

ขอบเขตของงาน (Term of Reference)

พัฒนาระบบตอบกลับการสนทนาแบบตัวอักษรอัตโนมัติ Chat bot เพื่อให้บริการข้อมูลประชาชนบนเว็บไซต์สำนักงาน กสทช.

๑. หลักการและเหตุผล

ปัจจุบันภาครัฐหลายหน่วยงานมีการพัฒนาระบบราชการ และการบริหารจัดการในยุคดิจิทัล สอดคล้องกับนโยบายไทยแลนด์ ๔.๐ ที่จะขับเคลื่อนประเทศโดยใช้เทคโนโลยีความคิดสร้างสรรค์ และนวัตกรรมที่นำพาประเทศก้าวสู่ยุคดิจิทัล โดยสอดคล้องกับแผนแม่บทกิจการโทรคมนาคม ฉบับที่ ๒ (พ.ศ. ๒๕๖๒ – ๒๕๖๖) มุ่งพัฒนากิจการโทรคมนาคม ยกกระดับความครอบคลุมของโครงสร้างพื้นฐานและการเข้าถึงบริการโทรคมนาคม สร้างความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภค ส่งเสริมดิจิทัล เพื่อการพัฒนาเศรษฐกิจอย่างยั่งยืน ในยุทธศาสตร์ที่ ๓ การบริหารทรัพยากรโทรคมนาคมอย่างมีประสิทธิภาพ ที่มุ่งเน้นการจัดการทรัพยากรโทรคมนาคมให้มีประสิทธิภาพ โปร่งใสและเป็นธรรม โดยคำนึงถึงประโยชน์สูงสุด และรองรับการพัฒนาเทคโนโลยีดิจิทัล และในยุทธศาสตร์ที่ ๕ การคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และการให้บริการเพื่อประโยชน์สังคมและสาธารณะ ที่มุ่งเน้นการสร้างเสริมความเข้มแข็งให้กับผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม และส่งเสริมการสร้างความรู้ถึงการใช้ประโยชน์จากการใช้บริการโทรคมนาคม สำนักงาน กสทช. โดยสำนักบริหารและจัดการเลขหมายโทรคมนาคม (จท.) มีภารกิจในการบริหารจัดการเลขหมายโทรคมนาคม จัดทำแผนจัดสรรและกำกับการใช้เลขหมายโทรคมนาคมและหลักเกณฑ์การคงสิทธิเลขหมายโทรคมนาคม รวมทั้งกำหนดหลักเกณฑ์และวิธีการเกี่ยวกับค่าธรรมเนียมเลขหมายโทรคมนาคม และสำนักรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม (รท.) มีภารกิจในการรับเรื่องร้องเรียน และแก้ไขปัญหาข้อร้องเรียนจากประชาชน ดำเนินการที่เกี่ยวกับการกำหนดมาตรการคุ้มครองสิทธิและเสรีภาพของประชาชนมิให้ถูกเอาเปรียบจากผู้ประกอบกิจการ มาตรการส่งเสริมสิทธิเสรีภาพและดำเนินการเกี่ยวกับการคุ้มครองผู้บริโภคในการใช้บริการโทรคมนาคม ได้เล็งเห็นถึงความสำคัญที่ควรมีช่องทางในการให้ข้อมูลที่ถูกต้องกับประชาชน เพื่อให้มีความรู้ความเข้าใจในการใช้บริการโทรคมนาคมได้อย่างถูกต้องเหมาะสม โดยก่อให้เกิดประโยชน์และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ตอบสนองความต้องการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงาน กสทช. พิจารณาแล้วเห็นว่ายังมีประชาชนจำนวนมากที่ยังประสบปัญหาจากการใช้บริการโทรคมนาคม มีความต้องการสอบถามข้อมูล และปรึกษาปัญหาการใช้บริการโทรคมนาคมจากหน่วยงานกำกับดูแลโดยตรง ซึ่งต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องเชื่อถือได้ โดยเฉพาะการตอบข้อซักถาม การให้ข้อมูล รวมถึงรับคำติชมต่าง ๆ ทำให้ต้องใช้ผู้ปฏิบัติงานที่มีทักษะในการโต้ตอบสนทนาเป็นอย่างดี รวมทั้งประสบการณ์ที่ต้องได้รับการฝึกฝนอย่างสม่ำเสมอ แต่หากนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์ AI (Artificial Intelligence) มาประยุกต์ใช้ร่วมกับระบบ Chat bot ที่ถูกพัฒนาให้เชื่อมโยงข้อมูลอย่างดีและมีข้อมูลที่เพียงพอแล้ว จะสามารถรับรู้ความต้องการ มีปฏิสัมพันธ์กับประชาชนในการสนทนาผ่านข้อความ และตอบข้อมูลได้ถูกต้อง ตลอดจนการเรียนรู้จากการสนทนาที่ตอบสนองไม่สมบูรณ์ และนำไปปรับปรุงข้อมูลให้ถูกต้องแม่นยำยิ่งขึ้น

จากเหตุผลข้างต้น จึงเห็นควรให้มีการจ้าง “พัฒนาระบบตอบกลับการสนทนาแบบตัวอักษรอัตโนมัติ Chat bot เพื่อให้บริการข้อมูลประชาชนบนเว็บไซต์สำนักงาน กสทช.” เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการตอบข้อซักถามปัญหาและบริการด้านโทรคมนาคม แนะนำข้อมูลต่าง ๆ ลดข้อผิดพลาดจากการให้ข้อมูลของผู้ปฏิบัติงาน อีกทั้งยังสามารถให้บริการประชาชนได้ตลอด ๒๔ ชั่วโมง และยังสามารถนำข้อมูลที่ประชาชนสนทนากับระบบ Chat bot นำไปต่อยอดเรียนรู้พฤติกรรม และความต้องการของผู้บริโภคต่อไปได้ในอนาคต

ร.อ. 

นางสาว 

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อจ้าง “พัฒนาระบบตอบกลับการสนทนาแบบตัวอักษรอัตโนมัติ Chat bot เพื่อให้บริการข้อมูลประชาชนบนเว็บไซต์สำนักงาน กสทช.”

๒.๒ เพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการสื่อสารกับประชาชนในเรื่องที่เกี่ยวกับวิธีการปกป้องสิทธิของตนเองในการใช้บริการโทรคมนาคม, การลงทะเบียนผู้ใช้บริการด้วยระบบอัตลักษณ์, การประมวลเลขหมายสวຍ, การปรับปรุงแผนเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่จาก ๙ หลักเป็น ๑๐ หลัก ตลอดจนการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น รวมถึงขั้นตอนการร้องเรียนหากประสบปัญหาจากการใช้บริการโทรคมนาคม

๒.๓ เพื่อเก็บข้อมูลการสนทนาของประชาชน และเรียนรู้ปัญหาจากผู้ใช้บริการโทรคมนาคม

๒.๔ เพื่อนำเทคโนโลยีปัญญาประดิษฐ์มาดำเนินการพัฒนาตามแผนพัฒนาสำนักงาน กสทช. ไปสู่การเป็นสำนักงานดิจิทัล

๓. คุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอ

๓.๑ มีความสามารถตามกฎหมาย

๓.๒ ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๓.๓ ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๓.๔ ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

๓.๕ ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วน ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๓.๖ มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

๓.๗ เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

๓.๘ ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ สำนักงาน กสทช. ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

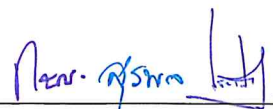
๓.๙ ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

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

๓.๑๑ ผู้เสนอราคาต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับงานที่จ้าง ในวงเงินไม่น้อยกว่า ๑,๙๕๐,๐๐๐.-บาท (หนึ่งล้านเก้าแสนห้าหมื่นบาทถ้วน) ภายใต้สัญญาฉบับเดียวกัน และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่สำนักงาน กสทช. เชื่อถือ

๔. ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการ “พัฒนาระบบตอบกลับการสนทนาแบบตัวอักษรอัตโนมัติ Chat bot เพื่อให้บริการข้อมูลประชาชนบนเว็บไซต์ สำนักงาน กสทช.” ดังมีรายละเอียดต่อไปนี้

๓.๑.  

๔.๑ ดำเนินการศึกษาหน้าเว็บไซต์สำนัก รท. (tcp.nbtc.go.th), สำนัก จท. (numbering.nbct.go.th) และเพจเฟซบุ๊กของสำนัก รท. “โทรคมนาคมไทย ก้าวไปด้วยกัน” เพื่อออกแบบระบบ Chat bot ให้เหมาะสมตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนด ดังนี้

(๑) ดำเนินการจัดทำระบบ Chat bot ในรูปแบบ Chat widget หรือรูปแบบที่สำนักงาน กสทช. กำหนด

(๒) ดำเนินการจัดทำระบบ Chat bot platform สามารถให้บริการบนหน้าเว็บไซต์ (tcp.nbtc.go.th), (numbering.nbct.go.th) และเฟซบุ๊กเมสเซนเจอร์ในเพจ “โทรคมนาคมไทย ก้าวไปด้วยกัน” ที่สำนักงาน กสทช. กำหนดเป็นอย่างน้อย

(๓) ดำเนินการจัดทำระบบ Chat bot ให้รองรับ Messaging platform ชนิดอื่น ๆ ของสำนักงาน กสทช. ในอนาคต เช่น LINE, Slack เป็นต้น

(๔) สามารถสนทนาด้วยการพิมพ์ข้อความอักษร, รูปภาพ และข้อความเสียงแทนการพิมพ์อักษร ส่งจากอุปกรณ์ของผู้ใช้งาน โดย Chat bot สามารถรองรับการตอบกลับการสนทนาด้วยข้อความอักษร, เมนู, รูปภาพ, รูปภาพเคลื่อนไหว, คลิปวิดีโอ Multimedia, รูปภาพข้อความพร้อมปุ่มเลือก Carousel messenger หรือลิงค์ (Link) ไปยังจุดอ้างอิงในการเชื่อมโยงไปยังข้อมูลหรือสื่ออื่น ๆ ตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนด

(๕) ระบบ Chat bot สามารถตอบกลับการสนทนาตามภารกิจของสำนัก รท. ในเรื่องการคุ้มครองสิทธิผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม, การสร้างความตระหนักรู้ให้กับผู้บริโภค, หลักเกณฑ์กระบวนการรับและพิจารณาเรื่องร้องเรียน, สถานที่ และช่องทางการร้องเรียน และการตรวจสอบสถานะการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน ตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนด

(๖) ระบบ Chat bot สามารถตอบกลับการสนทนาตามภารกิจของสำนัก จท. ในเรื่องการประมวลเลขหมายสวย, การขอรับการจัดสรรเลขหมายโทรคมนาคม, การสืบค้นเลขหมายโทรศัพท์แบบสั้น, การปรับแผนเลขหมายโทรศัพท์ประจำที่เป็น ๑๐ หลัก และการลงทะเบียนผู้ใช้บริการโทรคมนาคมด้วยระบบอัตลักษณ์ ตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนด

(๗) สามารถรองรับการจัดประเภท Category การตอบกลับการสนทนาตามภารกิจอื่นของสำนักงาน กสทช. ในอนาคต

(๘) รองรับการบริหารจัดการระบบ Chat bot ในรูปแบบ GUI (Graphical user interface)

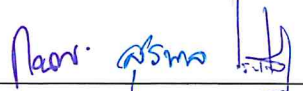
(๙) ออกแบบ Chat bot character เพื่อเป็นสัญลักษณ์ในการสนทนา หรือรูปแบบสัญลักษณ์ตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนด

(๑๐) สามารถทำการเรียนรู้เพื่อพัฒนารูปแบบการโต้ตอบการสนทนากับผู้ใช้งานผ่านการ Training AI ล่วงหน้า และปรับปรุงข้อมูลจากการสนทนาที่ไม่สมบูรณ์ เพื่อให้การตอบคำถามแม่นยำใช้งานจริงได้โดยไม่ต้องทำการเรียนรู้รูปแบบคำถามในรูปแบบ Natural Language ของภาษาไทยโดยระบบต้องทำการเรียนรู้ไม่น้อยกว่า ๓,๐๐๐ คำถาม

(๑๑) สามารถทำการค้นหาข้อมูลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษจากฐานข้อมูลที่สำนักงาน กสทช. กำหนดได้ เช่นฐานข้อมูลระบบรับเรื่องร้องเรียน, ฐานข้อมูลภายในสำนักงาน กสทช. และทำการค้นหาข้อมูลในเว็บไซต์อื่น ๆ อาทิ Search Engine ต่าง ๆ เป็นต้น

(๑๒) ในกรณีที่ผู้ใช้งานต้องการสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม หรือระบบไม่สามารถค้นหาข้อมูลที่ต้องการได้ ระบบสามารถหยุดการสนทนากับผู้ใช้งานรายนั้น และเปิด Live Chat เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถดำเนินการตอบเอง หรือขอ E-mail จากผู้ใช้งานและตอบกลับภายหลังได้

(๑๓) พัฒนา API สำหรับเชื่อมต่อกับคลังข้อมูลที่สำนักงาน กสทช. กำหนด พร้อมจัดการรูปแบบคลังข้อมูลให้เหมาะสมกับการเรียกใช้งาน

na.  

(๑๔) รองรับการตรวจสอบสถานะผลการแก้ไขปัญหาเรื่องร้องเรียน โดยระบบ Chat bot ต้องสนทนากลางข้อมูลจากผู้ใช้งาน เพื่อยืนยันสิทธิเข้าถึงสถานะเรื่องร้องเรียนจากฐานข้อมูลระบบรับเรื่องร้องเรียน CRM เช่น เลขที่ร้องเรียน และวัน เดือน ปี เกิดของผู้ใช้งาน เป็นต้น

(๑๕) สามารถเรียกดูการโต้ตอบการสนทนาระหว่างระบบ Chat bot และผู้ใช้งานแบบ Real time

๔.๒ มีระบบสรุปผลการให้บริการ, วิเคราะห์ข้อมูล และการจัดเก็บข้อมูลสถิติที่น่าสนใจตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนด ดังนี้

(๑) สรุปผลในรูปแบบ Real time report ในรูปแบบของ Dashboard เช่น จำนวนผู้ใช้งาน ณ ขณะนั้น, จำนวนผู้ใช้งานต่อวัน ต่อเดือน ต่อไตรมาส และต่อปี สามารถ export ข้อมูลทางสถิติในรูปแบบ CSV หรือเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลภายนอกได้ตามที่สำนักงาน กสทช. กำหนด

(๒) เก็บข้อมูลการสนทนาระหว่าง Chat bot กับผู้ใช้งาน (Chat History)

(๓) ระบบวิเคราะห์พฤติกรรมการสนทนาของผู้ใช้งานที่ออกจากการสนทนาระหว่างการสนทนาสำหรับการวิเคราะห์สาเหตุ เพื่อปรับปรุงการสนทนาให้ดียิ่งขึ้น

(๔) ระบบทำการสำรวจความคิดเห็น และระบบประเมินความพึงพอใจโดยระบบการให้คะแนนอย่างง่ายในรูปแบบที่เหมาะสม พร้อมข้อเสนอแนะจากผู้ใช้งาน

๔.๓ การติดตั้งระบบในส่วนของงานด้าน Chat bot ดำเนินการติดตั้งระบบที่ให้บริการ Chat bot รวมทั้งระบบสำหรับประเมินความพึงพอใจในการใช้งาน ระบบที่ใช้ในการบันทึกการสนทนา และระบบสรุปผลการให้บริการ ตามเนื้อหาในข้อกำหนดการจ้างข้อ ๔.๑ และข้อ ๔.๒ บนระบบ Cloud server ที่มีคุณลักษณะขั้นต่ำ ดังนี้

(๑) มีหน่วยประมวลผลกลาง (vCPU) จำนวนไม่น้อยกว่า ๔ แกนหลัก (core)

(๒) มีหน่วยความจำหลัก (RAM) ขนาดไม่น้อยกว่า ๘ GB

(๓) มีหน่วยจัดเก็บข้อมูล (Storage) ขนาดความจุไม่น้อยกว่า ๑ TB

(๔) สามารถเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ตได้

(๕) มีระบบจัดการฐานข้อมูล (RDBMS) และซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย

(๖) รองรับการใช้งานผ่านระบบเครือข่ายแบบ IPv๖

(๗) มีระบบการจัดทำ Backup ของข้อมูลภายในระบบอย่างสม่ำเสมอ

(๘) ผู้ให้บริการ Cloud Provider ที่ทำการติดตั้งระบบดังกล่าวจะต้องมีการรับประกัน Uptime ไม่น้อยกว่า ๙๙.๙๙% และได้รับการรับรอง CSA-STAR ในด้าน Self-Assessment, Certification และ Continuous หรือมาตรฐาน ECSA ๔-Star: Maturity of ITSM เป็นอย่างน้อย

๔.๔ การรักษาความปลอดภัยของระบบ และข้อมูลภายในที่เป็นไปตามมาตรฐาน “ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ WAS (ชมธอ. ๔-๒๕๖๐)”, “ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ WSS (ชมธอ. ๑-๒๕๕๗)” ที่จัดทำโดยสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และมาตรฐาน “Guidelines on Securing Public Web Servers” ที่จัดทำโดย National Institute of Standards and Technology เป็นอย่างน้อย โดยต้องทำการทดสอบโดยหน่วยงานภายนอกด้านความปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์

๔.๕ ส่งมอบแผนผังการเชื่อมโยงบทสนทนา (Dialogue) ของระบบ Chat bot ไม่น้อยกว่า ๕ ชุด

๔.๖ จัดอบรมการใช้งานและดูแลระบบ Chat bot พร้อมคู่มือการใช้ระบบงานและการบำรุงรักษาให้กับบุคลากรของสำนักงาน กสทช. ไม่น้อยกว่า ๕ คน

น.อ. สัน น.อ. สุรสม

๔.๗ บุคลากร/ทีมงาน

เพื่อให้การดำเนินงานตามขอบเขตของงาน เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีทีมงานที่มีความรู้ความชำนาญ ความเชี่ยวชาญ และประสบการณ์อย่างน้อยดังต่อไปนี้

๔.๗.๑ ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง จำนวนอย่างน้อย ๑ คน ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี โดยมีจำนวน Man-Month ในการทำงาน ๕ เดือน ต่อ คน

๔.๗.๒ ผู้เชี่ยวชาญด้านระบบฐานข้อมูล และดูแลระบบบริหารจัดการข้อมูล (Database Administrator) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง จำนวนอย่างน้อย ๑ คน ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า ๑๐ ปี โดยมีจำนวน Man-Month ในการทำงาน ๕ เดือน ต่อ คน

๔.๗.๓ นักพัฒนาซอฟต์แวร์ วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง จำนวนอย่างน้อย ๑ คน ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า ๕ ปี โดยมีจำนวน Man-Month ในการทำงาน ๕ เดือน ต่อ คน

๔.๗.๔ นักออกแบบเว็บไซต์ (Web Design) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี สาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือวิทยาการคอมพิวเตอร์ หรือวิศวกรรมคอมพิวเตอร์ หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง จำนวนอย่างน้อย ๑ คน ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า ๕ ปี โดยมีจำนวน Man-Month ในการทำงาน ๕ เดือน ต่อ คน

๔.๗.๕ ประสานงานโครงการ วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าระดับปริญญาตรี สาขาการจัดการ หรือสาขาเทคโนโลยีสารสนเทศ หรือสาขาอื่นที่เกี่ยวข้อง จำนวนอย่างน้อย ๑ คน ประสบการณ์ไม่น้อยกว่า ๕ ปี โดยมีจำนวน Man-Month ในการทำงาน ๕ เดือน ต่อ คน

๕. วงเงินที่ใช้ในการจัดหา

ภายในวงเงิน ๖,๕๐๐,๐๐๐.-บาท (หกล้านห้าแสนบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว โดยเบิกจ่ายจากเงินงบประมาณรายจ่ายประจำปี ๒๕๖๓ ของ รท. หมวดรายจ่ายเกี่ยวกับครุภัณฑ์ ที่ดินและสิ่งก่อสร้าง รายการครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์

๖. ระยะเวลาการดำเนินงาน

ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในระยะเวลา ๑๕๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๗. การส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานตามรายละเอียดที่กำหนดในขอบเขตการดำเนินงานข้อ ๔ ให้กับผู้ว่าจ้างได้เห็นชอบว่างานทั้งหมดมีความสมบูรณ์ครบถ้วนและถูกต้องแล้ว โดยแบ่งการส่งมอบงานออกเป็น ๓ งวดงาน ดังนี้

๗.๑ งวดที่ ๑ ผู้รับจ้างต้องจัดส่งแผนการดำเนินงานตลอดระยะเวลาการจ้าง เพื่อนำเสนอให้แก่ผู้ว่าจ้างพิจารณา และติดตั้ง Chat bot platform ตามข้อ ๔.๑ (๑) - (๓) ภายใน ๖๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๗.๒ งวดที่ ๒ ส่งมอบงานตามข้อ ๔.๑ - ๔.๔ พร้อมติดตั้งระบบ Chat bot บน Cloud server เพื่อใช้งานได้จริง ภายใน ๑๒๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

ว.อ.  นาย  

๗.๓ งวดที่ ๓ ส่งมอบแผนผังการเชื่อมโยงบทสนทนา Dialogue และการจัดอบรมการใช้งานและดูแลระบบ Chat bot พร้อมเอกสารคู่มือการใช้งานระบบงานและการบำรุงรักษาที่ได้ดำเนินการตามข้อ ๔.๕ - ๔.๖ พร้อมจัดทำในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ ภายใน ๑๕๐ วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

๘. การชำระเงิน

สำนักงาน กสทช. จะจ่ายเงินค่าจ้างออกเป็น ๓ งวด ดังนี้

๘.๑ งวดที่ ๑ จำนวนร้อยละ ๒๐ ของวงเงินตามสัญญาจ้าง เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบแผนการดำเนินงานพร้อมติดตั้ง Chat bot platform ตามข้อ ๔.๑ (๑) - (๓) และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ดำเนินการตรวจรับถูกต้องครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว

๘.๒ งวดที่ ๒ จำนวนร้อยละ ๖๐ ของวงเงินตามสัญญาจ้าง เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานตามข้อ ๔.๑ - ๔.๔ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ดำเนินการตรวจรับถูกต้องครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว

๘.๓ งวดที่ ๓ จำนวนร้อยละ ๒๐ ของวงเงินตามสัญญาจ้าง เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานตามข้อ ๔.๕ - ๔.๖ และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ดำเนินการตรวจรับถูกต้องครบถ้วนเรียบร้อยแล้ว

๙. การยื่นข้อเสนอ

ผู้เสนอราคาต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) ตามที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่มีเงื่อนไขใด ๆ ทั้งสิ้น และจะต้องกรอกข้อความให้ถูกต้องครบถ้วน ลงลายมือชื่ออิเล็กทรอนิกส์หรือหลักฐานแสดงตัวตนของผู้เสนอราคาในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format) โดยจำแนกเอกสารที่ยื่นข้อเสนอ ดังนี้

๙.๑ เอกสารแสดงคุณสมบัติทั่วไปของผู้เสนอราคา ตามคุณสมบัติของผู้เสนอราคา ข้อ ๓.

๙.๒ ข้อเสนอทางเทคนิค ตามขอบเขตการดำเนินการในข้อ ๔. ประกอบด้วย

(๑) นำเสนอโปรแกรมทดลอง (Demo) ที่พัฒนา หรือประยุกต์ขึ้นให้คณะกรรมการทดลองใช้งาน และนำเสนอแนวคิดที่จะพัฒนา Chat bot สำหรับเว็บไซต์ และโซเชียลเน็ตเวิร์ก

(๒) วิธีการ แผนงาน กำหนดระยะเวลาการทำงาน และการเสนอรายงานของผู้รับจ้างในการดำเนินการตามขอบเขตของงานนี้ เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปโดยรอบคอบ รัดกุม มีความครบถ้วนสมบูรณ์ เกิดประสิทธิภาพและประสิทธิผลตามวัตถุประสงค์ของงาน

(๓) ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องนำเสนอประวัติและผลงานการทำงานที่ผ่านมาในด้านที่เกี่ยวข้องขององค์กรและประวัติของบุคลากรที่ดำเนินโครงการ (Curriculum Vitae (CV))

๙.๓ ข้อเสนอทางด้านราคา

ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอราคาในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลาง ตามแบบและเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารการจ้างประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

๑๐. หลักเกณฑ์การพิจารณา

การจัดจ้างครั้งนี้เป็นงานที่มีความซับซ้อนด้านเทคนิค ซึ่งผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอแนวคิดรูปแบบเนื้อหาและเทคนิคอื่น ๆ ตามขอบเขตการดำเนินงาน ซึ่งข้อเสนอเกี่ยวกับแนวความคิดในการออกแบบและผู้ยื่นข้อเสนอมีคุณสมบัติที่ไม่อยู่บนพื้นฐานเดียวกัน จำเป็นต้องพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคก่อน สำนักงาน กสทช. จะดำเนินการจัดจ้างโดยวิธีประกาศเชิญชวนทั่วไปด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) และจะพิจารณาคัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอโดยการประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) ด้วยเกณฑ์

ราคาและเกณฑ์อื่น (ข้อเสนอด้านเทคนิค) มีน้ำหนักของเกณฑ์ราคา ร้อยละ ๓๐ และเกณฑ์อื่น (ข้อเสนอด้านเทคนิค) ร้อยละ ๗๐ โดยคณะกรรมการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะดำเนินการเมื่อสิ้นสุดระยะเวลาการเสนอราคาในระบบอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ตามลำดับ ดังนี้

๑๐.๑ จัดพิมพ์เอกสารข้อเสนอทั้งหมดของผู้เสนอราคาทุกรายจากระบบการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (ยกเว้นเอกสารข้อเสนอด้านราคา) จำนวน ๑ ชุด และลงลายมือชื่อกำกับไว้ทุกแผ่น

๑๐.๒ ตรวจสอบการมีผลประโยชน์ร่วมกัน และความครบถ้วนถูกต้องของเอกสารหลักฐานต่าง ๆ แล้วพิจารณาคัดเลือกรายที่ไม่มีผลประโยชน์ร่วมกัน มีคุณสมบัติและเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ครบถ้วนถูกต้อง และพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคต่อไป สำหรับรายที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีคุณสมบัติ หรือยื่นเอกสารหลักฐานต่าง ๆ ไม่ครบถ้วนไม่ถูกต้อง คณะกรรมการฯ จะไม่ทำการประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคาตามหลักเกณฑ์ที่กำหนด

๑๐.๓ พิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคของผู้รับจ้างทุกราย หากผู้ประสงค์จะเสนอราคารายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้อง หรือยื่นหลักฐานการยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน หรือยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้อง คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะไม่รับพิจารณาราคาของผู้ประสงค์จะเสนอราคารายนั้น เว้นแต่เป็นข้อผิดพลาด หรือผิดพลาดเพียงเล็กน้อยหรือผิดแผกไปจากเงื่อนไขของเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนที่มีใช้สาระสำคัญเฉพาะในกรณีที่พิจารณาเห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อสำนักงาน กสทช. เท่านั้น ทั้งนี้ คณะกรรมการฯ จะพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคของผู้ยื่นข้อเสนอทุกรายที่มีคุณสมบัติและยื่นเอกสารครบถ้วนถูกต้องตามข้อ ๑๐.๒ โดยจะพิจารณาให้คะแนนตามหลักเกณฑ์ ดังนี้

๑๐.๓.๑ โปรแกรมทดลอง (Demo) ที่พัฒนา หรือประยุกต์ขึ้น ๕๐ คะแนน
โดยแบ่งออกเป็น ดังนี้

(๑) User Interface (UI) ในหัวข้อนี้จะพิจารณาให้คะแนนจากชุดของการแสดงผลหน้าจอ หน้าเว็บ และองค์ประกอบแบบรูปภาพต่าง ๆ เช่น ปุ่ม และไอคอน ซึ่งจะช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถโต้ตอบกับระบบ Chat bot ได้ คิดเป็น ๒๐ คะแนน

(๒) User experience (UX) ในหัวข้อนี้จะพิจารณาให้คะแนนจากการสร้างให้เกิดความพึงพอใจของผู้ใช้งานต่อการใช้งาน Chat bot และรวมถึงประสบการณ์ต่อฟังก์ชันการใช้งาน เช่น Visual design การออกแบบหน้าตา, Usability ,การใช้งานได้ง่ายไม่ซับซ้อน, Interaction design รูปแบบการตอบสนองต่อการใช้งานว่าจะเกิดอะไรขึ้นเมื่อเข้าเมนูนี้ หรือคลิกที่ปุ่มนี้, Accessibility การรองรับการเข้าถึงได้อย่างไม่มีอุปสรรค คิดเป็น ๒๐ คะแนน

(๓) การนำเสนอแนวทางการระบบบริหารจัดการระบบ Chat bot ในหัวข้อนี้จะพิจารณาให้คะแนนจากความสะดวกในการปรับปรุงข้อมูลแผนผังการเชื่อมโยงบทสนทนา, การเชื่อมต่อกับคลังข้อมูล,การรายงาน และการเรียกดูข้อมูลสถิติต่างๆ, และความปลอดภัยของข้อมูลต่าง ๆ คิดเป็น ๑๐ คะแนน

๑๐.๓.๒ วิธีการ และแผนการดำเนินงาน ๒๕ คะแนน

ในหัวข้อนี้ จะพิจารณาให้คะแนนจากข้อเสนอที่สามารถนำเสนอขอบเขตของงานที่กำหนดไว้มาจัดทำเป็นแผนและวิธีการดำเนินงานที่สอดคล้องกับระยะเวลาการดำเนินงานตลอดสัญญาจ้างของสำนักงาน กสทช. ได้ชัดเจน และเป็นรูปธรรมมากที่สุด

๑๐.๓.๓ ผลงานที่ผ่านมาของผู้ยื่นข้อเสนอ และบุคลากรที่ดำเนินงาน ๒๕ คะแนน
ในหัวข้อผลงานที่ผ่านมา จำนวน ๑๐ คะแนน จะพิจารณาการให้คะแนน
ในเชิงคุณภาพและเชิงปริมาณ ดังนี้

ผลงานเชิงคุณภาพ : โดยพิจารณาจากลักษณะของผลงานที่มีขอบเขตและ
วิธีการนำเสนอที่สอดคล้องหรือใกล้เคียงกับลักษณะงานตามขอบเขตของงานและวัตถุประสงค์มากที่สุด ๕ คะแนน

ผลงานเชิงปริมาณ : โดยพิจารณาจากผลงานจำนวนผลงานและมูลค่าของ
ผลงานที่มีลักษณะงานสอดคล้องหรือใกล้เคียงกับงานตามขอบเขตของงานโดยเทียบสัดส่วนกับจำนวนผลงาน
ของผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกัน ๕ คะแนน

ในหัวข้อบุคลากรที่ดำเนินงาน จำนวน ๑๕ คะแนน จะพิจารณาการให้
คะแนน ดังนี้

(๑) ภาพรวมของความครบถ้วนถูกต้องของบุคลากรของที่ปรึกษาที่เสนอ
โดยพิจารณาจากคุณวุฒิ ประสบการณ์ และจำนวนบุคลากรที่เสนอทั้งหมด จำนวน ๕ คะแนน

(๒) คุณวุฒิ และประสบการณ์ของบุคลากรแต่ละคนแต่ละระดับ
โดยพิจารณาจากคุณวุฒิซึ่งไม่ต่ำกว่าที่กำหนด และมีประสบการณ์ตรงหรือใกล้เคียงกับขอบเขตของงานมาก
ที่สุด รวมทั้งระยะเวลาของประสบการณ์หรือจำนวนชิ้นงานที่เป็นประสบการณ์ในเรื่องนั้นๆ จำนวน ๕ คะแนน
โดยคุณวุฒิและประสบการณ์ที่ตรงกับที่กำหนดมากที่สุดจะได้คะแนนเต็ม สำหรับคุณวุฒิและประสบการณ์ที่มี
ความใกล้เคียงจะได้คะแนนลดหลั่นลงไป

(๓) จำนวนบุคลากรทั้งหมดที่เข้าดำเนินงาน โดยพิจารณาจากจำนวนชั้น
ต่ำซึ่งต้องไม่น้อยกว่าที่กำหนด หรือจำนวน man-month สอดคล้องกับระยะเวลาการทำงานของบุคลากรแต่ละ
คนแต่ละระดับ จำนวน ๕ คะแนน

ทั้งนี้ ในการพิจารณาให้คะแนนให้คะแนนตามหัวข้อต่าง ๆ ข้างต้น คณะกรรมการฯ
จะพิจารณาเปรียบเทียบระหว่างข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกัน รวมทั้งคณะกรรมการฯ จะเชิญผู้ยื่นข้อเสนอ
ให้นำเสนอแนวคิด ความคิดสร้างสรรค์ และอื่น ๆ ตามข้อเสนอด้านเทคนิค เพื่อประกอบการพิจารณาด้วย
ข้อเสนอที่ดีที่สุดจะได้คะแนนในหัวข้อนั้น ๆ มากที่สุด ข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นจะได้คะแนนลดหลั่นลง
ไปตามความเหมาะสมหรือสัดส่วน โดยมีคะแนนรวมของการพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิค จำนวน ๑๐๐
คะแนน ข้อเสนอด้านเทคนิคที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณา จะต้องได้รับคะแนนไม่น้อยกว่าร้อยละ ๘๐

๑๐.๔ ข้อเสนอด้านเทคนิคที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาตามข้อ ๑๐.๓ จะได้รับการประเมินค่า
ประสิทธิภาพต่อราคาตามสัดส่วนน้ำหนักเกณฑ์ราคาและเกณฑ์อื่น (ข้อเสนอด้านเทคนิค) ที่กำหนด และ
จัดลำดับเรียงตามคะแนนไว้ ๓ ลำดับ ข้อเสนอที่ได้รับคะแนนประเมินรวมสูงสุดจะได้รับการคัดเลือก และ
คณะกรรมการฯ จะพิจารณาเจรจาต่อรองราคาตามที่เห็นสมควรเพื่อประโยชน์ของสำนักงาน กสทช. ต่อไป

๑๐.๕ กรณีผู้ได้รับการคัดเลือกไม่ไปทำสัญญาภายในวันเวลาที่กำหนด สำนักงาน กสทช.
จะพิจารณาเรียกผู้ยื่นข้อเสนอลำดับถัดไปเพื่อเจรจาต่อรองและ/หรือทำสัญญาต่อไป หรืออาจพิจารณายกเลิก
การประกาศเชิญชวน เพื่อดำเนินการใหม่ตามวิธีหรือขั้นตอนตามระเบียบที่เกี่ยวข้องต่อไป

๑๑. การรับประกันผลงาน

ผู้รับจ้างต้องรับประกันระบบที่เสนอทั้งหมดเป็นระยะเวลา ๒ ปี นับตั้งแต่วันที่สำนักงาน กสทช.
รับมอบระบบไว้ใช้งานโดยสมบูรณ์

ว.อ.  Nam  

๑๑.๑ ผู้รับจ้างต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเข้าตรวจสอบการทำงานของระบบที่เสนอทั้งหมดให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่อง มีความมั่นคงปลอดภัย มีความถูกต้องและมีประสิทธิภาพโดยทำการตรวจสอบและบำรุงรักษาเพื่อป้องกัน (Preventive Maintenance) พร้อมส่งรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมวิธีการแก้ไขซอฟต์แวร์เสนอคณะกรรมการตรวจรับฯ ทุก ๓ เดือน

๑๑.๒ หากระบบเกิดชำรุดเสียหาย อันเนื่องมาจากการใช้งานตามปกติ อันเกิดจากความบกพร่องในเรื่องคุณภาพวัสดุ การผลิต หรือ การประกอบเครื่อง หรือการพัฒนาของระบบของผู้รับจ้าง กรณีที่เป็นข้อผิดพลาดทั่วไปที่ไม่ส่งผลให้ระบบมีการหยุดให้บริการ ภายใน ๒ วันทำการ กรณีเป็นข้อผิดพลาดที่มีผลร้ายแรงทำให้ระบบหยุดการให้บริการ ภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งผ่านอีเมล ที่สำนักงาน กสทช. กำหนดไว้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ ทั้งสิ้น พร้อมส่งรายงานปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมวิธีการแก้ไขซอฟต์แวร์เสนอคณะกรรมการตรวจรับฯ

๑๑.๓ ซอฟต์แวร์ที่เสนอทั้งหมดต้องมีการรับประกันการบำรุงรักษา การแก้ไขและปรับปรุงโปรแกรม

๑๑.๔ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีบริการ Help Desk (Second Tier) ซึ่งสามารถให้บริการช่วยเหลือเจ้าหน้าที่ กสทช. โดยจะต้องสามารถติดต่อประสานงานแจ้งปัญหา และ/หรือร้องขอความช่วยเหลือให้คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาได้ในวันทำการของผู้ว่าจ้าง ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ – ๑๖.๓๐ น. ยกเว้น กรณีที่เกิดเหตุขัดข้องเร่งด่วนโดยมีระดับความรุนแรงของปัญหาอยู่ในระดับที่สูงตามข้อตกลงระดับการให้บริการในข้อ ๑๑.๖

๑๑.๕ ต้องสามารถติดต่อได้นอกเวลาทำการได้

๑๑.๖ ผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามข้อตกลงระดับการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) บำรุงรักษา ซ่อมแซม แก้ไขและปรับปรุงซอฟต์แวร์ระบบที่เสนอทั้งหมด โดยเริ่มนับเวลาตั้งแต่ผู้รับจ้างได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง โดยเจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมายจากผู้ว่าจ้าง ได้แก่ คณะกรรมการตรวจรับฯ หรือเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบในการดูแลคอมพิวเตอร์ ผ่านทางโทรศัพท์ หรือ อีเมล โดยถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของการแจ้งเหตุขัดข้องสามารถนำมาคิดระยะเวลาการคำนวณระยะเวลาตามระดับการให้บริการ (SLA) ที่มีรายละเอียด ดังนี้

ระดับความรุนแรงของปัญหา	สถานการณ์	ช่องทางการให้บริการ	ระยะเวลาการตอบสนองและติดตามการแก้ไขปัญหา
ระดับ ๑ : สูง	อุปกรณ์ไม่สามารถใช้งานได้	บริการแก้ไขปัญหาแบบ Remote Access / Onsite	ตอบสนองภายใน ๒ ชั่วโมง และแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๒๔ ชั่วโมง
ระดับ ๒ : ปานกลาง	บางส่วนไม่สามารถใช้งานได้ ซึ่งไม่กระทบกับการทำงานของอุปกรณ์	ณ. จุดรับการติดต่อประสานงาน หรือ Remote Access	ตอบสนองภายใน ๒ ชั่วโมง และแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๓๖ ชั่วโมง
ระดับ ๓ : ต่ำ	คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้งาน. โดยอุปกรณ์ยังใช้งานได้ตามปกติ	ณ. จุดรับการติดต่อประสานงาน	ตอบสนองและแจ้งผลการแก้ไขตามกำหนดที่ตกลงกับผู้แจ้งฯ แต่ต้องไม่เกิน ๒ วันทำการ

พ.อ.  สฤษดิ์สุกุลเดช

๑๒. ค่าปรับ

ผู้รับจ้างส่งมอบงานตามระยะเวลาที่สำนักงาน กสทช. กำหนด รวมทั้งต้องจัดให้มีบริการด้วยเงื่อนไขคุณภาพการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) มิฉะนั้นต้องยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับดังนี้

๑๒.๑ หากผู้รับจ้างไม่ทำงานให้เป็นไปตามขอบเขตงานที่ให้แล้วเสร็จภายในกำหนด สำนักงาน กสทช. จะทำการปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของค่าจ้างตามสัญญา จนกว่าจะส่งมอบงานครบถ้วนถูกต้อง

๑๒.๒ การปรับกรณีคุณภาพการบริการตลอดระยะเวลาประกัน

(๑) หากผู้รับจ้างไม่จัดให้มีบริการ Help Desk ตามข้อ ๑๑.๔ สำนักงาน กสทช. จะทำการปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๐๕ ของค่าจ้างตามสัญญานับตั้งแต่วันครบกำหนดที่ต้องดำเนินงานจนถึงวันที่สามารถจัดให้มีบริการครบถ้วนถูกต้อง

(๒) หากผู้รับจ้างไม่บำรุงรักษาแบบป้องกัน (Preventive Maintenance : PM) ตามข้อ ๑๑.๑ ให้ถูกต้องครบถ้วนตามเงื่อนไขข้อกำหนดในสัญญา สำนักงาน กสทช. จะทำการปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของค่าจ้างตามสัญญา จนกว่าจะดำเนินการให้ถูกต้องครบถ้วน

(๓) หากผู้รับจ้างไม่ทำการหรือใช้เวลาทำการเกินกำหนดในการบริการปรับปรุง แก้ไขข้อขัดข้องในการใช้งาน ตาม (Service Level Agreement : SLA) ตามข้อ ๑๑.๖ สำนักงาน กสทช. จะทำการปรับคุณภาพการบริการในอัตราชั่วโมงละร้อยละ ๐.๐๒๕ ของวงเงินค่าจ้างตามสัญญา เศษของชั่วโมงให้นับเป็น ๑ ชั่วโมง

๑๒.๓ ค่าปรับตามข้อ ๑๒.๒ (๑), (๒) และ (๓) ผู้รับจ้างต้องชำระค่าปรับใน ๗ วัน ทำการนับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจาก สำนักงาน กสทช. มิฉะนั้น สำนักงาน กสทช. จะทำการบังคับเอาจากหลักประกันสัญญา ซึ่งกรณีเช่นนี้ ผู้รับจ้างมีภาระหน้าที่ต้องวางหลักประกันสัญญาเพิ่มเติมให้ครบถ้วนตลอดระยะเวลาการรับประกันตามสัญญาด้วย

๑๓. เงื่อนไขอื่น ๆ และข้อสงวนสิทธิ์

๑๓.๑ ผู้เสนอราคาจะต้องจัดทำรายละเอียดแจกแจงค่าใช้จ่ายในการดำเนินงานตามรายการหรือหัวข้อต่าง ๆ ที่กำหนดในขอบเขตการดำเนินงาน และราคาต่อหน่วย (ถ้ามี) ภายใน ๕ วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งจากคณะกรรมการฯ เพื่อประกอบการพิจารณาความเหมาะสมของค่าจ้างที่เสนอด้วย

๑๓.๒ ผู้รับจ้างซึ่งได้ทำข้อตกลงเป็นหนังสือหรือทำสัญญาจ้างแล้วแต่กรณี จะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของงานจ้างที่เกิดขึ้น รวมถึงบริการ Cloud server เป็นระยะเวลา ๒ ปี นับถัดจากวันที่สำนักงาน กสทช. ได้รับมอบงานในงวดสุดท้ายเสร็จสิ้น ทั้งสิ้น หากมีข้อร้องเรียนทางด้านลิขสิทธิ์เกิดขึ้น ผู้รับจ้างจำเป็นต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน ๗ วัน นับตั้งแต่ได้รับเรื่องร้องเรียนดังกล่าว

๑๓.๓ ซอฟต์แวร์ที่นำมาใช้ผู้รับจ้างต้องจัดการให้ สำนักงาน กสทช. ได้รับสิทธิใช้โดยชอบตามกฎหมาย หากบุคคลภายนอกกล่าวอ้างหรือใช้สิทธิเรียกร้องใด ๆ ว่ามีการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือสิทธิบัตรเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ และระบบที่ส่งมอบ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการทั้งปวง เพื่อให้การกล่าวอ้างหรือการเรียกร้องดังกล่าวระงับไปโดยเร็ว และผู้รับจ้างต้องเป็นผู้ชำระค่าเสียหาย ค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นทั้งหมด

๑๓.๔ บรรดาซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้นใหม่ตามขอบเขตของงานนี้ (ถ้ามี) ให้ถือเป็นลิขสิทธิ์ของสำนักงาน กสทช.

สำหรับเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม

น.อ.   สำนักงาน กสทช. 