



ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย

ประกาศเชิญชวนประกวดราคา โครงการรับประกันและบำรุงรักษาระบบ SET Contact Center

ตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย (“ตลาดหลักทรัพย์”) มีความประสงค์จะสรรหา คัดเลือกผู้รับจ้างงาน โครงการรับประกันและบำรุงรักษาระบบ SET Contact Center โดยมีรายละเอียดข้อมูลโครงการฯ ขอบเขตงานตามสัญญา คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ งาน กำหนดการและข้อมูลอื่นที่เกี่ยวข้องตามที่แสดงไว้ในข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (Term of Reference) (ซึ่งต่อไปในเอกสารนี้จะเรียกว่า “ข้อกำหนดการเสนองาน”)

ข้อกำหนด

1. ผู้เสนองานมีหน้าที่รับประกันและให้บริการบำรุงรักษาระบบ SET Contact Center ทั้งระบบหลักและระบบสำรองของตลาดหลักทรัพย์ให้สามารถทำงานได้อย่างต่อเนื่องตลอดเวลาตามข้อกำหนด
2. ระบบ SET Contact Center ประกอบด้วย (ซอฟต์แวร์และอุปกรณ์ที่เกี่ยวข้องตามเอกสารแนบ 3)
 - a. ระบบโทรศัพท์ IP Telephony (CUCM)
 - b. ระบบ Contact Center (UCCX)
 - c. ระบบการเชื่อมต่อ Application ต่าง ๆ (CC-APP)
 - d. ระบบ FAX IP (Right Fax)
 - e. ระบบ Customized Fax (Triton)
 - f. ระบบ Quality Management (NICE)
 - g. ระบบ Customized Report (CUIC)
 - h. ระบบการติดต่อกลับลูกค้า (Call Back)
 - i. ระบบ Telephone Billing (Billing)
3. ระยะเวลาการให้บริการ 1 ธันวาคม 2561 – 30 พฤศจิกายน 2562
4. เข้าดำเนินการแก้ไขปัญหาตามการร้องขอในลักษณะ 24x7 แบบ Onsite Support ตามการร้องขอของเจ้าหน้าที่ตลาดหลักทรัพย์ เพื่อให้ระบบงานสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ด้วยความรวดเร็ว โดยการจัดส่งช่างผู้ชำนาญงาน เพื่อให้คำปรึกษา ดำเนินการตรวจสอบ และ/หรือจัดหาอุปกรณ์ เปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ที่เสียหาย โดยระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลา 4 ชั่วโมง หากปัญหาดังกล่าวมีความซับซ้อนหรือมีจำนวนมาก จะขยายเวลาให้อีก 2 ชั่วโมง
5. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญให้คำปรึกษา รวมถึงดำเนินการแก้ไขค่า Configuration ของซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้อง
6. ผู้เสนองานมีหน้าที่ต่ออายุการใช้งานซอฟต์แวร์ หรือ License หรือ Subscription กับเจ้าของผลิตภัณฑ์ ให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่อง รวมถึงการ Upgrade Version ตลอดอายุสัญญา
7. ผู้เสนองานมีหน้าที่เข้าทำการบำรุงรักษาระบบและตรวจสอบการทำงานของระบบรวมทั้งอุปกรณ์อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ตลอดอายุสัญญาพร้อมจัดส่งรายงานการดำเนินการบำรุงรักษาให้แก่ตลาดหลักทรัพย์
8. ขอบเขตการเข้าทำการบำรุงรักษาและตรวจสอบการทำงานของระบบรวมทั้งอุปกรณ์มีรายละเอียด ดังนี้
 - a. ตรวจสอบ แก้ไขปัญหา และบำรุงรักษาระบบและอุปกรณ์ ตามรายการในข้อ 2.2 พร้อมจัดส่งรายงานผลการตรวจสอบการบำรุงรักษา
 - b. จัดทำแผนการให้บริการและแผนการบำรุงรักษา
 - c. จัดให้มีเจ้าหน้าที่ผู้เชี่ยวชาญเข้าร่วมทดสอบ DRP, BCP หรือให้คำปรึกษาตามที่ตลาดหลักทรัพย์ร้องขอ
 - d. จัดส่งรายงานผลการตรวจสอบเป็นลายลักษณ์อักษรภายใน 10 (สิบ) วันหลังจากเข้าตรวจสอบ บำรุงรักษาระบบ และอุปกรณ์ ในกรณีที่ตรวจพบเหตุการณ์ผิดปกติ ผู้เสนอราคาต้องทำการแก้ไข ให้อุปกรณ์กลับสู่สภาพปกติภายในเวลาไม่เกิน 7 (เจ็ด) วันนับจากวันที่เข้าทำการตรวจสอบ

- e. ในกรณีที่เมื่อเหตุขัดข้องเกิดขึ้นกับระบบหรืออุปกรณ์ ผู้เสนอราคามีหน้าที่ซ่อมแซมแก้ไขเหตุขัดข้อง ในทุกวัน เวลาตลอดสัปดาห์จนถึงสิ้นสุดอายุสัญญา (7 วัน x 24 ชั่วโมง) ตามการร้องขอของเจ้าหน้าที่ตลาดหลักทรัพย์ เพื่อให้ระบบงานสามารถดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง ด้วยความรวดเร็ว โดยการจัดส่งช่างผู้ชำนาญงาน เพื่อให้คำปรึกษา ดำเนินการตรวจซ่อม และ/หรือจัดหาอุปกรณ์ เปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ที่เสียหาย โดยระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น จะต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จภายในเวลา 4 ชั่วโมง หากปัญหาดังกล่าวมีความซับซ้อนหรือมีจำนวนมาก จะขยายเวลาให้อีก 2 ชั่วโมง รวมระยะเวลาการแก้ไขปัญหาทั้งหมดให้แล้วเสร็จเป็น 2 ชั่วโมง นับจากได้รับแจ้งจากเจ้าหน้าที่ของตลาดหลักทรัพย์
- f. ในกรณีเมื่อเหตุขัดข้องเกิดขึ้นกับอุปกรณ์ เช่น หัวเครื่องโทรศัพท์ ผู้เสนอราคามีหน้าที่ซ่อมแซมแก้ไขเหตุขัดข้องกับอุปกรณ์ ในทุกวัน และเวลาทำการตลอดสัปดาห์ (จันทร์ – ศุกร์, 08:30 – 17:30) (5 วัน x 8 ชั่วโมง) ตามการร้องขอของเจ้าหน้าที่ตลาดหลักทรัพย์ เพื่อให้สามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องด้วยความรวดเร็ว โดยการจัดส่งช่างผู้ชำนาญงาน เพื่อให้คำปรึกษา ดำเนินการตรวจซ่อม และ/หรือจัดหาอุปกรณ์ เปลี่ยนทดแทนอุปกรณ์ที่เสียหาย โดยจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาให้แล้วเสร็จภายในไม่เกินวันทำการถัดไป (Next Business Day)
- g. ในกรณีที่เมื่ออุปกรณ์ชำรุดหรือไม่สามารถใช้งานได้ตามปกติ ทางบริษัทฯ จะนำอุปกรณ์สำรองมาให้ใช้งานแทนเป็นการชั่วคราวในทันที ระหว่างที่ทำการส่งอุปกรณ์ดังกล่าวซ่อม โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย หากอุปกรณ์ดังกล่าวไม่สามารถซ่อมแซมได้ ทางบริษัทฯ จะเปลี่ยนอุปกรณ์ชิ้นใหม่ให้ทันที
- h. ให้คำปรึกษาและแนะนำการใช้งานของระบบและอุปกรณ์
- i. ในกรณีที่มีการเปลี่ยนอะไหล่ ชิ้นส่วน หรืออุปกรณ์ ผู้รับจ้างต้องใช้อะไหล่ ชิ้นส่วน หรืออุปกรณ์ที่เป็นของแท้ของใหม่ และไม่เคยใช้งานมาก่อน
- j. ผู้รับจ้างจะต้องรักษาความสะอาดในการปฏิบัติงานโดยมีภาชนะ หรือ วัสดุป้องกันบริเวณการทำงาน และทำความสะอาดพื้นที่ หลังการปฏิบัติงานให้เรียบร้อยทุกครั้ง

9. รายการอุปกรณ์ และ ซอฟต์แวร์ที่ต้องรับประกัน

No	Equipment	Brand	Quantity
1	Voice Gateway 2911 (4 Device)	Cisco	4
2	Cisco IP Phone 7841 (50 Devices)	Cisco	50
3	Headset Plantronics H141N for IP Phone (50 Devices)	Cisco	50

No	System	Brand (Product Owner)	License Count
1	Call Manager	Cisco	50 Enhanced Licenses
2	Contact Center	Cisco	50 Premium License
3	Billing	บริษัท เนตโคด ซิสเต็มส์ จำกัด	50 Extensions
4	Nice	Nice	Voice Recording/QM 50 License Screen Recording 10 Channels
5	Callback	บริษัท ยูซีคอนเนค จำกัด	2 Servers 50 Users
6	CUIC	Cisco	Premium
7	Fax on Demand	Triton	4 Channels (Triton#1) 4 Channels (Triton#2)
8	RightFax	Right Fax	12 Channels for Contact Center 15 Channels for Backoffice

ทั้งนี้ ข้อกำหนดมีรายละเอียดอยู่หลายข้อ โปรดอ่านรายละเอียดในเอกสารข้อกำหนดและขอบเขตของงาน
(Term of Reference)

กำหนดการ

ลำดับ	รายละเอียด	กำหนดการ
1	ประกาศเชิญชวน	วันที่ 29 พฤศจิกายน 2561
3	สอบถามข้อมูลเพิ่มเติมเป็นลายลักษณ์อักษรทาง email itprocurementunit@set.or.th	ไม่เกินวันที่ 3 ธันวาคม 2561
4	กำหนดตอบคำถามเป็นลายลักษณ์อักษรทาง email itprocurementunit@set.or.th	วันที่ 6 ธันวาคม 2561
5	ส่งรายชื่อผู้เข้าร่วมสัมมนา และสัมมนาผู้สนใจ	วันที่ 3 - 17 ธันวาคม 2561
6	ยื่นซองประกวดราคา	วันที่ 18 ธันวาคม 2561
7	ประกาศรายชื่อผู้ชนะการประกวดราคา	วันที่ 21 ธันวาคม 2561

หมายเหตุ ตลาดหลักทรัพย์ขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงกำหนดการดังกล่าวข้างต้นได้ตามความเหมาะสม

ประกาศ ณ วันที่ 29 พฤศจิกายน 2561

ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติม

Email: itprocurementunit@set.or.th

ฝ่ายจัดซื้อ ส่วนจัดซื้อเทคโนโลยีสารสนเทศ

ชั้นที่ 17 อาคารตลาดหลักทรัพย์แห่งประเทศไทย ถนนรัชดาภิเษก ดินแดง กรุงเทพฯ Visit us at

<http://www.set.or.th>