

ประกาศเชิญชวนประกวดราคาอุปกรณ์ โครงการบำรุงรักษาระบบโทรศัพท์ SET Contact Center System

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย มีความประสงค์จะสรรหา คัดเลือกผู้รับจ้างงาน โครงการบำรุงรักษาระบบโทรศัพท์ SET Contact Center System โดยมีรายละเอียดข้อมูลโครงการฯ ขอบเขตงานตามสัญญา คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ งาน กำหนดการและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่แสดงไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (Term of Reference)

ข้อกำหนด

- ผู้เสนองานมีหน้าที่รับประกันและให้บริการบำรุงรักษาระบบ SET Contact Center ทั้งระบบหลักและระบบสำรองของตลาดหลักทรัพย์ให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาตามข้อกำหนด
- ระบบ SET Contact Center ประกอบด้วย (ซอฟต์แวร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องตามเอกสารแนบ 3)
 - ระบบโทรศัพท์ IP Telephony (CUCM)
 - ระบบ Contact Center (UCCX)
 - ระบบการเชื่อมต่อ Application ต่าง ๆ (CC-APP)
 - ระบบ FAX IP (Right Fax)
 - ระบบ Customized Fax (Triton)
 - ระบบ Quality Management (NICE)
 - ระบบ Customized Report (CUIC)
 - ระบบการติดต่อกลับลูกค้า (Call Back)
 - ระบบ Telephone Billing (Billing)
- ระยะเวลาการให้บริการ 1 ธันวาคม 2560 – 30 พฤศจิกายน 2561
- เข้าดำเนินการแก้ไขปัญหาตามการร้องขอในลักษณะ 24x7 แบบ Onsite Support ตามการร้องขอของเจ้าหน้าที่ตลาดหลักทรัพย์ เพื่อให้ระบบงานสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ด้วยความรวดเร็ว โดยการจัดส่งช่างผู้ชำนาญงาน เพื่อให้คำปรึกษา ดำเนินการตรวจสอบ และ/หรือจัดหาอุปกรณ์ เปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ที่เสียหาย โดยระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลา 4 ชั่วโมง หากปัญหาดังกล่าวมีความซับซ้อนหรือมีจำนวนมาก จะขยายเวลาให้อีก 2 ชั่วโมง
- จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญคอยให้คำปรึกษา รวมถึงดำเนินการแก้ไขค่า Configuration ของซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง
- ผู้เสนองานมีหน้าที่ต่ออายุการใช้งานซอฟต์แวร์ หรือ License หรือ Subscription กับเจ้าของผลิตภัณฑ์ ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการ Upgrade Version ตลอดอายุสัญญา
- ผู้เสนองานมีหน้าที่เข้าทำการบำรุงรักษาระบบและตรวจสอบการทำงานของระบบรวมทั้งอุปกรณ์อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ตลอดอายุสัญญาพร้อมจัดส่งรายงานการดำเนินการบำรุงรักษาให้แก่ตลาดหลักทรัพย์
- ขอบเขตการเข้าทำการบำรุงรักษาและตรวจสอบการทำงานของระบบรวมทั้งอุปกรณ์มีรายละเอียด ดังนี้
 - ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา และบำรุงรักษาระบบและอุปกรณ์ ตามรายการในข้อ 2.2 พร้อมจัดส่งรายงานผลการตรวจสอบการบำรุงรักษา
 - จัดทำแผนการให้บริการและแผนการบำรุงรักษา
 - จัดส่งรายงานผลการตรวจสอบเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 10 (สิบ) วันหลังจากเข้าตรวจสอบ บำรุงรักษาระบบและอุปกรณ์ ในกรณีที่ตรวจพบเหตุการณ์ผิดปกติ ผู้เสนอราคาต้องทำการแก้ไข ให้กลับคืนสู่สภาพปกติภายในเวลาไม่เกิน 7 (เจ็ด) วันนับจากวันที่เข้าทำการตรวจสอบ
 - ในกรณีที่เมื่อเหตุขัดข้องเกิดขึ้นกับระบบหรืออุปกรณ์ ผู้เสนอราคามีหน้าที่ซ่อมแซมแก้ไขเหตุขัดข้อง ในทุกวัน เวลา ตลอดสัปดาห์จนถึงสุดอายุสัญญา (7 วัน x 24 ชั่วโมง) ตามการร้องขอของเจ้าหน้าที่ตลาดหลักทรัพย์ เพื่อให้ระบบงานสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ด้วยความรวดเร็ว โดยการจัดส่งช่างผู้ชำนาญงาน เพื่อให้คำปรึกษา ดำเนินการตรวจสอบ และ/หรือจัดหาอุปกรณ์ เปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ที่เสียหาย โดยระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลา 4 ชั่วโมง หากปัญหาดังกล่าวมีความซับซ้อนหรือมีจำนวนมาก จะขยายเวลาให้อีก 2 ชั่วโมง รวมระยะเวลาการแก้ไขปัญหาทั้งหมดให้แล้วเสร็จเป็น 2 ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ของตลาดหลักทรัพย์
 - ในกรณีเมื่อเหตุขัดข้องเกิดขึ้นกับอุปกรณ์ เช่น หัวเครื่องโทรศัพท์ ผู้เสนอราคามีหน้าที่ซ่อมแซมแก้ไขเหตุขัดข้องกับอุปกรณ์ ในทุกวัน และเวลาทำการตลอดสัปดาห์ (จันทร์ – ศุกร์, 08:30 – 17:30) (5 วัน x 8 ชั่วโมง) ตามการร้องขอของเจ้าหน้าที่ตลาดหลักทรัพย์ เพื่อให้สามารถใช้งานได้ต่อเนื่องด้วยความรวดเร็ว โดยการจัดส่งช่างผู้ชำนาญงาน เพื่อให้คำปรึกษา ดำเนินการตรวจสอบ และ/หรือจัดหาอุปกรณ์ เปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ที่เสียหาย โดยจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายในวันทำการถัดไป (Next Business Day)
 - ในกรณีที่เมื่ออุปกรณ์ชำรุดหรือไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ ทางบริษัทฯ จะนำอุปกรณ์สำรองมาให้ใช้งานแทนเป็นการชั่วคราวในทันที ระหว่างที่ทำการส่งอุปกรณ์ดังกล่าวซ่อม โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย หากอุปกรณ์ดังกล่าวไม่สามารถซ่อมแซมได้ ทางบริษัทฯ จะเปลี่ยนอุปกรณ์ชิ้นใหม่ให้ทันที
 - ให้คำปรึกษาและแนะนำการใช้งานของระบบและอุปกรณ์
 - ในกรณีที่เมื่อมีการเปลี่ยนอะไหล่ ชิ้นส่วน หรืออุปกรณ์ ผู้รับจ้างต้องใช้อะไหล่ ชิ้นส่วน หรืออุปกรณ์ที่เป็นของแท้ ของใหม่ และไม่เคยใช้งานมาก่อน
 - ผู้รับจ้างจะต้องรักษาความสะอาดในการปฏิบัติงานโดยมีภาชนะ หรือ วัสดุป้องกันบริเวณการทำงาน และทำความสะอาดพื้นที่ หลังการปฏิบัติงานให้เรียบร้อยทุกครั้ง

โปรดอ่านรายละเอียดในเอกสารข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (Term of Reference)

กำหนดการ

รับข้อกำหนดการเสนองาน	1 พฤศจิกายน 2560
กำหนดรับคำถาม	7 พฤศจิกายน 2560
กำหนดตอบคำถาม	8 พฤศจิกายน 2560
ยื่นซองข้อเสนอ	14 พฤศจิกายน 2560 ภายในไม่เกินเวลา 17:00
แจ้งผลผู้ชนะการคัดเลือก	ภายหลังวันที่ 17 พฤศจิกายน 2560

หมายเหตุ ตลาดหลักทรัพย์ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงกำหนดการดังกล่าวข้างต้นได้ตามความเหมาะสม

ประกาศ ณ วันที่ 1 พฤศจิกายน 2560

ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

Email: itprocurementunit@set.or.th

ฝ่ายจัดซื้อ ส่วนจัดซื้อเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชั้นที่ 17 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ถนนรัชดาภิเษก ดินแดง กรุงเทพฯ Visit us at <http://www.set.or.th>