รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุ (Terms of Reference: TOR)
ซื้อสิทธิ์การใช้บริการระบบ Chatbot และระบบบริหารจัดการ Call Center เพื่อสนับสนุนการให้บริการระบบ Health Link

---

1. ความเป็นมา

สถาบันข้อมูลขนาดใหญ่ (Big Data Institute: BDI) หรือ สขญ. ได้ดำเนินการจัดทำโครงการ Health Link เพื่อพัฒนาแพลตฟอร์มกลางที่ใช้สำหรับเชื่อมโยงข้อมูลทางสุขภาพระหว่างโรงพยาบาลที่เข้าร่วมโครงการทั่วประเทศ โดยมีเป้าหมายเพื่อให้เกิดการแลกเปลี่ยนข้อมูลการรักษาพยาบาลของผู้ป่วยได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว และปลอดภัย ส่งผลให้ผู้ให้บริการทางการแพทย์สามารถเข้าถึงข้อมูลสุขภาพที่สำคัญของผู้ป่วยได้อย่างมีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น และช่วยยกระดับคุณภาพในการรักษาพยาบาล

ในการดำเนินโครงการดังกล่าว สขญ. ได้มีการประชาสัมพันธ์เชิงรุกเพื่อให้ประชาชนทั่วไปทราบถึงประโยชน์ของระบบ Health Link และสามารถลงทะเบียนเข้าใช้งานได้ด้วยตนเองผ่านช่องทางต่าง ๆ ส่งผลให้มีผู้ให้ความสนใจสอบถามข้อมูล ขอคำแนะนำ และแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานเป็นจำนวนมาก ซึ่งจำเป็นต้องมีระบบ Call Center และช่องทางการตอบกลับที่มีประสิทธิภาพและรวดเร็ว

เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพการให้บริการประชาชน และรองรับปริมาณคำถามจำนวนมากที่หลั่งไหลเข้ามาโดยเฉพาะผ่านช่องทาง Social Media ซึ่งเป็นแพลตฟอร์มที่ผู้ใช้งานนิยมใช้เป็นจำนวนมาก สขญ. จึงมีความประสงค์จะจ้างเหมาผู้ให้บริการพัฒนาและบริหารจัดการระบบ AI Chatbot ที่สามารถให้บริการตอบคำถามเบื้องต้น แนะนำวิธีการใช้งาน และช่วยแก้ไขปัญหาพื้นฐานแก่ผู้รับบริการได้อย่างรวดเร็ว มีประสิทธิภาพ และสามารถเรียนรู้พัฒนาตนเองอย่างต่อเนื่องเพื่อรองรับความต้องการที่เปลี่ยนแปลงไปในอนาคต

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อเพิ่มประสิทธิภาพในการให้บริการประชาชนในการสอบถามข้อมูล ขอคำแนะนำ และแจ้งปัญหาเกี่ยวกับการใช้งานระบบ Health Link ผ่านช่องทาง Call Center และ Social Media

2.2 เพื่อจัดให้มีระบบ AI Chatbot ที่สามารถให้บริการตอบกลับอัตโนมัติได้ตลอด 24 ชั่วโมง ช่วยลดภาระงานของเจ้าหน้าที่ Call Center และเพิ่มความรวดเร็วในการตอบกลับ

2.3 เพื่ออำนวยความสะดวกแก่ประชาชนผู้ใช้งานระบบ Health Link ให้ได้รับข้อมูลและคำแนะนำที่ถูกต้อง ทันเวลา และตรงประเด็น

2.4 เพื่อเก็บรวบรวมข้อมูลจากการโต้ตอบของผู้ใช้งานกับ AI Chatbot เพื่อวิเคราะห์และพัฒนาบริการของ Health Link ให้ดียิ่งขึ้นในอนาคต

3. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

3.1 มีความสามารถตามกฎหมาย

3.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

3.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

3.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

3.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทิ้งงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทิ้งงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทิ้งงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

3.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

3.7 เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพตามที่ประกาศ

3.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

3.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกันซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นว่านั้น

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

3.11 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ ดังนี้

3.11.1 กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

(1) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยซึ่งได้จดทะเบียนเกินกว่า 1 ปี ต้องมีมูลค่าสุทธิของกิจการ จากผลต่างระหว่างสินทรัพย์สุทธิหักด้วยหนี้สินสุทธิที่ปรากฏในงบแสดงฐานะการเงินที่มีการตรวจรับรองแล้ว ของ 1 ปีสุดท้ายก่อนวันยื่นข้อเสนอ ซึ่งจะต้องแสดงค่าเป็นบวก

(2) กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคลที่จัดตั้งขึ้นตามกฎหมายไทยซึ่งยังไม่มีการรายงานงบแสดงฐานะการเงินกับกรมพัฒนาธุรกิจการค้า ให้พิจารณาการกำหนดมูลค่าของทุนจดทะเบียน โดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีทุนจดทะเบียนที่เรียกชำระมูลค่าหุ้นแล้ว ณ วันที่ยื่นข้อเสนอ ไม่ต่ำกว่า 1 ล้านบาท

3.11.2 กรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดา

ให้พิจารณาจากหนังสือรับรองบัญชีเงินฝาก โดยต้องมีเงินฝากคงเหลือในบัญชีธนาคารเป็นมูลค่าไม่น้อยกว่า 1 ใน 4 ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง และหากเป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับการคัดเลือกจะต้องแสดงหนังสือรับรองบัญชีเงินฝากที่มีมูลค่าดังกล่าวอีกครั้งหนึ่งในวันลงนามในสัญญา ทั้งนี้ หนังสือรับรองบัญชีเงินฝากซึ่งธนาคารออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอนับถึงวันยื่นข้อเสนอหรือวันลงนามในสัญญา ไม่เกิน 90 วัน

3.11.3 กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอมีคุณสมบัติไม่เป็นไปตามข้อ 3.11.1 (1) ข้อ 3.11.1 (2) และข้อ 3.11.2 ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถหนังสือรับรองวงเงินสินเชื่อที่ธนาคารภายในประเทศ หรือบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้าประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยพิจารณาจากยอดเงินรวมของวงเงินสินเชื่อที่สำนักงานใหญ่รับรอง หรือที่สำนักงานสาขารับรอง (กรณีได้รับมอบอำนาจจากสำนักงานใหญ่) ซึ่งออกให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอ นับถึงวันยื่นข้อเสนอไม่เกิน 90 วัน โดยต้องมีวงเงินสินเชื่อจากธนาคารไม่น้อยกว่า 1 ใน 4 ของมูลค่างบประมาณของโครงการหรือรายการที่ยื่นข้อเสนอในแต่ละครั้ง

3.11.4 กรณีตามข้อ 3.11.1 - 3.11.3 ไม่ใช้บังคับกับกรณีดังต่อไปนี้

(1) การจัดซื้อจัดจ้างครั้งหนึ่งไม่เกิน 500,000 บาท

(2) กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอเป็นหน่วยงานของรัฐ

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

(4) การซื้อและการเช่าอสังหาริมทรัพย์

3.12 ผู้ยื่นเสนอเคยมีผลงานในโครงการที่มูลค่า ไม่ต่ำกว่า 500,000 บาท ภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี โดยเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับ การพัฒนา AI Chatbot / ระบบสื่อสารอัตโนมัติ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขนาดใหญ่

4. รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุ

ผู้ขายจะต้องสิทธิ์การใช้บริการระบบ Chatbot และระบบบริหารจัดการ Call Center เพื่อสนับสนุนการให้บริการระบบ Health Link และการตอบคำถามผ่านช่องทาง Social Media ของโครงการ Health Link โดยมีรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะดังต่อไปนี้

4.1 Chatbot Implementation – FAQ

- ออกแบบ AI Chatbot สำหรับตอบคำถามที่พบบ่อย (FAQ) ของโครงการ Health Link และดำเนินการออกแบบคำถาม-คำตอบ (Design prompt) ให้เหมาะสมกับกลุ่มเป้าหมาย จำนวนไม่น้อยกว่า 10 คำถาม
- พัฒนาและทดสอบระบบ (Implement & Test) ให้สามารถตอบสนองผู้ใช้งานได้อย่างถูกต้องและรวดเร็ว

4.2 การบริหารโครงการโดย Project Manager

- จัดหาผู้จัดการโครงการ (Project Manager) เพื่อควบคุม กำกับ และรายงานความก้าวหน้าในการดำเนินงาน โดยทำหน้าที่เป็นผู้ประสานงานหลักกับ สขญ. ตลอดระยะเวลาของสัญญา

4.3 Chatbot Integration กับระบบ CRM ที่ สขญ. กำหนด

- เชื่อมต่อระบบ Chatbot เข้ากับระบบ CRM ที่ สขญ. กำหนด พร้อมพัฒนาฟังก์ชั่น Create Ticket เพื่อให้สามารถเก็บข้อมูลที่ได้รับจากผู้ติดต่อได้ โดยระบบต้องสามารถตรวจสอบและป้องกันการเปิด Ticket ซ้ำ

4.4 การเชื่อมต่อ Custom API

- พัฒนาและเชื่อมต่อ API จำนวนไม่น้อยกว่า 3 เส้นทาง (Endpoints) สำหรับการแสดงผล, การดึงข้อมูล, หรือการส่งข้อมูลระหว่างระบบ

4.5 การบำรุงรักษา (Chatbot Maintenance) ตลอดระยะเวลาของสัญญา

- ตรวจสอบและแก้ไขปัญหาการทำงานของระบบที่เกิดขึ้น
- ดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง (Bug Fixes) เพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง
- ให้การสนับสนุนกรณีฉุกเฉิน และสามารถติดต่อประสานงานได้ในทันที

4.6 การให้บริการแบบ Subscription

- ให้บริการระบบ Chatbot แบบ Subscription เป็นระยะเวลา 1 ปี นับถัดจากวันส่งมอบสิทธิ์
- รองรับจำนวนการใช้งานไม่น้อยกว่า 100,000 ข้อความต่อเดือน
- ให้บริการตาม SLA 8/5 (ระหว่างเวลา 09:00 – 18:00 น. เฉพาะวันทำการ)

4.7 จัดกิจกรรมการถ่ายทอดความรู้ (Knowledge Transfer) การใช้งานระบบให้กับเจ้าหน้าที่ สขญ. เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถใช้งานระบบอย่างถูกต้อง และมีประสิทธิภาพ

5. กำหนดระยะเวลาของกิจกรรม

- ระยะเวลาดำเนินโครงการ 425 วัน

6. หลักเกณฑ์ในการพิจารณาคัดเลือกข้อเสนอ

6.1 ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอครั้งนี้ สถาบันข้อมูลขนาดใหญ่ (องค์การมหาชน) จะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ ราคาประกอบเกณฑ์อื่น

6.2 การพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ

กรณีใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น ในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอสถาบันข้อมูลขนาดใหญ่ (องค์การมหาชน) จะพิจารณาโดยให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

6.2.1 จ้างเหมาผู้ให้บริการพัฒนาและบริหารจัดการระบบ AI Chatbot

(1) ราคาที่ยื่นข้อเสนอ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 20

(2) มาตรฐานของสินค้าหรือบริการ / ข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนออื่น ๆ กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 80 ประกอบด้วยรายละเอียด ดังนี้

<u>เกณฑ์ข้อเสนอทางด้านเทคนิค (น้ำหนักร้อยละ 80)</u> ประกอบด้วย

1. ความเข้าใจในงานและแนวทางการดำเนินงาน ร้อยละ 20
2. คุณภาพของเทคโนโลยีที่เสนอ ร้อยละ 40
3. ผลงานและประสบการณ์ ร้อยละ 10
4. ด้านความปลอดภัยของข้อมูลและการรักษาความลับ ร้อยละ 10

1. ความเข้าใจในงานและแนวทางการดำเนินงาน น้ำหนักร้อยละ 20 มีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้

เกณฑ์การพิจารณาให้คะแนน	คะแนน	วิธีประเมิน
ผู้ยื่นข้อเสนอนำเสนอรายละเอียดข้อเสนอครบตามขอบเขตการดำเนินงาน มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายโครงการ มีแผนการดำเนินงานชัดเจน เป็นลำดับเวลา และสามารถปฏิบัติได้จริง วิเคราะห์ความต้องการ ปัญหาได้ถูกต้อง พร้อมเสนอแนวทางการบริหารจัดการความเสี่ยงที่เหมาะสม สอดคล้องกับความต้องการ พร้อมมีข้อเสนอพิเศษที่เป็นประโยชน์ต่อการพัฒนางานของของ สขญ.	100	เอกสารที่ผู้ยื่นข้อเสนอแสดงรายละเอียดชัดเจน สามารถปฏิบัติงานตามข้อกำหนดได้อย่างครบถ้วน และมีความรู้ความเข้าใจในขอบเขตงานต่างๆ ของ TOR
ผู้ยื่นข้อเสนอ นำเสนอรายละเอียดข้อเสนอครบตามขอบเขตการดำเนินงาน มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายโครงการ มีแผนและระยะเวลาสอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน และสามารถปฏิบัติได้จริง	80	
ผู้ยื่นข้อเสนอ นำเสนอเสนอรายละเอียดข้อเสนอครบตามขอบเขตการดำเนินงาน มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายโครงการ ไม่ปรากฏแผนการดำเนินงานชัดเจนหรือปรากฏแผนการดำเนินงานแต่ระยะเวลาไม่สอดคล้องกับแผนการดำเนินงาน	60	
ผู้ยื่นข้อเสนอ นำเสนอเสนอรายละเอียดข้อเสนอครบตามขอบเขตการดำเนินงาน แต่ไม่มีความสอดคล้องกับวัตถุประสงค์และเป้าหมายโครงการ	0	

2. **คุณภาพของเทคโนโลยีที่เสนอ น้ำหนักร้อยละ 40 มีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้**

เกณฑ์การพิจารณาให้คะแนน	คะแนน	วิธีประเมิน
ผู้ยื่นข้อเสนอนำเสนอเทคโนโลยีที่ทันสมัยโดดเด่น มีประสิทธิภาพ ระบบสามารถรองรับภาษาไทยได้ดี และรองรับหลายช่องทาง เช่น LINE, Website, Facebook เป็นต้น ตลอดจนมีรางวัลที่รับรองคุณภาพ หรือมาตรฐานของเทคโนโลยี	100	เอกสารที่ผู้ยื่นข้อเสนอยื่นมา โดยให้แสดงคุณภาพของเทคโนโลยีที่ใช้ดำเนินงาน ที่สอดคล้องตามข้อกำหนดขอบเขตของงาน
ผู้ยื่นข้อเสนอนำเสนอเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ระบบสามารถรองรับภาษาไทยได้ดี และรองรับหลายช่องทาง เช่น LINE, Website, Facebook เป็นต้น แต่ไม่มีรางวัลที่รับรองคุณภาพ หรือมาตรฐานของเทคโนโลยี	80	
ผู้ยื่นข้อเสนอนำเสนอเทคโนโลยีที่ทันสมัย มีประสิทธิภาพ ระบบสามารถรองรับภาษาไทยได้ดี แต่ไม่รองรับหลายช่องทาง เช่น LINE, Website, Facebook เป็นต้น และไม่มีรางวัลที่รับรองคุณภาพ หรือมาตรฐานของเทคโนโลยี	60	
ผู้ยื่นข้อเสนอนำเสนอเทคโนโลยีที่ไม่เป็นที่รู้จัก ไม่มีประสิทธิภาพ หรือไม่สามารถรองรับภาษาไทยได้ดี ไม่รองรับหลายช่องทาง เช่น LINE, Website, Facebook เป็นต้น และไม่มีรางวัลที่รับรองคุณภาพ หรือมาตรฐานของเทคโนโลยี	0	

3. **ผลงานและประสบการณ์ น้ำหนักร้อยละ 10 มีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้**

เกณฑ์การพิจารณาให้คะแนน	คะแนน	วิธีประเมิน
ผู้ยื่นข้อเสนอมีประสบการณ์ดำเนินผลงาน 5 โครงการขึ้นไป	100	โครงการที่มูลค่า ไม่ต่ำกว่า 500,000 บาท ภายในระยะเวลาไม่เกิน 5 ปี โดยเป็นงานที่เกี่ยวข้องกับ การพัฒนา AI Chatbot /

ผู้ยื่นข้อเสนอมีประสบการณ์ดำเนินผลงาน 4 โครงการขึ้นไป	80	ระบบสื่อสารอัตโนมัติ ระบบเทคโนโลยีสารสนเทศขนาดใหญ่ ระบบบริการภาครัฐหรือองค์กรขนาดใหญ่ โดยพิจารณาจากเอกสารหนังสือรับรองผลงานหรือสำเนาสัญญาหรือสำเนาใบสั่งซื้อ/สั่งจ้าง ที่แล้วเสร็จ
ผู้ยื่นข้อเสนอมีประสบการณ์ดำเนินผลงาน 3 โครงการขึ้นไป	60	
ผู้ยื่นข้อเสนอมีประสบการณ์ดำเนินผลงาน 1 โครงการ	0	

4. **ด้านความปลอดภัยของข้อมูลและการรักษาความลับ น้ำหนักร้อยละ 10 มีรายละเอียดการให้คะแนนดังนี้**

เกณฑ์การพิจารณาให้คะแนน	**คะแนน**	**วิธีประเมิน**
ผู้ยื่นข้อเสนอมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่น การเข้ารหัส, การจำกัดสิทธิ์การเข้าถึง ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนมีรางวัล/ประกาศนียบัตรที่รับรองคุณภาพ หรือรายละเอียดมาตรฐานความปลอดภัยของเทคโนโลยี	100	เอกสารที่ผู้ยื่นข้อเสนอยื่นมาโดยให้แสดงความปลอดภัยของเทคโนโลยีที่ใช้ดำเนินงานที่สอดคล้องตามข้อกำหนดขอบเขตของงาน
ผู้ยื่นข้อเสนอมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่น การเข้ารหัส, การจำกัดสิทธิ์การเข้าถึง ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง แต่ไม่มีรางวัล/ประกาศนียบัตรที่รับรองคุณภาพ หรือความปลอดภัยของเทคโนโลยี	80	

ผู้ยื่นข้อเสนอมีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่น การเข้ารหัส, การจำกัดสิทธิ์การเข้าถึง แต่ไม่ได้ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และไม่มีรางวัล/ประกาศนียบัตรที่รับรองคุณภาพ หรือความปลอดภัยของเทคโนโลยี	60	
ผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีมาตรการรักษาความปลอดภัยของข้อมูล เช่น ไม่มีการเข้ารหัส, การจำกัดสิทธิ์การเข้าถึง หรื่ไม่ได้ปฏิบัติตาม พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (PDPA) และกฎหมายที่เกี่ยวข้อง และไม่มีรางวัล/ประกาศนียบัตรที่รับรองคุณภาพ หรือความปลอดภัยของเทคโนโลยี	0	

7. วงเงินงบประมาณ

งบประมาณประจำปี 2569 เป็นเงินจำนวน 1,000,000 บาท (หนึ่งล้านบาทถ้วน) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มไว้แล้ว

8. งวดงานและการจ่ายเงิน

โดยมีรายละเอียดการส่งมอบงานและการจ่ายเงินแบ่งออกเป็น 2 งวด ดังต่อไปนี้

งวดที่ 1 สำหรับการจัดทำแผนการดำเนินงานตลอดโครงการ และสำหรับ Chatbot Implementation ภายใน 60 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยกำหนดจ่ายเงิน คิดเป็นร้อยละ 40 ของมูลค่าสัญญา เมื่อผู้ขาย ได้ดำเนินงาน และทำหนังสือส่งมอบงาน งวดที่ 1 จำนวน 1 ชุด ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น One Drive หรือ Google Drive และคณะกรรมการได้ทำการตรวจรับเรียบร้อยแล้ว ประกอบไปด้วย

- แผนการดำเนินงานตลอดโครงการ
- รายชื่อคณะทำงานตลอดโครงการ
- รายงานผลการดำเนินการ Chatbot Implementation ส่วนการพัฒนา Flow FAQ คำถามและคำตอบ จำนวน 10 หัวข้อ
- ระยะเวลาการใช้งานจำนวน 365 วัน นับถัดจากวันส่งมอบสิทธิ์

งวดที่ 2 สำหรับ Chatbot Implementation ส่วนการพัฒนา การเชื่อมต่อระบบ Create Ticket และระบบแชทบอทที่พร้อมใช้ ภายใน 90 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยกำหนดจ่ายเงิน คิดเป็นร้อยละ 60 ของมูลค่าสัญญา เมื่อผู้ขาย ได้ดำเนินงาน และทำหนังสือส่งมอบงาน งวดที่ 2 จำนวน 1 ชุด ในรูปแบบไฟล์อิเล็กทรอนิกส์ เช่น One Drive หรือ Google Drive และคณะกรรมการได้ทำการตรวจรับเรียบร้อยแล้ว ประกอบไปด้วย

- รายงานผลการดำเนินการ Chatbot Implementation ส่วนการพัฒนาการเชื่อมต่อระบบ Create Ticket ที่ดำเนินการเรียบร้อยแล้ว
- หนังสือรับรองระยะเวลาการใช้งาน Subscription License เป็นเวลา 1 ปี
- แผนการจัดการระบบ Chatbot Maintenance, After Service และกิจกรรมการถ่ายทอดความรู้

9. อัตราค่าปรับ

หากผู้ขายไม่สามารถส่งมอบพัสดุตามที่กำหนดไว้ในสัญญา ผู้ขายจะต้องชำระค่าปรับ ให้แก่สขญ. เป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.20 (ศูนย์จุดสองศูนย์) ของพัสดุที่ยังไม่ได้รับมอบตามสัญญา

10. การรับประกันผลงาน

10.1 ผู้ขายต้องรับประกันผลงานและแก้ไขข้อผิดพลาดของระบบในระยะเวลา 1 ปี นับถัดจากวันที่ได้ส่งมอบงานและคณะกรรมการตรวจรับงานงวดสุดท้าย

10.2 การรับประกันผลงานตามข้อกำหนดนี้หมายถึง การแก้ไขข้อผิดพลาดของระบบฯ และการปรับปรุงประสิทธิภาพของระบบ ภายในระยะเวลา 1 ปี โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น นับถัดจากวันที่ตรวจรับงานงวดสุดท้าย

10.3 ในช่วงการรับประกันผลงานระบบ หากมีการแก้ไขระบบ ในส่วนใด ของผู้ขายจะต้องจัดทำเอกสารประกอบเกี่ยวกับรายละเอียดการแก้ไข แก้ไขโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

10.4 ผู้ขายจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาพร้อมทั้งแจ้งผลการดำเนินงานการแก้ไขกลับมายัง สขญ. โดยมีกรอบระยะเวลาดำเนินการนับจากเวลาที่ได้รับแจ้งให้ผู้ขายทราบผ่านจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

- แก้ไขปัญหาเพื่อให้ระบบใช้งานได้ตามปกติ ระยะเวลาภายใน 24 ชั่วโมง

11. สถานที่ติดต่อขอรับทราบข้อมูลเพิ่มเติม

สถาบันข้อมูลขนาดใหญ่ (องค์การมหาชน)

เลขที่ 234/432 ซอยลาดพร้าว 12 ถนนลาดพร้าว

แขวงจอมพล เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900

ไปรษณีย์อิเล็กทรอนิกส์ palita.ku@bdi.or.th

คณะกรรมการจัดทำรายละเอียดขอบเขตของาน

ลงชื่อ..... ประธานกรรมการ

(นางปาลิตา ขุนพลพิทักษ์)

ลงชื่อ.....กรรมการ

(นายปัณพิกรณ์ รัตนวิโรจน์กุล)

ลงชื่อ.....กรรมการและเลขานุการ

(นายพชร วงศ์สุทธิโกศล)