

ข้อกำหนดคุณสมบัติขั้นต่ำ (Term of Reference)
โครงการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (Contact Center)
สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

1. ความเป็นมา

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) เป็นหน่วยงานที่ถูกจัดตั้งขึ้นตามมติคณะรัฐมนตรี เพื่อปฏิบัติภารกิจในการสนับสนุนการนำเทคโนโลยีสารสนเทศเข้ามาใช้งานในภาครัฐ และเพื่อให้สามารถปฏิบัติภารกิจได้ตามเป้าหมายการพัฒนาโครงสร้างพื้นฐานเพื่อเป็นปัจจัยเกื้อหนุนการดำเนินงานตามภารกิจของสำนักงานฯ ทำให้มีการขยายตัวของปริมาณงานที่ให้บริการแก่หน่วยงานภาครัฐและประชาชน จึงมีความสำคัญที่ สรอ. จะต้องปรับปรุงขบวนการดำเนินงานด้านศูนย์บริการลูกค้าให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้นเพื่อรองรับปริมาณงานในปัจจุบันและอนาคตโดยคำนึงถึงการให้บริการที่สะดวก รวดเร็ว และสร้างความพึงพอใจแก่ผู้ใช้บริการของ สรอ.

ด้วยเหตุนี้ สรอ. จึงได้มีโครงการพัฒนาระบบสารสนเทศสำหรับศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center) เพื่อให้บริการและอำนวยความสะดวกแก่ลูกค้าภาคราชการและประชาชนในการแก้ปัญหาต่างๆ โดยใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ทันสมัยและมีประสิทธิภาพ รวดเร็วในการให้บริการ

2. วัตถุประสงค์

- 2.1. เพื่อให้มีระบบสารสนเทศสำหรับการรับแจ้งปัญหา ข้อร้องเรียน ข้อเสนอแนะ พร้อมทั้งติดตามสถานะต่างๆ ที่ผู้ใช้บริการติดต่อมายังศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center) ได้
- 2.2. เพื่อให้การจัดเก็บข้อมูลการติดต่อระหว่างลูกค้ากับทาง สรอ. เป็นไปอย่างมีระบบและมีมาตรฐาน
- 2.3. เพื่อนำข้อมูลการติดต่อระหว่างลูกค้ามาพัฒนาคุณภาพผลิตภัณฑ์และบริการของ สรอ. ได้ต่อไป
- 2.4. เพื่อรองรับการขยายงานของศูนย์บริการลูกค้า (EGA Contact Center) ในอนาคต

3. คำนิยาม

ผู้ว่าจ้าง	หมายถึง	สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)
ผู้เสนอราคา	หมายถึง	ผู้ที่ยื่นข้อเสนอโครงการ
ผู้รับจ้าง	หมายถึง	ผู้ที่ได้ลงนามในสัญญาตามเงื่อนไขในเอกสารฉบับนี้ กับสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

4. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

- 4.1. ผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้มีอาชีพรับจ้างพัฒนาระบบสารสนเทศ
- 4.2. ผู้เสนอราคาจะต้องเป็นนิติบุคคลที่มีประสบการณ์และผลงานในการดำเนินการงานที่เกี่ยวข้องตามข้อกำหนดในโครงการฯ กับทางหน่วยงานราชการ หรือรัฐวิสาหกิจ หรือเอกชนที่น่าเชื่อถือในประเทศ

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ	ดร.อาศิษ อัญญาโพธิ์	ลงนาม.....
กรรมการ	นางสาว พงงาม จันทศรี	ลงนาม.....
กรรมการ	นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์	ลงนาม.....

ครั้งที่.....
วันที่..... 09/01/58

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

ไทย จำนวนไม่น้อยกว่า 3 ผลงานในวงเงินไม่น้อยกว่า 2,000,000 บาท (สองล้านบาทถ้วน) โดยต้องเป็นผลงานสัญญาเดี่ยว และเป็นผลงานที่ตีพิมพ์หลังไม่เกิน 3 ปี นับจากวันทำงานแล้วเสร็จจนถึงวันที่ยื่นเอกสารประกวดราคาจ้าง โดยหลักฐานที่ต้องยื่นแสดง เช่น สำเนาสัญญาจ้างหรือหนังสือรับรองผลงานจากผู้ว่าจ้าง เป็นต้น พร้อมรับรองสำเนาถูกต้องมาพร้อมกันในวันยื่นซองประกวดราคา

- 4.3. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้วหรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 4.4. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นที่เข้าเสนอราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาในครั้งนี้
- 4.5. ผู้เสนอราคาต้องไม่อยู่ในฐานะผู้ที่ไม่แสดงบัญชีรายรับรายจ่าย หรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ
- 4.6. ผู้เสนอราคาต้องลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่ website: www.gprocurement.go.th
- 4.7. คู่สัญญาต้องรับจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การรับจ่ายเงินแต่ละครั้ง ซึ่งมีมูลค่าไม่เกิน 30,000 บาท (สามหมื่นบาทถ้วน) คู่สัญญาอาจรับจ่ายเป็นเงินสดได้
- 4.8. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ประสงค์จะเสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

5. การเสนอราคา

ผู้เสนอราคาจะต้องเสนอเอกสารหลักฐานอย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

- 5.1. ในกรณีผู้เสนอราคาเป็นนิติบุคคล
 - 5.1.1. ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล (ระยะเวลาไม่เกิน 90 วัน) บัญชีรายชื่อ หุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
 - 5.1.2. บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล หนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) บัญชีผู้ถือหุ้น รายใหญ่ และสำเนาบัญชีรายชื่อผู้ถือหุ้น (แบบ บอจ.5) พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
- 5.2. สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์ สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง
- 5.3. ผู้เสนอราคาต้องยื่นข้อเสนอตามแบบที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคา จ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และหนังสือแสดงเงื่อนไขการซื้อและการจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์นี้ โดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น และจะต้องกรอกข้อความให้ถูกต้องครบถ้วน ลงลายมือชื่อของผู้ประสงค์จะเสนอราคาให้ชัดเจน จำนวนเงินที่เสนอต้องระบุตรงกันทั้งตัวเลขและตัวอักษรโดยไม่มีการขีดลบหรือแก้ไข หากมีการขีดลบ ตก เต็ม แก้ไข เปลี่ยนแปลง จะต้องลงลายมือชื่อผู้เสนอราคาพร้อมประทับตรา (ถ้ามี) กำกับไว้ด้วยทุกแห่ง

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาศิส อัญญาโพธิ์

กรรมการ นางสาว พงงาม จันทศรี

กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ครั้งที่ 1

วันที่ 09/01/58

- 5.4. ผู้เสนอราคาต้องเสนอกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า 60 วัน นับแต่วันยื่นยื่นราคาสุดท้าย โดยภายในกำหนดยื่นราคา ผู้ประสงค์จะเสนอราคาหรือผู้มีสิทธิเสนอราคาจะต้องรับผิดชอบราคาที่ตนเสนอไว้ และจะถอนการเสนอราคามีได้
- 5.5. หากผู้เสนอราคารายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้อง หรือยื่นหลักฐานการเสนอราคาไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วน ผู้ว่าจ้าง จะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ประสงค์จะเสนอราคารายนั้น เว้นแต่เป็นข้อผิดพลาด หรือผิดพลาดเพียงเล็กน้อย ในส่วนที่มีใช้สาระสำคัญ ทั้งนี้ เฉพาะในกรณีที่พิจารณาเห็นว่าจะเป็นการประโยชน์ต่อผู้ว่าจ้าง เท่านั้น
- 5.6. ผู้เสนอราคาต้องเสนอราคาเป็นเงินบาท และ เสนอราคาเพียงราคาเดียว โดยเสนอราคารวมหรือราคาต่อหน่วย หรือ ราคาต่อรายการ ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ท้ายใบเสนอราคาให้ถูกต้อง ทั้งนี้ ราคารวมที่เสนอจะต้องตรงกันทั้งตัวเลขและตัวหนังสือ ถ้าตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกันให้ถือตัวหนังสือเป็นสำคัญ โดยคิดราคารวมทั้งสิ้นซึ่งรวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีอากรอื่น ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งปวงแล้ว
- 5.7. ในกรณีที่ผู้เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามสัญญาได้ คณะกรรมการประกวดราคาหรือ ผู้ว่าจ้าง จะให้ผู้เสนอราคารายนั้นชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่าผู้เสนอราคาสามารถดำเนินงานตามการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่ยอมรับได้ ผู้ว่าจ้าง มีสิทธิที่จะไม่รับราคาของผู้เสนอราคารายนั้น
- 5.8. ในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงภายหลังจากการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ว่า ผู้ที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือก เป็นผู้เสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น หรือเป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างผู้เสนอราคากับผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ณ วันประกาศประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือเป็นผู้เสนอราคาที่ทำกรการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ผู้ว่าจ้าง มีอำนาจที่จะตัดรายชื่อผู้เสนอราคาที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือกดังกล่าว และผู้ว่าจ้าง จะพิจารณาลงโทษผู้เสนอราคารายนั้นเป็นผู้ที่งาน
- 5.9. ผู้เสนอราคาจะต้องศึกษาทำความเข้าใจเอกสารข้อกำหนดคุณสมบัติขั้นต่ำ และจะต้องเสนออุปกรณ์ทั้งระบบที่สามารถทำงานร่วมกันได้ตรงตามความต้องการของ สำนักงานฯ ทั้งอุปกรณ์ Hardware, Software เอกสารประกอบการใช้งาน อุปกรณ์อะไหล่ อุปกรณ์เพื่อเลือก ตามข้อกำหนด และอุปกรณ์ประกอบอื่นๆ ที่จำเป็นในการจัดส่ง การใช้งานและการบำรุงรักษาระบบ
- 5.10. ผู้ชนะการประกวดราคาจะต้องรับผิดชอบการดำเนินงานต่างๆ ทั้งหมดให้ถูกต้องตามข้อกำหนด รวมทั้งปฏิบัติตามระเบียบ กฎ ข้อบังคับ ของ สำนักงานฯ หรือของหน่วยงานที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามข้อกำหนดนี้ โดยผู้ชนะการประกวดราคาจะอ้างเหตุไม่รับผิดชอบใดๆ จากความเข้าใจผิด ความไม่ทราบ ความผิดพลาด หรือความไม่สมบูรณ์ ของข้อมูลที่มีในข้อกำหนดนี้ไม่ได้ การดำเนินการใดๆ ของผู้ชนะการประกวดราคา ที่ขัดกับระเบียบ กฎ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามข้อกำหนดและตามสัญญา ผู้ชนะการประกวดราคาจะต้องรับผิดชอบต่อผลที่จะเกิดขึ้น และแก้ไขให้ถูกต้อง

ป.วิเศษ

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาศิร อัญญาโพธิ์
 กรรมการ นางสาว พงงาม จันทศรี
 กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

ลงนาม.....
 ลงนาม.....
 ลงนาม.....

ครั้งที่ 1
 วันที่ 09/01/58

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)
 โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702
 โทรสาร 0-2612-6011-12

- 5.11. ในกรณีที่ผู้เสนอราคาจำเป็นต้องใช้ Software หรือเครื่องมือในการพัฒนา (Tools) จะต้องใช้ Software หรือเครื่องมือในการพัฒนา (Tools) ที่มีลิขสิทธิ์การใช้งานที่ถูกต้องตามกฎหมาย
- 5.12. ก่อนยื่นซองประกวดราคา ผู้เสนอราคาควรตรวจดู ร่างสัญญา รายละเอียด คุณสมบัติเฉพาะ ฯลฯ ให้ถี่ถ้วนและเข้าใจเอกสารประกวดราคาทั้งหมดเสียก่อนที่จะตกลงยื่นซองประกวดราคา ตามเงื่อนไขเอกสารการประกวดราคา

6. การยื่นซอง

ผู้เสนอราคา จะต้องทำการยื่นซองโดยแยกเป็น 2 ซอง ดังนี้

- 6.1. ซองที่ 1 : คุณสมบัติผู้เสนอราคา จำนวน 3 ชุด
- 6.2. ซองที่ 2 : ข้อเสนอทางเทคนิค จำนวน 3 ชุด ประกอบด้วย
- 6.2.1. ขอบเขตการดำเนินงาน พร้อมตารางเปรียบเทียบคุณสมบัติ โดยต้องจัดทำเครื่องหมายขีดเส้นใต้หรือเครื่องหมายเน้นข้อความ รวมทั้งเน้นหัวข้อกำกับที่ข้อความที่แสดงในเอกสารที่เจาะจงแสดงถึงรายละเอียดอุปกรณ์ที่ต้องการเสนอทุกรายการเพื่อประกอบการพิจารณาของคณะกรรมการพิจารณาผล และถือว่าเป็นสาระสำคัญที่ต้องปฏิบัติ หากไม่ปฏิบัติตามจะไม่ได้รับการพิจารณา โดยจัดทำตามรูปแบบดังตาราง 1
- 6.2.2. เอกสารอธิบายคุณสมบัติทางด้านเทคนิคของอุปกรณ์และระบบต่างๆ โดยระบุยี่ห้อ รุ่น part number (ถ้ามี) และจัดทำเป็นเอกสารที่ระบุถึงรายละเอียดดังกล่าว
- 6.2.3. แผนการดำเนินงานทั้งโครงการ
- 6.2.4. ประวัติการขายและผลงานที่ผ่านมา
- 6.2.5. บุคลากรดำเนินงานที่เสนอในโครงการทุกตำแหน่ง โดยระบุถึงวุฒิ การศึกษา ใบประกาศนียบัตรที่ได้รับ ประสบการณ์ทำงาน และความเชี่ยวชาญที่เกี่ยวข้องกับระบบหรืออุปกรณ์ที่นำเสนอในโครงการ
- 6.2.6. เงื่อนไขการรับประกันและการบริการหลังการขาย
- 6.2.7. ใบเสนอราคาค่าบำรุงรักษาระบบในปีที่ 2 เป็นต้นไป โดยให้เสนอราคาเป็นรายปี

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาศิร อัญญาโพธิ์
กรรมการ นางสาว พงงาม จันทศรี
กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

ครั้งที่ 1
วันที่ 09/01/58

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.)
โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702
โทรสาร 0-2612-6011-12

ตาราง 1 ตารางการเปรียบเทียบคุณสมบัติ

ขอบเขตการดำเนินงานที่ผู้ว่าจ้าง กำหนด	ขอบเขตการดำเนินงานที่บริษัทฯ เสนอ	เปรียบเทียบขอบเขตการดำเนินงาน	เอกสารอ้างอิง
ให้คัดลอกขอบเขตการดำเนินงานที่ผู้ว่าจ้าง กำหนด	ให้ระบุขอบเขตการดำเนินงานที่บริษัทฯ เสนอ	ให้ระบุจุดที่ดีกว่าขอบเขตการดำเนินงานที่กำหนด	ให้ระบุเอกสารอ้างอิงของขอบเขตการดำเนินงานที่เสนอ (ถ้ามี)

7. เกณฑ์การพิจารณาคัดเลือก

การพิจารณาคัดเลือกผู้มีสิทธิเสนอราคา

- 7.1. ผู้เสนอราคาต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนด และมีเอกสารและหลักฐานต่างๆ ครบถ้วนตามที่กำหนด จึงจะรับการพิจารณาในข้อต่อไป
- 7.2. ข้อเสนอด้านเทคนิค ต้องได้คะแนนรวมไม่น้อยกว่าร้อยละ 80 จากคะแนนเต็มร้อยละ 100 โดยพิจารณาจากเกณฑ์การให้คะแนนดังต่อไปนี้
 - 7.2.1. ความรู้ความเข้าใจเกี่ยวกับโครงการ เกณฑ์คะแนน 14 คะแนน
 - 7.2.2. การนำเสนอแนวคิด วางแผนงาน สอดคล้อง และตรงตามวัตถุประสงค์ของโครงการ เกณฑ์คะแนน 20 คะแนน
 - 7.2.3. การนำเสนอ เทคนิคการพัฒนาระบบ ที่มีความเหมาะสม มีประสิทธิภาพ เกณฑ์คะแนน 44 คะแนน
 - 7.2.4. การนำเสนอ ประสบการณ์การทำงานที่ผ่านมา ของผู้รับจ้าง เกณฑ์คะแนน 22 คะแนน
- 7.3. ผู้เสนอราคาจะต้องพร้อมเข้านำเสนอ หรือชี้แจงต่อคณะกรรมการโดยละเอียดได้ทันที ทั้งนี้ สรอ. จะแจ้งกำหนดการให้ทราบล่วงหน้า

8. ขอบเขตการดำเนินงาน

- 8.1. สำรวจและศึกษากระบวนการทำงานปัจจุบันที่เกี่ยวข้อง
- 8.2. จัดทำเป็นโปรแกรมต้นแบบ (Prototype) และนำเสนอแก่ผู้ว่าจ้าง
- 8.3. พัฒนาระบบศูนย์บริการลูกค้า (Contact Center) อันประกอบไปด้วยระบบดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
 - 8.3.1. ระบบบริหารจัดการ Agents (Agent Management) อันประกอบไปด้วยระบบดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
 - 1) ระบบบริหารจัดการ Agents
 - 2) ระบบกระจายงานอัตโนมัติ (Queue Management)
 - 3) ระบบโทรศัพท์

กวีรัตน์

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาคิส อัญญาโพธิ์

กรรมการ นางสาว พงงาม จันทร์ศรี

กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ครั้งที่ 1

วันที่ 69/01/58

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

8.3.2. ระบบสนับสนุนการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติที่ทำให้การ บริการต้องหยุดชะงัก (Incident Tracking Management) ซึ่งประกอบไปด้วย

- 1) ระบบสนับสนุนการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติที่ทำให้การ บริการต้องหยุดชะงัก (Incident Tracking)
- 2) ระบบบริหารจัดการระดับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Management)
- 3) ระบบ Problem Management
- 4) ระบบ Knowledge Management (KM) และ Frequency Answer Question (FAQ) สำหรับ Agents
- 5) ระบบบริหารจัดการทรัพย์สินในองค์กร (Configuration Management)

8.4. ทำการถ่ายโอนข้อมูลจากระบบเดิมมายังระบบที่พัฒนาขึ้นมาใหม่

8.5. ติดตั้งและทดสอบระบบ

8.6. จัดฝึกอบรมการใช้งานและการดูแลระบบ

8.7. ดูแลรักษาระบบให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

9. คุณสมบัติทั่วไปของระบบศูนย์บริการลูกค้า (Contact Center)

9.1. ระบบบริหารจัดการ Agents (Agent Management) ที่พัฒนาต้องรองรับการเรียกใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Personal Computer), เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Computer Notebook) ยกเว้นระบบหรือซอฟต์แวร์ที่จำเป็นต้องติดตั้งบนเครื่องแม่ข่าย (Server) เท่านั้น

9.2. ระบบสนับสนุนการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติที่ทำให้การ บริการต้องหยุดชะงัก (Incident Tracking Management) ที่พัฒนาต้องเป็น Web-Based Technology ที่ผู้ใช้งานสามารถเรียกดูผ่าน Web Browser อาทิ Internet Explorer, Firefox, Google Chrome เป็นอย่างน้อย โดยเรียกใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ตั้งโต๊ะ (Personal Computer), เครื่องคอมพิวเตอร์แบบพกพา (Computer Notebook) เป็นต้น

9.3. ระบบจะต้องทำติดตั้งลงบนระบบคลาวด์ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) โดยต้องเป็นไปตามเงื่อนไขการให้บริการของระบบคลาวด์

9.4. การรักษาความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

9.4.1. มีระบบรักษาความปลอดภัยในการเข้าสู่ระบบ ด้วยการ Login เข้าสู่ระบบ โดยการใช้ Username/ Password และสามารถเพิ่ม/ ลบ/ แก้ไขผู้ใช้งานระบบได้เป็นอย่างน้อย

9.4.2. สามารถจัดกลุ่มผู้ใช้งานและกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงระบบหรือข้อมูลในระดับต่างๆเพื่อป้องกันมิให้บุคคลภายนอกที่ไม่ได้รับอนุญาตเข้าถึงข้อมูลและทำการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลได้

9.4.3. สามารถจัดเก็บและแสดงผล log ผู้ใช้งานระบบ ในการบันทึก/ แก้ไข/ ลบข้อมูล ในระดับ Audit trail/ Audit log ได้

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาศิษ ัญญาโพธิ์

กรรมการ นางสาว พงาม จันทศรี

กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ครั้งที่..... 1

วันที่ 09/01/50

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

- 9.4.3. สามารถจัดเก็บและแสดงผล log ผู้ใช้งานระบบ ในการบันทึก/ แก้ไข/ ลบข้อมูล ในระดับ Audit trail/ Audit log ได้
- 9.4.4. รองรับการเข้ารหัส (Encryption) ในการสื่อสารหรือส่งข้อมูลผ่านเครือข่ายอินเทอร์เน็ต เพื่อเพิ่มความปลอดภัย เช่น การใช้ Secure Sockets Layer (SSL) เป็นต้น
- 9.5. ระบบบริหารจัดการ Agents (Agent Management) สามารถรองรับผู้ใช้งานได้ไม่ต่ำกว่า 30 Concurrent และระบบสนับสนุนการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติที่ทำให้การ บริการต้องหยุดชะงัก (Incident Tracking Management) สามารถรองรับผู้ใช้งานได้ไม่จำกัดจำนวน
- 9.6. ระบบสามารถเชื่อมต่อกับแอปพลิเคชัน หรือเชื่อมต่อกับฐานข้อมูลอื่นๆที่เกี่ยวข้อง โดยระบบมีช่องทางในการเชื่อมโยงข้อมูลเปิดให้สามารถนำเข้า-ส่งออก (Import/ Export) ข้อมูลในรูปแบบของ Text File, Excel File, Csv, XML, การทำ Temporary Table และ API Service ได้เป็นอย่างดี
- 9.7. ระบบต้องสามารถกำหนดการแจ้งเตือน (Notification) ผ่านทางหน้าจอ (Screen) และ e-Mail ได้โดยการสร้างหรือกำหนดเงื่อนไข

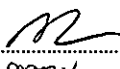

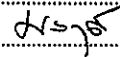
10. คุณสมบัติเฉพาะของระบบศูนย์บริการลูกค้า (Contact Center)

ระบบบริหารจัดการ Agents (Agent Management)

10.1. ระบบบริหารจัดการ Agents

- 10.1.1. สามารถกำหนดให้มีการแจ้งเตือน SLA Alerts ให้ผู้บริหารระบบ รับทราบทันทีเมื่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) ต่ำกว่าเกณฑ์ที่กำหนด เช่น กรณีที่มีงานรออยู่ในคิวถึงระยะเวลาที่กำหนดไว้หรือกรณีที่ปฏิบัติงานไม่ทัน (Abandon Log) กรณีที่มีผู้โทรเข้ารอสายอยู่ในคิวถึงระยะเวลาที่กำหนดไว้ หรือกรณีที่สายหลุด (Abandon Call) เพื่อให้ผู้บริหารระบบ สามารถบริหารจัดการและรักษามาตรฐานการให้บริการได้
- 10.1.2. ผู้บริหารระบบ สามารถกำหนดและปรับเปลี่ยนตัวเลขเกณฑ์มาตรฐานการให้บริการ (Service Level) ได้หลายระดับตามความต้องการ
- 10.1.3. ผู้บริหารระบบ สามารถจัดการแบ่งกลุ่มของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) ตามกลุ่ม (Group) หรือ ตามความถนัด (Skill) โดยไม่จำกัดจำนวนกลุ่มทักษะ (Unlimited Skill Sets)
- 10.1.4. สามารถเรียกดูรายงานของการทำงานในรูปแบบสถิติรายวัน (Daily), รายเดือน (Monthly) และรายปี (Yearly) โดยแสดงผลรายงานดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
 - 1) รายงานผลจำนวนงานเข้าทั้งหมด (Total Incoming Log)
 - 2) รายงานผลจำนวนงานที่ได้รับบริการ (Inbound Log)
 - 3) รายงานผลจำนวนงานที่ไม่ได้รับบริการทั้งหมด (Lost Logs)
 - 4) รายงานผลจำนวนงานที่ไม่ได้รับบริการของแต่ละคิว (Lost Queue Logs)

พิศมิต

ลงนามผู้จัดทำ			
ประธานกรรมการ	ดร.อาคิส อัญญาโพธิ์	ลงนาม..... 	ครั้งที่ 1
กรรมการ	นางสาว พงาม จันทร์ศรี	ลงนาม..... 	วันที่ 09/01/58
กรรมการ	นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์	ลงนาม..... 	

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.)
 โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702
 โทรสาร 0-2612-6011-12

- 5) รายงานผลเวลาการเข้าใช้งานโปรแกรมของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Logon Time)
 - 6) รายงานผลเวลาระดับการบริการลูกค้า (SLA Report)
 - 7) รายงานแสดงสถิติผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent Statistics)
- 10.1.5. สามารถเรียกดูรายงานของการให้บริการทางโทรศัพท์ในรูปแบบสถิติรายวัน (Daily), รายเดือน (Monthly) และรายปี (Yearly) โดยแสดงผลรายงานดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
- 1) รายงานผลจำนวนสายโทรเข้าทั้งหมด (Total Incoming Call)
 - 2) รายงานผลจำนวนสายที่ได้รับบริการ (Inbound Call)
 - 3) รายงานผลจำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการทั้งหมด (Lost Calls)
 - 4) รายงานผลจำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการของแต่ละคิว (Lost Queue Calls)
 - 5) รายงานผลเวลาการเข้าใช้งานโปรแกรมของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Logon Time)
 - 6) รายงานผลเวลาที่สนทนาโดยเฉลี่ยของ Agent (Average Talk Time)
 - 7) รายงานผลเวลาระดับการบริการลูกค้า (SLA Report)
 - 8) รายงานผลการโทรกลับอัตโนมัติ (Call Back Statistics)
 - 9) รายงานแสดงสถิติผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent Statistics)
- 10.1.6. สามารถ Export ข้อมูลรายงานได้หลายรูปแบบมาตรฐาน เช่น HTML, Microsoft Word, Microsoft Excel, PDF ได้เป็นอย่างน้อย

10.2. ระบบกระจายงานอัตโนมัติ

- 10.2.1. เป็นระบบที่ใช้ในการแจกงานให้แก่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) ที่ติดต่อเข้ามายัง EGA Contact Center ทั้งที่ผ่านทางสายอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution หรือ ACD) อีเมล และงานที่มีการ update สถานะในระบบ Incident Tracking
- 10.2.2. เป็นระบบเปิดที่สามารถรองรับการทำงานร่วมกับซอฟต์แวร์หรืออุปกรณ์ต่างๆ ที่ใช้เทคโนโลยี VoIP มาตรฐาน SIP โพรโตคอล (Session Initiation Protocol) หรือ IAX ได้ เช่น โปรแกรม Soft-phone, อุปกรณ์วอยซ์เกตเวย์ (VoIP Gateway), เครื่องโทรศัพท์แบบไอพี (SIP IP-Phone) เป็นต้น
- 10.2.3. เป็นระบบที่รองรับการทำงานร่วมกับระบบ e-mail ของ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) โดยใช้มาตรฐาน IMAP Protocol หรือดีกว่าได้

1/1

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาดิส อัญญาโพธิ์

กรรมการ นางสาว พงาม จันทร์ศรี

กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ครั้งที่..... 1

วันที่..... 09/01/58

- 10.2.4. สามารถยืนยันตัวตนบุคคล (User Authentication) เข้าสู่โปรแกรม (Log In) ได้ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์เครื่องใดก็ได้ (Free Seating) โดยระบบสามารถตรวจสอบได้ว่าผู้ใช้งานที่เข้าใช้งานระบบนั้น เป็นผู้ใช้งานระดับใด และสามารถรองรับการทำงานในทุกระดับได้
- 10.2.5. สามารถบริหารจัดการงานที่ติดต่อเข้ามาโดยผู้บริจากระบบ มีรายละเอียดดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
- 1) ผู้บริจากระบบ สามารถตรวจสอบสถานะของคิวงานได้แบบเรียลไทม์ (Advanced Real Time Queue Statistics)
 - 2) ผู้บริจากระบบ สามารถตรวจสอบสถานะการทำงานต่างๆ ของเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) ได้ผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ เช่น สถานะการ Login เข้าสู่ระบบ และการ Log Out ออกจากระบบ, จำนวนของงานที่ได้รับบริการและไม่ได้รับบริการ
 - 3) ผู้บริจากระบบ สามารถปรับเปลี่ยนกลยุทธ์การกระจายงานให้เจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) ได้หลายรูปแบบตามความต้องการ โดยมีรูปแบบดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
 - Round Robin กลยุทธ์การกระจายงานในรูปแบบเรียงลำดับเป็นวงกลม
 - Longest Waiting กลยุทธ์การกระจายงานให้กับเจ้าหน้าที่ ที่ว่างนานที่สุด รับงานก่อน
 - Least Work Time กลยุทธ์การกระจายงานให้กับเจ้าหน้าที่ ที่มีเวลาในการปฏิบัติงานโดยเฉลี่ยรวมได้น้อยที่สุดรับงานก่อนได้
 - Fewest Worked กลยุทธ์การกระจายงานให้กับเจ้าหน้าที่ ที่มีจำนวนการรับงานน้อยที่สุดรับงานก่อนได้
 - 4) สามารถกำหนดการกระจายงานให้แก่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) ภายในกลุ่มเดียวกันหรือระหว่างกลุ่มกัน โดยเฉลี่ยเท่าๆ กัน (Load Balancing) หรือตามเงื่อนไขที่กำหนดได้
 - 5) สามารถรองรับการจัดการลำดับคิว (Queue) ได้หลายรูปแบบ ดังนี้ จัดลำดับตามคิวงานที่เข้ามาก่อน (First-in First-serve), จัดลำดับคิวตามความสำคัญของกลุ่มผู้ใช้บริการ ถ้าผู้ใช้บริการเป็น VIP ให้โยนคิวมายังเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) ก่อนได้
 - 6) มีส่วนแสดงข้อมูลการรอกงาน (Queue Monitoring) บนหน้าจอของเจ้าหน้าที่ ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) โดยจะแสดงข้อมูลจำนวนงานที่รอกอยู่ในคิวทั้งหมด (Waiting Queue) และเวลาของงานที่รอกอยู่ในคิวนานที่สุด (Longest Waiting

กวิศ

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาศิส อัญญาโพธิ์
 กรรมการ นางสาว พงงาม จันทศรี
 กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

ลงนาม.....
 ลงนาม.....
 ลงนาม.....

ครั้งที่ 1
 วันที่ 09/01/58

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

Time) รวมทั้งมีระบบแจ้งเตือนในกรณีที่มียานรอกอยู่ในระบบนานเกินเวลาที่กำหนดและ/หรือมีจำนวนงานที่รอกอยู่มากเกินที่กำหนด

- 7) กรณีโอนงานไปยังกลุ่มของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) ที่เหมาะสมแล้ว แต่ไม่มีเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) ท่างใดว่าง เมื่องานเกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ (เวลาที่กำหนดสามารถปรับเปลี่ยนได้) ระบบจะต้องสามารถโอนไปยังกลุ่มของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) กลุ่มอื่นที่ว่างอยู่โดยอัตโนมัติตามลำดับที่กำหนดไว้

10.2.6. สามารถบริหารจัดการงานที่เข้ามาด้วยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- 1) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) สามารถเปลี่ยนสถานะตนเองว่าไม่พร้อมรับงาน (Not Available) และสามารถระบุเหตุผลของความไม่พร้อมรับงาน (Reason Code) จากหน้าจอกอมพิวเตอร์ได้ โดยไม่ต้องทำการ Logoff ออกจากระบบ
- 2) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) สามารถรับงาน (Work Log) ผ่านทางหน้าจอกอมพิวเตอร์ได้ และมีการแสดงคิวงานที่รอกอยู่ผ่านทางหน้าจอกอมพิวเตอร์
- 3) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) สามารถกดการรับงาน (Work Log) หรือโอนงาน (Transfer Log) ผ่านระบบได้โดยตรง

10.2.7. สามารถรองรับการใช้งานของผู้ใช้งาน อาทิ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) ผู้บริหารจัดการ ในช่วงเวลาเดียวกันได้ไม่จำกัดจำนวน

10.2.8. สามารถมอนิเตอร์ภาพรวมของการให้บริการ และแสดงข้อมูลสถานะการทำงานบนหน้าจอขนาดใหญ่ (Wallboard System) สำหรับส่วนกลาง เพื่อแสดงข้อมูลสถานะการทำงานของ Contact Center บนหน้าจอกอมพิวเตอร์และสามารถต่อเชื่อมเป็นชนิดจอภาพขนาดใหญ่ (Wall Display) ให้ฝ่ายบริหารจากส่วนกลาง สามารถตรวจสอบสถานะการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) ได้ในรูปแบบ Real Time Monitoring โดยสามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างน้อยดังนี้

- 1) Log Waiting : แสดงจำนวนงานที่รอกอยู่ในคิว
- 2) Log Worked : แสดงจำนวนงานที่ดำเนินการแล้ว
- 3) Abandoned : แสดงจำนวนงานที่ไม่ได้รับ
- 4) Total Log : แสดงจำนวนงานที่เข้าทั้งหมด ซึ่งรวมถึงงานที่ดำเนินการแล้ว, งานที่รอกอยู่ และงานที่ไม่ได้รับ

10.3. ระบบโทรศัพท์

10.3.1. โดยใช้เทคโนโลยีและความสามารถของระบบโทรศัพท์พื้นฐานและระบบเครือข่ายอินเทอร์เน็ต Voice over IP (VoIP) ที่มีสถาปัตยกรรมการทำงานแบบ Client-Server

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาคิส อัญญะโพธิ์

กรรมการ นางสาว พงาม จันทศรี

กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ครั้งที่..... 1

วันที่..... 09/01/58

- 10.3.2. รองรับการให้บริการ Voice ผ่าน Wide Area Network (WAN) ได้ทั้ง Internet (IP) และ SIP ได้
- 10.3.3. สามารถทำงานบนระบบปฏิบัติการวินโดวส์ (Windows) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 1) สามารถรองรับการโทรกลับอัตโนมัติ (Call Back Feature) ในกรณีที่ผู้โทรเข้าที่รอสายอยู่ในคิวนานเกินเวลาหรือเกินจำนวนที่กำหนด ให้ระบบสามารถเสนอทางเลือกให้กับผู้รอสายว่าจะเลือกที่จะให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) โทรติดต่อกลับ (Call Back) โดยระบบยังคงรักษาลำดับคิวเดิมไว้ให้ โดยมีเงื่อนไขดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
 - 2) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) สามารถกดโทรออกและกดเลือกรับสายผ่านซอฟต์แวร์บนเครื่องคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) ได้โดยตรง โดยจะมีฟังก์ชันโทรศัพท์อย่างน้อยดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
 - ฟังก์ชันการโทรออก (Make Call)
 - การโอนสาย (Transfer Call)
 - การประชุมทางโทรศัพท์ (Conference Call)
 - การพักสาย (Hold Call)
 - การวางสาย (Hang up)
 - 3) ผู้บริหารระบบ สามารถดูรายละเอียดของสายที่รออยู่ในคิว (Waiting List) เช่น ชื่อผู้ที่รอสาย (กรณีที่มีข้อมูลตรงกับ Phone Book) รวมถึงเวลาที่รอสายอยู่ และหัวหน้าควบคุมงาน (Supervisor) หรือเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าอาวุโส (Senior Agent) สามารถโอนสายที่รออยู่ในคิวไปให้กับเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) ท่านอื่นที่ว่างอยู่ได้
 - 4) ผู้บริหารระบบ สามารถฟังการสนทนา ในขณะที่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) กำลังให้บริการแก่ผู้โทรเข้า เพื่อการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ โดยที่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) และผู้รับบริการไม่ทราบ (Silent Monitor)
 - 5) ผู้บริหารระบบ สามารถทำการแทรกสายระหว่างการสนทนาหรือเข้าร่วมการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) กับผู้รับบริการ เพื่อช่วยเหลือให้คำแนะนำหรือข้อมูลอื่นๆ เพิ่มเติมได้
 - 6) ผู้บริหารระบบ สามารถเลือกเพื่อทำการเข้าไปฟังการสนทนาในขณะที่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) กำลังให้บริการอยู่ พร้อมทั้งยังสามารถให้คำแนะนำหรือข้อมูลอื่นๆ เพิ่มเติมแก่เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) หรือทำการ Coaching ได้ตลอดเวลา โดยผู้รับบริการจะไม่ได้ยินเสียงของผู้บริหารระบบ

7/กวิศ

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาศิษ อัญญาโพธิ์
 กรรมการ นางสาว พงาม จันทร์ศรี
 กรรมการ นางสาว มลฤดี เดชะรุ่งโรจน์

ลงนาม.....
 ลงนาม.....
 ลงนาม.....

ครั้งที่ 1
 วันที่ 09/01/58

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

- 7) ผู้บริหารระบบ สามารถส่งข้อความไปยังเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) เพื่อให้คำแนะนำหรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมผ่านหน้าจocomพิวเตอร์ได้ (Web Chat)
 - 8) ผู้บริหารระบบ สามารถกำหนดเวลาสำหรับให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) ใช้ในการบันทึกผลของการสนทนา หรือจัดเก็บข้อมูลต่างๆ หลังจากสิ้นสุดการสนทนาในแต่ละสาย (Wrap Up Time) เพื่อป้องกันไม่ให้ระบบโอนสายใหม่เข้ามาในทันที
 - 9) ผู้บริหารระบบ สามารถตรวจสอบสถานะการทำงานของเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) ได้ในรูปแบบ Real Time Monitoring (Advanced Real Time Queue & Agent Statistics) โดยแสดงผลข้อมูลได้อย่างน้อยดังนี้
 - จำนวนสายที่ได้รับบริการ (Inbound Call)
 - จำนวนสายที่รออยู่ในระบบ (Call Waiting / Ringing)
 - จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ (Abandon Call)
 - เวลาเฉลี่ยของการสนทนาของ Agent (Average Talk Time)
 - คิวที่รอนานที่สุดในระบบ (Longest Waiting Time)
 - 10) ผู้บริหารระบบ สามารถรับสายโทรเข้าได้จากหน้าจocomพิวเตอร์ได้ และมีการแสดงคิวการรอสายของผู้โทรเข้าบนหน้าจocomพิวเตอร์
- 10.3.4. สามารถบริหารจัดการ Call ที่ติดต่อเข้ามาด้วยเจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
- 1) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) สามารถเปลี่ยนสถานะตนเองว่าไม่พร้อมรับสาย (Not Available) และสามารถระบุเหตุผลของความไม่พร้อมรับสาย (Reason Code) จากหน้าจocomพิวเตอร์ได้ โดยไม่ต้องทำการ Logoff ออกจากระบบ
 - 2) เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) สามารถรับสายโทรเข้าได้จากหน้าจocomพิวเตอร์ได้ และมีการแสดงคิวการรอสายของผู้โทรเข้าบนหน้าจocomพิวเตอร์
- 10.3.5. สามารถรองรับการใช้งานของผู้ใช้งาน อาทิ เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) ผู้บริหารจัดการ ในช่วงเวลาเดียวกันได้ไม่จำกัดจำนวน
- 10.3.6. สามารถมอนิเตอร์ภาพรวมของการให้บริการ และแสดงข้อมูลสถานะการทำงานบนหน้าจอขนาดใหญ่ (Wallboard System) สำหรับส่วนกลาง เพื่อแสดงข้อมูลสถานะการทำงานของ Contact Center บนหน้าจocomพิวเตอร์และสามารถต่อเชื่อมเป็นชนิดจอภาพขนาดใหญ่ (Wall Display) ให้ฝ่ายบริหารจากส่วนกลาง สามารถตรวจสอบสถานะการทำงานของ

๑/๑๑

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาทิตย์ อัญญาโพธิ์
 กรรมการ นางสาว พงาม จันทร์ศรี
 กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

ลงนาม.....
 ลงนาม.....
 ลงนาม.....

ครั้งที่ 1
 วันที่ 09/01/58

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้า (Agent) ได้ในรูปแบบ Real Time Monitoring โดยสามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างน้อยดังนี้

- 1) Calls Waiting : แสดงจำนวนสายที่รออยู่ในคิว
- 2) Calls Serviced Now : แสดงจำนวนสายที่กำลังสนทนากับเจ้าหน้าที่อยู่ในขณะนี้
- 3) Average Waiting Time : แสดงระยะเวลารอสายเฉลี่ยจากทุกสายที่รออยู่ในคิว
- 4) Total Calls : แสดงจำนวนสายที่เข้าทั้งหมด ซึ่งรวมถึงสายที่ได้รับแล้ว, สายที่รออยู่, สายที่กำลังสนทนาและสายที่ไม่ได้รับ
- 5) Answered : แสดงจำนวนสายที่ได้รับ
- 6) Abandoned : แสดงจำนวนสายที่ไม่ได้รับ
- 7) Total Talking Time : เวลาที่ใช้ในการสนทนาทั้งหมด

ระบบสนับสนุนการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติที่ทำให้การ บริการต้องหยุดชะงัก (Incident Tracking Management)

10.4. ระบบสนับสนุนการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติที่ทำให้การ บริการต้องหยุดชะงัก (Incident Tracking Management)

10.4.1. รองรับการแสดงผลภาพรวมของการแจ้งเหตุการณ์ผิดปกติที่ทำให้บริการต้องหยุดชะงัก (Dashboard Board) ในหน้าแรกของระบบ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- 1) สามารถแสดงผลข้อมูลดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
 - หมายเลขเคส (Ticket Number / Case ID / Incident ID)
 - วันที่เปิดเคส (Case Date)
 - เจ้าหน้าที่เปิดเคส (User Open Case)
 - สถานะของเคส (Case Status)
 - หัวข้อของเคส (Case Title)
 - ลำดับความสำคัญ (Priority)
 - หมวดหมู่ (Category)
 - ชื่อหน่วยงานลูกค้า (Customer name)
 - ชื่อผู้แจ้งเหตุ (User Inform)
 - เลขที่สัญญา (Contract No.)
 - สถานที่ (Location)
 - ผู้ดูแล/ผู้ติดต่อ/ผู้ประสานงาน (Contact Point) อาทิ เบอร์โทรศัพท์, อีเมล
 - SLA ของแต่ละ Incident

1/5/58

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาคิส อัญญาโพธิ์

กรรมการ นางสาว พงงาม จันทศรี

กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ครั้งที่ 1

วันที่ 09/01/58

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

- 2) สามารถจำแนกการแสดงผล ดังต่อไปนี้ได้เป็นอย่างน้อย
 - การแสดงผลระหว่างเหตุการณ์ที่ยังดำเนินการไม่แล้วเสร็จ
 - การแสดงผลในกรณีที่เหตุการณ์มีระยะเวลาเกินกว่าที่ SLA กำหนด
- 3) สามารถแสดงผลข้อมูลตามเงื่อนไขในการค้นหา โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
 - หมายเลขเคส (Ticket Number / Case ID / Incident ID)
 - หัวข้อของเคส (Case Title)
 - ชื่อหน่วยงานลูกค้า (Customer name)
 - ชื่อผู้แจ้งเหตุ (User Inform)
 - วันที่แจ้งเหตุการณ์ (Incident date and time) โดยสามารถกำหนดช่วงเวลาที่ต้องการค้นหาได้

10.4.2. รองรับการดำเนินการ อาทิ แจ้ง ติดตามเหตุการณ์ ข้อมูลผู้ใช้งาน ข้อมูลผู้แจ้ง โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

10.4.2.1. การรับแจ้งเหตุการณ์ (Incidents)

10.4.2.1.1. สามารถบันทึกข้อมูลเหตุการณ์ (Incident) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- ผู้แจ้งเหตุ (Requester)
 - สามารถเพิ่มโดยสืบค้นจากฐานข้อมูลลูกค้า/ผู้แจ้งเหตุ หรือเพิ่มผู้แจ้งเหตุใหม่ก็ได้
- หน่วยงานลูกค้า (Customer name)
- หมายเลขเคส (Ticket Number / Case ID / Incident ID)
- วันที่เปิดเคส (Case Open Date and Time)
- หัวข้อของเคส (Case Title)
- บริการ/โครงการที่เกี่ยวข้อง (Related Service / Project)
- หมวดหมู่ (Category)
- เจ้าหน้าที่เปิดเคส (User Open Case)
- สถานะของเคส (Case Status)
- วันที่แจ้งเหตุการณ์ (Incident Date and Time)
- ลำดับความสำคัญ (Priority)
- เลขที่สัญญา (Contract number) (ถ้ามี)
- สถานที่ (Location)
- ผู้ดูแล/ผู้ติดต่อ/ผู้ประสานงาน (Contact Point)

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาคิส อัญญาโพธิ์
 กรรมการ นางสาว พงาม จันทร์ศรี
 กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ครั้งที่.....

วันที่ 09/01/58

กสิกร

- SLA ของแต่ละ Incident
- ผู้ให้บริการที่เกี่ยวข้อง (Service Provider) โดยอาจจะระบุเป็นบุคคลหรือเป็นทีม และ cc ผู้ที่เกี่ยวข้องอื่นๆ เพิ่มเติม ก็ได้
- ไฟล์แนบที่เกี่ยวข้อง โดยรองรับการแนบไฟล์ดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
 - PDF
 - Microsoft Word, Excel, Power Point
 - PNG, JPG, GIF

10.4.2.1.2. สามารถเพิ่ม ปรับปรุง รายละเอียดผู้แจ้งเหตุ (Requester) โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- ชื่อ-นามสกุล ผู้แจ้งเหตุ
- ชื่อหน่วยงาน
- อีเมล
- เบอร์โทรศัพท์มือถือ
- เบอร์โทรศัพท์พื้นฐาน
- ที่อยู่สำหรับติดต่อ

10.4.2.1.3. สามารถปรับปรุง (Update) รายละเอียดเหตุการณ์ตามข้อ 10.4.2.1.1 ได้

10.4.2.1.4. ระบบจะต้องจัดเก็บประวัติการเพิ่ม การปรับปรุงข้อมูลเหตุการณ์ และข้อมูลผู้แจ้งเหตุ และแสดงประวัติข้อมูลดังกล่าวได้

10.4.2.1.5. สามารถจัดทำเทมเพลตของเหตุการณ์ (Incident Template) ได้ โดยอาจจะจัดทำขึ้นจากเหตุการณ์ที่มีอยู่ในระบบก็ได้

10.4.2.1.6. สามารถเพิ่มเหตุการณ์ที่ได้รับแจ้งโดยกรอกข้อมูลตามเทมเพลตที่กำหนดได้

10.4.2.1.7. เมื่อมีการเพิ่ม หรือปรับปรุงเหตุการณ์ ระบบสามารถส่งอีเมลแจ้งเตือนไปยังผู้ที่เกี่ยวข้องได้

10.4.2.2. การแสดงรายการ และการสืบค้นข้อมูล (Incident List and Search)

10.4.2.2.1. สามารถค้นหาเหตุการณ์ (Incident) เพื่อติดตามสถานะ ปรับปรุง หรือยกเลิกเหตุการณ์ โดยระบุเงื่อนไขในการค้นหาดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- หมายเลขเคส (Ticket Number / Case ID / Incident ID)
- ชื่อหน่วยงานลูกค้า (Customer name)
- ชื่อผู้แจ้งเหตุ (User Inform)

๗/๖๕

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาคิส อัญญาโพธิ์
กรรมการ นางสาว พงาม จันทร์ศรี
กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

ครั้งที่.....
วันที่ ๐๑/๐๑/๕๘

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

- ผู้ดูแล/ผู้ติดต่อ/ผู้ประสานงาน (Contact Point)
- เบอร์ติดต่อ อาทิ เบอร์โทรศัพท์มือถือ / เบอร์ติดต่อสถานที่ทำงาน
- อีเมล
- วันที่แจ้งเหตุการณ์ (Incident date and time) โดยสามารถกำหนดช่วงเวลาที่ต้องการค้นหาได้

10.4.2.2.2. สามารถแสดงภาพรวมข้อมูลเหตุการณ์ทั้งหมดตามสิทธิที่เจ้าหน้าที่ได้รับ โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- หมายเลขเคส (Ticket Number / Case ID / Incident ID)
- วันที่เปิดเคส (Case Open Date and Time)
- หัวข้อของเคส (Case Title)
- บริการ/โครงการที่เกี่ยวข้อง
- หมวดหมู่ (Category)
- เจ้าหน้าที่เปิดเคส (User Open Case)
- สถานะของเคส (Case Status)
- วันที่แจ้งเหตุการณ์ (Incident Date and Time)
- ลำดับความสำคัญ (Priority)
- ชื่อหน่วยงานลูกค้า (Customer name)
- ชื่อผู้แจ้งเหตุ (User Inform)
- เลขที่สัญญา (Contract number)
- สถานที่ (Location)
- ผู้ดูแล/ผู้ติดต่อ/ผู้ประสานงาน (Contact Point)
- SLA ของแต่ละ Incident

10.4.2.2.3. สามารถแสดงรายละเอียดเหตุการณ์ รายละเอียดความคืบหน้าของเหตุการณ์ และประวัติการปรับปรุงข้อมูลตามสิทธิที่เจ้าหน้าที่ได้รับ

10.4.2.2.4. ผู้แจ้งเหตุการณ์สามารถเข้าถึงข้อมูลเหตุการณ์ต่างๆ ที่ตนแจ้งไว้ โดยระบุหมายเลขเคส (Ticket Number / Case ID / Incident ID) ได้โดยไม่ต้องเข้าสู่ระบบ (Login)

10.4.2.3. การรายงานความคืบหน้า (Incident Status Updates) ของผู้ให้บริการ

10.4.2.3.1. การรายงานความคืบหน้า ครอบคลุมถึง

- การแจ้งความคืบหน้าในการดำเนินการจากผู้ให้บริการ อาทิเช่น ได้มีการแก้ไขปัญหาแล้ว
- การประสานงาน และโต้ตอบกับผู้แจ้งปัญหา

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาคิส อัญญาโพธิ์
กรรมการ นางสาว พงาม จันทศรี
กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ครั้งที่.....

วันที่.....

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

10.4.2.3.2. สามารถแสดงรายงานความคืบหน้าในการดำเนินการของเหตุการณ์ โดยระบบข้อมูลดังต่อไปนี้ได้เป็นอย่างดีน้อย

- สถานะของเคส (Case Status)
- รายละเอียดสิ่งที่ดำเนินการ (Description)
- รหัสเหตุการณ์ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)
- ไฟล์ข้อมูลประกอบการรายงานความคืบหน้าของเหตุการณ์ โดยรองรับการแนบไฟล์ดังต่อไปนี้เป็นอย่างดีน้อย
 - PDF
 - Microsoft Word, Excel, Power Point
 - PNG, JPG, GIF

10.4.2.3.3. ระบบจะต้องจัดเก็บประวัติการรายงานความคืบหน้า และแสดงประวัติดังกล่าวได้

10.4.2.3.4. สามารถจัดทำเทมเพลตสำหรับการรายงานความคืบหน้าเหตุการณ์ (Incident Update Template) ได้ โดยอาจจะจัดทำขึ้นจากเหตุการณ์ที่มีอยู่ในระบบก็ได้

10.4.2.3.5. สามารถรายงานความคืบหน้าเหตุการณ์โดยกรอกข้อมูลตามเทมเพลตที่กำหนดได้

10.4.2.3.6. เมื่อมีการรายงานความคืบหน้าของเหตุการณ์แล้ว ระบบสามารถส่งอีเมลแจ้งเตือนที่เกี่ยวข้องได้

10.4.2.3.7. สามารถนำข้อมูลเหตุการณ์ไปใช้ในการจัดทำ Troubleshooting จากผลการแก้ไขปัญหา ในรูปแบบ Knowledge หรือจัดทำเป็น FAQ ในระบบ KM หรือ FAQ ได้

10.4.2.3.8. สามารถระบุความสำคัญของ Incident นั้นที่เกิดขึ้นให้หน่วยงานที่รับผิดชอบทราบได้

10.4.2.4. การจัดทำรายงานต่างๆ

10.4.2.4.1. รองรับการแสดงผลรายงาน โดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้เป็นอย่างดีน้อย

- Incident Report
- Monthly Incident Summary Report
- Dairy Incident Summary Report
- Incident Summary Report
- Incident Detail Report
- Incident Resolution Report

1/2/58

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาศิร อัญญาโพธิ์
กรรมการ นางสาว พงาม จันทร์ศรี
กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

ครั้งที่.....
วันที่ 09/01/58

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

10.4.2.5. การบริหารจัดการระบบ (Administration)

10.4.2.5.1. สามารถเพิ่ม แก้ไขและลบระดับความสำคัญของเหตุการณ์ โดยมีระดับความสำคัญดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- สำคัญสูงสุด (Critical)
- สำคัญมาก (High)
- สำคัญปกติ (Medium)
- สำคัญน้อย (Low)

10.4.2.5.2. สามารถเพิ่ม แก้ไขและลบหมวดหมู่ (หลัก/ย่อย) ของเหตุการณ์ได้

10.4.2.5.3. สามารถเพิ่ม แก้ไขและลบ เทมเพลต สำหรับโต้ตอบอัตโนมัติในรูปแบบของอีเมล (Email Template) ได้

10.4.2.5.4. รองรับการเพิ่ม แก้ไขและลบสถานะของเคส (Case Status) โดยผู้ดูแลระบบ โดยเบื้องต้นจะต้องมีสถานะของเคสต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- เปิดเคส (Open / New case)
- แจกงาน (Assigned)
- รับทราบ รับดำเนินการเคส (Responded)
- รอ (Pending)
- แก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ (Resolved)
- ยกเลิก (Cancelled)
- ปิดเคส (Closed case)

10.5. ระบบบริหารจัดการระดับคุณภาพการให้บริการ (Service Quality Management)

10.5.1. สามารถกำหนดกลุ่มบริการ (Service Group) บริการ (Service) และบริการย่อยได้

10.5.2. สามารถกำหนดกลุ่มผู้ให้บริการ (Service Support Group) ได้

10.5.3. สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข ข้อมูลดังต่อไปนี้ได้

- Service Level Agreement (SLA)
- Operational Level Agreement (OLA)
- Underpinning Contract (UC)

10.5.4. สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไข SLA, OLA, UC ในการปฏิบัติงานของ Agent ได้

10.5.5. สามารถกำหนด SLA, OLA, UC แยกตามรายละเอียดดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- แยกตามสัญญาที่ทำกับลูกค้าได้
- ตามรายบริการได้

1/10/15

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาศิส อัญญาโพธิ์
กรรมการ นางสาว พงาม จันทศรี
กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

ครั้งที่ 1
วันที่ 09/01/58

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

- 10.5.6. สามารถระบุเวลาการให้บริการตาม SLA, OLA, UC อย่างน้อย 3 สถานะในแต่ละ Incident เพื่อใช้ในการแจ้งไปยังผู้เกี่ยวข้องตามลำดับขั้นขึ้นไปจนถึงผู้รับผิดชอบสูงสุด (Escalation) หากการให้บริการไม่เป็นไปตาม SLA ดังนี้
- ระยะตั้งแต่ เปิดเคส (Open / New case) ถึง รับทราบ รับดำเนินการเคส (Responded)
 - ระยะเวลาตั้งแต่ รับดำเนินการเคส (Responded) ถึง แก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ (Resolved)
 - ระยะเวลาตั้งแต่ แก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ (Resolved) จนกระทั่ง ปิดเคส (Closed case)
- 10.5.7. สามารถกำหนดวันเวลาทำงานปกติขององค์กร (Business Hour) และวันหยุดประจำปีขององค์กรเพื่อใช้ในการคำนวณเวลาใน incident ต่างๆ ตาม SLA ที่กำหนด
- 10.5.8. สามารถรองรับการคำนวณ SLA ทั้งแบบ 24x7 และแบบ Business Hour หรือแบบอื่นๆ
- 10.5.9. สามารถทำ Escalation โดยสามารถ escalate ไปยังผู้บริหารของผู้ให้บริการหากการปฏิบัติงานเกินจากที่กำหนดใน SLA, OLA, UC โดยสามารถ escalate ไปยังผู้บริหารลำดับถัดไปหากยังเกิน SLA, OLA, UC ที่กำหนดในรอบถัดไป
- 10.5.10. สามารถจัดทำรายงานต่างๆ ได้ดังนี้เป็นอย่างน้อย
- SLA, OLA, UC Evaluation Report แสดงจำนวน case ที่ให้บริการได้ทันและไม่ทัน SLA ที่กำหนด ทั้งแบบกราฟ และตารางข้อมูล โดยสามารถกรองข้อมูลได้หลากหลาย ได้แก่ ลูกค้า สัญญา ฝ่าย ส่วน ผู้ให้บริการ สำนักงานบริการ ค่า SLA, OLA, UC ที่ต้องการประเมิน วันที่ เป็นอย่างน้อย
 - SLA, OLA, UC Comparison Report แสดงระยะเวลาในขั้นตอนต่างๆ ของการให้บริการ ทั้งแบบกราฟ และตารางข้อมูล โดยสามารถเลือกข้อมูลที่ต้องการนำมาเปรียบเทียบ ได้แก่ ระยะเวลา responded, resolve, closed case และสามารถเปรียบเทียบข้อมูลแยกตาม ลูกค้า สัญญา สำนักงานบริการ ฝ่าย ส่วน ผู้ให้บริการ
 - SLA, OLA, UC Performance Report แสดงระยะเวลา responded, resolve, closed case โดยสามารถกรองข้อมูลได้หลากหลาย ได้แก่ ลูกค้า สัญญา สำนักงานบริการ ฝ่าย ส่วน ผู้ให้บริการ หมวดหมู่ วันที่ เป็นอย่างน้อย

10.6. ระบบ Problem Management

- 10.6.1. มีหน้าจอแสดงผลภาพรวมของ Problem แสดงสถานะของ Problem โดยสามารถแสดงผลข้อมูลได้อย่างน้อยดังนี้

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาคิส อัญญาโพธิ์
กรรมการ นางสาว พงาม จันทร์ศรี
กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

ครั้งที่.....
วันที่ 09/01/58

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

- แสดงจำนวน Problem ที่อยู่ระหว่างการดำเนินการ แยกตามสถานภาพ ประเภทของ Problem และ priority
 - แสดงจำนวน Problem ที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
 - แสดงข้อมูล Problem ที่ยังไม่ Close
 - สามารถคลิกเพื่อเข้าไป update ข้อมูลในแต่ละ Problem ได้
- 10.6.2. ผู้รับแจ้งงานบริการสามารถเห็นข้อมูล และสถานภาพของ Problem ที่ยังไม่ Close ทั้งหมดในระบบเพื่อใช้ในการ monitor และติดตามงาน
- 10.6.3. สามารถระบุ Problem Type, Impact, Urgency ของ Problem ได้ โดยระบบต้องสามารถเพิ่ม ลบ แก้ไขข้อมูลต่างๆได้โดยผู้ดูแลระบบ
- 10.6.4. สามารถระบุหมวดหมู่หลัก (Category) และหมวดหมู่ย่อย (Sub Category) ของ Problem ได้ โดยระบบต้องสามารถเพิ่ม ลบ แก้ไขหมวดหมู่หลัก และหมวดหมู่ย่อย ต่างๆได้โดยผู้ดูแลระบบ
- 10.6.5. สามารถกำหนดระดับความสำคัญ (Priority) ของ Problem ได้ เช่น Critical, High, Normal, Low ได้ โดยระบบต้องสามารถเพิ่ม ลบ แก้ไขระดับความสำคัญได้โดยผู้ดูแลระบบ
- 10.6.6. สามารถจัดทำรายงานต่างๆ ได้ดังนี้เป็นอย่างน้อย
- Problem Report
 - Monthly Problem Summary Report
 - Problem Summary Report
 - Problem Detail Report

10.7. ระบบบริหารจัดการทรัพย์สินในองค์กร (Configuration Management)

- 10.7.1. สามารถบริหารจัดการทรัพย์สินด้าน IT (Configuration Item) ทั้งแบบ Internal และ External
- 10.7.2. สามารถบริหารจัดการทรัพย์สินด้าน IT (Configuration Item) ทั้งประเภท asset และ spare
- 10.7.3. สามารถบันทึกข้อมูลทรัพย์สินด้าน IT ประเภท asset โดยประกอบด้วยข้อมูล ได้แก่ code, title, vendor, part number, serial number, category, sub category, description, item status เป็นอย่างน้อย
- 10.7.4. สำหรับข้อมูลทรัพย์สินด้าน IT ประเภท internal asset ต้องสามารถระบุ ฝ่าย ส่วน ผู้รับบริการหรือ(ผู้ถือครอง)
- 10.7.5. สำหรับข้อมูลทรัพย์สินด้าน IT ประเภท external asset ต้องสามารถระบุ ลูกค้า สัญญา สถานที่ตั้ง

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาทิตย์ ัญญะโพธิ์
 กรรมการ นางสาว พงาม จันทร์ศรี
 กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

ลงนาม.....
 ลงนาม.....
 ลงนาม.....

ครั้งที่ 1
 วันที่ 01/01/58

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

- 10.7.6. ข้อมูลทรัพย์สินด้าน IT ประเภท spare ต้องประกอบด้วยข้อมูล ได้แก่ code, title, vendor, part number, serial number, category, sub category, ศูนย์บริการ, item status เป็นอย่างน้อย
- 10.7.7. สามารถจัดทำรายงานข้อมูลทรัพย์สินด้าน IT ประเภท asset โดยสามารถกรองข้อมูลได้จาก keyword หรือกรองจากข้อมูลจาก ลูกค้า สัญญา สถานที่ vendor, category, part number, สถานภาพของทรัพย์สิน
- 10.7.8. สามารถจัดทำรายงานข้อมูลทรัพย์สินด้าน IT ประเภท spare โดยสามารถกรองข้อมูลได้จาก keyword หรือกรองจากข้อมูลจาก สำนักงานบริการ vendor, category, part number, สถานภาพของทรัพย์สิน
- 10.7.9. สามารถทำ Replacement หรือ Swap ทรัพย์สินด้าน IT ระหว่าง asset และ spare โดยสามารถบันทึกวัน เวลาที่มีการทำ Replacement
- 10.7.10. สามารถระบุทรัพย์สินด้าน IT ประเภท internal asset ใน Incident ตามฝ่าย ส่วน ผู้รับบริการหรือ(ผู้ถือครอง)
- 10.7.11. สามารถระบุทรัพย์สินด้าน IT ประเภท external asset ใน Incident ตามลูกค้า สัญญา สถานที่ตั้ง
- 10.8. ระบบ Knowledge Management (KM) และ Frequency Answer Question (FAQ) สำหรับ Agents
- 10.8.1. รองรับการบันทึกข้อมูลจากผู้ใช้งานโดยตรง โดยก่อนแสดงผลเป็น Knowledge จะส่งข้อมูลไปที่ผู้ดูแลระบบเพื่อดำเนินการยืนยันก่อน
- 10.8.2. รองรับผลการแก้ไขปัญหาจาก Incident และ Problem เพื่อนำมาเป็น Knowledge ต่อไป
- 10.8.3. สามารถแสดงรายละเอียดปัญหาที่พบบ่อยในแต่ละบริการพร้อมทั้งวิธีการแก้ไข เพื่อให้เจ้าหน้าที่ศูนย์บริการลูกค้าสามารถให้ข้อมูลเบื้องต้นกับผู้ใช้บริการได้
- 10.8.4. ในระหว่างการเปิดเคส ระบบจะต้องสามารถแสดงวิธีการแก้ไขปัญหาโดยค้นหาจาก Knowledge Base ได้
- 10.8.5. สามารถค้นหา Knowledge โดยสามารถค้นหาจากเงื่อนไขใดเงื่อนไขหนึ่ง หรือจากหลายๆ เงื่อนไข โดยมีการค้นหาจากรายละเอียดดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย
- 1) ค้นหา Knowledge Base ที่มาจาก Incident หรือ Problem ซึ่งได้มีการแก้ไขปัญหาเรียบร้อยแล้ว
 - 2) คำที่ต้องการ
 - 3) หมวดหมู่
 - 4) วันที่เลือก
 - 5) บริการ
- 10.8.6. สามารถกำหนดลำดับการแสดงผล โดยเลือกจาก บริการ หรือ หมวดหมู่ ได้เป็นอย่างน้อย

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาคิส อัญญาโพธิ์
กรรมการ นางสาว พงาม จันทร์ศรี
กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

ครั้งที่..... 1
วันที่ 09/01/58

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สโร.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

11. การเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบศูนย์บริการลูกค้า (Contact Center)

11.1. ระบบจะต้องยืนยันตัวตนบุคคลผู้ใช้งาน (authenticate) ผ่านระบบยืนยันตัวตนบุคคลกลางของ ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) (govid.egov.go.th สำหรับเจ้าหน้าที่ของรัฐ และ openid.egov.go.th สำหรับประชาชนทั่วไป)

11.2. ระบบจะต้องรองรับเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) โดยมีข้อมูลดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- 1) ข้อมูลหน่วยงาน (กระทรวง / กรม / กอง / ผู้ประสานงาน)
- 2) ข้อมูลโครงการ บริการ
- 3) การขอเปิดใช้บริการ (Service Requests)

11.3. ระบบจะต้องรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลกับฐานข้อมูล Intranet ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) โดยมีข้อมูลดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย

- 1) ข้อมูลโครงสร้างองค์กร
- 2) ข้อมูลบุคลากร

11.4. ระบบจะต้องมี Web Service หรือ API เพื่อรองรับการเชื่อมโยงข้อมูลภายนอกได้

12. คุณสมบัติในส่วนของผู้ดูแลระบบ (System Administrator) ของระบบศูนย์บริการลูกค้า (Contact Center)

12.1. สามารถเพิ่ม ลบ แก้ไขรายละเอียดเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ โดยสามารถเก็บข้อมูลเช่น ชื่อ นามสกุล ตำแหน่ง แผนก Email Address เบอร์โทรศัพท์ Username และ Password ที่จะเข้าระบบ

12.2. สามารถกำหนดสิทธิของผู้ใช้งานได้ในลักษณะตามตารางข้างล่าง

กลุ่มผู้ใช้งาน	ตัวอย่าง	สิทธิที่ได้รับ
ผู้รับบริการ	<ul style="list-style-type: none">● ลูกค้า● หน่วยงานภาครัฐที่สนใจใช้บริการ● ประชาชนทั่วไป● เจ้าหน้าที่ของ สรอ. ที่แจ้ง	เข้าถึงข้อมูลเหตุการณ์ที่ตนแจ้งได้

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาติส อัญญาโพธิ์

กรรมการ นางสาว พงาม จันทร์ศรี

กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ครั้งที่.....

วันที่ 09/01/58

กลุ่มผู้ใช้งาน	ตัวอย่าง	สิทธิที่ได้รับ
	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่ภายนอก (Outsource) 	<ul style="list-style-type: none"> ● แสดงรายการ และสืบค้นเหตุการณ์ ● รายงานความคืบหน้า
เจ้าหน้าที่ IT Support	เจ้าหน้าที่ของ สรอ.	<ul style="list-style-type: none"> ● รับแจ้งเหตุการณ์ ● แสดงรายการ และสืบค้นเหตุการณ์ ● รายงานความคืบหน้า
Contact Center Supervisor	เจ้าหน้าที่ของ สรอ.	<ul style="list-style-type: none"> ● แสดงรายการ และสืบค้นเหตุการณ์ ● รายงานความคืบหน้า ● อนุมัติองค์ความรู้ หรือ FAQ
เจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ (Engineer)	<ul style="list-style-type: none"> ● เจ้าหน้าที่ของ สรอ. <ul style="list-style-type: none"> ■ จำแนกตามบริการ ■ จำแนกตามประเภทปัญหา เช่น ePortal ถ้าเป็นเรื่องแก้ข้อมูล แจ้ง CSK ถ้าเป็นเรื่องแจ้งปัญหา แจ้ง AD หรืออื่นๆ ■ จำแนกตามโดเมน เช่น Cloud บาง VM อยู่บน CAT บาง VM อยู่บน INET ● เจ้าหน้าที่ภายนอก (Outsource) เช่น กรณี Software-as-a-Service งาน GIN 	<ul style="list-style-type: none"> ● แสดงรายการ และสืบค้นเหตุการณ์ ● รายงานความคืบหน้า
หัวหน้าเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	เจ้าหน้าที่ของ สรอ.	<ul style="list-style-type: none"> ● แสดงรายการ และสืบค้นเหตุการณ์

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาศิส อัญญาโพธิ์

กรรมการ นางสาว พงงาม จันทร์ศรี

กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ครั้งที่ 1

วันที่ 09/01/58

กลุ่มผู้ใช้งาน	ตัวอย่าง	สิทธิที่ได้รับ
(Service Supervisor)		<ul style="list-style-type: none"> ● รายงานความคืบหน้า
ผู้บริหาร	<ul style="list-style-type: none"> ● ผจก. ผช.ผจก. ผอ.ฝ่าย ผช.ผอ. ฝ่าย ● ผอ. รอง ผอ. 	<ul style="list-style-type: none"> ● ตรวจสอบรายงานต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับบริการที่ตนกำกับดูแล หรือตามสิทธิที่ได้รับ
ผู้ดูแลระบบ	เจ้าหน้าที่ของ สรอ. ที่ได้รับมอบหมาย	<ul style="list-style-type: none"> ● จัดการข้อมูลพื้นฐาน ● เพิ่ม ลบ แก้ไขบัญชีผู้ใช้ในระบบ ● จัดการสิทธิของผู้ใช้งาน

13. การฝึกอบรม

ผู้รับจ้างต้องจัดฝึกอบรมให้แก่ผู้ว่าจ้าง โดยต้องจัดเตรียมสถานที่ อุปกรณ์ เอกสารประกอบการอบรม อาหารว่าง อาหารกลางวันให้แก่ผู้เข้าร่วมอบรมตามความเหมาะสม โดย

13.1. ผู้ใช้งานระบบ จำนวนไม่น้อยกว่า 10 คน

13.2. ผู้ดูแลระบบ จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน

14. ระยะเวลาดำเนินงาน 360 วัน ถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

15. การส่งมอบงาน

การส่งมอบงานแบ่งเป็น 5 งวดงาน ดังนี้

15.1. งวดที่ 1 : ส่งมอบภายใน 90 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ประกอบด้วย

1) เอกสารผลการวิเคราะห์และออกแบบระบบ ในรูปเอกสารจำนวน 1 ชุด และในรูป CD-ROM จำนวน 2 ชุด

- ระบบบริหารจัดการ Agents (Agent Management)
- ระบบสนับสนุนการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติที่ทำให้การ บริการต้องหยุดชะงัก (Incident Tracking Management)

15.2. งวดที่ 2 : ส่งมอบภายใน 150 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ประกอบด้วย

1) เอกสารระบบงานต้นแบบ (Prototype) ในรูปเอกสารจำนวน 1 ชุด และในรูป CD-ROM จำนวน 2 ชุด

- ระบบบริหารจัดการ Agents (Agent Management)
- ระบบสนับสนุนการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติที่ทำให้การ บริการต้องหยุดชะงัก (Incident Tracking Management)

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาคิส อัญญาโพธิ์

กรรมการ นางสาว พงาม จันทร์ศรี

กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ครั้งที่ 1
วันที่ 09/01/58

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

- ระบบสนับสนุนการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติที่ทำให้การ บริการต้องหยุดชะงัก (Incident Tracking Management)

15.3. งวดที่ 3 : ส่งมอบภายใน 300 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ประกอบด้วย

- 1) รายงานการติดตั้งและทดสอบระบบ ในรูปเอกสารจำนวน 1 ชุด และในรูป CD-ROM จำนวน 2 ชุด

- ระบบบริหารจัดการ Agents (Agent Management)
- ระบบสนับสนุนการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติที่ทำให้การ บริการต้องหยุดชะงัก (Incident Tracking Management)

15.4. งวดที่ 4 : ส่งมอบภายใน 330 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ประกอบด้วย

- 1) รายงานผลการฝึกอบรม ในรูปเอกสารจำนวน 1 ชุด และในรูป CD-ROM จำนวน 2 ชุด

- ระบบบริหารจัดการ Agents (Agent Management)
- ระบบสนับสนุนการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติที่ทำให้การ บริการต้องหยุดชะงัก (Incident Tracking Management)

15.5. งวดที่ 5 : ส่งมอบภายใน 360 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ประกอบด้วย

- 1) ส่งมอบระบบฉบับสมบูรณ์ ในรูป CD-ROM จำนวน 1 ชุด
- 2) คู่มือการใช้งานและการดูแลระบบฉบับสมบูรณ์ ในรูปเอกสารจำนวน 1 ชุด และในรูป CD-ROM จำนวน 2 ชุด

- ระบบบริหารจัดการ Agents (Agent Management)
- ระบบสนับสนุนการแก้ไขเหตุการณ์ผิดปกติที่ทำให้การ บริการต้องหยุดชะงัก (Incident Tracking Management)

16. การติดตั้งและการทดสอบระบบ

16.1. ผู้รับจ้างต้องติดตั้งระบบงานในโครงการนี้ อย่างถูกต้องและสามารถทำงานได้อย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของ สรอ. ผู้รับจ้างต้องติดตั้งระบบงานในโครงการนี้ อย่างถูกต้องและสามารถทำงานได้อย่างสมบูรณ์และมีประสิทธิภาพตรงตามความต้องการของผู้ว่าจ้าง

16.2. ผู้รับจ้างต้องทำการทดสอบติดตั้งระบบ ระบบสารสนเทศสำหรับศูนย์บริการลูกค้า ลงบนระบบคลาวด์ (Cloud - EGA) ของสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.) และพร้อมใช้งานโดยสมบูรณ์ในการพัฒนาและติดตั้งระบบ

16.3. ผู้รับจ้างต้องผ่านการทดสอบเรื่องความมั่นคงปลอดภัย (Vulnerability Assessment) และการปิดช่องโหว่ (Hardening) ตามมาตรฐานสากล เช่น Best Practice ของแต่ละระบบ หรือ CSA Control Matrix เป็นต้น

16.4. ดำเนินการทดสอบการทำงานของระบบงานในโครงการ โดยทำการทดสอบร่วมกันระหว่างผู้รับจ้าง และ สรอ. ประกอบด้วย การทดสอบดังนี้

กวีศักดิ์

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร. อาศิส ัญญาโพธิ์

ลงนาม..... *[Signature]*

ครั้งที่..... 1

กรรมการ นางสาว พงาม จันทร์ศรี

ลงนาม..... *[Signature]*

วันที่..... 09/01/58

กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

ลงนาม..... *[Signature]*

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

- 16.4.1. ทดสอบการทำงานของระบบตามเอกสารการว่าจ้างหรือเอกสารสรุปความต้องการของระบบงาน โดยต้องเขียน Test case อธิบายวิธีการทดสอบ สถานการณ์ต่างๆ ที่โปรแกรมต้องตอบสนอง และผลลัพธ์ที่คาดหวัง (Functional Test)
- 16.4.2. ทดสอบการทำงานในด้าน Performance และ Security เช่น การทำ Load Test เป็นต้น (Non-functional Test)
- 16.5. ในระหว่างที่ทำการทดสอบระบบงานในโครงการ หากระบบงานหรือโมดูลใดได้รับความเสียหายระหว่างการทดสอบ และส่งผลให้เกิดข้อบกพร่องของระบบคอมพิวเตอร์ และ/หรือเกิดจากความบกพร่องของบุคลากรของผู้รับจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องทำการซ่อมแซม แก้ไขหรือเปลี่ยนแทนโดย ไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ว่าจ้าง
- 16.6. ในกรณีผลการทดสอบการทำงานของระบบสารสนเทศยังไม่สามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพตามที่กำหนดความต้องการ ผู้รับจ้างจะต้องทำการปรับปรุงแก้ไขเพื่อให้การทดสอบผ่านเงื่อนไขตามข้อกำหนดดังกล่าว

17. การตรวจรับ

- 17.1. ผู้ว่าจ้าง จะถือว่าการตรวจรับงานเสร็จสิ้นสมบูรณ์ต่อเมื่อผู้รับจ้างได้ทดสอบการใช้งานระบบทั้งหมดแล้ว ว่าสามารถใช้งานได้มีประสิทธิภาพ
- 17.2. ผู้ว่าจ้าง จะตรวจรับงานเมื่อผู้รับจ้าง ได้ดำเนินการดังต่อไปนี้เสร็จเรียบร้อยแล้ว
 - 17.2.1. ติดตั้งและทดสอบระบบทั้งหมดในโครงการนี้เรียบร้อยแล้ว
 - 17.2.2. ส่งมอบงานตามหัวข้อ “การส่งมอบงาน” ครบถ้วน
- 17.3. ระบบทั้งหมดนี้ต้องสามารถใช้งานและมีประสิทธิภาพทั้งหมด ผู้ว่าจ้าง จึงจะตรวจรับงานให้ ถ้าระบบงานหรือโมดูลใด ไม่สามารถใช้งานได้ ผู้ว่าจ้าง จะไม่ตรวจรับงานทั้งหมดให้แก่ ผู้รับจ้าง จนกว่าระบบทั้งหมดจะสามารถใช้งานได้

18. การชำระเงิน

โครงการฯ มีรายละเอียดการชำระเงิน ดังนี้ดังนี้

งวดที่ 1: จ่ายร้อยละ 15 ของวงเงิน เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงวดงานที่ 1 ครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้องทุกรายการ และคณะกรรมการได้ตรวจรับพัสดุไว้แล้ว

งวดที่ 2: จ่ายร้อยละ 20 ของวงเงิน เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงวดงานที่ 2 ครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้องทุกรายการ และคณะกรรมการได้ตรวจรับพัสดุไว้แล้ว

งวดที่ 3: จ่ายร้อยละ 40 ของวงเงิน เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงวดงานที่ 3 ครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้องทุกรายการ และคณะกรรมการได้ตรวจรับพัสดุไว้แล้ว

งวดที่ 4: จ่ายร้อยละ 15 ของวงเงิน เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงวดงานที่ 4 ครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้องทุกรายการ และคณะกรรมการได้ตรวจรับพัสดุไว้แล้ว

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาศิษ อัญญาโพธิ์

กรรมการ นางสาว พงาม จันทร์ศรี

กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ครั้งที่ 1

วันที่ 09/01/58

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

งวดที่ 5: จ่ายร้อยละ 10 ของวงเงิน เมื่อผู้รับจ้างส่งมอบงานที่ 5 ครบถ้วน สมบูรณ์ ถูกต้องทุกรายการ และคณะกรรมการได้ตรวจรับพัสดุไว้แล้ว

19. วงเงินในการจัดหา

วงเงินงบประมาณในการจัดหาเป็นเงินรวมภาษีมูลค่าเพิ่มทั้งสิ้น 5,500,000 บาท (ห้าล้านห้าแสนบาทถ้วน) ในการเสนอราคา ผู้เสนอราคาต้องลดราคาขั้นต่ำ (Minimum bid) ไม่น้อยกว่าครั้งละ 10,000 บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) จากราคาสูงสุดของการประกวดราคา และการเสนอราคาตลอดครั้งต่อไป ต้องเสนอราคาตลอดครั้งละไม่น้อยกว่า 10,000 บาท (หนึ่งหมื่นบาทถ้วน) จากราคาครั้งสุดท้ายที่เสนอ

20. การรับประกันผลงานและการบำรุงรักษา

- 20.1. การให้บริการบำรุงรักษาและซ่อมแซมแก้ไขระบบภายใต้โครงการนี้ ผู้รับจ้างต้องทำการบำรุงรักษา ซ่อมแซมแก้ไขระบบให้อยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ติดตั้งเดิมตลอดระยะเวลาที่รับประกัน โดยระยะเวลาที่รับประกันจะเริ่มนับตั้งแต่วันที่ถัดจากวันที่ ผู้ว่าจ้างตรวจรับงานผ่านไปเป็นระยะเวลา 1 ปี
- 20.2. การแจ้งเหตุในกรณีมีเหตุชำรุดบกพร่องหรือความขัดข้องของระบบ ผู้รับจ้างต้องสามารถรับแจ้งได้ทุกวัน ทำการ ทั้งทางโทรศัพท์ โทรศัพท์เคลื่อนที่ และจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (E-mail) โดยหลังจากที่ผู้รับจ้าง ได้รับแจ้งเหตุแล้วจะต้องตอบกลับภายใน 1 ชั่วโมงระหว่างรับประกันผลงาน ผู้รับจ้างต้องจัดส่งพนักงาน เข้าดำเนินการบำรุงรักษาระบบ เป็นประจำในภาวะปกติอย่างน้อย 4 ครั้งในระยะเวลา 1 ปี โดยต้องแจ้ง ผู้ว่าจ้าง ให้ทราบก่อนล่วงหน้าอย่างน้อย 15 วัน
- 20.3. ผู้รับจ้างจะต้องทำการจัดส่งพนักงานประจำเพื่อทำการดูแลรักษาและแก้ไขปรับปรุงระบบตามเงื่อนไข ของ สรอ. ในเวลาทำการปกติ เป็นจำนวน 60 วัน ภายในระยะเวลา 1 ปี
- 20.4. เงื่อนไขการซ่อมแซม แก้ไข
 - 20.4.1. ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา ซ่อมแซมระบบต่างๆ จนสามารถใช้งานได้ ตามปกติอย่างมีประสิทธิภาพ ภายใน 48 ชม.(เวลาทำการ) นับจากวันที่ได้รับแจ้ง
 - 20.4.2. ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบเอกสารการวิเคราะห์และออกแบบหากมีการปรับปรุงหรือแก้ไขระบบ
 - 20.4.3. หลังจากผู้รับจ้างรับทราบปัญหาแล้ว ให้ดำเนินการแก้ไขปัญหาเพื่อให้ระบบอยู่ในสภาพที่ใช้งานได้ดีตามปกติ และแจ้งวันที่คาดว่าจะแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จให้ทาง สรอ. ทราบ
 - 20.4.4. หากระบบงานที่พัฒนาเกิดการโจมตีจากผู้ไม่หวังดี (Hacker) ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบ ตรวจสอบหาจุดบกพร่อง และแก้ไขให้ระบบสามารถใช้งานได้ติดตั้งเดิม

9/สรอ

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาศิร อัญญาโพธิ์

กรรมการ นางสาว พงาม จันทร์ศรี

กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ลงนาม.....

ครั้งที่ 1

วันที่ 09/01/58

21. เงื่อนไขการปรับ

- 21.1. ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถให้บริการได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารนี้ ผู้รับจ้างจะต้องเสียค่าปรับให้ในอัตราร้อยละ 0.1 ของมูลค่าสัญญาทั้งหมดต่อวัน แต่ต้องไม่ต่ำกว่าวันละ 100 บาท จนกว่าจะสามารถส่งมอบงานได้ตามปกติโดยเศษของวันจะถือเป็นหนึ่งวันเต็ม แต่ไม่เกินร้อยละ 10 ของมูลค่างาน
- 21.2. ค่าปรับที่ผู้รับจ้างต้องชำระให้จ่ายแก่ ผู้ว่าจ้าง ภายใน 5 วันนับจากวันที่ได้รับแจ้งให้ชำระ หากพ้นจากกำหนดดังกล่าวโดยไม่แจ้งข้อขัดข้องให้ทราบ ผู้ว่าจ้างจะดำเนินการตามข้อกำหนดในสัญญาต่อไป

22. สถานที่ติดต่อเพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม และส่งข้อเสนอแนะ วิจารณ์ หรือแสดงความคิดเห็น

สามารถส่งข้อคิดเห็นหรือข้อเสนอแนะ วิจารณ์ เกี่ยวกับร่างขอบเขตของงานนี้ โดยให้เป็นลายลักษณ์อักษรและต้องเปิดเผยตัว ได้ที่ สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) อาคารบางกอกไทยทาวเวอร์ ชั้น 17 เลขที่ 108 ถนนรางน้ำ แขวงถนนพญาไท เขตราชเทวี กรุงเทพมหานคร 10400 โทรศัพท์ 0-2612-6000 โทรสาร 0-2612-6012 E-mail : cmp@ega.or.th

ศิริพร

ลงนามผู้จัดทำ

ประธานกรรมการ ดร.อาทิตย์ อัษฎนุโพธิ์
กรรมการ นางสาว พงาม จันทร์ศรี
กรรมการ นางสาว มลฤดี เตชะรุ่งโรจน์

ลงนาม.....
ลงนาม.....
ลงนาม.....

ครั้งที่ 1
วันที่ 09/๓/58

สำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ (องค์การมหาชน) (สรอ.)

โทร 0-2612-6000 ต่อ 3702

โทรสาร 0-2612-6011-12