

- ร่าง -

ขอบเขตของงาน
(Term of Reference : TOR)

โครงการให้บริการ CALL CENTER สำหรับบริการข้อมูลด้านการกงสุลทางโทรศัพท์
และการบริการบำรุงรักษาและปรับปรุงระบบ Mobile Application และระบบ Call Center
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2562

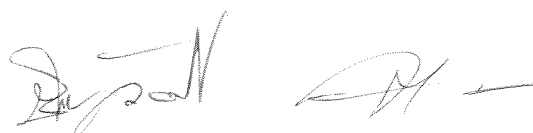
โดย
กรมการกงสุล
กระทรวงต่างประเทศ



วันทนา บุญใจ

สารบัญ

1. ความเป็นมา/วัตถุประสงค์.....	1
2. ขอบเขตการดำเนินงาน.....	1
3. คุณลักษณะของระบบซอฟต์แวร์ (Software) ที่เกี่ยวข้อง.....	2
4. รายละเอียดการดำเนินงาน.....	2
5. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา.....	11
6. ระยะเวลาดำเนินการและส่งมอบงาน.....	12
7. เงื่อนไขการชำระเงิน	13
8. ค่าปรับ.....	13
9. วงเงินในการจัดหา.....	13



บันทึกฉบับนี้

1. ความเป็นมา/วัตถุประสงค์

ในปัจจุบันกรมการกงสุลได้เปิดให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์ในระบบ Call Center มาตั้งแต่วันที่ 28 กันยายน 2558 โดยการให้บริการผ่านเลขหมาย 02-572-8442 ซึ่งจะมีพนักงานตอบรับทางโทรศัพท์ให้บริการตลอด 24 ชม. โดยไม่มีวันหยุดบริการ อีกทั้งยังมีการให้ข่าวสารต่าง ๆ ของกรมการกงสุลผ่านช่องทาง Mobile Application ภายใต้ชื่อ "Thaiconsular" ซึ่งได้เปิดให้ประชาชนสามารถใช้งานได้ทั้งระบบปฏิบัติการ Android และ iOS รวมถึงการให้บริการผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ Facebook กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ, LINE และ We Chat ภายใต้ชื่อ Thaiconsular ด้วย

การเปิดให้บริการระบบ Call Center กรมการกงสุลดังกล่าวที่ผ่านมาถือเป็นศูนย์กลางในการให้บริการประชาชนที่ต้องการทราบข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับระเบียบการ ขั้นตอน และวิธีการในการติดต่อกับทางราชการ สำหรับงานด้านการกงสุล (การทำหนังสือเดินทาง การรับรองเอกสาร การตรวจลงตรา การช่วยเหลือคนไทยในต่างประเทศ การรับเรื่องร้องทุกข์ของประชาชน รวมถึงการติดต่อประสานงานด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง) เพื่อตอบสนองความต้องการของประชาชนและบรรเทาความเดือดร้อนของประชาชนที่มีความจำเป็นต้องเดินทางไปต่างประเทศหรือมีเหตุฉุกเฉินที่ต้องการติดต่อกับกรมการกงสุลได้ตลอด 24 ชั่วโมง การให้บริการ Call Center จึงเปรียบเสมือนเป็นกลไกการอำนวยความสะดวกที่รวดเร็ว รวมทั้งช่วยให้ประชาชนประหยัดได้ทั้งเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางมาติดต่อกับราชการ เป็นรูปแบบการให้บริการด้านข้อมูลแบบ One Stop Service รวมถึงสามารถเป็นช่องทางหนึ่งในการให้ความช่วยเหลือคนไทยที่ตกทุกข์ได้ยากในต่างประเทศได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งในแต่ละวันมีประชาชนโทรติดต่อเข้ามาโดยเฉลี่ยมากกว่า 500 สายต่อวัน เช่นเดียวกับการให้บริการข้อมูลผ่านทาง Mobile Application "Thai Consular" ก็ได้รับความนิยมจากประชาชนมากขึ้นตามลำดับ ซึ่งปัจจุบันมีผู้ใช้งานในระบบ Android 12,643 ราย และในระบบ iOS 19,705 ราย (เมื่อปี 2560 ในระบบ Android ประมาณ 7,380 คน และในระบบ iOS ประมาณ 12,530 คน)

กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ จึงมีนโยบายที่จะเปิดให้บริการในระบบ Call Center และระบบ Mobile Application "Thaiconsular" อย่างต่อเนื่อง โดยจะดำเนินการจัดจ้างทีมงาน พนักงาน Call Center การบริการบำรุงรักษาระบบ Call Center และระบบ Mobile Application พร้อมทั้งการบริการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารบนระบบ Mobile Application และช่องทางสื่อ Social Media ต่าง ๆ ของกรมการกงสุลเป็นระยะเวลา 1 ปี (ตุลาคม 2561 – กันยายน 2562)

2. ขอบเขตการดำเนินงาน

2.1 ดำเนินการบำรุงรักษาระบบ Mobile Application และปรับปรุงข้อมูลข่าวสารบนระบบ Mobile Application	1 งาน
2.2 ดำเนินการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบ Call Center	1 งาน
2.3 ดำเนินการจัดหาและบริหารจัดการเจ้าหน้าที่สำหรับปฏิบัติงานที่ศูนย์ Call Center	1 งาน
2.4 ดำเนินการให้บริการข้อมูลและการประสานงานเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการกงสุลในระบบ Call Center และผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ LINE, LINE@, We Chat, และ Facebook ของกรมการกงสุล	1 งาน
2.5 ดำเนินการติดตั้งระบบ Divert Call และจัดเตรียมสถานที่สำหรับจัดตั้งศูนย์ Call Center สำรองในสถานการณ์ฉุกเฉินกรณีที่ศูนย์ฯ หลักที่กรมการกงสุลไม่สามารถใช้ปฏิบัติงานได้	1 งาน
2.6 ดำเนินการพัฒนาระบบ Mobile Application และระบบ Call Center ให้รองรับระบบ Internet Call	1 งาน
2.7 ดำเนินการพัฒนาระบบ Mobile Application สำหรับการเข้าถึงและการรายงานตำแหน่ง Location Services ของ Google Map	1 งาน



3. คุณลักษณะของระบบซอฟต์แวร์ (Software) ที่เกี่ยวข้อง

3.1 โปรแกรมระบบข้อมูลและข่าวสารสำหรับ Mobile Application มีคุณสมบัติ ดังนี้

- ระบบ Mobile Application นี้จะเป็น Application ที่ได้ผ่านการพัฒนาและปรับปรุงมาแล้วโดยใช้ชื่อ " Thaiconsular " ซึ่งได้มีอยู่ใน App Store เรียบร้อยแล้ว
- ระบบ Mobile Application จะต้องรองรับระบบปฏิบัติการ Android และ iOS
- มีข้อมูลข่าวเด่น ข่าวสาร และการประชาสัมพันธ์ของกรมการกงสุล ซึ่งสามารถ Update ได้ตลอดเวลา
- มีข้อมูลต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการประชาชนของกรมการกงสุล เช่น ข้อมูลเกี่ยวกับการทำหนังสือเดินทาง การขอรับการตรวจลงตรา (วีซ่า) การคุ้มครองคนไทยในต่างประเทศ การรับรองเอกสาร ข้อมูลสถานเอกอัครราชทูต – สถานกงสุลใหญ่ของไทยในต่างประเทศ และข้อมูลอื่นๆ ด้านการกงสุลตามที่กรมการกงสุลเห็นควร

3.2 โปรแกรมระบบตอบรับ Call Center และ ระบบ Help Desk มีคุณสมบัติ ดังนี้

- ระบบ Call Center และ ระบบ Help Desk ที่จะใช้งานจะเป็นระบบเดิมกับที่ได้ติดตั้งและได้ทำการใช้งาน ณ ห้อง Call Center มาเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
- ระบบจะสามารถทำการบันทึกเสียงในระหว่างการให้บริการของพนักงาน Call Center ได้
- ระบบจะมีช่องทางให้ผู้รับบริการสามารถประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการได้

3.3 โปรแกรม ระบบ Divert Call มีคุณสมบัติ ดังนี้

- ระบบจะสามารถทำการโอนสายจากประชาชน/ผู้ร้องที่โทรศัพท์ติดต่อเข้ามายัง Call Center ให้ไปยังระบบโทรศัพท์ด้านนอก/โทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ที่ได้ทำการผูกหมายเลขโทรศัพท์เอาไว้
- ระบบจะสามารถทำการบันทึกเสียงในระหว่างการให้บริการของพนักงาน Call Center ได้ โดยข้อมูลบันทึกเสียงดังกล่าวจะถูกเก็บไว้ในระบบบันทึกเสียงหลักของระบบ Call Center

4. รายละเอียดการดำเนินงาน

4.1 การบำรุงรักษาระบบ Mobile Application

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการปรับปรุงและบำรุงรักษา ระบบ Mobile Application "Thaiconsular" (ตามหัวข้อ 3.1) ให้สามารถใช้งานได้ตรงตามวัตถุประสงค์ของกรมการกงสุล หากมีกรณีที่ระบบปฏิบัติการทั้งระบบ Android และ iOS มีการปรับปรุง version ใหม่ ๆ ออกมา ทางผู้รับจ้างจะต้องปรับปรุงระบบ Mobile Application "Thaiconsular" เพื่อให้รองรับระบบปฏิบัติการ version ใหม่เหล่านั้นด้วย

4.2 การปรับปรุงข้อมูลข่าวสารบนระบบ Mobile Application

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการปรับปรุง (Update) ข้อมูลข่าวสารบนระบบ Mobile Application "Thaiconsular" (ตามหัวข้อ 3.1) เพื่อให้ผู้ใช้งานได้รับข้อมูลข่าวสารที่ถูกต้องและทันต่อเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น นอกจากนี้ข้อมูลข่าวสารจากกรมการกงสุลแล้ว ผู้รับจ้างจะต้อง Update ข้อมูลต่าง ๆ ด้านการกงสุลที่กรมการกงสุลต้องการให้บรรจุไว้ในระบบ Mobile Application ด้วย

4.3 การบริการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบ Call Center

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงาน และบำรุงรักษาระบบ Call Center ซึ่งหมายความรวมถึง การแก้ไขปัญหาระบบขัดข้อง การสำรองข้อมูลที่สำคัญของระบบการติดตั้งระบบใหม่ กรณีมีการย้ายสถานที่ การซ่อมบำรุงอะไหล่อุปกรณ์ (Hardware) อุปกรณ์ต่อพ่วงกับคอมพิวเตอร์ (Computer Peripherals) และซอฟต์แวร์โปรแกรม (Software) ที่อยู่ในรายการบำรุงรักษาให้อยู่ในสภาพที่สมบูรณ์และ



สามารถใช้งานได้เป็นปกติ ตลอดระยะเวลาที่ระบุตามสัญญาจ้างด้วยวิธีการใช้โปรแกรมควบคุมระยะไกล (Remote Maintenance) และการจัดส่งเจ้าหน้าที่ผู้ชำนาญการด้านระบบพร้อมเครื่องมือเข้าไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ติดตั้งและใช้งานระบบ (On Site Maintenance) ของกรมการกงสุล โดยมีรายละเอียดและขอบเขตการดำเนินงาน ดังต่อไปนี้

4.3.1) การบำรุงรักษาและการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของทั้งระบบ

4.3.1.1) การให้บริการด้วยวิธีการใช้โปรแกรมควบคุมระยะไกล (Remote Maintenance)

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการบำรุงรักษาและการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของทั้งระบบด้วยวิธีการใช้โปรแกรมควบคุมระยะไกล (Remote Maintenance) ชื่อโปรแกรมว่า Team Viewer ซึ่งเป็นโปรแกรมสำหรับควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์จากระยะไกล (Remote Control computing) โดยการเชื่อมต่อไปยังเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่นอกเครือข่าย ผ่านระบบเครือข่ายหรือระบบอินเทอร์เน็ต จำนวน 3 (สาม) ครั้งต่อปี โดยมีรายการบำรุงรักษาดังนี้

การตรวจสอบประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ Server

การตรวจสอบประสิทธิภาพฮาร์ดแวร์ (Hardware Maintenance)

- ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานและอาการ Peak ของหน่วยประมวลผล (CPU)
- ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานและอาการ Peak ของหน่วยความจำหลัก (RAM)
- ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของหน่วยความจำสำรอง (Harddisk)
 - การจัดการลบไฟล์ขยะ (Disk Cleanup)
 - การจัดระเบียบข้อมูลในดิสก์ (Disk Defragmenter)
- การตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของการระบายความร้อน (Power Supply)
- ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของไดรฟ์อ่านข้อมูลจาก DVD-RW

การตรวจสอบประสิทธิภาพซอฟต์แวร์ (Software Maintenance)

- ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบปฏิบัติการ (Operation System: OS) จาก Window Event Viewer เพื่อดูแลจัดการ Logs เหตุการณ์ในระบบปฏิบัติการ (Event Log) ดังนี้
 - การตรวจสอบล็อกแอปพลิเคชัน (Application Logs) หมายถึง บันทึกข้อมูลการทำงานและการเตือนข้อผิดพลาดต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับโปรแกรมที่ทำงานบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์
 - การตรวจสอบล็อกการรักษาความปลอดภัย (Security Logs) หมายถึง บันทึกข้อมูลการตั้งค่าเกี่ยวกับความปลอดภัย, การตั้งค่าบัญชีผู้ใช้งานและ เหตุการณ์บุกรุกหรือโปรแกรมป้องกันภัยด้าน IT ต่าง ๆ
 - ตรวจสอบล็อกที่เกิดขึ้นกับระบบปฏิบัติการ (Operating System Logs) หมายถึงบันทึกข้อมูลของเหตุการณ์ของระบบปฏิบัติการใดบ้างที่ไม่ทำงาน และรายละเอียดของปัญหา หรือการทำงานผิดพลาด (Error) ที่เกิดขึ้นกับอุปกรณ์และการติดตั้งไดรฟ์เวอร์ต่าง ๆ
- ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรมตู้สาขาโทรศัพท์ชนิดไอพี (IPPBX System)
- ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรมระบบ Call Center



- ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรมตอบรับอัตโนมัติ
- ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบบริการข้อมูลเสียงอัตโนมัติ
- ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบรับฝากข้อมูลเสียงอัตโนมัติ
- ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบสำรวจความพึงพอใจทางโทรศัพท์อัตโนมัติ
- ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรมบันทึกเสียงสนทนาทางโทรศัพท์
- ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรมรับแจ้งเรื่อง Helpdesk System

4.3.1.2) การให้บริการด้วยการจัดส่งเจ้าหน้าที่ ณ จุดติดตั้งและใช้งานระบบ (On Site

Maintenance)

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการบำรุงรักษาและการตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบด้วยการจัดส่งเจ้าหน้าที่ผู้ชำนาญการด้านระบบพร้อมเครื่องมือเข้าไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ติดตั้งและใช้งานระบบ (On Site Maintenance) ของกรมการกงสุล จำนวน 3 (สาม) ครั้งต่อปี โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

การตรวจสอบประสิทธิภาพของเครื่องคอมพิวเตอร์ Server

การตรวจสอบประสิทธิภาพฮาร์ดแวร์ (Hardware Maintenance)

- ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานและอาการ Peak ของหน่วยประมวลผล (CPU)
- ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานและอาการ Peak ของหน่วยความจำหลัก (RAM)
- ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงาน of หน่วยความจำสำรอง (Harddisk)
 - การจัดการลบไฟล์ขยะ (Disk Cleanup)
 - การจัดระเบียบข้อมูลในดิสก์ (Disk Defragmenter)
- การตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของการระบายความร้อน (Power Supply)
- ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของไดรฟ์อ่านข้อมูล DVD-RW

การตรวจสอบประสิทธิภาพซอฟต์แวร์ (Software Maintenance)

- ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบปฏิบัติการ (Operation System: OS) จาก Window Event Viewer เพื่อดูแลจัดการล็อกเหตุการณ์ในระบบปฏิบัติการ (Event Log) ดังนี้
 - การตรวจสอบล็อกแอปพลิเคชัน (Application Logs) หมายถึง บันทึกข้อมูลการทำงานและการเตือนข้อผิดพลาดต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับโปรแกรมที่ทำงานบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์
 - การตรวจสอบล็อกรักษาความปลอดภัย (Security Logs) หมายถึง บันทึกข้อมูลการตั้งค่าเกี่ยวกับความปลอดภัย, การตั้งค่าบัญชีผู้ใช้งานและ เหตุการณ์บุกรุก หรือโปรแกรมป้องกันภัยด้าน IT ต่าง ๆ
 - ตรวจสอบล็อกที่เกิดขึ้นกับระบบปฏิบัติการ (Operating System Logs) หมายถึงบันทึกข้อมูลเหตุการณ์ของระบบปฏิบัติการใดบ้างที่ไม่ทำงาน และรายละเอียดของปัญหา หรือการทำงานผิดพลาด (Error) ที่เกิดขึ้นกับอุปกรณ์ และการติดตั้งไดรฟ์เวอร์ต่าง ๆ
- ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรมตู้สาขาโทรศัพท์ชนิดไอพี (IPPBX System)
- ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรมระบบ Call Center



- ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรมตอบรับอัตโนมัติ
 - ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบบริการข้อมูลเสียงอัตโนมัติ
 - ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบรับฝากข้อมูลเสียงอัตโนมัติ
 - ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของระบบสำรวจความพึงพอใจทางโทรศัพท์อัตโนมัติ
 - ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรมบันทึกเสียงสนทนาทางโทรศัพท์
 - ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของโปรแกรมรับแจ้งเรื่อง Helpdesk System
- การตรวจสอบประสิทธิภาพของอุปกรณ์ต่อพ่วงต่างๆดังนี้
- ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของอุปกรณ์วอยซ์เกตเวย์ (VoIP Trunk Gateway)
 - ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของแป้นพิมพ์ (Keyboard) และเมาส์ (Mouse)
 - ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของจอภาพแสดงผล (Monitor)
 - ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องโทรศัพท์แบบไอพี (IP Phone)
 - ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของอุปกรณ์กระจายสัญญาณ (Network Switch)
 - ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของเครื่องสำรองไฟฟ้า (UPS)
 - ตรวจสอบประสิทธิภาพการทำงานของชุดตู้ Rack 19" 27U

4.3.2) การบริการสำรองข้อมูลที่สำคัญและจำเป็น (Backup Program File / Log File)

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการเก็บสำรองข้อมูลที่สำคัญและจำเป็นของระบบ โดยการคัดลอกข้อมูลจากเครื่องเซิร์ฟเวอร์ (Copy) ไปเก็บสำรองไว้ในพื้นที่เก็บข้อมูลที่กำหนดไว้ในเครื่องเซิร์ฟเวอร์ และอุปกรณ์สำรองข้อมูลภายนอก เช่น External Harddisk หรือ แผ่นข้อมูลชนิด DVD-RW เป็นต้น เพื่อป้องกันการสูญหายของข้อมูลหรือความเสียหายที่อาจเกิดขึ้น และง่ายต่อการกู้คืนข้อมูลสำคัญกลับมาใช้งาน (Restore) ซึ่งข้อมูลที่จะเก็บสำรองเหล่านั้นได้แก่ ข้อมูลบันทึกการทำงาน (Program File / Log File), ข้อมูลสคริปต์ของโปรแกรม (Script) และข้อมูลรายงานสถิติผู้ใช้บริการ (Database Report) เป็นต้น

4.3.3) การบริการตรวจสอบโปรแกรมป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการตรวจสอบโปรแกรมป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ (Anti-Virus) พร้อมทั้งปรับปรุงฐานข้อมูลไวรัสของโปรแกรมให้มีความทันสมัย (Anti-Virus Updates) รวมถึงการตรวจหาไวรัสคอมพิวเตอร์ (Virus Computer) หรือภัยคุกคามแบบมัลแวร์ (Malware) หรือสปายแวร์ (Spyware) ในระบบคอมพิวเตอร์ ซึ่งหากตรวจพบว่าระบบถูกไวรัสคอมพิวเตอร์คุกคาม ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการกำจัดหรือซ่อมแซมทันที นอกจากนี้ ผู้รับจ้างจะต้องทำการปรับแต่งการทำงานของระบบปฏิบัติการและซอฟต์แวร์บนระบบให้มีความปลอดภัยสูง อาทิเช่น การปรับแต่งระบบรักษาความปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์ (Firewall) ที่ติดตั้งอยู่บนระบบปฏิบัติการ (Built-In) ให้เหมาะสมกับการใช้งาน หรือการปิดคุณสมบัติ (Feature) การแบ่งปันไฟล์ (Share) ผ่านเครือข่าย หากไม่มีความจำเป็น พร้อมทั้งให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการป้องกันระบบถูกไวรัสคอมพิวเตอร์คุกคามจากการใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพแก่กรมการกงสุล

4.3.4) การบริการปรับแต่งค่าของระบบให้สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการปรับแต่งค่าต่าง ๆ ของระบบให้มีความทันสมัยและมีประสิทธิภาพสูงสุด อาทิเช่น การตั้งค่าที่ถูกต้องสำหรับการใช้งานโปรแกรม การจัดระเบียบข้อมูลในดิสก์ (Disk Defragmenter) และการปรับปรุงฐานข้อมูลของระบบให้ทันสมัย (Database Management) เป็นต้น เพื่อให้ทางกรมการกงสุลมั่นใจได้ว่า ระบบสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพสูงสุด



 วัชรพล ขุนนิจ

4.3.5) การบริการแก้ไขปัญหาระบบขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของอุปกรณ์

4.3.5.1) ขั้นตอนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาด้วยวิธีรีโมท (Remote Support)

ในกรณีที่ได้รับแจ้งแก้ไขปัญหาระบบขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของอุปกรณ์ ผู้รับจ้างจะต้องทำการตรวจสอบการทำงานของระบบและแก้ไขปัญหาในเบื้องต้นด้วยวิธีการใช้โปรแกรมควบคุมระยะไกล(Remote Support) ชื่อโปรแกรมว่า TeamViewer ซึ่งเป็นโปรแกรมสำหรับควบคุมการทำงานของเครื่องคอมพิวเตอร์จากระยะไกล (Remote Control Computing) โดยการเชื่อมต่อมายังเครื่องคอมพิวเตอร์ที่อยู่ ณ ศูนย์บริการข้อมูล Call Center กรมการกงสุล ผ่านระบบเครือข่ายหรือระบบอินเทอร์เน็ต รวมถึงการให้คำปรึกษาและแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ (On Call Support) ทั้งนี้เพื่อความสะดวกรวดเร็วในการเข้าถึงปัญหาการวิเคราะห์หาสาเหตุ และการแก้ไขปัญหาในเบื้องต้น ทั้งนี้กรมการกงสุลจะจัดเตรียมความพร้อมทางด้านระบบเครือข่าย Network, Internet และสภาพแวดล้อมที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้ผู้รับจ้างสามารถเข้าถึงจุดที่มีปัญหานั้นได้

4.3.5.2) ขั้นตอนการตรวจสอบและแก้ไขปัญหา ณ จุดติดตั้ง (On Site Support)

ในกรณีที่ได้รับแจ้งปัญหาการใช้งานหรือความชำรุดบกพร่องที่เกิดความผิดปกติทางด้านอุปกรณ์ (Hardware) และซอฟต์แวร์โปรแกรม (Software) ของระบบ ซึ่งไม่สามารถแก้ไขได้โดยวิธีการใช้โปรแกรมควบคุมระยะไกล (Remote Maintenance) ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งเจ้าหน้าที่ผู้ชำนาญการด้านระบบ พร้อมเครื่องมือ เข้าไปปฏิบัติงาน ณ สถานที่ติดตั้งและใช้งานระบบ (On Site Support) ของกรมการกงสุล เพื่อดำเนินการตรวจสอบการทำงานของระบบ รวมถึงการซ่อมบำรุงอะไหล่อุปกรณ์ (Hardware) และซอฟต์แวร์โปรแกรม (Software) ให้สามารถปฏิบัติงานได้เป็นปกติ เพื่อดำเนินการแก้ไขปัญหาจากสาเหตุที่เกิดขึ้นหรือซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพที่สามารถใช้งานได้ติดตั้งเดิมอย่างรวดเร็วและทันเวลา หลังจากดำเนินการแก้ไขปัญหาลงเรียบร้อยแล้ว จะมีการทดสอบระบบ หากระบบยังไม่ได้แก้ไขให้แล้วเสร็จหรือแก้ไขแล้วแต่ต่อมาเกิดปัญหาระบบขัดข้องขึ้นอีก ผู้รับจ้างตกลงแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้ใหม่โดยเร่งด่วน

4.3.6) มาตรฐานในการให้บริการแก้ไขปัญหา (Service Level Agreement)

ในกรณีที่ผู้รับจ้างได้รับแจ้งแก้ไขปัญหาระบบขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของระบบ ผู้รับจ้างจะต้องทำการตอบกลับปัญหาและดำเนินการแก้ไขปัญหาตามระดับความรุนแรงของปัญหา (Problem Priority) โดยแบ่งไว้เป็น 3 ระดับ ดังต่อไปนี้:-

ปัญหาเร่งด่วนมาก (Severity-3) หมายถึง ปัญหาที่ทำให้ระบบ“ล่ม” (Server Down) หรือไม่สามารถใช้งานได้ และไม่มีระบบอื่นทดแทน หากไม่ดำเนินการแก้ไขจะเกิดความเสียหายและมีผลกระทบต่อการทำงานของกรมการกงสุล ผู้รับจ้างจะดำเนินการแก้ไขปัญหาให้เป็นกรณีฉุกเฉิน (Emergency Service) เพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้เป็นปกติ หรือติดตั้งระบบสำรองให้สามารถใช้งานชั่วคราว ทั้งนี้เพื่อไม่ให้เกิดความเสียหาย ปัญหาในระดับนี้ ผู้รับจ้างจะดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จด้วยวิธีรีโมท (Remote Support) ภายใน 1 (หนึ่ง) ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งจากกรมการกงสุล แต่หากทราบว่าปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยวิธีรีโมท และจำเป็นต้องส่งเจ้าหน้าที่ไปแก้ไข ณ จุดติดตั้งระบบ (On Site Support) ผู้รับจ้างจะใช้เวลาในการแก้ไขปัญหา ภายใน 8 (แปด) ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งจากกรมการกงสุล ณ ที่ทำการกรมการกงสุล

ปัญหาเร่งด่วนปานกลาง (Severity-2) หมายถึง ปัญหาที่ทำให้การทำงานของระบบหลายส่วนผิดปกติ ไม่สามารถทำงานได้ในบางส่วน หรือ ความสามารถในการปฏิบัติการของระบบลดลง แต่ไม่ถึงกับทำให้ระบบโดยรวมไม่สามารถทำงานได้ ปัญหาในระดับนี้ ผู้รับจ้างจะดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จด้วยวิธีรีโมท (Remote Support) ภายใน 8 (แปด) ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งจากกรมการกงสุล แต่หากทราบว่าปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยวิธีรีโมท และจำเป็นต้องส่งเจ้าหน้าที่ไปแก้ไข ณ จุดติดตั้งระบบ (On Site Support) ผู้รับจ้างจะใช้เวลาในการแก้ไขภายใน 5 (ห้า) วัน นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งจากกรมการกงสุล



ปัญหาไม่เร่งด่วน (Severity-1) หมายถึง ปัญหาที่ไม่กระทบกับการทำงานโดยรวมของระบบ หรือเป็นการขอรับการบริการจากกรมการกงสุลในเรื่องเกี่ยวกับข้อมูลทางด้านเทคนิค ข้อมูลการติดตั้งและใช้งานระบบ ข้อมูลการกำหนดค่าต่างๆ (Configuration) อุปกรณ์ รวมถึงการขอเปลี่ยนอุปกรณ์ (Hardware Replacement) ปัญหาในระดับนี้ ผู้รับจ้างจะดำเนินการตรวจสอบและแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จด้วยวิธีรีโมท (Remote Support) ภายใน 8 (แปด) ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งจากกรมการกงสุล แต่หากทราบว่าปัญหาไม่สามารถแก้ไขได้ด้วยวิธีรีโมท และจำเป็นต้องส่งเจ้าหน้าที่ไปแก้ไข ณ จุดติดตั้งระบบ (On Site Support) ผู้รับจ้างจะใช้เวลาในการแก้ไขปัญหา สำหรับในเขตกรุงเทพฯ และปริมณฑลจะใช้เวลาภายใน 5 (ห้า) วัน นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งจากกรมการกงสุล

4.3.7) การบริการซ่อมและเปลี่ยนอุปกรณ์ที่ชำรุดเสียหายหรือเสื่อมสภาพจากการใช้งาน

ในกรณีที่ตรวจสอบปัญหาระบบขัดข้องแล้วพบสาเหตุมาจากอะไหล่และชิ้นส่วนอุปกรณ์ใดๆ ที่เป็นอุปกรณ์ครุภัณฑ์ของกระทรวงการต่างประเทศชำรุดเสียหายหรือเสื่อมสภาพจากการใช้งาน ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการดังต่อไปนี้

4.3.7.1) การบริการเปลี่ยนอะไหล่และชิ้นส่วนอุปกรณ์ใหม่ (Hardware Replacement)

กรณีที่อะไหล่และชิ้นส่วนอุปกรณ์นั้น ไม่สามารถซ่อมแซมให้กลับมาใช้งานได้อีก ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเสนอการเปลี่ยนอะไหล่และชิ้นส่วนอุปกรณ์ใหม่ พร้อมราคาอุปกรณ์ดังกล่าวให้กรมการกงสุลเพื่อประกอบการพิจารณาโดยเร็วที่สุด และหลังจากกรมการกงสุลพิจารณาอนุมัติ ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการเปลี่ยนอุปกรณ์พร้อมติดตั้งและทดสอบการใช้งาน ให้ระบบสามารถใช้งานได้เป็นปกติภายใน 30 (สามสิบ) วัน ในระหว่างรอการจัดหาอะไหล่และชิ้นส่วนอุปกรณ์ชิ้นใหม่ ผู้รับจ้างจะต้องนำอะไหล่และชิ้นส่วนอุปกรณ์สำรองขนาดมาตรฐาน (Spare Part) ติดตั้งเพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้ชั่วคราวภายใน 7 (เจ็ด) วัน ทำการ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างจะให้บริการโดยไม่คิดค่าแรงในการเปลี่ยนอะไหล่และชิ้นส่วนอุปกรณ์ใหม่ โดยกระทรวงการต่างประเทศจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเฉพาะค่าอะไหล่และชิ้นส่วนอุปกรณ์ใหม่เท่านั้น

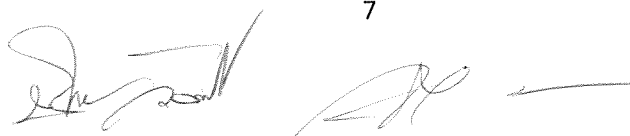
4.3.7.2) การบริการซ่อมอะไหล่และชิ้นส่วนอุปกรณ์เดิม (Hardware Repair)

กรณีที่อะไหล่และชิ้นส่วนอุปกรณ์นั้น สามารถซ่อมแซมให้กลับมาใช้งานได้อีก ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเสนอการซ่อมอะไหล่และชิ้นส่วนอุปกรณ์ให้กรมการกงสุลพิจารณาโดยเร็วที่สุด และหลังจากกรมการกงสุลพิจารณาอนุมัติผู้รับจ้าง จะต้องดำเนินการซ่อมอะไหล่และชิ้นส่วนอุปกรณ์ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ พร้อมนำกลับมาติดตั้งและทดสอบการใช้งาน ให้ระบบสามารถใช้งานได้เป็นปกติภายใน 30 (สามสิบ) วัน ในระหว่างรอการซ่อมแซมอะไหล่และชิ้นส่วนอุปกรณ์ ผู้รับจ้างจะต้องนำอะไหล่และชิ้นส่วนอุปกรณ์สำรองขนาดมาตรฐาน (Spare Part) ติดตั้งเพื่อให้ระบบสามารถทำงานได้ชั่วคราวภายใน 7 (เจ็ด) วัน ทำการ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างจะให้บริการโดยไม่คิดค่าแรงในการเปลี่ยนอะไหล่และชิ้นส่วนอุปกรณ์ใหม่ โดยกระทรวงการต่างประเทศจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมเฉพาะค่าอะไหล่และชิ้นส่วนอุปกรณ์ใหม่เท่านั้น

4.3.8) บริการย้ายระบบ (Migration Service or Moving System) กรณีที่กรมการกงสุลมีความประสงค์ที่จะทำการย้ายระบบมี 2 กรณี ดังต่อไปนี้

4.3.8.1) การย้ายข้อมูลโปรแกรมทั้งหมดจากเครื่องเซิร์ฟเวอร์เดิมไปติดตั้งที่เครื่องเซิร์ฟเวอร์ใหม่ (System Migration to New Server) รวมถึง การติดตั้งโปรแกรมระบบปฏิบัติการวินโดวส์ใหม่ ในกรณีมีการเปลี่ยนเวอร์ชัน หรือความจำเป็นที่จะต้องลงโปรแกรมใหม่

4.3.8.2) การเคลื่อนย้ายเครื่องเซิร์ฟเวอร์ของระบบจากสถานที่ติดตั้งเดิมไปยังสถานที่ติดตั้งแห่งใหม่ ทั้งที่เป็นภายนอกหรือภายในอาคาร (Moving System) โดยไม่มีการถอดถอนโปรแกรมต่างๆ ออกจากเครื่องเซิร์ฟเวอร์ชุดเดิม (Uninstall and Remove Program) อันเนื่องมาจากการเปลี่ยนสถานที่ใช้งาน



การปรับเปลี่ยนโครงข่ายของระบบเครือข่าย (Network) หรือการปรับเปลี่ยนค่าต่าง ๆ (Configuration) ของระบบรักษาความปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์ (Firewall) ของกรมการกงสุล

การย้ายระบบทั้งสองกรณี (หากมีความจำเป็นที่จะต้องทำการย้ายระบบ) กรมการกงสุลจะทำการแจ้งกำหนดการย้ายระบบให้ทางผู้รับจ้างทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 (สามสิบ) วัน เพื่อให้ผู้รับจ้างดำเนินการสำรองข้อมูลที่สำคัญ (Data Backup) เพื่อป้องกันความสูญหายของข้อมูลขณะย้ายระบบ และให้บริการสนับสนุนทางเทคนิคต่างๆ ได้แก่ การติดตั้งและทดสอบการใช้งานของระบบให้สามารถทำงานเป็นปกติ การตั้งค่าหรือแก้ไขค่าต่างๆ ของโปรแกรม (Install Software or Configuration Program) ให้เข้ากับสภาพแวดล้อมใหม่ รวมถึงการให้คำแนะนำปรึกษาเกี่ยวกับวิธีการต่าง ๆ อย่างถูกต้อง โดยการดำเนินการบริการย้ายระบบ (Migration Service or Moving System) นี้ ผู้รับจ้างจะดำเนินการโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ

4.3.9) การแจ้งกำหนดการทำงานและจัดทำรายงานผลการบำรุงรักษาและการแก้ไขปัญหา (Service Report)

ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งให้กรมการกงสุลทราบถึงกำหนดการในการดำเนินงานบำรุงรักษาระบบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 (เจ็ด) วันทำการ และผู้รับจ้างจะจัดส่งรายงานสรุปผลการบำรุงรักษาและการแก้ไขปัญหา (Service Report) โดยมีเนื้อหาครอบคลุมถึงรายละเอียดการตรวจสอบการทำงานของระบบ การแจ้งปัญหาระบบขัดข้อง วิธีแก้ไขปัญหาและข้อเสนอแนะในการป้องกันปัญหาที่จะเกิดขึ้น ให้แก่ กรมการกงสุลภายใน 15 (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่ผู้รับจ้างได้ดำเนินการบำรุงรักษาและการแก้ไขปัญหา (Service Report) เรียบร้อยแล้ว รวมถึงการเก็บรวบรวมหรือสำเนารายงานสรุปผลการบำรุงรักษา (Service Report) และการแก้ไขปัญหาตลอดระยะเวลาบำรุงรักษาระบบทั้งหมดไว้เพื่อเป็นรายงานประวัติการซ่อมบำรุงตลอดระยะเวลาบำรุงรักษา

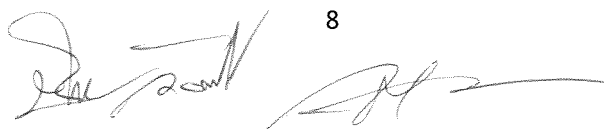
4.3.10) การบริการรับแจ้งปัญหาและให้คำปรึกษาการใช้งานระบบ

ผู้รับจ้างจะต้องจัดตั้งขั้นตอนและช่องทางการติดต่อให้กับกรมการกงสุลในการแจ้งปัญหาระบบขัดข้อง โดยจะมีขั้นตอนการแจ้งปัญหา (Helpdesk Support) ดังนี้

1. ช่องทางการติดต่อจะสามารถดำเนินการผ่านทางช่องทางเหล่านี้ คือ ทางโทรศัพท์ โทรสาร หรือ Email โดยผู้รับจ้างจะต้องแจ้งรายละเอียดในการติดต่อ แต่ละช่องทางให้ทางกรมการกงสุลได้รับทราบ ก่อนเริ่มปฏิบัติงานอย่างน้อย 1 (หนึ่ง) วัน
2. ในการให้บริการแก้ไขปัญหา (Service Level Agreement) เจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้างจะต้องตอบปัญหามาตรฐานหรือแจ้งแนวทางแก้ไขปัญหามาเบื้องต้นเพื่อให้กรมการกงสุลได้รับทราบรายละเอียดและข้อมูลเชิงลึกที่จำเป็น
3. หากวิเคราะห์ปัญหาแล้ว เห็นควรจะต้องเข้าไปแก้ไขปัญหาในระบบขัดข้อง ณ จุดติดตั้ง ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งวิศวกรผู้เชี่ยวชาญเกี่ยวกับระบบ ไปทำการแก้ไขปัญหาจากอาการที่เกิดขึ้นหรือซ่อมแซมให้อยู่ในสภาพใช้งานได้ดังเดิม ตามระยะเวลาที่ได้ระบุไว้ข้างต้น

4.4 การให้บริการข้อมูลและการประสานงานเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการกงสุลผ่านระบบ Call Center และช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ LINE, LINE@, WeChat, และ Facebook

ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีพนักงาน Call Center สำหรับให้บริการข้อมูลและประสานงานเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการกงสุลผ่านระบบ Call Center และช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ LINE, LINE@, WeChat และ Facebook กรมการกงสุล ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมงโดยไม่เว้นวันหยุด และปฏิบัติงาน ณ กรมการกงสุล หรือสถานที่สำรองในสถานการณ์ฉุกเฉินตามที่กรมการกงสุลเห็นชอบ โดยมีระยะเวลาทำงานทั้งสิ้นรวม 12 (สิบสอง) เดือน นับจากวันลงนามในสัญญาหรือวันที่ได้รับหนังสือแจ้งให้เริ่มงาน โดยวิธีการตอบรับจะใช้การสื่อสารผ่านการพิมพ์ในระบบ LINE, LINE@, WeChat และ Facebook ซึ่งจะต้องมีการตอบและการให้ข้อมูลที่ถูกต้องและ



รวดเร็วกับประชาชนที่ติดต่อเข้ามา ภายใต้ข้อมูลจากแหล่งต่าง ๆ ของกรมการกงสุล (คู่มือประชาชน/ เว็บไซต์ กรมการกงสุล www.consular.go.th / Facebook “กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ”/ แหล่งอื่น ๆ ที่ได้รับความเห็นชอบจากกรมการกงสุล)

ทั้งนี้ กรมการกงสุลเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดหาอินเทอร์เน็ตและค่าเช่าเลขหมาย Call Center รายเดือน

4.5 การติดตั้งระบบ Divert Call และจัดเตรียมสถานที่สำหรับจัดตั้งศูนย์ Call Center สำรองใน สถานการณ์ฉุกเฉินกรณีที่พนักงาน Call Center ไม่สามารถเข้ามาปฏิบัติงานที่ที่กรมการกงสุลได้

ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาและติดตั้งระบบ Divert Call สำหรับศูนย์ Call Center สำรองในสถานการณ์ ฉุกเฉินกรณีที่ผู้ปฏิบัติงานไม่สามารถเข้ามาปฏิบัติงานที่ที่กรมการกงสุลได้ ดังนี้

1) โดยให้ระบบ Call center ที่กรมการกงสุล ใช้เป็นระบบ Main ซึ่งจะสามารถทำการโอนสายโทรเข้า จากประชาชน/ผู้ร้อง ต่างๆ ไปยัง โทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ที่ได้ตั้งหมายเลขโทรศัพท์เครื่องนั้นไว้ในระบบ

2) ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมสถานที่ให้เป็นที่ตั้งของห้อง Call Center สำรอง โดยมีที่ตั้งอยู่ในบริเวณที่ สะดวกต่อการเข้าถึง และสามารถรองรับการใช้งานได้ตลอดเวลา ในกรณีที่เกิดสถานการณ์ฉุกเฉินที่ทำให้เจ้าหน้าที่ Call Center ไม่สามารถเข้ามาปฏิบัติงาน ณ ห้อง Call Center ของอาคารกรมการกงสุลได้

3) ณ ที่ห้อง Call Center สำรองในสถานการณ์ฉุกเฉิน ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมเครื่องคอมพิวเตอร์แบบ พกพา (Notebook) และ เครื่องโทรศัพท์เคลื่อนที่ (มือถือ) ที่ได้มีการตั้งหมายเลขรับการโอนจาก Call Center หลัก จำนวนทั้งหมด 4 ชุด และทำการโอนสายออกไปยังห้อง Call Center สำรองในสถานการณ์ฉุกเฉินอย่างน้อย 4 สาย

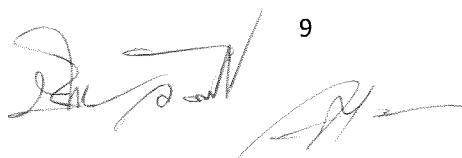
4) อุปกรณ์สำหรับระบบ Divert Call สำหรับห้อง Call Center สำรองในสถานการณ์ฉุกเฉิน จำเป็นต้องมี อุปกรณ์ที่จำเป็นสำหรับการใช้งานในสถานการณ์ฉุกเฉิน ดังนี้

4.1) เครื่องคอมพิวเตอร์พกพา (Notebook) จำนวน 4 ชุด ซึ่งจะใช้เป็นอุปกรณ์สำหรับ พนักงาน Call Center โดยมีคุณสมบัติไม่น้อยกว่า ดังต่อไปนี้

- มีหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) ของ Intel ไม่น้อยกว่า 4 แกนหลัก (4 core) จำนวน 1 หน่วย มีความเร็วสัญญาณนาฬิกาพื้นฐานไม่น้อยกว่า 2.5 GHz
- หน่วยประมวลผลกลาง (CPU) มีหน่วยความจำแบบ Cache Memory ขนาดไม่น้อยกว่า 3 MB
- มีหน่วยความจำหลัก (RAM) ชนิด DDR4 หรือดีกว่า มีขนาดไม่น้อยกว่า 4 GB
- มีหน่วยจัดเก็บข้อมูล (Hard Drive) ชนิด SATA หรือดีกว่า ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 1 TB จำนวน 1 หน่วย
- มีจอภาพที่รองรับความละเอียดไม่น้อยกว่า 1,366 x 768 Pixel และมีขนาดไม่น้อยกว่า 15 นิ้ว
- มี DVD-RW หรือดีกว่า แบบติดตั้งภายใน (Internal) หรือภายนอก (External) จำนวน 1 หน่วย
- มีช่องเชื่อมต่อ (Interface) แบบ USB 2.0 หรือดีกว่า ไม่น้อยกว่า 3 ช่อง
- มีช่องเชื่อมต่อแบบ HDMI หรือ VGA จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ช่อง
- มีช่องเชื่อมต่อระบบเครือข่าย (Network Interface) แบบ 10/100/1000 Base-T หรือดีกว่า จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ช่อง
- สามารถใช้งาน Wi-Fi (IEEE 802.11b, g, n, ac) และ Bluetooth ได้เป็นอย่างดี
- ติดตั้งซอฟต์แวร์ Microsoft Windows 10 หรือรุ่นใหม่กว่าขึ้นไป ที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมายและสนับสนุนภาษาไทยติดตั้งมาบนเครื่องพร้อมใช้งาน

4.2) โทรศัพท์มือถือ จำนวน 4 เครื่อง เพื่อใช้เป็นเครื่องมือที่ใช้รับการโทรมาจากประชาชน

- เป็นเครื่องโทรศัพท์มือถือที่รองรับการระบบโทรศัพท์แบบ 3 G หรือดีกว่า
- มีอุปกรณ์ small talk ซึ่งมีหูฟังและไมโครโฟนในตัว



5) พนักงาน Call Center สามารถเข้าปฏิบัติการ ณ ห้อง Call Center สำรอง ได้ทันที หากมีความจำเป็นที่จะต้องเปิด Call Center สำรองขึ้นมา โดยระบบ Call Center สำรองนั้น จะทำการ remote ไปยังระบบ Call Center หลักที่กรมการกงสุล

6) การเปิดห้อง Call center สำรองในสถานการณ์ฉุกเฉินนี้ ต้องดำเนินการให้เสร็จสิ้นภายในเวลาไม่เกิน 1 ชม. ทันทีที่ได้รับคำสั่งให้ปฏิบัติการในสถานการณ์ฉุกเฉิน

7) โดยระบบ Divert Call จะสามารถทำการโอนสายเรียกเข้าจากประชาชนไปยังเลขหมายภายนอกที่ได้กำหนดไว้ภายนอกอาคารกรมการกงสุลได้โดยทันที โดยที่ระบบ Divert Call จะยังคงรูปแบบการให้บริการ เช่นเดียวกับการให้บริการ Call Center ที่อาคารกรมการกงสุล อาทิเช่น การบันทึกเสียงในระหว่างการให้บริการของพนักงาน Call Center การจัดเก็บข้อมูล/รายละเอียดการติดต่อของประชาชนที่โทรเข้ามาขอรับบริการ และรูปแบบอื่นที่เหมือนกับการให้บริการ Call Center ในสภาวะปกติ และเมื่อสถานการณ์กลับเข้าสู่สภาวะปกติ ระบบสามารถทำการยกเลิกการโอนสายกลับมายังห้อง Call center ที่กรมการกงสุลได้เหมือนเดิม ทั้งนี้ ผู้รับจ้างจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าบริการโอนสายโทรเข้าในระหว่างการใช้ระบบ Divert Call

4.6 การพัฒนาระบบ Mobile Application และระบบ Call Center ให้รองรับการใช้โทรผ่าน Internet Call

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการพัฒนาระบบ Mobile Application และระบบ Call Center ให้รองรับการใช้โทรติดต่อศูนย์ Call Center ผ่านระบบ Internet Call โดยประชาชนที่ได้ทำการติดตั้ง Mobile Application "Thaiconsular" บนอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือแล้ว สามารถโทรเข้ามาที่ศูนย์ Call Center กรมการกงสุลได้จาก Mobile Application ได้เมื่อมีการเชื่อมต่อสัญญาณ Internet

4.7 การพัฒนาระบบ Mobile Application สำหรับการเข้าถึงและการรายงานตำแหน่ง Location Services ของ Google Map

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการพัฒนาระบบ Mobile Application ให้สามารถแสดงและรายงาน (Report) ข้อมูลตำแหน่งปัจจุบันของอุปกรณ์โทรศัพท์มือถือที่ทำการติดตั้ง Mobile Application "Thaiconsular" แล้ว ได้บนแผนที่ของ Google Map มายังศูนย์ Call Center เพื่อประสานงานให้ความช่วยเหลือ และสามารถใช้งานระบบนำทาง (Direction) ของ Google Map เพื่อนำทางไปยังที่ตั้งของ สถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่ในประเทศต่าง ๆ ตามที่ต้องการได้ ซึ่งข้อมูลตำแหน่งของสถานเอกอัครราชทูต/สถานกงสุลใหญ่ จะต้องถูกบันทึกเก็บไว้ในระบบ Mobile Application เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบการติดต่อและอำนวยความสะดวกการใช้งานข้อมูลของ Google Map ตลอดจนสิ้นสุดสัญญา

4.8 การจัดหาและบริหารจัดการเจ้าหน้าที่สำหรับปฏิบัติงานที่ศูนย์ Call Center

4.8.1) ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ Call Center ซึ่งสามารถใช้งานระบบ Call Center ที่กรมการกงสุล มีอยู่เป็นอย่างดี (ตามหัวข้อ 3.2) โดยมีระยะเวลาทำงานทั้งสิ้น 12 (สิบสอง) เดือน นับจากวันลงนามในสัญญาหรือวันที่ได้รับหนังสือแจ้งให้เริ่มทำงาน โดยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Call Center แบ่งช่วงเวลาการทำงานเป็น 3 ช่วงเวลา ดังนี้

(1) วันทำการปกติ

- | | | | |
|------|------------------------------------|------------------|---------------------------------|
| 1.1) | ช่วงเช้า (กะเช้า) เริ่มตั้งแต่เวลา | 08:00 – 16:00 น. | จำนวน 6 คน |
| | | | (หัวหน้า 1 คน/เจ้าหน้าที่ 5 คน) |
| 1.2) | ช่วงเย็น (กะเย็น) เริ่มตั้งแต่เวลา | 16:00 – 24:00 น. | จำนวน 4 คน |
| 1.3) | ช่วงดึก (กะดึก) เริ่มตั้งแต่เวลา | 00:00 – 08:00 น. | จำนวน 3 คน |

(2) วันหยุดราชการ

- 2.1) ช่วงเช้า (กะเช้า) เริ่มตั้งแต่เวลา 08:00 – 16:00 น. จำนวน 3 คน
2.2) ช่วงเย็น (กะเย็น) เริ่มตั้งแต่เวลา 16:00 – 24:00 น. จำนวน 3 คน
2.3) ช่วงดึก (กะดึก) เริ่มตั้งแต่เวลา 00:00 – 08:00 น. จำนวน 3 คน

4.8.2) หากผู้รับจ้างมีข้อขัดข้องประการใดเกี่ยวกับการจัดสรรเจ้าหน้าที่ Call Center ตามช่วงเวลาการทำงานที่กำหนดไว้ในข้างต้น จะต้องแจ้งให้กรมการกงสุลทราบในทันที

4.8.3) ผู้รับจ้างจะต้องติดตั้งระบบการลงเวลาปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Call Center แบบ Finger Scan และจัดส่งรายงานการลงเวลาดังกล่าวพร้อมกับรายงานการปฏิบัติงานที่ในแต่ละเดือนให้กรมการกงสุลทราบ

4.8.4) ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาและบริหารจัดการเจ้าหน้าที่ Call Center เข้าปฏิบัติงานที่ตามช่วงเวลาการทำงานดังกล่าวข้างต้น โดยเจ้าหน้าที่ Call Center ต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

ลำดับที่	ตำแหน่ง	คุณวุฒิการศึกษา	คุณสมบัติ	ลักษณะงานที่ปฏิบัติ
1	หัวหน้าเจ้าหน้าที่ Call Center	ปริญญาตรีขึ้นไป ทุกสาขาวิชา	- สัญชาติไทย - อายุไม่เกิน 55 ปี - สามารถใช้คอมพิวเตอร์ / โปรแกรม Microsoft Office - มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ - มีประสบการณ์มากกว่า 5 ปี	- ติดต่อประสานงานกับหน่วยงานภายในและ ภายนอกกรม - ปฏิบัติงานเอกสารเกี่ยวกับรายงานผลการปฏิบัติงานของศูนย์ Call Center - วางแผนการบริหารบุคลากรประจำศูนย์ Call Center - กำกับดูแลการรับโทรศัพท์ การตอบคำถาม และการประสานงานด้านการกงสุลในทุกมิติ - ติดตามพัฒนาการของงานด้านการกงสุล และเข้ารับการฝึกอบรมที่กรมการกงสุลกำหนด
2	เจ้าหน้าที่ Call Center	ปวส. – ปริญญาตรีทุกสาขา	- สัญชาติไทย - อายุไม่เกิน 55 ปี - สามารถใช้คอมพิวเตอร์ / โปรแกรม Microsoft Office - มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษ - กรณีระดับ ปวส. ต้องมีประสบการณ์มากกว่า 2 ปี	- รับโทรศัพท์ ตอบคำถามด้านการกงสุลในทุกด้าน - ประสานงานให้ความช่วยเหลือด้านการกงสุล - ตอบคำถามใน LINE / WeChat / Facebook - สามารถปฏิบัติงานเป็นกะได้

5. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

5.1 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องเป็นนิติบุคคล หรือกลุ่มนิติบุคคลในลักษณะกิจการร่วมค้า (Joint Venture) หรือ นิติบุคคลร่วมทำงาน (Consortium) ที่มีคุณสมบัติตามข้อกำหนด และมีสิทธิ์เข้าเสนอราคาเพื่อเข้ารับการจ้างดำเนินการโครงการนี้ ที่ได้จดทะเบียนในประเทศไทยและประกอบธุรกิจด้านเทคโนโลยีสารสนเทศและดำเนินการมาแล้วไม่น้อยกว่า 5 ปี และมีผลงานในการพัฒนาหรือติดตั้งระบบสารสนเทศหรือ Call Center หรือฐานข้อมูล อย่างน้อย 1 โครงการ ที่มีมูลค่าไม่น้อยกว่า 2,500,000 บาท โดยเป็นผลงานในหน่วยงานราชการหน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอื่นซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะ



เป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่นและรัฐวิสาหกิจ ในช่วง 5 ปีที่ผ่านมาและผ่านการตรวจรับไว้ใช้งานเรียบร้อยแล้ว โดยมีหนังสือรับรองผลงานมาในวันที่ยื่นข้อเสนอ

5.2 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ

5.3 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ประสงค์จะเสนอราคารายอื่นและ/หรือต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

5.4 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ประสงค์จะเสนอราคาได้มีคำสั่งสละสิทธิความคุ้มกันเช่นนั้น

5.5 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องได้รับการแต่งตั้งอย่างเป็นทางการจากเจ้าของผลิตภัณฑ์ หรือตัวแทนจำหน่ายอย่างเป็นทางการในประเทศไทยที่ได้รับการแต่งตั้งจากเจ้าของผลิตภัณฑ์

5.6 บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญาต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับรายจ่าย หรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ

5.7 บุคคลหรือนิติบุคคลจะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานภาครัฐ ซึ่งได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP) ต้องลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

5.8 คู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่เป็นการจ่ายเงินแต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาท คู่สัญญาอาจจ่ายเป็นเงินสดก็ได้

6. ระยะเวลาดำเนินการและส่งมอบงาน

ระยะเวลาดำเนินการทั้งสิ้นรวม 12 (สิบสอง) เดือน นับจากวันที่ลงนามในสัญญา

ส่วนที่ 1: ส่งมอบรายงานการบำรุงรักษา ระบบ Mobile Application “Thaiconsular” และการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารบนระบบ Mobile Application “Thaiconsular” เป็นรายเดือน ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป จำนวน 12 งวด

ส่วนที่ 2: ส่งมอบรายงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Call Center ประจำเดือน รวมทั้งรายงานการให้บริการข้อมูล / การประสานงานเพื่อให้ความช่วยเหลือด้านการกงสุล ผ่านช่องทางสื่อสังคมออนไลน์ ได้แก่ LINE, LINE@, WeChat, และ Facebook เป็นรายเดือน ภายในวันที่ 5 ของเดือนถัดไป จำนวน 12 งวด

ส่วนที่ 3: ส่งรายงานการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบ Call Center จำนวน 3 ครั้ง (ในงวดที่ 4 งวดที่ 8 และงวดที่ 12)

ส่วนที่ 4: ส่งมอบรายงานผลการตรวจสอบการติดตั้งระบบ Divert Call และความพร้อมของสถานที่สำหรับจัดตั้งศูนย์ Call Center สำรองในสถานการณ์ฉุกเฉินกรณีที่พนักงาน Call Center ไม่สามารถเข้ามาปฏิบัติหน้าที่ที่กรมการกงสุลได้ จำนวน 4 ครั้ง (ในงวดที่ 3 งวดที่ 6 งวดที่ 9 และงวดที่ 12)

ส่วนที่ 5 : ส่งมอบงานพัฒนาระบบ Mobile Application และระบบ Call Center ให้รองรับการใช้โทรผ่าน Internet Call ภายในงวดที่ 3



7. เงื่อนไขการชำระเงิน

การชำระเงิน ผู้ว่าจ้างจะชำระเงินตามสัญญาหลังจากที่คณะกรรมการตรวจรับ ได้ตรวจรับถูกต้องเรียบร้อยแล้ว ผู้รับจ้างได้ปฏิบัติตามข้อกำหนดตามที่กรมการกงสุลกำหนด โดยผู้ว่าจ้างจะชำระเงินตามเงื่อนไข และกำหนดเวลาดังนี้

งวดที่ 1: เป็นสัดส่วนร้อยละ 6.7 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบรายงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Call Center / รายงานการบำรุงรักษาระบบ Mobile Application / รายงานการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารบนระบบ Mobile Application / และรายงานการใช้บริการข้อมูลของ Google Map ประจำเดือน ตุลาคม 2561

งวดที่ 2: เป็นสัดส่วนร้อยละ 6.7 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบรายงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Call Center / รายงานการบำรุงรักษาระบบ Mobile Application / รายงานการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารบนระบบ Mobile Application / และรายงานการใช้บริการข้อมูลของ Google Map ประจำเดือน พฤศจิกายน 2561

งวดที่ 3: เป็นสัดส่วนร้อยละ 12.6 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบรายงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Call Center / รายงานการบำรุงรักษาระบบ Mobile Application / รายงานการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารบนระบบ Mobile Application / รายงานการใช้บริการข้อมูลของ Google Map ประจำเดือน ธันวาคม 2561 / รายงานการตรวจสอบการติดตั้งระบบ Divert Call และความพร้อมของสถานที่สำหรับจัดตั้งศูนย์ Call Center สำรองในสถานการณ์ฉุกเฉิน / รายงานความสำเร็จในการพัฒนา Thaiconsular Application และระบบ Call Center ให้รองรับการติดต่อ Call Center ผ่าน Internet Call ได้ / และรายงานความสำเร็จในการพัฒนา Thaiconsular Application ให้สามารถแสดงตำแหน่งของผู้ใช้บริการ (Location Services) บน Google Map ได้

งวดที่ 4: เป็นสัดส่วนร้อยละ 8.3 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบรายงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Call Center / รายงานการบำรุงรักษาระบบ Mobile Application / รายงานการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารบนระบบ Mobile Application / รายงานการใช้บริการข้อมูลของ Google Map ประจำเดือน มกราคม 2562 / และรายงานการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบ Call Center

งวดที่ 5: เป็นสัดส่วนร้อยละ 6.7 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบรายงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Call Center / รายงานการบำรุงรักษาระบบ Mobile Application / รายงานการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารบนระบบ Mobile Application / และรายงานการใช้บริการข้อมูลของ Google Map ประจำเดือน กุมภาพันธ์ 2562

งวดที่ 6: เป็นสัดส่วนร้อยละ 7.9 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบรายงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Call Center / รายงานการบำรุงรักษาระบบ Mobile Application / รายงานการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารบนระบบ Mobile Application / รายงานการใช้บริการข้อมูลของ Google Map ประจำเดือน มีนาคม 2562 / และรายงานการตรวจสอบการติดตั้งระบบ Divert Call และความพร้อมของสถานที่สำหรับจัดตั้งศูนย์ Call Center สำรองในสถานการณ์ฉุกเฉิน

งวดที่ 7: เป็นสัดส่วนร้อยละ 6.7 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบรายงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Call Center / รายงานการบำรุงรักษาระบบ Mobile Application / รายงานการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารบนระบบ Mobile Application / และรายงานการใช้บริการข้อมูลของ Google Map ประจำเดือน เมษายน 2562

งวดที่ 8: เป็นสัดส่วนร้อยละ 8.3 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบรายงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ call center / รายงานการบำรุงรักษาระบบ Mobile Application / รายงานการปรับปรุงข้อมูล


ปณิศา ขุนนัธ 

ข่าวสารบนระบบ Mobile Application / รายงานการให้บริการข้อมูลของ Google Map ประจำเดือน พฤษภาคม 2562 / และรายงานการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบ Call Center

งวดที่ 9: เป็นสัดส่วนร้อยละ 12.6 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบรายงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Call Center / รายงานการบำรุงรักษาระบบ Mobile Application / รายงานการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารบนระบบ Mobile Application / รายงานการให้บริการข้อมูลของ Google Map ประจำเดือน มิถุนายน 2562 / รายงานการตรวจสอบการติดตั้งระบบ Divert Call และความพร้อมของสถานที่สำหรับจัดตั้งศูนย์ Call Center สำรองในสถานการณ์ฉุกเฉิน / รายงานความสำเร็จในการพัฒนา Thaiconsular Application และระบบ Call Center ให้รองรับการติดต่อ Call Center ผ่าน Internet Call ได้ / และรายงานความสำเร็จในการพัฒนา Thaiconsular Application ให้สามารถแสดงตำแหน่งของผู้ใช้บริการ (Location Services) บน Google Map ได้

งวดที่ 10: เป็นสัดส่วนร้อยละ 6.7 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบรายงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Call Center / รายงานการบำรุงรักษาระบบ Mobile Application / รายงานการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารบนระบบ Mobile Application / และรายงานการให้บริการข้อมูลของ Google Map ประจำเดือน กรกฎาคม 2562

งวดที่ 11: เป็นสัดส่วนร้อยละ 6.7 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบรายงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Call Center / รายงานการบำรุงรักษาระบบ Mobile Application / รายงานการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารบนระบบ Mobile Application / และรายงานการให้บริการข้อมูลของ Google Map ประจำเดือน สิงหาคม 2562

งวดที่ 12: เป็นสัดส่วนร้อยละ 10.1 ของค่าจ้างทั้งหมด เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบรายงานการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ Call Center / รายงานการบำรุงรักษาระบบ Mobile Application / รายงานการปรับปรุงข้อมูลข่าวสารบนระบบ Mobile Application / รายงานการให้บริการข้อมูลของ Google Map ประจำเดือน กันยายน 2562 / รายงานการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบ Call Center / และรายงานการตรวจสอบการติดตั้งระบบ Divert Call และความพร้อมของสถานที่สำหรับจัดตั้งศูนย์ Call Center สำรองในสถานการณ์ฉุกเฉิน

8. ค่าปรับ

8.1 ในกรณีที่ผู้รับจ้างส่งมอบงานล่าช้าหรือไม่ตรงตามข้อกำหนดของสัญญาในแต่ละงวด ผู้รับจ้างจะต้องถูกปรับเป็นรายวัน นับตั้งแต่วันที่ล่วงเลยกำหนดเวลาแล้วเสร็จของแต่ละงวด จนถึงวันที่งานแล้วเสร็จสมบูรณ์ โดยผู้ว่าจ้างจะคิดค่าปรับในอัตราร้อยละ 0.10 (ร้อยละศูนย์จุดหนึ่งศูนย์) ของวงเงินตามสัญญา

8.2 ในกรณีที่พนักงานของผู้รับจ้างไม่มาปฏิบัติงาน หรือมาปฏิบัติงานไม่ครบจำนวน หรือมาแต่ไม่ปฏิบัติงานในวันใด ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างหักเงินค่าจ้างที่จะได้รับ ตามอัตราค่าจ้างต่อคนต่อวัน นับตั้งแต่วันที่ไม่มีพนักงานมาปฏิบัติงาน หรือมาปฏิบัติงานไม่ครบจำนวน หรือมาแต่ไม่ปฏิบัติงาน เป็นต้นไปจนกว่าจะมีพนักงานมาปฏิบัติงานครบจำนวน

9. วงเงินในการจัดหา

ไม่เกิน 8,508,000.00 บาท (แปดล้านห้าแสนแปดพันบาทถ้วน) ซึ่งเป็นราคาที่รวมค่าดำเนินการอื่น ๆ รวมทั้งภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% และภาษีอื่น ๆ (ถ้ามี) ทั้งปวงไว้ด้วยแล้ว


จันทิต ภูมิวิจิตร 

10. หลักเกณฑ์การพิจารณาผู้ชนะการเสนอราคา

กระทรวงการต่างประเทศจะพิจารณาผู้ชนะการเสนอราคา โดยใช้หลักเกณฑ์ราคา (Price) ที่เสนอราคาต่ำสุด

11. หน่วยงานรับผิดชอบ

สาธารณชนที่ต้องการเสนอแนะ วิจัย หรือแสดงความคิดเห็นเป็นลายลักษณ์อักษร หรือทางเว็บไซต์มายังหน่วยงานโดยเปิดเผยตัวได้ที่ กรมการกงสุล กระทรวงการต่างประเทศ เลขที่ 123 ถนนแจ้งวัฒนะ แขวงทุ่งสองห้อง เขตหลักสี่ กรุงเทพฯ 10210 ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ chatchavarnw@mfa.go.th หากมีข้อสงสัยติดต่อสอบถามทางโทรศัพท์หมายเลข 0 2203 5000 ต่อ 33022 , 33017 หรือทางโทรสารหมายเลข 0 2575 1038

(ลงชื่อ)
(นายชัชวาลย์ วัฒนศิริ) ประธานคณะกรรมการ
กำหนดร่างขอบเขตของงาน
(ลงชื่อ)
(นางสาววาสนวลี วรรณทวี) กรรมการ
(ลงชื่อ)
(นายบัณฑิต บุญนิธิ) กรรมการ

.....