



กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ

ขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR)

การซื้อสิทธิการใช้งานระบบ Contact Center พร้อมอุปกรณ์และการบำรุงรักษา

1. หลักการและเหตุผล

ด้วยกองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ ให้บริการระบบ Contact Center เพื่อเป็นศูนย์กลางในการให้บริการตอบข้อสอบถาม รับเรื่องร้องเรียน รับข้อเสนอแนะ และให้บริการข้อมูลข่าวสารต่าง ๆ แก่สมาชิก สร้างความสัมพันธ์ที่ดีกับผู้ติดต่อ ช่วยเพิ่มศักยภาพในการบริหารจัดการงานด้านการติดต่อสื่อสารและประชาสัมพันธ์ขององค์กร เสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีให้แก่หน่วยงาน และยกระดับการให้บริการแบบมืออาชีพ

โดยสิทธิการใช้งานระบบ Contact Center ปัจจุบันใกล้ครบกำหนดสิ้นสุดในวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567 สำนักงานจึงประสงค์จัดซื้อสิทธิการใช้งานระบบ Contact Center พร้อมอุปกรณ์และการบำรุงรักษาในระยะเวลา 1 ปี

2. วัตถุประสงค์

เพื่อจัดหาสิทธิการใช้งาน และบริการระบบ Contact Center พร้อมอุปกรณ์และการบำรุงรักษา เพื่อให้บริการแก่สมาชิก และบุคคลอื่น ด้านการให้ข้อมูลข่าวสาร ตอบข้อสอบถาม รับเรื่องร้องเรียนและข้อเสนอแนะ เป็นต้น

3. คุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอ

3.1 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีคุณสมบัติตามมาตรฐานที่ระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) กำหนด

3.2 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องไม่เคยผิดเงื่อนไขสัญญาจนเป็นเหตุให้ กบข.บอกลยกเลิกสัญญา หรือมีหนี้สินค้างชำระ หรือมีปัญหาข้อโต้แย้งหรือข้อพิพาทใดๆกับ กบข. ไม่ว่าข้อโต้แย้ง หรือข้อพิพาทจะอยู่ระหว่างเจรจาไกล่เกลี่ย หรือเป็นคดีในชั้นศาลหรืออนุญาโตตุลาการ ในขณะที่ยื่นข้อเสนอ

3.3 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเคยมีผลงานด้านการพัฒนาหรือติดตั้งหรือให้บริการระบบ Contact Center ให้แก่หน่วยงานราชการ หรือหน่วยงานรัฐวิสาหกิจ หรือสถาบันการเงิน หรือบริษัทจำกัดหรือบริษัทจำกัด (มหาชน) อย่างน้อย 2 โครงการ ระยะเวลาของผลงานไม่เกิน 5 ปีนับถึงวันที่ยื่นข้อเสนอ ซึ่งมีมูลค่าโครงการไม่ต่ำกว่า 2,000,000.00 บาท



3.4 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นตัวแทนจำหน่ายผลิตภัณฑ์ที่เสนอ จากเจ้าของผลิตภัณฑ์หรือจากสาขาของเจ้าของผลิตภัณฑ์ที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย โดยสามารถเสนอราคา และให้บริการการบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ได้อย่างถูกต้องตามกฎหมาย

4. รายการรายละเอียดพัสดุ

ผู้ว่าจ้างจะต้องจัดเตรียมอุปกรณ์ทั้ง Hardware และ Software สำหรับการใช้งานระบบ Contact center พร้อมอุปกรณ์และการบำรุงรักษาในระยะเวลา 1 ปี ซึ่งมีรายละเอียดดังนี้

4.1 ระบบตู้สาขาโทรศัพท์ (Private Branch exchange : PBX) อย่างน้อยต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

4.1.1 ระบบงานสามารถใช้ร่วมกับระบบตู้สาขาโทรศัพท์ที่ผู้ว่าจ้างใช้งานอยู่เดิม โดยเชื่อมต่อเป็น TIE-Line แบบ IP Trunk พร้อมอุปกรณ์ที่จำเป็นหรือวิธีการอื่นที่ดีกว่า

4.1.2 ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้ดำเนินการจัดหาอุปกรณ์พร้อมกับการเชื่อมต่อวงจร (Interface) จากตู้สาขาโทรศัพท์ไปยังระบบงานและผู้ให้บริการโทรศัพท์

4.1.3 อุปกรณ์ที่เสนอจะต้องมีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าข้อกำหนดตามที่ระบุไว้ ดังต่อไปนี้

4.1.3.1 เริ่มต้นที่ 30 สายนอก / 16 สายใน และสามารถขยายจำนวนได้ในอนาคต

4.1.3.2 ระบบตอบรับอัตโนมัติในตัว

4.1.3.3 ระบบ Remote Maintenance ที่สามารถ Remote โปรแกรมผ่านคู่สายโทรศัพท์ หรือ VPN

4.1.3.4 มีวงจร Caller ID แสดงหมายเลขโทรเข้า

4.1.3.5 รองรับระบบการโทรออกทางไกลแบบประหยัด เช่น Y-Tel 1234 และการโทรออกต่างประเทศแบบประหยัด เช่น 006/007/008/009 เป็นต้น

4.1.4 มีระบบฝากข้อความเสียง (Voice Mail)

4.1.5 กำหนดรับสายตามเวลาทำการได้ Day / Night / Lunch Mode

4.1.6 ประชุมทางโทรศัพท์พร้อมกันได้อย่างน้อย 5 สาย (5-party Conference)

4.1.7 เชื่อมต่อกับระบบ IVR เพื่อฝากข้อความ

4.1.8 มีระบบ UCD (Uniform Call Distribution) โดยแบ่งการรับสายภายในกลุ่มที่กำหนด



4.2 ระบบกระจายสายอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution : ACD) อย่างน้อยต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- 4.2.1 เชื่อมต่อกับอุปกรณ์บนโครงข่ายของ ผู้ว่าจ้าง ด้วย TCP / IP
- 4.2.2 รองรับโทรศัพท์ทั้งแบบ Analog และ IP
- 4.2.3 เชื่อมต่อกับอุปกรณ์บนโครงข่ายภายนอกของผู้ว่าจ้าง ได้ทั้ง Internet (IP), ISDN ทั้ง Basic Rate Access และ Primary Rate Access ได้
- 4.2.4 มีอุปกรณ์สำหรับเชื่อมต่อกับตู้สาขาโทรศัพท์ของผู้ว่าจ้าง ด้วยวงจร Interface เป็นแบบ
 - 4.2.5 2 Mbps. Digital Interface ชนิด Protocol แบบ ISDN หรือ H323 IP Trunk จำนวน 2 วงจร
 - 4.2.6 รองรับวงจรภายนอก (1179) แบบ Digital Trunk E1/R2 30 คู่สาย และสามารถรองรับวงจรภายนอกแบบ Digital Trunk (ISDN PRI) ที่ 1*E1 30 คู่สาย หรือ SIP Trunk 30 คู่สาย
 - 4.2.7 รองรับการใช้ IVR ได้ไม่น้อยกว่า 30 วงจรดิจิทัลหรือ IP พร้อมกัน
 - 4.2.8 ทำงานแบบ Multi Channel โดยรองรับการให้บริการในรูปแบบของผู้ว่าจ้างมีอยู่ในปัจจุบัน
 - 4.2.9 รองรับการทำงานของ เจ้าหน้าที่ (Agent) โดย Input จากหลาย Channel เช่น โทรศัพท์, E-Mail, Chat, Fax, Social Network เป็นต้น
 - 4.2.10 รองรับการทำงานแบบ Multi-Site หรือ Remote เจ้าหน้าที่ (Agent)
 - 4.2.11 จัดเก็บข้อมูลของปริมาณการใช้โทรศัพท์ เช่น Incoming-Call , Complete-Call และ Abandon-Call และสามารถตรวจสอบดูสถานภาพการทำงานของ เจ้าหน้าที่ (Agent) ได้ทั้งแบบ real-time และ Historical
 - 4.2.12 เป็น Software การจัดการและบริหารงานเจ้าหน้าที่ (Agent) แบบ Multi-Tasking และแบบ Web-Based
 - 4.2.13 กระจายสายอัตโนมัติได้หลายวิธีดังต่อไปนี้
 - (1) Circular ระบบจะส่งสายให้กับ เจ้าหน้าที่ (Agent) เรียงตามลำดับที่กำหนดไว้
 - (2) Termination routing ระบบจะทำการส่งสายให้กับเจ้าหน้าที่ (Agent) คนแรกเสมอในกรณีถ้าสายว่าง



- (3) Skill Base ระบบจะส่งสายให้ เจ้าหน้าที่ (Agent) ตามความชำนาญ
- (4) Longest Idle Routing ระบบจะส่งสายให้ เจ้าหน้าที่ (Agent) ที่ว่างนานที่สุดก่อน
- (5) ตามความสำคัญของเบอร์โทรศัพท์ (VIP list, Black list)
- (6) โอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ (Agent) ที่เคยติดต่อกันครั้งล่าสุดได้

4.2.14 มีการใส่รหัสประจำตัวและรหัสผ่านในขั้นตอนการเข้าระบบ

4.2.15 เมื่อมีการโอนสายไปยังเจ้าหน้าที่ (Agent) ระบบงานสามารถทำงานร่วมกับการเชื่อมข้อมูลจากระบบงานโทรศัพท์ไปยัง Program คอมพิวเตอร์ และระบบงาน CTI เพื่อแสดงผลบนหน้าจอ Terminal ได้

4.2.16 แยกการรับสายแตกต่างกันตามช่วงเวลาเป็น Day Mode, Night Mode, Holiday Mode (ทำงานร่วมกับ CTI / Automated Attendant)

4.2.17 กำหนดเหตุการณ์ล่วงหน้าใน Program เช่น วันหยุดราชการ วันทำงาน สามารถใช้บริการผ่านระบบ IVR เพื่อกำหนดการให้บริการผู้ติดต่อให้สอดคล้องกับวันทำงานและวันหยุดได้

4.2.18 หัวหน้างาน (Supervisor) สามารถบริหารจัดการช่องทางการให้บริการของระบบทั้งหมด เช่น Voice, E-Mail และ FAX เป็นต้น ได้โดยสะดวกด้วย Application เดียว

4.2.19 จัดลำดับของสายที่รออยู่ในลักษณะต่าง ๆ กันได้ เช่น การให้ Priority ของ Service

4.2.20 กำหนดข้อความกล่าวต้อนรับอัตโนมัติ (ทำงานร่วมกับ CTI/Automated Attendant)

4.2.21 อัดข้อความเสียงเป็นข้อความต้อนรับไว้ในระบบก่อนการสนทนากับลูกค้าได้

4.2.22 มีระบบ Voice Mail ให้ผู้ติดต่อฝากข้อความเสียง กรณีที่ เจ้าหน้าที่ (Agent) ไม่พร้อมรับสาย และเมื่อเจ้าหน้าที่ (Agent) สายว่างระบบจะต้องส่ง Voice Mail ไปยัง เจ้าหน้าที่ (Agent)

4.2.23 เจ้าหน้าที่ (Agent) สามารถตรวจสอบรายละเอียดของสายที่ไม่ได้รับ (Missed Call) ได้แก่ หมายเลขโทรศัพท์, ชื่อ (ในกรณีที่มีข้อมูล) และเวลาที่โทรเข้ามา รวมทั้ง Voice Mail บนหน้าจอของเจ้าหน้าที่ (Agent) และเจ้าหน้าที่ (Agent) สามารถกดเลือกรายการ Missed Call เพื่อที่จะโทรกลับได้

4.2.24 กำหนดรูปแบบในการแจ้งลำดับคิวรอสาย (Queue Information) หรือระยะเวลาการรอสาย ขณะรอสายหรือสายเจ้าหน้าที่ (Agent) ยังไม่ว่าง (Announcement) และต้องสามารถแจ้งให้ทราบว่า ขณะนี้พนักงานรับสายไม่ว่างหรือกำลังรับสายอื่นอยู่ กรุณารอสาย และสามารถแจ้งให้ทราบว่าอยู่ใน



คิวที่เท่าไร หรือระยะเวลาที่สายนั้นจะได้รับบริการเป็นเวลาอีกนานเท่าไร นอกจากนี้ต้องสามารถรองรับการรอสายอยู่ในคิวได้ไม่น้อยกว่า 30 คิว ซึ่งจะต้องทำการปรับเปลี่ยนโดยผู้ควบคุมได้โดยง่าย

4.2.25 ในระหว่างรอสายจะมีเสียงดนตรีขณะพักสายหรือข้อความแนะนำการบริการ และมีข้อความให้รอสายแทรกเป็นระยะ

4.2.26 กำหนดให้มีการแจ้งเตือน SLA Alert ให้หัวหน้างาน (Supervisor) รับทราบทันทีเมื่อมีสายรออยู่ใน Queue เกินจำนวนหรือเวลาที่กำหนดไว้ หรือกรณีที่สายหลุด

4.2.27 แสดงจำนวนสายที่รอรับบริการอยู่ในระบบและแสดงระยะเวลาที่มีการรอสายนานที่สุด

4.2.28 พร้อมส่งผลแจ้งเตือนไปยังหัวหน้างาน (Supervisor)

4.2.29 แจ้งให้ผู้โทรเข้ามาทราบอัตโนมัติว่า ขณะนี้เป็นเวลาปิดทำการ เป็นต้น

4.2.30 เจ้าหน้าที่ (Agent) สามารถกำหนดหรือเปลี่ยนสถานะการทำงานให้เป็น Break / Work ได้ เมื่อเจ้าหน้าที่ (Agent) ต้องการพักสาย

4.2.31 ขอรองรับการรับสายจากระบบงานชั่วคราวได้เมื่อยังไม่พร้อมที่จะรับสายใหม่ โดยหัวหน้างาน (Supervisor) สามารถกำหนดรูปแบบ Work after a call ของเจ้าหน้าที่ (Agent) ได้ทั้งแบบ Automatic และแบบเจ้าหน้าที่ (Agent) ทำเอง นอกจากนี้หัวหน้างาน (Supervisor) ยังสามารถเปลี่ยนสถานะให้เจ้าหน้าที่ (Agent) ที่กำลังอยู่ในระหว่างขอรองรับการรับสาย ให้รับสายได้ทันที เพื่อสอดคล้องกับจำนวนสายที่รอคิวอยู่

4.2.32 มีส่วนแสดงข้อมูลการติดต่อของช่องทางต่าง ๆ ของผู้ว่าจ้างบนหน้าจอของเจ้าหน้าที่ (Agent) โดยจะแสดงข้อมูลจำนวนที่รออยู่ในคิวทั้งหมด และเวลาที่รออยู่ในคิวนานที่สุด รวมทั้งมีระบบแจ้งเตือนในกรณีรออยู่ในระบบนานเกินเวลาที่กำหนด และ/หรือมีจำนวนที่รออยู่มากเกินที่กำหนด

4.2.33 โทรกลับอัตโนมัติ (Call Back Feature) ในกรณีที่ผู้โทรเข้าที่รอสายอยู่ในคิวนานเกินเวลาที่กำหนด ระบบจะเสนอทางเลือกให้ผู้รอสายที่จะให้เจ้าหน้าที่ (Agent) ติดต่อกลับ (Call Back) โดยยังคงรักษาลำดับคิวเดิมไว้ให้ จะทำการโทรกลับเมื่อการวางสายหลังจากเจ้าหน้าที่ (Agent) วางอัตโนมัติ

4.2.34 แสดงข้อมูลรายงานในภาพรวมแบบ Real Time Dashboard ได้ โดยแสดงข้อมูลไปยังหน้าจอ LCD เพื่อให้ “ศูนย์บริการข้อมูลผู้ติดต่อ (Contact Center)” สามารถทราบข้อมูลประสิทธิภาพในการบริการในภาพรวมได้



4.2.35 เจ้าหน้าที่ (Agent) สามารถกดโทรออกและกดเลือกรับสายผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้โดยตรง โดยมีฟังก์ชันโทรศัพท์อย่างน้อยดังต่อไปนี้ ฟังก์ชันการโทรออก (Make Call), การโอนสาย (Transfer Call), การประชุมสาย (Conference Call), การพักสาย (Hold Call), การวางสาย (Hang up)

4.2.36 เจ้าหน้าที่ (Agent) และหัวหน้างาน (Supervisor) ต้องสามารถสุ่โปรแกรมโดยการ Log in และ Log out เมื่อออกจากโปรแกรมได้โดยผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์เครื่องใดก็ได้ (Free Seating)

4.2.37 กระจายสายที่โทรเข้ามาไปยังเจ้าหน้าที่ (Agent) ที่ Log in อยู่ และข้ามไปในกรณีที่เจ้าหน้าที่ (Agent) ไม่อยู่ (Log out) เพื่อมิให้เจ้าหน้าที่ (Agent) ต้องเสียเวลาไปกับการรับสายแทนเครื่องที่ไม่มีเจ้าหน้าที่ (Agent) ประจำอยู่ และป้องกันการเสียการควบคุมลำดับสายในคิว นอกจากนี้เจ้าหน้าที่ (Agent) ที่ Log in แล้ว ยังสามารถกำหนดลักษณะในการปฏิบัติงานได้หลายสถานะ เช่น Available, Unavailable และปฏิบัติงานอื่นอยู่ เป็นต้น

4.2.38 แสดงระยะเวลาการสนทนาของเจ้าหน้าที่ (Agent) ได้ เพื่อให้หัวหน้างาน (Supervisor) ใช้ตรวจสอบระยะเวลาการสนทนา หากพบปัญหาที่มีการสนทนาสูงกว่ากำหนด หัวหน้างาน (Supervisor) จะได้ดำเนินการเข้าตรวจสอบได้

4.2.39 หัวหน้างาน (Supervisor) สามารถทำการ Observe เพื่อทำการเข้าไปฟังการสนทนาในขณะที่เจ้าหน้าที่ (Agent) กำลังให้บริการอยู่ได้โดย เจ้าหน้าที่ (Agent) ไม่ทราบ พร้อมทั้งยังสามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลอื่นเพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่ (Agent) หรือทำการ Coaching ได้ตลอดเวลา โดยผู้รับบริการจะไม่ได้ยินเสียงของ หัวหน้างาน (Supervisor)

4.2.40 หัวหน้างาน (Supervisor) สามารถดูรายละเอียดของสายที่รออยู่ในคิว (Waiting List) รวมถึงเวลาที่รอสาย

4.2.41 เก็บสถิติต่าง ๆ ไว้ได้เป็นเวลาไม่น้อยกว่า 2 ปี เพื่อให้ผู้บริหาร/หัวหน้างาน (Supervisor) เปรียบเทียบปริมาณการใช้บริการและผลการให้บริการ หรือวิเคราะห์หาแนวโน้มต่าง ๆ ในการปฏิบัติงาน

4.2.42 รองรับ Customize Report ได้ตาม SQL ODBC Compliance หรือ ใช้ Tools เช่น Crystal Report เป็นต้น

4.2.43 รองรับการสั่งงานหรือควบคุมการใช้โทรศัพท์ผ่านทางหน้าจอคอมพิวเตอร์

4.2.44 แสดงหมายเลขโทรศัพท์ของผู้โทร (Caller ID) บนหน้าจอ

4.2.45 เรียกโปรแกรมอื่นขององค์กรขึ้นมาพร้อมกับการโอนสายให้ เจ้าหน้าที่ (Agent) เช่น ActiveX Control / DDE / UDP เป็นต้น



4.2.46 หัวหน้างาน (Supervisor) สามารถบริหารจัดการได้อย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- ทำ Call Script ได้
- รองรับการส่งข้อความประกาศ (Broadcast Announcements) ไปที่หน้าจอของ เจ้าหน้าที่ (Agent) ได้
- รองรับการส่งข้อความสนทนาโต้ตอบกับ เจ้าหน้าที่ (Agent) (Instant Messaging and Chat)

4.3 ระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response : IVR) อย่างน้อยต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

4.3.1 ระบบ IVR และ ACD ต้องเป็นระบบที่มาจากผลิตภัณฑ์เดียวกันเพื่อการทำงานร่วมกันเป็นไปอย่างสมบูรณ์

4.3.2 การออกแบบและจัดทำ Call Flow, Script จะต้องเป็นไปตามความต้องการของผู้ว่าจ้างและต้องสามารถปรับเปลี่ยนได้โดยผู้ดูแลระบบ (Administrator) หรือหัวหน้างาน (Supervisor) ของผู้ว่าจ้าง

4.3.3 ให้บริการได้ตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวันต่อเนื่องไม่มีวันหยุด

4.3.4 รับสายที่โทรเข้าได้พร้อมกันไม่น้อยกว่า 30 คู่สาย

4.3.5 ประมวลผลการจัดการด้านเสียงอัตโนมัติและต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย เช่น ต้องเป็นระบบที่มีลักษณะโครงสร้างที่ช่วยในการประมวลผลจัดการกับข้อมูลต่าง ๆ ที่ซับซ้อนหรือปริมาณมากได้, ต้องสามารถดึงข้อมูลในฐานข้อมูลจาก Database Server เป็นแบบ Real time และนำมาแปลงเป็นข้อมูลทางเสียงได้ตามต้องการในเวลานั้นพร้อมกันทุกวงจรที่เชื่อมต่อโดยผ่านการ Control ด้วย Password และสามารถ Transfer สายไปที่เจ้าหน้าที่ (Agent) ได้

4.3.6 เป็นระบบโต้ตอบและตอบรับโทรศัพท์ด้วยเสียงอัตโนมัติสำหรับการให้บริการ ซึ่งประกอบด้วยอุปกรณ์สำหรับจัดการทางด้านเสียงและระบบประมวลผลสำหรับงานทางด้าน Application ต่าง ๆ ที่สามารถใช้งานได้ง่ายและสะดวก โดยผู้ว่าจ้างสามารถสร้าง แก้ไข และจัดเก็บระบบเสียงตอบรับใช้งานตัวเองหลังจากส่งมอบงานแล้ว

4.3.7 เชื่อมโยงเข้ากับระบบ CTI เพื่อทำหน้าที่เชื่อมโยงเข้ากับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และทำงานรวมกันเป็นระบบโต้ตอบกับผู้ติดต่อโดยอัตโนมัติ ตามข้อมูลที่มีอยู่ในฐานข้อมูล

4.3.8 ทำเมนูรายละเอียดของการบริการตอบรับทางเสียงต่าง ๆ ได้ไม่จำกัดจำนวน



4.3.9 ดึงข้อมูลในฐานข้อมูลจาก Web Service ของผู้ว่าจ้างและนำมาแปลงเป็นข้อมูลเสียงเพื่อประกาศให้ผู้โทรเข้ามาหาสามารถรับฟังเสียงในรูปแบบต่าง ๆ เช่น ตัวอักษร ตัวเลข วันที่ เวลา จำนวนเงิน หรือคำพูดที่ดัชนีในการค้นหาต่าง ๆ ได้

4.3.10 ให้ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของข้อความเสียง, Voice Mail, Fax on demand / Fax mail เป็นต้น เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอื่น ๆ

4.3.11 รับสายของผู้ติดต่อที่เรียกเข้ามาทันทีที่ระบบพร้อมใช้งาน และมีเสียงแนะนำ Menu ต่าง ๆ ให้ผู้ติดต่อเลือกได้ โดยใช้การโต้ตอบทางปุ่มเลขหมายต่าง ๆ บนโทรศัพท์ และระบบสามารถทำการดึงข้อมูลที่ต้องการนั้นจากฐานข้อมูลและตอบกลับออกมาในลักษณะเป็นเสียงโต้ตอบ หรือเป็นเอกสารส่งออกไปยังเครื่องรับโทรสารของผู้โทรได้ทันที โดยอัตโนมัติและไม่ต้องวางสาย

4.3.12 รับฟังข่าวสารได้หลายข้อมูลในการโทรครั้งเดียวโดยการกดแป้นโทรศัพท์ เพื่อเลือกฟังข้อมูล และสามารถย้อนกลับเมนูหลักหรือก่อนหน้านั้นได้

4.3.13 ระหว่างการใช้งาน ผู้ติดต่อโทรเข้าสามารถเลือกใช้บริการอื่นได้ เช่น ระบบโอนสาย อัตโนมัติ ระบบฝากข้อความอัตโนมัติ เป็นต้น

4.3.14 แก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบของเสียงตอบรับให้เป็นอย่างอื่นได้ตามความเหมาะสม และต้องสามารถขยายระบบเพิ่มเติมในอนาคตได้

4.3.15 บันทึกเสียงเพิ่ม ลด หรือปรับเปลี่ยนเสียงในระบบได้ง่ายและสะดวกผ่านคอมพิวเตอร์ โดยตรงในลักษณะ GUI

4.3.16 โอนสายผู้ติดต่อหรือโทรออกหาผู้ติดต่อเพื่อทำการประเมินความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (Agent) และสามารถรายงานผลการประเมินผลโดยหัวหน้างาน (Supervisor) สามารถกำหนดรูปแบบของรายงานได้

4.3.17 การให้บริการข้อมูลระบบ Voice Mail อย่างน้อยต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- กำหนดข้อความต้อนรับผู้ติดต่อที่โทรเข้ามาได้
- เจ้าหน้าที่ (Agent) จะรู้ทันทีเมื่อมี Voice Mail เข้ามารอ โดยแสดงที่หน้าจอ และจะหายไปโดยอัตโนมัติถ้ามีการตอบสนอง
- เรียกฟัง Voice Mail บนหน้าจอได้ตามลำดับก่อนหลังหรือลำดับความสำคัญของการเรียกเข้ามาได้
- จัดเก็บ Voice Mail ที่เข้ามาไว้ในระบบได้โดยผู้รับผิดชอบสามารถลบหรือจัดประเภทเพื่อใช้ในการจัดลำดับ การจัดตารางเวลาที่ Voice Mail เข้ามา เป็นต้น



- เจ้าหน้าที่ (Agent) สามารถรับฟัง Voice Message ผ่านทาง Speaker
- กำหนดให้ Voice Mail กระจายไปยังเจ้าหน้าที่ (Agent) ที่หัวหน้างาน (Supervisor) เป็นผู้กำหนด
- หัวหน้างาน (Supervisor) สามารถตรวจสอบและเลือกฟังข้อความที่รับฝากไว้ได้
- รายงานได้ว่ามีข้อความจำนวนเท่าใด
- แจ้งวันเวลาของ Voice Mail ที่ฝากและรับไว้ได้ และยังสนับสนุนการแจ้งหมายเลขของผู้โทรเข้าได้
- กำหนดสิทธิในการใช้ Voice Mail Box ได้
- กำหนดเวลาในการลบข้อความได้

4.3.18 ต้องมี Application Software หรือเครื่องมือ (Tool) ที่ใช้พัฒนาระบบ (Application Development) ที่มีความสามารถสูง และง่ายต่อการทำความเข้าใจถึงลำดับขั้นตอนการทำงาน และใช้พัฒนาระบบที่มีความซับซ้อนได้

4.4 มีระบบการ Verify Security ได้แก่ ต้องมีระบบจัดการเพื่อใช้ในการสร้าง แก้ไข และตรวจสอบรหัสผ่านให้กับผู้ติดต่อได้ โดยติดต่อกับฐานข้อมูลผู้ติดต่อผู้ว่าจ้าง และต้องมีการ Verify PIN Number โดยสามารถนำข้อมูลจากฐานข้อมูลผู้ติดต่อผู้ว่าจ้างมาใช้ได้เช่นเดียวกัน

4.5 อุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลพร้อมส่วนควบคุม (Disk Drive and Controller) ที่มีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

4.5.1 ขนาดในการใช้งานจะต้องมีความจุรวมไม่ต่ำกว่า 300 (สามร้อย) GB

4.5.2 Hard disk Drive ต้องเป็นแบบ Hot Plug หรือ Hot Swap

4.5.3 ต้องจัดหา Software ระบบปฏิบัติการเพื่อใช้งานร่วมกับ Software ที่เสนอโดยมีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย

4.5.4 Software สนับสนุนการทำงาน (Driver Software) ของอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่ติดตั้งมากับ Hardware ซึ่งจำเป็นต่อการใช้งาน

4.5.5 Software คำสั่งการทำงานของระบบหรือข้อมูลเกี่ยวกับการ Restart ระบบ ต้องมีการป้องกันการสูญหายของข้อมูล ซึ่งอาจเกิดจากไฟฟ้าดับ โดยต้องเริ่มทำงานได้ทันทีหลังจากที่มีกระแสไฟฟ้า



จ่ายให้ระบบ และไม่จำเป็นต้อง Re-load Program ใหม่ต้องมี Software ซึ่งมีรายละเอียดความสามารถอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- Management Function อย่างน้อยต้องประกอบด้วย Application Speech, Communication Telephone, System Management Function และ Data management
- Voice Utility ต้องสามารถสร้าง แก๊งค์ จัดเก็บ และใช้งานระบบเสียงได้
- Feature ระบบ ต้องมี ฟังก์ชัน DTMF Decoder, Call Progress Tone Detection, Voice Prompt และ Call Transfer
- ระบบ IVR ต้องสามารถ Answer Call, Connect Call, Disconnect Call, Hold Call, Transfer Call และ Interactive ด้วยเสียงที่เก็บไว้ในระบบ IVR กับ Caller ที่เข้ามาตามข้อมูลหรือคำสั่งที่ส่งจากระบบคอมพิวเตอร์หลักและระบบ CTI
- System Management ต้องประกอบด้วย System Terminal, System Printer สำหรับ System Manager
- บันทึกและรวบรวมข้อมูล ปริมาณการใช้คู่สาย สถิติจำนวนการโทรเพื่อใช้บริการ และสถิติการใช้บริการในแต่ละหัวข้อ
- บันทึกลำดับการใช้บริการของผู้ติดต่อแต่ละรายโดยไม่ทำให้งานบันทึกนี้เป็นภาระกับการทำงานของเครื่องมากเกินไป

4.6 ออกรายงานต่อไปนี้ เป็นรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน รายปี และรายไตรมาสได้ทั้งภาษาไทย หรือภาษาอังกฤษ

- 4.6.1 สถิติปริมาณการใช้คู่สาย
- 4.6.2 สถิติจำนวนการโทร
- 4.6.3 สถิติการใช้บริการในแต่ละหัวข้อ
- 4.6.4 ปริมาณเนื้อที่ว่างของ Hard Disk ที่เก็บข้อมูล
- 4.6.5 ปริมาณการใช้ RAM Peak
- 4.6.6 ปริมาณการใช้ CPU Peak
- 4.6.7 ออกรายงานในลักษณะต่าง ๆ ได้อย่างน้อย ดังต่อไปนี้



- ทางเครื่องพิมพ์
- แปลงในรูปแบบของแฟ้มข้อมูล Excel, PDF เป็นต้น
- Maintenance ต้องมีฟังก์ชันของการ Monitoring ซึ่งสามารถทำได้ทั้งแบบ Local และ Remote อย่างปลอดภัย

4.7 ระบบการรับ-ส่งเอกสารอัตโนมัติ (Fax Server)

ระบบโทรสารต้องสามารถใช้งานได้ทั้ง Fax Inbound, Fax Outbound และ Fax on Demand หากมีผู้โทรเข้าจากเครื่องโทรสาร และมีการส่งกลับในสายนั้นผ่านทางเครือข่าย PSTN ของผู้ให้บริการโทรศัพท์พื้นฐานได้พร้อมกันอย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 12 เลขหมาย

4.7.1 ระบบ Fax Inbound ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- เจ้าหน้าที่ (Agent) จะทราบเมื่อมี Fax เข้ามาในระบบโดยแสดงที่หน้าจอและจะหายไปโดยอัตโนมัติถ้ามีการตอบสนอง
- เรียกดูเอกสาร Fax บนหน้าจอได้ตามลำดับก่อนหลังหรือลำดับความสำคัญของการเรียกเข้ามาได้
- จัดเก็บ Fax ที่เข้ามาไว้ในระบบได้โดยผู้รับผิดชอบสามารถลบหรือจัดประเภทเพื่อใช้ในการจัดลำดับการจัดตารางเวลาที่ Fax เข้ามา เป็นต้น
- บันทึกแจ้งวันเวลาของเอกสารที่รับเข้าไว้ได้
- หัวหน้างาน (Supervisor) สามารถตรวจสอบและเลือกดู Fax ที่จัดส่งเข้ามา
- รายงานได้ว่ามี Fax จำนวนเท่าใด

4.7.2 ระบบ Fax Outbound ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- ส่ง Fax ให้ระบบงานทำการหมุนโทรศัพท์ไปยังหมายเลขที่กำหนดไว้ได้โดยอัตโนมัติ
- กำหนดเอกสารที่จะจัดส่งได้หลายฉบับ
- กำหนดกลุ่มผู้รับได้
- กำหนดเอกสารที่ต้องการส่งออกและตั้งเวลาในการส่ง Fax ว่างหน้าได้ โดยให้ระบบทำการหมุนโทรศัพท์ไปยังหมายเลขที่กำหนดได้ตามตารางเวลาที่กำหนดไว้อัตโนมัติ



- เลือกแฟ้มข้อความส่งได้หลายรูปแบบ เช่น Document File, Graphic File หรือ E-Mail File เป็นต้น
- สร้าง Templates ที่ตกแต่งได้และจัดเก็บไว้เป็นหมวดหมู่ สำหรับเรียกใช้เพื่อใส่ข้อมูลเพิ่มเติมก่อนส่ง Fax ออก
- ค้นหาข้อความและดึงข้อมูลจาก Knowledge Base, Templates หรือป้อนข้อมูลเองได้ เพื่อใช้ในการจัดส่ง Fax
- ส่ง Fax ได้ในขณะที่ยังคุยสายกับผู้รับบริการหรือหลังจากผู้ติดต่อวางสายจากระบบไปแล้ว
- มีรายงานการจัดส่ง Fax ว่าสำเร็จหรือไม่

4.7.3 ระบบ Fax on Demand อย่างน้อยจะต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- เป็นระบบที่สามารถใช้ข้อมูลได้ 2 ภาษา มีอิสระต่อกัน คือ ภาษาไทย ภาษาอังกฤษ และภาษาไทยปนภาษาอังกฤษ ประกอบกับกระดาษที่ส่ง FAX ให้ผู้ติดต่อต้องไม่เล็กกว่าหน้ากระดาษ A4 และเมื่อมีการส่งที่ Error ระบบต้องรู้ และสามารถส่งข้อมูลใหม่เฉพาะหน้าที่มีปัญหาให้กับผู้ติดต่อได้
- ในการส่ง Fax กลับจะทำโดยส่งจาก Image File หรือมีการนำข้อมูลจากฐานข้อมูลใส่ในแบบฟอร์มที่เตรียมไว้แล้ว
- กำหนดหัวข้อและจำนวนเอกสารที่จะให้บริการได้ไม่จำกัด
- กำหนดจำนวนครั้งในการรับเอกสารของผู้ใช้งานได้ไม่จำกัด
- หัวหน้างาน (Supervisor) สามารถเปลี่ยนแปลงเอกสารผ่านเครื่องคอมพิวเตอร์ได้โดยตรง

4.8 ระบบบริหารจัดการสายสัญญาณ (Computer Telephony Integration : CTI) อย่างน้อยต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

4.8.1 ต้องออกแบบเป็น Open Architecture และสามารถรองรับการเชื่อมต่อกับระบบงานอื่นได้อย่างสมบูรณ์

4.8.2 เชื่อมต่อกับ PBX หรือ ACD และ Database ได้หลากหลาย

4.8.3 รองรับการเชื่อมต่อกับ Protocol ใดๆอย่างหนึ่ง คือ TAPI, TSAPI, Telelink, Call Path, Active X, OLE, COM, DCOM หรือ JAVA



4.8.4 รองรับการดำเนินงานแบบ Virtual Contact Center หรือการทำงานแบบ Multi Site ได้

4.8.5 รองรับ Input จากหลายช่องทาง เช่น โทรศัพท์, Chat, Fax, E-Mail, Facebook และสามารถจัดเรียงลำดับความสำคัญของ Queue ได้

4.8.6 รองรับการพัฒนาเชื่อมต่อกับระบบงาน Automatic outbound calling เพื่อแจ้งข้อมูลได้

4.8.7 รองรับการดำเนินงานร่วมกับระบบงานเครือข่าย IP ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

4.8.8 รองรับการดำเนินงานของ เจ้าหน้าที่ (Agent) ได้ไม่น้อยกว่า 16 คน ในระบบงานเดียวกัน โดยไม่มีผลกระทบต่อ System Performance

4.8.9 แสดงข้อมูลเกี่ยวกับผู้รับบริการบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ของ เจ้าหน้าที่ (Agent) ทันที (Screen Popup) ที่มีการติดต่อเข้ามาผ่านช่องทางต่าง ๆ ของผู้ว่าจ้าง เช่น โทรศัพท์, E-Mail, Chat, Fax, Facebook โดยทำการเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลของผู้ว่าจ้างที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน

4.8.10 แสดงเมนูของระบบ IVR ที่ผู้โทรกดเข้ามา และหากมีการกดหลายเมนูจะต้องสามารถแสดงเป็นแบบเรียงลำดับได้ว่าก่อนจะถูกส่งสายมาหาเจ้าหน้าที่ (Agent) ได้มีการกด IVR เมนูใดบ้าง

4.8.11 Monitor การทำงานของระบบงานได้แบบ Remote และ Real time ได้

4.8.12 มีระบบงานรายงานที่มีประสิทธิภาพโดยมี Tools ในการจัดทำหรือปรับปรุงรายงานเพิ่มเติมได้

4.9 ระบบการจัดการสาย, E-mail, Chat, Leave Voice และ Outbound อย่างน้อยต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

4.9.1 ระบบการจัดการสาย

- การโอนสายระหว่างเจ้าหน้าที่ (Agent) คนหนึ่งไปยังอีกคนหนึ่ง หรือโอนสายไปยัง หัวหน้างาน (Supervisor) จะต้องโอนไปทั้ง Voice และ/หรือ Data
- การประชุมสายระหว่างเจ้าหน้าที่ (Agent) และหัวหน้างาน (Supervisor) นั้น หัวหน้างาน (Supervisor) จะต้องได้ยินทั้งเสียงและเห็นทั้งข้อมูลที่อยู่หน้าจอของเจ้าหน้าที่ (Agent) ในขณะนั้นผ่านระบบงาน Voice Logger ได้
- ระหว่างสนทนา เจ้าหน้าที่ (Agent) สามารถขอความช่วยเหลือจากหัวหน้างาน (Supervisor) ได้โดยกดปุ่มและสามารถพักสายให้ผู้รับบริการที่โทรเข้ารอ เพื่อ



ปรึกษากับหัวหน้างาน (Supervisor) ได้ หรือสามารถโอนสายให้หัวหน้างาน (Supervisor) และสายนั้น ๆ จะว่างเพื่อรอรับบริการต่อไป หรือสามารถประชุม 3 สาย ได้

4.9.2 ระบบการจัดการ E-Mail

- สามารถ Receive, Reply, Send และ Forward E-mail พร้อม Attach File ผ่านหน้าจอการทำงานของเจ้าหน้าที่ (Agent)
- ตอบรับ E-Mail อัตโนมัติในเบื้องต้นและสามารถทำโฆษณาประชาสัมพันธ์ สวัสดิการต่าง ๆ โดยสามารถทำการแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงได้ง่าย เช่น ได้รับข้อความเรียบร้อยแล้วจะติดต่อกลับภายในระยะเวลาที่กำหนด
- ป้องกัน Mail Loop ได้ หรือคัดกรอง E-Mail
- ค้นหาคำตอบของปัญหาผู้ติดต่อจาก Knowledge Base แล้วจัดเป็น E-Mail ส่งไปให้ผู้ติดต่อตามที่อยู่บนอินเทอร์เน็ตได้ในทันที
- สร้างต้นแบบ (Template) ในการตอบกลับได้ไม่จำกัดจำนวนต้นแบบ

4.9.3 ระบบการจัดการ Chat

- เจ้าหน้าที่ (Agent) หนึ่งคนสามารถ Chat กับผู้ติดต่อได้มากกว่า 1 คน ในเวลาเดียวกัน และผู้ติดต่อสามารถ Chat กับเจ้าหน้าที่ (Agent) ได้โดยทันที
- ค้นหาคำตอบของปัญหาผู้ติดต่อจาก Knowledge Base แล้วจัดเป็น E-Mail ส่งไปให้ผู้ติดต่อตามที่อยู่บนอินเทอร์เน็ตได้ในทันที
- ผู้ติดต่อสามารถแจ้งผ่านทาง Internet ให้เจ้าหน้าที่ (Agent) โทรกลับได้ และเจ้าหน้าที่ (Agent) สามารถทำ Chat Call Transfer หรือ Conference ได้
- เจ้าหน้าที่ (Agent) สามารถส่ง Detail การสนทนาบน Chat ไปยัง E-Mail ลูกค้าเมื่อจบการสนทนาได้หรือสามารถตั้งให้ส่งโดยอัตโนมัติ

4.9.4 ระบบการจัดการ Leave Voice / Voice mail

- ระบบบริการฝากข้อความ (Leave voice) ผ่านระบบ IVR สามารถเรียกฟังข้อความเสียงบนหน้าจอ Work station ได้ตามลำดับก่อนและหลัง หรือลำดับความสำคัญของการเรียกเข้ามาได้



- จัดการกับข้อความเสียง (Leave voice) ที่เข้ามาอยู่ในระบบงานได้ เช่น การลบ การจัดประเภทเพื่อใช้ในการจัดลำดับ และการจัดตารางเวลาที่เข้ามา เป็นต้น
- แสดงข้อมูลผู้ติดต่อให้แก่เจ้าหน้าที่ (Agent) ผ่านหน้าจออย่างน้อย ได้แก่ เบอร์โทรศัพท์ หมายเลขบัตรประชาชน ชื่อ-สกุล

4.9.5 ระบบการจัดการ Outbound

- กระจายจำนวนสายให้แก่เจ้าหน้าที่ (Agent) แบบอัตโนมัติในจำนวนที่เท่ากัน
- กำหนดการโทรออกได้แบบ Manual และแบบอัตโนมัติ
- กำหนดจำนวนครั้งในการโทรออกอัตโนมัติกรณีที่ไม่สามารถติดต่อได้ (Redial)
- โทรออกอัตโนมัติไปยังเบอร์ที่กำหนดไว้ และเมื่อติดต่อได้แล้วจะส่งสายกลับมายังเจ้าหน้าที่ (Agent) พร้อมระบบ CRM จะทำการดึงข้อมูลของผู้ติดต่อขึ้นให้อัตโนมัติ
- รายงานผลของการติดต่อ และผลของการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่

4.10 ระบบ Social Networks อย่างน้อยต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

4.10.1 เชื่อมต่อกับ Social Media application ต่าง ๆ ด้วย API เช่น REST API และ Open Social ได้

4.10.2 เชื่อมต่อได้กับ Facebook และ Line

4.10.3 เจ้าหน้าที่ (Agent) ทำการตอบกลับไปยังลูกค้าได้โดยตรง ทั้งแบบอัตโนมัติหรือจัดส่งให้กับเจ้าหน้าที่ (Agent) เพื่อตรวจสอบก่อนที่จะทำการจัดส่งออกไป นอกจากนี้ยังสามารถช่วยเจ้าหน้าที่ให้สามารถทำงานได้รวดเร็วยิ่งขึ้นด้วยฟังก์ชันต่อไปนี้

- เจ้าหน้าที่ (Agent) สามารถตอบกลับ Facebook / Twitter / Line โดยไม่ต้อง Logon Facebook / Twitter
- ตอบกลับไปยังผู้ติดต่อโดยอัตโนมัติเพื่อให้รู้ว่าได้รับข้อความ Facebook / Twitter / Line ที่ส่งเข้ามาแล้ว
- หัวหน้างาน (Supervisor) สามารถกำหนดรูปแบบมาตรฐานของการตอบกลับก่อนที่จะทำการตอบกลับ เพื่อเป็นการควบคุมข้อมูลที่จะส่งไปให้กับผู้ติดต่อ และให้รูปแบบการตอบกลับเป็นมาตรฐานเดียวกัน



- สร้างต้นแบบ (Template) ในการตอบกลับได้ไม่จำกัดจำนวนต้นแบบ

4.10.4 ระบบแสดงและบันทึกข้อมูลการติดต่อผ่านช่องทางการติดต่อของผู้ว่าจ้าง อย่างน้อยต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- ระบบที่นำเสนอจะต้องเป็น Web Application สามารถใช้กับฐานข้อมูลได้หลากหลายชนิด
- มีความสามารถใช้ภาษาไทยได้เป็นอย่างดี
- หัวหน้างาน (Supervisor) สามารถกำหนดสิทธิการใช้งานต่าง ๆ ของโปรแกรมให้แก่เจ้าหน้าที่ (Agent) ผู้ใช้โปรแกรมแต่ละคนแต่ละระดับได้
- มีการป้องกันการบันทึกหรือการเปลี่ยนแปลงข้อมูล
- เจ้าหน้าที่ (Agent) จะทราบได้ทันทีเมื่อมีการติดต่อผ่านช่องทางต่าง ๆ เข้ามารอในระบบงาน โดยแสดงบนจอคอมพิวเตอร์ และจะหายไปโดยอัตโนมัติเมื่อมีการตอบรับ และในกรณีสายเข้า เจ้าหน้าที่ (Agent) จะได้ยินเสียงแจ้งเตือนผ่านทางหูโทรศัพท์ เครื่องโทรศัพท์
- ในกรณีที่ผู้ติดต่อแจ้งหมายเลขผู้ติดต่อผ่านการให้ข้อมูลจากช่องทางต่าง ๆ ระบบที่นำเสนอเรียกดึงข้อมูลของผู้ติดต่อขึ้นให้อัตโนมัติ แต่ในกรณีที่ไม่ได้ให้หมายเลขผู้ติดต่อระบบจะขึ้นหน้าการค้นหาผู้ติดต่อให้อัตโนมัติเพื่อสามารถดำเนินการสืบข้อมูลได้ทันที
- เมื่อเจ้าหน้าที่ (Agent) เลือกหัวข้อเรื่องต่าง ๆ ระบบสามารถดึงข้อมูลแนวทางการตอบให้ เจ้าหน้าที่ (Agent) ได้อัตโนมัติ
- มีการจัดเก็บข้อมูลที่ติดต่อผ่านทางทุกช่องทางให้เป็นหมวดหมู่ (Category) ได้ไม่จำกัดระดับ และง่ายในการค้นหาและจัดการ
- กำหนดระดับความรุนแรงของเรื่องที่ติดต่อเข้ามาหรือเรื่องของปัญหา (Severity) ระดับความสำคัญของเรื่อง (Priority) ประเภทของเรื่อง และหมวดหมู่ของเรื่อง (Category) ได้
- กำหนดช่วงอายุหรือ SLA ของเรื่องหรือปัญหาที่ค้างอยู่ได้
- มีระบบติดตามประสานงาน หรือแก้ไขปัญหาไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้อง ซึ่งจะต้องเป็นระบบที่มีกระบวนการทำงานอัตโนมัติที่จะช่วยลดขั้นตอนการทำงานที่ซ้ำซ้อนของเจ้าหน้าที่ (Agent) โดยจะต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้



- 1) ต้องทำงานได้แบบอัตโนมัติ เช่น กรณีมีการเปลี่ยนแปลงที่อยู่ เบอร์โทร อีเมล เป็นต้น เจ้าหน้าที่ (Agent) จะทำการแก้ไขข้อมูลในระบบบันทึกข้อมูลที่ผู้รับจ้างนำเสนอ หลังจากนั้นเจ้าหน้าที่ (Agent) สามารถตรวจทานและส่งข้อมูลที่แก้ไขไปบันทึกในระบบที่เกี่ยวข้องของผู้ว่าจ้างได้เองโดยอัตโนมัติ
- 2) กรณีส่งเรื่องประสานงานไปยังฝ่ายต่าง ๆ ของผู้ว่าจ้าง ระบบที่ผู้รับจ้างเสนอจะต้องสามารถส่งเรื่องไปยังฝ่ายที่เกี่ยวข้องเพื่อให้ดำเนินการตามคำขอของผู้ติดต่อ โดยระบบดังกล่าวจะต้องสามารถกำหนด SLA ในการตอบกลับได้ และกรณีที่ฝ่ายต่าง ๆ ของผู้ว่าจ้างมีการตอบกลับมาแล้ว ระบบจะต้องสามารถส่งกลับไปยัง เจ้าหน้าที่ (Agent) ที่เปิด Case และบันทึกเข้าระบบบันทึกข้อมูลการติดต่อให้แบบอัตโนมัติ
- 3) ระบบติดตามประสานงานหรือแก้ไขปัญหา จะต้องสามารถทำงานร่วมกับระบบงานต่าง ๆ ที่ผู้ว่าจ้างใช้งานอยู่ในปัจจุบัน

4.10.5 เจ้าหน้าที่ (Agent) สามารถทำการคัดเลือกฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base) ได้จากหน้าบันทึกข้อมูล

4.10.6 เจ้าหน้าที่ (Agent) สามารถทำการคัดเลือกฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Base) ได้จากหน้าบันทึกข้อมูล

4.10.7 เชื่อมต่อการให้บริการผ่านช่องทาง Inbound, Outbound, E-Mail, Chat, Leave voice, Fax, Social Media เป็นต้น ซึ่งจะต้องสามารถดำเนินการได้อย่างน้อยดังต่อไปนี้

- รองรับช่องทางการให้บริการทั้งที่เป็น Telephony และ Non-Telephony ได้ เช่น โทรศัพท์ Fax, E-Mail และ Social Networks เป็นต้น
- รองรับการเชื่อมต่อกับช่องทางที่ผู้ติดต่อติดต่อมาได้ทั้งทาง โทรศัพท์, Fax, E-Mail, Chat, Facebook, Twitter, Line เป็นต้น ซึ่งต้องสามารถบันทึกการรับแจ้งเข้าระบบทันที
- เจ้าหน้าที่ (Agent) สามารถทำการสร้างงาน เพื่อส่งงานต่อให้พนักงานที่เกี่ยวข้องทำงานต่อไป โดยการส่งต่องานนั้นจะเป็นไปโดยอัตโนมัติตาม Workflow ที่ใช้
- แจ้งเตือนงานที่ค้างเกินกำหนดให้กับหัวหน้างาน (Supervisor)



4.11 ระบบสำรวจความพึงพอใจการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (Agent Scoring) / ระบบสำรวจความพึงพอใจทางโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR Polling) อย่างน้อยต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

4.11.1 สำรวจความพึงพอใจการให้บริการของ Call Agent ในรูปแบบ End Call Survey

4.11.2 สำรวจความพึงพอใจจากผู้ติดต่อที่ใช้บริการสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ โดยการกดปุ่มให้คะแนนจากแป้นโทรศัพท์ของผู้ขอรับบริการ

4.11.3 สำรวจความพึงพอใจจากผู้ติดต่อที่ใช้บริการสอบถามข้อมูลผ่านช่องทางต่าง ๆ ของ กบข. เช่น E-mail, Chat เป็นต้น

4.11.4 สร้างการสำรวจความพึงพอใจได้โดยสามารถกำหนดคำถามเกี่ยวกับเรื่องที่ต้องการสำรวจให้ตรงกับความต้องการได้ไม่จำกัดจำนวนข้อ และแต่ละข้อสามารถกำหนดคำตอบแบบเป็นตัวเลือกได้ตามต้องการ โดยไม่จำกัดจำนวนเมนูและชั้นของเมนู

4.11.5 เจ้าหน้าที่ (Agent) สามารถโอนสายของผู้ติดต่อ เข้าสู่ระบบประเมินความพึงพอใจทางโทรศัพท์ได้อัตโนมัติ (IVR Polling) หลังจากให้บริการข้อมูลเรียบร้อยแล้ว

4.11.6 แสดงรายงานทั้งแบบกราฟิกและแบบข้อความได้

4.11.7 แสดงผลรายงานการสำรวจความพึงพอใจของเจ้าหน้าที่แต่ละคนได้

4.11.8 สร้างรายงานสถิติจากข้อมูลที่มีอยู่ในฐานข้อมูลของระบบ Agent Scoring

4.11.9 สร้างรายงานสถิติได้ในรูปแบบกราฟิกและตาราง

4.11.10 เรียกดูรายงานสถิติสรุปผลการประเมินในแบบภาพรวมและแบบรายบุคคลได้

4.11.11 เรียกดูรายงานสถิติหรือใช้งานโปรแกรมผ่านเว็บเบราว์เซอร์

4.11.12 Export รายงานในรูปแบบอื่น เช่น Excel, PDF ได้เพื่อนำไปใช้งานอื่น ๆ

4.12 ระบบ Knowledge Base อย่างน้อยต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

4.12.1 เอกสารความรู้สามารถเก็บแยกเป็นหมวดหมู่ และมีรูปแบบในการใช้งานที่ง่าย

4.12.2 บันทึกลงและค้นหาข้อมูลความรู้ที่เป็นภาษาไทยได้ถูกต้อง

4.12.3 การบันทึกเนื้อหาที่เป็นรายละเอียดของความรู้ ต้องเป็นแบบ HTML Editor คือสามารถกำหนดฟอนต์ สีขนาด แทรกรูปภาพ หรือ Web Link ได้เป็นอย่างน้อย

4.12.4 จัดเก็บฐานข้อมูลแบบต่าง ๆ ในฐานข้อมูลความรู้ ได้แก่ ข้อมูลตัวอักษร, ข้อมูลชนิดภาพ (Image), ข้อความ (Free Text) , และเอกสาร (Document)

4.12.5 แนบไฟล์เอกสารหรือรูปภาพเข้ากับความรู้ที่เก็บไว้ได้ โดยไม่จำกัดจำนวนไฟล์



- 4.12.6 กำหนดวันที่หมดอายุของความรู้ได้ โดยระบบจะต้องไม่แสดงเอกสารที่หมดอายุแล้วให้แก่ผู้ใช้งาน เช่น สวัสดิการที่มีกำหนดระยะเวลา เป็นต้น
- 4.12.7 ค้นหาหัวข้อ เช่น Help ของการใช้งาน คำตอบต่าง ๆ ที่มีผู้ถามเข้ามาบ่อย ๆ เป็นต้น สามารถทำ File Transfer ได้ทั้งแบบ Upload และ Download และแนบ Link web site เป็นต้น
- 4.12.8 จัดเรียงผลลัพธ์ของการค้นหาได้หลายแบบ เช่น ตามตัวอักษร ตามจำนวนเอกสารความรู้ที่ถูกใช้บ่อย
- 4.12.9 ระบายสีพื้น (Hi-light) แสดงคำค้นหา ที่อยู่ในข้อมูลของเอกสารความรู้ โดยแสดงผลได้แตกต่างกันตามคำที่ค้นหา
- 4.12.10 กำหนดสถานะของเอกสารความรู้ได้อย่างน้อยคือ พร้อมใช้งาน, เอกสารไม่พร้อมใช้งาน เพื่อป้องกันไม่ให้โปรแกรมแสดงเอกสารความรู้ที่กำลังแก้ไขปรับปรุงหรือถูกยกเลิกแก่ผู้ใช้งาน
- 4.12.11 บันทึกรายการเอกสารความรู้เพื่อสร้าง FAQs ได้ เพื่อให้สามารถเข้าถึงความรู้ที่ต้องการใช้งานบ่อย ๆ ได้อย่างรวดเร็ว
- 4.12.12 กำหนดต้นแบบของเอกสารความรู้ (Predefine Template) เพื่อให้รูปแบบการแสดงผลเอกสารความรู้ มีรูปแบบที่เป็นมาตรฐานได้
- 4.12.13 เมื่อมีการปรับปรุงต้นแบบของเอกสารความรู้แล้ว จะต้องมีการเรียกใช้เอกสารความรู้ที่ใช้นั้นทันที โดยที่ไม่ต้องทำการหยุดการใช้งานระบบ
- 4.12.14 Update หรือปรับปรุงแก้ไขเพิ่มเติมได้โดยต้องออกแบบและแยกหมวดประเภทไว้อย่างชัดเจน และกำหนดสิทธิในการเข้าไปดูหรือแก้ไขเอกสารความรู้ได้ตามหมวดหมู่ของความรู้
- 4.12.15 เชื่อมโยงเอกสารความรู้เข้ากับใบงานเรื่องที่รับแจ้งได้ เพื่อทำรายงานสถิติการใช้ข้อมูลแต่ละประเภท
- 4.12.16 แสดงรายงานความถี่ในการใช้งานของ เจ้าหน้าที่ (Agent) รวมถึงสามารถแจ้งความต้องการเพิ่มเติมข้อมูลผ่านระบบได้
- 4.12.17 แสดงรายงานทั้งแบบกราฟิกและแบบข้อความได้
- 4.12.18 ง่ายต่อการค้นหาข้อมูลของ เจ้าหน้าที่ (Agent) (User friendly)
- 4.12.19 จัดทำ Script ให้แก่เจ้าหน้าที่ (Agent) ใช้พูดตาม Script ในเรื่องต่าง ๆ ได้อย่างถูกต้องและเป็นมาตรฐานเดียวกัน โดยเจ้าหน้าที่ (Agent) สามารถใช้ข้อมูลนั้นให้ข้อมูลผ่านช่องทางการ



สื่อสารต่าง ๆ ได้ เช่น ทางโทรศัพท์ ทาง Web เป็นต้น และระบบสามารถใช้ในการ Training เจ้าหน้าที่ (Agent) ได้

4.12.20 เจ้าหน้าที่ (Agent) สามารถจัดส่งคำถามที่ยังไม่มีคำตอบเข้าระบบ เพื่อให้หัวหน้างาน (Supervisor) ค้นหาคำตอบและจัดเก็บเข้าระบบเพื่อเป็น Knowledge Base

4.13 ระบบบริหารจัดการเพื่อกำหนด Skill เจ้าหน้าที่, Performance และ Report อย่างน้อยต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

4.13.1 แสดงปริมาณการใช้โทรศัพท์ เช่น Incoming-Call, Complete-Call และ Abandon-Call และสามารถตรวจสอบคุณภาพการทำงานของเจ้าหน้าที่ (Agent) ได้ทั้งแบบ real-time และ Historical

4.13.2 รายงานสถานภาพแบบ Real Time ให้หัวหน้างาน (Supervisor) ทราบว่า ในแต่ละช่วงเวลามีเจ้าหน้าที่ (Agent) ผู้ใดปฏิบัติหน้าที่หรือพักจำนวนเท่าใด โดยแสดงรายชื่อ พร้อมสถานภาพการปฏิบัติงานในขณะนั้น และเวลาที่ใช้ในไปในแต่ละชั้นตอน เช่น รอสาย กำลังปฏิบัติงาน อยู่ระหว่างการรับสายหรือพักการทำงาน เป็นต้น

4.13.3 รวบรวมและรายงานสถิติต่าง ๆ (Historic Statistic) เช่น ปริมาณสายโทรเข้า ปริมาณสายโทรออก ปริมาณสายที่ผู้ใช้บริการวางสายไปก่อน เวลาที่รอโดยเฉลี่ยก่อนที่จะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่ (Agent) รวมทั้งผลการปฏิบัติงานของ เจ้าหน้าที่ (Agent) รายบุคคลและโดยรวม เป็นต้น เพื่อประโยชน์ในการประเมินผลการดำเนินงาน และวางแผนปรับปรุงแก้ไขทั้งในระยะสั้นและระยะยาว

4.13.4 รายงานหรือแสดงสถิติต่าง ๆ เป็นรายชั่วโมง (Hourly Call Recording) เพื่อให้หัวหน้างาน (Supervisor) สามารถวิเคราะห์ปริมาณการใช้บริการเป็นรายชั่วโมงของวัน เพื่อประโยชน์ในการจัดอัตราค่าจ้างเจ้าหน้าที่ (Agent) ให้รองรับกับปริมาณงานและจัดตารางเวลาพักของเจ้าหน้าที่ (Agent) ได้เหมาะสม

4.13.5 หัวหน้างาน (Supervisor) สามารถดำเนินการได้อย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- ทำ Skill Set
- กำหนดสายเรียกเข้าให้กับเจ้าหน้าที่ (Agent) รับสาย
- บริหารจัดการการทำงานของเจ้าหน้าที่ (Agent) ได้ เช่น การเพิ่ม-ลดจำนวนเจ้าหน้าที่ (Agent) การแก้ไขการจัดกลุ่ม การแก้ไขรหัส การสั่ง Log Out เป็นต้น
- ควบคุมและตรวจสอบสถานการณ์ทำงานของระบบงาน และของเจ้าหน้าที่ (Agent) ได้แบบ Real Time Report และแบบ Historical Report อาทิ



- 1) เรียกดูจำนวนการรับสายของเจ้าหน้าที่ (Agent) ทุกคน และดูเป็นรายเจ้าหน้าที่ (Agent) ในหนึ่งช่วงเวลาได้
- 2) เรียกดูระยะเวลาเฉลี่ยการถือสายต่อ 1 Call ของเจ้าหน้าที่ (Agent) ทุกคน และดูเป็นรายเจ้าหน้าที่ (Agent) ได้
- 3) เรียกดูระยะเวลาให้บริการของเจ้าหน้าที่ (Agent) แต่ละคนได้
- 4) เรียกดูจำนวน Waiting Call ในขณะที่ให้บริการช่วงนั้นได้
- 5) เรียกดูระยะเวลา Waiting Call โดยเฉลี่ยในขณะที่ให้บริการช่วงนั้นได้
- 6) เรียกดูรายงานการรับสายและการติดต่อผ่านช่องทางทั้งหมดเกี่ยวกับผู้ติดต่อและเจ้าหน้าที่ (Agent) ได้

4.13.6 หัวหน้างาน (Supervisor) สามารถเลือกพิมพ์สถิติหรือรายงานต่าง ๆ ของระบบงานตามช่วงเวลาที่ต้องการ เช่น ให้พิมพ์เป็นประจำทุกชั่วโมง รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน รายไตรมาส และรายปี เป็นต้น ตามประเภทของรายงานนั้น ๆ และสามารถทำการ Export ข้อมูลออกจากระบบได้

4.14 ระบบบันทึกเสียงการสนทนาทางโทรศัพท์ (Voice Recorder) และบันทึกหน้าจอของเจ้าหน้าที่ (Agent) ระหว่างการสนทนากับผู้รับบริการ อย่างน้อยต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

- 4.14.1 ทำงานต่อเชื่อมกับระบบ ACD /CTI ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 4.14.2 เพิ่มพื้นที่ในการเก็บข้อมูลได้อเนกาคต
- 4.14.3 รองรับการบันทึกบทสนทนาการทำงานได้ไม่น้อยกว่า 15 (สิบห้า) คน
- 4.14.4 บันทึกทั้งเสียงและข้อมูลภาพ (หน้าจอการทำงานของเจ้าหน้าที่ (Agent) หรือหัวหน้างาน (Supervisor)) ได้พร้อมกัน โดยสามารถทำได้บน Platform เดียวกัน
- 4.14.5 รองรับการดำเนินงานของ Network Interface ที่เป็น Ethernet และ TCP/IP ได้
- 4.14.6 ทำงานในลักษณะ GUI ได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- 4.14.7 บันทึกและการเรียกมาใช้งานได้หลายเงื่อนไข เช่น รหัสของเจ้าหน้าที่ (Agent) ชื่อของเจ้าหน้าที่ (Agent) หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ติดต่อ วัน-เวลาการใช้งาน เป็นต้น
- 4.14.8 จัดเก็บไฟล์เสียงและไฟล์ภาพให้สอดคล้องกับข้อมูลผู้โทรเข้าหรือโทรออกเพื่อง่ายในการเรียกใช้งาน
- 4.14.9 บันทึกการสนทนาของเจ้าหน้าที่ (Agent) ทั้งสายที่รับและสายที่โทรออก
- 4.14.10 หัวหน้างาน (Supervisor) สามารถสั่งบันทึกเสียงและหน้าจอภาพของเจ้าหน้าที่ (Agent) ในขณะที่สนทนากับผู้ติดต่อในระบบ Voice Recording / Screen Recording ได้



- 4.14.11 ตรวจสอบได้ว่าระหว่างช่วงหยุดสนทนาจะต้องไม่นับว่าเป็นการเรียก 2 ครั้ง
 - 4.14.12 บันทึกบนสื่อบันทึกข้อมูลหลักชนิดเดียวกันได้ไม่น้อยกว่า 5,000 ชั่วโมง
 - 4.14.13 เลือกรับบันทึกเสียงในแบบต่าง ๆ ได้ เช่น การบันทึกเสียงแบบต่อเนื่อง หรือ เฉพาะส่วนที่ต้องการ
 - 4.14.14 มีการบีบอัดข้อมูลที่ถูกบันทึกและสามารถเลือกตามมาตรฐาน G711, G723 และ G729 เป็นอย่างน้อย
 - 4.14.15 รองรับการจัดเก็บข้อมูลลง Tape Backup ได้โดยอัตโนมัติหรือตามเวลาที่กำหนด
 - 4.14.16 หัวหน้างาน (Supervisor) สามารถประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่ (Agent) และสามารถออกรายงานผลเพื่อใช้ในการปรับปรุงและประเมินผลของเจ้าหน้าที่ (Agent) โดยหัวหน้างาน (Supervisor) สามารถกำหนดรูปแบบของแบบประเมินและรายงานได้
 - 4.14.17 ค้นหาข้อมูลที่ได้ทำการบันทึกไว้แล้วและเรียกกลับมาฟังได้หลังจากฟังแล้วสามารถเก็บข้อมูลลงในเครื่องคอมพิวเตอร์ในรูปแบบไฟล์ .wav เป็นอย่างน้อย
 - 4.14.18 มี Security Access Control ระบบจัดการฐานข้อมูล ต้องกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงและเรียกใช้แต่ละข้อมูลที่บันทึก
 - 4.14.19 แสดง Alarm แจ้งเตือน Administration กรณีการทำงานของระบบเกิดปัญหาได้
- 4.15 ระบบ Back Up อย่างน้อยต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้
- 4.15.1 ต้องดูแลระบบรักษาความปลอดภัย (Security) การถ่ายเทข้อมูล การสำรองข้อมูล และการกู้คืนข้อมูล (Backup & Recovery) ให้มีความพร้อมใช้งานตลอดเวลา รวมถึงทดสอบการกู้คืนข้อมูลตามความเหมาะสม
 - 4.15.2 ต้องจัดเตรียม Media ที่มีคุณภาพเหมาะสมสำหรับสำรองข้อมูล ตาม System Diagram ซึ่งเป็นเทคโนโลยีปัจจุบันและมีความเหมาะสม
 - 4.15.3 ทำการสำรองข้อมูลร่วมกับบุคลากรของผู้ว่าจ้างโดยจะทำการ Back Up ทุกวัน และ ทุกเดือน ให้เป็นไปโดยสมบูรณ์ถูกต้องและครบถ้วนพร้อมรายงานผลการสำรองข้อมูล



4.15.4 ระบบ Back Up ต้องสามารถทำได้ตาม KRI ที่ กบข. กำหนด คือ การ Back Up จะต้องสำเร็จ มากกว่าหรือเท่ากับ 97% และ Back Up Fail น้อยกว่าหรือเท่ากับ 3% รวมถึงจะต้องไม่มี Server ที่ Back Up ไม่สำเร็จติดต่อกันเกิน 1 วัน

4.16 อุปกรณ์สำหรับ เจ้าหน้าที่ (Agent) / หัวหน้างาน (Supervisor) อย่างน้อยต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

4.16.1 เครื่องโทรศัพท์

- เครื่องโทรศัพท์แบบ IP และอุปกรณ์ Telephone Headset ที่ใช้สำหรับงานที่นำเสนอโดยเฉพาะ จำนวน 16 ชุด (สำหรับหัวหน้างาน (Supervisor) 4 ชุด และเจ้าหน้าที่ (Agent) 12 ชุด) หรือสามารถเพิ่มได้ตามความเหมาะสมในอนาคต
- สามารถใช้กระแสไฟฟ้าจาก Network Switch โดยไม่ต้องใช้อุปกรณ์แปลงกระแสไฟฟ้าจากภายนอก
- สามารถกดปุ่มรับการเรียกเข้าที่อยู่ในชุดของ Operator Telephone Headset หรือตอบรับการเรียกเข้าโดยการกดปุ่ม ซึ่งมีการ Build-in Function ไว้กับแป้นพิมพ์ของเครื่องคอมพิวเตอร์
- ปรับระดับเสียงสูง/ต่ำระหว่างสนทนาได้
- มีระบบพักสาย หยุดเสียงพูดชั่วคราวได้ และพักการรับสายชั่วคราวได้
- โอนสายไปหมายเลขอื่นได้
- รองรับการทำ Telephone Conference
- มีจอ LCD แสดงหมายเลขโทรเข้า และแสดงสถานะอื่น ๆ
- มีสัญญาณเตือน เจ้าหน้าที่ (Agent) ทั้งแบบเสียงและรูปภาพ โดยสัมพันธ์กับหน้าจอของ เจ้าหน้าที่ (Agent) ในกรณีมีสายโทรเข้า รวมทั้งสามารถทำงานร่วมกับ CTI ที่นำเสนอได้อย่างสมบูรณ์

4.16.2 ชุดหูฟัง

- สามารถใช้ร่วมกับเครื่องโทรศัพท์ IP Phone ที่เสนอได้ดี
- จะต้องเป็นชุดเกี่ยวหูหรือชุดคาดศีรษะต้องสามารถใช้งานได้ทั้งหูซ้ายและหูขวา
- ที่คาดศีรษะสามารถปรับได้ตามขนาดศีรษะของผู้ใช้งาน
- ไมโครโฟนมีคุณสมบัติตัดเสียงรบกวนรอบด้าน (Noise Cancellation)

4.17 ระบบ Report อย่างน้อยต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้

4.17.1 กำหนดรูปแบบได้ตามความต้องการของผู้ใช้งาน



4.17.2 แสดงรายงานได้ทั้งแบบ Real Time และ Historical Reports

4.17.3 รายงาน Performance ของเจ้าหน้าที่ (Agent) ซึ่งเป็นรายบุคคลและภาพรวม เพื่อใช้ในการเปรียบเทียบและวิเคราะห์ประเมินผล

4.17.4 รายงานจำนวนเรื่อง จำนวนราย และจำนวนสายในทุกช่องทางการติดต่อเป็นรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน รายไตรมาส รายปี และการเปรียบเทียบในเรื่องต่าง ๆ และเปรียบเทียบวัน เดือน ปี ย้อนหลังได้ รวมถึงระบบสามารถจัดอันดับข้อสอบถามได้

4.17.5 กำหนดการค้นหาได้หลากหลาย เช่น ประเภทข้าราชการ จังหวัด เพศ อายุ เบอร์ โทร ที่อยู่ E-Mail เป็นต้น

4.17.6 ออกรายงานเป็นภาษาไทยได้จากฐานข้อมูลของระบบ และหัวหน้างาน (Supervisor) สามารถจัดหมวดหมู่รายงานแยกตามประเภทของงาน เพื่อความสะดวกในการเรียกใช้งาน รวมถึงการออกรายงานที่สะดวกต่อเจ้าหน้าที่ (Agent) ผู้ใช้งาน ด้วยการกำหนดเงื่อนไขให้ครอบคลุม

4.17.7 เรียกดูค่าสถิติของเจ้าหน้าที่ (Agent) ได้ในรูปแบบของ Real time monitoring โดยรายงานสถิติสามารถแสดงข้อมูลได้ดังต่อไปนี้

- จำนวนสายที่ติดต่อเข้ามาทั้งหมด
- จำนวนสายที่ได้รับการบริการ
- จำนวนสายที่รออยู่ในระบบ
- จำนวนสายที่ไม่ได้รับการบริการ
- เวลาเฉลี่ยของการสนทนาของเจ้าหน้าที่ (Agent)
- คิวที่รอนานที่สุดในระบบ
- ระดับการบริการผู้รับบริการ
- เวลาที่ Logon อยู่ในระบบ

4.17.8 แสดงข้อมูลสถานการณ์ทำงานบนหน้าจอ Wallboard system / หน้าจอของหัวหน้างาน (Supervisor) เพื่อตรวจสอบสถานะการทำงานของเจ้าหน้าที่ (Agent)

4.17.9 แสดงจำนวนสายที่เข้าทั้งหมด ซึ่งรวมถึงสายที่ได้รับแล้ว สายที่รออยู่ สายที่กำลังสนทนาและสายที่ไม่ได้รับ

4.17.10 แสดงระยะเวลารอสายเฉลี่ยจากทุกสายที่รออยู่ในคิว

4.17.11 เวลาที่ใช้ในการสนทนาทั้งหมด



4.18 ออกรายงานได้หลายรูปแบบ เช่น Excel, PDF หรือ Graphics เช่น กราฟแท่ง กราฟเส้น เป็นต้น รวมถึงสามารถ Export ข้อมูลออกจากระบบได้ และส่งพิมพ์ผ่านทางเครื่องพิมพ์ได้

4.19 มีระบบบริหารและจัดเก็บสถิติการเข้าใช้งาน โดยผู้ดูแลระบบสามารถเรียกดูข้อมูลผ่าน Web Browser ได้

4.20 เจ้าหน้าที่ (Agent) และผู้บริหารของผู้ว่าจ้าง สามารถเรียกดูรายการ (Data View) ได้หลายรูปแบบด้วยตนเอง (แต่ไม่สามารถแก้ไขได้ ถ้าไม่มีความเกี่ยวข้อง หรือไม่ได้รับอนุญาต)

ระบบความปลอดภัยข้อมูล (Security)

1. ระบบจะต้องมี Software เฉพาะ สำหรับการสำรองและการกู้คืนข้อมูล
2. มีระบบบันทึกเวลา และชื่อผู้ใช้ (System Log) เมื่อเข้าและออกจากระบบ และสามารถเรียกดูรายงานการใช้ระบบได้ (System Log Report)
3. Integrated User Account & Authorization : Identification ของ User Account สำหรับการ Login จะใช้ร่วมกันระหว่าง ACD Switch และ ระบบ Application โดย เจ้าหน้าที่ (Agent) จะ Login เพียงครั้งเดียว รวมไปถึงการเก็บรวบรวมสิทธิและหน้าที่ของแต่ละคน และรายงานสถิติประวัติการทำงานของเจ้าหน้าที่ (Agent) จะเป็นภาพรวมเดียว
4. การเข้าสู่ระบบ เจ้าหน้าที่ (Agent) จะต้องใช้รหัสชื่อ และรหัสผ่าน (User ID & PIN) ของผู้ใช้ระบบทุกครั้ง ซึ่งรหัสผ่านของแต่ละผู้ใช้จะแยกจากกันโดยเด็ดขาด
5. มีระบบเฝ้าดู แจ้งเตือน ตรวจสอบ บันทึกการใช้งานและรายงาน (Security Audit, Verification and Report) ที่สามารถตรวจจับการใช้เกินสิทธิที่อนุญาตและการเจาะเข้าระบบ ซึ่งรวมถึงการพยายาม Login ทั้งจากภายในระบบงานและจากภายนอกระบบงานผ่านทาง Internet
6. มีระบบการป้องกันไวรัส โดยจัดให้มี Software ป้องกันไวรัสใน PC และ ใน Server ผู้รับจ้างต้องแสดงรายละเอียดของ Software ที่เสนอ และ วิธีการ Update Virus List ตามที่ผู้ว่าจ้างร้องขอ
7. เจ้าหน้าที่ (Agent) ผู้ปฏิบัติงานแต่ละคนจะถูกกำหนดสิทธิ (Authorization) ในการเข้าถึง Resource และ Services ในระบบ โดย Administrator สามารถจำกัดหน้าที่การเข้าถึงข้อมูล การปรับแก้ไข และการเรียกใช้งาน Application แต่ละชนิด Administrator สามารถกำหนด Owner และ Access Permission ของ File และ Resource ทุกชนิดในระบบ



การดูแล การบำรุงรักษา และการปรับปรุงระบบงาน

ผู้รับจ้างต้องดูแลระบบ ปรับปรุงระบบ และบำรุงรักษาระบบ เพื่อให้ระบบงานสามารถใช้งานและดำเนินงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยมีรายละเอียดอย่างน้อยดังนี้

1. การดูแลและบำรุงรักษา

1.1 การให้บริการด้านคำปรึกษาผ่านทางโทรศัพท์ (Hotline Support) โดยจะต้องจัดเจ้าหน้าที่ (Agent) ที่มีความรู้ความชำนาญเพื่อให้คำปรึกษาตลอด 24 ชั่วโมง ทุกวัน

1.2 การให้บริการ ณ สำนักงานของผู้ว่าจ้าง (On-site Support) ในกรณีที่เกิดปัญหาที่ไม่สามารถแก้ไขได้ทางโทรศัพท์ ผู้รับจ้างจะต้องจัดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเดินทางไปให้บริการแก้ไขปัญหา นับจากได้รับแจ้งภายใน 4 ชั่วโมง ในวันทำการ และ 12 ชั่วโมง ในวันหยุด นับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง เพื่อทำการตรวจสอบ แก้ไข ซ่อมแซมให้ระบบงานนั้นใช้งานได้

1.3 ผู้ว่าจ้างและผู้รับจ้างจะกำหนด Service Level Agreement (SLA) ในการแก้ไขปัญหา ร่วมกัน และเมื่อมีการกำหนดแล้วผู้รับจ้างจะต้องจัดทำเป็นลายลักษณ์อักษรส่งให้แก่ผู้ว่าจ้างด้วย

1.4 ผู้รับจ้างจะต้องจัดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเพื่อตรวจสอบความพร้อมใช้งานของระบบงานและบำรุงดูแลรักษาระบบงาน เป็นประจำทุกเดือนอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง โดยจะต้องมีการตรวจสอบการทำงานของ Hardware Software อุปกรณ์การใช้งานต่าง ๆ รวมทั้ง Back Up ข้อมูลของระบบงาน ตลอดระยะเวลาการให้บริการตามสัญญา โดยผู้ว่าจ้างจะแจ้งนัดหมายให้ผู้รับจ้างทราบล่วงหน้า โดยการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบงานมีรายละเอียดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

1.4.1 ตรวจสอบความพร้อมการทำงานด้าน Hardware และ Software รวมทั้งบำรุงรักษาตามมาตรฐานของอุปกรณ์

1.4.2 ตรวจสอบการทำงานของโปรแกรมระบบปฏิบัติการ (Operating System) และทำการบำรุงรักษาตามมาตรฐานของซอฟต์แวร์

1.4.3 ตรวจสอบโปรแกรมป้องกันไวรัส และ Virus Signature ให้เป็นปัจจุบัน

1.4.4 ตรวจสอบ Event Log ที่ผิดปกติ ของ Application, System, DB และ Security พร้อมจัดทำรายงานประกอบ

1.4.5 ตรวจสอบบำรุงรักษาระบบงานและความพร้อมในการทำงานของ Application ต่าง ๆ

1.4.6 ตรวจสอบและปรับปรุง (Tuning) ระบบฐานข้อมูล (Database) ให้มีความปลอดภัย รวดเร็ว และมีประสิทธิภาพสูงสุด



- 1.4.7 ตรวจสอบบำรุงรักษาอุปกรณ์ Telephony ทั้งหมดให้อยู่ในสภาพพร้อมใช้งาน
- 1.4.8 สอบทานรายชื่อผู้ใช้สิทธิ และสิทธิของผู้ใช้ในระบบงานทั้งหมดให้เป็นปัจจุบัน
- 1.4.9 พิจารณาความจำเป็นในการติดตั้ง Service Pack และ Patch ต่าง ๆ ของผลิตภัณฑ์ (Software และ Hardware) โดยการติดตั้งจะต้องไม่กระทบต่อการทำงานของระบบงาน รวมถึงจัดทำรายงานประกอบการพิจารณาและการดำเนินการ

1.5 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำเป็นรายงานผลการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบงานตามรายละเอียดข้างต้นส่งให้ผู้ว่าจ้างเป็นประจำทุกเดือน

1.6 นอกจากการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบงานตามที่กล่าวข้างต้นแล้ว หากพบเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่องแก่ระบบงานในระหว่างระยะเวลาตามสัญญา ทำให้ระบบงานไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ ผู้รับจ้างจะต้องส่งบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเข้ามาซ่อมแซมแก้ไขให้สามารถใช้งานได้ดังเดิมภายในเวลาที่ตกลงร่วมกัน โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใด ๆ

1.7 ในกรณีที่เครื่องคอมพิวเตอร์ชำรุดเสียหายหรือมีการเคลื่อนย้ายเปลี่ยนแปลง ผู้รับจ้างจะต้องทำการติดตั้งโปรแกรมที่อยู่ในความรับผิดชอบให้ใหม่ทุกครั้งโดยไม่มีค่าใช้จ่าย

1.8 ผู้รับจ้างจะต้องสอบทานรายชื่อผู้ใช้และสิทธิของผู้ใช้ในระบบงานทั้งหมดให้เป็นปัจจุบัน พร้อมทั้งผู้รับจ้างจะต้องทำการสอบทานและปรับเปลี่ยนรหัสผ่านให้เป็นไปตามนโยบายของผู้ว่าจ้าง พร้อมทั้งจัดทำเอกสารแจ้งรหัสผ่านใหม่ให้ผู้ว่าจ้าง ทุกครั้งที่มีการปรับเปลี่ยนภายใน 3 (สาม) วันทำการ

2. การปรับปรุงระบบงาน

2.1 กรณีที่มีการ Upgrade โปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้ดีขึ้น ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบ และทำการเปรียบเทียบข้อดี ข้อเสีย ผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น และรายละเอียดที่เป็นประโยชน์ในการพิจารณาของ

ผู้ว่าจ้าง ถ้าหากผู้ว่าจ้างพิจารณาเห็นสมควรให้ผู้รับจ้าง Upgrade โปรแกรมคอมพิวเตอร์ให้ดีขึ้น ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการตามความประสงค์ของผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้ การ Upgrade โปรแกรมคอมพิวเตอร์ดังกล่าวผู้รับจ้างจะไม่คิดค่าใช้จ่ายตลอดระยะเวลาการให้บริการตามสัญญา

2.2 การให้บริการปรับปรุงระบบงาน Hardware และ Software เพื่อให้สามารถเชื่อมโยงกับระบบงานที่ผู้ว่าจ้างใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งรวมถึงสามารถพัฒนาให้สอดคล้องกับระบบงานของผู้ว่าจ้างในอนาคตด้วย

2.3 การ Customize ระบบต้องสามารถทำได้ในขณะที่ เจ้าหน้าที่ (Agent) อื่น ๆ ยังสามารถใช้งานระบบอยู่ (Online Development) และเมื่อดำเนินการแล้วเสร็จ ระบบต้องสามารถ Upgrade โปรแกรมใหม่ให้ เจ้าหน้าที่ (Agent) คนอื่น ๆ ได้เองอัตโนมัติ



2.4 ในกรณีที่ระบบงานไม่สามารถยืดหยุ่นและเป็นอุปสรรคต่อการทำงานหรือต่อความต้องการของผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการแก้ไขระบบงาน เพื่อให้สามารถนำไปใช้ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.5 กรณีดำเนินการแก้ไขได้ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเป็นหนังสือพร้อมแผนการดำเนินการเสนอให้ผู้ว่าจ้างพิจารณาล่วงหน้า 5 (ห้า) วันทำการ นับจากวันที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง

2.6 กรณีดำเนินการแก้ไขไม่ได้ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเป็นหนังสือระบุเหตุผลที่ไม่สามารถดำเนินการได้ต่อผู้ว่าจ้างภายใน 15 (สิบห้า) วันทำการ นับจากวันที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง

การจัดเตรียมสถานที่รองรับแผนฉุกเฉิน

1. ผู้รับจ้างจะต้องมีแผนรองรับในกรณีฉุกเฉิน เพื่อให้ระบบงานที่นำเสนอ สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องโดยไม่ต้องหยุดการทำงาน และกรณีผู้ว่าจ้างเกิดเหตุฉุกเฉินไม่สามารถใช้งานระบบงานที่นำเสนอ ณ สถานที่ทำการปกติของผู้ว่าจ้างได้ หรือกรณีมีเหตุอื่น เช่น การทดสอบแผนฉุกเฉิน ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมสถานที่ วัสดุอุปกรณ์ และเครื่องมือเครื่องใช้สำหรับการใช้ระบบงานที่นำเสนอ รวมถึงจะต้องติดตั้งระบบงานดังกล่าว เพื่อให้บุคลากรของผู้ว่าจ้างสามารถใช้งานได้เป็นไปตาม SLA ที่กำหนด โดยจะต้องสามารถใช้งานได้อย่างน้อยผ่านช่องทางโทรศัพท์และ Internet ความเร็วสูง ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องร่วมทดสอบตามแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) ของผู้ว่าจ้าง

2. ผู้รับจ้างจะต้องให้บริการระบบ “ศูนย์บริการข้อมูลผู้ติดต่อ (Contact Center)” โดยจัดเตรียมอุปกรณ์ระบบ “ศูนย์บริการข้อมูลผู้ติดต่อ (Contact Center)” พร้อม Work Station สำหรับเจ้าหน้าที่ (Agent) จำนวน 6 ที่นั่ง และสามารถเพิ่มขึ้นในอนาคตตามที่ผู้ว่าจ้างร้องขอ ทั้งนี้ จะไม่เกินจำนวน 15 ที่นั่ง

3. สำหรับอุปกรณ์ Computer (ขั้นต่ำ) และ Software จะต้องมีดังนี้ คือ จอ Monitor 21 นิ้ว Full HD (1920x1080), Keyboard, Mouse, PC Case, CPU Intel 4 -core 2.7 GHz, Hard disk 500 GB, RAM 1 8 GB, Microsoft Windows 7 Professional SP1 และ / หรือ Windows 10 Professional, Microsoft Office Professional Version 2016 หรือ Office 365 ProPlus, Anti-virus และอุปกรณ์ที่ใช้ในการทำงาน เช่น โทรศัพท์ ชุดหูฟังโทรศัพท์ เป็นต้น

4. ผู้รับจ้างจะต้องให้บริการทดสอบความพร้อมของระบบงานไม่น้อยกว่า 2 ครั้งต่อปี และครั้งละไม่น้อยกว่า 5 วันทำการ และในกรณีที่เกิดเหตุฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมพื้นที่และอุปกรณ์ รวมทั้งระบบงานต่าง ๆ ให้ผู้ว่าจ้าง สามารถเข้าใช้งานภายใน 8 ชั่วโมง นับแต่เวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง และสามารถให้ผู้ว่าจ้างใช้พื้นที่และอุปกรณ์ รวมทั้งระบบงานต่าง ๆ ไม่น้อยกว่า 30 วัน ติดต่อกันต่อ



ครั้ง และไม่จำกัดจำนวนครั้ง โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ (ระยะเวลาของการ Recovery time objective (RTO) จะต้องสามารถทำได้ภายใน 8 ชั่วโมง และระยะ Recovery Point Objective (RPO) คือ T-2)

5. ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมหมายเลขโทรศัพท์ 9 หลัก ซึ่งเป็นหมายเลขนำกลุ่มจำนวน 1 เลขหมาย และสามารถรับสายเรียกเข้าพร้อมกันได้ไม่ต่ำกว่า 6 สาย เพื่อใช้สำหรับการโอนสายจากหมายเลขโทรศัพท์ 1179

6. ผู้รับจ้างต้องมีแผนรองรับการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่อง (Business Continuity Plan) เพื่อรองรับกรณีที่ให้บริการมีปัญหาการหยุดชะงัก และไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องไม่ว่าปัญหาการหยุดชะงักนั้นจะเป็น ณ สถานที่ของผู้ให้บริการหรือผู้ใช้บริการก็ตาม

7. ผู้รับจ้างจะต้องเตรียมระบบไว้รองรับกรณีทดสอบกับกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินหรือภัยพิบัติ ดังต่อไปนี้

7.1 ระบบ IVR ซึ่งประกอบไปด้วย IVR Menu ที่ผู้ว่าจ้างใช้งาน

7.2 ระบบแสดงและบันทึกข้อมูลการติดต่อผ่านช่องทางการติดต่อของผู้ว่าจ้างสามารถรองรับการทำงานของระบบแสดงและบันทึกข้อมูลการติดต่อที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน โดยระบบสามารถนำข้อมูลของผู้ว่าจ้างทำการ Backup เก็บไว้ มาใช้งาน ณ สถานที่ทำการที่ผู้รับจ้างจัดให้ได้ ตามที่ผู้ว่าจ้างได้นำเทปบันทึกข้อมูลมา Restore ในวันที่ต้องการใช้งาน ทั้งนี้ สามารถเชื่อมต่อระบบงานต่าง ๆ ของผู้ว่าจ้างผ่าน ระบบ VPN และ Remote ได้ เป็นต้น

7.3 ระบบ Database สามารถรองรับการทำงานเชื่อมต่อผ่าน VDI และ/หรือ VPN ของผู้ว่าจ้าง โดยระบบสามารถนำข้อมูลของผู้ว่าจ้างทำการ Backup เก็บไว้ มาใช้งาน ณ สถานที่ทำการที่ผู้รับจ้างจัดให้ได้

7.4 ระบบบันทึกเสียงการสนทนาทางโทรศัพท์ (Voice Recorder) และบันทึกหน้าจอของเจ้าหน้าที่ (Agent) ระหว่างการสนทนากับผู้รับบริการ ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมให้มีการติดตั้งระบบที่สามารถบันทึกข้อมูลภาพและเสียงการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่ (Agent) และผู้ติดต่อที่ติดต่อเข้ามาได้ทั้งหมด

โดยเมื่อจบการใช้งาน ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการจัดเก็บข้อมูล Voice File ที่มีการบันทึกส่งคืนให้กับผู้ว่าจ้าง

7.5 ระบบ Knowledge Base สามารถรองรับการทำงานเชื่อมต่อกับระบบ CRM โดยข้อมูล Update ตรงตามที่คุณผู้ว่าจ้างได้ดำเนินการ Update ไว้ล่าสุด ซึ่งเป็นไปตามที่ได้มีการบันทึกไว้ในระบบสำรองข้อมูลที่คุณผู้ว่าจ้างนำมาพร้อมกับระบบ Database

7.6 ระบบ Internet สามารถเข้า Web Site ตามที่คุณผู้ว่าจ้างกำหนด

7.7 ระบบ Fax ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมเครื่อง Fax และหมายเลขโทรศัพท์จำนวน 1 เลขหมาย



7.8 ระบบ VPN (Virtual Private Network) ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมรองรับให้ผู้ว่าจ้างสามารถใช้งานระบบ VPN ผ่านการ Remote ไปที่ผู้ว่าจ้างกำหนดได้

8. ระหว่างเกิดเหตุฉุกเฉินจะต้องมีการสำรองข้อมูลทุกวัน

9. เมื่อเหตุฉุกเฉินสิ้นสุดลง ผู้รับจ้างต้องปรับปรุงข้อมูลในเหตุดังกล่าวภายใน 1 วันทำการ และต้องนำข้อมูลที่สำรองมาปรับปรุงในฐานข้อมูลของผู้ว่าจ้าง พร้อมทั้งทำลายข้อมูลที่อยู่ใน Server ของผู้รับจ้าง เพื่อให้ไม่สามารถนำข้อมูลไปใช้งานได้

5 หลักฐานการยื่นข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอเอกสารหลักฐานยื่นมาพร้อมการเสนอราคา โดยแยกเป็น 2 ส่วน คือ

ส่วนที่ 1 อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

- (1) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล
 - (ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล (ระยะเวลาไม่เกิน 90 วัน) บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
 - (ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล (ระยะเวลาไม่เกิน 90 วัน) หนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม(ถ้ามี) บัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี) พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
- (2) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่ไม่ใช่นิติบุคคลให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่น ข้อเสนอข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน หรือสำเนาหนังสือเดินทางของผู้เป็นหุ้นส่วนที่มีได้ถือสัญชาติไทย พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง
- (3) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า ให้ยื่นสำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า และเอกสารตามที่ระบุไว้ใน (1) หรือ (2) ของผู้ร่วมค้า แล้วแต่กรณี
- (4) เอกสารเพิ่มเติมอื่น ๆ ได้แก่ สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์ สำเนาทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

ส่วนที่ 2 อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

- (1) ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอมอบอำนาจให้บุคคลอื่นกระทำการแทนให้แนบหนังสือมอบอำนาจซึ่งปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย จะต้องระบุในหนังสือมอบอำนาจให้ชัดเจนว่ามีอำนาจในการเสนอราคาแทน หรือทำการในเรื่องใด โดยมีหลักฐานแสดงตัวตนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ (แนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจพร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง) ทั้งนี้ หากผู้รับมอบอำนาจเป็นบุคคลธรรมดาต้องเป็นผู้ที่บรรลุนิติภาวะตามกฎหมายแล้วเท่านั้น
- (2) แคตตาล็อกและ/หรือแบบรูปรายการรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ (ถ้ามี)
- (3) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะที่ กบข. ต้องการ (ขอบเขตของงานที่ผู้ว่าจ้าง) และการรับประกันการชำรุดบกพร่อง ตาม TOR ข้อ 3 ข้อ 4



ข้อ 5 นี้ กับข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอ ซึ่งคุณลักษณะเฉพาะ (ขอบเขตของงานที่ว่าจะจ้าง) จะต้องระบุหัวข้อให้ถูกต้องตรงกับเอกสารหรือแคตตาล็อกที่เสนอโดยให้จัดทำในรูปแบบดังต่อไปนี้

ลำดับ	ข้อกำหนดตาม TOR	ความสอดคล้อง	รายละเอียดข้อเสนอ	เอกสารอ้างอิง
	<ul style="list-style-type: none">คัดลอกคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอตามที่กำหนดใน TOR ข้อ 3คัดลอกข้อกำหนดรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุ (ขอบเขตของงานที่ว่าจะจ้าง)ตามที่กำหนดใน TOR ข้อ 4การรับประกันการชำรุดบกพร่องตามที่กำหนดใน TOR ข้อ 5	<ul style="list-style-type: none">ตรงหรือดีกว่าข้อกำหนดตาม TOR	<ul style="list-style-type: none">ระบุคุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอระบุรายการและรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่เสนอมาให้พิจารณาระบุรายละเอียดการรับประกันพัสดุที่เสนอมาให้พิจารณา	<ul style="list-style-type: none">ระบุเลขหน้าของเอกสารอ้างอิงหรือแคตตาล็อก (ถ้ามี)

(4) สำเนาใบขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) (ถ้ามี)

(5) ยื่นข้อเสนอต้องจัดส่งเอกสารดังต่อไปนี้เพื่อประกอบการพิจารณาคัดเลือก

- (ก) คุณสมบัติของอุปกรณ์ หรือความสามารถของระบบที่นำเสนอดีกว่าข้อกำหนดใน TOR
- (ข) แผนงานและขั้นตอนการดำเนินงานตาม TOR ตั้งแต่การออกแบบ การติดตั้ง กระทบการและข้อกำหนดตาม SLA และการบริการบำรุงรักษาหลังการติดตั้ง ดังนี้
 - i. เอกสารแสดง แผนงาน ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินงาน
 - ii. เอกสารแสดง การออกแบบสถาปัตยกรรม (System Architecture) และการติดตั้ง
 - iii. เอกสารแสดง กระทบการ และข้อกำหนด SLA (กระทบการการให้บริการดูแล แก้ไข ช่องทางการติดต่อ) สำหรับการบริการบำรุงรักษาหลังการติดตั้ง
- (ค) ผลงานด้านการออกแบบ ติดตั้ง ที่มีลักษณะเดียวกับงานตาม TOR นี้
- (ง) จำนวนและประสบการณ์ของบุคลากรที่เสนอ
- (จ) ข้อมูลบุคลากรของผู้ยื่นข้อเสนอที่นำมาใช้ในการส่งมอบและติดตั้งพัสดุให้แก่ กบข. (คุณวุฒิและประสบการณ์)

6 การเสนอราคา

6.12 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาโดยไม่มีเงื่อนไขใด ๆ ทั้งสิ้น

6.13 ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีอื่น (ถ้ามี) รวมค่าใช้จ่ายที่ส่งมอบพัสดุแล้ว



6.14 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นราคาเป็นเวลาไม่น้อยกว่า 90 วัน นับตั้งแต่วันที่เสนอราคา โดยภายในกำหนดยื่นราคา ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องรับผิดชอบราคาที่ตนเสนอไว้ และถอนการเสนอราคามีได้

6.15 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องส่งมอบสิทธิ์การใช้งานพร้อมติดตั้ง ภายในวันที่ 28 กุมภาพันธ์ 2567

6.16 กรณีงานจัดซื้อที่ประกอบด้วยพัสดุหลายประเภทในโครงการเดียวกัน ผู้เสนอราคาต้องแยกราคาต่อหน่วยของพัสดุแต่ละประเภท (cost breakdown) ให้ชัดเจน (ถ้ามี)

7 หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

กบข. จะพิจารณาโดยใช้เกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) และพิจารณาคัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้คะแนนรวมสูงสุดเป็นผู้ชนะการจ้างหรือเป็นผู้ได้รับการคัดเลือก โดยกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาและน้ำหนัก ดังนี้

- (1) ด้านราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 30
- (2) ด้านคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์กับผู้ซื้อ โดยพิจารณาให้คะแนนจากเอกสารที่ผู้ยื่นข้อเสนอยื่นมา กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 70

กบข. จะพิจารณาด้านคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์กับผู้ซื้อก่อน โดยคิดคะแนนเต็ม 100 คะแนน (คิดเป็นร้อยละ 70) โดยมีเกณฑ์การพิจารณาดังนี้

ลำดับ	รายการ	คะแนนย่อย (คะแนน)	คิดเป็นน้ำหนัก ร้อยละ
1	คุณสมบัติของระบบ Contact Center พร้อมอุปกรณ์และการบำรุงรักษา		25
	คุณสมบัติระบบ Contact Center ที่นำเสนอ เทียบเท่าข้อกำหนดใน TOR	70	
	คุณสมบัติของระบบ Contact Center ที่นำเสนอ ดีกว่าข้อกำหนดใน TOR ไม่น้อยกว่า 5 ข้อ	100	



2	แผนงานและขั้นตอนการดำเนินงานตาม TOR ตั้งแต่การออกแบบ การติดตั้ง กระบวนการและข้อกำหนดตาม SLA และการบริการบำรุงรักษาหลังการติดตั้ง (1) เอกสารแสดง แผนงาน ซึ่งประกอบด้วย ขั้นตอนและระยะเวลาดำเนินงาน (2) เอกสารแสดง การออกแบบสถาปัตยกรรม (System Architecture) และการติดตั้ง (3) เอกสารแสดง กระบวนการ และข้อกำหนด SLA (กระบวนการให้บริการดูแล แก้ไข ช่องทางการติดต่อ) สำหรับบริการบำรุงรักษาหลังการติดตั้ง เงื่อนไข: เอกสารที่ยื่น ต้องมีความสมบูรณ์เพียงพอต่อความมั่นใจของความสำเร็จของงานตามหัวข้อนี้ๆ		20
	ยื่นเอกสาร (1)	40	
	ยื่นเอกสาร (1) และ (2)	80	
	ยื่นเอกสาร (1) และ (2) และ (3)	100	
3	ผลงานด้านการออกแบบ ติดตั้ง ที่มีลักษณะเดียวกับงานตาม TOR นี้ เงื่อนไข: มูลค่าของโครงการไม่น้อยกว่า 2 ล้านบาท		15
	เอกสารแสดงผลงานด้านการออกแบบและติดตั้งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ 1 งาน	20	
	เอกสารแสดงผลงานด้านการออกแบบและติดตั้งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ 2 งาน	40	
	เอกสารแสดงผลงานด้านการออกแบบและติดตั้งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ 3 งาน	60	
	เอกสารแสดงผลงานด้านการออกแบบและติดตั้งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ 4 งาน	80	
	เอกสารแสดงผลงานด้านการออกแบบและติดตั้งที่เกี่ยวข้องกับโครงการ 5 งานขึ้นไป	100	
4	จำนวน คุณสมบัติ และประสบการณ์ของบุคลากรที่เสนอ เงื่อนไข: นับเฉพาะบุคลากรที่มีประสบการณ์ในงานที่เกี่ยวข้องไม่น้อยกว่า 2 ปี		10
	มีจำนวนบุคลากรที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับงาน 4 คนขึ้นไป	20	
	มีจำนวนบุคลากรที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับงาน 6 คนขึ้นไป	40	
	มีจำนวนบุคลากรที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับงาน 6 คนขึ้นไป และผู้จัดการโครงการที่มีประสบการณ์การบริหารโครงการไม่น้อยกว่า 5 ปี	60	
	มีจำนวนบุคลากรที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับงาน 6 คนขึ้นไป และผู้จัดการโครงการที่มีประสบการณ์การบริหารโครงการไม่น้อยกว่า 5 ปี และ Certificate ที่เกี่ยวข้องกับงาน 2 คนขึ้นไป	80	
	มีจำนวนบุคลากรที่มีประสบการณ์เกี่ยวข้องกับงานไม่น้อยกว่า 3 ปี จำนวน 6 คนขึ้นไป	100	



และผู้จัดการโครงการที่มีประสบการณ์การบริหารโครงการไม่น้อยกว่า 5 ปี และ Certificate ที่เกี่ยวข้องกับงาน 3 คนขึ้นไป		
รวมน้ำหนัก (ร้อยละ)		70

7.1 ผู้ยื่นข้อเสนอที่จะได้รับการคัดเลือกให้เข้าทำสัญญากับ กบข. จะต้องมีความเหมาะสมสูงสุด และเสนอราคาอยู่ในวงเงินงบประมาณที่กำหนดไว้ใน TOR นี้

7.2 ในกรณีที่ กบข. ไม่สามารถคัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอรายใดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ให้เข้าทำสัญญากับ กบข. ได้ กบข. จะยกเลิกการจัดจ้างครั้งนี้ โดยผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใดๆ จาก กบข. ทั้งสิ้น

7.3 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องส่งเอกสารที่ใช้ในการคัดเลือกตามรายละเอียดข้างต้นให้ กบข. เพื่อให้คณะกรรมการฯ ประกอบการให้คะแนน กรณีผู้ยื่นข้อเสนอส่งเอกสารประกอบการให้คะแนนไม่ครบถ้วน ทำให้คณะกรรมการไม่สามารถพิจารณาให้คะแนนได้ อาจมีผลกระทบต่อคะแนนการคัดเลือก

8 การทำสัญญาซื้อขาย

ผู้ชนะการคัดเลือกจะต้องทำสัญญาซื้อขายตามแบบที่ กบข. กำหนด ภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง และจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นเงินเท่ากับร้อยละ 5 ของราคาค่าสิ่งของที่ซื้อ

9 การทำสัญญาซื้อขาย

9.1 กบข. จะจ่ายค่าจ้างซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น และค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้ว ให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างภายใน 30 วัน เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานถูกต้องและครบถ้วนตามสัญญาจ้างหรือข้อตกลง และ กบข. ได้ตรวจรับมอบงานจ้างเรียบร้อยแล้ว พร้อมทั้ง กบข. ได้รับหนังสือเรียกเก็บเงินจากผู้รับจ้าง ได้ตรวจรับมอบสิ่งของไว้เรียบร้อยแล้ว โดยแบ่งจ่ายเป็นราย 3 เดือน ครั้งละเท่าๆ กัน ภายในระยะเวลา 5 ปี

9.2 ผู้ขายจะต้องทำข้อมูลเปรียบเทียบสิ่งของที่ส่งมอบตามที่สัญญากำหนดว่าส่งมอบได้ครบถ้วนหรือไม่ โดยให้จัดทำในรูปแบบดังต่อไปนี้

ลำดับ	ข้อกำหนดตาม TOR	ความสอดคล้อง	รายละเอียดข้อเสนอ	เอกสารอ้างอิง
	▪ คัดลอกข้อกำหนดของพัสดุที่ต้องส่งมอบตาม TOR	▪ ตรงตามข้อกำหนดของ TOR หรือดีกว่า	▪ ระบุรายละเอียดของพัสดุที่เสนอส่งมอบ	▪ ระบุเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง

10. อัตราค่าปรับ



ค่าปรับตามสัญญาจ้างหรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือจะกำหนดไว้ดังต่อไปนี้

10.1 กรณีที่ผู้รับจ้างนางงานที่รับจ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่งโดยไม่ได้รับอนุญาตจาก กบข. จะกำหนดค่าปรับสำหรับการฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นจำนวนร้อยละ 10 ของวงเงินของงานจ้างช่วงนั้น

10.2 กรณีที่ผู้รับจ้างปฏิบัติผิดสัญญาจ้างนอกจากข้อ 10.1 จะกำหนดค่าปรับเป็นรายวันใน อัตราร้อยละ 0.10 ของราคาค่าจ้าง แต่จะต้องไม่ต่ำกว่าวันละ 100 บาท

11. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง

ผู้ชนะการคัดเลือกซึ่งได้ทำสัญญาซื้อขายจะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของพัสดุที่เกิดขึ้น ภายในระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี นับจากวันที่ กบข. ได้รับมอบพัสดุ โดยต้องบริหารจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้ใช้ การได้ติดตั้งเดิมภายใน 3 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งความชำรุดบกพร่องจาก กบข.

ผู้ขายมีหน้าที่บำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบ Contact Center ให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ต่อเนื่อง เสมอตลอดระยะเวลาดังกล่าวในวรรคหนึ่งด้วยค่าใช้จ่ายของผู้ขาย โดยให้มีเวลาระบบ Contact Center ขัดข้องรวมตามเกณฑ์การคำนวณเวลาขัดข้องไม่เกิน 4 ชั่วโมง หรือร้อยละ 98 ของเวลาใช้งานทั้งหมดของ ระบบ Contact Center ของเดือนนั้น แล้วแต่ตัวเลขใดจะมากกว่ากัน มิฉะนั้นผู้ขายต้องยอมให้ผู้ซื้อคิดค่าปรับ เป็นรายชั่วโมง ในอัตราร้อยละ 0.01 ของราคาการซื้อสิทธิ์การใช้ระบบงาน Contact Center ทั้งหมดตาม สัญญานี้คิดเป็นเงิน 38,520 บาท (สามหมื่นแปดพันห้าร้อยยี่สิบบาท) ต่อชั่วโมง ในช่วงเวลาที่ไม่สามารถใช้ได้ในส่วนที่เกินกว่ากำหนดเวลาขัดข้องข้างต้น

12. วงเงินในการจัดซื้อ

วงเงินในการจัดซื้อครั้งนี้เป็นเงิน 3,852,000 บาท (สามล้านแปดแสนห้าหมื่นสองพันบาท) ซึ่งรวม ภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น และค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้ว

13. ข้อสงวนสิทธิ์ในการยื่นข้อเสนอและอื่น ๆ

13.1 ข้อมูลที่เป็นความลับ

“ข้อมูลที่เป็นความลับ” หมายความว่า ข้อมูลใด ๆ ที่ กบข. หรือพนักงานของ กบข. ได้เปิดเผยแก่ ผู้รับ จ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง โดย กบข. หรือพนักงานของ กบข. มีความประสงค์ให้ผู้รับจ้าง หรือ ลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง เก็บรักษาข้อมูลดังกล่าวไว้เป็นความลับ โดยข้อมูลดังกล่าวเกี่ยวข้องกับข้อมูล ที่ กบข. จัดเก็บหรือครอบครองอยู่ รวมถึงข้อมูลของ กบข. ที่เป็นกระบวนการ ขั้นตอนวิธี โปรแกรมคอมพิวเตอร์



โครงสร้างด้านระบบ โครงสร้างฐานข้อมูล ข้อมูลด้านเครือข่าย ข้อมูลสูตร เทคนิค ข้อมูลผลิตภัณฑ์ ข้อมูลการทดลอง ข้อมูลเกี่ยวกับการบริหาร และแผนงาน

13.2 การเปิดเผยและการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ

(1) ผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง ตกลงและรับทราบว่าเป็นความลับที่เปิดเผยภายใต้สัญญาหรือข้อตกลงถือเป็นและจะยังคงเป็นทรัพย์สินและทรัพย์สินทางปัญญา (ถ้ามี) ของ กบข.

(2) ผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง ตกลงว่าจะเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับที่ กบข. หรือพนักงานของ กบข. ได้เปิดเผยให้แก่ผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง ภายใต้สัญญาหรือข้อตกลงตลอดระยะเวลาการปฏิบัติงานของผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง ตามสัญญาหรือข้อตกลง และเป็นระยะเวลา 1 (หนึ่ง) ปี นับแต่วันที่สัญญาหรือข้อตกลงดังกล่าวสิ้นสุดลง โดยผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง ตกลงที่จะดำเนินการ ดังต่อไปนี้

(ก) รักษาข้อมูลที่เป็นความลับที่ได้รับมาอย่างเคร่งครัด และไม่เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับไม่ว่าทั้งหมดหรือแต่บางส่วนให้แก่บุคคลใดทราบ เว้นแต่จะเป็นการเปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับให้แก่ลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้างที่ต้องเกี่ยวข้องโดยตรงกับข้อมูลที่เป็นความลับนั้นเท่านั้น และผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง จะต้องจัดให้ลูกจ้างหรือผู้แทนของตนได้ผูกพันและปฏิบัติตามเงื่อนไขในการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับด้วย

(ข) ใช้ข้อมูลที่เป็นความลับเพียงเพื่อให้บรรลุตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้ในสัญญาหรือข้อตกลงเท่านั้น

(ค) เก็บรักษาเอกสาร บันทึก หรือวัตถุอื่นใดที่บรรจุข้อมูลที่เป็นความลับที่ได้รับมาไว้ในสถานที่ที่ปลอดภัยที่บุคคลทั่วไปไม่สามารถเข้าถึงได้โดยง่าย และรักษาข้อมูลที่เป็นความลับที่ได้รับมาในลักษณะและระดับเดียวกันกับการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของตนเอง แต่ทั้งนี้ จะต้องไม่น้อยกว่าระดับที่วิญญูชนพึงรักษาข้อมูลที่เป็นความลับของตนเอง

(ง) ไม่ทำซ้ำซึ่งข้อมูลที่เป็นความลับแม้เพียงส่วนหนึ่งส่วนใดหรือทั้งหมด เว้นแต่การทำซ้ำเพื่อการใช้ข้อมูลที่เป็นความลับให้บรรลุผลตามวัตถุประสงค์ที่กำหนดไว้สัญญาหรือข้อตกลงเท่านั้น และไม่ทำวิศวกรรมย้อนกลับ หรือ ถอดรหัสข้อมูลที่เป็นความลับ ต้นแบบ หรือสิ่งอื่นใดที่บรรจุข้อมูลที่เป็นความลับรวมทั้ง ไม่เคลื่อนย้าย พิมพ์ทับ หรือทำให้เสียรูปซึ่งสัญลักษณ์ที่แสดงเครื่องหมายสิทธิบัตร ลิขสิทธิ์ เครื่องหมายการค้า ตราสัญลักษณ์ และเครื่องหมายอื่นใดที่แสดงกรรมสิทธิ์ของต้นแบบหรือสำเนาของข้อมูลที่เป็นความลับที่ได้รับมาจากกบข. หรือพนักงานของ กบข.

13.3 ข้อยกเว้นในการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับ



หน้าที่ในการรักษาข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าวจะไม่ใช้บังคับกับผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของ ผู้รับจ้าง หากผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง สามารถแสดงพยานหลักฐานได้ว่า

(1) ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลของผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง ได้รับทราบอยู่ก่อนที่ กบข. หรือพนักงานของ กบข. จะได้เปิดเผยข้อมูลนั้น

(2) ผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง ได้รับข้อมูลที่เป็นความลับจากบุคคลที่สามที่ไม่อยู่ภายใต้ข้อกำหนดในเรื่องการรักษาความลับหรือข้อจำกัดในเรื่องสิทธิการใช้ประโยชน์ข้อมูลที่เป็นความลับ

(3) ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่รู้จักกันโดยทั่วไปก่อนหรือขณะที่ กบข. หรือพนักงานของ กบข. เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับแก่ผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง หรือเป็นข้อมูลที่เป็นความลับที่ได้เปิดเผยต่อสาธารณะหลังจากที่ กบข. หรือพนักงานของ กบข. ได้เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับให้แก่ผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง

(4) กบข. หรือพนักงานของ กบข. ได้เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับต่อบุคคลภายนอก โดยไม่มีข้อกำหนดให้บุคคลภายนอกต้องรักษาความลับของข้อมูล หรือไม่มีข้อจำกัดในการใช้ข้อมูลที่เป็นความลับดังกล่าว

(5) ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่มาจากการพัฒนาโดยอิสระของผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง

(6) ข้อมูลดังกล่าวเป็นข้อมูลที่กำหนดให้ต้องเปิดเผยโดยกฎหมายหรือตามคำสั่งศาล ทั้งนี้ ผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง จะต้องแจ้งเป็นหนังสือให้ กบข. หรือพนักงานของ กบข. ได้รับทราบถึงข้อกำหนดหรือคำสั่งดังกล่าวก่อนที่จะดำเนินการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว และในการเปิดเผยข้อมูลดังกล่าว ผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง จะต้องดำเนินการตามขั้นตอนทางกฎหมายเพื่อขอให้คุ้มครองข้อมูลดังกล่าวไม่ให้ถูกเปิดเผยต่อสาธารณะด้วย

(7) ผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง ได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจาก กบข. หรือพนักงานของ กบข. ก่อนเปิดเผยข้อมูลนั้น

13.4 วิธีปฏิบัติเมื่อสัญญาสิ้นสุดลง

เมื่อสัญญาหรือข้อตกลงสิ้นสุดลง

(1) ผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง จะต้องส่งมอบข้อมูลที่เป็นความลับและสำเนาของข้อมูลที่เป็นความลับที่ผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง ได้รับไว้ คืนให้แก่ กบข. หรือพนักงานของ กบข. ทั้งหมด หรือทำลายข้อมูลที่เป็นความลับที่ได้รับจาก กบข. หรือพนักงานของ กบข. ทั้งหมด และแจ้งยืนยันเป็นลายลักษณ์อักษรถึงการทำลายดังกล่าวให้ กบข. หรือพนักงานของ กบข. ทราบ ตลอดจนยุติการใช้



ข้อมูลที่เป็นความลับและสิทธิใด ๆ ภายใต้สัญญาหรือข้อตกลงทันที ทั้งนี้ ผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง ยังคงมีหน้าที่รักษาความลับของข้อมูลที่ได้รับภายใต้สัญญาหรือข้อตกลงตามระยะเวลาที่กำหนดไว้ แม้สัญญาหรือข้อตกลงสิ้นสุดแล้ว

(2) ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบข้อมูลที่มีอยู่ในฐานข้อมูลทั้งหมดและ Data Dictionary ให้แก่ผู้ว่าจ้าง ตามรูปแบบและภายใน 15 วันทำการ ทั้งนี้ หากดำเนินการส่งมอบข้อมูลทั้งหมดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการลบข้อมูลของผู้ว่าจ้างใน Server ออกทั้งหมด

13.5 การชดใช้ค่าเสียหาย

(1) กรณีที่ผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง ผ่าฝืนข้อกำหนดตามสัญญาหรือข้อตกลง และก่อให้เกิดความเสียหายแก่ กบข. ผู้รับจ้างจะต้องชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นให้แก่ กบข.

(2) ผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง ระบุว่า การเปิดเผยหรือการใช้ข้อมูลที่เป็นความลับโดยฝ่าฝืนข้อกำหนดตามสัญญาหรือข้อตกลงอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ กบข. เป็นจำนวนที่ไม่สามารถประเมินได้ ดังนั้นผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง ยินยอมให้ กบข. ใช้สิทธิที่จะร้องขอต่อศาลเพื่อให้มีคำสั่งให้ผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง หยุดการกระทำใด ๆ ที่เป็นการฝ่าฝืนข้อกำหนดตามสัญญานี้ และ/หรือใช้วิธีคุ้มครองชั่วคราวใด ๆ ตามที่ กบข. เห็นว่าเหมาะสมได้ โดยผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง จะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ทั้งหมดในการดำเนินการดังกล่าว

(3) กรณีที่ กบข. สงสัยว่าผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง ผ่าฝืนข้อตกลงตามสัญญาหรือข้อตกลง ผู้รับจ้างจะต้องเป็นฝ่ายพิสูจน์ว่าผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้าง ไม่ได้ฝ่าฝืนข้อตกลงตามสัญญาหรือข้อตกลง

13.6 ข้อกำหนดอื่น

(1) การที่ กบข. หรือพนักงานของ กบข. เปิดเผยข้อมูลที่เป็นความลับให้แก่ผู้รับจ้าง หรือลูกจ้าง หรือผู้แทนของผู้รับจ้างตามสัญญาหรือข้อตกลง ไม่ถือว่า กบข. ได้อนุญาตให้ผู้รับจ้าง หรือลูกจ้างหรือผู้แทนของผู้รับจ้างใช้ผลงานซึ่งมีสิทธิบัตร ลิขสิทธิ์ เครื่องหมายการค้า หรือข้อมูลทางการค้าอื่นของ กบข. เว้นแต่ กบข. จะมีหนังสือแสดงความตกลงเป็นอย่างอื่น

(2) กรณีที่ผู้รับจ้างได้โอนกิจการ รวมกิจการ หรือควบกิจการ หรือดำเนินการอื่น ๆ ในลักษณะที่มีการเปลี่ยนแปลงอำนาจในการดำเนินกิจการ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งให้ กบข. ทราบโดยไม่ชักช้า การที่ กบข. ทำสัญญาหรือข้อตกลงกับผู้รับจ้าง ไม่มีผลผูกพัน กบข. ที่จะต้องเปิดเผยรายละเอียดของข้อมูลที่เป็นความลับ



ภายใต้สัญญาหรือข้อตกลง หรือที่จะต้องเข้าทำสัญญานุญาตให้ใช้สิทธิกับผู้รับจ้างในการใช้ประโยชน์ข้อมูลที่เป็นความลับต่อไป

(3) ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่ง กบข. ได้คัดเลือกแล้ว ต้องปฏิบัติตามข้อกำหนด ระเบียบ ประกาศ แนวปฏิบัติที่เกี่ยวข้องกับการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของสำนักงาน

(4) ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่ง กบข. ได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญาหรือข้อตกลงซื้อเป็นหนังสือภายในเวลาที่กำหนด กบข. จะริบหลักประกันการยื่นข้อเสนอ (ถ้ามี) หรือเรียกร้องจากผู้ออกหนังสือค้ำประกัน การยื่นเสนอราคาทันที และอาจพิจารณาเรียกร้องให้ชดใช้ความเสียหายอื่น (ถ้ามี) รวมทั้งจะพิจารณาให้เป็นผู้ทำงานตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

14. มาตรการป้องกันการทุจริตและประพฤติมิชอบ

ด้วย กบข. มีนโยบายต่อต้านการทุจริตและประพฤติมิชอบที่بنานบนเศรษฐกิจและสังคมของประเทศ กบข. ไม่ยอมรับการทุจริตและประพฤติมิชอบทุกรูปแบบ (Zero Tolerance) ไม่ว่าจะเป็นการกระทำโดยบุคลากรของ กบข. หรือบริษัทในเครือของ กบข. หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกิจการของ กบข. ซึ่งรวมถึงคู่ค้าของ กบข. ทุกราย นอกจากนี้ กบข. ยังยึดมั่นในการดำเนินธุรกิจอย่างมีจริยธรรม จรรยาบรรณ และรับผิดชอบต่อสังคมและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มด้วย

กบข. จึงขอความร่วมมือจากผู้ยื่นข้อเสนอ หากพบเห็นการกระทำของบุคลากรของ กบข. หรือบริษัทในเครือของ กบข. หรือบุคคลที่เกี่ยวข้องกับกิจการของ กบข. หรือคู่ค้าของ กบข. รายใดที่มีการกระทำเข้าข่ายทุจริต ตัดสินบน หรือเรียกรับเงิน ทริพย์สินหรือประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสม ไม่ว่าจะในรูปแบบใด ขอให้แจ้งโดยตรงไปยังบุคคลและที่อยู่ดังต่อไปนี้

“ประธานอนุกรรมการตรวจสอบ

ฝ่ายตรวจสอบภายใน กองทุนบำเหน็จบำนาญข้าราชการ

เลขที่ 990 อาคารอับดุลราฮิม เฟลส ถนนพระราม 4

แขวงสีลม เขตบางรัก กรุงเทพมหานคร 10500”

15. ผู้จัดทำขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR)

15.1 นางสาวกัญญา ศิริวรাত্র

15.2 นางนฤมล นุชอิสาร

15.3 นายประกาญจน์ ภัทรพรนันท์



นโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

1. การแจ้งการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Notice)

กบข. มีการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เสนองาน กรรมการของนิติบุคคลที่เป็นผู้เสนองาน ผู้แทน ผู้รับมอบฉันทะ หรือผู้รับมอบอำนาจ แล้วแต่กรณี ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้เสนองาน” ตามที่ผู้เสนองานได้จัดส่งให้แก่ กบข. และตรวจสอบข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เสนองานจากแหล่งอื่น เพื่อวัตถุประสงค์ในการพิจารณาคัดเลือกผู้เสนองานที่จะปฏิบัติงานตามข้อกำหนดการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุ และเพื่อการทำนิติกรรมสัญญา ทั้งนี้ ตามที่กำหนดไว้ในพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 โดย กบข. จะจัดเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เสนองานที่เป็นต้นฉบับและสำเนาเอกสาร รวมทั้งข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ไว้เป็นระยะเวลา 10 ปี นับแต่วันที่ข้อผูกพันตามนิติกรรมสัญญาเกี่ยวกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุที่ผู้เสนองานมีอยู่กับ กบข. สิ้นสุดลง

ตลอดระยะเวลาที่ กบข. เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เสนองานไว้นั้น กบข. อาจใช้หรือเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของผู้เสนองานในการติดต่อหรือประสานงานกับผู้เสนองานเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุของ กบข. เพื่อการสอบบัญชีของ กบข. เพื่อการใช้สิทธิเรียกร้องตามกฎหมาย หรือเปิดเผยต่อหน่วยงานที่มีอำนาจตามกฎหมายในการขอทราบข้อมูลส่วนบุคคลนั้น โดยผู้เสนองานได้รับทราบนโยบายเกี่ยวกับการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของ กบข. รวมทั้งสิทธิของผู้เสนองานในฐานะเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลตามที่ กบข. กำหนดแล้ว

2. กรณีผู้เสนองานมีขอบเขตการทำงานเป็นการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

ในกรณีที่ผู้เสนองานได้รับการคัดเลือกให้เข้าทำนิติกรรมสัญญากับ กบข. ซึ่งเป็นการจัดซื้อจัดจ้างที่มีขอบเขตการทำงานเป็นการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล กบข. อาจมีความจำเป็นที่จะต้องเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลที่เกี่ยวข้องซึ่ง กบข. เก็บรวบรวมมาจากเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลให้แก่ผู้เสนองาน เพื่อให้ผู้เสนองานสามารถดำเนินการตามข้อกำหนดของนิติกรรมสัญญาได้ จึงเป็นผลให้ผู้เสนองานมีสถานะเป็นผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล (Data Processor) ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ในกรณีนี้ กบข. อาจต้องการทราบแนวทางการจัดการข้อมูลส่วนบุคคลที่จะได้รับจาก กบข. ของผู้เสนองาน ซึ่งผู้เสนองานต้องจัดให้ กบข. รับทราบถึงนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือมาตรการที่ใช้จัดการเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคลที่จะได้รับจาก กบข. ที่เป็นลายลักษณ์อักษร โดยนโยบายหรือมาตรการดังกล่าวจะต้องสอดคล้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 ซึ่งอย่างน้อยต้องประกอบด้วย

1. มาตรการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนมาตรการที่จะใช้ดำเนินการเมื่อข้อมูลรั่วไหลหรือถูกละเมิด
2. มาตรการควบคุมดูแลการใช้และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล
3. เจ้าหน้าที่คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลหรือบุคคลผู้รับผิดชอบประสานงานเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล



4. [รายการอื่นตามที่ กบข. เห็นสมควร]

นอกจากนี้ผู้เสนองานจะต้องถือปฏิบัติตาม “ข้อตกลงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล” ซึ่งจะได้ลงนามในวันทำนิติกรรมสัญญาด้วย

3. กรณีผู้เสนองานต้องส่งบุคคลเข้ามาทำงานภายในสถานที่ทำการของ กบข.

ผู้เสนองานที่ได้รับการคัดเลือกให้เข้าทำนิติกรรมสัญญากับ กบข. และต้องส่งบุคคลเข้ามาทำงานภายในสถานที่ทำการของ กบข. ผู้เสนองานจะเป็นผู้เก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคลของบุคคลดังกล่าวและเปิดเผยให้ กบข. รับทราบ ในการนี้ผู้เสนองานมีหน้าที่แจ้งวัตถุประสงค์ของการเก็บรวบรวม ใช้ และเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคล รวมทั้งนโยบายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของ กบข. ให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลทราบด้วย

