้ใช้การได้ดี
ดังเดิมภายใน...๗.....วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งความชำรุดบกพร่อง

๑๐. ข้อสงวนสิทธิ์ในการยื่นข้อเสนอลงและอื่นๆ

๑๐.๑ เงินค่าจ้างสำหรับงานจ้างครั้งนี้ ได้มาจากเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

การลงนามในสัญญาจะกระทำต่อเมื่อกรม ได้รับอนุมัติเงินค่าจ้าง
จากงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๓

๑๐.๒ เมื่อกรมได้คัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอรายใดให้เป็นผู้รับจ้าง และได้ตกลงจ้างตามการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ถ้าผู้รับจ้างจะต้องส่งหรือนำสิ่งของมาเพื่องานจ้างดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ และของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์ ดังนี้

(๑) แจกการส่งหรือนำสิ่งของดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ ต่อกรมเจ้าท่า ภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้รับจ้างส่งหรือซื้อของจากต่างประเทศ เว้นแต่ เป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้

(๒) จัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทย จากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ให้บรรทุกสิ่งของนั้น โดยเรืออื่นที่มีใช้เรือไทย ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตเช่นนั้นก่อนบรรทุกของลงเรืออื่น หรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่น

(๓) ในกรณีที่ไม่ปฏิบัติตาม (๑) หรือ (๒) ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์

๑๐.๓ เมื่อผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งกรมได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญาหรือช่วยตกลงจ้างเป็นหนังสือภายในเวลาที่กำหนดตั้งระบุไว้ในข้อ ๗ กรม จะริบหลักประกันการยื่นข้อเสนอ หรือเรียกจากผู้ออกหนังสือค้ำประกันการยื่นข้อเสนอทันที และอาจพิจารณาเรียกหรือให้ชดใช้ความเสียหายอื่น (ถ้ามี) รวมทั้งจะพิจารณาให้เป็นผู้ทำงานตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๑๐.๔ กรมสงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาหรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

๑๐.๕ ในกรณีที่เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ มีความขัดหรือแย้งกัน ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของกรม คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม

๑๐.๖ กรมอาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากกรมไม่ได้

(๑) กรมไม่ได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการจัดจ้างหรือได้รับจัดสรรแต่ไม่เพียงพอที่จะทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไป

(๒) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือก มีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือสื่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

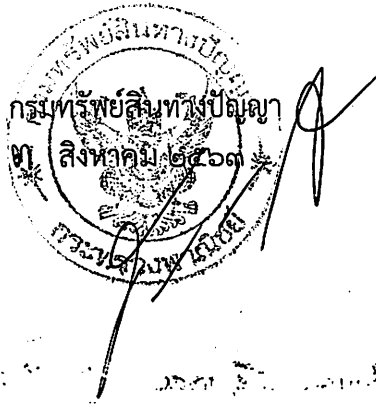
(๓) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่กรม หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

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

๑๑. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการจ้าง ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

๑๒. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ
กรมสามารถนำผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามสัญญาของผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้
เป็นผู้รับจ้างเพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ
ทั้งนี้ หากผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกระงับการยื่นข้อเสนอ
หรือทำสัญญากับกรม ไว้ชั่วคราว



ขอบเขตของงาน (Terms of Reference: TOR)
จัดจ้างพัฒนาระบบสนับสนุนการให้คำปรึกษาด้านทรัพย์สินทางปัญญาผ่านทาง Call Center

๑. ความเป็นมา

กรมทรัพย์สินทางปัญญา มีหน้าที่รับผิดชอบในการคุ้มครองและป้องปรามการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญา รวมทั้งการส่งเสริมความรู้ การบริหารจัดการ และการใช้ประโยชน์ทรัพย์สินทางปัญญาในเชิงพาณิชย์ เพื่อสร้างมูลค่าทางเศรษฐกิจและเพิ่มขีดความสามารถในการแข่งขันทางการค้าทั้งในประเทศและต่างประเทศ เนื่องจากความคิดสร้างสรรค์จะช่วยสร้างความแตกต่างให้กับสินค้าและบริการของไทยให้โดดเด่นเป็นที่ต้องการของตลาดโลก โดยมีกลุ่มบริการ Call Center ๑๓๖๘ เป็นส่วนหนึ่งในการสนับสนุนการดำเนินงานกิจกรรมต่างๆ ของกรมทรัพย์สินทางปัญญา ซึ่งระบบดังกล่าวจะรองรับการปฏิบัติหน้าที่ของเจ้าหน้าที่ Call Center ให้สามารถตอบคำถามและให้บริการแก่ผู้ติดต่อได้อย่างทันท่วงที โดยเป็นการแบ่งเบาภาระของเจ้าหน้าที่ฝ่ายต่างๆ ได้อีกทางหนึ่ง ทั้งนี้ จากการดำเนินงานที่ผ่านมาพบปัญหาและอุปสรรค ดังนี้

(๑) ระบบ Call Center ๑๓๖๘ เดิม ใช้งานมาเป็นเวลานาน โดยในระยะ ๓ - ๔ ปีหลังไม่มีการดูแลรักษาสภาพ ปรับปรุงหรือพัฒนาระบบ และพบปัญหาระบบ server ล่มบ่อยครั้ง ทำให้ต้อง Reboot ระบบใหม่ ส่งผลให้บางช่วงเวลาเจ้าหน้าที่ไม่สามารถให้บริการประชาชนผู้ติดต่อผ่านระบบโทรศัพท์อัตโนมัติได้อย่างเต็มประสิทธิภาพ

(๒) ระบบ Call Center ๑๓๖๘ เดิม ไม่รองรับซอฟต์แวร์หรืออุปกรณ์ทางเทคโนโลยีรุ่นใหม่ๆ ประกอบกับฐานข้อมูลที่ไม่เป็นปัจจุบัน จำเป็นต้องมีการปรับปรุง

(๓) ปัญหาสายโทรเข้าแต่เจ้าหน้าที่ไม่สามารถรับสายได้ ซึ่งอาจเกิดจากกรณีที่คู่สายเต็ม หรือเกิดปัญหาเชิงเทคนิคที่สัญญาณไม่เข้าเครื่องรับโทรศัพท์ของเจ้าหน้าที่ Call Center ซึ่งโดยเฉลี่ยในแต่ละเดือนพบว่าสายที่ไม่สามารถรับได้มีปริมาณมากกว่าสายที่รับได้สูงถึง ๑ - ๒ เท่า ปัญหาดังกล่าวจึงจำเป็นต้องมีการตรวจสอบและแก้ไขโดยผู้เชี่ยวชาญ

กรมทรัพย์สินทางปัญญาจึงมีความจำเป็นเร่งด่วนที่จะต้องพัฒนาระบบ Call Center ๑๓๖๘ ให้มีประสิทธิภาพเพิ่มขึ้น เพื่อส่งเสริมการสื่อสารองค์กรให้สะดวกรวดเร็ว ให้บริการข้อมูลข่าวสารอำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ใช้บริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองต่อความต้องการของประชาชนผู้รับบริการของกรมในทุกระดับ ซึ่งเป็นการยกระดับคุณภาพการให้บริการและอำนวยความสะดวกทางการค้ารองรับยุคดิจิทัล สอดคล้องกับแนวนโยบายของกระทรวงพาณิชย์ตามแผนยุทธศาสตร์กระทรวงพาณิชย์ ๔ ปี (๒๕๖๑ - ๒๕๖๔) รวมทั้งส่งเสริมการพัฒนากาการค้าและการลงทุนภายใต้ระบบทรัพย์สินทางปัญญาตามแผนพัฒนาเศรษฐกิจและสังคมแห่งชาติ ฉบับที่ ๑๒ (ปี ๒๕๖๐ - ๒๕๖๔) ซึ่งจะส่งผลให้ประเทศไทยมีขีดความสามารถในการแข่งขันสูงขึ้น ตามยุทธศาสตร์ชาติด้านการสร้างความสามารถในการแข่งขันต่อไป

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อยกระดับการบริการและตอบสนองการให้บริการประชาชนผ่านระบบ Call Center อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๒ เพื่อสนับสนุนและส่งเสริมการทำงานของเจ้าหน้าที่อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพื่อปรับปรุงฐานข้อมูลที่ใช้ในการตอบคำถามให้เป็นปัจจุบัน

๓. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

๓.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย

๓.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๓.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๓.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๓.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๓.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๓.๗ เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่จัดจ้างที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๓.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่กรมทรัพย์สินทางปัญญา ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็น

๓.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

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

๔. ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการอย่างน้อย ดังนี้

๔.๑ การจัดทำแผนการดำเนินงาน

๔.๑.๑ นำเสนอแนวทางการปรับปรุงและพัฒนาระบบ Call Center พร้อมจัดทำแผนการดำเนินงาน รูปแบบการติดตั้งระบบ Call Center แผนการฝึกอบรมการใช้งานระบบให้แก่เจ้าหน้าที่กรมฯ แผนการดูแลบำรุงรักษาระบบ รวมทั้งแผนการเฝ้าระวัง (Monitoring Plan) ซึ่งเป็นแนวทางหรือวิธีปฏิบัติเพื่อลดหรือขจัดปัญหา จุดล้มเหลว จุดบกพร่อง ที่อาจทำให้ระบบ Call Center ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ ผู้รับจ้างจะต้องนำเสนอแผนการดำเนินงานต่างๆ ให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุพิจารณาภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

๔.๑.๒ จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญในสายงานบริการและพัฒนาระบบ Call Center ประสบการณ์อย่างน้อย ๕ ปี จำนวน ๑ คน เป็นผู้ติดต่อประสานงาน โดยแจ้งรายชื่อพร้อมประวัติให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุพิจารณา ก่อนดำเนินงาน และในระหว่างการวางแผนและติดตั้งระบบ เจ้าหน้าที่ดังกล่าวจะต้องเข้ามาที่กรมฯ อย่างน้อยสัปดาห์ละ ๑ ครั้ง เพื่อร่วมประชุมหารือและรายงานความก้าวหน้าของการดำเนินงานให้กรมฯ ทราบ

๔.๒ การจัดหาอุปกรณ์และติดตั้งซอฟต์แวร์ระบบ Call Center

๔.๒.๑ จัดหาโปรแกรม Softphone ที่สามารถทำงานภายใต้ Windows ๑๐ Pro เป็นอย่างน้อย หรือ Linux หรือ Unix และสามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์อื่นๆ ในลักษณะ LAN ได้

ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องได้รับการแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนจำหน่ายจากผู้ผลิตหรือตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทย โดยให้ยื่นหนังสือแต่งตั้งดังกล่าวขณะเข้าเสนอราคา

๔.๒.๒ จัดให้มีคู่สายรองรับการบริการ Call Center ไม่น้อยกว่า ๑๐ ผู้ใช้งาน (User) ประกอบด้วย พนักงานรับสาย (Agents) ไม่น้อยกว่า ๙ ผู้ใช้งาน (User) และผู้บริหารระบบ (Supervisors) ไม่น้อยกว่า ๑ ผู้ใช้งาน (User) และรองรับการขยายจำนวนพนักงานรับสาย (Agent) ในอนาคตได้โดยไม่ต้องปรับเปลี่ยน Software

๔.๒.๓ จัดให้มีระบบซึ่งสามารถรองรับการสั่งงานหรือควบคุมการใช้โทรศัพท์ผ่านทางหน้าจอ คอมพิวเตอร์โปรแกรม Softphone และรับสายผ่านหัวเครื่อง IP Phone ได้

๔.๒.๔ จัดให้มีตู้สาขาโทรศัพท์อัตโนมัติ (IP PBX) จำนวน ๑ ชุด มีคุณสมบัติดังนี้

(๑) เป็นระบบตู้ชุมสายโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย (IP) ทำหน้าที่เป็นตัวกลางเชื่อมต่อ IP Telephone, Soft Phone และ SIP Mobile ให้สามารถใช้งานร่วมกันได้

(๒) มีความสามารถรองรับระบบเครื่องโทรศัพท์ผ่านเครือข่าย (IP) ที่เสนอในโครงการนี้ทั้งหมดได้ และสามารถขยายหัวเครื่อง IP Phone ได้โดยไม่ต้องเพิ่ม License Software

(๓) มีความสามารถรองรับระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) โดยไม่ต้องเพิ่ม License

(๔) มีความสามารถรองรับการประชุมสายพร้อมกัน (Voice Conference)

โดยไม่ต้องเพิ่ม License

(๕) มีความสามารถรองรับการฝากข้อความเสียง (Voice Mail)

(๖) มีเสียงเพลงระหว่างพักสาย Music On-Hold (MOH) โดยสามารถกำหนด

เสียงรอสายระหว่างพักสายได้

๔.๒.๕ จัดให้มีอุปกรณ์เชื่อมต่อประเภท E๑ VOIP Gateway จำนวน ๑ E๑

(๑) เป็นอุปกรณ์ที่รองรับการใช้งานพอร์ต E๑ แบบ ISDN ได้

(๒) รองรับการเชื่อมต่อกับตู้สาขาด้วย E๑ ISDN PRI

(๓) จัดให้มีพอร์ตต่อระบบเครือข่ายชนิด RJ-๔๕

(๔) รองรับการทำ Echo Cancellation

(๕) รองรับ Codec G.๗๑๑A หรือ G๗๑๑U หรือ G๗๒๙

(๖) รองรับการเชื่อมต่อตู้สาขาแบบ E๑ จำนวน ๓๐ วงจร

๔.๒.๖ มีความสามารถในการกระจายสายโทรศัพท์อัตโนมัติ (Automatic Call Distributor : ACD) ไปยังเจ้าหน้าที่ Call Center (Agent) และสามารถจัดลำดับคิวของสายที่โทรเข้า โดยมีคุณลักษณะ ดังนี้

(๑) มีเครื่องมือสำหรับผู้บริหารศูนย์ (Contact Center Administration Tools) ในการจัดการแบ่งกลุ่มของ Agent บริการตามกลุ่ม (Group) หรือตามความถนัด (Skill) รวมถึงจัดการควบคุมการกระจายสายที่เข้ามาให้โอนไปตามความชำนาญ (Agent Skill) ของ Agent

(๒) ต้องสามารถกำหนดวิธีการกระจายสาย (Routing Call) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ เช่น ตามทักษะของ Agent หรือกลุ่ม Agent ตามระดับความสำคัญของ Call ตามวันและเวลาที่กำหนด ตาม Agent ที่ว่างหรือแบบระบุ Agent ตามค่าที่กดจากระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) เป็นต้น

๔.๒.๗ มีความสามารถในการพักสายและโอนสายที่สนทนาไปยังหมายเลขโทรศัพท์ ๙ หลัก หรือหมายเลขโทรศัพท์ ๔ หลักภายในกรมฯ ได้

๔.๒.๘ มีความสามารถในการแสดงสถานะการให้บริการแบบ Real Time เช่น ปริมาณสายที่กำลังสนทนา ปริมาณสายที่รอคิวอยู่ ตลอดจนสถานะของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Call Center

แต่ละคน เช่น Active, Close, Lunch, Meeting, Break เป็นต้น เพื่อทราบสถานะของ Agent และสามารถระบุเหตุผลความไม่พร้อมรับสายจากหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้โดยไม่ต้องทำการ Log off ออกจากระบบ

๔.๒.๙ มีความสามารถในการเชื่อมต่อโทรศัพท์กับระบบข้อมูล (CTI : Computer Telephony Integration) ดังนี้

(๑) สามารถดึงข้อมูลผู้ติดต่อที่มีอยู่ในฐานข้อมูลมาแสดงเวลาโทรเข้าได้

(๒) สามารถเชื่อมต่อกับระบบ CRM (Customer Relation Management) ได้

๔.๒.๑๐ มีความสามารถรองรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ Call Center แบบ Work from home ได้

๔.๒.๑๑ จัดให้มีโทรศัพท์แบบ VoIP Phone สำหรับผู้ใช้งานแบบหมายเลขภายใน จำนวน ๒๐ ชุด

(๑) สามารถทำงานตามมาตรฐาน SIP Protocol ได้

(๒) เป็นเครื่องโทรศัพท์แบบตั้งโต๊ะ (Desktop) แบบ IP Phone มีหน้าจอแสดงผลไม่น้อยกว่า ๒ lines

(๓) จัดให้มี Speaker ที่มีลักษณะการทำงาน แบบ Full Duplex Speaker

(๔) จัดให้มี Ethernet Port แบบ ๑๐/๑๐๐ Base-T หรือดีกว่า จำนวน ๒ port ประกอบภายใน

๔.๒.๑๒ มีความสามารถรองรับมาตรฐานการสื่อสารเป็นอัญเสียง (Voice Compression Standard) แบบ G.๗๑๑ หรือ G.๗๒๒ หรือ G.๗๒๙

(๑) สามารถทำงานได้กับแหล่งจ่ายไฟจากภายนอก หรือแหล่งจ่ายไฟแบบ PoE

๔.๒.๑๓ มีความสามารถในการตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR)

(๑) จัดทำเสียงตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) ในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ โดยศึกษาข้อมูลและจัดทำสคริปต์เมนูทั้ง ๒ ภาษาร่วมกับเจ้าหน้าที่ของกรมฯ และเสนอคณะกรรมการตรวจรับพัสดุพิจารณา ก่อนดำเนินการบันทึกเสียง

(๒) เสียงตอบรับดังกล่าวสามารถสร้างระดับชั้นของเมนูมากกว่า ๑ ชั้นได้

(๓) เสียงตอบรับดังกล่าวต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขข้อความเสียง หรือแก้ไขเส้นทางการเลือกเมนูได้โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง

(๔) ผู้ติดต่อสามารถกดปุ่มจากแป้นโทรศัพท์เพื่อเลือกฟังข้อมูลที่ต้องการได้ด้วยตนเองตลอด ๒๔ ชั่วโมง

(๕) กำหนดเสียงรอสายระหว่างพักสายได้ โดยเสียงจะถูกบันทึกไว้ล่วงหน้า

(๖) มีรายงานสถิติต่างๆ ของ IVR เช่น สถิติการใช้บริการในแต่ละเมนู เป็นต้น

(๗) การตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติดังกล่าวจะต้องรองรับการทำงานของระบบ Call Center ที่นำเสนอ

4.2.13 มีความสามารถในการบันทึกเสียงสนทนา (Call Recording)

(๑) จัดให้มีการบันทึกเสียงสนทนาของการให้บริการทุกสาย (Voice Recording) ทั้งสายที่รับและสายที่โทรออกผ่านระบบ Call Center

(๒) สามารถค้นหาและเรียกฟังเสียงสนทนาที่บันทึกไว้ผ่านทางหน้าจอได้ โดยค้นหาจากเงื่อนไขต่างๆ เช่น ระยะเวลาในการสนทนา วันเวลาที่บันทึก ชื่อเจ้าหน้าที่ที่รับสาย หมายเลขโทรศัพท์ที่โทรเข้า เป็นต้น

(๓) การบันทึกเสียงสนทนาดังกล่าวจะต้องรองรับการทำงานของระบบ Call Center ที่นำเสนอ

๔.๒.๑๔ มีความสามารถในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการบริการของเจ้าหน้าที่ Call Center

(๑) จัดให้มีระบบตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center อาทิ การเรียกฟังประวัติการสนทนาจากระบบบันทึกเสียงของเจ้าหน้าที่ การเรียกฟังการสนทนาขณะที่เจ้าหน้าที่กำลังรับสาย (Silent Monitoring) การเชื่อมต่อผู้ดูแลเข้ากับ Agent เพื่อสนทนาหรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่ในขณะที่เจ้าหน้าที่คนดังกล่าวกำลังรับสาย (Coaching) โดยผู้รับบริการไม่ได้ยินการพูดของผู้ดูแล เป็นต้น

(๒) มีความสามารถในการสำรวจความพึงพอใจในการให้บริการของ Call Agent ในรูปแบบ End Call Surve เมื่อสิ้นสุดการให้บริการในแต่ละครั้ง ในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ ซึ่งมีประเด็นคำถามที่ต้องสำรวจ เช่น ระดับความพึงพอใจต่อข้อมูลที่ได้รับ ระดับความพึงพอใจต่อการให้บริการของเจ้าหน้าที่ คำติชม และข้อเสนอแนะในการให้บริการ เป็นต้น โดยนำเสนอประเด็นคำถามทั้ง ๒ ภาษา ให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุพิจารณา ก่อนดำเนินการ ทั้งนี้ ต้องสามารถปรับปรุงแก้ไขประเด็นคำถามสำรวจได้โดยไม่จำกัดจำนวนครั้ง

(๓) มีความสามารถในการรายงานผลการสำรวจตามข้อ ๔.๒.๑๔ (๒) อย่างน้อยรายครั้ง รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน รายไตรมาส รายปี หรือกำหนดช่วงเวลาเองได้ รวมทั้งการเรียกดูข้อมูลผลการประเมินของเจ้าหน้าที่ Call Center เป็นรายบุคคลได้

(๔) การตรวจสอบและประเมินคุณภาพการบริการดังกล่าวจะต้องรองรับการทำงานของระบบ Call Center ที่นำเสนอ

๔.๓ จัดทำระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลผู้ใช้บริการ (Customer Relation Management : CRM)

๔.๓.๑ มีการจัดเก็บข้อมูลสถิติเชิงปริมาณ อย่างน้อยดังนี้

(๑) จำนวนสายที่ติดต่อเข้า Call Center ทั้งหมด (Total Incoming Call)

(๒) จำนวนสายที่ได้รับบริการ (Answers Call)

(๓) จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ (Abandon Call)

(๔) จำนวนสายที่รอรับบริการจากเจ้าหน้าที่ (Queue Waiting Call)

(๕) เวลาที่ใช้ในการสนทนา (Talk Time)

(๖) เวลาที่ว่างจากการไม่มีสายเข้า (Ready Time)

(๗) จำนวนข้อมูลที่ติดต่อสอบถาม โดยมีการจัดแบ่งประเภท หมวดหมู่

๔.๓.๒ สามารถเรียกดูรายงานสถิติข้อมูลตามข้อ ๔.๓.๑ โดยสามารถค้นหาตามช่วงเวลาที่ต้องการได้ อาทิ รายครั้ง รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน รายไตรมาส รายปี หรือกำหนดช่วงเวลาเองได้ หรือกำหนดค้นหาจากข้อมูลอื่นๆ เช่น หมายเลขโทรศัพท์ เรื่องที่ติดต่อ รวมทั้งสามารถเรียกดูข้อมูลสถิติการให้บริการของเจ้าหน้าที่ Call Center เป็นรายบุคคลได้

๔.๓.๓ มีการจัดเก็บข้อมูลของผู้ติดต่อที่โทรเข้าไว้ในฐานข้อมูล CRM (Customer Relation Management) เช่น ชื่อผู้ติดต่อ ชื่อบริษัท เบอร์โทรศัพท์ เพศ เป็นต้น พร้อมประวัติการขอรับข้อมูลให้คำปรึกษา โดยเจ้าหน้าที่ Call Center สามารถเรียกดูข้อมูลขณะรับสายได้

๔.๓.๔ ระบบสามารถเพิ่มการจัดเก็บข้อมูลการติดต่อได้ เช่น ปัญหาที่พบ เรื่องที่ติดต่อ ประเภทปัญหา แหล่งที่มา วันที่รับเรื่อง หรือรายละเอียดปัญหา เป็นต้น

๔.๓.๕ ระบบบริหารจัดการฐานข้อมูลดังกล่าวจะต้องรองรับการทำงานของระบบ Call Center ที่นำเสนอ

๔.๔ จัดทำระบบโปรแกรมฐานความรู้ (Knowledge Base)

๔.๔.๑ ดำเนินการรวบรวมข้อมูลคำถามที่พบบ่อย (FAQ) และจัดทำฐานข้อมูลที่ใช้เป็น คู่มือในการตอบคำถาม ในรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษให้ถูกต้องและเป็นปัจจุบัน โดยนำเสนอข้อมูล FAQ ทั้ง ๒ ภาษาให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุพิจารณาก่อนดำเนินการจัดทำฐานข้อมูลในระบบ

๔.๔.๒ มีการจัดเก็บข้อมูลไว้เป็นหมวดหมู่ และสามารถค้นหาข้อมูลด้วย Key Word เพื่อช่วยในการตอบคำถามของเจ้าหน้าที่

๔.๔.๓ ฐานข้อมูลดังกล่าวต้องสามารถปรับปรุงและนำเข้าข้อมูลใหม่ได้ เพื่อให้ข้อมูลที่ใช้ ในการตอบคำถามมีความถูกต้องเป็นปัจจุบัน โดยสามารถกำหนดสิทธิของเจ้าหน้าที่ในการเรียกดูหรือแก้ไข ปรับปรุงข้อมูลได้

๔.๔.๔ ซอฟต์แวร์มีลักษณะการใช้งานแบบ Web-based Application

๔.๔.๕ สามารถรองรับผู้ใช้งานได้อย่างน้อย ๙ ผู้ใช้งาน และผู้ดูแลระบบ ๑ ผู้ใช้งาน และ รองรับการทำงานของระบบ Call Center ที่นำเสนอ

๔.๔.๖ ระบบสามารถเชื่อมต่อกับระบบอื่นๆ เช่น Service หรือระบบอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยเจ้าหน้าที่สามารถค้นหาหรือเรียกดูข้อมูลผ่านทางหน้าจอระบบ Call Center ได้โดยตรง เพื่ออำนวยความสะดวกแก่เจ้าหน้าที่ในการตอบคำถามและให้ข้อมูลแก่ประชาชนผู้ติดต่อ โดยมีการกำหนดสิทธิของ เจ้าหน้าที่ Call Center ให้สามารถเข้าถึงข้อมูลพื้นฐานได้ เช่น สถานะปัจจุบันของคำขอ รายละเอียดคำสั่ง ของนายทะเบียนหรือผู้ตรวจสอบ เป็นต้น

๔.๕ การทดสอบระบบและจัดอบรมการใช้งานแก่เจ้าหน้าที่

๔.๕.๑ ดำเนินการทดสอบระบบต่างๆ ตามข้อ ๔.๒ – ๔.๔ อย่างน้อย ๑ ครั้ง

๔.๕.๒ จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ พร้อมแผนรองรับกรณีเกิดเหตุขัดข้องหรือเหตุฉุกเฉินอื่นๆ และแนวทางแก้ไขเบื้องต้น โดยจัดทำเป็นรูปเล่มอย่างน้อย ๕ เล่ม และในรูปแบบไฟล์ .docx และ .pdf บันทึก ลงในแฟลชไดรฟ์จำนวน ๒ ชิ้น

๔.๕.๓ จัดอบรมการใช้งานระบบต่างๆ ตามข้อ ๔.๒ – ๔.๔ ให้แก่เจ้าหน้าที่ Call Center และเจ้าหน้าที่กรมฯ ที่เกี่ยวข้อง จำนวนรวมไม่เกิน ๑๕ คน เป็นเวลา ๑ วัน โดยผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นในการฝึกอบรม ได้แก่ ค่าเอกสารสำหรับการอบรม ค่าอาหารกลางวัน (ไม่เกิน ๓๐๐ บาทต่อวันต่อคน) ค่าอาหารว่างและเครื่องดื่ม ๒ มื้อ (ไม่เกิน ๓๕ บาทต่อมื้อต่อคน) เป็นต้น

๕. เงื่อนไข

๕.๑ แผนการปรับปรุงและพัฒนาระบบฯ และแผนการดำเนินงานที่ผู้รับจ้างเสนอ ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ก่อนดำเนินการจัดหาอุปกรณ์และติดตั้งระบบต่างๆ

๕.๒ ภายหลังจากผู้รับจ้างดำเนินการตามขอบเขตงานเสร็จสิ้น และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว จะต้องมีการเข้ามามีหน้าที่ของบริษัทเข้ามาที่กรมฯ อย่างสม่ำเสมอ ตลอดระยะเวลา ๑ ปี นับถัดจากวันที่ตรวจรับโครงการเสร็จสิ้น เพื่อดำเนินการตรวจสอบ บำรุงรักษา และให้คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานระบบ ทั้งนี้ หากเกิดกรณีฉุกเฉิน เช่น ระบบโทรศัพท์ใช้งานไม่ได้ ฯลฯ ผู้รับจ้างจะต้องเร่งแก้ไขหรือ ส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาตรวจสอบโดยเร็ว

๕.๓ การจัดหาซอฟต์แวร์ระบบตามโครงการนี้ จะต้องได้รับอนุญาตอย่างถูกต้องตามกฎหมาย หากเกิดปัญหาเกี่ยวกับการละเมิดทรัพย์สินทางปัญญาจากการดำเนินงานตามโครงการนี้ ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบแต่เพียงผู้เดียว

๖. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

กรมทรัพย์สินทางปัญญาจะพิจารณาคัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น ดังนี้

๖.๑ ราคาที่เสนอราคา กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๔๐ โดยมีคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน

๖.๒ มาตรฐานของสินค้าหรือบริการ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๖๐ โดยมีคะแนนเต็ม ๑๐๐ คะแนน ดังนี้

๖.๒.๑ แจกแจงราคาตามขอบเขตของงาน (TOR) คะแนนเต็ม ๑๐ คะแนน ดังนี้

(๑) แจกแจงครบทุกข้อ ได้ ๑๐ คะแนน

(๒) แจกแจงไม่ครบทุกข้อ ได้ ๕ คะแนน

(๓) ไม่แจกแจง ได้ ๐ คะแนน

หมายเหตุ : ๑. หัวข้อใหญ่ที่มีหัวข้อย่อย ไม่ต้องใส่ราคารวมในหัวข้อใหญ่นั้น

๒. ราคาที่เสนอให้เป็นราคาสุทธิ โดยรวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว

๖.๒.๒ ข้อเสนอด้านแผนการดำเนินงาน คะแนนเต็ม ๓๐ คะแนน ประกอบด้วย

(๑) แผนการดำเนินงานมีความละเอียด ครบถ้วน ครอบคลุมขอบเขตงานในโครงการ และสามารถดำเนินการได้จริง (๑๕ คะแนน)

- ครอบคลุมครบถ้วนและดำเนินการได้จริง ได้ ๑๕ คะแนน

- ไม่ครอบคลุมทุกส่วนหรือดำเนินการได้บางส่วน ได้ ๘ คะแนน

- ไม่เสนอแผนการดำเนินงาน ได้ ๐ คะแนน

(๒) รายละเอียดข้อมูลหรือคุณสมบัติของอุปกรณ์ ซอฟต์แวร์ และเทคโนโลยีต่างๆ

ที่นำเสนอ (๑๐ คะแนน)

- มีรายละเอียดอุปกรณ์ต่างๆ ครบถ้วน ได้ ๑๐ คะแนน

- มีรายละเอียดอุปกรณ์ต่างๆ ไม่ครบถ้วน ได้ ๕ คะแนน

- ไม่มีรายละเอียดอุปกรณ์ต่างๆ ได้ ๐ คะแนน

(๓) ความชัดเจนของกรอบระยะเวลาในการดำเนินงาน (๕ คะแนน)

- กำหนดกรอบเวลาชัดเจน ได้ ๕ คะแนน

- กำหนดกรอบเวลาไม่ชัดเจน ได้ ๓ คะแนน

- ไม่ระบุกรอบเวลา ได้ ๐ คะแนน

๖.๒.๓ ข้อเสนอด้านการติดตั้ง ทดสอบระบบ และการฝึกอบรม คะแนนเต็ม ๒๐ คะแนน

(๑) นำเสนอขั้นตอนและวิธีการติดตั้งระบบได้อย่างละเอียดครบถ้วน (๑๐ คะแนน)

- แจกแจงขั้นตอนได้ละเอียด ครบถ้วน ได้ ๑๐ คะแนน

- แจกแจงขั้นตอนไม่ละเอียด หรือไม่ครบถ้วน ได้ ๕ คะแนน

- ไม่แจกแจงขั้นตอน ได้ ๐ คะแนน

(๒) นำเสนอแผนการทดสอบระบบได้อย่างละเอียด ครบถ้วน (๕ คะแนน)

- แผนการทดสอบระบบละเอียด ครบถ้วน ได้ ๕ คะแนน

- แผนการทดสอบระบบไม่ละเอียด ได้ ๓ คะแนน

- ไม่มีแผนการทดสอบระบบ ได้ ๐ คะแนน

(๓) นำเสนอแผนการฝึกอบรมแก่เจ้าหน้าที่ได้อย่างละเอียด ครบถ้วน (๕ คะแนน)

- แผนการฝึกอบรมละเอียด ครบถ้วน ได้ ๕ คะแนน
- แผนการฝึกอบรมไม่ละเอียด ได้ ๓ คะแนน
- ไม่มีแผนการฝึกอบรม ได้ ๐ คะแนน

๖.๒.๔ ข้อเสนอแนะด้านการบริการภายหลังการติดตั้งระบบ คะแนนเต็ม ๒๐ คะแนน

(๑) แผนการบำรุงรักษาและการจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลที่กรมฯ (๑๐ คะแนน)

- มีแผนการบำรุงรักษา และสามารถจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลได้หนึ่งครั้งต่อสัปดาห์ ได้ ๑๐ คะแนน
- มีแผนการบำรุงรักษา และสามารถจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลได้หนึ่งครั้งต่อ ๒ สัปดาห์ ได้ ๗ คะแนน
- มีแผนการบำรุงรักษา และสามารถจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลได้หนึ่งครั้งต่อเดือน ได้ ๔ คะแนน
- ไม่มีแผนการบำรุงรักษา หรือไม่สามารถจัดส่งเจ้าหน้าที่เข้ามาดูแลได้ ได้ ๐ คะแนน

(๒) แผนการเฝ้าระวัง (Monitoring Plan) ซึ่งเป็นแนวทางหรือวิธีปฏิบัติเพื่อลดหรือขจัดปัญหา จุดล้มเหลว จุดบกพร่อง ที่อาจทำให้ระบบ Call Center ไม่สามารถดำเนินการได้อย่างต่อเนื่อง (๑๐ คะแนน)

- มีแผนการเฝ้าระวังอย่างละเอียด ได้ ๑๐ คะแนน
- มีแผนการเฝ้าระวังไม่ละเอียด ได้ ๕ คะแนน
- ไม่มีแผนการเฝ้าระวัง ได้ ๐ คะแนน

๖.๒.๕ ประสิทธิภาพในการดำเนินงานที่ผ่านมา คะแนนเต็ม ๒๐ คะแนน ประกอบด้วย

(๑) ประสิทธิภาพของบริษัทที่เคยรับจ้างในทำนองเดียวกันกับงานจ้างครั้งนี้

(๑๕ คะแนน)

- ประสิทธิภาพมากกว่าหรือเท่ากับ ๑๐ ปี พร้อมนำเสนอตัวอย่างผลงาน ได้ ๑๕ คะแนน
- ประสิทธิภาพมากกว่าหรือเท่ากับ ๕ ปี พร้อมนำเสนอตัวอย่างผลงาน ได้ ๘ คะแนน
- ไม่มีประสิทธิภาพ ได้ ๐ คะแนน

(๒) ประสิทธิภาพของเจ้าหน้าที่ผู้ประสานงานที่มีความเชี่ยวชาญในสายงานบริการและพัฒนาระบบ Call Center (๕ คะแนน)

- ประสิทธิภาพมากกว่าหรือเท่ากับ ๕ ปี ได้ ๕ คะแนน
- ประสิทธิภาพไม่ถึง ๕ ปี ได้ ๓ คะแนน
- ไม่มีประสิทธิภาพในด้านดังกล่าว ได้ ๐ คะแนน

หมายเหตุ : ๑. คณะกรรมการพิจารณาผลฯ จะให้คะแนนจากความสมบูรณ์ของการยื่นข้อเสนอผ่านเอกสารเป็นสำคัญ ในกรณีเอกสารที่ยื่นข้อเสนอไม่สมบูรณ์จะไม่ให้คะแนนในประเด็นที่ขาดหายไป

๒. คณะกรรมการพิจารณาผลฯ จะไม่ให้คะแนนสำหรับข้อเสนอพิเศษ ดังนั้นควรยื่นข้อเสนอตามขอบเขตของงาน (TOR) ให้ดีที่สุด

๗. ระยะเวลาการส่งมอบงาน

ภายใน ๙๐ วัน นับจากวันลงนามในสัญญาจ้าง

๘. เงื่อนไขการจ่ายเงิน

กรมทรัพย์สินทางปัญญาจะจ่ายค่าจ้างให้ผู้รับจ้างเป็นรายงวด รวมทั้งหมด ๒ งวด ดังนี้

๘.๑ งวดที่ ๑ จ่ายร้อยละ ๒๐ ของวงเงินตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการตามข้อ ๔.๑.๑ และคณะกรรมการได้ตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว

๘.๒ งวดที่ ๒ จ่ายร้อยละ ๘๐ ของวงเงินตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการตามขอบเขตงานที่เหลือให้ครบถ้วน และคณะกรรมการได้ตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว

๙. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร

งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๓ วงเงิน ๑,๖๖๒,๒๔๕ บาท (หนึ่งล้านหกแสนหกหมื่นสองพันสองร้อยสี่สิบบ้าบาทถ้วน)

๑๐. วงเงินราคากลาง (ราคาอ้างอิง)

๑,๖๖๒,๒๔๕ บาท (หนึ่งล้านหกแสนหกหมื่นสองพันสองร้อยสี่สิบบ้าบาทถ้วน)

๑๑. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)

- ๑๑.๑ บริษัท ไอที เอเบิล จำกัด
- ๑๑.๒ บริษัท คอนเวอร์เจนซ์ เทคโนโลยี จำกัด
- ๑๑.๓ บริษัท บুমมิ่ง โซลูชั่น จำกัด

๑๒. เจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง)

- | | | |
|------|-------------------------|-------------------------------|
| ๑๒.๑ | นางกิตติยาพร สาธุเสน | นักประชาสัมพันธ์ชำนาญการพิเศษ |
| ๑๒.๒ | นางสาวจุฑารัตน์ มเหยงค์ | นักประชาสัมพันธ์ปฏิบัติการ |
| ๑๒.๓ | นายปณณ สันทพ | นักวิชาการคอมพิวเตอร์ |