



ขอบเขตของงาน (Terms of Reference: TOR)

การจัดจ้างโครงการบำรุงรักษา และเพิ่มประสิทธิภาพ ระบบสารสนเทศ (สายด่วน 1300)

เพื่อการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม

สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

ประจำปีงบประมาณ 2564

1. ความเป็นมา

ศูนย์ช่วยเหลือสังคม (ศชส.) สำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ มีความประสงค์จะประกวดราคาจ้างบำรุงรักษา และเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ ระบบเครือข่าย คอมพิวเตอร์ อุปกรณ์คอมพิวเตอร์ และอุปกรณ์โทรศัพท์ (สายด่วน 1300) เพื่อการปฏิบัติงานของ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง มีประสิทธิภาพ และเสถียรภาพ รวมถึงการบำรุงรักษา และปรับปรุงเว็บไซต์ของศูนย์ช่วยเหลือสังคม เพื่อเป็นช่องทางในการสื่อสาร ประชาสัมพันธ์ เผยแพร่ข้อมูล ข่าวสาร และกิจกรรมต่างๆ จึงได้กำหนดขอบเขตการบำรุงรักษา และปรับปรุง เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพของระบบ สารสนเทศดังกล่าว

การบำรุงรักษา ปรับปรุง ระบบสารสนเทศของศูนย์ช่วยเหลือสังคม โดยมีเป้าหมายเพื่อเพิ่ม ประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน เพื่อให้ประชาชนเกิดความพึงพอใจสูงสุด อีกทั้งเพื่อให้รองรับวิกฤตการณ์ ต่างๆ ที่เกิดขึ้นในปัจจุบันและอนาคต จากสถานการณ์การแพร่ระบาดของโรคติดเชื้อไวรัสโคโรนา 2019 (โควิด-19) ส่งผลให้ประชาชน และผู้ประสบปัญหาทางสังคมติดต่อเข้ามาขอรับบริการเพิ่มขึ้นเป็นจำนวนมาก รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ (นายจุติ ไกรฤกษ์) ได้มีข้อสั่งการในการ ประชุมผู้บริหารกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เมื่อวันที่ 7 เมษายน 2563 ให้ศูนย์ช่วยเหลือสังคมดำเนินการเพิ่มคู่สายโทรศัพท์สายด่วน 1300 เพื่อให้ประชาชนและผู้ประสบปัญหาทาง สังคมได้รับการที่มีประสิทธิภาพ รวดเร็ว ทันทั่วถึง ตรงตามสภาพปัญหาและความต้องการ สามารถให้ คำปรึกษาแนะนำ บริการรับแจ้งและช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมเบื้องต้น ได้ทุกประเภทปัญหา ทั่วประเทศไทย พร้อมประสานส่งต่อความช่วยเหลืออย่างเป็นระบบ โดยอาศัยการบูรณาการร่วมกันระหว่าง บุคลากรจากกรมต่างๆ ภายในสังกัดของกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์

อีกทั้งศูนย์ช่วยเหลือสังคม ได้มีการยกระดับและขยายการให้บริการสายด่วน 1300 จากส่วนกลาง ไปยังภูมิภาค ทั้ง 76 จังหวัด เมื่อประชาชนโทรเข้ามาที่สายด่วน 1300 จากพื้นที่จังหวัดใด สายจะถูกส่งไปยัง เจ้าหน้าที่ในจังหวัดนั้น ซึ่งเป็นการสร้างข้อได้เปรียบด้านบริการ การเข้าใจลักษณะพื้นที่ การใช้ภาษาถิ่น และ การเชื่อมโยงเครือข่ายในจังหวัด เพื่อความสะดวก รวดเร็วในการช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม ก่อให้เกิด การบูรณาการความร่วมมือแบบไร้รอยต่อ โดยใช้กลไกทีมงาน One Home จังหวัด ในการขับเคลื่อนภารกิจ และพัฒนาระบบระบบสารสนเทศให้มีความทันสมัย มีสมรรถนะสูง เพื่รองรับการทำงานดังกล่าว โดยยึด หลักการ “ภาครัฐของประชาชน เพื่อประชาชน และประโยชน์ส่วนรวม”

2. วัตถุประสงค์

- 2.1 เพื่อบำรุงรักษาระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม ให้ใช้งานได้อย่างต่อเนื่องและมีประสิทธิภาพรองรับการให้บริการสายด่วน 1300 สู่ภูมิภาค (76 จังหวัด)
- 2.2 เพื่อดูแลบำรุงรักษา ติดตาม ตรวจสอบ ป้องกัน และลดปัญหาที่เกิดจากการทำงานของระบบสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ รวมถึงการสำรองข้อมูล กรณีที่เกิดปัญหาสามารถกู้คืนข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน และสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
- 2.3 เพื่อดูแลบำรุงรักษาปรับปรุงเว็บไซต์ของศูนย์ช่วยเหลือสังคม เว็บไซต์คลังความรู้ ให้ทันสมัย มีรูปแบบที่น่าสนใจ เข้าถึงได้ง่าย
- 2.4 เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพการเชื่อมโยงฐานข้อมูลกับหน่วยงานภายใน และหน่วยงานภายนอก รวมถึงการส่งข้อมูลในรูปแบบ Web Services เพื่อเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลกลางการจัดสวัสดิการของกระทรวงฯ (MSO Linkage) ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
- 2.5 เพื่อปรับปรุงประสิทธิภาพรายงานผลทางสถิติ เพื่อให้รองรับความต้องการของผู้บริหาร และรายงานผลสถิติสายด่วน 1300 ทั้ง 77 จังหวัด
- 2.6 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพระบบงานบนอุปกรณ์ที่หลากหลาย
- 2.7 เพื่อให้ครอบคลุมตามกฎหมาย และพระราชบัญญัติที่เกี่ยวข้อง เช่น พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ฯ เป็นต้น

3. คุณสมบัติผู้เสนอราคา

- 3.1 ผู้เสนอราคาต้องเป็นนิติบุคคล ที่มีการจดทะเบียน โดยมีหลักฐานการจดทะเบียนซึ่ง กรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ออกให้หรือรับรองไม่เกิน 6 เดือน นับถึงวันยื่นข้อเสนอการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
- 3.2 ผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้มีอาชีพรับจ้างงานตามที่ประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
- 3.3 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้วหรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 3.4 ผู้เสนอราคาต้องมีความสามารถตามกฎหมาย ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- 3.5 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้รับจ้างได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น
- 3.6 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น และไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาจ้างในครั้งนี้
- 3.7 ผู้เสนอราคาต้องได้รับการรับรองมาตรฐานวิศวกรรมซอฟต์แวร์ อาทิ ISO/IEC 29110 หรือ CMMI หรือมาตรฐานอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนาซอฟต์แวร์ โดยต้องแสดงหลักฐานประกอบ และแนบมาพร้อมกับข้อเสนอด้านเทคนิค
- 3.8 ผู้เสนอราคาต้องมีประสบการณ์การพัฒนาซอฟต์แวร์ให้กับหน่วยงานราชการ/รัฐวิสาหกิจ/องค์กรภาครัฐหรือเอกชน ที่น่าเชื่อถือและสามารถตรวจสอบได้ โดยต้องมีผลงานอย่างน้อย

2 สัญญาหรือ 2 โครงการ ภายในเวลาไม่เกิน 3 ปี นับถึงวันที่ยื่นเอกสาร โดยวันยื่นเอกสาร ผู้รับจ้างต้องยื่นเอกสารหนังสือรับรองผลงาน พร้อมทั้งสำเนาหนังสือสัญญาที่อ้างอิง และแนบมาพร้อมกับข้อเสนอด้านเทคนิค

- 3.9 ผู้เสนอราคาต้องมีบุคลากรที่มีความรู้ ความชำนาญด้านการพัฒนาซอฟต์แวร์ ระบบคอมพิวเตอร์ และฐานข้อมูลโดยต้องแนบหลักฐานการได้รับ Certified ที่เกี่ยวข้องกับการพัฒนา เพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ อาทิ Red Hat Certified Engineer, Oracle Database Administrator Certified Associate พร้อมประวัติการศึกษา การฝึกอบรม และใบประกาศที่เกี่ยวข้องของบุคลากร โดยยื่นมาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

4. ขอบเขตงานการบำรุงรักษาระบบ

- 4.1 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำแผนการดำเนินการบำรุงรักษาและการปฏิบัติงานให้ครอบคลุมงานตามสัญญา โดยต้องเสนอให้ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม เห็นชอบภายใน 15 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ซึ่งการดูแลบำรุงรักษาจะต้องครอบคลุมถึงองค์ประกอบ ดังนี้
- System Configuration
 - System Service
 - System Database
 - Software Application
- 4.2 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน รวมถึงเว็บไซต์ของศูนย์ช่วยเหลือสังคมประกอบด้วย ซอฟต์แวร์ ระบบฐานข้อมูล และระบบปฏิบัติการที่เกี่ยวข้องกับระบบงานที่บำรุงรักษาทั้งหมด ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง และมีเสถียรภาพ ในกรณีที่ระบบสารสนเทศของศูนย์ช่วยเหลือสังคม เกิดปัญหาไม่สามารถใช้งานได้เป็นปกติ
- 4.3 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาที่เกิดขึ้นให้ระบบสามารถกลับมาใช้งานได้เป็นปกติ และผู้รับจ้างจะต้องวิเคราะห์ สรุปสาเหตุ แนวทางการแก้ไขปัญหาหลังจากได้รับแจ้งจากศูนย์ช่วยเหลือสังคม ภายใน 1 ชั่วโมง และจะต้องแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ภายใน 1 วันทำการ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้ง ศูนย์ช่วยเหลือสังคมให้ทราบถึงเหตุผลและความจำเป็นนั้นเพื่อพิจารณาเป็นรายกรณีไป
- 4.4 ผู้รับจ้างจะต้องติดตามตรวจสอบข้อผิดพลาดของโปรแกรมระบบงานที่บำรุงรักษาทั้งหมด หากพบความผิดพลาดจะต้องแจ้งศูนย์ช่วยเหลือสังคมและดำเนินการแก้ไขข้อผิดพลาดนั้นให้แล้วเสร็จภายใน 3 วันทำการ นับถัดจากวันที่ตรวจพบข้อผิดพลาด ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาได้ภายใน 3 วันทำการ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งศูนย์ช่วยเหลือสังคม ให้ทราบถึงเหตุผลและความจำเป็นนั้นเพื่อพิจารณาเป็นรายกรณีไป

- 4.5 ผู้รับจ้างจะต้องจัดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในการบำรุงรักษา และปรับปรุงระบบสารสนเทศ คอยให้คำปรึกษา แนะนำและแก้ไขปัญหาเบื้องต้นที่เกิดขึ้นกับระบบ โดยศูนย์ช่วยเหลือสังคม สามารถติดต่อบุคลากรของผู้รับจ้างได้ตลอดเวลา 24 ชั่วโมง
- 4.6 ผู้รับจ้างจะต้องจัดบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญในการบำรุงรักษา ปรับปรุงระบบสารสนเทศ และเว็บไซต์ มาปฏิบัติงานประจำที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคม เพื่อทำการตรวจสอบ บำรุงรักษาระบบงาน Software ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ไม่น้อยกว่าเดือนละ 2 ครั้ง และสามารถมาปฏิบัติงานนอกเวลาราชการหรือวันหยุดนักขัตฤกษ์ได้หากมีความจำเป็นเร่งด่วน โดยมีรายละเอียดดังนี้ (เป็นอย่างน้อย)
- การสำรอง Source Code และฐานข้อมูล (Database) ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำแผนการดำเนินการสำรองข้อมูล (Backup) และแผนการกู้คืนระบบ (Restore) ให้กับศูนย์ช่วยเหลือสังคม และต้องแจ้งให้ศูนย์ช่วยเหลือสังคมทราบก่อนการดำเนินงาน
 - ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการสำรอง Source Code และฐานข้อมูล (Database) ของระบบงาน Software ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เมื่อเริ่มสัญญาจ้างโดยฐานข้อมูลในโครงการนี้ประกอบด้วย Oracle 11g ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการสำรองและกู้คืนระบบ (Backup and Restore) Source Code และฐานข้อมูล (Database) ของระบบงาน Software ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งนี้ ผู้รับจ้างจะต้องร่วมประชุมกับศูนย์ช่วยเหลือสังคมเพื่อจัดทำแผนการสำรองและกู้คืนระบบ และดำเนินการตามแผนการสำรองและกู้คืนระบบ ที่ได้พิจารณาร่วมกับศูนย์ช่วยเหลือสังคม ตลอดช่วงอายุสัญญาจ้าง
 - ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้ดำเนินการในการสำรองข้อมูลทั้ง Source Code และฐานข้อมูล (Database) ตลอดช่วงอายุสัญญาจ้าง ตามแผนที่กำหนดไว้
 - ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการสำรองข้อมูล Source Code ของระบบงาน Software ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ทั้งก่อนและหลังการเปลี่ยนแปลง Source Code ของระบบงาน Software ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ลงอุปกรณ์ที่ได้จัดเตรียมไว้ทุกครั้ง
 - ผู้รับจ้างจะต้องตรวจสอบหรือทดสอบความถูกต้องของข้อมูลที่ได้ทำการสำรองทุกครั้ง ถ้าหากพบข้อมูลเสียหาย ผู้รับจ้างจะต้องรายงานให้ ศูนย์ช่วยเหลือสังคมทราบภายใน 2 ชั่วโมงทำการ และวิเคราะห์หาสาเหตุปัญหาที่เกิดขึ้นพร้อมกับแก้ไขให้เรียบร้อยโดยเร็วที่สุด
 - ผู้รับจ้างจะต้องทำการทดสอบการกู้คืนข้อมูลระบบงาน อย่างน้อย 1 ครั้ง/ปี พร้อมจัดทำและนำเสนอรายงานผลการดำเนินการหลังการทดสอบทุกครั้ง ในกรณีที่เกิดความชำรุดบกพร่องกับระบบ ผู้รับจ้างจะต้องกู้คืนระบบ โดยต้องแจ้งให้ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ทราบก่อนการดำเนินงาน
- 4.7 การติดตั้งระบบงานที่แก้ไข/ปรับปรุง หากต้องมีการติดตั้ง Software อื่นที่จำเป็นเพิ่มเติมทั้งบนเครื่องแม่ข่ายและ/หรือลูกข่ายเพื่อให้ระบบงานสามารถใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ ผู้รับจ้าง

จะต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคมทราบก่อนการดำเนินงานอย่างน้อย 1 วันทำการ และผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดหา Software ที่เพิ่มเติมขึ้น

- 4.8 ในกรณีที่มีการเปลี่ยนแปลงแก้ไขปรับปรุง เพิ่มเติม Software ในลักษณะ Upgrade Release หรือ Version ใหม่ของระบบงานให้ทันสมัยขึ้น ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งให้เจ้าหน้าที่ทราบก่อนการดำเนินงาน 2 สัปดาห์เป็นอย่างน้อย โดยที่ Software นั้นจะต้องไม่ละเมิดลิขสิทธิ์ และหากมีค่าใช้จ่าย ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด
- 4.9 ในกรณีที่จะต้องมีการปรับปรุง/เพิ่มเติมผู้ใช้งาน ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการกำหนดสิทธิผู้ใช้งาน โดยจะต้องได้รับอนุญาตจากศูนย์ช่วยเหลือสังคมก่อนเสมอ (ถ้ามี)
- 4.10 ผู้รับจ้างจะต้องปรับปรุงแผนผังการติดตั้งโปรแกรมระบบสารสนเทศ และฐานข้อมูลทั้งหมด ในระบบที่บำรุงรักษาให้ทันสมัย
- 4.11 ผู้รับจ้างจะต้องจัดประชุมรายงานผลการดำเนินงาน หรือความก้าวหน้าของงาน การบำรุงรักษา ระบบ ให้ผู้ว่าจ้างรับทราบ อย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง และรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดประชุม เช่น ค่าจัดทำเอกสาร ค่าอาหารว่าง อาหารกลางวัน (ถ้ามี)
- 4.12 ผู้รับจ้างจะต้องจัดหานักพัฒนาโปรแกรม (Programmer) จำนวน 1 คน มาประจำที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ตามวันเวลาราชการ โดยมีหน้าที่ดังนี้

- รวบรวมความต้องการในการปรับปรุงระบบสารสนเทศ
- จัดทำแผนการพัฒนาโปรแกรม
- จัดทำแผนการบำรุง รักษา ระบบ Software ตรวจสอบติดตามการทำงาน (Monitor) ของระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม พร้อมจัดทำรายงานผลการตรวจสอบติดตามการทำงานให้ผู้ว่าจ้างเป็น ประจำทุกเดือน
- รับแจ้งและแก้ไขปัญหาหากพบว่าระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงาน ของศูนย์ช่วยเหลือสังคมให้สามารถใช้งานได้ตามปกติโดยจะต้องรายงาน สาเหตุของปัญหาและการดำเนินการแก้ไขปัญหาตลอดระยะเวลาที่ ระบบใช้งานไม่ได้ พร้อมจัดทำรายงานให้ผู้ว่าจ้างเป็น ประจำทุกเดือน
- จัดทำรายงานการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานตาม แบบรายงานที่กำหนดส่งให้ ศูนย์ช่วยเหลือสังคมเป็นประจำทุกเดือน และเสนอคณะกรรมการตรวจรับพิจารณาไม่เกินวันที่ 5 ของเดือนถัดไป

5. ขอบเขตงานจ้างการปรับปรุงประสิทธิภาพระบบสารสนเทศของศูนย์ช่วยเหลือสังคม

การปรับปรุงประสิทธิภาพระบบสารสนเทศของศูนย์ช่วยเหลือสังคม ประกอบไปด้วย

- 5.1 ผู้รับจ้างจะต้องดูแล บำรุงรักษา ปรับปรุง เพิ่มเติมประสิทธิภาพของระบบรับเรื่องร้องทุกข์ และแอปพลิเคชันต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด รวมถึงเว็บไซต์ของศูนย์ช่วยเหลือสังคม อาทิ การปรับปรุงเวอร์ชันซอฟต์แวร์ การปรับปรุงฐานข้อมูล การเพิ่มประสิทธิภาพ การเพิ่มความเร็ว ในการสืบค้นข้อมูล แบบฟอร์มการนำเข้าข้อมูล และการส่งออกข้อมูลในรูปแบบต่างๆ การแสดงผล ฯลฯ

- 5.2 ผู้รับจ้างจะต้องปรับปรุง เพิ่มเติมรายงานผลสถิติต่างๆ จากระบบให้สามารถแสดงผลในรูปแบบ กราฟ ตาราง infographic และแผนที่ ไม่น้อยกว่า 10 รายงาน อาทิ สถิติต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับ สายด่วน 1300 จังหวัด และส่วนกลาง หรือตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนด พร้อมส่งออกข้อมูล (Export) ในรูปแบบไฟล์ pdf และ excel ได้เป็นอย่างน้อย
- 5.3 ผู้รับจ้างต้องปรับปรุงหรือเพิ่มประสิทธิภาพให้การเชื่อมต่อระบบโทรศัพท์กับระบบคอมพิวเตอร์ เช่น ระบบสามารถค้นหาหมายเลขโทรศัพท์กรณีผู้ที่โทรเข้ามามีประวัติการโทรอยู่ในระบบ ฐานข้อมูลแล้ว เมื่อพบข้อมูลให้แสดงผลมาที่หน้าจอคอมพิวเตอร์ของเจ้าหน้าที่รับสาย (Agent) โดยอัตโนมัติ รวมถึงการเปิดรหัสรับเรื่อง (Ticket) โดยอัตโนมัติ
- 5.4 ผู้รับจ้างจะต้องเพิ่มประสิทธิภาพระบบการจัดเก็บองค์ความรู้ จัดหาเครื่องมือเสริม (Plug-in) ที่สามารถช่วยเพิ่มประสิทธิภาพ รวมถึงการนำเข้าข้อมูลองค์ความรู้ต่างๆ ในระบบ
- 5.5 ผู้รับจ้างจะต้องตรวจสอบ และดูแลการส่งข้อมูลในรูปแบบ Web Services เพื่อเชื่อมโยงข้อมูล กับระบบแลกเปลี่ยนข้อมูลกลางการจัดสวัสดิการของกระทรวงฯ (MSO Linkage) ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
- 5.6 ผู้รับจ้างจะต้องนำเข้าข้อมูล (Call Center Report) จากหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง/หน่วยงานที่ดูแล ระบบ Call Center เข้าสู่ระบบสารสนเทศของศูนย์ช่วยเหลือสังคม และทำการปรับปรุงหรือ พัฒนาระบบรายงานผลทางสถิติ โดยเจ้าหน้าที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคมสามารถเรียกดู เลือก ประเภทข้อมูล และช่วงเวลาเองได้ โดยสามารถเลือกวัน เวลา เดือน ได้อย่างอิสระ โดยมี รายละเอียดดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย หรือตามที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคมกำหนด ดังนี้ จำนวนสายที่ เข้ามาทั้งหมด จำนวนสายที่ไม่ได้รับ จำนวนสายที่ผู้โทรวางสายไปก่อนได้รับบริการ ฯลฯ โดย สามารถแบ่งตามจังหวัดต่างได้ และต้องส่งออกข้อมูล (Export) ในรูปแบบไฟล์ เช่น Excel File, Text File, PDF ตามรูปแบบกราฟ ตาราง infographic และแผนที่ที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคม กำหนด
- 5.7 ผู้รับจ้างจะต้องดูแล ปรับปรุง เพิ่มประสิทธิภาพ Line Official Account และรับผิดชอบ ค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นถ้ามี
- 5.8 การเชื่อมโยงข้อมูลกรมการปกครอง
- 5.8.1 ผู้รับจ้างจะต้องออกแบบฐานข้อมูลให้สามารถใช้งานร่วมกับฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ที่ ศูนย์ช่วยเหลือสังคมใช้งานอยู่ และให้อยู่ภายใต้มาตรฐานข้อมูลกระทรวงการพัฒนา สังคมและความมั่นคงของมนุษย์ หรือตามที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคมกำหนด
- 5.8.2 ผู้รับจ้างจะต้องพัฒนาระบบงานในรูปแบบ Web base Technology ให้สามารถใช้งานบนบราวเซอร์ Google Chrome , Mozilla Firefox , Microsoft edge , Safari ได้เป็นอย่างน้อย
- 5.8.3 ผู้รับจ้างจะต้องพัฒนา Service เชื่อมโยงข้อมูลจากกรมการปกครอง กระทรวงมหาดไทย ให้สามารถเรียกข้อมูลผ่านระบบการบูรณาการฐานข้อมูล ประชาชนและการบริการภาครัฐ (Linkage Center)
- สามารถดึงข้อมูลทะเบียนราษฎร์จากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการ ปกครอง โดยใช้ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน ได้

- สามารถดึงข้อมูลทะเบียนบ้านจากสำนักบริหารการทะเบียน กรมการปกครอง โดยใช้ เลขที่บัตรประจำตัวประชาชน ได้
- 5.8.4 ผู้รับจ้างจะต้องพัฒนาระบบตรวจสอบสิทธิการเรียกใช้ข้อมูลบุคคล รายละเอียดดังนี้
- พัฒนา Windows Console Application ให้สามารถเข้าใช้งานระบบ (Authentication) โดยใช้เลขประจำตัวประชาชน ๑๓ หลัก ซึ่งต้องสามารถตรวจสอบสิทธิการค้นหาข้อมูลจากการอ่านบัตรประชาชน โดยใช้ PIN ของเจ้าของบัตร ผ่านเครื่องอ่านบัตรประชาชน (Smart Card Reader)
 - พัฒนา Service เพื่อเป็นตัวกลางในการเชื่อมต่อระหว่างเครื่องอ่านบัตรประชาชน (Smart Card Reader) และตรวจสอบสิทธิการเรียกข้อมูลบุคคลจากสำนักบริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง
 - พัฒนา Service เพื่อเป็นตัวกลางในการส่งข้อมูลบุคคลจากสำนักบริหารงานทะเบียน กรมการปกครองไปยังระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคม
- 5.8.5 พัฒนาระบบสารสนเทศ (ซอฟต์แวร์) ของระบบ Hotline 1300 ให้รองรับข้อมูลพร้อมบันทึกข้อมูล ลดการนำเข้าข้อมูลของผู้ปฏิบัติงาน และออกแบบฟอร์มคำขอรับความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม รายละเอียดดังนี้
- ผู้รับจ้างจะต้องศึกษาและวิเคราะห์ระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคมที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบัน
 - ผู้รับจ้างจะต้องพัฒนาระบบสารสนเทศเพื่อการปฏิบัติงานของศูนย์ช่วยเหลือสังคมให้สามารถแสดงผลการค้นหาข้อมูลบุคคล จากสำนักบริหารงานทะเบียน กรมการปกครอง โดยต้องสามารถค้นหาจากเลขบัตรประจำตัวประชาชน ได้
 - ผู้รับจ้างจะต้องพัฒนาระบบบันทึกข้อมูลตามแบบคำขอรับความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม กระบวนการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ ศูนย์ช่วยเหลือสังคมขอสงวนสิทธิ์การให้ข้อมูลรายละเอียดแบบคำขอรับความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคมในขั้นตอนการวิเคราะห์ และพัฒนาระบบ โดยผู้รับจ้างไม่สามารถคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากส่วนนี้ได้
 - ผู้รับจ้างจะต้องเก็บรวบรวม วิเคราะห์ ความต้องการ ขั้นตอน กระบวนการปฏิบัติงาน เพื่อพัฒนาระบบคำขอรับความช่วยเหลือผู้ประสบปัญหาทางสังคม จากศูนย์ช่วยเหลือสังคม และหน่วยงานที่เกี่ยวข้อง
- 5.8.6 ระบบสามารถออกรายงานตามที่ศูนย์ช่วยเหลือสังคมกำหนด สามารถ แก้ไขเพิ่มเติมกลุ่มเป้าหมาย และหมวดปัญหาต่างๆ ตามที่ร้องขอได้ตลอดเวลา โดยใช้ระยะเวลา ไม่เกิน 3 วัน
- 5.8.7 ผู้รับจ้างต้องจัดทำ e-form เพื่อให้ประชาชนสามารถกรอกข้อมูลแจ้งขอรับความช่วยเหลือได้ด้วยตนเอง และสามารถดาวน์โหลดแบบฟอร์มไปใช้งานได้

- มีระบบ CATCHA เพื่อป้องกัน BOT หรือ Spamming
- สามารถแสดงรูปแบบหน้าจออย่างถูกต้องกับหลายเว็บเบราว์เซอร์ (Web Browser) บนเครื่องคอมพิวเตอร์ (Desktop) และเว็บเบราว์เซอร์บนสมาร์ตโฟน (Smart Phone) และ Tablet

5.9 ความต้องการด้านความปลอดภัยของระบบ

- 5.9.1 ต้องรักษาความลับ และไม่นำเนื้อหา รูปภาพ และข้อมูลใด ๆ ของศูนย์ช่วยเหลือสังคม ไปเผยแพร่โดยไม่ได้รับอนุญาต
- 5.9.2 ต้องรับประกันว่าโปรแกรมที่นำเสนอทั้งหมด ต้องเป็นโปรแกรมที่ผู้รับจ้างมีสิทธิ นำเสนอได้ตามกฎหมาย และหากเป็นโปรแกรมที่มีลิขสิทธิ์ รวมทั้งภาพที่ประกอบ ในเว็บไซต์ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้ศูนย์ช่วยเหลือสังคมได้สิทธิโดยชอบธรรมในการใช้ โปรแกรมหรือภาพดังกล่าว และต้องรับผิดชอบในกรณีมีการกล่าวหาฟ้องร้อง ค่าเสียหายใด ๆ จากเจ้าของลิขสิทธิ์ที่นำมาใช้นั้น
- 5.9.3 ผลงานการออกแบบและพัฒนาเว็บไซต์ให้ถือเป็นลิขสิทธิ์ของศูนย์ช่วยเหลือสังคม โดยศูนย์ฯ สามารถนำส่วนหนึ่งส่วนใด หรือทั้งหมดของชิ้นงานไปเผยแพร่ในสื่ออื่นได้

5.10 ต้องมีระบบจัดการ Log File การเข้าไปปรับปรุงเปลี่ยนแปลงข้อมูล และสามารถเรียกดูข้อมูล Log File ได้

5.11 ระบบต้องสามารถป้องกันรองรับการโจมตีเว็บไซต์ด้วยวิธีต่างๆ

5.12 การจัดอบรม

- 5.12.1 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการจัดอบรมผู้ใช้งานระบบ (user) สายด่วน 1300 จังหวัด (76 จังหวัด) จำนวนไม่น้อยกว่า 228 คน โดยแบ่งออกเป็น 6 รุ่นๆ ละ 38 คน ระยะเวลาอบรม 2 วัน 1 คืน โดยผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการอบรม ประกอบด้วย

- ค่าที่พัก 1 คืน ผู้เข้าพัก 2 คน/ 1 ห้อง พร้อมอาหาร 3 มื้อ และอาหารว่าง เข้า-บ่าย (รวมวิทยากร / ผู้ช่วยวิทยากร)
- ค่าห้องฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ / โปรเจคเตอร์
- ค่าตอบแทนวิทยากร/ ผู้ช่วยวิทยากร
- ค่าเอกสาร เครื่องเขียน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกิดขึ้นทั้งหมดระหว่างการอบรม (ถ้ามี)

- 5.12.2 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการจัดอบรมผู้ใช้งานระบบ (user) สายด่วน 1300 ส่วนกลาง (กรุงเทพมหานคร) จำนวนไม่น้อยกว่า 60 คน โดยแบ่งออกเป็น 3 รุ่นๆ ละ 20 คน ระยะเวลาอบรม 1 วัน โดยผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการอบรม ประกอบด้วย

- ค่าห้องฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ / โปรเจคเตอร์ พร้อมอาหารกลางวัน และ อาหาร ว่าง เข้า-บ่าย (รวมวิทยากร / ผู้ช่วยวิทยากร)
- ค่าตอบแทนวิทยากร/ ผู้ช่วยวิทยากร

- ค่าเอกสาร เครื่องเขียน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกิดขึ้นทั้งหมดระหว่างการอบรม (ถ้ามี)

5.12.3 ผู้รับจ้างจะดำเนินการจัดอบรมผู้ดูแลระบบสารสนเทศ จำนวนไม่น้อยกว่า 10 คน 1 รุ่น ระยะเวลาอบรม 1 วัน โดยผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการอบรม ประกอบด้วย

- ค่าห้องฝึกอบรมคอมพิวเตอร์ / โปรเจคเตอร์ พร้อมอาหารกลางวัน และอาหารว่าง เข้า-บ่าย (รวมวิทยากร / ผู้ช่วยวิทยากร)
- ค่าตอบแทนวิทยากร/ ผู้ช่วยวิทยากร
- ค่าเอกสาร เครื่องเขียน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่เกิดขึ้นทั้งหมดระหว่างการอบรม (ถ้ามี)

6. บุคลากร

ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ และส่งรายชื่อ เอกสารแนบประกอบที่เกี่ยวข้อง พร้อมข้อมูลในการติดต่อเจ้าหน้าที่ ดังต่อไปนี้

6.1 ผู้จัดการโครงการ (Project Manager) จำนวน 1 คน

- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- มีประสบการณ์ในการบริหารจัดการโครงการ ไม่น้อยกว่า 10 ปี (ประวัติการศึกษา เอกสารการทำงานแนบประกอบ)
- ผู้จัดการโครงการจะต้องเป็นผู้ชี้แจงรายละเอียดและความคืบหน้าของโครงการให้กับคณะกรรมการตรวจและรับมอบงาน

6.2 ผู้ดูแลระบบฐานข้อมูล (Database Administrator) จำนวน 1 คน

- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- มีประสบการณ์ในการดูแล และ/หรือ บริหารจัดการฐานข้อมูล ไม่น้อยกว่า 5 ปี และมีเอกสารตามข้อ 3.8 และข้อ 3.9 (ประวัติการศึกษา เอกสารการทำงานแนบประกอบ)

6.3 นักพัฒนาโปรแกรม (Programmer) จำนวน 4 คน

- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- มีประสบการณ์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ไม่น้อยกว่า 4 ปี และมีเอกสารตามข้อ 3.8 และข้อ 3.9 (ประวัติการศึกษา การทำงานแนบประกอบ)

6.4 นักพัฒนาโปรแกรมอาวุโส จำนวน 2 คน

- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- มีประสบการณ์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ไม่น้อยกว่า 6 ปี และมีเอกสารตามข้อ 3.8 และข้อ 3.9 (ประวัติการศึกษา การทำงานแนบประกอบ)

6.5 นักวิเคราะห์และออกแบบระบบ (System Analysis) จำนวน 2 คน

- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- มีประสบการณ์ในการวิเคราะห์และออกแบบระบบ ไม่น้อยกว่า 6 ปี และมีเอกสารตามข้อ 3.8 และข้อ 3.9 (ประวัติการศึกษา การทำงานแนบประกอบ)

6.6 นักออกแบบกราฟฟิก (Graphic Designer) จำนวน 2 คน

- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- มีประสบการณ์ในการออกแบบกราฟฟิก และการออกแบบเว็บไซต์ ไม่น้อยกว่า 4 ปี และมีเอกสารตามข้อ 3.8 และข้อ 3.9 (ประวัติการศึกษา การทำงานแนบประกอบ)

6.7 วิศวกรระบบ (System Engineer) จำนวน 1 คน

- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- มีประสบการณ์ด้านการออกแบบระบบ การติดตั้งระบบ ไม่น้อยกว่า 6 ปี (และมีเอกสารตามข้อ 3.8 และข้อ 3.9 (ประวัติการศึกษา การทำงานแนบประกอบ)

6.8 เจ้าหน้าที่ทดสอบระบบ (software tester) จำนวน 2 คน

- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- มีประสบการณ์ในการทดสอบระบบ ไม่น้อยกว่า 4 ปี และมีเอกสารตามข้อ 3.8 และข้อ 3.9 (ประวัติการศึกษา การทำงานแนบประกอบ)

6.9 เจ้าหน้าที่ Onsite Service (Programmer) จำนวน 1 คน

- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- มีประสบการณ์ในการพัฒนาระบบสารสนเทศ ไม่น้อยกว่า 3 ปี และมีเอกสารตามข้อ 3.8 และข้อ 3.9 (ประวัติการศึกษา การทำงานแนบประกอบ)

6.10 ผู้ประสานงานโครงการ 2 ปี จำนวน 1 คน

- จบการศึกษาระดับปริญญาตรีขึ้นไป
- มีประสบการณ์ในการประสานงานโครงการด้านสารสนเทศ ไม่น้อยกว่า 1 ปี และมีเอกสารตามข้อ 3.8 และข้อ 3.9 (ประวัติการศึกษา การทำงานแนบประกอบ)

7. ระยะเวลาดำเนินการ

ระยะเวลาดำเนินการ ตั้งแต่ เมษายน 2564 – กันยายน 2564 รวม 6 เดือน

8. งบประมาณในการดำเนินการ

รวมเป็นเงินงบประมาณ 4,700,000 บาท โดยมีราคากลางเป็นเงิน 3,500,000 บาท

9. การส่งมอบงานและการชำระเงิน

แบ่งงวดงานออกเป็น 6 งวด ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบเอกสาร โดยมีเอกสารที่ส่งมอบประกอบด้วย

- 9.1 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำรายงานสรุปผลการดำเนินงาน/การบำรุงรักษาระบบ เป็นเอกสารรูปเล่ม และจัดส่งให้ศูนย์ช่วยเหลือสังคมพิจารณาทุกเดือนตลอดระยะเวลาตามสัญญาจ้าง โดยไม่เกินวันที่ 5 ของเดือนถัดไป
- 9.2 ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการปรับปรุง/ปรับเปลี่ยนประสิทธิภาพระบบงานให้แล้วเสร็จตามแผนการดำเนินงานภายในเดือนสิงหาคม 2564 และส่งมอบเอกสารประกอบการดำเนินงานดังนี้
 - เอกสารการปรับเปลี่ยนประสิทธิภาพของระบบงาน (ข้อ 5)
 - คู่มือการใช้งานระบบ สำหรับผู้ดูแลระบบ

- คู่มือการใช้งานระบบ สำหรับผู้ใช้งาน
- 9.3 เดือนสุดท้ายของการว่าจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบงานในวันสุดท้ายก่อนสิ้นเดือนปฏิทินนั้น พร้อมส่งมอบเอกสารประกอบการดำเนินงานดังนี้
 - 9.3.1 รายงานการฝึกอบรม
 - 9.3.2 คู่มือการสำรองข้อมูล และการกู้คืนระบบ
 - 9.3.3 รายงานผลการทดสอบ การกู้คืนระบบ
 - 9.3.4 แผ่น CD หรือ DVD ที่บันทึก Source Code ของระบบงาน, ไฟล์เอกสารและซอฟต์แวร์ ต่างๆ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด
 - 9.3.5 แผนผังการติดตั้งโปรแกรมระบบสารสนเทศและฐานข้อมูล
 - 9.3.6 เอกสารสรุปสิทธิการใช้งานระบบ (ถ้ามี)
 - 9.3.7 คู่มือการติดตั้งและบำรุงรักษาระบบ
 - 9.3.8 เอกสาร ER-Diagram, Data Dictionary และ Data Catalog
 - 9.3.9 เอกสาร System Description
 - 9.3.10 เอกสาร Detail Design
- 9.4 ผู้รับจ้างจะต้องจัดทำเอกสาร ตามข้อ 9.1 - 9.3 จำนวน 5 ชุด
- 9.5 เดือนสุดท้ายของสัญญาจ้างผู้รับจ้างต้องรวบรวมไฟล์เอกสาร โปรแกรมต้นฉบับ (Source code) หรือโปรแกรมต่างๆ / ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง ฐานข้อมูลของระบบที่ส่งมอบในแต่ละงวดงาน ทั้งหมดจัดเก็บลงในอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลภายนอก (External Harddisk)
- 9.6 ศูนย์ช่วยเหลือสังคม จะจ่ายเงินให้แก่ผู้รับจ้างเป็นรายเดือน เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานครบถ้วน ตามข้อกำหนดของงาน คณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ทำการตรวจรับงานเรียบร้อยแล้ว

10. เงื่อนไขการรับประกัน

- 10.1 หากระบบสารสนเทศตามสัญญา ขำรุด บกพร่อง หรือใช้งานไม่ได้ ความชำรุดนี้มิได้เกิดจากความผิดของศูนย์ช่วยเหลือสังคม ผู้รับจ้างจะต้องซ่อมแซมแก้ไขให้อยู่ในสภาพดีดังเดิม โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ จากศูนย์ช่วยเหลือสังคม ผู้รับจ้างต้องรับประกันตลอดอายุสัญญาจ้าง
- 10.2 ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามขอบเขตงานและสัญญาจ้างหรือผิดสัญญาข้อใดข้อหนึ่ง และศูนย์ช่วยเหลือสังคม ยังไม่ได้บอกเลิกสัญญาผู้รับจ้างจะต้องถูกปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 ของราคางานจ้างแต่ไม่ต่ำกว่าวัน ละ 100 บาท นับแต่วันล่วงเลยกำหนดวันแล้วเสร็จตามสัญญาจนถึงวันที่ทำงานแล้วเสร็จบริบูรณ์
- 10.3 ผู้รับจ้างต้องทำการบำรุงรักษาระบบสารสนเทศและซอฟต์แวร์ทั้งหมดของสัญญาตลอดระยะเวลาสัญญา โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ในกรณีที่มีข้อผิดพลาดอันเนื่องมาจากการทำงานของระบบ/ซอฟต์แวร์ ต้องทำการแก้ไข และปรับปรุง ให้สามารถใช้งานได้เหมือนเดิม โดยไม่ทำให้ระบบหยุดชะงักหรือเกิดความเสียหายแก่ทางราชการ หากมีการเปลี่ยนแปลง แก้ไขปรับปรุงเพิ่มเติม ในลักษณะ Upgrade Release หรือ Version ใหม่ให้ทันสมัยขึ้น ผู้รับจ้างต้องแจ้งให้ทราบ และมาติดตั้งให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

11. เงื่อนไขอื่นๆ

- 11.1 ผู้รับจ้างต้องรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบที่บำรุงรักษาทั้งหมดไว้เป็นความลับ หากผู้รับจ้างผู้แทน หรือเจ้าหน้าที่ของผู้รับจ้าง จงใจหรือประมาทเลินเล่อ กระทำหรืองดเว้นการกระทำใดๆ ที่เป็นการเปิดเผยข้อมูล อันก่อให้เกิดความเสียหาย ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายนั้น
- 11.2 ผู้รับจ้างจะต้องให้คำปรึกษาที่จะเป็นประโยชน์ต่อการดำเนินงานเกี่ยวกับระบบสารสนเทศ ระบบฐานข้อมูล ระบบปฏิบัติการ ของศูนย์ช่วยเหลือสังคม หรือตามที่ร้องขอ
- 11.3 ในกรณีที่ผู้รับจ้างมีความประสงค์จะดำเนินงาน ในวันหยุดประจำสัปดาห์ วันหยุดตามประเพณีนิยม หรือนอกเวลาทำงานปกติ จะต้องได้รับการอนุญาตก่อน เพื่อจะได้ให้เจ้าหน้าที่ และ/หรือผู้ที่เกี่ยวข้องมาตรวจสอบเฝ้าดูแลและอำนวยความสะดวก หรือรู้เห็นในการดำเนินงานตลอดเวลา และผู้รับจ้างจะต้องยินยอมจ่ายค่าล่วงเวลาและค่าใช้จ่ายในการเดินทางให้แก่เจ้าหน้าที่ และ/หรือผู้ที่เกี่ยวข้อง
- 11.4 ลิขสิทธิ์ซอฟต์แวร์และระบบงานที่พัฒนา/ปรับปรุงแก้ไข หรือซอฟต์แวร์ที่ผู้รับจ้างจัดหาเพิ่มเติม ในการดำเนินงานตามโครงการ ที่ส่งมอบให้ทั้งหมดถือเป็นลิขสิทธิ์ของ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ทันทีที่มีการตรวจรับ โดยผู้รับจ้างจะนำไปใช้หรือเผยแพร่หรือให้อนุญาตให้ผู้อื่นใช้ทั้งหมด และ/หรือบางส่วนไม่ได้
- 11.5 ในกรณีที่บุคคลภายนอกกล่าวอ้างหรือใช้สิทธิ์เรียกร้องใดๆ ว่ามีการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือ สิทธิบัตรเกี่ยวกับซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการทั้งปวงให้การกล่าวอ้างหรือการเรียกร้องดังกล่าวระงับไปโดยเร็ว และผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้ชำระค่าเสียหาย และค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกิดขึ้นทั้งหมด
- 11.6 หากมีการเปลี่ยนแปลง หรือเคลื่อนย้ายระบบงาน, ฐานข้อมูลหรือเครื่องแม่ข่ายของระบบฯ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการจัดเตรียม/ปรับปรุงระบบฯ เพื่อให้การเคลื่อนย้ายดังกล่าวเป็นไปอย่างเรียบร้อย และเมื่อการเคลื่อนย้ายเสร็จสิ้นแล้วจะต้องมีการทดสอบการใช้งานของระบบฯ โดยระบบต้องสามารถใช้งานได้อย่างเป็นปกติ
- 11.7 ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามประกาศสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์ เรื่องการใช้งานอินเทอร์เน็ตและคอมพิวเตอร์อย่างปลอดภัย ประกาศ ณ วันที่ 21 กรกฎาคม 2553 หรือประกาศอื่นที่ได้มีการประกาศเพิ่มเติมภายหลัง
- 11.8 ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามประกาศนโยบายการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (Privacy Policy) ที่อยู่ภายใต้พระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ. 2562 พระราชบัญญัติคอมพิวเตอร์ และพระราชบัญญัติอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง
- 11.9 ในระหว่างที่ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ยังไม่ได้บอกเลิกสัญญานั้น หาก ศูนย์ช่วยเหลือสังคม เห็นว่าผู้รับจ้างไม่อาจปฏิบัติตามสัญญาได้ ศูนย์ช่วยเหลือสังคม ขอสงวนสิทธิ์ในการบอกเลิกสัญญา

12. หลักฐานการเสนอราคา

การยื่นข้อเสนอขอผู้รับจ้างประกอบด้วย

- 12.1 หลักฐานการเสนอราคาตามแบบที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคา

- 12.2 คณะกรรมการจะพิจารณาผู้รับจ้างตามหลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) โดยกำหนดเกณฑ์ราคาที่เสนอราคา (Price) ร้อยละ 60 และกำหนดเกณฑ์ในการพิจารณาคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อราชการ แนวคิดหรือข้อเสนอในการบำรุงรักษาระบบและเพิ่มประสิทธิภาพระบบ (โดยผู้ว่าจ้างจะพิจารณาจากแนวคิดหรือข้อเสนอที่แสดงให้เห็นว่าผู้รับจ้างมีความเข้าใจตามขอบเขตการจ้างฯ และสามารถปฏิบัติงานได้ทันทีที่เริ่มสัญญาจ้างทันที เพื่อประโยชน์สูงสุดของราชการ) ร้อยละ 40 ดังนี้

เกณฑ์พิจารณาคุณภาพและคุณสมบัติที่เป็นประโยชน์ต่อราชการ	คะแนน
1. แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ	10
1.1 รายละเอียด/ขั้นตอนการดำเนินงาน และระยะเวลา 10 คะแนน	
2. แนวคิด และมาตรฐานการบำรุงรักษาระบบ	40
2.1 มาตรฐานการบำรุงรักษาระบบ และความรู้ความสามารถของทีมงาน 25 คะแนน	
2.2 ความสามารถในการตอบสนองต่อ ปัญหาที่ได้รับแจ้ง 15 คะแนน	
3. แนวคิดการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบงาน	50
3.1 ความคิดสร้างสรรค์ ความยากง่ายในการพัฒนา 40 คะแนน • การออกแบบหน้าจอการใช้งาน (UI/UX) • การเข้าถึงข้อมูล การค้นหาข้อมูลสะดวกรวดเร็ว • มีความสะดวก ง่ายต่อการใช้งาน	
3.3 ข้อเสนอแนะพิเศษให้กับทางหน่วยงาน เพื่อประโยชน์ในใช้งาน เพิ่มประสิทธิภาพการปฏิบัติงาน 10 คะแนน	
คะแนนรวม	100

- 12.3 ผู้รับจ้างต้องจัดทำข้อเสนอด้านราคาเป็นเงินบาท และต้องสอดคล้องกับข้อเสนอด้านเทคนิค ทั้งนี้ราคาที่เสนอต้องรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงไว้แล้ว อนึ่งหากผู้รับจ้างไม่ได้รับการพิจารณาจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากสำนักงานปลัดกระทรวงการพัฒนาสังคมและความมั่นคงของมนุษย์มิได้
- 12.4 ผู้รับจ้างต้องเสนองานให้ครบถ้วนตามเนื้อหาของขอบเขตงาน (TOR) โดยมีรายละเอียดดังนี้ ข้อเสนอทางเทคนิคประกอบด้วย รายละเอียดการทำงานตามที่ TOR กำหนด ประวัติการทำงาน และหลักฐานผลงานที่ผ่านมา แผนการดำเนินงานตามโครงการ แนวคิดและมาตรฐานการบำรุงรักษาระบบ และแนวคิดการปรับปรุงเพิ่มประสิทธิภาพระบบสารสนเทศ