



ประกาศกรมพัฒนาธุรกิจการค้า
เรื่อง สอบราคาจ้างการบำรุงรักษาระบบ Call Center
โดยวิธีสอบราคา

กรมพัฒนาธุรกิจการค้า มีความประสงค์จะสอบราคาจ้างการบำรุงรักษาระบบ
Call Center

ผู้มีสิทธิเสนอราคาจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

๑. ต้องเป็นผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่สอบราคาจ้างดังกล่าว
๒. ต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
๓. ต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิความคุ้มกันเช่นนั้น
๔. ต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นที่เข้าเสนอราคาให้แก่กรมพัฒนาธุรกิจการค้า ณ วันประกาศสอบราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการสอบราคาจ้างครั้งนี้
๕. ไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อว่าเป็นคู่สัญญาที่ไม่ได้แสดงบัญชีรายรับรายจ่ายต่อกรมสรรพากร หรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายต่อกรมสรรพากรไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ
๖. บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญาของรัฐ ต้องลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลจัดจ้างของรัฐ (www.gprocurement.go.th)
๗. ต้องเป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย ประกอบกิจการเกี่ยวกับการพัฒนาบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไข ระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์
๘. ต้องมีผลงานที่แล้วเสร็จด้านการพัฒนา หรือการบำรุงรักษาระบบ Call Center ให้กับหน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานเอกชนไม่น้อยกว่า ๑ ผลงาน โดยผลงานต้องมีระยะเวลาไม่เกิน ๓ ปี นับถึงวันยื่นซองเสนอราคา และต้องมีหนังสือรับรองพร้อมสำเนาสัญญาจ้างยื่นมาพร้อมในวันยื่นซองเสนอราคา
๙. ต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการซ่อมแซมและบำรุงรักษาระบบ Call Center ยี่ห้อ WorldSip โดยต้องมีรายละเอียดประวัติบุคลากรที่มีหลักฐานการทำงานยื่นมาพร้อมในวันยื่นซองเสนอราคา

/กำหนดยื่นซอง...

กำหนดยื่นซองสอบราคาตั้งแต่วันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๕ ถึงวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๕๕
ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึงเวลา ๑๖.๓๐ น. ณ ส่วนจัดหาพัสดุ สำนักบริหารคลัง กรมพัฒนาธุรกิจการค้า
(อาคารบางกระสอบ) ชั้น ๑๑ เลขที่ ๔๔/๑๐๐ ถนนนนทบุรี ๑ ตำบลบางกระสอบ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี
และกำหนดเปิดซองใบเสนอราคาในวันที่ ๒๔ กันยายน ๒๕๕๕ ตั้งแต่เวลา ๑๐.๐๐ น. เป็นต้นไป ณ ส่วน
จัดหาพัสดุ สำนักบริหารคลัง กรมพัฒนาธุรกิจการค้า (อาคารบางกระสอบ) ชั้น ๑๑ เลขที่ ๔๔/๑๐๐ ถนน
นนทบุรี ๑ ตำบลบางกระสอบ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี

ผู้สนใจติดต่อขอรับเอกสารสอบราคาได้ที่ ส่วนจัดหาพัสดุ สำนักบริหารคลัง กรมพัฒนา
ธุรกิจการค้า (อาคารบางกระสอบ) ชั้น ๑๑ เลขที่ ๔๔/๑๐๐ ถนนนนทบุรี ๑ ตำบลบางกระสอบ อำเภอเมือง
จังหวัดนนทบุรี ระหว่างวันที่ ๗ กันยายน ๒๕๕๕ ถึงวันที่ ๑๙ กันยายน ๒๕๕๕ ดูรายละเอียดได้ที่
เว็บไซต์ www.dbd.go.th หรือ www.gprocurement.go.th หรือ สอบถามทางโทรศัพท์หมายเลข
๐ ๒๕๔๗ ๔๕๐๓ ในวัน และเวลาราชการ (ผู้ขอรับเอกสารสอบราคาต้องแสดงสำเนาหนังสือรับรอง และ
สำเนาบัตรประจำตัวผู้เสียภาษีของกิจการ หรือนิติบุคคล และกรณีผู้ขอรับเอกสารสอบราคา มิใช่เจ้าของ
กิจการ หรือ ผู้มีอำนาจผูกพันนิติบุคคล จะต้องมียกหนังสือมอบอำนาจจากนิติบุคคล ซึ่งปิดอากรแสตมป์
ตามกฎหมาย)

ขอความร่วมมือให้ผู้ขอรับเอกสารสอบราคาทุกราย ดำเนินการลงทะเบียนผู้ค้ากับภาครัฐที่
เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (www.gprocurement.go.th) ก่อนติดต่อขอรับเอกสารที่ส่วนจัดหา
พัสดุ สำนักบริหารคลัง

ประกาศ ณ วันที่ ๗ กันยายน พ.ศ. ๒๕๕๕



(นายวิชัย โภชนกิจ)

รองอธิบดี ปฏิบัติราชการแทน
อธิบดีกรมพัฒนาธุรกิจการค้า

ขอบเขตของงานจ้าง (TOR)
การบำรุงรักษาระบบ Call Center

1. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

1.1 ผู้เสนอราคาต้องเป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย ประกอบกิจการเกี่ยวกับการพัฒนา บำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไข ระบบคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์

1.2 ผู้เสนอราคาต้องมีผลงานที่แล้วเสร็จด้านการพัฒนา หรือการบำรุงรักษาระบบ Call Center ให้กับหน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานเอกชนไม่น้อยกว่า 1 ผลงาน โดยผลงานต้องมีระยะเวลาไม่เกิน 3 ปี นับถึงวันยื่นของเสนอราคา และต้องมีหนังสือรับรองพร้อมสำเนาสัญญาจ้างยื่นมาพร้อมในวันยื่นของเสนอราคา

1.3 ผู้เสนอราคาต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญและประสบการณ์ในการซ่อมแซมและบำรุงรักษาระบบ Call Center ยี่ห้อ WorldSip โดยต้องมีรายละเอียดประวัติบุคลากรที่มีหลักฐานการทำงานยื่นมาพร้อมในวันยื่นของเสนอราคา

2. ลักษณะงานจ้าง

2.1 บำรุงรักษา ตรวจสอบ และซ่อมแซมแก้ไข เครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องของระบบ Call Center ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ และสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง

2.2 บำรุงรักษา ตรวจสอบ ปรับปรุงแก้ไขโปรแกรม และเพิ่มเติมข้อมูลของระบบ Call Center ให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ และรองรับการทำงานของกรม

3. ขอบเขตการดำเนินงาน

3.1 ผู้รับจ้างต้องบำรุงรักษา และซ่อมแซมแก้ไข รวมทั้งเปลี่ยนอะไหล่ที่เสียหายหรือเสื่อมสภาพ ตามรายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ดังต่อไปนี้

3.1.1 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย Call Center : DELL รุ่น Power edge 510 จำนวน 1 ชุด

3.1.2 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย IVR : DELL รุ่น Power edge 510 จำนวน 1 ชุด

3.1.3 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย CRM : DELL รุ่น Power edge 510 จำนวน 1 ชุด

3.1.4 เครื่องคอมพิวเตอร์ จำนวน 6 ชุด

3.1.5 เครื่องสำรองไฟ จำนวน 6 ชุด

3.2 ผู้รับจ้างต้องบำรุงรักษาและปรับปรุงการทำงานของ Software ในระบบเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย และอุปกรณ์ ตามข้อ 3.1 ประกอบด้วย

3.2.1 Operating System : Linux และ Windows XP

3.2.2 โปรแกรมจัดการระบบ Call Center : WorldSip

3.2.3 โปรแกรมจัดการฐานข้อมูล My SQL

3.2.4 โปรแกรมระบบงาน Call Center

3.3 ผู้รับจ้างต้องบำรุงรักษาและปรับปรุงแก้ไขโปรแกรมระบบงาน Call Center ซึ่งพัฒนาด้วยภาษา PHP ประกอบด้วยระบบงานย่อย ดังนี้

3.3.1 ระบบ Call Center

3.3.2 ระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR : Interactive Voice Response)

3.3.3 ระบบ CRM (Customer Relationship Management)

3.3.4 ระบบรายงานข้อมูล

3.3.5 ระบบฐานข้อมูลความรู้

3.4 ผู้รับจ้างต้องเข้ามาดำเนินการตรวจสอบ วิเคราะห์ แก้ไขปัญหาการใช้งานระบบ Call Center ตามข้อ 3.1-3.3 อย่างน้อยเดือนละ 1 วัน หรือตามที่กรมร้องขอ

3.5 ผู้รับจ้างต้องทำการสำรองข้อมูล (Backup) รายการตามข้อ 3.2 – 3.3 ลงในแผ่น CD หรืออุปกรณ์อื่นที่เหมาะสมทุกเดือนอย่างถูกต้องและครบถ้วน โดยผู้รับจ้างเป็นผู้จัดหาแผ่น CD หรืออุปกรณ์อื่นที่เหมาะสม พร้อมทั้งอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องเพื่อทำการ Backup และส่งแผ่น CD หรืออุปกรณ์อื่นตามที่ Backup ไว้ให้กรมฯ

3.6 กรณีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์ ตามข้อ 3.1 ชัดข้อง เมื่อเจ้าหน้าที่กรมได้แจ้งให้ผู้รับจ้างได้ทราบแล้ว ผู้รับจ้างต้องดำเนินการดังนี้

3.6.1 ตรวจสอบและแก้ไขการขัดข้องของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์ ภายใน 3 ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ได้รับแจ้ง

3.6.2 หากไม่สามารถซ่อมแซม แก้ไข ให้ใช้งานได้โดยมีประสิทธิภาพ ภายใน 24 ชั่วโมงติดต่อกัน ผู้รับจ้างจะต้องหาเครื่องที่มีประสิทธิภาพเท่าเทียมกันให้กรมฯใช้งานไปก่อน

3.6.3 หลังจากดำเนินการแล้ว หากยังไม่สามารถซ่อมแซม แก้ไข ให้ใช้งานได้ กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีสิทธิเรียกผู้ที่มีความรู้ความชำนาญระบบคอมพิวเตอร์รายอื่นมาทำการซ่อมแซมแก้ไข ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบ และเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งสิ้น

3.6.4 สถานที่ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่ทำการบำรุงรักษาฯ อาจมีการเปลี่ยนแปลง ผู้รับจ้างจะทำการบำรุงรักษาเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์นั้น โดยไม่มีการคิดค่าใช้จ่ายใดๆ ที่เพิ่มขึ้น

3.6.5 กรณีต้องเพิ่มวัสดุอุปกรณ์คอมพิวเตอร์เพื่อทำการบำรุงรักษา ผู้รับจ้างต้องจัดหาอุปกรณ์ และรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งสิ้น

3.7 กรณีโปรแกรมระบบงาน ตามข้อ 3.2 และข้อ 3.3 ชัดข้อง เมื่อเจ้าหน้าที่กรมได้แจ้งให้ผู้รับจ้างทราบแล้ว ผู้รับจ้างต้องดำเนินการดังนี้

3.7.1 ตรวจสอบและแก้ไขการขัดข้องของโปรแกรมระบบงาน ภายใน 3 ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ได้รับแจ้ง

3.7.2 หากไม่สามารถแก้ไขโปรแกรมระบบงานให้ใช้งานได้โดยมีประสิทธิภาพภายใน 24 ชั่วโมงนับแต่เวลาที่ได้รับแจ้ง กรมพัฒนาธุรกิจการค้ามีสิทธิเรียกให้ผู้มีความรู้ความชำนาญระบบคอมพิวเตอร์มาทำการแก้ไข โดยผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบ และเป็นผู้ออกค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งสิ้น

3.7.3 ในการทำงานของผู้รับจ้างต้องไม่กระทบต่อระบบงานและฐานข้อมูลอื่นของกรม หากมีผลกระทบ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการปรับปรุงฐานข้อมูลที่เกี่ยวข้อง ให้สามารถใช้งานได้โดยมีประสิทธิภาพ

4. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ตั้งแต่วันที่ 1 ตุลาคม 2555 ถึงวันที่ 30 กันยายน 2556

5. เอกสารการส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างต้องส่งมอบงาน จำนวน 2 ชุด ทุก 3 เดือน ดังนี้

5.1 แผ่น CD หรืออุปกรณ์อื่นที่ได้สำรองข้อมูล (Backup) ไว้ ตามข้อ 3.5

5.2 รายงานผลการสำรองข้อมูล (Backup) ของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย

5.3 รายงานผลการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขเครื่องคอมพิวเตอร์ อุปกรณ์ และโปรแกรมระบบงาน ตามข้อ 3.1 -3.3

5.4 รายงานสรุปสถานะของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและอุปกรณ์ทุกรายการ ตามข้อ 3.1

6. กำหนดการปฏิบัติงานและการส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการตามข้อ 3 และส่งมอบงานตามข้อ 5

7. กำหนดการจ่ายเงิน

กรมจ่ายค่าจ้างทุก 3 เดือน ดังนี้

7.1 งานงวดที่ 1 (เดือน ตุลาคม - ธันวาคม 2555) กรมจะจ่ายค่าจ้าง 25% ของวงเงินตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานตาม 5.1-5.4 และผ่านการตรวจรับของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเรียบร้อยแล้ว

7.2 งานงวดที่ 2 (เดือน มกราคม - มีนาคม 2556) กรมจะจ่ายค่าจ้าง 25% ของวงเงินตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานตาม 5.1-5.4 และผ่านการตรวจรับของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเรียบร้อยแล้ว

7.3 งานงวดที่ 3 (เดือน เมษายน - มิถุนายน 2556) กรมจะจ่ายค่าจ้าง 25% ของวงเงินตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานตาม 5.1-5.4 และผ่านการตรวจรับของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเรียบร้อยแล้ว

7.4 งานงวดที่ 4 (เดือน กรกฎาคม - กันยายน 2556) กรมจะจ่ายค่าจ้าง 25% ของวงเงินตามสัญญา เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานตาม 5.1-5.4 และผ่านการตรวจรับของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเรียบร้อยแล้ว

8. ข้อกำหนดอื่น ๆ

8.1 ห้ามผู้รับจ้างนำส่วนหนึ่งส่วนใดหรือทั้งหมดในข้อมูลคอมพิวเตอร์ของกรมพัฒนาธุรกิจการค้าไปทำซ้ำ เผยแพร่ หรือวิเคราะห์ประมวลผลเพื่อการอื่นใดที่ได้จากการปฏิบัติงานการบำรุงรักษา ไม่ว่าการกระทำดังกล่าวจะเป็นการหาประโยชน์หรือไม่ก็ตาม หากกรมพบว่าการกระทำดังกล่าว ผู้รับจ้างต้องชดเชยค่าเสียหายเป็นเงินไม่น้อยกว่าราคาค่าจ้างทั้งหมดที่กำหนดไว้ในสัญญา ทั้งนี้การชดเชยดังกล่าวไม่ทำให้ผู้รับจ้างพ้นจากความรับผิดทางอาญา

8.2 ในการทำงานจ้าง ถ้าเกิดความเสียหายใด ๆ ซึ่งก่อให้เกิดความชำรุดบกพร่อง หรือเกิดความเสียหาย หรือเสียหายแก่ทรัพย์สินของผู้ว่าจ้าง อันเป็นผลสืบเนื่องมาจากการกระทำหรือละเว้นการกระทำของผู้รับจ้าง ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้ว่าจ้าง ตามจำนวนที่เสียหายจริงภายในระยะเวลาที่ผู้ว่าจ้างกำหนด

8.3 กรมมีสิทธิยกเลิกการดำเนินการบำรุงรักษาระบบ Call Center รายการใดรายการหนึ่งหรือทั้งหมด หากเห็นว่าดำเนินการบำรุงรักษาระบบ Call Center ขาดประสิทธิภาพ หรือไม่เป็นไปตามที่กำหนดในสัญญา และมีสิทธิจ้างผู้รับจ้างรายใหม่เข้าทำงานของผู้รับจ้างให้สำเร็จลุล่วง โดยผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด

1/7/16