ขอบเขตของงาน (Term Of Reference : TOR)
การบำรุงรักษาระบบรับเรื่องร้องเรียนและบริการประชาชน ด้วยหมายเลข ๑๒๐๖
(Contact Center ๑๒๐๖) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘

๑. ความเป็นมา

ด้วยสำนักงานคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตในภาครัฐ (สำนักงาน ป.ป.ท.) ได้นำระบบรับเรื่องร้องเรียนและบริการประชาชน ด้วยเลขหมาย ๑๒๐๖ (Contact Center ๑๒๐๖) มาประยุกต์ใช้ในการปฏิบัติหน้าที่ เมื่อปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๕๖ เพื่อให้องค์กรสามารถรองรับการให้บริการประชาชนที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น ทั้งในด้านการเข้าถึงข้อมูลทั้งภายในและนอกองค์กร

ระบบรับเรื่องร้องเรียนและบริการประชาชน ด้วยเลขหมาย ๑๒๐๖ จึงมีความสำคัญอย่างยิ่งที่จะต้องมีประสิทธิภาพ มีความมั่นคงและมีเสถียรภาพในการให้บริการ ซึ่งจากเหตุผลดังกล่าวนี้ สำนักงาน ป.ป.ท. จึงได้ดำเนินการจัดทำโครงการบำรุงรักษาระบบรับเรื่องร้องเรียนและบริการประชาชน ด้วยหมายเลข ๑๒๐๖ (Contact Center ๑๒๐๖) เพื่อให้เกิดความต่อเนื่องและมีความปลอดภัยในการให้บริการ

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อบำรุงรักษาระบบรับเรื่องร้องเรียนและบริการประชาชน ด้วยเลขหมาย ๑๒๐๖ (Contact Center ๑๒๐๖) ให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง

๒.๒ เพื่อบำรุงรักษาอุปกรณ์ให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๒.๓ เพิ่มประสิทธิภาพการทำงานของระบบรับเรื่องร้องเรียนและบริการประชาชน ด้วยเลขหมาย ๑๒๐๖ (Contact Center ๑๒๐๖) ให้สามารถสนับสนุนการทำงานของเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงาน ป.ป.ท. เพื่อรองรับการให้บริการประชาชน

๓. คุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอ

๓.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย

๓.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๓.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๓.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๓.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทิ้งงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทิ้งงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทิ้งงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๓.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๓.๗ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

/๓.๘ ไม่เป็นผู้มี....

๓.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนักงาน ป.ป.ท. ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๓.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นว่านั้น

๓.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ “กิจการร่วมค้า” ต้องมีคุณสมบัติ ดังนี้

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้ากำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าจะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้ากำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก กิจการร่วมค้านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

สำหรับข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน หรือหนังสือเชิญชวน

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้ากำหนดให้มีการมอบหมายผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่ง เป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ในนามกิจการร่วมค้า การยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่ต้องมีหนังสือมอบอำนาจ

สำหรับข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ในนามกิจการร่วมค้า

๓.๑๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e - GP) ของกรมบัญชีกลาง

๓.๑๒ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ

(๑) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า ๑ ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ จากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สินสุทธิ ที่ปรากฏในงบแสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก ๑ ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ

(๒) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ซึ่งยังไม่มีการรายงานงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ให้พิจารณาการกำหนดมูลค่าของทุนจดทะเบียน โดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระมูลค่าหุ้นแล้ว ณ วันที่ยื่นข้อเสนอ

(๓) สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างครั้งหนึ่งที่มีวงเงินเกิน ๕๐๐,๐๐๐ บาทขึ้นไป กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดา โดยพิจารณาจากหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากไม่เกิน ๙๐ วันก่อนวันยื่นข้อเสนอ โดยต้องมีเงินฝากคงเหลือในบัญชีธนาคารเป็นมูลค่า ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง และหากเป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องแสดงหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากที่มีมูลค่าดังกล่าวอีกครั้งหนึ่งในวันลงนามในสัญญา

(๔) กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมูลค่าสุทธิของกิจการหรือทุนจดทะเบียน หรือมีแต่ไม่เพียงพอ ที่จะเข้ายื่นข้อเสนอ ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ ๑ ใน ๔ ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง (สินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือ

/บริษัทเงินทุน....

บริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์ และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรองหรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน ๙๐ วัน)

(๕) กรณีตาม (๑) - (๔) ไม่ใช้บังคับกับกรณีดังต่อไปนี้

(๕.๑) กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอเป็นหน่วยงานของรัฐ

(๕.๒) นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการ ตามพระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ ๑๐) พ.ศ. ๒๕๖๑

๓.๑๓ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย และต้องประกอบธุรกิจการขายอุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม หรือ อุปกรณ์ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในประเทศหรือต่างประเทศมาแล้ว ไม่น้อยกว่า ๓ ปี ณ วันที่ยื่น

๓.๑๔ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีผลงานด้านการดูแลบำรุงรักษาระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ ในวงเงินไม่น้อยกว่า ๔๐๐,๐๐๐ บาท (สี่แสนบาทถ้วน) โดยเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐ และเป็นผลงานสัญญาเดียวที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จตามสัญญาซึ่งได้มีการส่งมอบและตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว โดยจะต้องแนบหนังสือรับรองผลงาน และแนบสำเนาสัญญา และสำเนาขอบเขตของงาน (TOR) มาพร้อมกับการยื่นข้อเสนอ

๔. ขอบเขตของงาน

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการบำรุงรักษาระบบรับเรื่องร้องเรียนและบริการประชาชน ด้วยเลขหมาย ๑๒๐๖ (Contact Center ๑๒๐๖) ซึ่งประกอบด้วย

๔.๑ การบำรุงรักษาระบบตู้สาขาโทรศัพท์แบบ IP Switch ยี่ห้อ LG-Ericsson รุ่น iPSECS-LIK

๔.๑.๑ ระบบ E๑ สำหรับเชื่อมต่อสายภายนอก ISDN PRI จาก TOT

๔.๑.๒ ระบบสายภายในแบบ IP จำนวน ๑๕ วงจร

๔.๑.๓ ระบบตอบรับอัตโนมัติและฝากข้อความ จำนวน ๑ ระบบ

๔.๑.๔ ระบบบริหารจัดการ Contact Center จำนวน ๑ ระบบ

๔.๑.๕ ระบบบันทึกการสนทนา (Voice Recording) จำนวน ๑ ระบบ

๔..๒ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการจัดหาและปรับปรุงระบบ ๑๒๐๖ ให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพและรองรับกับระบบ ๑๒๐๖ เดิม (รายละเอียดภาคผนวก)

๔.๓ กรณีสำนักงาน ป.ป.ท. ต้องการปรับปรุงแก้ไขระบบ หรือ กรณีเกิดปัญหาต่อระบบรับเรื่องร้องเรียนและบริการประชาชน ด้วยเลขหมาย ๑๒๐๖ ผู้รับจ้างจะต้องส่งเจ้าหน้าที่มาแก้ปัญหาภายใน ๔ ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้ง

๔.๔ กรณีเกิดปัญหาเร่งด่วน นอกเวลาทำการ หรือวันหยุดราชการ ผู้รับจ้างต้องสามารถเข้ามาให้บริการภายใน ๔ ชั่วโมง หลังจากได้รับแจ้ง

๔.๕ ดำเนินการตรวจเช็คระบบและทำการสำรองข้อมูลในระบบ จำนวน ๔ ครั้ง

๔.๖ ศึกษา วิเคราะห์ สถานภาพระบบและรายงานผลการศึกษา รวมถึงข้อเสนอแนะในการปรับปรุงระบบ

๕. กำหนดเวลาส่งมอบพัสดุ

ระยะเวลาดำเนินการ ๓๓๔ วัน ตั้งแต่วันที่ ๑ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ - ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘

๖. หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอโดยใช้เกณฑ์ราคา

๗. วงเงินงบประมาณ/วงเงินที่ได้รับจัดสรร

จำนวนเงิน ๙๑๖,๓๐๐ บาท (เก้าแสนหนึ่งหมื่นหกพันสามร้อยบาทถ้วน)

๘. งวดงานและการจ่ายเงิน

๘.๑ งวดงาน ผู้รับจ้างต้องดำเนินการส่งมอบของหรืองานตามรายการ โดยรายละเอียดดังนี้

งวดที่ ๑ เป็นจำนวนเงินร้อยละ ๑๐% ของวงเงินค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างปฏิบัติงานดังนี้

๑) แผนการดำเนินการโครงการบำรุงรักษา

๒) รายงานผลการดำเนินการ และผลการตรวจสอบอุปกรณ์ในโครงการดังกล่าว

๓) ดำเนินการจัดเก็บ Configuration และสำรองข้อมูล (Backup) ในระบบ

ให้แล้วเสร็จภายใน ๓๐ พฤศจิกายน ๒๕๖๗ เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการตามเงื่อนไขที่กำหนด พร้อมส่งมอบงานและคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเป็นการเรียบร้อยแล้ว

งวดที่ ๒ กำหนดจ่ายค่าจ้าง ๕๐% ของวงเงินค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างปฏิบัติงานดังนี้

๑) รายงานผลการดำเนินการระบบรับเรื่องและบริการประชาชน ด้วยเลขหมาย ๑๒๐๖

๒) รายงานผลการติดตั้งอุปกรณ์ตามข้อ ๔.๒

๓) รายงานผลการดำเนินการ และผลการตรวจสอบอุปกรณ์ในโครงการ

๔) ดำเนินการจัดเก็บ Configuration และสำรองข้อมูล (Backup) ในระบบ

๕) ดำเนินการจัดทำผังระบบงาน และรายละเอียดของอุปกรณ์ในระบบ ๑๒๐๖ ให้เป็นปัจจุบัน

ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๘ เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการตามเงื่อนไขที่กำหนด พร้อมส่งมอบงานและคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเป็นการเรียบร้อยแล้ว

งวดที่ ๓ กำหนดจ่ายค่าจ้าง ๓๐% ของวงเงินค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างปฏิบัติงานดังนี้

๑) รายงานผลการดำเนินการ และผลการตรวจสอบอุปกรณ์ในโครงการ

๒) ดำเนินการจัดเก็บ Configuration และสำรองข้อมูล (Backup) ในระบบ

๓) ดำเนินการจัดทำผังระบบงาน และรายละเอียดของอุปกรณ์ในระบบ ๑๒๐๖ ให้เป็นปัจจุบัน

ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๓๑ พฤษภาคม ๒๕๖๘ เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการตามเงื่อนไขที่กำหนด พร้อมส่งมอบงานและคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเป็นการเรียบร้อยแล้ว

งวดที่ ๔ กำหนดจ่ายค่าจ้าง ๑๐% ของวงเงินค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างปฏิบัติงานดังนี้

๑) รายงานผลการดำเนินการ และผลการตรวจสอบอุปกรณ์ในโครงการ

๒) ดำเนินการจัดเก็บ Configuration และสำรองข้อมูล (Backup) ในระบบ

๓) จัดทำข้อเสนอแนะในการพัฒนาหรือปรับปรุงระบบรับเรื่องและบริการประชาชน ด้วยเลขหมาย ๑๒๐๖ (Contact Center ๑๒๐๖)

ให้แล้วเสร็จภายในวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๘ เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการตามเงื่อนไขที่กำหนด พร้อมส่งมอบงานและคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเป็นการเรียบร้อยแล้ว

๙. อัตราค่าปรับ

กรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานได้ภายในกำหนดเวลาตามข้อ ๕ สำนักงาน ป.ป.ท. จะคิดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของวงเงินตามสัญญา

๑๐. การปกปิดข้อมูลสำคัญ

มีการลงนามของผู้ปฏิบัติงานที่จะไม่นำข้อมูลในเรื่องระบบรับเรื่องร้องเรียนและบริการประชาชน ด้วยเลขหมาย ๑๒๐๖ (Contact Center ๑๒๐๖) ไปเปิดเผยต่อผู้อื่นโดยเด็ดขาดไม่ว่าในกรณีใด ๆ และห้ามการคัดลอกหรือแอบถ่ายข้อมูลที่สำคัญ และปฏิบัติตามประกาศของสำนักงาน ป.ป.ท. อย่างเคร่งครัด

๑๑. การรับประกันคุณภาพ

ผู้รับจ้างต้องรับประกันคุณภาพการบำรุงรักษารับเรื่องร้องเรียนและบริการประชาชน ด้วยเลขหมาย ๑๒๐๖ (Contact Center ๑๒๐๖) ให้มีประสิทธิภาพอย่างต่อเนื่อง หากระบบดังกล่าวขัดข้อง ผู้รับจ้างต้องดำเนินการแก้ไขให้ใช้งานได้ตามปกติภายในระยะเวลาที่สำนักงาน ป.ป.ท. กำหนด มิฉะนั้นผู้รับจ้างต้องเสียค่าปรับตามเกณฑ์การคำนวณค่าปรับ ดังนี้

๑๑.๑ การบำรุงรักษาเพื่อแก้ไข (Corrective Maintenance : CM) กรณีระบบรับเรื่องร้องเรียนและบริการประชาชน ด้วยเลขหมาย ๑๒๐๖ (Contact Center ๑๒๐๖) โครงการดังกล่าวขัดข้อง ไม่สามารถใช้งานได้ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดังเดิมตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อ ๔.๓ และ ๔.๔ นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากสำนักงาน ป.ป.ท. โดยสำนักงาน ป.ป.ท.จะทำการจดบันทึกวัน เวลา และชื่อผู้รับแจ้งของผู้รับจ้างไว้เป็นหลักฐาน หากผู้รับจ้างใช้ระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาเกินกว่าระยะเวลาที่กำหนด สำนักงาน ป.ป.ท. จะปรับเวลาส่วนที่เกินเป็นรายชั่วโมงในอัตราร้อยละ ๐.๑ ของค่าจ้างตามสัญญา เศษของชั่วโมงนับเป็นหนึ่งชั่วโมง จนกระทั่งการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ ทั้งนี้ หากผู้รับจ้างไม่สามารถแก้ไขได้ภายใน ๒๔ ชั่วโมง สำนักงาน ป.ป.ท. ขอสงวนสิทธิ์ในการจัดหาบริษัทอื่นเข้าดำเนินการแทน โดยผู้รับจ้างต้องเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายในการดำเนินการทั้งหมด

๑๑.๒ ในกรณีปัญหาเกิดจากอุปกรณ์เสื่อมคุณภาพ ผู้รับจ้างไม่ต้องรับผิดชอบ เพียงแต่ต้องรายงานผลว่าไม่ได้เกิดจากการกำหนดค่าของอุปกรณ์/เหตุอื่นใด

๑๒. เงื่อนไขอื่น ๆ

สัญญาจ้างบริการนี้ จะไม่รวมในกรณีที่สาเหตุของความขัดข้องเกิดจากสายสัญญาณ ของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) หรือเกิดจากกรณีใด ๆ ซึ่งเป็นความรับผิดชอบของบริษัท โทรคมนาคมแห่งชาติ จำกัด (มหาชน) รวมถึงความขัดข้องอันเกิดจากการแก้ไขเปลี่ยนแปลงระบบต่าง ๆ ภายในระบบเชื่อมโยงการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ของผู้ว่าจ้าง โดยไม่มีการแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

ภาคผนวก

ลำดับ	รายการ	จำนวน	หน่วย
๑	ปรับปรุงระบบสื่อสารเชื่อมโยงการให้บริการข้อมูลข่าวสาร	๑	ระบบ
	ชุดอุปกรณ์จ่ายสัญญาณ (Media Gateway) ดังนี้		
	- ชุดประมวลผลหลัก	๑	ชุด
	- วงจรเชื่อมต่อสายนอกแบบไอพี	๖	วงจร
	- แผงรับสัญญาณสายในแบบ IP	๕	เลขหมาย
	- ลิขสิทธิ์ Unified Communication	๕	ลิขสิทธิ์
	- ระบบตอบรับอัตโนมัติ	๘	ช่องสัญญาณ
	- อุปกรณ์ป้องกันแรงดันกระโชก	๑	ชุด
๒	ระบบกระจายสายการบริการข้อมูลข่าวสาร (Call Center) สำหรับ ๕ Agent	๑	ระบบ
๓	ระบบบันทึกเสียงสนทนาทางโทรศัพท์ Voice Recording สำหรับ ๕ Agent	๑	ระบบ

๑. รายละเอียดทางเทคนิค

๑.๑. ระบบสื่อสารเชื่อมโยงการให้บริการข้อมูลข่าวสาร จำนวน ๑ ระบบ

๑.๑.๑. ปรับปรุงระบบตู้สาขาโทรศัพท์แบบ IP PBX ยี่ห้อ Ericsson-LG รุ่น iPECS LIK ที่มีขนาดการใช้งานได้ไม่น้อยกว่า ๑๐๐ พอร์ท และรองรับการขยายการใช้งานในอนาคตได้ถึง ๒,๔๐๐ พอร์ท โดยไม่ต้องเปลี่ยนโครงสร้างหลักของระบบ และยังคงใช้อุปกรณ์ Media GW ของเดิมได้

๑.๑.๒. ต้องมีการเก็บข้อมูลหลักไว้ในหน่วยเก็บความจำเช่น RAM, EEPROM, Flash ROM หรือ Hard disk และสามารถใช้งานได้ทันทีเมื่อมีการเปิดระบบ โดยไม่ต้องทำการ Reload โปรแกรมใหม่

๑.๑.๓. ต้องสามารถต่อกับโครงข่ายของผู้ให้บริการ ได้ทั้งแบบ Decadic (Dial Pulse) and DTMF Analog Trunk, ISDN PRI, ISDN BRI และ IP Trunk Protocol SIP

๑.๑.๔. รองรับการเชื่อมต่อกับระบบตู้สาขาโทรศัพท์อัตโนมัติต่างยี่ห้อได้โดยอย่างน้อยสามารถใช้ Protocol แบบ ISDN , Q-SIG, H.๓๒๓v๔ และ SIP Protocol ได้

๑.๑.๕. สามารถตรวจสอบหมายเลขผู้โทรเข้า Call ID ได้ทั้งแบบ สายนอก Analog (PSTN), ISDN และต้องแสดงหมายเลขโทรเข้า (Caller ID) ได้ทั้งเครื่องภายในแบบ ดิจิตอล, เครื่องภายในแบบอนาล็อก, เครื่องภายในแบบไอพีทุกวงจร

๑.๑.๖. มีความยืดหยุ่นในการกำหนดหมายเลขภาย โดยต้องสามารถกำหนดหมายเลขภายในได้ไม่ต่ำกว่า ๔ หลัก

๑.๑.๗. รองรับการทำงานร่วมกับ Software PC Operator ที่เป็นผลิตภัณฑ์เดียวกับตู้สาขาโทรศัพท์ได้

๑.๑.๘. มีเสียงดนตรีพักสายภายในระบบเองโดยไม่ต้องต่ออุปกรณ์เพิ่มเติม

๑.๑.๙. ต้องสามารถต่อกับเครื่องโทรศัพท์ได้ทั้งแบบ DTMF Signaling, Digital Telephone Set ได้

๑.๑.๑๐.ทำการประชุมทางเสียงกับสายภายในหรือสายนอกได้ไม่ต่ำกว่า ๔๐ กลุ่มพร้อมกัน โดยไม่ต้องเพิ่มอุปกรณ์ใด ๆ (Conference Group)

๑.๑.๑๑. มีระบบกระจายสายอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution - ACD) เพื่อรองรับการทำงานของ Call Center ขั้นพื้นฐานได้

๑.๑.๑๑.๑. ACD Statistics Report (Group Number, Total calls, Average queue time, longest queue time)

๑.๑.๑๑.๒. Agent Automatic Wrap-Up

๑.๑.๑๑.๓. Agent Help Request

๑.๑.๑๑.๔. Agent Id Login/Logout

๑.๑.๑๑.๕. Agent On/Off Duty w/Reason Code

๑.๑.๑๑.๖. Agent Queued Calls Display

๑.๑.๑๑.๗. Announcements

๑.๑.๑๑.๘. Calls-In-Queue routing

๑.๑.๑๑.๙. Agent Call Monitor

๑.๑.๑๒. มี Software Unified Communications แบบไอพี พร้อมลิขสิทธิ์การใช้งาน จำนวนอย่างน้อย ๕ license โดยสามารถใช้งานบน Smart Phone ระบบปฏิบัติการ Android หรือ iOS โดยสามารถ Download ติดตั้งจาก PlayStore หรือ AppStore ได้ โดยเป็นโปรแกรมผลิตภัณฑ์เดียวกับตู้สาขา และมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังนี้

๑.๑.๑๒.๑. Audio Call

๑.๑.๑๒.๒. Video Call

๑.๑.๑๒.๓. Presence

๑.๑.๑๒.๔. Visual Voice Mail

๑.๑.๑๒.๕. Audio Conference

๑.๑.๑๒.๖. Outlook synchronization (Contact)

๑.๑.๑๒.๗. IM (Instant Messaging)

๑.๑.๑๓. รองรับการทำงานแบบ Web Call Back

๑.๑.๑๔. มี Software ลิขสิทธิ์พร้อมใช้งาน จำนวน ๕ license โดยสามารถสั่งการโทรออก ผ่านทาง PC โดยใช้การเลือกหมายโทรศัพท์ที่ปรากฏบนหน้าจอ PC และสั่งการโทรออกผ่านทางเครื่องโทรศัพท์ได้โดยไม่ต้องเพิ่มอุปกรณ์ใด ๆ (Click to call) และเป็นผลิตภัณฑ์ยี่ห้อเดียวกับตู้สาขาโทรศัพท์ที่เสนอ

๑.๑.๑๕. รองรับการทำงาน E-mail notification

๑.๑.๑๖. สามารถมี SMDR buffer ภายในระบบไม่น้อยกว่า ๓๐,๐๐๐ ข้อมูล

๑.๑.๑๗. สามารถบันทึกเลขย่อในระบบได้ไม่น้อยกว่า ๘,๐๐๐ เลขหมาย

๑.๑.๑๘. มีระบบตอบรับและโอนสายอัตโนมัติพร้อมระบบรับฝากข้อความ (Voice Processing System) อย่างน้อย ๔ วงจร โดยใช้ชุดควบคุมระบบ (CPU) ชุดเดียวกัน และสามารถรองรับการติดตั้งเพิ่มเติมโดยการใส่แผงวงจรหรือเพิ่ม License

๑.๑.๑๙. ระบบโทรศัพท์อัตโนมัติฯ ต้องมีความสามารถพื้นฐานในการใช้งานต่างๆ อย่างน้อย Alarm, Account Code, Authorization Code, Call Park, Call Transfer, Call Pick up, Camp-on, Least Cost Routing, Station Group

๑.๑.๒๐. ระบบโทรศัพท์ที่อัตโนมัติฯ ต้องรองรับคุณสมบัติด้าน IP ดังต่อไปนี้ SIP Trunk, H. ๓๒๓rev.๔, SIP RFC ๓๒๖๑, CODEC G.๗๑๑, G.๗๒๒, G.๗๒๓.๑ , G.๗๒๙, T.๓๘

๑.๑.๒๑. ต้องสามารถทำการโปรแกรมระบบได้ทั้งจากเครื่องโทรศัพท์ ดิจิตอล หรือ เครื่องคอมพิวเตอร์โดยผ่านทาง Web-browser โปรแกรม

๑.๑.๒๒. สามารถทำงานได้ดีที่อุณหภูมิ ๐-๔๐ องศาเซลเซียส ความชื้นสัมพัทธ์ ๐-๘๐ เปอร์เซ็นต์ หรือดีกว่า

๑.๑.๒๓. วงจรสายในแบบอนาล็อกสามารถแสดงเลขหมายเรียกเข้าได้ แบบ FSK ตามมาตรฐาน ITU-T V.๒๓ หรือ Bell ๒๐๒ และแบบ DTMF ตามมาตรฐาน ITU-T Q.๒๓

๑.๑.๒๔. ระบบ VOIP มี Echo cancellation ตามมาตรฐาน G.๑๖๘

๑.๑.๒๕. มี Interface แบบ Ethernet จำนวน ๑ ช่อง

๑.๑.๒๖. มี Interface แบบ USB ๓.๐ compliant จำนวน ๑ ช่อง

๑.๑.๒๗. มี Interface แบบ RS ๒๓๒ จำนวน ๑ ช่อง

๑.๑.๒๘. มีช่องต่อสัญญาณ Alarm จำนวน ๑ ช่อง

๑.๑.๒๙. สามารถบริหารจัดการโดยใช้งานโปรโตคอล SNMPv๒ ได้

๑.๑.๓๐. สามารถติดตั้งค่าใช้งาน NTP ได้

๑.๑.๓๑. สามารถยึดติดตั้งบน Rack ๑๙ นิ้วได้

๑.๑.๓๒. ผู้เสนอราคาจะต้องเป็นผู้ผลิต หรือ ตัวแทนผู้จัดจำหน่าย ที่ได้รับการแต่งตั้งโดยตรงจากโรงงานผู้ผลิต โดยให้แนบหนังสือรับรองการแต่งตั้งให้เป็นผู้จำหน่ายสำหรับโครงการนี้ โดยหนังสือต้องมีอายุไม่เกิน ๓๐ วัน (นับจากวันเสนอราคา)

๑.๑.๓๓. อุปกรณ์ป้องกันแรงดันกระโชก จำนวน ๑ ชุด

๑.๑.๓๓.๑. เป็นอุปกรณ์ที่นำมาใช้ เพื่อป้องกันความเสียหายที่เกิดจาก เช่น แรงดันไฟฟ้ากระโชก แรงดันไฟฟ้าเหนี่ยวนำที่เกิดจากฟ้าผ่า ซึ่งปนเข้ามาหรือเหนี่ยวนำเข้ามาในระบบจ่ายกระแสไฟฟ้าสลับ ๒๓๐ Volt ๕๐ Hz โดยทำให้เกิดความปลอดภัยต่อเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงาน Computer, Facsimile, Modem, Router, อุปกรณ์สื่อสารโทรคมนาคม และอุปกรณ์อิเล็กทรอนิกส์ต่าง ๆ ได้

๑.๑.๓๓.๒. มีอุปกรณ์ป้องกันอันตรายจากกระแสไฟฟ้าเกินหรือการลัดวงจรทางด้านไฟฟ้า (Circuit Breaker)

๑.๑.๓๓.๓. มีวงจรป้องกันสัญญาณรบกวนทางระบบไฟฟ้า (Noise Filter) เพื่อให้อุปกรณ์ใช้งานสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๑.๓๓.๔. อุปกรณ์ป้องกันนี้มีสายไฟขนาดไม่น้อยกว่า ๓ x ๑.๕ มม.^{๒} ความยาวไม่น้อยกว่า ๓ เมตร พร้อมเต้าเสียบ ตามมาตรฐาน IEC หรือ มอก. และมีเต้ารับ ตามมาตรฐาน มอก. ด้านหน้าจำนวนไม่น้อยกว่า ๑ ชุด และด้านหลังจำนวนไม่น้อยกว่า ๘ ชุด ไว้ใช้งาน

๑.๑.๓๓.๕. ต้องมีส่วนแสดงสถานะของแรงดันไฟฟ้าใช้งาน (Line Voltage) และสถานะของกระแสโหลดที่ต่อใช้งาน (Load Current) โดยส่วนแสดงผลจะต้องแสดงจำนวนตัวเลขได้ไม่ต่ำกว่า ๓ หลัก

๑.๑.๓๓.๖. อุปกรณ์ป้องกันจะต้องมีขนาด ๑ U และต้องสามารถติดตั้งในตู้ Rack ๑๙" ได้

๑.๑.๓๓.๗. จะต้องมีอุปกรณ์ตรวจนับจำนวนครั้งของการเกิดไฟกระโชกแบบช่วงยาว (TOVs) ที่เกิดขึ้นในระบบไฟฟ้า โดยมีส่วนแสดงผลการนับเป็นแบบ LED แสดงจำนวนตัวเลขได้ไม่ต่ำกว่า ๓ หลัก

๑.๑.๓๓.๘. คุณสมบัติทางเทคนิคไม่ต่ำกว่าดังนี้

๑.๑.๓๓.๘.๑.Line Voltage	๒๓๐ Volt ๕๐ Hz
๑.๑.๓๓.๘.๒.Max. Transient Surge Current	≥๔๐ kA ที่รูปคลื่นมาตรฐาน ๘/๒๐μSec
๑.๑.๓๓.๘.๓.Clamping Voltage	๓๑๐ Volt ±๑๐% ที่กระแสมากกว่า ๑๐๐mA, ๕๐ Hz
๑.๑.๓๓.๘.๔.TOVs Surge Current	> ๕ A, ๕๐ Hz ภายในเวลา ๐.๕ วินาที
๑.๑.๓๓.๘.๕.Let Through Voltage (TOVs)	< ๒๗๕ Volt at TOVs Surge Current
๑.๑.๓๓.๘.๖.Response Time	< ๒๕ nSec
๑.๑.๓๓.๘.๗.Status Display	Power Fault Surge and Ground LED indicator
๑.๑.๓๓.๘.๘.Max. load current	๑๖ A
๑.๑.๓๓.๘.๙.Standard According	IEC ๖๑๖๔๓-๑๑-๒๐๑๑, ANSI/IEEE C๖๒.๔๑.๑-๒๐๐๒

๑.๑.๓๓.๙. ผู้เสนอราคาต้องแนบเอกสารแสดงผลการทดสอบคุณสมบัติทางเทคนิคในข้อที่ ๑.๑.๓๓.๘.๓ , ข้อที่ ๑.๑.๓๓.๘.๔ , และข้อที่ ๑.๑.๓๓.๘.๕ จากโรงงานผู้ผลิตหรือจากหน่วยงานของรัฐหรือสถาบันที่เชื่อถือได้ ซึ่งเอกสารแสดงผลการทดสอบนี้จะต้องทดสอบมาแล้วไม่เกิน ๑๒ เดือนนับจากวันที่เสนอราคา มาพร้อมกับการเสนอราคาเพื่อประกอบการพิจารณา

๑.๑.๓๓.๑๐. ผู้เสนอราคาต้องมีเอกสารแต่งตั้งให้เป็นตัวแทนจำหน่ายจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือตัวแทนจำหน่ายในประเทศไทย ให้เป็นผู้ยื่นเสนอราคาโครงการนี้ พร้อมทั้งแนบเอกสารประกอบการเสนอราคา

๑.๒. ระบบกระจายสายการบริการข้อมูลข่าวสาร (Call Center) จำนวน ๑ ระบบ

๑.๒.๑. ต้องทำการปรับปรุงระบบกระจายสายการบริการข้อมูลข่าวสาร (Call Center) ที่ใช้งานอยู่ให้เป็นเวอร์ชั่นล่าสุดตามมาตรฐานของผลิตภัณฑ์ ทำงานร่วมกับระบบสื่อสารเชื่อมโยงการให้บริการข้อมูลข่าวสาร (IP Telephony) และระบบบันทึกการสนทนา (Voice Recoding) ได้อย่างสมบูรณ์

๑.๒.๒. พนักงานรับสาย (Agent) สามารถใช้งานระบบผ่าน Web Applications หรือ Client Software พร้อมกันได้อย่างน้อย ๕ Agents และรองรับการขยายการใช้งานสำหรับพนักงานรับสาย (Agent) ให้สามารถทำงานได้พร้อมกัน ได้ไม่น้อยกว่า ๑๕๐ Agent โดยไม่ต้องปรับเปลี่ยนโครงสร้างระบบหลัก

๑.๒.๓. สามารถทำงานแบบ Contact Center โดยสามารถให้บริการผ่านทางโทรศัพท์, E-mail, Web Chat ได้เป็นอย่างน้อย และรองรับการเชื่อมต่อกับ Mobile Application

๑.๒.๔. หัวหน้างาน (Supervisor) สามารถรองรับการใช้งานระบบพร้อมกันได้อย่างน้อย ๒ Supervisors และรองรับการขยายการใช้งาน Supervisor ให้สามารถทำงานพร้อมกัน ได้ไม่น้อยกว่า ๕ Supervisors

๑.๒.๕. สามารถกำหนดกลุ่มของพนักงานรับสาย (Agent) ได้ ไม่น้อยกว่า ๕๐ กลุ่ม และรองรับการขยายเพิ่มรวมสูงสุดได้ไม่น้อยกว่า ๑๐๐ กลุ่ม โดยไม่ต้องเพิ่ม Software หรือ Hardware

๑.๒.๖. สามารถเชื่อมต่อกับระบบโทรศัพท์ และ IVR ผ่าน TCP/IP Protocol ได้เป็นอย่างน้อย และสามารถทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๑.๒.๗. สามารถเชื่อมต่อกับส่วนประกอบอื่น ๆ ของระบบ Contact Center ที่นำเสนอ เช่น IVR, VRU ได้

๑.๒.๘. พนักงานรับสาย (Agent) แต่ละคนไม่จำเป็นต้องนั่งที่เดิมทุกครั้ง โดยที่พนักงานรับสาย สามารถ Login ที่โทรศัพท์เครื่องใดก็ได้ (Free Seating)

๑.๒.๙. สามารถกำหนดให้สายเรียกเข้ามากระจายไปยัง Agent ตามความสามารถ (Skill) ของ Agent แต่ละคนได้ (Skill Base Routing) โดยสามารถตั้งค่าและระบุความสามารถ (Skill) ของ Agent แต่ละคนได้อย่างน้อย ๒๐ Skills โดยไม่ต้องเพิ่ม Software หรือ Hardware

๑.๒.๑๐. ระบบต้องสามารถแจ้งข้อมูลลำดับคิว และประมาณเวลาที่รอสายให้กับผู้ที่รอสายทราบได้

๑.๒.๑๑. ระหว่างที่รอสายรับบริการอยู่ในคิว ระบบจะต้องสามารถแจ้ง ให้ทราบว่า ขณะนี้ พนักงานรับสายไม่ว่าง หรือกำลังรับสายอื่นอยู่ กรุณารอสาย

๑.๒.๑๒. สามารถกำหนดให้เล่นเสียงรอสายได้แตกต่างกันตามหัวเรื่องที่ติดต่อเข้ามา หรือ สามารถแทรกข้อความประชาสัมพันธ์ต่าง ๆ โดยสามารถกำหนดค่าผ่าน Web Interface หรือ GUI หรือ Client Software ได้

๑.๒.๑๓. ระบบต้องโอนสายให้พนักงานรับสาย (Agent) ที่ว่างทันที ในลักษณะ First Come First Serve และในระหว่างที่รอสายอยู่ในคิว ผู้โทรจะได้ยินเสียงดนตรีพักสาย และมีข้อความแจ้งให้รอสายแทรกเป็นระยะๆ

๑.๒.๑๔. ระบบสามารถแจ้งให้กับผู้ที่โทรเข้ามายัง Contact Center ทราบอย่างอัตโนมัติ ว่าขณะนี้ เป็นเวลาปิดทำการ เป็นต้น

๑.๒.๑๕. สามารถกำหนดวิธีการกระจายสาย ไปยังพนักงานรับสาย (Agent) ได้หลายวิธี โดยสำนักงาน ป.ป.ท. จะเป็นผู้กำหนดวิธีการกระจายสาย และสามารถเปลี่ยนแปลงวิธีได้ตลอดอายุสัญญาดังต่อไปนี้

๑.๒.๑๕.๑. ระบบจะส่งสายให้กับ พนักงานรับสาย (Agent) เรียงลำดับที่กำหนดไว้

๑.๒.๑๕.๒. ระบบจะทำการส่งสาย ให้กับพนักงานรับสาย (Agent) คนแรกเสมอ ในกรณี ถ้าสายว่าง

๑.๒.๑๕.๓. ระบบจะส่งสายให้พนักงานรับสาย (Agent) ตามความชำนาญ (Skill Base) ของ พนักงานรับสาย (Agent)

๑.๒.๑๕.๔. ระบบจะส่งสายให้พนักงานรับสาย (Agent) ที่ว่างอยู่นานที่สุดก่อน (Longest Idle)

๑.๒.๑๖. ระหว่างที่สายรอรับบริการอยู่ในคิว ระบบสามารถแจ้งให้ผู้ใช้บริการที่โทรเข้ากดรหัสเพื่อรอคิวและวางสาย หรือฝากหมายเลขโทรกลับ เมื่อถึงคิวที่ได้รับบริการ ระบบจะแจ้งให้พนักงานรับสาย (Agent) ที่ว่างโทรไปยังผู้ใช้บริการที่โทรเข้ามาตามคิวที่รออยู่ได้ (Callback in queue)

๑.๒.๑๗. สามารถบันทึกเวลาเริ่มต้นทำงาน เวลาพัก และเวลาสิ้นสุดการทำงานของพนักงานรับสาย แต่ละท่านได้ และกำหนดเป็นแต่ละกลุ่มพนักงานรับสาย (Agent) แต่ละช่วงเวลาที่แตกต่าง

๑.๒.๑๘. สามารถจัดเก็บข้อมูลในด้านปริมาณการใช้โทรศัพท์ เช่น Incoming-Call, Complete Callและ Abandon-Call ได้เป็นอย่างน้อย

๑.๒.๑๙. สามารถตรวจสอบ รายงานสถานะการทำงานทั้งแบบ Real time และ Historical ให้หัวหน้างาน (Supervisor) ทราบว่าในแต่ละช่วงเวลามีพนักงานรับสาย (Agent) ใดปฏิบัติงานบ้าง โดยแสดงรายชื่อ พนักงานรับสาย (Agent) พร้อมสถานภาพการปฏิบัติงานในขณะนั้น และเวลาที่ใช้ไปในแต่ละขั้นตอน เช่น กำลังว่าง กำลังปฏิบัติงาน อยู่ระหว่างการระงับการรับสาย หรือพักการทำงานได้เป็นอย่างน้อย

๑.๒.๒๐. สามารถรายงานสถิติต่างๆ เช่น ปริมาณสายโทรเข้า ปริมาณสายที่ผู้ใช้บริการวางสายไปก่อน เวลาเฉลี่ยที่ใช้ในการสนทนา และระดับการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) แต่ละราย และโดยรวมได้เป็นอย่างน้อย

๑.๒.๒๑. พนักงานรับสาย (Agent) สามารถขอระงับการรับสายจากระบบชั่วคราวได้ เมื่อยังไม่พร้อมที่จะรับสายใหม่ โดยการทำ Wrap Up นี้สามารถตั้งค่าให้เป็นไปโดยอัตโนมัติทุกครั้งที่เสร็จสิ้นการตอบรับ

๑.๒.๒๒. ระบบต้องสามารถกระจาย Email แยกตาม Skill ของพนักงานรับสาย (Agent) ที่เหมาะสมได้

๑.๒.๒๓. ระบบต้องสามารถติดต่อผ่านทาง Web Chat และกระจาย Chat Session ไปตาม Skill ของ Agent ที่เหมาะสมได้โดยตรวจสอบจากหน้าข้อมูลของ Web Page ที่ส่งมาได้

๑.๒.๒๔. ระบบสามารถที่จะพักสายที่เรียกเข้ามาชั่วคราว เป็นระยะเวลาสั้นๆ หรือเป็นเวลาพักระหว่างชั่วโมง (Not Ready) โดยระบบ ACD จะไม่ส่งสายเข้ามายังพนักงานรับสาย (Agent) รายนี้ ในขณะเดียวกันหัวหน้างาน (Supervisor) ต้องสามารถทราบได้ว่า ขณะนี้มี Agent อยู่ระหว่างเวลาพักจำนวนเท่าใด

๑.๒.๒๕. หัวหน้างาน (Supervisor) หรือผู้ดูแลระบบ สามารถกำหนด และปรับเปลี่ยนตัวเลข เกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Service Level) และจำนวนร้อยละของระดับการให้บริการได้หลายระดับความต้องการ

๑.๒.๒๖. สามารถแจ้งเตือนให้หัวหน้างาน (Supervisor) ทราบทันที เมื่อการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ต่ำกว่าเกณฑ์กำหนดไว้

๑.๒.๒๗. หัวหน้างาน (Supervisor) หรือผู้ดูแลระบบ สามารถทำการเปลี่ยน Skill Assignments ให้กับพนักงานรับสาย (Agent) ได้

๑.๒.๒๘. พนักงานรับสาย (Agent) แต่ละคนจะมี Client Software หรือ โปรแกรม Contact Center เพื่อจัดการเกี่ยวกับสถานะการใช้งานโทรศัพท์ รวมทั้งมีความสามารถในการดึงข้อมูลมาปรากฏหน้าจอ (Screen Pop Up) ตามหมายเลขของสายที่เรียกเข้าได้ หรือรายการเมนูต่าง ๆ หรือ Case ID โดย Software จะต้องสามารถปรับปรุงให้รองรับ Screen Pop Up ตามความต้องการของสำนักงาน ป.ป.ท. ได้

๑.๒.๒๙. สามารถจัดลำดับของสายที่รออยู่ในลักษณะต่าง ๆ กันได้ เช่น การให้ Priority ของงานบริการ (Service) โดยต้องสามารถปรับเปลี่ยนโดยผู้ดูแลระบบ

๑.๒.๓๐. ระบบต้องสามารถตรวจสอบ หรือแสดงจำนวนสายที่โทรเข้า จำนวนพนักงานรับสาย (Agent) ที่ให้บริการและที่ยังไม่ได้ให้บริการ ได้เป็นอย่างน้อย

๑.๒.๓๑. พนักงานรับสาย (Agent) สามารถเปลี่ยนสถานะปฏิบัติงาน เช่น พร้อมทำงาน (Ready) /Not Ready (ไม่พร้อมทำงาน) ได้เป็นอย่างน้อย

๑.๒.๓๒. ระบบต้องสามารถจัดเก็บค่าเหตุผลในการพักของพนักงานรับสาย (Agent) ได้ไม่น้อยกว่า ๒๐ สาเหตุ และสามารถนำไปประมวลผลออกรายงานได้

๑.๒.๓๓. สามารถแสดงสถานะ การเลือกข้อมูล และการออกรายงานต่าง ๆ ได้อย่างน้อยดังนี้

๑.๒.๓๓.๑. สามารถสถิติต่าง ๆ สามารถเลือกข้อมูลตามช่วงวัน-เวลา เป็นรายชั่วโมง รายจำนวนนาที ตามที่ต้องการ ได้เป็นอย่างน้อย

๑.๒.๓๓.๒. สามารถแสดงรายงานผลการปฏิบัติงานของ พนักงานรับสาย (Agent) รายบุคคล และทั้งหมดทุกรายได้

๑.๒.๓๓.๓. สามารถแสดงรายงานข้อมูลเกี่ยวกับการรับสาย และการให้บริการ เช่น จำนวนสายโทรเข้าในแต่ละวัน หรือแต่ละช่วงเวลา

๑.๒.๓๓.๔. เลือกข้อมูลได้หลายเงื่อนไขในรายงานเดียวกัน

๑.๒.๓๓.๕. สามารถ Export รายงานในรูปแบบไฟล์ PDF หรือ ไฟล์ Word หรือ Excel ได้

๑.๓. ระบบบันทึกเสียงสนทนาทางโทรศัพท์ Voice Recording จำนวน ๑ ระบบ

๑.๓.๑. ปรับปรุงซอฟต์แวร์ระบบบันทึกเสียงสนทนาทางโทรศัพท์ Voice Recording ให้สามารถทำงานร่วมกับระบบการเชื่อมต่อโทรศัพท์แบบไอพี (IP Telephony) และระบบกระจายสายการบริการข้อมูลข่าวสาร (Contac Center) ที่ใช้งานอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยยังคงเป็นผลิตภัณฑ์ยี่ห้อเดียวกัน

๑.๓.๒. สามารถทำงานได้กับระบบการจัดการฐานข้อมูล Microsoft SQL Server หรือ PostgreSQL ได้เป็นอย่างน้อย

๑.๓.๓. สามารถบริหารจัดการต้องสามารถเรียกดู และแก้ไข Configuration ผ่าน Web Browser หรือ GUI หรือ Client Software ได้

๑.๓.๔. สามารถบันทึกเสียงสนทนาจากเครื่องโทรศัพท์ทั้งแบบ IP Phone และ Softphone โดยไม่ต้องมีการพ่วงสายจาก หูฟัง หรือจากเครื่องโทรศัพท์ หรือจากสายโทรศัพท์ และไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

๑.๓.๕. สามารถบันทึกเสียงสนทนาของพนักงานรับสายโดยอัตโนมัติ ทั้งแบบทันทีที่พนักงานตอบรับสาย ผู้ที่โทรเข้ามา (Auto Record) และบันทึกตามความต้องการ (On Demand Record)

๑.๓.๖. สามารถเลือกอนุญาตการบันทึกเสียงสนทนาระหว่างสายในกับสายนอก (Agent กับ ผู้ที่โทรเข้ามา) หรือทุกการสนทนา

๑.๓.๗. สามารถประกาศแจ้งเตือนบันทึกให้ลูกค้าทราบก่อน ที่จะทำการบันทึกการสนทนาได้ (Record Announcement)

๑.๓.๘. สามารถบันทึกเสียงสนทนา เลขหมายโทรเข้า เลขหมายโทรออก ได้เป็นอย่างน้อย

๑.๓.๙. สามารถรองรับการเก็บบันทึกเสียงสนทนาได้ต่อเนื่องไม่น้อยกว่า ๑ ปี หรือตามที่สำนักงาน ป.ป.ท. กำหนด

๑.๓.๑๐. สามารถค้นหาเสียงสนทนาที่บันทึกได้ตามเงื่อนไขได้อย่างน้อยดังต่อไปนี้

๑.๓.๑๐.๑. วันที่ และ เวลา ได้

๑.๓.๑๐.๒. หมายเลขโทรศัพท์ที่โทรเข้าของผู้ใช้บริการ

๑.๓.๑๐.๓. หมายเลขหรือรหัสของพนักงานรับสาย (Agent)

๑.๓.๑๑. สามารถ Export หรือ Archive File ไปยัง External Storage เช่น NAS หรือ SAN ผ่านโปรโตคอล SFTP หรือ FTP ได้

๑.๓.๑๒. ระบบที่เสนอต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยความคุ้มครองสิทธิของข้อมูลส่วนบุคคล

๑.๓.๑๓. ระบบที่เสนอสามารถสามารถปรับเวลาของอุปกรณ์ให้เป็นเวลามาตรฐานผ่านโปรโตคอล NTP ได้

๑.๓.๑๔. สามารถฟังการสนทนาของพนักงานรับสาย (Agent) และ หัวหน้างาน (Supervisor) ได้ทั้งแบบ Online และ Offline

๑.๓.๑๕. รองรับการดักฟังการสนทนาของพนักงานรับสาย (Agent) ขณะให้บริการลูกค้าได้ โดยที่พนักงานรับสาย (Agent) และผู้ใช้บริการที่โทรเข้ามาไม่ทราบ

๑.๓.๑๖. ข้อมูลเสียงที่เก็บจะต้องอยู่ในรูปแบบเฉพาะ ที่ไม่สามารถเปิดฟังได้โดยตรงจากโปรแกรม Media Player ทั่วไปได้โดยตรง

๑.๓.๑๗. สามารถ Export File เสียง ออกมาในรูปแบบต่าง ๆ เช่น .WAV หรือ MP๔ หรือ MP๓ ได้เป็นอย่างน้อย

๑.๓.๑๘. สามารถออกรายงานต่าง ๆ โดยมีคุณสมบัติได้อย่างน้อยดังนี้

๑.๓.๑๘.๑. รายงานสถิติการใช้บริการแต่ละหัวข้อ แบบรายเดือน หรือตามที่สำนักงาน ป.ป.ท. กำหนด

๑.๓.๑๘.๒. สามารถ Export รายงานในรูปแบบไฟล์ PDF หรือ Excel ได้เป็นอย่างน้อย

ผนวก

เมื่อเกิดปัญหาหรือข้อผิดพลาดจากการใช้งานขัดข้อง ไม่สามารถใช้งานได้ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการแก้ไขให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดังเดิมตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ในข้อ ๔.๓ และ ๔.๔ นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง

ผู้รับจ้างมีหน้าที่บำรุงรักษา ซ่อมแซม แก้ไข ให้อยู่ในภาพใช้งานได้ดีอยู่เสมอ โดยให้มีเวลาขัดข้องรวมตามเกณฑ์การคำนวณเวลาขัดข้องไม่เกินเดือนละ ๔ (สี่) ชั่วโมงของเวลาทั้งหมดของเดือนนั้น มิฉะนั้นผู้รับจ้างจะต้องยอมให้ผู้ว่าจ้างคิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมง (เศษของชั่วโมงให้เป็น ๑ ชั่วโมง) ในอัตราร้อยละ ๐.๐๓๕ ของค่าจ้างตามสัญญา ในช่วงเวลาที่ไม่สามารถใช้งานได้ในส่วนที่เกินกว่ากำหนดเวลาขัดข้องข้างต้น

เกณฑ์การคำนวณเวลาขัดข้อง ให้เป็นไปดังนี้

จำนวนชั่วโมงที่ขัดข้องในขณะใดขณะหนึ่งกับค่าสูงสุดของจำนวนชั่วโมงที่ขัดข้องในขณะนั้นของอุปกรณ์คูณด้วยค่าตัวถ่วง (จำนวนชั่วโมง = ค่าสูงสุด(ชั่วโมงขัดข้อง x ค่าตัวถ่วง))

การกำหนดตัวถ่วงน้ำหนัก

ชื่อรายการ	ค่าตัวถ่วง
ระบบรับเรื่องร้องเรียนและบริการประชาชน ด้วยหมายเลข ๑๒๐๖ (Contact Center ๑๒๐๖) ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘	๑

คาบเวลาที่ต้องการบำรุงรักษา และอัตราค่าบำรุงรักษา

ค่าตัวถ่วง	คาบเวลาการซ่อมบำรุง
๑	๔ ชั่วโมง

ทั้งนี้ นับตั้งแต่เวลาที่ได้รับแจ้ง ทั้งการแจ้งด้วยวาจา หรือการแจ้งด้วยลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง