ขอบเขตงาน (Terms of Reference : TOR)

โครงการจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบตู้สาขาโทรศัพท์ IP-PBX พร้อมระบบศูนย์รับแจ้งทางโทรศัพท์ (Call Center System) เพื่อเชื่อมต่อกับหมายเลขกองทัพบก ครั้งที่ 5

---

1. ความเป็นมา

โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้าได้มีการจ้างเหมาปรนนิบัติบำรุงรักษา โครงการระบบตู้สาขาโทรศัพท์แบบรองรับการใช้งาน IP-PBX พร้อมระบบศูนย์รับแจ้งทางโทรศัพท์ ตามสัญญาเลขที่ 4/2569 ในปีงบประมาณ พ.ศ.2569 ภายใต้โครงการข้างต้น ได้มีการดำเนินการบำรุงรักษาระบบตู้สาขาโทรศัพท์และรองรับการใช้งานระบบ IP-PBX พร้อมระบบศูนย์รับแจ้งทางโทรศัพท์ (Call Center System) ซึ่งจะสิ้นสุดลงในวันที่ 31 มกราคม 2570

เพื่อให้การดำเนินงานภายใต้โครงการฯ สามารถดำเนินไปได้อย่างราบรื่น ทาง โรงพยาบาลฯ จึงมีความจำเป็นต้องจัดหาผู้ประกอบการทำหน้าที่บำรุงรักษาระบบภายใต้โครงการฯ จึงประสงค์จัดหาโดยการจ้างเหมาบำรุงรักษาระบบตู้สาขา โทรศัพท์และรองรับการใช้งานระบบ IP-PBX พร้อมระบบศูนย์รับแจ้งทางโทรศัพท์ (Call Center System) ให้มีความต่อเนื่องกับงานเดิมที่ดำเนินการไว้

2. วัตถุประสงค์ของโครงการ

2.1 เพื่อดูแลระบบและแก้ปัญหาเลขหมายโทรศัพท์เดิมที่ใช้อยู่ ณ ปัจจุบัน ให้สามารถปรนิบัติบำรุงรักษาได้อย่างมีประสิทธิภาพและมีอุปกรณ์รองรับการใช้งานตามเทคโนโลยีที่มีการเปลี่ยนแปลงในการดูแลรักษา

2.2 เพื่อดูแลระบบและลดความผิดพลาดในการสื่อสารและตรวจสอบการใช้งานของผู้ใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.3 เพื่อดูแลระบบรองรับการเชื่อมต่อจากอาคารเฉลิมพระเกียรติ สมเด็จพระนางเจ้า ฯ พระบรมราชินีนาถ ของ รพ.พระมงกุฎเกล้าฯ ในการใช้งานให้เสมือนเป็นระบบเดียวกัน

2.4 เพื่อดูแลระบบตู้สาขาโทรศัพท์และรองรับการใช้งานระบบ IP-PBX พร้อมระบบศูนย์รับแจ้งทางโทรศัพท์ (Call Center System) ในการแก้ปัญหาต่างๆได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

3.1 มีความสามารถตามกฎหมาย

3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

3.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่ รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศ กรมบัญชีกลาง

3.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทิ้งงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทิ้งงานของ หน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทิ้งงานเป็นหุ้นส่วน ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการนิติบุคคลนั้นด้วย

3.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

3.7 เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

3.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่โรงพยาบาลพระมงกฎเกล้า ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้ง

3.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกันซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นว่านั้น

3.10 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้ากำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าจะต้องมีการกำหนดสัดส่วนหน้าที่และความรับผิดชอบในปริมาณงานสิ่งของหรือมูลค่าตามสัญญาของผู้เข้าร่วมค้าหลักมากกว่าผู้เข้าร่วมค้ารายอื่นทุกราย

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้ากำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก กิจการร่วมค้านั้นต้องใช้ผลงานของผู้เข้าร่วมค้าหลักรายเดียวเป็นผลงานของกิจการร่วมค้าที่ยื่นข้อเสนอ

สำหรับข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลัก ผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน

กรณีที่ข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้ากำหนดให้มีการมอบหมายผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ในนามกิจการร่วมค้า การยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่ต้องมีหนังสือมอบอำนาจ

สำหรับข้อตกลงระหว่างผู้เข้าร่วมค้าที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า

3.11 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนที่มีข้อมูลถูกต้องครบถ้วนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) ของกรมบัญชีกลาง

3.12 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ ดังนี้

(1) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า 1 ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ จากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สินสุทธิ ที่ปรากฏในงบแสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก 1 ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ

(2) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทย ซึ่งยังไม่มีการรายงานงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ให้พิจารณาการกำหนดมูลค่าของทุนจดทะเบียน โดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระมูลค่าหุ้นแล้ว ณ วันที่ยื่นข้อเสนอ ไม่ต่ำกว่า 1 ล้านบาท

(3) สำหรับการจัดซื้อจัดจ้างครั้งหนึ่งที่มีวงเงินเกิน 500,000 บาทขึ้นไป กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดา โดยพิจารณาจากหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากไม่เกิน 90 วัน ก่อนวันยื่นข้อเสนอ โดยต้องมีเงินฝากคงเหลือในบัญชีธนาคารเป็นมูลค่า 1 ใน 4 ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอ ในแต่ละครั้ง และหากเป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องแสดงหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากที่มีมูลค่าดังกล่าวอีกครั้งหนึ่งในวันลงนามในสัญญา

(4) กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมูลค่าสุทธิของกิจการหรือทุนจดทะเบียน หรือมีแต่ไม่เพียงพอที่จะเข้ายื่นข้อเสนอ ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถขอวงเงินสินเชื่อ โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อ 1 ใน 4 ของมูลค่างบประมาณที่ยื่นข้อเสนอในครั้งนั้น (สินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์ และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน 90 วัน)

(5) กรณีตาม (1) - (4) ยกเว้นสำหรับกรณีดังต่อไปนี้

(5.1) กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอเป็นหน่วยงานของรัฐ

(5.2) นิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยที่อยู่ระหว่างการฟื้นฟูกิจการตามพระราชบัญญัติล้มละลาย (ฉบับที่ 10) พ.ศ. 2561

3.13 มีคุณสมบัติสามารถดูแลรักษาระบบตู้สาขาโทรศัพท์และรองรับการใช้งานระบบ IP-PBXพร้อมระบบศูนย์รับแจ้งทางโทรศัพท์ (Call Center System) ที่มีอยู่เดิม ได้

4. ข้อกำหนดคุณลักษณะในการบำรุงรักษาระบบ

ผู้รับจ้างต้องให้บริการ ปรับปรุง / พัฒนา บำรุงรักษา และระบบตู้สาขาโทรศัพท์และรองรับการใช้งานระบบ IP-PBX พร้อมระบบศูนย์รับแจ้งทางโทรศัพท์ (Call Center System) เพื่อให้ระบบฯ สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง โดยผู้รับจ้างต้องมความรู้ความสามารถเกี่ยวกับระบบสื่อสารโทรศัพท์ สามารถให้คำแนะนำ คำปรึกษา และแก้ไขปัญหาด้านระบบตู้สาขาโทรศัพท์และรองรับการใช้งานระบบ IP-PBX พร้อมระบบศูนย์รับแจ้งทางโทรศัพท์ (Call Center System) โดยมีรายละเอียดดังนี้

4.1. Software Warranty & Support – รับประกันการใช้งานระบบตู้สาขาโทรศัพท์และรองรับการใช้งานระบบ IP-PBXพร้อมระบบศูนย์รับแจ้งทางโทรศัพท์(Call Center System) โดยครอบคลุมการตรวจสอบ หาสาเหตุ และแก้ปัญหาการใช้งาน และ Bug ที่เกิดขึ้นในโปรแกรม

4.2. การบำรุงรักษาเชิงป้องกัน (Preventive Maintenance: PM) ผู้รับจ้างจะต้องดูแลระบบในส่วนของ Server & Database Monitoring โดยการเข้าตรวจสอบทุกไตรมาส รวมเป็นจำนวนไม่น้อยกว่า 4 ครั้ง ผ่าน ช่องทางการเข้าถึงระบบระยะไกล (Remote Access)

4.3. การบำรุงรักษาเพื่อแก้ไข (Corrective Maintenance : CM) ผู้รับจ้างจะต้อง ปรับปรุง / พัฒนาบำรุงรักษา โดยครอบคลุมการตรวจสอบ หาสาเหตุ และแก้ไขปัญหาการใช้งาน ระบบตู้สาขาโทรศัพท์และรองรับการใช้งานระบบ IP-PBX พร้อมระบบศูนย์รับแจ้งทางโทรศัพท์(Call Center System)ที่เกิดขึ้นในโปรแกรม

4.4. ผู้รับจ้างจะต้องบริการให้คำปรึกษา แนะนำ และดำเนินการด้สนเทคนิคเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ ภายใต้ระบบตู้สาขาโทรศัพท์และรองรับการใช้งานระบบ IP-PBX พร้อมระบบศูนย์รับแจ้งทางโทรศัพท์(Call Center System)รวมถึงรับแจ้งปัญหาผ่านช่องทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ และโทรศัพท์

4.5. ผู้รับจ้างจะต้องสามารถหาสาเหตุ และแก้ไขปัญหาผ่านการเข้าถึงระยะไกล (Remote Access) ที่นอกเหนือจากปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวระบบได้

4.6. ผู้รับจ้างจะต้องสามารถแก้ไขปัญหาที่โรงพยาบาล (On Site) ที่นอกเหนือจากปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวระบบระบบตู้สาขาโทรศัพท์และรองรับการใช้งานระบบ IP-PBX พร้อมระบบศูนย์รับแจ้งทางโทรศัพท์(Call Center System)

4.7. หากเป็นปัญหาที่เกิดขึ้นจากตัวโปรแกรม (Bug) ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการหาสาเหตุ และแก้ไขปัญหาให้โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

4.8. ผู้รับจ้างจะต้องรายงานผลการดูแลรักษาระบบทุก 3 เดือน รวมเป็นจำนวน 4 ครั้ง

4.9. ผู้บำรุงรักษาระบบจะต้องมีประสบการณ์ ความรู้ด้านระบบข้อมูล และระบบงานระบบตู้สาขาโทรศัพท์และรองรับการใช้งานระบบ IP-PBX พร้อมระบบศูนย์รับแจ้งทางโทรศัพท์(Call Center System)หรือ คอมพิวเตอร์และด้านอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดูแลรักษาระบบบริหารจัดการการให้บริการผู้ป่วย สามารถดำเนินการให้คำปรึกษาและหาแนวทางในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ผ่านทางโทรศัพท์และทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ หรือช่องทางการติดต่ออื่นๆ ที่สะดวกและรวดเร็ว ได้ในช่วงที่มีการใช้งานระบบ

4.10. ผู้รับจ้างต้องแจ้งรายชื่อ สถานที่ และเบอร์โทรศัพท์ที่ติดต่อได้ง่าย และสะดวก พร้อมประวัติประสบการณ์ และผลงานของทีมงาน ผู้ประสานงาน และผู้เชี่ยวชาญโดยจัดทำเป็นรูปแบบเอกสารให้กับทางโรงพยาบาล

4.11. ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินการที่เกี่ยวข้องกับการรับแจ้งปัญหา และการแก้ปัญหาระบบตู้สาขาโทรศัพท์และรองรับการใช้งานระบบ IP-PBXพร้อมระบบศูนย์รับแจ้งทางโทรศัพท์(Call Center System)เป็นราย 3 เดือน โดยมีรายละเอียดข้อมูลอย่างน้อย คือ ชื่อ/หน่วยงานผู้แจ้ง รายละเอียดของระบบที่เป็นปัญหา ความบกพร่องของระบบ ชนิดของปัญหา วันเวลาที่รับแจ้ง และชื่อผู้รับแจ้ง การดำเนินการแก้ไข เป็นต้น ให้ทางโรงพยาบาลฯ ทุก 3 เดือน ภายใน 10 วันทำการนับจากวันครบกำหนด 3 เดือน จำนวน 1 เล่มต่อทุก 3 เดือน

4.12. หากผู้รับบริการมีความประสงค์ให้ผู้รับจ้างดำเนินการเกินจากขอบเขตข้างต้น หรือต้องการปรับเพิ่มความสามารถนอกเหนือจากขอบเขตงานเดิม สามารถดำเนินการได้โดยมีค่าบริการเพิ่มเติมตามความเหมาะสมของเนื้องานและระยะเวลา โดยตกลงกันระหว่างผู้รับบริการและผู้รับจ้าง

4.13 ผู้รับจ้างต้องมีความสามารถในการดูแลระบบ Call Center เดิมที่ รพ.พระมงกุฎฯ ใช้งานอยู่ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

5. ความรับผิดชอบของผู้รับจ้าง

5.1 ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบต่อความเสียหาย อันเกิดจากการดำเนินการของผู้รับจ้างทุกกรณี

5.2 ผู้รับจ้างต้องรักษาความลับของข้อมูลระบบตู้สาขาโทรศัพท์และรองรับการใช้งานระบบ IP-PBX พร้อมระบบศูนย์รับแจ้งทางโทรศัพท์(Call Center System)โดยไม่เปิดเผยหรือเผยแพร่ เว้นแต่ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากทางโรงพยาบาลฯ เท่านั้น หากจงใจหรือประมาทเลินเล่อ อันก่อให้เกิดความเสียหายต่อโรงพยาบาลฯ ถือเป็นความผิดของผู้รับจ้าง ทั้งนี้โรงพยาบาลฯ สามารถที่จะดำเนินคดีได้ตามกฎหมายในส่วนที่เกี่ยวข้อง

5.3 ผู้รับจ้างไม่สามารถคัดลอก (Copy) ข้อมูลและโปรแกรมของโรงพยาบาลฯ ไปยังเครื่องนอกเหนือจาก ที่โรงพยาบาลฯ กำหนดได้ เว้นแต่ได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากทางโรงพยาบาลฯ เท่านั้น

6. ระยะเวลาดำเนินการ

12 เดือน นับจากวันที่ลงนามในสัญญา

7. เงื่อนไขของการส่งมอบงานและการชำระเงิน

กำหนดการชำระเงินเป็นงวด ทั้งหมด 4 งวด เมื่อผู้รับจ้างได้ดำเนินการบำรุงรักษาระบบบริหารจัดการการให้บริการผู้ป่วย โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า ตามเงื่อนไขที่กำหนด และคณะกรรมการตรวจรับได้ดำเนินการตรวจรับเป็นการถูกต้องแล้ว

งวดที่ 1 ส่งรายงานการบำรุงรักษาระบบตู้สาขาโทรศัพท์(IPBX Mitel) พร้อมระบบศูนย์รับแจ้งทางโทรศัพท์ (Call Center System) เพื่อเชื่อมต่อกับหมายเลขกองทัพบก ครั้งที่ 4 ประจำไตรมาส 1

งวดที่ 2 ส่งรายงานการบำรุงรักษาระบบตู้สาขาโทรศัพท์(IPBX Mitel) พร้อมระบบศูนย์รับแจ้งทางโทรศัพท์ (Call Center System) เพื่อเชื่อมต่อกับหมายเลขกองทัพบก ครั้งที่ 4 ประจำไตรมาส 2

งวดที่ 3 ส่งรายงานการบำรุงรักษาระบบตู้สาขาโทรศัพท์(IPBX Mitel) พร้อมระบบศูนย์รับแจ้งทางโทรศัพท์ (Call Center System) เพื่อเชื่อมต่อกับหมายเลขกองทัพบก ครั้งที่ 4 ประจำไตรมาส 3

งวดที่ 4 ส่งรายงานการบำรุงรักษาระบบตู้สาขาโทรศัพท์(IPBX Mitel) พร้อมระบบศูนย์รับแจ้งทางโทรศัพท์ (Call Center System) เพื่อเชื่อมต่อกับหมายเลขกองทัพบก ครั้งที่ 4 ประจำไตรมาส 4

8. อัตราค่าปรับ

ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามขอบเขตงานและสัญญาจ้างหรือผิดสัญญาข้อใดข้อหนึ่ง และโรงพยาบาลฯ ยังไม่ได้บอกเลิกสัญญาผู้รับจ้างจะต้องถูกปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 ของราคางานจ้างนับตั้งแต่วันล่วงเลยกำหนดวันแล้วเสร็จตามสัญญาจนถึงวันที่ทำงานเสร็จสมบูรณ์

9. งบประมาณในการดำเนินการ

วงเงินในการดำเนินจ้างดำเนินโครงการบำรุงรักษาระบบตู้สาขาโทรศัพท์(IPBX Mitel) พร้อมระบบศูนย์รับแจ้งทางโทรศัพท์ (Call Center System) เพื่อเชื่อมต่อกับหมายเลขกองทัพบก ครั้งที่ 4 โรงพยาบาลพระมงกุฎเกล้า เป็นเงิน **1,900,00.00 บาท (หนึ่งล้านเก้าแสนบาทถ้วน)** ซึ่งเป็นราคาที่รวม ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%

พ.อ.หญิง.....ประธานกรรมการ
(อัญชลี อินทยากรณ์)

พ.ต.หญิง.....กรรมการ
(ณภารัตน์ ศิริบุญ)

ร.อ. .....กรรมการ
(วรเทพ วงศ์ทองดี)