

ขอบเขตของงาน (Terms of Reference – TOR)
โครงการจ้างดำเนินงานบริการข้อมูล (Call Center) สำนักสุขภาพดิจิทัล
สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๑. หลักการและเหตุผล

กระทรวงสาธารณสุขได้ดำเนินการนโยบายยกระดับ ๓๐ บาท รักษาทุกที่ ด้วยบัตรประชาชนใบเดียว และพัฒนาระบบหมอพร้อมซึ่งเป็นส่วนสำคัญในการให้บริการทางการแพทย์แก่ประชาชนทั่วประเทศ แต่ทั้งนี้ช่องทางในการติดต่อผ่านระบบโทรคมนาคมมีจำนวนมากและมีความหลากหลายตามแต่ละหน่วยงานของหน่วยบริการ จึงมีความจำเป็นที่จะต้องเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและการสื่อสาร เพื่อตอบคำถามและข้อสงสัยจากประชาชนและบุคลากรทางการแพทย์ที่ต้องการคำตอบอย่างรวดเร็วและชัดเจน

สำนักสุขภาพดิจิทัล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ในฐานะหน่วยงานหลักในการพัฒนาแพลตฟอร์มสุขภาพดิจิทัล ได้มีการพัฒนาและปรับปรุงระบบบริการสุขภาพดิจิทัล เพื่อยกระดับการให้บริการแบบเต็มรูปแบบดิจิทัล ให้ประชาชนได้รับการบริการที่สะดวก รวดเร็ว ด้วยการเชื่อมโยงข้อมูลสุขภาพให้เป็นระบบเดียว ภายใต้ความมั่นคงปลอดภัยทางไซเบอร์ ดังนั้น สำนักสุขภาพดิจิทัล จึงได้จัดทำโครงการจ้างดำเนินงานบริการข้อมูล (Call Center) สำนักสุขภาพดิจิทัล สังกัดสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข เพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการและการสื่อสารในการตอบคำถามและข้อสงสัยจากประชาชนและบุคลากรทางการแพทย์

๒. วัตถุประสงค์

๒.๑ เพื่อให้โครงการบัตรประชาชนใบเดียว มีอัตรากำลังของเจ้าหน้าที่รับสายให้เพียงพอต่อจำนวนสายโทรศัพท์ที่เพิ่มขึ้นอย่างต่อเนื่อง

๒.๒ เพื่อเพิ่มอัตราการรับสาย และลดจำนวนอัตราสายหลุด (Abandoned Rate) ให้อยู่ในเกณฑ์ที่สามารถยอมรับได้ และเสริมสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการ

๒.๓ เพื่อบริหารจัดการเจ้าหน้าที่สำหรับปฏิบัติงานที่ศูนย์ Call Center ของผู้รับจ้างเพื่อให้สามารถบริการตอบรับทางโทรศัพท์ ได้อย่างต่อเนื่องตลอด ๒๔ ชั่วโมง ตลอดจนจัดให้มีหัวหน้าผู้รับผิดชอบอย่างน้อย ๑ คน ในการควบคุมและดูแลเจ้าหน้าที่ในเวลาทำการ

๒.๔ จัดเตรียมระบบการให้บริการ Call Center หรืออุปกรณ์ต่างๆ เพื่อใช้ในการให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์

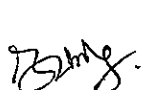
๓ คุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอ

๓.๑ ผู้เสนอราคาต้องมีความสามารถตามกฎหมาย

๓.๒ ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

๓.๓ ผู้เสนอราคาต้องไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

๓.๔ ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอ หรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง



ธีรวัชร



๓.๕ ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงาน และได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของภาครัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

๓.๖ ผู้เสนอราคาต้องมีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและแผนการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

✓ ๓.๗ ผู้เสนอราคาต้องเป็นนิติบุคคล ผู้มีอาชีพขายพัสดุ/พัฒนา/ให้บริการ/บำรุงรักษา/รับจ้างงานที่จะจัดซื้อ/จัดจ้างดังกล่าว โดยมีหลักฐานการจดทะเบียนซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ออกให้หรือรับรองไม่เกิน ๖ เดือน นับจนถึงวันยื่นเอกสารการเสนอราคา

๓.๘ ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ประสงค์จะเสนอราคารายอื่นที่เข้ามายุ่นข้อเสนอ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาครั้งนี้

๓.๙ ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกันซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ประสงค์จะเสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิความคุ้มกันเช่นนั้น

✓ ๓.๑๐ ต้องมีผลงานเกี่ยวกับรับจ้างเหมาบริการบุคลากร ซึ่งต้องเป็นผลงานที่แล้วเสร็จในช่วงระยะเวลาย้อนหลังไม่เกิน ๕ ปี นับจากวันที่ยื่นเสนอราคา จำนวน ๑ สัญญา และเป็นผลงานที่คู่สัญญาโดยตรงกับทางราชการ รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานอื่นของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชน พร้อมแนบเอกสารประกอบ

✓ ๓.๑๑ กรณีผู้เสนอราคาเป็นผู้ประกอบการ SMEs ให้แนบสำเนาใบขึ้นทะเบียนผู้ประกอบการวิสาหกิจขนาดกลางและขนาดย่อม (SMEs) (ต้องแสดงหลักฐานในวันยื่นเอกสารประกวดราคาครั้งนี้) (ตามหนังสือด่วนที่สุดที่ กค (กวจ) ๐๔๐๕.๒/ว๗๘ ลงวันที่ ๓๑ มกราคม ๒๕๖๕)

๔ ขอบเขตของงาน

๔.๑ บริหารจัดการเจ้าหน้าที่สำหรับปฏิบัติงานที่ศูนย์ Call Center ของผู้รับจ้าง เพื่อให้สามารถบริหารตอบรับทางโทรศัพท์ โครงการบัตรประชาชนใบเดียว ได้อย่างต่อเนื่องตลอด ๒๔ ชั่วโมง โดยมีมอบหมายเจ้าหน้าที่ ๑ คน ทำหน้าที่ควบคุมและดูแลเจ้าหน้าที่ในเวลาทำการ

๔.๑.๑ ผู้เสนอราคาต้องจัดหาเจ้าหน้าที่ปฏิบัติงานรับสาย (Call Center Agent) จำนวน ๕ คน
คุณสมบัติทั่วไป

๑) สัญชาติไทย

๒) วุฒิการศึกษาไม่ต่ำกว่าปริญญาตรี

๓) อายุไม่เกิน ๕๕ ปี

๔) สามารถใช้คอมพิวเตอร์ /โปรแกรม Microsoft Office

๕) มีทักษะในการใช้ภาษาอังกฤษได้ในระดับดี

ลักษณะงานที่ปฏิบัติ

๑) รับโทรศัพท์ ตอบคำถามงานโครงการบัตรประชาชนใบเดียวในทุกมิติ

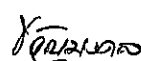
๒) ประสานงานให้ความช่วยเหลือประชาชนที่สอบถามข้อมูลเข้ามา

๓) รับเรื่องและให้คำแนะนำ รวมถึงติดต่อประสานงานกับหน่วยงานที่เกี่ยวข้องทั้ง

ภายในและภายนอก



วิรัชชัย



๔.๒ จัดเตรียมระบบการให้บริการ Call Center พร้อมอุปกรณ์ต่างๆ เพื่อใช้ในการให้บริการตอบรับทางโทรศัพท์

๔.๒.๑ ระบบ Cloud Service สำหรับการให้บริการ Call Center มีคุณสมบัติดังนี้

๔.๒.๑.๑ ผู้ให้บริการต้องจัดหาระบบให้บริการ Cloud ที่ตั้งอยู่ในประเทศไทย และมีอุปกรณ์ที่ได้รับมาตรฐานสากล โดยมีเจ้าหน้าที่ดูแลทุกวัน ตลอด ๒๔ ชั่วโมง

๔.๒.๑.๒ ระบบให้บริการ Cloud สามารถให้บริการ Call Center ได้อย่างต่อเนื่อง โดยมีระดับของการให้บริการ (Service Level Agreement : SLA) ไม่ต่ำกว่าร้อยละ ๙๙.๙ ต่อเดือน หรือหยุดให้บริการ (Down Time) ไม่เกิน ๔๔ นาทีต่อเดือน

๔.๒.๑.๓ ระบบให้บริการ Cloud ต้องมีการเชื่อมต่อไปยังผู้ให้บริการโทรคมนาคม (Communication Provider) ตั้งแต่ ๒ รายขึ้นไป (Separated Media Provider) และสามารถดำเนินการเพื่อให้ระบบงานสามารถให้บริการได้ตามปกติ เมื่อมีเหตุขัดข้องจากผู้ให้บริการรายใดรายหนึ่ง

๔.๒.๑.๔ ศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก (Data Center) ต้องมีระบบเครือข่ายหลัก ที่เชื่อมต่อเครือข่ายเดียวกัน (SDI) อย่างน้อย ๒ ศูนย์ข้อมูล

๔.๒.๑.๕ ศูนย์ให้บริการ Cloud Server จะต้องได้รับมาตรฐาน ISO/IEC ๒๗๐๐๑ และ ISO/IEC ๒๗๗๐๑

๔.๒.๑.๖ ผู้รับจ้างจะต้องให้ ผู้ให้บริการ Cloud มีการสำรองข้อมูลระบบ Call Center ทุกวัน (Backup) โดยทำการเก็บข้อมูลไว้เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า ๑๔ วัน

๔.๒.๑.๗ มีการเก็บข้อมูลจราจรคอมพิวเตอร์ (Log File) ตามพระราชบัญญัติว่าด้วยการกระทำความผิดเกี่ยวกับคอมพิวเตอร์ พ.ศ. ๒๕๖๐ ประกอบด้วยข้อมูลจราจรทางคอมพิวเตอร์ที่เข้าและออกจากระบบ Cloud โดยถ้าเกิดเหตุการณ์ที่จะต้องขอข้อมูลการจราจรคอมพิวเตอร์ (Log File) ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้ดำเนินการประสานเพื่อส่งมอบข้อมูลที่ต้องการต่อไป

๔.๒.๑.๘ มีระบบป้องกันเครื่องแม่ข่ายเสมือนจากภายใน โดยรับรองการใช้งานระบบรักษาความปลอดภัย (Firewall)

๔.๒.๑.๙ มีระบบ Monitoring และแจ้งเตือน เมื่อเกิดปัญหาภายในระยะเวลาไม่เกิน ๑๕ นาที

๔.๒.๒ ระบบโทรศัพท์ของโครงการบัตรประชาชนใบเดียว และสามารถรองรับระบบหมายเลข ๔ ตัว ได้

๔.๒.๒.๑ Call Center โครงการบัตรประชาชนใบเดียว

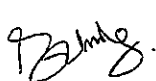
๔.๒.๒.๒ มีคู่สายในการให้บริการ ๓๐ คู่สาย

๔.๒.๓ คุณสมบัติของ Software ระบบ Call Center

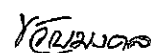
ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการติดตั้งระบบศูนย์กลางการให้บริการข้อมูล (Call Center) บนระบบ Cloud Server โดยประกอบด้วยคุณสมบัติ ดังนี้

๔.๒.๓.๑ ระบบการกระจายสายอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution : ACD) และระบบเชื่อมโยงข้อมูลระบบโทรศัพท์กับระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Telephony Integration: CTI) จำนวน ๑ ระบบ มีคุณสมบัติอย่างน้อยดังนี้

- ระบบที่เสนอมี License สำหรับเจ้าหน้าที่รับสายอย่างเพียงพอ
- สามารถรองรับการกระจายสายได้



จิราภรณ์



- มีการใส่รหัสประจำตัวและรหัสลับ (Password) ในขั้นตอนการเข้าระบบ
- สามารถแสดงสถานภาพแบบ Real-Time ให้หัวหน้างานทราบว่าในแต่ละช่วงเวลามีเจ้าหน้าที่รับสายใดปฏิบัติงานบ้าง โดยแสดงรายชื่อพร้อมสถานภาพการปฏิบัติงานในขณะนั้น
- สามารถแสดงรายงานสถิติต่างๆ เช่น ปริมาณสายเข้า ปริมาณสายที่ผู้ใช้บริการวางสายไปก่อน เวลาที่รอโดยเฉลี่ย ก่อนที่จะได้รับการบริการจากเจ้าหน้าที่รับสาย (Agent)
- ระหว่างรอสายมีเสียงดนตรี หรือข้อความแนะนำการให้บริการ หรือเสียงตามทิศทางโครงการร้องขอให้มีเพิ่มเติม
- สามารถโอนสายเรียกเข้าไปยังเจ้าหน้าที่รับสาย (Agent) และนำข้อมูลไปแสดงได้อย่างถูกต้อง (Screen Popup)

๔.๒.๓.๒ ระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติ (Interactive Voice Response: IVR) จำนวน

๑ ระบบ มีคุณสมบัติอย่างน้อยดังนี้

- สามารถรองรับการให้บริการได้ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ โดยผู้ที่โทรเข้ามายังระบบเป็นผู้เลือกภาษาที่ต้องการได้
- ระบบที่เสนอสามารถทำงานร่วมกันกับระบบการกระจายสายอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution: ACD) และระบบเชื่อมโยงข้อมูลระบบโทรศัพท์กับระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Telephony Integration: CTI) ที่เสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- ระบบที่สามารถทำการกล่าวต้อนรับ (Greeting) และบอกประเภทบริการด้วย Voice Menu Option และสามารถให้ผู้โทรเข้ามาเลือกกดปุ่มรายการที่ต้องการผ่านปุ่มกดบนแป้นโทรศัพท์ (DTMF) ได้

- ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้ออกแบบและจัดทำ Call flow, Script ได้

๔.๒.๓.๓ ระบบบันทึกข้อมูลเสียงสำหรับการให้บริการทางโทรศัพท์ (Voice Recording Unit: VRU) จำนวน ๑ ระบบ มีคุณสมบัติอย่างน้อยดังนี้

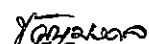
- สามารถบันทึกเสียงระหว่างเจ้าหน้าที่รับสาย (Agent) กับผู้ใช้บริการ เพื่อสามารถนำไปใช้ในการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่รับสาย (Agent) ได้
- มี License จำนวนอย่างน้อย 7 Licenses สำหรับการบันทึกเสียงสนทนา
- ระบบที่เสนอจะต้องสามารถใช้งานร่วมกันกับระบบตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ (Quality Management: QM) และ ระบบการกระจายสายอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution: ACD) และระบบเชื่อมโยงข้อมูลระบบโทรศัพท์กับระบบคอมพิวเตอร์ (Computer Telephony Integration: CTI) ที่เสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๒.๓.๔ ระบบบริหารงานลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management :CRM) จำนวน ๑ ระบบ มีคุณสมบัติอย่างน้อยดังนี้

- สามารถออกหมายเลขกำกับเรื่องที่แจ้งเข้ามาได้โดยอัตโนมัติ
- สามารถรองรับการที่เจ้าหน้าที่รับสายสามารถเรียกดู History Contact ได้
- สามารถรองรับการจัดลำดับความสำคัญ (Priority:Low/Medium/High/ Very Urgent) ให้ทุก ๆ Ticket ได้



จิรัชชัย



๔.๒.๓.๕ ระบบคลังความรู้ (Knowledge Base Management: KBM) จำนวน ๑ ระบบ มีคุณสมบัติอย่างน้อยดังนี้

- ระบบที่เสนอสามารถสร้างบทความได้
 - ระบบที่เสนอจะต้องทำหน้าที่เป็นเครื่องมือที่เจ้าหน้าที่รับสายใช้ในการค้นหาข้อมูลเพื่อช่วยในการตอบคำถามได้
 - รองรับการ import ข้อมูลความรู้จากกระทรวงที่สื่อสารผ่านแพลตฟอร์ม
- พร้อม

๔.๒.๓.๖ โดยอุปกรณ์ส่วนของเจ้าหน้าที่บริการข้อมูลที่ปฏิบัติงานในสถานที่ของผู้รับจ้างทางผู้รับจ้างจะต้องจัดหาให้เพียงพอ และสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

๔.๒.๓.๗ การให้บริการข้อมูลและการประสานงานเพื่อให้ความช่วยเหลือโครงการบัตรประชาชนใบเดียวผ่านระบบ Call Center

ทั้งนี้ ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าเช่าเลขหมายโทรศัพท์ Call Center รายเดือนของโครงการบัตรประชาชนใบเดียว (SIP TRUNK จำนวน ๓๐ คู่สาย)

๕.ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลา ๕ เดือน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

๖.การส่งมอบงาน

ผู้เสนอราคาจะต้องควบคุมเจ้าหน้าที่ของผู้เสนอราคาทำงานตามมาตรฐาน KPI ดังนี้

๖.๑ การแก้ปัญหาได้ในสายแรก (First Call Resolution) โดยเฉลี่ยทั้งเดือนต้องมากกว่า ๘๐%

๖.๒ อัตราการทำงานของพนักงานรับสาย (Work %) ต้องมากกว่า ๗๐% ต่อเดือน ดังนี้

๖.๒.๑ $Work \% = Work\ time / Logged\ in\ Time$

๖.๒.๒ $Work\ Time = \text{เวลาที่พร้อมรับสาย (Idle)} + \text{เวลาคุยสาย} + \text{เวลาบันทึกงาน}$

๖.๒.๓ $Logged\ in\ Time = \text{เวลาที่พนักงาน Login เข้ามาในระบบ Contact Center}$

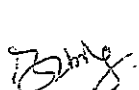
๗.งวดงานและการจ่ายเงิน

ชำระเงินแต่ละงวดงาน จำนวน ๕ งวด ภายหลังจากผู้เสนอราคาได้ส่งมอบงานตามกำหนด และผ่านการตรวจรับจากคณะกรรมการตรวจรับเรียบร้อยแล้ว ดังนี้

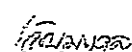
งวด	รายการสิ่งส่งมอบ	จำนวนเงิน	ระยะเวลาส่งมอบเอกสาร
เดือนที่ ๑ ถึง เดือนที่ ๕	๑. หนังสือส่งมอบงานประจำเดือน ๒. ใบแจ้งหนี้ประจำเดือน ๓. รายงานสรุปและประเมินผลการปฏิบัติงานประจำเดือน	อัตราเฉลี่ยงวดละเท่าๆกัน จำนวน ๕ งวด	ภายในวันที่ ๙ ของเดือนถัดไป

๘.หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะตัดสินโดยใช้เกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น (Price Performance)



อธิบดี



๙. อัตราค่าปรับ

ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานในระยะเวลาที่กำหนด ผู้รับจ้างจะต้องชำระเงินค่าปรับเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ ๐.๑๐ ของวงเงินค่าจ้าง แต่ไม่ต่ำกว่าวันละ ๑๐๐ บาท นับถัดจากวันที่ครบกำหนดแล้วเสร็จ ตามสัญญาหรือข้อตกลงเป็นหนังสือ หรือวันที่ผู้ว่าจ้างได้ขยายให้จนถึงวันที่ผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานถูกต้อง ครบถ้วนตามสัญญาหรือข้อตกลง

๑๐. งบประมาณ

งบประมาณรายจ่ายประจำปีงบประมาณ พ.ศ. ๒๕๖๘ งบดำเนินงาน สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข จำนวน ๘๕๐,๐๐๐ บาท (แปดแสนห้าหมื่นบาทถ้วน)

๑๑. การรักษาความลับของข้อมูล

ผู้รับจ้างจะต้องจัดการเก็บรักษาข้อมูลต่าง ๆ ที่เกี่ยวกับการดำเนินงานตามสัญญานี้ที่ผู้รับจ้างได้รับจากผู้ว่าจ้าง ซึ่งรวมถึงข้อมูลต่าง ๆ ที่ผู้ว่าจ้างได้จัดทำขึ้นเนื่องจากการดำเนินงานนี้อย่างเป็นความลับ และ/หรือ ความลับทางการค้าของผู้ว่าจ้าง และผู้รับจ้างต้องหามาตรการในการจัดเก็บข้อมูลที่เป็นความลับให้รัดกุม ทั้งนี้ ผู้รับจ้างจะต้องลงนามใน "สัญญาการเก็บรักษาข้อมูลที่เป็นความลับและข้อตกลงการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล Non-Disclosure Agreement (NDA) and Data Processing Agreement (DPA)" พร้อมสัญญาจ้าง

๑๒. หน่วยงานผู้รับผิดชอบ

สำนักสุขภาพดิจิทัล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๑๓. กำหนดจ่ายเงิน

จ่ายงวดเงิน จำนวน ๕ งวด ภายหลังจากผู้เสนอราคาได้ส่งมอบงานตามกำหนด คณะกรรมการตรวจรับพัสดุตามโครงการฯ ได้ตรวจงาน และลงนามครบถ้วนถูกต้องตามสัญญาเรียบร้อยแล้ว

๑๔. วิธีการจ้าง

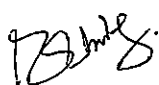
สำนักสุขภาพดิจิทัล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ดำเนินการจัดจ้างประชาสัมพันธ์ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-Bidding)

๑๕. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณาคัดเลือกผู้เสนอราคา

๑๕.๑ ในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ สำนักสุขภาพดิจิทัล พิจารณาโดยใช้หลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) โดยพิจารณาให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

๑๕.๑.๑ ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๒๐

๑๕.๑.๒ ข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนออื่น ๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อทางราชการ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ ๘๐ โดยพิจารณาแนวคิดหรือข้อเสนอที่แสดงให้เห็นว่า ผู้ยื่นเสนอราคามีความรู้ความเข้าใจตามขอบเขตการจ้าง ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์สูงสุดของทางราชการได้กำหนดให้มีหัวข้อและการกำหนดคะแนนเต็มทางด้านเทคนิค ๑๐๐ คะแนน รายละเอียดดังนี้



อีกรัตย์

YOMANCO

รายการที่พิจารณา	คะแนนเต็ม
เกณฑ์ข้อเสนอคะแนนด้านเทคนิค (100 คะแนน)	
1. กรอบแนวคิดการพัฒนาและการดำเนินงาน (concept)	40
2. แผนการดำเนินงาน (Objective Plan)	30
3. ประสบการณ์และผลงานที่ผ่านมาของบริษัทผู้เสนอราคา	30

๑๕.๒ สำนักสุขภาพดิจิทัล พิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคของผู้ยื่นข้อเสนอทุกรายตามเกณฑ์การพิจารณาที่กำหนดไว้ในหัวข้อหลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณาคัดเลือกผู้เสนอราคาของข้อ ๑. โดยข้อเสนอด้านเทคนิคที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาต้องได้รับคะแนนไม่น้อยกว่า ๘๐ คะแนน จากนั้นสำนักสุขภาพดิจิทัลจะคัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านเกณฑ์การพิจารณาและได้คะแนนรวมตามหัวข้อหลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณาคัดเลือกผู้เสนอราคาของข้อ ๑. สูงสุด ให้เป็นผู้ชนะการเสนอราคา ทั้งนี้ ราคาของผู้ยื่นข้อเสนอราคาที่เป็นผู้ชนะหรือได้รับการคัดเลือกต้องไม่สูงกว่าวงเงินที่จะจ้าง

๑๕.๓ สำนักสุขภาพดิจิทัลทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่เสนอทั้งหมดได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้างในจำนวนหรือขนาดหรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่พิจารณาจ้างเลยก็สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ และผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใดๆ มิได้

๑๕.๔ การพิจารณาตัดสินของคณะกรรมการถือเป็นที่สุด

๑๖. ลิขสิทธิ์

ลิขสิทธิ์ในผลงานและเอกสารทุกฉบับ ต้องเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ว่าจ้าง และขอสงวนสิทธิ์มิให้ผู้รับจ้างนำไปใช้ในกิจกรรมอื่น หรือประโยชน์อื่นใด โดยไม่ได้รับการยินยอมจากผู้ว่าจ้าง

๑๗. หลักประกันการทำสัญญา

ผู้รับจ้างต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินร้อยละ ๕ ของราคาจ้างที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

๑๘. การรับประกันและเงื่อนไขอื่น ๆ

ผู้เสนอราคาต้องรับประกันผลงานเป็นระยะเวลา ๑ ปี ภายหลังจากส่งมอบงานและคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับงานเรียบร้อยแล้วครบถ้วน ในกรณีที่เกิดข้อบกพร่องใด ๆ แก่งานตามสัญญา ในช่วงเวลารับประกันผู้รับจ้างต้องดำเนินการแก้ไขให้สามารถใช้งานได้ตามปกติภายใน ๒๔ ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งจากสำนักสุขภาพดิจิทัล โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม

Bahm8.

จรัสชัย

วิวัฒน์

๑๙.สามารถส่งข้อเสนอแนะ หรือข้อคิดเห็นเกี่ยวกับขอบเขตของงานได้ที่

สถานที่ติดต่อ สำนักสุขภาพจิตจิตัล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

ชื่อผู้ติดต่อ นางภาวิณี ธนกิจไพบูลย์, นางสาวชลณัฐ์ กาฬภักดี

โทรศัพท์ ๐๒-๕๙๐-๒๐๗๗, ๐๒-๕๙๐-๒๐๗๖

ทางไปรษณีย์ โดยส่งเอกสารไปที่

นางสาวชลณัฐ์ กาฬภักดี

สำนักสุขภาพจิตจิตัล สำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข ชั้น ๗ อาคาร ๖

ตึกสำนักงานปลัดกระทรวงสาธารณสุข

๘๘/๒๐ หมู่ ๔ ถนนติวานนท์ ตำบลตลาดขวัญ อำเภอเมือง จังหวัดนนทบุรี ๑๑๐๐๐

ทางไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ : bdh.policy@gmail.com, bdh.moph@moph.go.th

(ลงชื่อ).....ประธานกรรมการ

(นายณัฐนัน ศรีฐานิชย์)

นายแพทย์ชำนาญการพิเศษ

(ลงชื่อ).....กรรมการ

(นางสาววิรัชย์ ปรีชาสิทธิคุณ)

นักวิเคราะห์นโยบายและแผน

(ลงชื่อ).....กรรมการ

(นางสาวขวัญมณฑล ทนผล)

นักวิชาการสถิติ