



ประกาศองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

เรื่อง ประกวดราคาเช่าระบบ Call Center ๑๓๔๘ ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ มีความประสงค์จะประกวดราคาเช่าระบบ Call Center ๑๓๔๘ ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ราคากลางของงานเช่าในการประกวดราคาครั้งนี้ เป็นเงินทั้งสิ้น ๔,๕๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท (สี่ล้านห้าแสนบาทถ้วน) ตามรายการ ดังนี้

เช่าระบบ Call Center ๑๓๔๘ จำนวน ๑ โครงการ

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

๑. มีความสามารถตามกฎหมาย

๒. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๓. ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๔. ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว

เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๕. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๖. มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๗. เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล ผู้มีอาชีพให้เช่าพัสดุที่ประกวดราคาเช่าด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๘. ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๙. ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

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

๑๑ ผู้เสนอราคาต้องมีศูนย์บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพร้อมระบบ Call Center ให้บริการรับแจ้ง ๒๔ ชม.

๑๒ ผู้เสนอราคาจะต้องมีหนังสือแต่งตั้งเป็นตัวแทนจำหน่ายอย่างเป็นทางการจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ SD - WAN เพื่อใช้ในการยื่นเสนอราคาครั้งนี้

๑๓ ผู้เสนอราคาต้องมีประสบการณ์ในการให้เช่าบริการ Leased Line Internet ให้กับหน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ อย่างน้อย ๑ สัญญา โดยผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องแสดงหลักฐาน ต้นฉบับ หรือสำเนา สัญญาของงานให้คณะกรรมการตรวจสอบในวันยื่นซองประกวดราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๔ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

ผู้สนใจสามารถรับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ โดยดาวน์โหลดเอกสารผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่วันที่ประกาศจนถึงก่อนวันเสนอราคา

ผู้สนใจสามารถดูรายละเอียดได้ที่เว็บไซต์ www.bmta.co.th หรือ www.gprocurement.go.th หรือ สอบถามทางโทรศัพท์หมายเลข ๐ ๒๒๔๖ ๐๙๗๔ ในวันและเวลาราชการ

ประกาศ ณ วันที่ ๑๗ กรกฎาคม พ.ศ. ๒๕๖๔



(นางพนิดา ทองสุข)

รองผู้อำนวยการฝ่ายบริหาร ปฏิบัติการแทน

ผู้อำนวยการองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

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



เอกสารประกวดราคาเช่าด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

เลขที่ ๐๘/๒๕๖๔

การเช่าระบบ Call Center ๑๓๔๘

ตามประกาศ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

ลงวันที่ ๗ กรกฎาคม ๒๕๖๔

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "องค์การ" มีความประสงค์จะประกวดราคาเช่าด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ตามรายการ ดังนี้

| เช่าระบบ Call Center ๑๓๔๘ | จำนวน | ๑ | โครงการ |
|---------------------------|-------|---|---------|
|---------------------------|-------|---|---------|

พัสดุที่จะเช่านี้ต้องเป็นของแท้ ของใหม่ ไม่เคยใช้งานมาก่อน ไม่เป็นของเก่าเก็บ อยู่ในสภาพที่จะใช้งานได้ทันทีและมีคุณลักษณะเฉพาะตรงตามที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคาเช่าด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้ โดยมีข้อแนะนำและข้อกำหนด ดังต่อไปนี้

๑. เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

- ๑.๑ รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ
- ๑.๒ แบบใบเสนอราคาที่กำหนดไว้ในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์
- ๑.๓ สัญญามาตรฐานหน่วยงาน
- ๑.๔ แบบหนังสือค้ำประกัน
 - (๑) หลักประกันสัญญา
- ๑.๕ บทนิยาม
 - (๑) ผู้มีผลประโยชน์ร่วมกัน
 - (๒) การขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม
- ๑.๖ แบบบัญชีเอกสารที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์
 - (๑) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๑
 - (๒) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๒

๒. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

- ๒.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย
- ๒.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- ๒.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- ๒.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้

ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

- ๒.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงาน

ของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๒.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๒.๗ เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพให้เช่าพัสดุที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๒.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ องค์การ หน่วยงานประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

๒.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

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

๒.๑๑ ผู้เสนอราคาต้องมีศูนย์บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพร้อมระบบ Call Center ให้บริการรับแจ้ง ๒๔ ชม.

๒.๑๒ ผู้เสนอราคาจะต้องมีหนังสือแต่งตั้งเป็นตัวแทนจำหน่ายอย่างเป็นทางการจากเจ้าของผลิตภัณฑ์อุปกรณ์ SD - WAN เพื่อใช้ในการยื่นเสนอราคาครั้งนี้

๒.๑๓ ผู้เสนอราคาต้องมีประสบการณ์ในการให้เช่าบริการ Leased Line Internet ให้กับหน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ อย่างน้อย ๑ สัญญา โดยผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องแสดงหลักฐาน ต้นฉบับ หรือสำเนาสัญญาของงานให้คณะกรรมการตรวจสอบในวันยื่นซองประกวดราคา

๓. หลักฐานการยื่นข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอเอกสารหลักฐานยื่นมาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยแยกเป็น ๒ ส่วน คือ

๓.๑ ส่วนที่ ๑ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

(ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล หนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) และบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี) พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(๒) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่ไม่มีนิติบุคคล ให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่นนั้น สำเนาข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน หรือสำเนาหนังสือเดินทางของผู้เป็นหุ้นส่วนที่มีได้ถือสัญชาติไทย พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

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

(๔) เอกสารเพิ่มเติมอื่นๆ

(๔.๑) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้มีอำนาจ

(๔.๒) หนังสือรับรองการจดทะเบียนพาณิชย์

(๔.๓) ภพ.๒๐

(๔.๔) แบบแสดงการลงทะเบียนในระบบกรมบัญชีกลาง (e-GP)

(๕) บัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ตามแบบในข้อ ๑.๖ (๑) โดยไม่ต้องแนบในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

ทั้งนี้ เมื่อผู้ยื่นข้อเสนอดำเนินการแนบไฟล์เอกสารตามบัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ครบถ้วน ถูกต้องแล้ว ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์จะสร้างบัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ตามแบบในข้อ ๑.๖ (๑) ให้โดยผู้ยื่นข้อเสนอไม่ต้องแนบบัญชีเอกสารส่วนที่ ๑ ดังกล่าวในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

๓.๒ ส่วนที่ ๒ อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(๑) ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอมอบอำนาจให้บุคคลอื่นกระทำการแทนให้แนบหนังสือมอบอำนาจซึ่งติดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย โดยมีหลักฐานแสดงตัวตนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ทั้งนี้หากผู้รับมอบอำนาจเป็นบุคคลธรรมดาต้องเป็นผู้ที่บรรลุนิติภาวะตามกฎหมายแล้วเท่านั้น

(๒) แคตตาล็อกและ/หรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ ตามข้อ ๔.๔

(๓) เอกสารเพิ่มเติมอื่นๆ

(๓.๑) รายละเอียดตามเอกสารประกวดราคาการเช่าระบบ Call Center

๑๓๔๘ ข้อ ๒.๑๑ - ๒.๑๓

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

ทั้งนี้ เมื่อผู้ยื่นข้อเสนอดำเนินการแนบไฟล์เอกสารตามบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ครบถ้วน ถูกต้องแล้ว ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์จะสร้างบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ตามแบบในข้อ ๑.๖ (๒) ให้โดยผู้ยื่นข้อเสนอไม่ต้องแนบบัญชีเอกสารส่วนที่ ๒ ดังกล่าวในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

๔. การเสนอราคา

๔.๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ตามที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ โดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น และจะต้องกรอกข้อความให้ถูกต้องครบถ้วน พร้อมทั้งหลักฐานแสดงตัวตนและทำการยืนยันตัวตนของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่ต้องแนบใบเสนอราคาในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

๔.๒ ในการเสนอราคาให้เสนอราคาเป็นเงินบาท และเสนอราคาได้เพียงครั้งเดียวและราคาเดียวโดยเสนอราคารวม และหรือราคาต่อหน่วย และหรือต่อรายการ ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ท้ายใบเสนอราคาให้ถูกต้อง ทั้งนี้ ราคารวมที่เสนอจะต้องตรงกันทั้งตัวเลขและตัวหนังสือ ถ้าตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกัน ให้ถือตัวหนังสือเป็นสำคัญ โดยคิดราคารวมทั้งสิ้นซึ่งรวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งปวงไว้แล้ว จนกระทั่งส่งมอบพัสดุให้ ณ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) กรุงเทพฯ

ราคาที่เสนอจะต้องเสนอกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า ๑๒๐ วัน ตั้งแต่วันเสนอราคาโดย

ภายในกำหนดยื่นราคา ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้ และจะถอนการเสนอราคามีได้

๔.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอกำหนดเวลาส่งมอบพัสดุที่ให้เช่าไม่เกิน ๓๖๕ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาเช่า หรือวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจาก องค์การ ให้ส่งมอบพัสดุที่ให้เช่า

๔.๔ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องส่งแคตตาล็อก และหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของเช่าระบบ Call Center ๑๓๔๘ ไปพร้อมการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประกอบการพิจารณา หลักฐานดังกล่าวนี้ องค์การจะยึดไว้เป็นเอกสารของทางราชการ

๔.๕ ก่อนเสนอราคา ผู้ยื่นข้อเสนอควรตรวจสอบร่างสัญญา รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ ฯลฯ ให้ถี่ถ้วนและเข้าใจเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดเสียก่อนที่จะตกลงยื่นข้อเสนอตามเงื่อนไขในเอกสารประกวดราคาเช่าอิเล็กทรอนิกส์

๔.๖ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในวันที่ ๑๙ กรกฎาคม ๒๕๖๔ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น. และเวลาในการเสนอราคาให้ถือตามเวลาของระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นเกณฑ์

เมื่อพ้นกำหนดเวลายื่นข้อเสนอและเสนอราคาแล้ว จะไม่รับเอกสารการยื่นข้อเสนอและการเสนอราคาใดๆ โดยเด็ดขาด

๔.๘ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำเอกสารสำหรับใช้ในการเสนอราคาในรูปแบบไฟล์เอกสารประเภท PDF File (Portable Document Format) โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้อง และชัดเจนของเอกสาร PDF File ก่อนที่จะยืนยันการเสนอราคา แล้วจึงส่งข้อมูล (Upload) เพื่อเป็นการเสนอราคาให้แก่ องค์การ ผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

๔.๙ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ จะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอแต่ละรายว่า เป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่น ตามข้อ ๑.๕ (๑) หรือไม่ หากปรากฏว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่น คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

หากปรากฏต่อคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ว่า ก่อนหรือในขณะที่มีการพิจารณาข้อเสนอ มีผู้ยื่นข้อเสนอรายใดกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมตามข้อ ๑.๕ (๒) และคณะกรรมการฯ เชื่อว่ามีการกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ และองค์การ จะพิจารณาลงโทษผู้ยื่นเสนอดังกล่าวเป็นผู้ทำงานเว้นแต่ องค์การ จะพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นมีใช่เป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำดังกล่าวและได้ให้ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของ องค์การ

๔.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

(๑) ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

(๒) ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่นๆ (ถ้ามี) รวมค่าใช้

จ่ายทั้งปวงไว้ด้วยแล้ว

(๓) ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการเสนอราคา ตามวัน เวลา ที่

กำหนด

(๔) ผู้ยื่นข้อเสนอจะถอนการเสนอราคาที่เสนอแล้วไม่ได้

(๕) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องศึกษาและทำความเข้าใจในระบบและวิธีการเสนอราคาด้วยวิธี

ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบัญชีกลางที่แสดงไว้ในเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th

๕. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

๕.๑ ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ องค์กรจะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ ราคา

๕.๒ การพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ

กรณีใช้หลักเกณฑ์ราคาในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ องค์กร จะพิจารณาจากราคารวม

๕.๒ หากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามข้อ ๒ หรือยื่นหลักฐานการยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วนตามข้อ ๓ หรือยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้องตามข้อ ๔ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่ ผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเสนอเอกสารทางเทคนิคหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่ให้เข้าไม่ครบถ้วน หรือเสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่องค์กรกำหนดไว้ในประกาศและเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนที่มีใช้สาระสำคัญและความแตกต่างนั้นไม่มีผลทำให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบต่อผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเป็นการผิดพลาดเล็กน้อย คณะกรรมการฯ อาจพิจารณาผ่อนปรนการตัดสินผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น

๕.๓ องค์กรสงวนสิทธิไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่มี การผ่อนผัน ในกรณีดังต่อไปนี้

(๑) ไม่ปรากฏชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นในบัญชีรายชื่อผู้รับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ หรือบัญชีรายชื่อผู้เข้าเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ขององค์กร

(๒) ไม่กรอกชื่อผู้ยื่นข้อเสนอในการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์

(๓) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น

๕.๔ ในการตัดสินการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือในการทำสัญญา คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือองค์กรมีสิทธิให้ผู้ยื่นข้อเสนอสั่งแจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ องค์กร มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ ไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง

๕.๕ องค์กรทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่เสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกเข้าในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่พิจารณาเข้าเลยก็ได้ สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ และให้ถือว่าการตัดสินของ องค์กรเป็นเด็ดขาด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งองค์กร จะพิจารณายกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์และลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อถือได้ว่าการยื่นข้อเสนอกระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จ หรือใช้ข้อมูลคลาดเคลื่อน หรือนิติบุคคลอื่นมาเสนอราคาแทน เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือองค์กร จะให้ผู้ยื่นข้อเสนอนั้นชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อว่า ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถดำเนินการตามเอกสาร

ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ องค์การ มีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอหรือไม่รับราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใดๆ จากองค์การ

๕.๖ ก่อนลงนามในสัญญาองค์การอาจประกาศยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หากปรากฏว่ามีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการประกวดราคาหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือสื่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

๖. การทำสัญญาเช่า

๖.๑ ในกรณีที่ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ สามารถส่งมอบพัสดุที่ให้เช่าได้ครบถ้วนภายใน ๕ วันทำการ นับแต่วันที่ทำข้อตกลงเช่าองค์การจะพิจารณาจัดทำข้อตกลงเป็นหนังสือแทนการทำสัญญาตามแบบสัญญาดังระบุ ในข้อ ๑.๓ ก็ได้

๖.๒ ในกรณีที่ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถส่งมอบสิ่งของได้ครบถ้วนภายใน ๕ วันทำการ หรือองค์การเห็นว่าไม่สมควรจัดทำข้อตกลงเป็นหนังสือ ตามข้อ ๖.๑ ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะต้องทำสัญญาเช่าตามแบบสัญญาดังระบุในข้อ ๑.๓ หรือทำข้อตกลงเป็นหนังสือ กับองค์การภายใน ๗ วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง และจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ ๕ ของราคาค่าพัสดุที่ให้เช่าที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ให้องค์การยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

(๑) เงินสด

(๒) เช็คหรือตราพท์ที่ธนาคารเซ็นสั่งจ่าย ซึ่งเป็นเช็คหรือตราพท์ลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือตราพท์นั้นชำระต่อเจ้าหน้าที่ในวันทำสัญญา หรือก่อนวันนั้นไม่เกิน ๓ วันทำการ

(๓) หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามตัวอย่างที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒) หรือจะเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

(๔) หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุน หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด ดังระบุในข้อ ๑.๔ (๒)

(๕) พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้ให้เช่า) พ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาเช่าแล้ว

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ย ตามอัตราส่วนของพัสดุที่ให้เช่าซึ่งองค์การ ได้รับมอบไว้แล้ว

๗. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

องค์การ จะจ่ายค่าเช่าซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงแล้วให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้ให้เช่า เมื่อผู้ให้เช่าได้ส่งมอบพัสดุที่ให้เช่าได้ครบถ้วนตามสัญญาเช่าหรือข้อตกลงเป็นหนังสือ และองค์การ ได้ตรวจรับมอบพัสดุที่ให้เช่าไว้เรียบร้อยแล้ว

๘. อัตราค่าปรับ

ค่าปรับตามแบบสัญญาเช่าแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ หรือข้อตกลงเช่าเป็นหนังสือ ให้คิดในอัตราร้อยละ ๐.๒๐ ของราคาค่าพัสดุที่ให้เช่าที่ยังไม่ได้รับมอบต่อวัน

๙. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้ทำสัญญาเช่าตามแบบดังระบุในข้อ ๑.๓ หรือทำข้อตกลงเช่าเป็นหนังสือ แล้วแต่กรณี จะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของสิ่งของที่เช่าที่เกิดขึ้นภายในระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑ ปี นับถัดจากวันที่ องค์การ ได้รับมอบพัสดุที่ให้เช่า โดยต้องบริหารจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้ใช้งานได้ติดตั้งเดิมภายใน ๔ ชม. นับถัดจากที่ได้รับแจ้งความชำรุดบกพร่อง จากองค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ ทุกช่องทางการสื่อสาร

๑๐. ข้อสงวนสิทธิ์ในการยื่นข้อเสนอและอื่นๆ

๑๐.๑ เงินค่าพัสดุสำหรับการเช่าครั้งนี้ ได้มาจากเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕

การลงนามในสัญญาจะกระทำได้ ต่อเมื่อองค์การได้รับอนุมัติเงินค่าพัสดุจากเงินงบประมาณประจำปี พ.ศ. ๒๕๖๕ แล้วเท่านั้น

๑๐.๒ เมื่อองค์การได้คัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอรายใดให้เป็นผู้ให้เช่า และได้ตกลงเช่าพัสดุตามการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ถ้าผู้ให้เช่าจะต้องส่งหรือนำพัสดุที่ให้เช่าดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศและของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้ให้เช่าจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์ ดังนี้

(๑) แจ้งการส่งหรือนำพัสดุที่ให้เช่าที่เช่าดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศต่อกรมเจ้าท่า ภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้ให้เช่าส่ง หรือเช่าของจากต่างประเทศ เว้นแต่เป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้

(๒) จัดการให้สิ่งของที่เช่าดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทย จากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ให้บรรทุกสิ่งของนั้นโดยเรืออื่นที่มีใช้เรือไทย ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตเช่นนั้นก่อนบรรทุกของลงเรืออื่น หรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่น

(๓) ในกรณีที่มิปฏิบัติตาม (๑) หรือ (๒) ผู้ให้เช่าจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์

๑๐.๓ ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งองค์การได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญาหรือข้อตกลงเช่าเป็นหนังสือ ภายในเวลาที่กำหนด ดังระบุไว้ในข้อ ๖ องค์การจะริบหลักประกันการยื่นข้อเสนอ หรือเรียกจูงจากผู้ออกหนังสือค้ำประกันการยื่นข้อเสนอทันที และอาจพิจารณาเรียกจูงให้ชดใช้ความเสียหายอื่น (ถ้ามี) รวมทั้งจะพิจารณาให้เป็นผู้ทำงาน ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

๑๐.๔ องค์การสงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาหรือข้อตกลงเช่าเป็นหนังสือ ให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

๑๐.๕ ในกรณีที่เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ มีความขัดหรือแย้งกัน ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยขององค์การ คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม

๑๐.๖ องค์การอาจประกาศยกเลิกการเช่าในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่า

เสียหายใดๆ จากองค์การไม่ได้

(๑) องค์การไม่ได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการเช่าหรือที่ได้รับจัดสรรแต่ไม่เพียงพอที่จะทำการเช่าครั้งนี้ต่อไป

(๒) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการเช่าหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือถือว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

(๓) การทำการเช่าครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่องค์การ หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

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

๑๑. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการเช่า ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้ให้เช่าต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

๑๒. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

องค์การ สามารถนำผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามสัญญาของผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้ให้เช่าเพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ หากผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับองค์การ ไว้ชั่วคราว

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

๗) กรกฎาคม ๒๕๖๔

ขอบเขตของงาน (Term of Reference : TOR)

โครงการเช่าระบบ Call Center ๑๓๔๘

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

๑. ความเป็นมา

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มีความประสงค์จะเช่าระบบงานบริการประชาชนและผู้โดยสารสัมพันธ์ Call Center ๑๓๔๘ เนื่องจากสัญญาจ้างบริการบำรุงรักษาระบบ Call Center ๑๓๔๘ และซ่อมแซมแก้ไขระบบ และสัญญาเช่าใช้หมายเลขพิเศษระบบ Call Center ๑๓๔๘ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๔ จะสิ้นสุดระยะเวลาตามสัญญาภายในวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๔ ซึ่งระบบ Call Center ๑๓๔๘ มีความสำคัญในการสนับสนุนการดำเนินงานขององค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ (ขสมก.) มุ่งสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการ และยังเป็น การเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสาร การสอบถามข้อมูล การรับเรื่องร้องเรียน พร้อมทั้ง การแจ้งผลกลับไปยังผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วและถูกต้อง

ดังนั้น เพื่อให้การใช้งานระบบ Call Center ๑๓๔๘ เป็นไปอย่างต่อเนื่องและมีระบบปฏิบัติการที่ทันสมัยในยุคดิจิทัล (Digital Age) สามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ จึงจำเป็นต้องเช่าระบบงานบริการประชาชนและผู้โดยสารสัมพันธ์ Call Center ๑๓๔๘ ประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๕ ระยะเวลาตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ จนถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อจัดการระบบ Call Center ๑๓๔๘ พร้อมอุปกรณ์เพื่อทดแทนเครื่องเดิม

๒.๒ เพื่อนำเทคโนโลยีการสื่อสารที่ทันสมัยในยุคดิจิทัล (Digital Age) มาใช้ในการพัฒนาประสิทธิภาพในงานบริการระบบ Call Center ๑๓๔๘ ให้สามารถตอบสนองความต้องการผู้ใช้บริการได้อย่างรวดเร็วถูกต้องและเพื่อให้ระบบ Call Center ๑๓๔๘ สามารถทำงานได้ทุกที่ทุกเวลารองรับสถานการณ์การของโรคระบาด

๒.๓ เพื่อสามารถวัดผลการให้บริการที่ได้จากรายงานสถิติการให้บริการไปเป็นแนวทางในการพัฒนาปรับปรุงและแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ต่อไปในอนาคตได้

๒.๔ เพื่อสร้างความพึงพอใจให้กับผู้ใช้บริการและเกิดความเชื่อมั่นในการใช้บริการ

๓. ขอบเขตการดำเนินการโครงการ

การเช่าระบบ Call Center ๑๓๔๘ (ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่ายคลาวด์พร้อมฐานข้อมูลระบบ Cloud Contact Center) จำนวน ๑ ชุด มีคุณลักษณะอย่างน้อย ดังนี้

๓.๑ ระบบทั้งหมดต้องติดตั้งและได้รับการบริหารจัดการในศูนย์ข้อมูล (Data Center) ที่ผ่านการรับรองมาตรฐาน ISO ๒๗๐๐๑ (Information security management system) และอยู่ในช่วงเวลาที่ได้รับการรับรองในวันที่ยื่นข้อเสนอ

๓.๒ มีระบบ Fire Wall หรือ Security อื่นๆ สำหรับป้องกัน Cloud Server

๓.๓ มีสิทธิการใช้ระบบโทรศัพท์และระบบ Call Center สำหรับ ๒๐ ผู้ใช้งาน

๓.๔ สามารถใช้ระบบโทรศัพท์ได้จากเครือข่ายภายในและภายนอกโดยไม่อาศัย VPN (VPN-Less)

พิมพ์

๓.๕ ผู้ใช้งานสามารถใช้ระบบได้บน Platform ต่าง ๆ ดังนี้ หัวเครื่อง IP Phone, Softphone บนเครื่องคอมพิวเตอร์และ Mobile Softphone โดยสามารถใช้งานได้พร้อมกันไม่น้อยกว่า ๓ อุปกรณ์ในเวลาเดียวกัน

๓.๖ โปรแกรม Softphone ที่นำเสนอต้องเป็นเวอร์ชันใหม่ล่าสุด ที่สามารถดาวน์โหลดโปรแกรมผ่านทาง App Store และ Play Store ได้โดยตรงและสามารถอัปเดตได้ตลอดอายุสัญญา

๓.๗ สามารถ Push notification เมื่อมีสายเรียกเข้าโดยรองรับทั้ง iOS และ Android เป็นอย่างน้อย

๓.๘ มีฟังก์ชันดึงสายในกลุ่ม (Pickup) และดึงสายข้ามกลุ่ม (Group Pickup)

๓.๙ มีฟังก์ชันโอนสายแบบ Blind transfer และ Consult transfer

๓.๑๐ มีระบบปฏิบัติการที่มีการใช้งานอยู่ในปัจจุบันและมี License ลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย

๓.๑๑ ระบบ Cloud Contact Center มีระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response-IVR) เพื่อให้ผู้ติดต่อสามารถกดหมายเลขจากแป้นโทรศัพท์สำหรับติดต่อพนักงานที่ดูแลในเรื่องต่าง ๆ สามารถฝากข้อความเสียง Voice Mail ในการติดต่อกลับในกรณีที่พนักงานไม่ว่างและผู้ติดต่อไม่ต้องการรอสาย

๓.๑๒ มีระบบตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response-IVR) ที่สามารถเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลต่าง ๆ ผ่าน ODBC และสามารถให้เจ้าหน้าที่ของ ชสมก.สามารถเปลี่ยนแปลง Call Flow หรือไฟล์เสียงบนระบบเองได้

๓.๑๓ ระบบ Cloud Contact Center ต้องรองรับการกระจายสายให้พนักงาน (Agent) แบบ Skill Base Routing ได้ทุกที่ทุกเวลา

๓.๑๔ ระบบ Cloud Contact Center ต้องมีฟังก์ชัน สำหรับผู้ดูแล (Supervisor) สามารถตรวจสอบติดตาม หรือช่วยเหลือพนักงานที่มีการสนทนากับผู้ติดต่อด้วยวิธีการดังต่อไปนี้

(๑) Silent Monitor ผู้ควบคุมงานสามารถร่วมรับฟังการสนทนาได้โดยเจ้าหน้าที่ผู้รับสายและผู้ติดต่อไม่ทราบ

(๒) Whisper ผู้ควบคุมงานสามารถให้คำแนะนำแก่เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติได้โดยผู้ติดต่อไม่ทราบ

(๓) Conference ผู้ควบคุมงานสามารถเข้าร่วมสนทนากับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานและผู้ติดต่อ

๓.๑๕ Cloud Contact Center ต้องมีการบันทึกเสียงสนทนา (Voice Recording) ๑๐๐% และเก็บได้นานไม่น้อยกว่า ๑ ปี (บันทึกการสนทนาเป็น ๑ ไฟล์ ต่อการสนทนา ๑ ครั้ง) สามารถกำหนดให้ระบบสั่งทำการ Backup ไฟล์ลงมาเก็บไว้ที่ Storage สำรอง ของ ชสมก.ได้ และอุปกรณ์บันทึกแบบอื่นได้ เช่น FTP Server เป็นต้น

๓.๑๖ ระบบ Cloud Contact Center ต้องมีระบบ Real time Dashboard และ Report แสดงข้อมูลจำนวนรายการสายที่เข้ามา, รายการที่ถูกรับสาย, รายการที่รอ, รายการที่สนทนา และรายการที่ไม่ได้รับสาย

๓.๑๗ มีระบบแจ้งสายรอเข้าระหว่างการรับสาย

๓.๑๘ มีระบบการโอนสายระหว่างพนักงาน กับพนักงานด้วยกันได้โดยตรง

๓.๑๙ มีระบบแจ้งกลับไปยังผู้ร้องแบบอัตโนมัติด้วย SMS

๓.๒๐ มีแบบฟอร์มบันทึกการรับเรื่องร้องเรียน ระบบต้องสามารถแสดงข้อมูลเหตุการณ์โดยอัตโนมัติเมื่อมีการบันทึกสายรถ

๓.๒๑ ระบบ Cloud Contact Center สามารถรองรับรายการที่มาจากช่องทาง Non Voice ได้หากต้องมีการเพิ่มเติมได้ในอนาคต เช่น

๓.๒๑.๑ Social Media – Line, Line Chat Bot, Facebook, Twitter

๓.๒๑.๒ Web Chat

๓.๒๑.๓ Tracking System (GPS) โดยมี API รองรับการเชื่อมต่อ

สมพงษ์

๓.๒๒ ระบบ Cloud Contact Center สามารถรองรับการเชื่อมต่อกับ CRM ได้ทั้งที่เป็นแบบ Open Source และ ODBC ระบบ Cloud Contact Center ต้องมีการประเมินความพึงพอใจของผู้ติดต่อก่อนวางสาย (End Call Survey)

๓.๒๓ ระบบ Cloud Contact Center ต้องมี High Availability (HA) เพื่อการทำงานได้อย่างต่อเนื่อง ระบบ Cloud Contact Center จะต้องติดตั้งอยู่บนระบบ Cloud Computing โดยมีการให้บริการศูนย์ข้อมูลภายในประเทศไทยเท่านั้น ซึ่งออกแบบตามมาตรฐาน TIA-๙๔๒ และได้รับมาตรฐาน ISO ๒๗๐๐๑

๓.๒๔ คุณลักษณะไฟเบอร์ ออปติก (Fiber optic) สำหรับหมายเลขพิเศษ ๔ หลัก ผู้ให้บริการ Cloud Contact Center ต้องจัดเตรียม Fiber Optic สำหรับหมายเลขพิเศษ ๔ หลัก โดยมีคุณสมบัติ ดังนี้

๓.๒๔.๑ ระบบ Cloud Contact Center รองรับการใช้งานโทรพร้อม ๆ กันได้ ๑๐ คู่สาย ต่อกะ

๓.๒๔.๒ มีวงจหลัก (Main Link) และ วงจรสำรอง (Backup Link) ต่าง Route ต่าง Node แยกออกจากกันอย่างชัดเจน โดยที่วงจรวางจรหนึ่งเสียหายไม่กระทบกับการทำงานของอีกวงจรวางจรหนึ่ง (ต้องติดตั้งพร้อมอุปกรณ์)

๓.๒๕ การอบรมการใช้งานระบบ Call Center ๑๓๔๘ ภายในสถานที่หน่วยงาน ขสมก.

(๑) ผู้รับจ้างต้องเสนอแผนการฝึกอบรมและรายละเอียดในการฝึกอบรมให้ผู้ว่าจ้างเห็นชอบก่อน จัดฝึกอบรม โดยผู้ว่าจ้างสงวนสิทธิ์ในการปรับเปลี่ยนรายละเอียด เช่น การเพิ่ม หรือปรับ จำนวนผู้เข้ารับการอบรมให้เหมาะสมกับเนื้อหาและความจำเป็นของโครงการ ผู้รับจ้างต้อง บันทึกภาพการอบรมทุกหลักสูตรให้ผู้ว่าจ้างในรูปแบบ แผ่น DVD พร้อมเอกสารการฝึกอบรม เป็นส่วนหนึ่งในการส่งมอบงาน

(๒) ผู้รับจ้างต้องจัดการอบรมการใช้งานระบบ Call Center สำหรับพนักงานผู้ปฏิบัติงานอย่างน้อย ๑ วันและ สำหรับหัวหน้างานและผู้บริหาร อย่างน้อย ๑ วัน รวมการฝึกอบรมทั้งหมด ๒ วัน

(๓) ค่าใช้จ่ายการฝึกอบรม / ค่าอาหาร / ค่าเครื่องดื่ม / ตลอดจนค่าวิทยากร ผู้ให้เข้าเป็น ผู้รับผิดชอบทั้งหมด

๓.๒๖ ผู้ให้เข้าจะต้องจัดส่งรายงานเป็นประจำทุกเดือน ภายใน ๑๐ วันทำการของเดือนถัดไป ผ่านทาง Email โดยมีรายละเอียดของรายงานดังต่อไปนี้

๓.๒๖.๑ สถานะการเชื่อมต่อระบบของทุกวงจรวางจรของแต่ละเดือน

๓.๒๖.๒ รายงานการขัดข้องและการแก้ไขของแต่ละวงจรวางจร (ถ้ามีการแก้ไข) ประกอบด้วย

(๑) ชื่อวงจรวางจร พร้อมเลขหมายวงจรวางจร

(๒) วัน เดือน ปี และเวลาที่เริ่มขัดข้อง

(๓) วัน เดือน ปี และเวลาที่สามารถใช้งานได้เป็นปกติ

(๔) จำนวน วัน/ชั่วโมง/นาที และเวลารวมของวงจรวางจรที่สัญญาณขัดข้อง

(๕) เหตุผลของการชำรุดและวิธีแก้ไข

๓.๒๖.๓ ผู้ให้เข้าต้องจัดทำเอกสารเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะครุภัณฑ์ที่กำหนดทั้งหมด พร้อมระบุเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบโดยตรง พร้อมเบอร์โทรศัพท์ติดต่อ โดย ระบุเอกสารอ้างอิง เอกสารตามตัวอย่าง

Handwritten signature

ตัวอย่าง ตารางเปรียบเทียบ

| รายละเอียดที่ ขสมก. กำหนด | รายละเอียดที่ผู้ ประสงค์ จะเสนอ ราคาเสนอ | ตรงตามรายละเอียด ที่ ขสมก. กำหนด | ดีกว่ารายละเอียดที่ ขสมก.กำหนด | เอกสารอ้างอิง (ระบุเลขที่หน้า, ข้อ) |
|------------------------------|--|-------------------------------------|-----------------------------------|--|
| | | | | |

ติดต่อสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมได้ที่

ชื่อผู้ติดต่อ(บริษัท)..... โทรศัพท์(บริษัท).....

องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ

...../...../.....

๓.๒๗ อุปกรณ์ Access Point หรืออุปกรณ์กระจายสัญญาณ WiFi สำหรับห้อง Call Center ๑ ชุด พร้อมติดตั้ง ที่มีคุณลักษณะเทียบเท่าหรือดีกว่ารายการคุณลักษณะดังต่อไปนี้

- (๑) เป็นอุปกรณ์ Access Point
- (๒) สามารถรับส่งข้อมูลที่ย่านความถี่ ๒.๔GHz และ ๕GHz ได้พร้อมกัน และต้องสามารถเลือกใช้ช่องสัญญาณได้ทั้งแบบ ๒๐ MHz สำหรับย่านความถี่ ๒.๔ GHz และ ๒๐, ๔๐, ๘๐MHz สำหรับ ย่านความถี่ ๕GHz
- (๓) เสออากาศภายในสามารถใช้งานย่านความถี่ ๒.๔ GHz และ ๕ GHz
- (๔) สามารถทำงานตามมาตรฐาน IEEE๘๐๒.๑๑a, IEEE ๘๐๒.๑๑b/g, IEEE ๘๐๒.๑๑n และ IEEE ๘๐๒.๑๑ac โดยรองรับการถ่ายโอนข้อมูลสูงสุดที่ ๘๐๐ Mbps สำหรับย่านความถี่ ๕ GHz เป็นอย่างน้อย
- (๕) มีพอร์ต Gigabit Ethernet ๑๐๐/๑๐๐๐Base-Tx Mbps ที่สามารถรับ PoE (๘๐๒.๓ af) ได้ จำนวนอย่างน้อย ๑ Ports
- (๖) มีไฟแสดงสถานะการทำงานของอุปกรณ์
- (๗) อุปกรณ์สามารถทำงานตามสถานะแวดล้อมได้ที่อุณหภูมิ ๐ ถึง ๔๐ องศาเซลเซียส
- (๘) ได้รับการรับรอง Wi-Fi Certification และสอดคล้องข้อกำหนดตามมาตรฐาน UL , EN และ FCC ที่เกี่ยวข้อง
- (๙) สามารถทำได้ทั้ง IPv๔ และ IPv๖
- (๑๐) มีการรับประกัน (Warranty) ตลอดอายุสัญญา
- (๑๑) การติดตั้งไม่ใช่ Power Injector
- (๑๒) ผู้ให้บริการต้องมีระบบ Monitor ตรวจสอบสถานะอุปกรณ์กระจายสัญญาณตลอด ๒๔ ชั่วโมง
- (๑๓) ในกรณีที่อุปกรณ์เกิดความเสียหาย หรือชำรุดบกพร่อง หรือมีปัญหาจนไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ ผู้ให้บริการต้องมาดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือจัดอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพเท่าเทียมกันหรือดีกว่ามาติดตั้งใช้งานได้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมภายในเวลา ๔ ชั่วโมงหลังได้รับแจ้งจาก ขสมก.

กฤษณ์ พันธ์

๓.๒๘ คุณสมบัติของอุปกรณ์ Access Switch L๒ จำนวน ๒ ชุด

๓.๒๘.๑ Access Switch L๒ ๘ Port จำนวน ๑ ชุด

(๑) มีพอร์ตแบบ ๑๐๐/๑๐๐๐ BASE-T จำนวน ไม่น้อยกว่า ๘ พอร์ต โดยมีอย่างน้อย ๑ ชุดที่สามารถจ่ายกระแสไฟฟ้า (POE) (IEEE๘๐๒.๓af และ/หรือ IEEE๘๐๒.๓at)

(๒) มีพอร์ตแบบ Gigabit Ethernet ชนิด SFP จำนวนไม่น้อยกว่า ๒ พอร์ต

(๓) อุปกรณ์ต้องมีขนาดของ Switching Bandwidth ไม่น้อยกว่า ๒๐ Gbps

(๔) อุปกรณ์ต้องมี Forwarding Rate หรือ Throughput ไม่น้อย ๑๕ Mpps

(๕) สามารถทำ Virtual LAN (VLANs) ตามมาตรฐาน IEEE ๘๐๒.๑Q ได้ไม่น้อยกว่า ๔๐๐๐ VLANs

(๖) สามารถทำ Port Aggregation group ได้

(๗) สามารถทำ User Authentication ในลักษณะของ IEEE ๘๐๒.๑x ได้

(๘) สามารถป้องกันการโจมตีแบบ Denial of service ได้ โดยการทำ port security, IP Source Guard, ARP Inspection, DHCP Snooping ได้

(๙) สามารถบริหารและควบคุมอุปกรณ์ผ่านทาง GUI หรือ Web Browser, Command Line Interface/Telnet, SSH v๒ ได้เป็นอย่างดี

(๑๐) อุปกรณ์ต้องสามารถทำ QoS ได้อย่างน้อย ๘ Queues สามารถทำ mirror port (SPAN) เพื่อการวิเคราะห์ Packet ได้

(๑๑) สามารถจัดการอุปกรณ์ผ่าน SNMP version ๑, ๒ และ ๓ ได้

(๑๒) ในกรณีที่อุปกรณ์เกิดความเสียหาย หรือชำรุดบกพร่อง หรือมีปัญหาจนไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ ผู้ให้บริการต้องมาดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือจัดอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพ

เท่าเทียมกันหรือดีกว่ามาติดตั้งใช้งานได้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติมภายใน ๔ ชั่วโมง หลังได้รับแจ้ง

๓.๒๘.๒ Access Switch L๒ ๒๔ Port จำนวน ๑ ชุด

(๑) มีพอร์ตแบบ ๑๐๐/๑๐๐๐ BASE-T จำนวน ไม่น้อยกว่า ๒๔ พอร์ต

(๒) มีพอร์ตแบบ Gigabit Ethernet ชนิด SFP จำนวนไม่น้อยกว่า ๒ พอร์ต

(๓) อุปกรณ์ต้องมีขนาดของ Switching Bandwidth ไม่น้อยกว่า ๕๖ Gbps

(๔) อุปกรณ์ต้องมี Forwarding Rate หรือ Throughput ไม่น้อย ๔๒ Mpps

(๕) สามารถทำ Virtual LAN (VLANs) ตามมาตรฐาน IEEE ๘๐๒.๑Q ได้ไม่น้อยกว่า ๔๐๐๐ VLANs

(๖) สามารถทำ Port Aggregation group ได้

(๗) สามารถทำ User Authentication ในลักษณะของ IEEE ๘๐๒.๑x ได้

(๘) สามารถป้องกันการโจมตีแบบ Denial of service ได้ โดยการทำ port security, IP Source Guard, ARP Inspection, DHCP Snooping ได้

(๙) สามารถบริหารและควบคุมอุปกรณ์ผ่านทาง GUI หรือ Web Browser, Command Line Interface/Telnet, SSH v๒ ได้เป็นอย่างดี

(๑๐) อุปกรณ์ต้องสามารถทำ QoS ได้อย่างน้อย ๘ Queues สามารถทำ mirror port (SPAN) เพื่อการวิเคราะห์ Packet ได้

(๑๑) สามารถจัดการอุปกรณ์ผ่าน SNMP version ๑, ๒ และ ๓ ได้

มีแผน

(๑๒) ในกรณีที่อุปกรณ์เกิดความเสียหาย หรือชำรุดบกพร่อง หรือมีปัญหาจนไม่สามารถทำงานได้ตามปกติ ผู้ให้บริการต้องมาดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือจัดอุปกรณ์ที่มีประสิทธิภาพเท่าเทียมกันหรือดีกว่ามาติดตั้งใช้งานได้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติมภายใน ๔ ชั่วโมงหลังได้รับแจ้ง

๓.๒๙ คุณลักษณะวงจรสื่อสารระหว่าง Call Center ไปยังผู้ให้บริการจำนวน ๒ วงจร

(๑) เทคโนโลยีวงจรสื่อสารที่นำเสนอ นั้น จะต้องเป็นเทคโนโลยีแบบ Leased Line หรือ MPLS (Multi-Protocol Label Switching) หรือดีกว่า

(๒) มีอัตราความเร็วการรับ-ส่งข้อมูล ไม่น้อยกว่า ๑๐๐ Mbps

(๓) วงจรสื่อสารทั้ง ๒ วงจร ทำงานในลักษณะ Active/Standby

(๔) เสนอพร้อมอุปกรณ์ Router จำนวน ๒ ชุด

๓.๓๐ คุณลักษณะอุปกรณ์รักษาความปลอดภัยบนเครือข่ายคอมพิวเตอร์ในระดับแอปพลิเคชัน (Application Firewall) จำนวน ๑ ชุด

(๑) เป็นอุปกรณ์หรือซอฟต์แวร์ Virtual Appliance Firewall ที่สร้างขึ้นเพื่อทำหน้าที่ตรวจจับและควบคุม Application, User, Content โดยเฉพาะ (Application Firewall) และมีการทำงานของ Control Plane และ Data Plane ที่แยกออกจากกัน

(๒) มี Application Firewall หรือ Next Generation Firewall Throughput ไม่น้อยกว่า ๑๐๐ Mbps และมีจำนวนเซสชันสูงสุด (Max Sessions) ไม่น้อยกว่า ๕๐,๐๐๐ sessions และรองรับการสร้างเซสชันใหม่ได้ไม่น้อยกว่า ๑,๐๐๐ sessions ต่อวินาที

(๓) มีระบบการกรอง URL (URL Filtering) สามารถติดตามและควบคุมการเข้าถึงเว็บได้ตาม Category และกำหนด Black list, White list รวมทั้งสามารถปรับแต่ง Custom Category ได้ตามต้องการ

(๔) ผลลัพธ์ที่นำเสนอจะต้องอยู่ใน Leader Quadrant ของ Gartner Magic Quadrant ด้าน Enterprise Network Firewalls ปี ๒๐๑๙ หรือ ปี ๒๐๒๐

๓.๓๑ คุณลักษณะวงจรสื่อสารอินเทอร์เน็ตความเร็วสูง (Corporate Internet) จำนวน ๑ วงจร

(๑) มีอัตราความเร็วการรับ-ส่งข้อมูล ภายในประเทศ (Domestic) ไม่น้อยกว่า ๑๐๐ Mbps และมีอัตราความเร็วการรับ-ส่งข้อมูล ต่างประเทศ (International) ไม่น้อยกว่า ๑๐๐ Mbps

(๒) เชื่อมต่อวงจรอินเทอร์เน็ตที่อุปกรณ์รักษาความปลอดภัยบนเครือข่ายที่เสนอ

๓.๓๒ คุณลักษณะอุปกรณ์ชุดหูฟัง (Head Phone) จำนวน ๑๒ ชุด

(๑) เป็นอุปกรณ์ที่ใช้สำหรับรับเสียงและสนทนาทางโทรศัพท์สำหรับเครื่องโทรศัพท์ IP Phone

(๒) ชุด Headset แบบลำโพงลอยข้างเดียวสามารถใช้คาคีรณะ

(๓) ชุดหูฟังมีไมโครโฟนที่สามารถตัดเสียงรบกวนรอบด้านได้ (Noise Canceling)

(๔) ก้านไมโครโฟนสามารถปรับระดับให้อยู่ในตำแหน่งใกล้และไกลจากปากของผู้ใช้งานได้

เชื่อมต่อกับเครื่องโทรศัพท์ IP Phone ด้วยหัวต่อ RJ๙ หรือ ช่องเสียบ USB

๓.๓๓ คุณลักษณะเครื่องคอมพิวเตอร์โน้ตบุ๊ก (Note book) จำนวน ๑๒ ชุด

(๑) มีหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) แบบ Core i๗ หรือดีกว่า ความเร็วสัญญาณ Clock Speed ไม่น้อยกว่า ๒.๔ GHz

(๒) หน่วยความจำหลัก (RAM) แบบ DDR๔ หรือดีกว่า ขนาดไม่น้อยกว่า ๑๖ GB

(๓) มีหน่วยจัดเก็บข้อมูล (Hard Disk) แบบ SSD หรือดีกว่า ติดตั้งภายในเครื่องคอมพิวเตอร์ ขนาดความจุไม่น้อยกว่า ๕๑๒ GB (Unformatted)

- (๔) มีจอภาพชนิด LED ขนาดไม่เกิน ๑๕.๖ นิ้ว (วัดจากเส้นทแยงมุม) สามารถแสดงผลที่ความละเอียดไม่น้อยกว่า FHD
- (๕) มีช่องเชื่อมต่อกับระบบเครือข่าย (Network Interface) แบบ ๑๐/๑๐๐/๑๐๐๐ Mbps หรือดีกว่า จำนวนไม่น้อยกว่า ๑ Port
- (๖) มีเมาส์ USB แบบ Optical Wheel Mouse หรือดีกว่า
- (๗) เป็นพิมพ์ต้องมีอักษรภาษาไทย ภาษาอังกฤษ ติดอยู่บนแป้นพิมพ์แบบถาวร
- (๘) มี Built-in Camera ที่ติดตั้งมากับตัวเครื่อง
- (๙) มี Wireless Connection ตามมาตรฐาน IEEE ๘๐๒.๑๑b/g หรือดีกว่า
- (๑๐) มี Bluetooth ติดตั้งมาพร้อมเครื่อง
- (๑๑) มีระบบเสียงและลำโพงมาพร้อมตัวเครื่อง
- (๑๒) สามารถเชื่อมต่อออกทางจอมอนิเตอร์ผ่านทางช่อง HDMI
- (๑๓) มี Port สำหรับเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ภายนอก ดังนี้
 - USB Port จำนวนไม่น้อยกว่า 3 Port
 - Headphone จำนวนไม่น้อยกว่า 1 Port
- (๑๔) มีแบตเตอรี่เป็นแบบ Lithium-ion หรือดีกว่า พร้อมสาย AC Power และ/หรือ Adapter อย่างน้อย ๑ ชุด
- (๑๕) ผู้เช่าต้องรับผิดชอบต่อความชำรุดเสียหายของตัวเครื่องที่เกิดจาก การใช้งานปกติรวมค่าแรง พร้อมอะไหล่ ตลอดอายุสัญญาเช่า และต้องรับประกันแบตเตอรี่ที่มีมากับตัวเครื่องตลอดอายุสัญญาเช่า นับตั้งแต่ ได้ตรวจรับงานทั้งโครงการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
- (๑๖) มีระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows ๑๐ Professional หรือดีกว่าที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้อง ตามกฎหมายติดตั้งบนเครื่องพร้อมใช้งาน
- (๑๗) ต้องมีหนังสือรับรองว่าผลิตภัณฑ์ที่เสนออยู่ในสายการผลิต (Production Line) จากผู้ผลิต หรือตัวแทนจำหน่าย (ที่มีสาขาภายในประเทศ)
- (๑๘) มีชุดไมโครซอฟต์ออฟฟิศ เวอร์ชัน ๒๐๑๙ หรือดีกว่า หรือ เวอร์ชัน MS Office๓๖๕ ที่มี License หรือลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย

๔. ระยะเวลาในการส่งมอบ

การเช่าระบบ Call Center ๑๓๔๘ พร้อมติดตั้งมีกำหนดแล้วเสร็จพร้อมใช้งานภายในวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ระยะเวลาเช่าใช้ ๑ ปี (ตั้งวันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ - วันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๕. วงเงินในการจัดหา

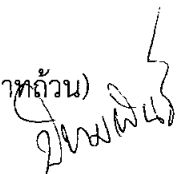
ใช้งบประมาณประจำปี ๒๕๖๕ วงเงิน ๔,๕๐๐,๐๐๐.-บาท (สี่ล้านห้าแสนบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม

๖. กำหนดหลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

ใช้เกณฑ์ราคาต่ำสุด

๗. จัดทำราคากลาง

ใช้วิธีการสืบราคาจากท้องตลาด ๒ บริษัท เป็นเงิน ๔,๕๐๐,๐๐๐.-บาท (สี่ล้านห้าแสนบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม



๘. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

- ๘.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย
- ๘.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- ๘.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- ๘.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอ หรือทำสัญญากับหน่วยงาน ของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ ตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงการคลังกำหนด ตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
- ๘.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงาน และได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของ หน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วน ผู้จัดการ กรรมการ ผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
- ๘.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหาร พัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
- ๘.๗ เป็นนิติบุคคลที่มีอาชีพรับจ้างซ่อมแซมบำรุงรักษาแก้ไข ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย ระบบ คอมพิวเตอร์แม่ข่าย หรือชื่อ-ชาย หรือให้เช่า ระบบคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่าย ระบบคอมพิวเตอร์แม่ข่าย หรือ ระบบอินเทอร์เน็ต
- ๘.๘ ไม่เป็นผู้ที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่กองฯ ณ วันยื่น ข้อเสนอ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการยื่นข้อเสนอครั้งนี้
- ๘.๙ ไม่เป็นผู้ที่ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่น ข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- ๘.๑๐ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) ของกรมบัญชีกลาง
- ๘.๑๑ ผู้เสนอราคาต้องมีศูนย์บริการเพื่อให้บริการในเขตกรุงเทพมหานครและปริมณฑลพร้อมระบบ Call Center ให้บริการรับแจ้ง ๒๔ ชม.
- ๘.๑๒ ผู้เสนอราคาจะต้องมีหนังสือแต่งตั้งเป็นผู้แทนจำหน่ายอย่างเป็นทางการจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ อุปกรณ์ SD-WAN เพื่อใช้ในการยื่นเสนอราคาครั้งนี้
- ๘.๑๓ ผู้เสนอราคาต้องมีประสบการณ์ในการให้เช่าบริการ Leased Line Internet ให้กับหน่วยงาน ราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ อย่างน้อย ๑ สัญญา โดยผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องแสดงหลักฐาน ต้นฉบับ หรือ สำเนาสัญญาของงานให้คณะกรรมการตรวจสอบในวันยื่นข้อเสนอประกวดราคา

๙. การรับประกันผลงาน

- ๙.๑ ผู้ให้เช่ามีหน้าที่บำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขบริการระบบ Call Center ๑๓๔๘ และวงจร อินเทอร์เน็ต พร้อมอุปกรณ์ทั้งหมดในโครงการให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดีเป็นปกติ หากมีอุปกรณ์ระบบ Call Center ๑๓๔๘ วงจรอินเทอร์เน็ตพร้อมอุปกรณ์ทั้งโครงการขัดข้อง เนื่องจากตัวระบบเอง รวมตามเกณฑ์คำนวณ นับไม่เกินเดือนละ ๘ ชั่วโมง หรือร้อยละ ๕ ของเวลาใช้งานทั้งหมดในเดือนนั้น แล้วแต่ตัวเลขใดจะมากกว่ากัน มิฉะนั้น ผู้ให้เช่ายินยอมให้ผู้เช่าคิดค่าปรับเวลาที่ไม่สามารถใช้บริการระบบ Call Center ๑๓๔๘ วงจร อินเทอร์เน็ตพร้อมอุปกรณ์ทั้งโครงการ ได้ในส่วนที่เกินกำหนดข้างต้นเป็นรายชั่วโมงในอัตราร้อยละ ๐.๐๓๕ ของอัตราค่าเช่าต่อเดือนตามสัญญา โดยชำระให้แก่ผู้เช่าภายใน ๑๕ วัน นับตั้งแต่ผู้เช่าแจ้งให้ผู้ให้เช่าทราบเป็น หนังสือ หรือยินยอมให้ผู้เช่าหักค่าปรับจากค่าเช่าประจำเดือนได้

(Handwritten signature)

๙.๒ ผู้ให้เช่าต้องรับประกันระบบและอุปกรณ์ทุกอย่างในโครงการ ตลอดเวลาการเช่าใช้ไม่จำกัดจำนวน ครั้งในการแจ้งบำรุงรักษา

๙.๓ การรับแจ้งเหตุขัดข้อง (Incident Management) และการแก้ไขปัญหา (Problem Management)

๙.๔ ผู้ให้เช่าต้องสนับสนุนและให้คำปรึกษาแนะนำเกี่ยวกับการใช้งานระบบต่าง ๆ ที่นำเสนอภายใต้โครงการที่เกี่ยวข้อง ไม่เว้นวันหยุดราชการ ตลอดอายุสัญญาเช่า

๙.๕ ผู้ให้เช่าต้องทำ (Phone Call) ได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมงไม่เว้นวันหยุดราชการ ตลอดอายุสัญญาเช่า และจะต้องเข้ามาดำเนินการแก้ไขให้อุปกรณ์ภายใน ๔ ชม. นับจากได้รับแจ้งจาก ขสมก. ด้วยวิธีการรีโมทคอนโทรลระยะไกล (Remote Control) หรือการเข้าถึงที่ทำการของ ขสมก.(On Site)

๑๐. ค่าปรับ

๑๐.๑ กรณีผู้ให้เช่าไม่สามารถดำเนินการตามรายละเอียดคุณลักษณะการเช่าใช้บริการระบบ Call Center ๑๓๔๘ วงจรอินเทอร์เน็ตพร้อมอุปกรณ์ทั้งโครงการที่ติดตั้งข้อใดข้อหนึ่ง ผู้ให้เช่าต้องยินยอมให้ผู้เช่าปรับในอัตราร้อยละ ๐.๒๐ ของราคาค่าเช่าทั้งหมดและปรับเป็นรายวัน โดยนับจากวันที่ผู้เช่าแจ้งให้ผู้ให้เช่าทราบ จนถึงวันที่แก้ไขแล้วเสร็จ

๑๐.๒ ในระหว่างที่มีการปรับตามสัญญา ถ้าผู้เช่าเห็นว่าผู้ให้เช่าไม่อาจปฏิบัติตามสัญญาต่อไปได้ ผู้เช่ามีสิทธิบอกเลิกสัญญากับผู้ให้เช่าได้

๑๑. การชำระเงิน

การเช่าระบบ Call Center ๑๓๔๘ วงจรอินเทอร์เน็ตพร้อมอุปกรณ์ทั้งโครงการที่ติดตั้งมีกำหนดระยะเวลา ๑ ปี โดย ขสมก. จะดำเนินการแบ่งจ่ายชำระค่าเช่าเป็นรายเดือน ทั้งหมด ๑๒ เดือน ตลอดอายุสัญญาเช่า (ตั้งแต่วันที่ ๑ ตุลาคม ๒๕๖๔ ถึงวันที่ ๓๐ กันยายน ๒๕๖๕)

๑๒. ขอสงวนสิทธิ์

เงินค่าพัสดุการเช่าระบบ Call Center ๑๓๔๘ วงจรอินเทอร์เน็ตพร้อมอุปกรณ์ทั้งโครงการที่ติดตั้งได้มาจากงบประมาณปี ๒๕๖๕ การลงนามหรือข้อตกลงจะกระทำต่อเมื่อ ขสมก. ได้รับอนุมัติเงินจากงบประมาณปี ๒๕๖๕ เท่านั้น



ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
ในการจัดซื้อจัดจ้างที่มีใ้ใช้งานก่อสร้าง

๑. ชื่อโครงการ โครงการเช่าระบบ Call Center ๑๓๔๘
๒. หน่วยงานเจ้าของโครงการ สำนักผู้อำนวยการ องค์การขนส่งมวลชนกรุงเทพ
๓. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร เป็นเงิน ๔,๕๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท (สี่ล้านห้าแสนบาทถ้วน)
๔. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง).....๒๓ สิงหาคม ๒๕๖๔.....
เป็นเงิน ๔,๕๐๐,๐๐๐.๐๐ บาท (สี่ล้านห้าแสนบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม
๕. แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง) สืบราคาจากท้องตลาดจำนวน ๒ บริษัท ได้แก่
 - ๕.๑ บริษัท ยูนิเวอร์แซล เมทริกซ์ เทคโนโลยี จำกัด
 - ๕.๒ บริษัท แอดวานซ์ ไวร์เลส เน็ตเวิร์ค จำกัด
๖. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
 - ๖.๑ นางสาวสิริกร อุดมผล
 - ๖.๒ นายวิชาญ เทวพิทักษ์
 - ๖.๓ ผศ.ดร. นวพร วิสิฐพงศ์พันธ์
 - ๖.๔ นายวิบูลย์ ไทยสวัสดิ์
 - ๖.๕ นายสุชาติ พलयงาม
 - ๖.๖ นายยงยุทธ พันธุ์สวัสดิ์
 - ๖.๗ นางสาวปัทมพันธ์ ศรีสีมาชัย