ขอบเขตของงาน (Terms of Reference: TOR)
จ้างเหมาบริการระบบบริหารจัดการติดต่อสื่อสารแบบรวมศูนย์
(Unified Communication System) ระยะเวลา 9 เดือน

1. เหตุผลและความจำเป็น

สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนมีการให้บริการระบบโทรศัพท์ในการสื่อสารติดต่องานราชการระหว่างภายในหน่วยงาน สำนักงานสาขาภูมิภาคและต่างประเทศ หน่วยงานภายนอก และนักลงทุนด้วยระบบ Unified Communication โดยระบบ Unified Communication เป็นระบบโทรศัพท์หลักที่มีความสำคัญอย่างยิ่ง ซึ่งใช้ในการสื่อสารติดต่อให้บริการแก่ประชาชน และติดต่องานราชการต่าง ๆ ของสำนักงาน

ด้วยความสำคัญของระบบ Unified Communication ที่ใช้ในการติดต่อสื่อสารตามภารกิจของสำนักงาน จึงเห็นควรจัดหาผู้ให้บริการระบบ Unified Communication ให้กับสำนักงาน เพื่อให้มั่นใจได้ว่าสำนักงานจะมีระบบสื่อสารดังกล่าวใช้งานได้อย่างต่อเนื่องเกิดประโยชน์สูงสุดแก่องค์กรและเจ้าหน้าที่ภายในสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน และประกอบกับปัจจุบันและในอนาคต มีเทคโนโลยีใหม่เพิ่มขึ้นหากนำมาใช้จะทำให้สำนักงานมีประสิทธิภาพการติดต่อสื่อสารได้มากยิ่งขึ้น จึงเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินการงานส่งเสริมและชักจูงนักลงทุนตามวัตถุประสงค์ของสำนักงาน

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อจัดหาผู้ให้บริการระบบ Unified Communication พร้อมติดตั้งที่มีประสิทธิภาพแก่สำนักงาน ครอบคลุมการบริการให้แก่สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน (OSOS) ศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคส่วนภูมิภาค และสำนักงานต่างประเทศ

2.2 เพื่อมีระบบ Unified Communication ที่รองรับการใช้งานระบบโทรศัพท์ในรูปแบบ IP Phone Softphone และ Smartphones เป็นต้น

3. คุณสมบัติของผู้รับจ้าง

3.1 มีความสามารถตามกฎหมาย

3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

3.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

3.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทิ้งงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทิ้งงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทิ้งงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

3.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

3.7 เป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

3.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนักงาน ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

3.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นว่านั้น

3.10 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ข้อตกลงฯ จะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่ และความรับผิดชอบในปริมาณงาน สิ่งของ หรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลักกิจการร่วมค้านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน

3.11 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e - GP) กรมบัญชีกลาง

3.12 ผู้รับจ้างจะต้องเป็นเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือผู้ถือลิขสิทธิ์ผลิตภัณฑ์ในประเทศไทยโดยตรง หรือได้รับการแต่งตั้งเป็นตัวแทนจำหน่ายจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือผู้ถือลิขสิทธิ์ผลิตภัณฑ์ในประเทศไทย

3.13 ผู้รับจ้างต้องมีผลงานการติดตั้ง ดูแล บำรุงรักษา และซ่อมแซมแก้ไข ระบบ IP PBX และระบบโทรศัพท์ VOIP ให้หน่วยงานรัฐบาล หรือรัฐวิสาหกิจ หรือเอกชนมาแล้วไม่น้อยกว่า 1 สัญญา นับตั้งแต่ปี 2560 เป็นต้นมา โดยมีมูลค่าของสัญญาไม่น้อยกว่า 1,000,000 บาทต่อสัญญา ซึ่งเป็นผลงานที่ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วและเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนราชการ หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอื่นซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานเอกชนที่สำนักงานเชื่อถือและตรวจสอบได้ โดยจะต้องแนบสำเนาหนังสือรับรองผลงานหรือสำเนาสัญญาพร้อมรับรองสำเนาถูกต้องมาพร้อมกันในวันยื่นข้อเสนอ

4. เงื่อนไขข้อเสนอด้านเทคนิค

ผู้รับจ้าง ต้องแสดงเอกสารให้สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน พิจารณาดังนี้

4.1 ข้อเสนอด้านเทคนิค

รายละเอียดทางเทคนิคของระบบ ที่ผู้รับจ้างนำมาเสนอ

4.1.1 แบบภาพรวมระบบ Unified Communication Diagram

4.1.2 Catalog และ/หรือ Data Sheet ของอุปกรณ์ต่าง ๆ ที่เสนอ

4.1.3 ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของ ขอบเขตงานข้อ 5 ที่สำนักงานต้องการจัดหา เป็นรายข้อทุกข้อ (Statement of Compliance) ตั้งแต่ข้อ 5.1-5.3

- ข้อ 5.3 เอกสารรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของ Call Center Agent ที่ผู้รับจ้างต้องจัดหามาให้บริการ
  - วุฒิการศึกษา
  - ประสบการณ์ด้านคอลเซ็นเตอร์
  - ความสามารถด้านการใช้งานคอมพิวเตอร์ (Microsoft Office, internet และ email)

4.1.4 ผู้รับจ้างจะต้องเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะตามตารางต่อไปนี้

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ

ลำดับที่	รายละเอียดที่กำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	หน้าที่อ้างอิง
ระบุหัวข้อให้ตรงกับหัวข้อที่ระบุในเอกสาร	ระบุคุณลักษณะเฉพาะที่สำนักงานกำหนด	ระบุคุณลักษณะเฉพาะที่บริษัทนำเสนอ	ระบุหมายเลขหน้าของเอกสารอ้างอิง

- ต้องเปรียบเทียบรายละเอียดที่กำหนดของสำนักงานกับรายละเอียดที่เสนอ ให้ชัดเจนไม่คลุมเครือ โดยต้องระบุยี่ห้อ รุ่น ขนาด อย่างละเอียดชัดเจนเป็นรายข้อทุกข้อ (ไม่ควรระบุว่า ไม่น้อยกว่า ไม่ต่ำกว่า มากกว่า สูงกว่า ดีกว่า)
- ต้องอ้างอิงถึงรายละเอียดใน Catalog หรือ Data Sheet ของเจ้าของผลิตภัณฑ์ ว่าได้แสดงอยู่ในหน้าใด และใน Catalog หรือ Data Sheet ต้องแสดงหมายเลขของรายการที่อ้างอิงถึง พร้อมทำแถบสี หรือเน้นข้อความที่อ้างอิงถึงให้เห็นอย่างชัดเจน

4.1.5 เอกสารด้านเทคนิคที่เสนอทั้งหมด จะต้องมีเลขหน้ากำกับทุกหน้า

4.1.6 เอกสารรับรองผู้เชี่ยวชาญที่ผ่านการอบรมหรือ Certificate เฉพาะทางด้านที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน หรือการแก้ไขปัญหา หรือการดูแลรักษาของผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอ

4.1.7 กรณีที่มีการเสนอรายละเอียดอื่นใดแตกต่างไปจากข้อกำหนดของสำนักงาน ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำเอกสารอธิบายในรายละเอียดที่แตกต่างนั้นทุกรายการ พร้อมเปรียบเทียบความเทียบเท่าหรือดีกว่า ทั้งในเชิงเทคนิคและประสิทธิภาพ และข้อดี-ข้อเสีย ให้ชัดเจนเป็นภาษาไทยพร้อมหลักฐานที่เชื่อถือได้ ประกอบทุกรายการ ทั้งนี้ สำนักงานขอสงวนสิทธิ์ในการเรียกผู้รับจ้างเข้ามาชี้แจงรายละเอียดเพิ่มเติมตามวันและเวลาที่สำนักงานกำหนด

4.2 ข้อเสนอด้านราคา

ผู้รับจ้าง จะต้องเสนอราคาตามขอบเขตของงานนี้ ให้ครอบคลุมถึงค่าติดตั้ง ค่าแรงงาน ค่าอะไหล่ ค่าอุปกรณ์สิ่งของที่ต้องเปลี่ยน ค่าการถ่ายทอดความรู้ รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทั้งปวง โดยสำนักงานจะไม่เสียค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติม

4.3 หากผู้รับจ้างไม่ดำเนินการตามที่กำหนด ในข้อ 4.1 - 4.2 หรือไม่สามารถพิสูจน์รายละเอียดที่แตกต่างไปจากข้อกำหนดของสำนักงานได้ชัดเจน และสำนักงานไม่อาจค้นหาข้อมูลที่อ้างอิงถึงได้ ผู้รับจ้างจะอ้างว่าข้อมูลที่เสนอหรือที่อ้างอิงถึง มีครบถ้วนอยู่ในเอกสารที่เสนอมาแล้วไม่ได้ และหากไม่มีการอ้างอิง หรืออ้างอิงไม่ถูกต้อง หรือไม่มีข้อมูล หรือมีข้อมูลขัดแย้งไม่ตรงกัน หรือมีการจัดทำเอกสารอธิบายรายละเอียดที่แตกต่างไปจากข้อกำหนดของสำนักงาน ไม่ชัดเจนหรือคลุมเครือ และ/หรือ จำเป็นต้องใช้วิธีการพิสูจน์ทราบจากการทดสอบเป็นระยะเวลาเกินกว่า 3 วัน สำนักงานจะถือว่าการเสนอราคาในครั้งนี้ผิดเงื่อนไข ไม่ผ่านการพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิค

4.4 สำเนาใบขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) (ถ้ามี)

5. ขอบเขตของงาน

5.1 ข้อกำหนดทั่วไป

5.1.1 ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาและติดตั้งระบบ Unified Communication ในพื้นที่ให้บริการระบบภายในประเทศ ดังต่อไปนี้

1) อุปกรณ์ Voice Gateway สำหรับเชื่อมต่อสัญญาณโทรศัพท์และอุปกรณ์สำหรับระบบ Unified Communication ในพื้นที่สำหรับให้บริการระบบ ดังนี้

- สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน (สกท. กรุงเทพมหานคร) (TOT 3 E1 หรือ SIP Trunk), (AIS 1 E1)
- ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน และ ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน (OSOS) อาคารจัตุรัสจามจุรี กรุงเทพมหานคร (TOT 2 E1 หรือ SIP Trunk)

- ศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคที่ 1 (จังหวัดเชียงใหม่) (TOT 1 E1 หรือ SIP Trunk)
- ศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคที่ 2 (จังหวัดนครราชสีมา) (TOT 1 E1 หรือ SIP Trunk)
- ศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคที่ 3 (จังหวัดขอนแก่น) (TOT FXO)
- ศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคที่ 4 (จังหวัดชลบุรี) (TOT 1 E1 หรือ SIP Trunk)
- ศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคที่ 5 (จังหวัดสงขลา) (TOT 1 E1 หรือ SIP Trunk)
- ศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคที่ 6 (จังหวัดสุราษฎร์ธานี) (TOT 1 E1 หรือ SIP Trunk)
- ศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคที่ 7 (จังหวัดพิษณุโลก) (TOT FXO)

2) อุปกรณ์โทรศัพท์ IP Phone แบบตั้งโต๊ะจำนวน 150 เครื่องประกอบไปด้วย
   - สำหรับธุรการ จำนวน 150 เครื่อง

5.1.2 ผู้รับจ้างจะต้องให้บริการระบบ Unified Communication ในลักษณะคู่สายภายในของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน กรุงเทพมหานคร แก่สำนักงานเศรษฐกิจการลงทุนในต่างประเทศ ดังนี้

1) สำนักงานเศรษฐกิจการลงทุน ประเทศสหรัฐอเมริกา
   - นครนิวยอร์ก
   - นครลอสแอนเจลิส
2) สำนักงานเศรษฐกิจการลงทุน ประเทศญี่ปุ่น
   - กรุงโตเกียว
   - นครโอซากา
3) สำนักงานเศรษฐกิจการลงทุน สาธารณรัฐฝรั่งเศส
   - กรุงปารีส
4) สำนักงานเศรษฐกิจการลงทุน สาธารณรัฐเยอรมนี
   - นครแฟรงก์เฟิร์ต
5) สำนักงานเศรษฐกิจการลงทุน สาธารณรัฐประชาชนจีน
   - นครกวางโจว
   - กรุงปักกิ่ง
   - นครเซี่ยงไฮ้
6) สำนักงานเศรษฐกิจการลงทุน ไต้หวัน
   - ไทเป

7) สำนักงานเศรษฐกิจการลงทุน เครือรัฐออสเตรเลีย
   - นครซิดนีย์
8) สำนักงานเศรษฐกิจการลงทุน ราชอาณาจักรสวีเดน
   - กรุงสตอกโฮล์ม
9) สำนักงานเศรษฐกิจการลงทุน สาธารณรัฐเกาหลี
   - กรุงโซล
10) สำนักงานเศรษฐกิจการลงทุน สาธารณรัฐอินเดีย
   - เมืองมุมไบ
11) สำนักงานเศรษฐกิจการลงทุน สาธารณรัฐสังคมนิยมเวียดนาม
   - กรุงฮานอย
12) สำนักงานเศรษฐกิจการลงทุน สาธารณรัฐอินโดนีเซีย
   - กรุงจาการ์ตา

5.1.3 ผู้รับจ้าง ต้องจัดหาระบบ Unified Communication ให้แก่สำนักงาน โดยผู้ใช้งานต้องสามารถใช้งานได้ไม่น้อยกว่า 650 เลขหมาย ให้บริการครอบคลุมถึง End User ให้สามารถใช้งานระบบได้

5.1.4 ระบบ Unified Communication ที่ผู้รับจ้างจะจัดหามาให้บริการแก่สำนักงานต้องรองรับการใช้งานบนเครื่องโทรศัพท์ตั้งโต๊ะ รวมทั้ง Softphone ที่ติดตั้งได้ทั้งคอมพิวเตอร์และ Smartphone (Android และ iOS) สำหรับผู้ใช้ทุกเบอร์

5.1.5 ระบบ Unified Communication ที่ผู้รับจ้างจัดหาต้องสามารถให้บริการครอบคลุมทั้งสำนักงานในประเทศและต่างประเทศตามที่สำนักงานกำหนดได้

5.1.6 ผู้รับจ้าง ต้องดำเนินการ Update Software ระบบ Unified Communication อุปกรณ์ Voice Gateway อุปกรณ์ IP Phone และ FAX Server รวมถึง OS ให้เป็น Version ปัจจุบันเสมอ โดยจะต้องประสานงานและได้รับการอนุมัติจากสำนักงานก่อนดำเนินการทุกครั้งพร้อมทั้งส่งรายงานความคืบหน้าการดำเนินการเป็นประจำทุกเดือน

5.1.7 ผู้รับจ้าง ต้องประสานงานกับผู้ให้บริการโทรศัพท์ที่สำนักงานใช้บริการอยู่เพื่อแก้ไขปัญหาต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น (ถ้ามี) ให้ระบบสามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพ พร้อมให้คำแนะนำต่าง ๆ

5.1.8 ผู้รับจ้าง ต้องเข้าศึกษาและสำรวจการตั้งค่าต่าง ๆ ของระบบ Unified Communication ที่มีการใช้งานอยู่ในปัจจุบัน เพื่อใช้ในการออกแบบ จัดหาวัสดุอุปกรณ์ ติดตั้ง พร้อมทั้งปรับแต่งค่า (Configuration) รวมถึง License ต่าง ๆ ที่ต้องใช้งานร่วมกับระบบให้เป็นไปตามที่สำนักงานกำหนด โดยวัสดุอุปกรณ์ รวมถึง License ต่าง ๆ ที่ไม่ได้กล่าวถึงในขอบเขตของงานนี้ แต่จำเป็นต้องใช้งานร่วมกับระบบ ผู้รับจ้างจะต้องจัดหา วัสดุอุปกรณ์ รวมถึง License ต่าง ๆ นั้น ให้กับสำนักงานอย่างเพียงพอต่อการใช้งาน โดยค่าใช้จ่ายทั้งหมดผู้รับจ้างจะเป็นผู้รับผิดชอบ

5.1.9 ผู้รับจ้าง ต้องดำเนินการออกแบบระบบ Unified Communication ให้มีความสอดคล้องและเหมาะสมต่อการใช้งานของสำนักงานที่ใช้อยู่ในปัจจุบัน รวมถึงการใช้งานระบบร่วมกับเครื่องคอมพิวเตอร์และ Smartphone ได้อย่างมีประสิทธิภาพ และไม่ให้มีผลกระทบต่อการใช้งาน

5.1.10 ผู้รับจ้าง ต้องจัดทำแบบภาพรวมระบบ Unified Communication และอุปกรณ์ที่ติดตั้งใหม่ทั้งหมด เสนอสำนักงานเพื่อพิจารณาโดยยื่นมาพร้อมกับข้อเสนอทางเทคนิค และสำนักงานขอสงวนสิทธิ์ที่จะเปลี่ยนแปลงแก้ไขแบบเบื้องต้น หากเห็นว่าไม่เหมาะสมกับการใช้งานจริง

5.1.11 ผู้รับจ้าง ต้องรับผิดชอบเรื่องการรักษาความปลอดภัย ภายในพื้นที่ปฏิบัติงานตามกฎระเบียบที่สำนักงานกำหนด โดยค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัยผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบ

5.1.12 ผู้รับจ้าง จะต้องปฏิบัติตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร (ICT Security Policy) อย่างเคร่งครัด

5.1.13 ผู้รับจ้าง ต้องมีผู้เชี่ยวชาญที่ผ่านการอบรมหรือมี Certificate เฉพาะทางด้านที่เกี่ยวข้องกับการใช้งาน หรือการแก้ไขปัญหา หรือการดูแลรักษาของผลิตภัณฑ์ที่นำเสนอ เพื่อแก้ไขปัญหาและให้คำปรึกษาต่อเจ้าหน้าที่สำนักงานตลอดระยะเวลาของสัญญา

5.1.14 ผู้รับจ้างจะต้องเสนอระบบที่สามารถทำงานได้ดีบนระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสำนักงาน

5.1.15 ผู้รับจ้างจะต้องควบคุมคุณภาพของเสียงให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ ITU (International Telecommunication Union) ภายใต้หัวข้อ ITU-T Recommendations หัวข้อ "G.110-G.119 : General Recommendations on the transmission quality for an entire international telephone connection" กำหนดตามเงื่อนไขต่าง ๆ ดังนี้

1) คุณภาพของเสียง IP Phone ภายในสำนักงานเดียวกัน

2) คุณภาพของเสียง IP Phone ระหว่างแต่ละสำนักงานใหญ่ อาคารจัตุรัสจามจุรี และศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคที่ 1-7

3) คุณภาพของเสียงระหว่าง IP Phone และสัญญาณโทรศัพท์มือถือ

ทั้งในรูปแบบการโทรศัพท์จากสายภายในสำนักงานด้วยกันเองในแต่ละศูนย์ การโทรศัพท์ข้ามสำนักงาน และการโทรศัพท์ระหว่างสำนักงานกับเบอร์โทรศัพท์มือถือ ให้เป็นที่ยอมรับได้ของสำนักงาน

5.1.16 ผู้รับจ้างจะต้องตั้งค่าระบบให้สามารถตั้งค่าภายในโทรศัพท์แบบอัตโนมัติ (Auto Provisioning) ผ่านระบบบริหารจัดการโทรศัพท์ IP Phone แบบรวมศูนย์ได้

5.1.17 ผู้รับจ้างจะต้องเทียบเวลามาตรฐานนาฬิกาของทุกอุปกรณ์ให้มีเวลาเดียวกันกับเวลามาตรฐานประเทศไทย โดยกรมอุทกศาสตร์ กองทัพเรือ (time.navy.mi.th หรือ time2.navy.mi.th)

5.1.18 ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาอุปกรณ์โทรศัพท์ตั้งโต๊ะให้สามารถใช้งานได้ดีกับระบบ Unified Communication หากอุปกรณ์ตั้งโต๊ะนั้นไม่สามารถใช้งานได้ดีกับระบบ ผู้รับจ้างต้องจัดหาอุปกรณ์ตั้งโต๊ะยี่ห้ออื่นมาทดแทนโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมต่อสำนักงาน

5.1.19 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำระบบ IVR พร้อมดำเนินการปรับปรุงแก้ไขตามที่สำนักงานกำหนด

5.1.20 ผู้รับจ้างจะต้องบริหารจัดการระบบในกรณีที่ WAN Link ขาดการเชื่อมต่อ ระบบโทรศัพท์ IP Phone ภายในสาขานั้น ๆ ต้องสามารถใช้งานติดต่อกันภายใน และโทรออกภายนอกตามฟังก์ชันพื้นฐานของตู้สาขาโทรศัพท์ IP PBX ได้

5.2 <u>ข้อกำหนดรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะด้านเทคนิค (Technical Requirements) สำหรับอุปกรณ์ต่าง ๆ ของระบบ Unified Communication ที่ผู้รับจ้างต้องจัดหามาให้บริการ ดังนี้</u>

5.2.1 ระบบบริหารจัดการโทรศัพท์ Unified Communication

1) ต้องมีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย

2) ระบบต้องเป็นรุ่นล่าสุดของเจ้าของผลิตภัณฑ์

3) ต้องมีระบบบริหารจัดการโทรศัพท์ IP แบบรวมศูนย์ 2 ระบบ มีการทำงานแบบ Redundant โดยหากระบบหลักมีปัญหา หรือไม่สามารถให้บริการได้ ระบบสำรองต้องสามารถทำงานทดแทนได้

4) ระบบต้องมีส่วนที่ทำงานทดแทนกันได้ทุกส่วนประกอบ โดยที่ส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบมีปัญหา ระบบจะต้องสามารถใช้งานได้อย่างสมบูรณ์

5) ระบบต้องรองรับการขยายขนาดของผู้ใช้งาน เพื่อรองรับจำนวนอุปกรณ์ที่จะเพิ่มขึ้นในอนาคตได้ไม่น้อยกว่า 1,000 อุปกรณ์ โดยใช้โปรโตคอล SIP หรือดีกว่า

6) ระบบต้องรองรับการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์โทรศัพท์แบบไอพี (IP Phone) และอุปกรณ์นั้นต้องยังไม่ถูกประกาศยกเลิกการสนับสนุนจากเจ้าของผลิตภัณฑ์

7) ระบบต้องสามารถบริหารจัดการการตั้งค่าในส่วนต่าง ๆ ในทุกหมายเลขจากส่วนกลางได้

8) ระบบ Unified Communication ต้องรองรับการใช้งานบนอุปกรณ์มากกว่า 2 อุปกรณ์ ใน 1 เลขหมายพร้อมกันไม่น้อยกว่า 650 เลขหมาย

9) ระบบต้องรองรับและสามารถเชื่อมต่อกับระบบ Active Directory ได้ เพื่อใช้เชื่อมต่อกับระบบ Active Directory ของสำนักงาน

10) ระบบต้องรองรับการทำงานสื่อสารผ่านข้อความ (Messaging) และแสดงสถานะของผู้ใช้งาน (Status) ได้

11) ระบบต้องสามารถเข้ารหัสตามมาตรฐาน 711 (mu-law and a-law), G.722, G.729A, Internet Low Bitrate Codec (iLBC) ได้เป็นอย่างน้อย

12) ระบบต้องมี Application Programming Interfaces (APIs) เพื่อสามารถทำงานเชื่อมต่อกับแอพพลิเคชั่นต่าง ๆ ภายนอกระบบได้

13) ระบบต้องสามารถบันทึก Call Detail Records (CDR) ของการใช้โทรศัพท์ภายในองค์กร เพื่อนำมาทำรายงานสรุปการใช้โทรศัพท์ได้

14) ระบบต้องรองรับให้แสดงรายชื่อผู้ใช้งาน (Corporate Directory) ได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

15) ระบบต้องรองรับการเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ที่ใช้มาตรฐานแบบ H.264 ได้เป็นอย่างน้อย

16) ระบบต้องรองรับแอพพลิเคชั่นสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์และ Smartphone โดยสามารถส่งข้อความ (Chat) โอนสาย (Transfer) และประชุมสาย (Conference) เมื่อใช้งานผ่านเครือข่ายสาธารณะ (4G/5G) โดยไม่ต้องใช้งานซอฟท์แวร์สำหรับ VPN ได้เป็นอย่างน้อย

17) ระบบต้องสามารถให้บริการกับสำนักงานเศรษฐกิจการลงทุนต่างประเทศ ของสำนักงานได้ โดยให้บริการทาง เครื่องโทรศัพท์ตั้งโต๊ะ แอพพลิเคชั่นสำหรับเครื่อง Smartphone และแอพพลิเคชั่นสำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์ ผ่านทางเครือข่าย Internet WiFi และ 4G/5G โดยไม่ต้องใช้งานซอฟท์แวร์สำหรับ VPN ได้เป็นอย่างน้อย

18) มีเครื่องมือที่ใช้ เพิ่ม-ลบ หรือเปลี่ยนแปลงแก้ไขค่าของเบอร์ภายในต่าง ๆ ได้จำนวนมากในเวลาพร้อมกัน

19) ระบบต้องสามารถบริหารและจัดการผ่านโปรแกรม Web Browser (HTTPS) ได้

20) มีระบบโอนสาย (Auto-Attendant) สำหรับพนักงานรับโทรศัพท์ เพื่อใช้ดูโทรศัพท์ปลายทางที่โอนสายไป ว่าพร้อมรับสายหรือไม่

21) มีระบบการจัดการคิว (Queue Management) เพื่อจัดการระบบการรอสายของผู้โทรเข้า โดยผู้โทรเข้าสามารถทำการเข้าคิวรอสายจนกว่าจะถึงเวลาที่กำหนด หรือสายได้การตอบรับได้

22) ระบบต้องสามารถทำการกำหนด การโทรออกผ่านไปยังเบอร์โทรศัพท์ที่สำนักงานกำหนดได้ เช่น ส่วนกลาง กทม. ต้องการโทรติดต่อนักลงทุนในเขตพื้นที่ภาคเหนือ ดังนั้น เบอร์โทรศัพท์ที่ทำการโทรออกต้องเป็นเบอร์ของศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคที่ 1 (จังหวัดเชียงใหม่) หรือเป็นเบอร์ของศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคอื่น ๆ ตามพื้นที่การโทรออกที่ให้บริการ ของผู้ให้บริการที่สำนักงานใช้บริการอยู่

23) ระบบต้องสามารถโอนสายระหว่าง สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน และศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน และศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคที่ 1-7 และสำนักงานเศรษฐกิจการลงทุนต่างประเทศได้เป็นอย่างน้อย

24) ระบบต้องสามารถใช้งานฟังก์ชันสำหรับระบบโทรศัพท์อย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- การโทรสาย-รับสาย
- การประชุมสาย
- การรายงานสถิติการโทร
- การโอนสายแบบรอผลการโอน
- การตั้งการโอนสายเมื่อสายไม่ว่าง
- การตั้งการโอนสายเมื่อไม่มีผู้รับ
- ระบบตอบรับอัตโนมัติแยกกันตามแต่ละสาขาในประเทศ และสำนักงานใหญ่
- ดนตรีพักสาย
- การกำหนดกลุ่มผู้รับสายตามจำนวนกลุ่มที่สำนักงานต้องการ
- สมุดโทรศัพท์องค์กร
- การฝากสาย
- การดึงสายรับแทนในกลุ่ม

- เสียงตอบรับอัตโนมัติสำหรับวันหยุด หรือช่วงเวลาที่กำหนด โดยสามารถแยกเสียงตอบรับอัตโนมัติได้ตามพื้นที่ให้บริการคือ สำนักงานส่วนกลาง ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน และ ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน รวมทั้งศูนย์ภูมิภาค 1-7 ได้

25) ระบบต้องรองรับการเชื่อมต่อ Applications ต่าง ๆ ของสำนักงานในอนาคต โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เช่น
   - ต้องรองรับ API แบบ Represent State Transfer Technology (REST) หรือ GraphQL ได้ หรือ SOAP/AXL/XML
   - Asterisk REST Interface (ARI) หรือ REST หรือ API ต้องสามารถรองรับการใช้ภาษา Python, C#/ .NET, Java, JavaScript (Node), PHP, Ruby, C++ ได้เป็นอย่างน้อย

26) ระบบต้องรองรับการเชื่อมต่อกับระบบ CRM ต่าง ๆ ของสำนักงานในอนาคต โดยไม่เสียค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม เช่น .
   - ระบบต้องสามารถส่ง Call History หรือ Call Recording หรือ Voicemail ไปที่โปรแกรม CRM ได้เป็นอย่างน้อย
   - ระบบต้องสามารถทำงานร่วมกับระบบ CRM ได้โดยทำ Call Pop Up และ Click to Call ได้

27) ต้องมีระบบตอบรับอัตโนมัติ Auto Attendant
   - ระบบต้องสามารถบันทึกเสียงตอบรับ (IVR) ให้เล่นเสียงที่แยกของแต่ละส่วนได้ครบทุกสาขาแตกต่างกันได้ตามช่วงเวลา เช่น เสียงตอบรับในเวลาทำการ (Business Hour), เสียงตอบรับนอกเวลาทำการ (Non-Business Hour) หรือเสียงตอบรับในวันหยุด (Holiday) ได้เป็นอย่างน้อย
   - สามารถออกแบบ ตั้งค่า ปรับเปลี่ยน เสียงตอบรับ (IVR) ผ่านทาง Application หรือ Web Browser ได้
   - ระบบ IVR ต้องสามารถกำหนดการโอนสายไปยังกลุ่มพนักงานที่กำหนดได้
   - มีระบบตรวจจับข้อผิดพลาดของผู้โทรเข้า เช่น กล่าวคำเตือนอัตโนมัติหากผู้โทรไม่มีการกดหมายเลขใด หรือใช้เวลาบนระบบนานเกินกำหนดได้
   - ระบบต้องรองรับการทำ Chat Bot ได้

28) จะต้องมีระบบสำหรับเจ้าหน้าที่ประสานงาน Call Center ไม่น้อยกว่า 30 Account และสามารถควบคุมการโทรได้ดังต่อไปนี้

- สามารถโอนสาย (Transfer Call) ได้
- สามารถแสดงสถานะของผู้ใช้งาน (Presence) ได้
- สามารถจัดการการรอสายได้
- สามารถดูสถานะของคิว (Queue Monitoring) แบบ Real Time ได้
- สามารถรวมสาย (Conference Bridge) ได้
- สามารถบันทึกเสียง (Record Calls) ได้
- เจ้าหน้าที่ประสานงานสามารถ Chat ติดต่อสื่อสารกันได้
- ผู้ใช้งานระบบ ต้องสามารถแทรกสายสนทนา (Barge Call) ได้ โดยมีโหมดเพื่อใช้งานอย่างน้อย ดังนี้
    - โหมด Silent (ผู้ใช้งานที่แทรกในบทสนทนาจะได้ยินเสียงทั้ง 2 ฝั่ง แต่ผู้สนทนาอยู่จะไม่ได้ยินเสียงของผู้แทรกในบทสนทนา)
    - Whispering (ผู้ใช้งานที่แทรกในบทสนทนา จะสามารถพูดคุยกับคนรับสายได้ แต่ผู้โทรเข้ามาจะไม่ได้ยินเสียงของผู้แทรกในบทสนทนา)
    - สามารถรวมสายสนทนาได้
- ผู้ควบคุมระบบสามารถมองเห็นสถานะต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการบริหาร Queue แบบ Real time โดยมีรายละเอียดดังนี้
    - จำนวนผู้โทรเข้ามา และรอสายอยู่ในแต่ละ Queue (Call-In-Queue)
    - จำนวนผู้โทรเข้ามาและวางสาย (Abandon Call)
    - สถานะผู้ใช้งานระบบ (Agent Status)
    - จำนวนสายที่รับ (Received Call)
    - จำนวนสายที่ไม่ได้รับ (Missed Call)
    - ค่าเฉลี่ยของเวลาที่รอใน Queue (Average Wait Time)
    - เวลาที่รอสายใน Queue นานที่สุด (Longest Queue Wait Time)

5.2.2 อุปกรณ์แปลงสัญญาณเสียง VoIP Gateway สำหรับติดตั้งที่ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน และ ศูนย์บริการวีซ่าและใบอนุญาตทำงาน (OSOS) และศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคที่ 1-7 โดยมีคุณสมบัติดังนี้

1) รองรับการเชื่อมต่อแบบ E1 หรือ SIP Trunk หรือ FXO ได้ ตามที่สำนักงานกำหนด
2) สามารถใช้งานระบบ Voice over IP โดยใช้โปรโตคอล SIP หรือ H.323 หรือ Media Gateway Control Protocol (MGCP) และสามารถใช้งานโปรโตคอล SNMP,TFTP หรือ FTP สำหรับบริหารจัดการตัวอุปกรณ์ได้เป็นอย่างน้อย
3) รองรับการทำ QOS (Quality of service) และ VLAN tagging หรือดีกว่า
4) รองรับการทำ Echo Cancellation
5) มี DSP Module ที่รองรับมาตรฐาน Voice compression G.711 ได้
6) สามารถบริหารและจัดการอุปกรณ์ด้วย CLI, Telnet, SSH และ SNMP ได้เป็นอย่างน้อย

5.2.3 ระบบรับ-ส่ง Fax

1) สามารถรับและส่ง Fax ผ่าน Internet Protocol ได้
2) สามารถส่งผ่าน Fax เข้าสู่อีเมลที่ระบุได้
3) สามารถใช้งานรับและส่งผ่านหน้าเว็บบราวเซอร์ได้เป็นอย่างน้อย
4) สามารถกำหนดหมายเลขรับ-ส่ง Fax อย่างน้อย 32 หมายเลข
5) มีหน้าสามารถแสดงสถานะการรับ-ส่ง Fax พร้อมทั้งระบุสาเหตุของความผิดพลาดหากเกิดข้อผิดพลาดในการส่ง

5.2.4 แอพพลิเคชั่นสำหรับเครื่อง Smartphone และเครื่องคอมพิวเตอร์ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

1) สามารถโทรสาย-รับสายได้
2) สามารถโอนสายได้
3) สามารถพักสายได้
4) สามารถประชุมสายได้
5) สามารถดึงสายรับแทนในกลุ่มได้
6) สามารถแสดงสถานะ (Presence) ของผู้ใช้งานได้ อย่างน้อยดังต่อไปนี้ Online, Offline และ Busy
7) ผู้ใช้งานสามารถเปลี่ยนสถานะของตนเองได้

8) สามารถติดต่อสื่อสารแบบ Chat ได้ (ภายในระบบเดียวกัน)

9) สามารถส่งไฟล์ข้อมูลทางระบบ Chat ได้ (ภายในระบบเดียวกัน)

10) สามารถใช้งานผ่านเครือข่าย WiFi, 4G และ 5G โดยไม่ต้องอาศัย VPN ได้ทั้งในประเทศและต่างประเทศ โดยต้องมีการเข้ารหัส-ถอดรหัสสัญญาณเสียง เพื่อให้การสื่อสารระหว่างอุปกรณ์สมาร์ทโฟนเป็นไปอย่างราบรื่น และปลอดภัย

5.2.5 เครื่องโทรศัพท์ IP Phone แบบตั้งโต๊ะสำหรับใช้งานร่วมกับระบบ Unified Communication

1) เครื่องโทรศัพท์ตั้งโต๊ะสำหรับธุรการ ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังนี้

- สามารถโทรสาย-รับสายได้
- สามารถโอนสายได้
- สามารถพักสายได้
- สามารถประชุมสายได้
- สามารถดึงสายรับแทนในกลุ่มได้
- สามารถแสดงรายชื่อบุคคลภายในที่โทรเข้า และแสดงหมายเลขภายนอกที่โทรเข้าได้
- สามารถเรียกดูสายที่โทรเข้า โทรออก และสายที่ไม่ได้รับ ย้อนหลังได้
- สามารถดูกลุ่มของ Contact ต่าง ๆ ได้
- มีเสียงเพลงขณะ on hold
- มีพอร์ต Ethernet แบบ Dual-port
- รองรับการเชื่อมต่อแบบ WiFi ได้
- พอร์ต Ethernet รองรับการจ่ายกระแสไฟฟ้าแบบ POE
- รองรับ Wireless headsets
- สามารถรองรับ Extension ได้ไม่น้อยกว่า 2 Extension
- สามารถ Log In และ Log Out เพื่อเปลี่ยนเบอร์ของโทรศัพท์ได้

5.3 ข้อกำหนดรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของ Call Center Agent ที่ผู้รับจ้างต้องจัดหามาให้บริการดังนี้

5.3.1 คุณสมบัติพนักงาน Call Center Supervisor จำนวน 1 คน

- มีสัญชาติไทย
- มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี ในสาขาที่เกี่ยวข้อง
- มีประสบการณ์ด้านหัวหน้าคอลเซ็นเตอร์ไม่น้อยกว่า 2 ปี
- สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ Microsoft Office, internet และ email ได้เป็นอย่างน้อย
- มีใจรักงานบริการ มีความรับผิดชอบสูง มีทัศนคติที่ดี และสามารถทำงานภายใต้แรงกดดันได้

5.3.2 คุณสมบัติพนักงาน Call Center Agent จำนวน 1 คน

- มีสัญชาติไทย
- มีวุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.)
- มีประสบการณ์ด้านคอลเซ็นเตอร์ไม่น้อยกว่า 3 เดือน
- สามารถใช้งานคอมพิวเตอร์ Microsoft Office, internet และ email ได้เป็นอย่างน้อย
- มีใจรักงานบริการ มีความรับผิดชอบสูง มีทัศนคติที่ดี และสามารถทำงานภายใต้แรงกดดันได้

6. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

สำนักงานจะชำระเงินค่าจ้างเป็นรายเดือนทั้งหมด 9 งวด งวดละเท่า ๆ กัน เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานในแต่ละเดือนตาม TOR ข้อ 8 การส่งมอบงานและการตรวจรับ และผ่านการตรวจรับของคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเรียบร้อยแล้ว

7. แผนการติดตั้ง

7.1 ผู้รับจ้าง ต้องจัดทำรายละเอียดอุปกรณ์ที่จะนำเข้ามาติดตั้งในสำนักงาน และแผนการดำเนินงานของโครงการโดยละเอียด เสนอให้สำนักงานพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนดำเนินการติดตั้งภายใน 10 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

7.2 ผู้รับจ้าง ต้องเขียนแบบรายละเอียด (Unified Communication System Diagram) โดยผู้รับจ้างจะต้องแสดงรายการวัสดุอุปกรณ์ทั้งหมดที่จะดำเนินการติดตั้งภายในเอกสารแบบ (Unified Communication System Diagram) และจัดส่งให้สำนักงานพิจารณาอนุมัติภายใน 15 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

8. การส่งมอบงานและการตรวจรับ

8.1 ผู้รับจ้าง ต้องดำเนินการติดตั้งระบบ Unified Communication ให้แล้วเสร็จในวันลงนามสัญญาและส่งมอบระบบ Unified Communication พร้อมทั้งดำเนินการกำหนดคุณลักษณะ (Configurations) ตามที่สำนักงานกำหนดให้เสร็จสมบูรณ์และพร้อมใช้งานตามที่สำนักงานต้องการ ก่อนวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566 โดยมีหน่วยงานที่ต้องส่งมอบงาน ดังนี้

8.1.1 สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน เลขที่ 555 ถ.วิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

8.1.2 ศูนย์ประสานการบริการด้านการลงทุน (OSOS) อาคารจัตุรัสจามจุรี กรุงเทพมหานคร

8.1.3 ศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคส่วนภูมิภาค

1) ศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคที่ 1 (เชียงใหม่)
2) ศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคที่ 2 (นครราชสีมา)
3) ศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคที่ 3 (ขอนแก่น)
4) ศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคที่ 4 (ชลบุรี)
5) ศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคที่ 5 (สงขลา)
6) ศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคที่ 6 (สุราษฎร์ธานี)
7) ศูนย์เศรษฐกิจการลงทุนภาคที่ 7 (พิษณุโลก)

8.1.4 ผู้รับจ้าง ต้องจัดทำ Unified Communication System Diagram ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ (PDF) และไฟล์โปรแกรมออกแบบ จำนวน 1 ชุด รูปแบบเอกสารจำนวน 1 ชุด ภายหลังการติดตั้งและใช้งานจริงของระบบต่าง ๆ เสร็จเรียบร้อย และได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานแล้ว

8.1.5 ผู้รับจ้าง ต้องส่งมอบรายละเอียดการ Config อุปกรณ์ทั้งหมด และ/หรือตามที่สำนักงานร้องขอให้กับสำนักงาน

8.1.6 ผู้รับจ้าง ต้องส่งมอบรายงานผลการทดสอบการยอมรับระบบจากผู้ใช้งาน (User Acceptance Testing) ให้กับสำนักงานโดยรูปแบบการยอมรับระบบต้องได้รับความเห็นชอบจากสำนักงาน

8.1.7 ผู้รับจ้าง ต้องส่งมอบผลการทดสอบคุณภาพของเสียงตามที่สำนักงานกำหนด

8.2 ผู้รับจ้าง ต้องจัดทำรายงานการบำรุงรักษาและการซ่อมแซมเป็นประจำทุกเดือน โดยส่งมอบภายใน 15 วันของเดือนถัดไปตลอดระยะเวลาสัญญา ดังรายการต่อไปนี้

8.2.1 รายงานสถานะการณ์ทำงานของระบบ (สถานะของระบบ, ปริมาณการใช้งานระบบ, จำนวนสายโทรเข้า-ออก, จำนวนสายที่ไม่ได้รับ และอื่น ๆ)

8.2.2 รายงานการตั้งค่าระบบ (Configurations) และการ Update Software ตามที่มีการเปลี่ยนแปลง

8.2.3 รายงานความชำรุดเสียหายและการทำงานผิดปกติของระบบ รวมถึงการทำงานผิดปกติในการเชื่อมต่อเข้ากับระบบต่าง ๆ ของสำนักงาน

8.3 ผู้รับจ้าง ต้องจัดทำรายงานการบำรุงรักษาแบบป้องกัน (Preventive Maintenance) ทุก ๆ 3 เดือน ตลอดระยะเวลาสัญญา

8.4 ผู้รับจ้าง ต้องจัดส่งรายงานการปฏิบัติงานของทีม Call Center ประจำแต่ละเดือน ตามรูปแบบที่สำนักงานกำหนด

9. การรับประกัน การบำรุงรักษา และซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ ของระบบ Unified Communication รวมถึง Software ที่ใช้ทั้งหมด

9.1 ผู้รับจ้าง ต้องรับรองว่าผลิตภัณฑ์ที่ส่งมอบให้สำนักงานทุกรายการเป็นสินค้าที่ยังอยู่ในสายการผลิตของผู้ผลิต โดยนำเอกสารหลักฐานจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือผู้ถือลิขสิทธิ์ผลิตภัณฑ์ในประเทศไทยยื่นมาพร้อมกับข้อเสนอด้านเทคนิค

9.2 ผู้รับจ้าง ต้องเสนอการรับประกันคุณภาพและซ่อมแซมบำรุงรักษาผลิตภัณฑ์ที่เสนอทุกรายการ แบบ Onsite Service ตลอดระยะเวลาสัญญา

9.3 ผู้รับจ้าง ต้องเข้าบำรุงรักษาระบบ Unified Communication ทั้ง Hardware และ Software ซ่อมแซมอุปกรณ์ต่าง ๆ รวมถึงการตั้งค่าระบบ และบริการต่าง ๆ ให้ระบบทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตลอดระยะเวลาสัญญา

9.4 ผู้รับจ้างจะต้องมีการบำรุงรักษาระบบ Unified Communication ที่มีการจัดทำ และติดตั้งตามโครงการดังต่อไปนี้

9.4.1 การบำรุงรักษาแบบป้องกัน (Preventive Maintenance) เพื่อป้องกันความชำรุดเสียหายและการทำงานผิดปกติของระบบ รวมถึงการทำงานผิดปกติในการเชื่อมต่อเข้ากับระบบ ต่าง ๆ ของสำนักงาน โดยจะต้องจัดเวลาบำรุงรักษาเพื่อหลีกเลี่ยงไม่ให้เกิดการกระทบกระเทือนต่อการปฏิบัติงานของสำนักงาน ซึ่งต้องดำเนินการบำรุงรักษาทุก ๆ 3 เดือน ตลอดระยะเวลาสัญญา

9.4.2 ผู้รับจ้างต้องเข้าดำเนินการตั้งค่าระบบ (Configuration) ต่าง ๆ ตามที่สำนักงานร้องขอ ตลอดระยะเวลาสัญญา

9.5 เมื่อสัญญาฉบับนี้สิ้นสุดลง ผู้รับจ้างต้องให้บริการแก่สำนักงานต่อไปโดยยินยอมให้คู่สัญญารายใหม่ของสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนเป็นผู้ชำระค่าบริการจนกว่าคู่สัญญาใหม่จะได้ติดตั้งอุปกรณ์ตามขอบเขตการดำเนินงานแล้วเสร็จ ในอัตราค่าบริการไม่เกินที่เสนอให้กับสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุนในครั้งนี้

9.6 ในกรณีที่ผู้รับจ้างดำเนินการติดตั้งระบบแต่ยังไม่สามารถให้บริการได้ตามขอบเขตการดำเนินงานที่สำนักงานกำหนดจนมีความจำเป็นที่จะต้องใช้ระบบจากผู้ให้บริการรายเดิม ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการใช้บริการผู้บริการรายเดิมจนกว่าจะมีการติดตั้งแล้วเสร็จ ทั้งนั้นระยะเวลาการติดตั้งระบบใหม่จะต้องไม่เกินระยะเวลาที่กำหนดตาม “ข้อ 8 การส่งมอบงานและการตรวจรับ” หากเกินระยะเวลาที่กำหนดสำนักงานขอสงวนสิทธิ์ในการคิดค่าปรับตาม “ข้อ 10 ค่าปรับ”

10. ค่าปรับ

10.1 เรื่องการส่งมอบงานและติดตั้งระบบ

อ้างถึง	สิ่งที่ต้องส่งมอบ	ระยะเวลาส่งมอบ	เงื่อนไขการปรับ	อัตราค่าปรับ
7.1	รายละเอียดอุปกรณ์ที่จะนำเข้ามาติดตั้งในสำนักงาน และแผนการดำเนินงานของโครงการโดยละเอียด	10 วันนับจากวันลงนามในสัญญา	ส่งงานล่าช้าจากกำหนด	อัตราร้อยละ 0.10 ของมูลค่าสัญญาทั้งหมดต่อวัน
7.2	แบบรายละเอียด (Unified Communication System Diagram) โดยผู้รับจ้างจะต้องแสดงรายการวัสดุอุปกรณ์ทั้งหมดที่จะดำเนินการ	15 วันนับจากวันลงนามในสัญญา		

อ้างถึง	สิ่งที่ต้องส่งมอบ	ระยะเวลาส่งมอบ	เงื่อนไขการปรับ	อัตราค่าปรับ
	ติดตั้งภายในเอกสารแบบ (Unified Communication System Diagram)			
8.1	ส่งมอบระบบ Unified Communication พร้อมทั้งดำเนินการกำหนดคุณลักษณะ (Configurations) และรายงานทั้งหมด	ณ วันเริ่มต้นสัญญา		
8.2	รายงานการบำรุงรักษาและการซ่อมแซมประจำเดือน	ประจำทุกเดือน	ส่งงานล่าช้ากว่า 15 วันของเดือนถัดไป	
8.3	รายงานการบำรุงรักษาแบบป้องกัน (Preventive Maintenance)	ประจำทุก 3 เดือน		

10.2 เรื่องการให้บริการ (Service Level Agreement)

เงื่อนไขการให้บริการ	เงื่อนการปรับ	อัตราค่าปรับ
อุปกรณ์เกิดการชำรุดเสียหายจนไม่สามารถให้บริการได้	ไม่สามารถซ่อมแซมหรือทดแทนระบบให้สามารถใช้งานได้ภายใน 4 ชั่วโมงรับจากได้รับแจ้ง*	อัตราร้อยละ 0.10 ของมูลค่าสัญญาทั้งหมดต่อชั่วโมง**
	หลังจากแก้ไขแล้วแต่ภายใน 60 นาทียังเกิดเหตุการณ์เดิมอีก	อัตราร้อยละ 0.10 ของมูลค่าสัญญาทั้งหมดต่อชั่วโมง** โดยนับต่อเนื่องจากครั้งแรก

*ได้รับแจ้งไม่ว่าจากทางโทรศัพท์, อีเมล, Line Application หรือทางใดทางหนึ่ง

**เศษของชั่วโมงให้นับเป็น 1 ชั่วโมง

11. หลักเกณฑ์ในการพิจารณาผล

11.1 สำนักงานจะพิจารณาโดยใช้เกณฑ์ราคา (Price)

11.2 กรณีที่ผู้รับจ้าง ยื่นเอกสารไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วนตาม ข้อ 4. เงื่อนไขข้อเสนอด้านเทคนิค และรายละเอียดขอบเขตงาน สำนักงานขอสงวนสิทธิ์ไม่รับพิจารณาเอกสารของผู้รับจ้างรายนั้น เว้นแต่เป็นข้อผิดพลาดหรือผิดหลงเพียงเล็กน้อย หรือที่ผิดไปจากเงื่อนไขและขอบเขตของงานตามเอกสารนี้ในส่วนที่มิใช่สาระสำคัญ ทั้งนี้ เฉพาะในกรณีที่พิจารณาเห็นว่าเป็นประโยชน์ต่อทางราชการเท่านั้น

11.3 ผู้รับจ้างจะต้องผ่านการพิจารณารายละเอียดทางด้านเทคนิคครบถ้วน จึงจะสามารถได้รับสิทธิในการพิจารณาด้านราคา

11.4 สำนักงานทรงไว้ซึ่งสิทธิ์ที่จะยกเลิกข้อเสนอโดยไม่พิจารณาจัดจ้างก็ได้หรือเจรจาต่อรองสอบถามรายละเอียดเพิ่มเติมก็ได้ ทั้งนี้เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญและให้ถือว่าการตัดสินของสำนักงานเป็นที่สิ้นสุด

11.5 สำนักงานมีสิทธิ์พิจารณายกเลิกการยื่นข้อเสนอ และลงโทษผู้รับจ้างเสมือนเป็นผู้ทิ้งงาน หากมีเหตุที่เชื่อได้ว่าการยื่นข้อเสนอกระทำไปโดยไม่สุจริต หรือมีการสมยอมกันในการยื่นข้อเสนอ

11.6 ในกรณีที่ผู้รับจ้าง เสนอราคาต่ำจนคาดหมายว่าไม่อาจดำเนินงานตามสัญญาได้ สำนักงานจะให้ผู้รับจ้างนั้น ชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้รับจ้างสามารถดำเนินงานตามโครงการนี้ได้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่มีเหตุผลที่อาจรับฟังได้ สำนักงานมีสิทธิ์ที่จะไม่รับราคาของผู้รับจ้างและลงโทษผู้เสนอราคาเสมือนเป็นผู้ทิ้งงาน

12. ระยะเวลาในการให้บริการ

ผู้รับจ้างจะต้องให้บริการระบบบริหารจัดการติดต่อสื่อสารแบบรวมศูนย์ (Unified Communication System) ระหว่างวันที่ 1 กุมภาพันธ์ 2566 ถึงวันที่ 31 ตุลาคม 2566

13. วงเงินในการจัดหา

วงเงินในการดำเนินงาน จำนวน 2,257,643.00 บาท (สองล้านสองแสนห้าหมื่นเจ็ดพันหกร้อยสี่สิบสามบาทถ้วน)

14. การส่งเสริมพัสดุที่ผลิตภายในประเทศ

เพื่อเป็นการส่งเสริมพัสดุที่ผลิตภายในประเทศกฎกระทรวงกำหนดพัสดุและวิธีการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่รัฐต้องการส่งเสริมหรือสนับสนุน (ฉบับที่ 2) พ.ศ.2563 ประกอบหนังสือคณะกรรมการวินิจฉัยปัญหาการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ด่วนที่สุด ที่ กค (กวจ) 0405.2/ว 78 ลงวันที่ 31 มกราคม 2565 เรื่อง อนุมัติยกเว้นและกำหนดแนวทางการปฏิบัติตามกฎกระทรวงกำหนดพัสดุและวิธีการจัดซื้อจัดจ้างพัสดุที่รัฐต้องการส่งเสริมหรือสนับสนุน (ฉบับที่ 2) พ.ศ. 2563 คู่สัญญาจัดทำแผนการใช้พัสดุที่ผลิตภายในประเทศไม่น้อยกว่าร้อยละ 60 ของมูลค่าพัสดุที่จะใช้ในงานจ้างทั้งหมดตามสัญญา (ภาคผนวก 1) โดยส่งให้ผู้ว่าจ้างภายใน 60 วัน นับถัดจากวันที่ได้ลงนามสัญญา

15. การสงวนสิทธิ์

กรณีมีปัญหาใด ๆ เกิดขึ้น ทั้งในช่วงการพิจารณาข้อเสนอ และช่วงการดำเนินงานต่าง ๆ ภายหลังจากได้ทำสัญญากับผู้รับจ้างแล้ว สำนักงานสงวนสิทธิ์ในการตัดสินวินิจฉัยชี้ขาดปัญหาที่เกิดขึ้นดังกล่าว และให้ถือว่าคำวินิจฉัยของสำนักงานเป็นที่สิ้นสุดเด็ดขาดแล้ว ผู้รับจ้างต้องยอมรับคำวินิจฉัยดังกล่าว โดยไม่โต้แย้ง เรียกร้อง หรือมีข้อแม้ใด ๆ ทั้งสิ้น

16. สถานที่ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม ส่งข้อเสนอแนะ วิจารณ์ร่าง TOR หรือแสดงความคิดเห็น

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร ชั้น 2 สำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการลงทุน 555 ถนนวิภาวดีรังสิต แขวงจตุจักร เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 โทรศัพท์ 0 2553 8111 ต่อ 8415 หรือ 8367 E-Mail: nuttapong.j@boi.go.th และ arnon@boi.go.th

---

หมายเหตุเกี่ยวกับงบประมาณปี 2566

การจัดซื้อจัดจ้างครั้งนี้จะมีการลงนามในสัญญาหรือข้อตกลงเป็นหนังสือได้ต่อเมื่อพระราชบัญญัติงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 มีผลใช้บังคับ และได้รับจัดสรรงบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2566 จากสำนักงบประมาณแล้ว และกรณีที่หน่วยงานของรัฐไม่ได้รับการจัดสรรงบประมาณเพื่อการจัดซื้อจัดจ้างในครั้งดังกล่าว หน่วยงานของรัฐสามารถยกเลิกการจัดซื้อจัดจ้างได้