

ขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR)

การจ้างเหมาบริการเพื่อปฏิบัติงาน ICT Call Center (Helpdesk 19000)

ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร กระทรวงการต่างประเทศ

1. ความเป็นมา

ICT Call Center (Helpdesk 19000) เป็นหน่วยงานหนึ่งที่อยู่ภายใต้การกำกับดูแลของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการในการดูแล แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และระบบที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งทางด้านซอฟต์แวร์(Software) ฮาร์ดแวร์(Hardware) รวมไปถึงถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์(Network) และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ ของกระทรวงการต่างประเทศ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่กระทรวงฯ ให้เป็นไปด้วยความสะดวกและมีประสิทธิภาพ แต่เนื่องจากคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องของกระทรวงฯ นั้นมีจำนวนมาก ประกอบกับจำนวนบุคลากรของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศฯ ที่มีอยู่อย่างจำกัด จึงจำเป็นต้องจ้างเหมาบริการเอกชนเพื่อทำหน้าที่ ดังกล่าวนี้อต่อไป

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อให้การจัดหาผู้รับจ้างในการจ้างเหมาบริการเพื่อปฏิบัติงาน ICT Call Center (Helpdesk 19000) ในการปฏิบัติหน้าที่ดูแล แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และระบบที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งทางด้านซอฟต์แวร์ (Software) และฮาร์ดแวร์(Hardware) รวมไปถึงถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์(Network) และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ ของกระทรวงการต่างประเทศ เป็นไปอย่างถูกต้องตรงตามระเบียบของทางราชการ

2.2 เพื่อเข้ามาทำหน้าที่สนับสนุน ส่งเสริม การปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่กระทรวงการต่างประเทศในส่วนของการใช้งานอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และ IT ให้เป็นไปอย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อให้การจัดหาผู้รับจ้างเป็นไปอย่างกว้างขวางมีความยุติธรรม โปร่งใส ตรวจสอบได้

2.4 เพื่อเข้ามาปฏิบัติงานในส่วนของการบริหารงาน ICT Call Center (Helpdesk 19000) ในการปฏิบัติหน้าที่ดูแล แก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์และระบบที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งทางด้านซอฟต์แวร์(Software) และฮาร์ดแวร์(Hardware) รวมไปถึงถึงระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์(Network) และอุปกรณ์ต่อพ่วงอื่นๆ ของกระทรวงการต่างประเทศ เป็นไปด้วยความเรียบร้อยสมบูรณ์สามารถสนับสนุนการปฏิบัติงานของข้าราชการและเจ้าหน้าที่กระทรวงฯ ให้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพและมีประสิทธิผล

๖
๖๖๖๖๖ ๖
๖๖๖๖๖ ๖

3. คุณสมบัติผู้มีสิทธิเสนอราคา

- 3.1 มีความสามารถตามกฎหมาย
- 3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- 3.3 ไม่อยู่ในระหว่างเลิกกิจการ
- 3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
- 3.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
- 3.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
- 3.7 เป็นนิติบุคคลที่มีอาชีพรับจ้างงานเกี่ยวกับการจัดส่งพนักงานที่มีความรู้ความสามารถทางด้านคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่าย ทั้งทางด้าน Software Hardware และ Application Software ที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว
- 3.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นที่เข้ายื่นเสนอให้แก่กระทรวงการต่างประเทศ ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้
- 3.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- 3.10 ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง
- 3.11 ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด
- 3.12 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรับจ่ายเงิน หรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด
- 3.13 ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การจ่ายเงินแต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาทคู่สัญญาอาจจ่ายเป็นเงินสดก็ได้ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

 1676

3.14 ผู้เสนอราคาต้องมีหลักฐานการจัดทำข้อบังคับการทำงานตามประกาศกระทรวงแรงงาน เรื่องการคุ้มครองแรงงาน ที่ปรับปรุงแก้ไขแล้วในปัจจุบันให้ถูกต้อง และได้รับการรับรองเอกสารจากสำนักงานสวัสดิการและคุ้มครองแรงงานเขตหรือจังหวัด ณ ที่ตั้งของผู้เสนอราคาเป็นที่เรียบร้อย

3.15 ผู้เสนอราคาต้องมีหลักฐานจัดทำการจดทะเบียนจ่ายเงินสมทบยื่นต่อกองทุนเงินทดแทน และส่งทะเบียนรายชื่อลูกจ้างทั้งหมดต่อสำนักงานประกันสังคม ให้ถูกต้องตามกฎหมาย

3.16 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้อยู่ระหว่างดำเนินการเกี่ยวกับกฎหมายประกันสังคม ในการจัดเก็บเงินสมทบของพนักงานที่อยู่ในความรับผิดชอบและต้องปฏิบัติให้ถูกต้องตามพระราชบัญญัติคุ้มครองแรงงาน พ.ศ. 2541

3.17 ผู้เสนอราคาต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับงานที่จ้างในวงเงินไม่น้อยกว่า 500,000 บาท ในสัญญาเดียวและเป็นผลงานไม่เกิน 3 ปี นับตั้งแต่วันเริ่มทำสัญญาถึงวันยื่นเอกสารประกวดราคาทางอิเล็กทรอนิกส์พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง โดยผลงานดังกล่าวจะต้องเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนราชการ หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น หน่วยงานอื่นซึ่งมีกฎหมายบัญญัติให้มีฐานะเป็นราชการบริหารส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ หรือหน่วยงานเอกชนที่เชื่อถือได้ ทั้งนี้ ต้องแนบสำเนาหนังสือรับรองผลงานหรือสำเนาสัญญาจ้างพร้อมรับรองสำเนาถูกต้องเป็นหลักฐาน

4. ขอบเขตของงาน

4.1 ปฏิบัติหน้าที่พนักงานเทคนิคประจำ ICT Call Center (Helpdesk) ของศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ

4.2 ดูแล แก้ไข ให้คำแนะนำ พร้อมทั้งติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ ซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์อื่นๆ เพื่อสนับสนุนการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่กระทรวงการต่างประเทศ โดยประจำที่อาคารศรีอยุธยา จำนวน 5 ราย และประจำที่อาคารกรมการกงสุล พร้อมทั้งรับผิดชอบงานที่อาคารศูนย์ราชการฯ แจ้งวัฒนะ จำนวน 1 ราย

4.3 ติดตั้งเครื่องคอมพิวเตอร์ ระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เพื่อสนับสนุนการประชุมต่างๆ ทั้งในและนอกสถานที่กระทรวงการต่างประเทศ

5. ข้อกำหนดด้านบุคลากร

5.1 เป็นบุคคลสัญชาติไทย อายุไม่ต่ำกว่า 20 ปีและไม่เกิน 45 ปีบริบูรณ์

5.2 สำเร็จการศึกษาระดับปริญญาตรีด้านคอมพิวเตอร์

5.3 มีความรู้ ความสามารถ หรือประสบการณ์ ทางด้านคอมพิวเตอร์ทั้งทางด้านฮาร์ดแวร์(Hardware) และซอฟต์แวร์ (Software)

ว. ๒๒/๒๕๖๖ 14m

5.4 มีความซื่อสัตย์ สุจริต ไม่เป็นผู้มีความประพฤติเสื่อมเสียหรือบกพร่องในศีลธรรมอันดี มีความประพฤติเรียบร้อย พร้อมทั้งมีบุคลิกภาพและมนุษยสัมพันธ์ที่ดี

5.5 มีสุขภาพร่างกายแข็งแรงสมบูรณ์ ไม่เป็นโรคต้องห้ามหรือเป็นอุปสรรคต่อการปฏิบัติงาน หรือโรคที่เป็นที่รังเกียจของสังคม

5.6 พันพันะทางการทหาร(กรณีที่เป็นผู้ชาย)

5.7 ไม่เคยต้องโทษคดีอาญาถึงจำคุก เว้นแต่กระทำโดยประมาทหรือความผิดลหุโทษ

5.8 ไม่เป็นโรคพิษสุราเรื้อรังหรือติดยาเสพติดให้โทษ

5.9 เป็นผู้ที่มีความรับผิดชอบ รักษาความลับของทางราชการได้

5.10 มีประสบการณ์ในการทำงาน ไม่น้อยกว่า 1 ปี

6. ข้อกำหนดในการจัดส่งเจ้าหน้าที่ของผู้ประกอบการ

6.1 บริษัทต้องจัดส่งพนักงานที่มีคุณสมบัติถูกต้อง ครบจำนวน 6 คน ให้ไปปฏิบัติงานที่กระทรวงการต่างประเทศ

6.2 พนักงานที่จัดส่งให้ไปปฏิบัติงานที่กระทรวงการต่างประเทศจะต้องเป็นชุดเดียวกันตลอดอายุสัญญาจ้าง การเปลี่ยนแปลงพนักงานจะต้องทำเป็นหนังสือแจ้งกระทรวงการต่างประเทศ และต้องได้รับความเห็นชอบจากกระทรวงการต่างประเทศเป็นลายลักษณ์อักษร

6.3 กรณีพนักงานคนใดคนหนึ่งไม่สามารถไปปฏิบัติงานได้ บริษัทจะต้องจัดส่งพนักงานไปทดแทน และพนักงานที่ส่งไปทดแทนนี้จะต้องมีคุณสมบัติเช่นเดียวกันกับที่กำหนดไว้ในข้อ 5. โดยบริษัทจะต้องแสดงหลักฐานให้เป็นที่ยอมรับ

6.4 พนักงานที่บริษัทส่งไปปฏิบัติงานที่กระทรวงการต่างประเทศจะต้องเข้าปฏิบัติงานตั้งแต่เวลา 08.30 น. ถึงเวลา 17.00 น. หากพนักงานผู้ใดละเลยไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดดังกล่าว กระทรวงการต่างประเทศจะถือว่าบริษัทกระทำผิดสัญญาและกระทรวงการต่างประเทศมีสิทธิดำเนินการให้เป็นไปตามสัญญา ซึ่งได้ดำเนินการตกลงกันต่อไป

7. ระยะเวลาดำเนินงาน

ตั้งแต่ 1 พฤศจิกายน 2561 ถึง 31 ตุลาคม 2562

8. ระยะเวลาส่งมอบงานและเงื่อนไขการชำระเงิน

ทุกสิ้นเดือน ให้จัดทำสรุปสถิติของผลการดำเนินงานการแก้ไขปัญหา จำนวน 2 ชุด ที่ดำเนินการในรอบเดือนนั้นๆ เสนอต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเพื่อพิจารณาเบิกจ่ายค่าจ้างประจำงวด

๖๑. ๖๑.๖๖ ๖๖๖

9. อัตราค่าปรับ

กรณีผู้รับจ้างหรือพนักงานของผู้รับจ้างทำความเสียหายให้แก่ผู้ว่าจ้าง ผู้ว่าจ้างจะปรับเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ 0.10 ของราคาค่าจ้างทั้งหมด จนกว่าผู้รับจ้างจะดำเนินแก้ไขความเสียหายนั้นให้แล้วเสร็จ

10. การทำสัญญา

ภายใน 7 วันทำการนับจากมีหนังสือแจ้งให้ลงนามสัญญา ทั้งนี้ การลงนามจะกระทำต่อเมื่อกระทรวงฯ ได้รับอนุมัติเงินจากงบประมาณประจำปี พ.ศ. 2562

11. หลักเกณฑ์การพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

พิจารณาโดยใช้เกณฑ์ราคา

12. วงเงินในการจัดหา

วงเงินในการจัดจ้างเป็นเงิน 1,517,688 บาท (หนึ่งล้านห้าแสนหนึ่งหมื่นเจ็ดพันหกร้อยแปดสิบแปดบาทถ้วน) ซึ่งเป็นราคาที่รวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม 7% ไว้ด้วยแล้ว

13. สถานที่ติดต่อเพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม และส่งข้อเสนอแนะ วิจารณ์ หรือแสดงความคิดเห็น

สามารถส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ วิจารณ์ เกี่ยวกับร่างขอบเขตของงานนี้ได้ที่
สถานที่ติดต่อ ศูนย์เทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร สำนักงานปลัดกระทรวงการต่างประเทศ
443 ถนนศรีอยุธยา แขวงทุ่งพญาไท
เขตราชเทวี กรุงเทพฯ 10400
โทรศัพท์ 0 2203 5000 ต่อ 11106
โทรสาร : 0 2643 5021
E-mail: waitinp@mfa.go.th

✓ ๔. ๑๖๑๖ 1๗๗๗