

- ร่าง -

เอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เลขที่ /2558

การจัดจ้างบริการ Contact Center และบริการระบบ CRM

ตามประกาศกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

ลงวันที่

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “กองทุน” มีความประสงค์จะประกวดราคาการจัดจ้างบริการ Contact Center และบริการระบบ CRM

1. เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

- ภาคผนวก 1 ร่างขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR) การจ้างบริการ Contact Center และบริการระบบ CRM
- ภาคผนวก 2 แบบใบยื่นข้อเสนอการประกวดราคาจ้าง ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
- ภาคผนวก 3 หนังสือแสดงเงื่อนไขการซื้อและการจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
- ภาคผนวก 4 แบบสัญญาจ้าง
- ภาคผนวก 5 แบบหนังสือค้ำประกัน
- (1) หลักประกันซอง
- (2) หลักประกันสัญญา
- ภาคผนวก 6 บทนิยาม
- (1) ผู้ประสงค์จะเสนอราคาหรือผู้มีสิทธิเสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน
- (2) การขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม
- ภาคผนวก 7 แบบบัญชีเอกสาร
- (1) บัญชีเอกสารส่วนที่ 1
- (2) บัญชีเอกสารส่วนที่ 2

2. คุณสมบัติของผู้ประสงค์จะเสนอราคา

2.1 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องเป็นนิติบุคคลและเป็นผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่จะประกวดราคาจ้าง โดยต้องยื่นหลักฐานการจดทะเบียน ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ออกให้หรือรับรองให้ไม่เกิน 6 เดือน นับถึงวันยื่นเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

2.2 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ

2.3 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ประสงค์จะเสนอราคารายอื่น ณ วันประกาศประกวดราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ตามภาคผนวก 6

2.4 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

2.5 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องผ่านการคัดเลือกให้เป็นผู้มีสิทธิเสนอราคา

2.6 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับงานที่ประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในวงเงินไม่น้อยกว่า 6,000,000.00 บาท (หกล้านบาทถ้วน) ในสัญญาเดียวกันอย่างน้อย 2 สัญญา และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนราชการ หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่กองทุนฯ เชื้อถือภายในระยะเวลา 5 ปี นับจากวันที่ทำสัญญา จนถึงวันที่ยื่นเอกสารประกวดราคาจ้าง โดยผู้เสนอราคาต้องยื่นสำเนาหนังสือรับรองผลงานหรือสำเนาสัญญาฉบับ

2.7 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำและแสดงบัญชีรายการรับจ่ายของโครงการที่บุคคลหรือนิติบุคคลเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานรัฐ พ.ศ. 2554 ข้อ 15 และที่แก้ไขเพิ่มเติมดังนี้

(1) บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้ามาเป็นคู่สัญญาต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายการรับจ่าย หรือแสดงบัญชีรายการรับจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ

(2) บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐซึ่งได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP) ตามข้อ 16 ต้องลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

(3) คู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชีเงินธนาคาร เว้นแต่การจ่ายเงินแต่ละครั้ง ซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาทคู่สัญญาอาจจ่ายเงินเป็นเงินสดก็ได้

ความใน(3) มิให้นำมาใช้บังคับกับการรับเงินของคู่สัญญาในสัญญาสัมปทาน

2.8 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องมีหนังสือยืนยันการเป็นเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา หรือหนังสือแต่งตั้งรับรองการเป็นตัวแทนจัดจำหน่าย หรือเอกสารลิขสิทธิ์การใช้งาน ซึ่งมีสิทธิถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อให้บริการซอฟต์แวร์และระบบทั้งหมดที่เสนอ

3. หลักฐานการเสนอราคา

ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องเสนอเอกสารหลักฐาน จำนวน ... ชุด ประกอบด้วย ต้นฉบับ จำนวน 1 ชุด และสำเนา จำนวน...ชุด โดยใส่ซองปิดผนึก แยกเป็น 2 ส่วน ดังนี้

3.1 ส่วนที่ 1 อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

3.1.1 เอกสารที่แสดงความเป็นนิติบุคคล

(1) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล ตามข้อ 2.1 บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

(2) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล ตามข้อ 2.1 หรือหนังสือสำเนาหนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) ที่คัดถ่ายจากกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ ไม่เกิน 1 เดือน จนถึงวันที่ยื่นเอกสารประกวดราคา และบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

3.1.2 สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์ สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ถ้ามี) และหลักฐานการลงทะเบียนเป็นผู้ค้าภาครัฐในระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP) ของกรมบัญชีกลาง พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

3.1.3 บัญชีเอกสารส่วนที่ 1 ทั้งหมดที่ได้ยื่นตามภาคผนวก 7 ข้อ (1)

3.2 ส่วนที่ 2 อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

- 3.2.1 หนังสือแสดงเงื่อนไขการซื้อขายและการจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยต้องลงนามพร้อมประทับตรา ตันฉบับ 3 ชุด สำเนา - ชุด (ถ้ามี)
- 3.2.2 หนังสือมอบอำนาจซึ่งปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมายในกรณีที่ผู้ประสงค์จะเสนอราคามอบอำนาจให้บุคคลอื่นทำการแทน
- 3.2.3 หลักประกันของ ตามข้อ 5
- 3.2.4 สำเนาหนังสือรับรองผลงานหรือสำเนาสัญญาฉบับตามข้อ 26 พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง
- 3.2.5 แบบใบยื่นข้อเสนอการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ตามภาคผนวก 2
- 3.2.6 แผนการดำเนินงานโครงการ ประกอบด้วย แผนการในช่วงระยะเวลาเตรียมการและแผนการให้บริการตามสัญญา
- 3.2.7 บุคคลผู้รับผิดชอบโครงการ
- 3.2.8 ตารางเปรียบเทียบระหว่างข้อกำหนดคุณสมบัติและข้อเสนอโครงการ
- 3.2.9 รายละเอียดสถานที่จริงของห้องปฏิบัติงาน Contact Center
- 3.2.10 บัญชีเอกสารส่วนที่ 2 ทั้งหมดที่ได้ยื่นตามภาคผนวก 7 ข้อ (2)

4. การเสนอราคา

4.1 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องยื่นข้อเสนอตามแบบที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และหนังสือแสดงเงื่อนไขการซื้อขายและการจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์นี้ โดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น และจะต้องกรอกข้อความให้ถูกต้องครบถ้วนรวมทั้งลงลายมือชื่อของผู้ประสงค์จะเสนอราคาให้ชัดเจน

4.2 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาจะต้องเสนอราคาเป็นเงินบาท ซึ่งรวมภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีอากรอื่นๆ ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งปวง และผู้ประสงค์จะเสนอราคาจะต้องรับภาระภาษีมูลค่าเพิ่มที่เพิ่มขึ้นหากกรมสรรพากรได้ประกาศเปลี่ยนแปลงอัตราภาษีมูลค่าเพิ่มที่เพิ่มขึ้น

4.3 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า 90 วัน นับแต่วันยื่นยื่นราคาสุดท้าย โดยภายในกำหนดยื่นราคา ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องรับผิดชอบราคาที่ตนเสนอไว้ และจะถอนการเสนอราคามีได้

4.4 ก่อนยื่นเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ประสงค์จะเสนอราคาควรตรวจสอบร่างสัญญาและรายละเอียดฯฯ ให้ถี่ถ้วนและเข้าใจเอกสารประกวดราคาทั้งหมดเสียก่อนที่จะตกลงยื่นข้อเสนอตามเงื่อนไขในเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

4.5 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องยื่นเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ จ่าหน้าซองถึงประธานคณะกรรมการประกวดราคาตามโครงการ โดยระบุไว้หน้าซองว่า “เอกสารประกวดราคาตามเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ เลขที่.....” ยื่นต่อคณะกรรมการประกวดราคาตามโครงการฯ ในวันที่ ตั้งแต่เวลา น. ถึง น. ณ สำนักงานกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา เลขที่ 89 อาคาร เอไอเอ แคปิตอล เซ็นเตอร์ ชั้น 5 – 6 ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง กรุงเทพมหานคร 10400

เมื่อพ้นกำหนดเวลายื่นเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้วจะไม่รับเอกสารเพิ่มเติมโดยเด็ดขาด

คณะกรรมการประกวดราคาจะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ประสงค์จะเสนอราคาแต่ละรายว่าเป็นผู้ประสงค์จะเสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ประสงค์จะเสนอราคารายอื่น หรือเป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างผู้ประสงค์จะเสนอราคากับผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ตามภาคผนวก 6 ข้อ (1) ณ วันประกาศประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือไม่ พร้อมทั้งตรวจสอบข้อเสนอตาม ข้อ 3.2 และแจ้งผู้ประสงค์จะเสนอราคาแต่ละรายทราบผลการพิจารณาเฉพาะของตนทางไปรษณีย์ลงทะเบียนตอบรับ หรือวิธีอื่นใดที่มีหลักฐานว่าผู้ประสงค์จะเสนอราคาได้รับทราบแล้ว

หากปรากฏต่อคณะกรรมการประกวดราคา ก่อนหรือในขณะที่มีการเสนอราคาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ว่ามี ผู้ประสงค์จะเสนอราคาหรือผู้มีสิทธิเสนอราคา กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมตามภาคผนวก 6 ข้อ (1) คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ประสงค์จะเสนอราคาหรือผู้มีสิทธิเสนอราคารายนั้นออกจากการเป็นผู้มีสิทธิเสนอราคา และกองทุนจะพิจารณาลงโทษผู้ประสงค์จะเสนอราคาหรือผู้มีสิทธิเสนอราคาดังกล่าวเป็นผู้ทำงาน

ผู้ประสงค์จะเสนอราคาที่ไม่ผ่านการคัดเลือกเบื้องต้น เพราะเหตุเป็นผู้ประสงค์จะเสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ประสงค์จะเสนอราคารายอื่น หรือเป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างผู้ประสงค์จะเสนอราคากับผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ณ วันประกาศประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือเป็นผู้ประสงค์จะเสนอราคาที่ไม่ผ่านคุณสมบัติทางด้านเทคนิค อาจอุทธรณ์คำสั่งดังกล่าวต่อผู้จัดการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ภายใน 3 วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งจากคณะกรรมการประกวดราคา การวินิจฉัยอุทธรณ์ของผู้จัดการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาให้ถือเป็นที่สุด

หากปรากฏต่อคณะกรรมการประกวดราคาว่า กระบวนการเสนอราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ประสบข้อขัดข้องจนไม่อาจดำเนินการต่อไปให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่กำหนดไว้ คณะกรรมการประกวดราคาจะสั่งพักกระบวนการเสนอราคา โดยมีให้ผู้แทนผู้มีสิทธิเสนอราคาพบปะหรือติดต่อสื่อสารกับบุคคลอื่น และเมื่อแก้ไขข้อขัดข้องแล้ว จะให้ดำเนินการกระบวนการเสนอราคาต่อไปจากขั้นตอนที่ค้างอยู่ภายในเวลาของการเสนอราคาที่ยังเหลือก่อนจะสั่งพักกระบวนการเสนอราคา แต่ต้องสิ้นสุดกระบวนการเสนอราคาภายในวันเดียวกัน เว้นแต่คณะกรรมการประกวดราคาเห็นว่ากระบวนการเสนอราคาจะไม่แล้วเสร็จได้โดยง่าย หรือข้อขัดข้องไม่อาจแก้ไขได้ ประธานคณะกรรมการประกวดราคาจะสั่งยกเลิกกระบวนการเสนอราคา และกำหนดวัน เวลา และสถานที่ เพื่อเริ่มต้นกระบวนการเสนอราคาใหม่ โดยจะแจ้งให้ผู้มีสิทธิเสนอราคาทุกรายที่อยู่ในสถานทีนั้นทราบ

คณะกรรมการประกวดราคาสงวนสิทธิในการตัดสินใจดำเนินการใดๆ ระหว่างการประกวดราคาฯ เพื่อให้การประกวดราคาฯ เกิดประโยชน์สูงสุดต่อกองทุน

4.6 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้มีสิทธิเสนอราคาจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

(1) ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในหนังสือแสดงเงื่อนไขการซื้อและการจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่ได้ยื่นมาพร้อมกับซองเสนอทางเทคนิค

(2) ราคาสูงสุดของการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์จะต้องเริ่มต้นที่ 11,984,879 บาท

(3) ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่นๆ (ถ้ามี) รวมค่าใช้จ่ายทั้งหมดไว้ด้วยแล้ว

(4) ผู้มีสิทธิเสนอราคาหรือผู้แทนจะต้องมาลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการเสนอราคา ตามวัน เวลาและสถานที่ที่กำหนด

(5) ผู้มีสิทธิเสนอราคาหรือผู้แทนที่มาลงทะเบียนแล้ว ต้อง LOG IN เข้าสู่ระบบ

(6) ผู้มีสิทธิเสนอราคาหรือผู้แทนที่ LOG IN แล้ว จะต้องดำเนินการเสนอราคาโดยราคาเสนอในการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ จะต้องต่ำกว่าราคาสูงสุดในการประกวดราคาฯ และต้องเสนอลดราคาขั้นต่ำ (Minimum Bid) ไม่น้อยกว่าครึ่งละ 20,000 บาท จากราคาสูงสุดในการประกวดราคาฯ และการเสนอราคาครั้งถัดๆ ไป ต้องเสนอลดราคาครั้งละไม่น้อยกว่า 20,000 บาท จากราคาครั้งสุดท้ายที่เสนอแล้ว

(7) ห้ามผู้มีสิทธิเสนอราคาถอนการเสนอราคา และเมื่อการประกวดราคาฯ เสร็จสิ้นแล้ว จะต้องยืนยันราคาต่อผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ราคาที่ยืนยันจะต้องตรงกับราคาที่เสนอหลังสุด

(8) ผู้มีสิทธิเสนอราคาที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นผู้ชนะการเสนอราคา ต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการให้บริการ เสนอราคาทางอิเล็กทรอนิกส์ และค่าใช้จ่ายในการเดินทางของผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ทั้งนี้ จะแจ้งให้ทราบในวันเสนอราคา

(9) ผู้มีสิทธิเสนอราคาจะต้องมาเสนอราคาในวันที่ ตั้งแต่เวลา น. เป็นต้นไป ทั้งนี้ จะแจ้งนัดหมายตามแบบแจ้ง วัน เวลา และสถานที่เสนอราคา (บก.005) ให้ทราบต่อไป

(10) ผู้มีสิทธิเสนอราคาสามารถศึกษาและทำความเข้าใจในระบบและวิธีการเสนอราคาของผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ที่แสดงไว้ในเว็บไซต์ www.gprocurement.go.th และผู้มีสิทธิเสนอราคาต้องทำการทดลองวิธีการเสนอราคาก่อนถึงกำหนดวันเสนอราคาในเว็บไซต์ของผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ตั้งแต่วันที่.....เป็นต้นไป

4.7 ผู้สนใจสามารถซื้อเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ตั้งแต่วันที่ ถึงวันที่ ในวันและเวลาราชการ โดยผู้เสนอราคาต้องเข้ารับฟังคำชี้แจงการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่ เวลา น. ถึงเวลา น. ณ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

หากผู้เสนอการรายใดไม่เข้าร่วมรับฟังคำชี้แจง กองทุนจะถือว่าผู้เสนอการรายนั้นเข้าใจเงื่อนไข รายละเอียดของการเสนอราคาทั้งหมดโดยตลอดแล้ว ผู้เสนอราคาจะเรียกร้องหรือยกข้ออ้างโดยอาศัยเหตุผลจากการที่ตนละเลยไม่ได้เข้าร่วมรับฟังคำชี้แจงครั้งนี้ไม่ได้

ทั้งนี้ กองทุน ขอให้ผู้เสนอราคาส่งคำถามเป็นลายลักษณ์อักษรถึงกองทุน ภายในวันที่ กองทุน จะตอบคำถามเฉพาะคำถามที่ส่งมาภายในเวลาที่กำหนดเท่านั้น และกองทุน สงวนสิทธิ์ที่อาจไม่ตอบคำถามที่ไม่ได้ ส่งให้กองทุน ล่วงหน้า

5. หลักประกันของ

5.1 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องวางหลักประกันของพร้อมกับการยื่นซองข้อเสนอด้านเทคนิค จำนวน บาท (.....) โดยหลักประกันของจะต้องมีระยะเวลาการค้ำประกันตั้งแต่วันที่ยื่นซองข้อเสนอทางด้านเทคนิคครบคลุม ไปจนถึงวันสิ้นสุดการยื่นราคา โดยหลักประกันให้ใช้อย่างหนึ่ง อย่างไม่ด่างด้อย ดังนี้

(1) เงินสด

(2) แคชเชียร์เช็คที่ธนาคารส่งจ่ายให้แก่กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

(3) หนังสือค้ำประกันของธนาคารในประเทศตามแบบหนังสือค้ำประกันตั้งระบุในภาคผนวก 5 ข้อ (1)

(4) หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์ และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของ ธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งได้แจ้งชื่อเวียนให้ส่วนราชการต่างๆ ทราบแล้ว โดยอนุโลมให้ใช้ตามแบบหนังสือค้ำประกันตั้งระบุในภาคผนวก 5 ข้อ (1)

(5) พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันของตามข้อนี้ กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษาจะคืนให้ผู้ประสงค์จะเสนอราคา หรือผู้ค้ำประกันภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ได้พิจารณาในเบื้องต้นเรียบร้อยแล้ว เว้นแต่ผู้เสนอการรายที่คัดเลือกไว้ ซึ่งเสนอราคาต่ำสุด จะคืนให้ต่อเมื่อได้ทำสัญญาหรือข้อตกลง หรือเมื่อผู้มีสิทธิเสนอราคาได้พ้นจากข้อผูกพันแล้ว

5.2 การคืนหลักประกันของ ไม่ว่าในกรณีใดๆ จะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ย

5.3 การยึดหลักประกันของ จะดำเนินการในกรณี ดังต่อไปนี้

- (1) ผู้มีสิทธิเสนอราคาไม่ส่งผู้แทนมาลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการเสนอราคา ตามวัน เวลา และสถานที่กำหนด
- (2) ผู้มีสิทธิเสนอราคาที่มาลงทะเบียนแล้วไม่ LOG IN เข้าสู่ระบบ
- (3) ผู้มีสิทธิเสนอราคา LOG IN แล้ว แต่ไม่มีการเสนอราคา หรือเสนอราคาผิดเงื่อนไขที่กำหนด โดยการเสนอราคาสูงกว่า หรือเท่ากับราคาเริ่มต้นการประมูล
- (4) ผู้มีสิทธิเสนอราคาไม่ลงลายมือชื่อในแบบ บก.008 แบบยืนยันราคาสุดท้ายในการเสนอราคา

6. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณาข้อเสนอทางเทคนิคและพิจารณาราคา

6.1 การพิจารณาข้อเสนอทางด้านเทคนิค

(1) หากผู้ประสงค์จะเสนอราคารายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามข้อ 2 หรือยื่นหลักฐานการเสนอราคาไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วนตามข้อ 3 หรือยื่นเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ไม่ถูกต้องตามข้อ 4 แล้วคณะกรรมการประกวดราคาจะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ประสงค์จะเสนอราคารายนั้น เว้นแต่เป็นข้อผิดพลาด หรือผิดพลาดเพียงเล็กน้อย หรือผิดพลาดไปจากเงื่อนไขของเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนที่มีสาระสำคัญ ทั้งนี้ เฉพาะในกรณีที่พิจารณาเห็นว่าจะประโยชน์ต่อกองทุน เท่านั้น

(2) คณะกรรมการประกวดราคาจะพิจารณาข้อเสนอทางด้านเทคนิคของผู้ประสงค์จะเสนอราคาเป็นลำดับแรก โดยผู้ประสงค์จะเสนอราคา จะต้องได้คะแนนรวมตั้งแต่ 80% ขึ้นไปจึงจะผ่านข้อเสนอด้านเทคนิค และเป็นผู้มีสิทธิเสนอราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

(3) คณะกรรมการประกวดราคาจะพิจารณาให้คะแนนทางด้านเทคนิค โดยในคะแนนเต็ม 100% จะมีน้ำหนักแบ่งเป็นด้านต่างๆ ดังนี้

- | | |
|--|----------|
| (3.1) ผลงานตามข้อ 2.6 | 15 คะแนน |
| (3.2) แผนการดำเนินงานโครงการ ตามข้อ 3.2 (3.2.6) | 25 คะแนน |
| (3.3) บุคคลผู้รับผิดชอบโครงการ ตามข้อ 3.2 (3.2.7) | 15 คะแนน |
| (3.4) ตารางเปรียบเทียบระหว่างข้อกำหนดคุณสมบัติ และข้อเสนอโครงการ ตามข้อ 3.2 (3.2.8) | 25 คะแนน |
| (3.5) รายละเอียดสถานที่จริงของห้องปฏิบัติงาน Contact Center ตามข้อ 3.2 (3.2.9) (ทั้งนี้ คณะกรรมการต้องเข้าเยี่ยมชม สถานที่จริงประกอบการให้คะแนน) | 20 คะแนน |

หากผู้ประสงค์จะเสนอราคารายใด ไม่ผ่านเกณฑ์หรือไม่ถูกต้องก็จะแจ้งให้ทราบและให้มารับคืนหลักประกันของ

6.2 การพิจารณาข้อเสนอทางด้านราคา

ในการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์นี้ กองทุน จะพิจารณาตัดสินด้วยราคารวม

6.3 กองทุน สงวนสิทธิไม่พิจารณาราคาของผู้ประสงค์จะเสนอราคา โดยไม่มีการผ่อนผันในกรณี ดังต่อไปนี้

- 1) ไม่ปรากฏชื่อผู้ประสงค์จะเสนอราคารายนั้น ในบัญชีผู้รับเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือในหลักฐานการรับเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ของกองทุน
- 2) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไข ที่กำหนดในเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ประสงค์จะเสนอราคารายอื่น

6.4 ในการตัดสินใจการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์หรือในการทำสัญญา คณะกรรมการประกวดราคาหรือกองทุน มีสิทธิให้ผู้ประสงค์จะเสนอราคา ชี้แจงข้อเท็จจริง สภาพ ฐานะ หรือ ข้อเท็จจริงอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับผู้ประสงค์จะเสนอราคาได้ กองทุน มีสิทธิที่จะไม่รับราคาหรือไม่ทำสัญญา หาก หลักฐานดังกล่าวไม่มีความเหมาะสม หรือไม่ถูกต้อง

6.5 กองทุน ทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่เสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้างในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิกการ ประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้แต่จะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อ ประโยชน์ของกองทุน และทางราชการเป็นสำคัญ และให้ถือว่าการตัดสินใจของกองทุน เป็นเด็ดขาด ผู้ประสงค์จะ เสนอราคาหรือผู้มีสิทธิเสนอราคาจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งกองทุน จะพิจารณายกเลิกการประกวด ราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ และลงโทษผู้เสนอราคาเป็นผู้ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้มีสิทธิเสนอราคา ที่ ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อได้ว่าการเสนอราคากระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอ เอกสารอันเป็นเท็จ หรือใช้ชื่อบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลอื่นมาเสนอราคาแทน เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้มีสิทธิเสนอราคารายที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจ ดำเนินงานตามสัญญาได้ คณะกรรมการประกวดราคา หรือกองทุน จะให้ผู้มีสิทธิเสนอราคารายนั้นชี้แจง และแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่าผู้มีสิทธิเสนอราคาสามารถดำเนินงานตามประกาศราคาจ้างด้วยวิธีการทาง อิเล็กทรอนิกส์ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ กองทุน มีสิทธิจะไม่รับราคาของผู้มีสิทธิเสนอราคา รายนั้น

6.6 ในกรณีที่ปรากฏข้อเท็จจริงหลังจากการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ว่าผู้ประสงค์จะเสนอราคาที่ได้รับคัดเลือกเป็นผู้มีสิทธิเสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้มีสิทธิเสนอราคา รายอื่น หรือเป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างผู้มีสิทธิเสนอราคากับผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ณ วันประกาศประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ หรือเป็นผู้มีสิทธิเสนอราคาที่ทำกรการอันเป็น การขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ตามภาคผนวก 6 กองทุน มีอำนาจที่จะตัดรายชื่อผู้มีสิทธิเสนอราคา ดังกล่าว และกองทุน จะพิจารณาลงโทษผู้มีสิทธิเสนอราคารายนั้นเป็นผู้ทำงาน

7. การทำสัญญาจ้าง

7.1 ผู้ชนะการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้รับจ้าง) จะต้องทำสัญญาจ้างตาม แบบสัญญา ดังระบุตามแบบในภาคผนวก 4 กับกองทุน ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง และจะต้องวาง หลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ.....ของราคาค่าจ้างที่ประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทาง อิเล็กทรอนิกส์ได้ ให้กองทุนถือไว้ขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างใดอย่างหนึ่งดังต่อไปนี้

- (1) เงินสด
- (2) แคชเชียร์เช็คที่ธนาคารสั่งจ่ายให้แก่กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา
- (3) หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามแบบหนังสือค้ำประกันดังระบุในภาคผนวก 5 ข้อ (2)
- (4) หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบ

กิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกัน ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ซึ่งได้แจ้งเวียนให้ ส่วนราชการ ต่างๆ ทราบแล้ว โดยอนุโลมให้ใช้ตามแบบหนังสือค้ำประกันดังระบุในภาคผนวก 5 ข้อ (2)

- (5) พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน 30 วันนับถัดจากวันที่คู่สัญญาพ้นจาก ข้อผูกพันตามสัญญาจ้างแล้ว

8. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

กองทุนจะชำระเงินค่าบริการเป็นรายเดือน ภายหลังจากผู้รับจ้างส่งมอบรายงานผลการให้บริการ Contact Center และบริการระบบ CRM เป็นรายเดือน และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับงานในแต่ละเดือนเรียบร้อยแล้ว

9. อัตราค่าปรับ

คิดอัตราค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.2 ของมูลค่าตามสัญญาจ้าง

10. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง

ผู้ชนะการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้ทำข้อตกลงเป็นหนังสือหรือทำสัญญาจ้างตามแบบดังระบุในภาคผนวก 4 แล้วแต่กรณี จะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของงานจ้างที่เกิดขึ้นตลอดระยะเวลาจ้าง นับถัดจากวันที่กองทุนได้รับมอบงานงวดสุดท้ายแล้ว โดยผู้รับจ้างต้องบริหารจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้ใช้ได้ติดตั้งเดิมภายใน 3 วัน หลังจากที่ได้รับแจ้ง

11. ข้อสงวนสิทธิในการเสนอราคาและอื่นๆ

11.1 เงินค่าจ้างสำหรับงานจ้างครั้งนี้ ได้มาจากเงินงบประมาณประจำปี 2558 ราคากลางของงานการจัดจ้างบริการ Contact Center และบริการระบบ CRM ของกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ในการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ เป็นเงินทั้งสิ้น 11,984,879 บาท (สิบเอ็ดล้านเก้าแสนแปดหมื่นสี่พันแปดร้อยเจ็ดสิบบาทถ้วน)

11.2 เมื่อกองทุน ได้คัดเลือกผู้มีสิทธิเสนอราคารายใดให้เป็นผู้รับจ้าง และได้ตกลงจ้างตามการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ถ้าผู้รับจ้างจะต้องส่งหรือนำสิ่งของมาเพื่องานจ้างดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ และของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้มีสิทธิเสนอราคาซึ่งเป็นผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมพาณิชย์นาวี ดังนี้

1) แจกการส่งหรือนำสิ่งของดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศต่อกรมเจ้าท่าภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้รับจ้างส่งหรือนำเข้าของจากต่างประเทศ เว้นแต่เป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคม ประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้

2) จัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทยจากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่าให้บรรทุกสิ่งของนั้น โดยเรืออื่นที่มีใช้เรือไทย ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตเช่นนั้นก่อนบรรทุกของลงเรืออื่น หรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่น

3) ในกรณีที่ฝ่าฝืนปฏิบัติตาม (1) หรือ (2) ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี

11.3 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาซึ่งได้ยื่นเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ต่อกองทุน แล้วจะถอนตัวออกจากการประกวดราคา มิได้ และเมื่อได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้มีสิทธิเสนอราคาแล้วต้องร่วมเสนอราคาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ตามเงื่อนไขที่กำหนดใน ข้อ 4.6 (4) (5) (6) และ (7) มิฉะนั้น กองทุน จะริบหลักประกันของจำนวนร้อยละ 2.5 ของวงเงินที่จัดหาทันที และอาจพิจารณาเรียกข้อให้ชดใช้ความเสียหายอื่น (ถ้ามี) รวมทั้งอาจพิจารณาให้เป็นผู้ที่ทำงานได้ หากมีพฤติกรรมเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

11.4 ผู้มีสิทธิเสนอราคาซึ่งกองทุนได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญาหรือข้อตกลงภายในเวลาที่ทางกองทุนกำหนดดังระบุไว้ในข้อ 7 กองทุน จะริบหลักประกันซองหรือเรียกร่องจากผู้ออกหนังสือค้ำประกันของทันที และอาจพิจารณาเรียกร่องให้ชดใช้ความเสียหายอื่น (ถ้ามี) รวมทั้งจะพิจารณาให้เป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ

11.5 กองทุน มีสิทธิที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

12. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการจ้าง ผู้รับจ้างพึงปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้ โดยเคร่งครัด

(นางสาวจิตติมา วิชัยรัตน์)

ผู้จัดการกองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา

...../...../.....

ภาคผนวก 1

ขอบเขตของงาน (Terms of Reference : TOR) การจัดจ้างบริการ Contact Center และบริการระบบ CRM

1. หลักการและเหตุผล

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา (กยศ.) เป็นหน่วยงานในกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง จัดตั้งขึ้นมาโดยมีวัตถุประสงค์เพื่อให้กู้ยืมเงินแก่นักเรียน นักศึกษาที่ขาดแคลนทุนทรัพย์ เพื่อเป็นค่าเล่าเรียน ค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการศึกษา และค่าใช้จ่ายที่จำเป็นในการครองชีพระหว่างศึกษา โดยในการให้กู้ยืม กองทุนได้มอบอำนาจให้กับสถานศึกษาดำเนินการให้กู้ยืมแทนกองทุน ปัจจุบัน มีนักเรียน/นักศึกษาที่ได้รับโอกาสทางการศึกษาจากกองทุนฯ ตั้งแต่ระดับมัธยมศึกษาตอนปลาย (สายสามัญและสายอาชีพ) จนถึงระดับปริญญาตรี ตั้งแต่ปีการศึกษา 2539-2558 ไปแล้วกว่า 4.5 ล้านราย เป็นเงินให้กู้ยืมกว่า 4.5 แสนล้านบาท ทั้งนี้ กองทุนฯ มีช่องทางการให้บริการข้อมูลข่าวสาร ตลอดจนการตอบข้อซักถาม และให้คำแนะนำกับนักเรียน นักศึกษาผู้กู้ สถานศึกษา ผู้ปกครองและประชาชนทั่วไปผ่านช่องทาง กยศ. Call Center ซึ่งถือเป็นช่องทางหลัก ในการให้บริการ แต่ปัจจุบันมีผู้ติดต่อสอบถามข้อมูลเพิ่มเติมมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในช่วงเวลาที่มีการกู้ยืม และการชำระหนี้ จะมีผู้โทรศัพท์เข้ามาปริมาณมากเป็นพิเศษ ทำให้ไม่สามารถบริการได้อย่างทั่วถึง จึงมีลูกค้า จำนวนมากที่ไม่สามารถติดต่อเข้ามาเพื่อสอบถามข้อมูลได้ โดยสาเหตุหลักเกิดจากกองทุนฯ มีเจ้าหน้าที่ Call Center และอุปกรณ์รองรับไม่เพียงพอต่อการให้บริการกับลูกค้าจำนวนมากและมีแนวโน้มจะเพิ่มขึ้นทุกปีได้

ทั้งนี้ เพื่อเป็นการขยายขีดความสามารถในการให้บริการข้อมูลกับลูกค้าและประชาชนทั่วไปได้อย่าง ต่อเนื่องทุกวันไม่เว้นวันหยุดราชการ และสามารถรองรับปริมาณรายการสอบถามที่เพิ่มขึ้นจากเดิมในช่วงเวลา ต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ กองทุนฯ ได้พิจารณาจัดหาโครงการระบบศูนย์บริการลูกค้า (Contact Center) เพื่อใช้สนับสนุนการดำเนินงานของกองทุนฯ มุ่งสร้างความพอใจให้กับผู้ใช้บริการกู้ยืม และยังเป็นการเพิ่ม ประสิทธิภาพในการให้บริการด้านข้อมูลข่าวสารแก่ประชาชน มีความคล่องตัวต่อการเปลี่ยนแปลง และมีมาตรฐานด้านความปลอดภัย พร้อมกันนี้ กองทุนฯ ควรมีระบบที่สามารถจัดเก็บข้อมูลที่ปัจจุบัน ของลูกค้าที่ติดต่อมายังกองทุนฯ ได้ และต้องสามารถพัฒนาปรับปรุงข้อมูลลูกค้าที่ได้นั้นให้เป็นฐานข้อมูล ระบบ CRM และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาบริหารจัดการเพื่อให้บริการลูกค้าได้อย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น รวมทั้งเพื่อประโยชน์ในการติดตามการชำระเงินคืนกองทุนฯ ทางอ้อมได้อีกด้วย

2. วัตถุประสงค์

2.1 เพื่อขยายขีดความสามารถในการบริการ Contact Center ให้กับผู้ใช้กู้ยืม และประชาชนทั่วไป ได้อย่างต่อเนื่องทุกวันไม่เว้นวันหยุด และรองรับปริมาณรายการสอบถามที่เพิ่มขึ้นจากเดิมในช่วงเวลาต่างๆ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

2.2 เพื่อนำระบบการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้า (Customer Relationship Management) แบบครบวงจร มาใช้ในการจัดเก็บข้อมูลผู้กู้ยืมและผู้ที่เกี่ยวข้องเป็นฐานข้อมูล และบริหารจัดการฐานข้อมูลนั้น เพื่อให้มีการบริการตรงตามกลุ่มเป้าหมาย และสามารถนำไปใช้ในการสื่อสารประชาสัมพันธ์ได้ตรงตาม วัตถุประสงค์ของกองทุนฯ

3. คุณสมบัติของผู้ประสงค์จะเสนอราคา

3.1 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องเป็นนิติบุคคลและเป็นผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่จะประกวดราคาจ้าง โดยต้องยื่นหลักฐานการจดทะเบียน ซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์ออกให้หรือรับรองให้ไม่เกิน 6 เดือน นับถึงวันยื่นเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

3.2 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการ และได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ

3.3 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ประสงค์จะเสนอราคารายอื่น ณ วันประกาศประกวดราคา หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ตามภาคผนวก 6

3.4 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

3.5 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องผ่านการคัดเลือกให้เป็นผู้มีสิทธิเสนอราคา

3.6 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับงานที่ประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในวงเงินไม่น้อยกว่า 6,000,000.00 บาท (หกล้านบาทถ้วน) ในสัญญาเดียวกันอย่างน้อย 2 สัญญา และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับส่วนราชการ หน่วยงานตามกฎหมายว่าด้วยระเบียบบริหารราชการส่วนท้องถิ่น รัฐวิสาหกิจ หน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่กองทุนฯ เชื้อถือภายในระยะเวลา 5 ปี นับจากวันที่ทำสัญญา จนถึงวันที่ยื่นเอกสารประกวดราคาจ้าง โดยผู้เสนอราคาต้องยื่นสำเนาหนังสือรับรองผลงานหรือสำเนาสัญญาฉบับ

3.7 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่องหลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำและแสดงบัญชีรายการรับจ่ายของโครงการที่บุคคลหรือนิติบุคคลเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานรัฐ พ.ศ. 2554 ข้อ 15 และที่แก้ไขเพิ่มเติมดังนี้

(1) บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้ามาเป็นคู่สัญญาต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายการรับจ่าย หรือแสดงบัญชีรายการรับจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ

(2) บุคคลหรือนิติบุคคลที่จะเข้าเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐซึ่งได้ดำเนินการจัดซื้อจัดจ้างด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ (e-Government Procurement : e-GP) ตามข้อ 16 ต้องลงทะเบียนในระบบอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่เว็บไซต์ศูนย์ข้อมูลจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

(3) คู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชีเงินธนาคาร เว้นแต่การจ่ายเงินแต่ละครั้ง ซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาทคู่สัญญาอาจจ่ายเงินเป็นเงินสดก็ได้

ความใน(3) มิให้นำมาใช้บังคับกับการรับเงินของคู่สัญญาในสัญญาสัมปทาน

3.8 ผู้ประสงค์จะเสนอราคาต้องมีหนังสือยืนยันการเป็นเจ้าของทรัพย์สินทางปัญญา หรือหนังสือแต่งตั้งรับรองการเป็นตัวแทนจัดจำหน่าย หรือเอกสารลิขสิทธิ์การใช้งาน ซึ่งมีสิทธิถูกต้องตามกฎหมาย เพื่อให้บริการซอฟต์แวร์และระบบทั้งหมดที่เสนอ

4. ข้อกำหนดคุณสมบัติ

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ต้องการจัดจ้างบริการ Contact Center และบริการระบบ CRM โดยมีหน้าที่ประสานงาน ตอบข้อสงสัย ข้อซักถาม และให้คำแนะนำแก่ผู้ใช้บริการ ตลอดจนให้มีระบบสำหรับใช้เป็นศูนย์กลางของข้อมูล เพื่อให้การให้บริการต่าง ๆ จากกองทุนฯ โดยมีขอบเขตทั่วไปโดยสังเขปดังนี้

4.1 บริการ Contact Center

- 4.1.1 ผู้รับจ้างต้องติดตั้งระบบ Contact Center พร้อมสำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ และรองรับการขยายการให้บริการให้เหมาะสมกับปริมาณการติดต่อในโครงการได้
- 1) กรณีที่เสนอเป็นเครื่องแม่ข่าย (Physical Server) เครื่องแม่ข่ายจะต้องให้บริการกองทุนฯ เพียงรายเดียว และติดตั้งภายในตู้ Rack ที่มีเฉพาะเครื่องแม่ข่ายที่ให้บริการกองทุนฯ เท่านั้น (Separated Rack Cabinet) ซึ่งเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายที่เสนอต้องมีคุณสมบัติที่มี High Availability (HA) และส่วนของหน่วยเก็บข้อมูลจะต้องรองรับการทำ RAID แบบที่ป้องกันดิสก์เสียหายพร้อมกัน 2 ลูกในแต่ละกลุ่ม RAID โดยไม่นับรวม Disk ที่เป็น Hot Spare และสามารถทดสอบโดยการสลับเลือกดึง Hard Disk หน่วยใดก็ได้ ออก 2 หน่วยในกลุ่ม RAID นั้นๆ ขณะที่อุปกรณ์กำลังทำงาน และระบบยังคงทำงานได้อย่างต่อเนื่อง โดยเครื่องแม่ข่ายที่เสนอจะต้องติดตั้งอยู่ภายใต้ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ที่ผ่านการรับรองการรักษาความปลอดภัยทางสารสนเทศ และได้รับการรับรองการควบคุมคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2005 Security Service Management และ ISO/IEC 20000-1:2011 Information Technology Service Management
 - 2) กรณีที่เสนอเป็นแบบคอมพิวเตอร์เสมือนในระบบ Cloud Service ซึ่งต้องผ่านการรับรองการรักษาความปลอดภัยทางสารสนเทศ และได้รับการรับรองการควบคุมคุณภาพการให้บริการตามมาตรฐานสากล ISO/IEC 27001:2005 Cloud Security Service Management และ ISO/IEC 20000-1:2011 Cloud Information Technology Service Management
- 4.1.2 ผู้รับจ้างต้องมีซอฟต์แวร์ ทำหน้าที่เป็นระบบรักษาความปลอดภัยภายในระบบทั้งบนเครื่องแม่ข่าย (กรณีที 1) หรือบนเครื่องคอมพิวเตอร์เสมือน (กรณีที 2) ที่มีคุณสมบัติดังนี้
- 1) ต้องมีส่วนบริหารจัดการและควบคุม Antivirus และ Anti-Malware
 - 2) สามารถป้องกัน ตรวจสอบพฤติกรรมของ Virus Malware และอัปเดต Signature ได้โดยอัตโนมัติ
 - 3) ต้องได้รับการรับรองและแต่งตั้งจากเจ้าของผลิตภัณฑ์อย่างเป็นทางการ
- 4.1.3 ผู้รับจ้างต้องมีระบบศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์สำรอง (Disaster Recovery System) ที่สามารถใช้งานทดแทนศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์หลัก (Primary Site) ได้เมื่อเกิดภัยพิบัติหรือมีเหตุอันควร โดยทั้งระบบ Contact Center และการให้บริการ Contact Center สามารถใช้งานได้ที่ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์สำรอง ได้ภายใน 24 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งจากกองทุนฯ
- 4.1.4 ผู้รับจ้างต้องจัดเก็บข้อมูลที่ทำสำรองข้อมูลจากศูนย์คอมพิวเตอร์หลัก (Primary Site) ไว้ยังศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์สำรองได้ไม่น้อยกว่า 2 วัน ดำเนินการสำรองทุกๆ 24 ชั่วโมง
- 4.1.5 ผู้รับจ้างต้องสำรองข้อมูลที่ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์สำรอง (Offsite Backup) ซึ่งตั้งอยู่ต่างอาคารและสถานที่ ไม่น้อยกว่า 2 วัน ดำเนินการสำรองทุกๆ 24 ชั่วโมง
- 4.1.6 ผู้รับจ้างต้องติดตั้งโครงข่ายเน็ตเวิร์คแบบส่วนตัว (MPLS Link) พร้อม Backup Link ขนาดไม่น้อยกว่า 10 Mbps ที่เชื่อมระหว่างศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์หลัก (Primary Site) ของผู้ให้บริการและสำนักงานกองทุนฯ พร้อมอุปกรณ์ต่างๆ ให้กับกองทุน โดยผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการติดตั้ง และค่าเช่ารายเดือน

- 4.1.7 ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีสถานที่และอุปกรณ์การทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการ (Call Agent) และเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการ ระดับหัวหน้างาน (Supervisor) พร้อมให้บริการอย่างเพียงพอ โดยสามารถรองรับได้ไม่น้อยกว่า 20 ที่นั่ง ที่จัดแยกเป็นสัดส่วนสำหรับกองทุนฯ เท่านั้น โดยตกแต่งห้องที่ให้บริการ Contact Center ให้เป็นภาพลักษณ์ของกองทุนฯ
- 4.1.8 ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีระบบ Contact Center โดยประกอบด้วยระบบหลักของ Contact Center เช่น ACD/CTI/IVR/Recording โดยมีรายละเอียดดังนี้
- 1) ผู้รับจ้างต้องจัดหาหมายเลขโทรศัพท์ของระบบ Contact Center ไม่น้อยกว่า 30 คู่สาย ที่ให้บริการแก่กองทุนฯ โดยติดตั้งที่ผู้ให้บริการ
 - 2) ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีระบบโอนสายระหว่างสำนักงานกองทุนฯ และผู้ให้บริการ โดยไม่มีค่าใช้จ่ายในการโอนสายเกิดขึ้น
 - 3) ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีระบบ Contact Center ที่สามารถรองรับเจ้าหน้าที่ เพื่อให้บริการข้อมูลในทุกช่องทาง ให้สอดคล้อง และเพียงพอกับปริมาณการติดต่อในแต่ละช่วงเวลา โดยมีเจ้าหน้าที่พร้อมให้บริการได้ ไม่น้อยกว่า 10 ที่นั่ง และสามารถรองรับการปรับขยายจำนวนที่นั่งเพิ่มเติม โดยผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมระบบและสถานที่ให้พร้อมใช้งานได้ ภายใน 2 วันทำการ หลังจากที่ได้รับแจ้งจากกองทุนฯ
 - 4) ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีระบบ Contact Center ที่อนุญาตให้เจ้าหน้าที่ของกองทุนฯ สามารถเข้าทำงานจากระยะไกล (Remote Supervisor) พร้อมกันไม่น้อยกว่า 2 User เพื่อตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของเจ้าหน้าที่
 - 5) ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) จำนวนช่องสัญญาณไม่ต่ำกว่า 30 ช่องสัญญาณ และสามารถปรับเปลี่ยนรูปแบบการทำงานขั้นพื้นฐานได้ตามที่ผู้รับจ้างและกองทุนฯ พิจารณาเห็นสมควร และเห็นชอบร่วมกัน
 - 6) ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีระบบกระจายสายอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution หรือ ACD) และรองรับการปรับเปลี่ยนได้หลายรูปแบบ เช่น
 - 4.1) การโอนสายตามทักษะผู้ให้บริการ (Skill based routing)
 - 4.2) การโอนสายตามระยะเวลาว่างงานของเจ้าหน้าที่ (Longest Idle Routing)
 - 4.3) การโอนสายตามลำดับเจ้าหน้าที่ (Circular Routing)
 - 7) ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีระบบบันทึกเสียงการสนทนา (Voice Recording System) ซึ่งติดตั้งอยู่ในแพลตฟอร์มเดียวกันกับระบบหลัก สามารถสืบค้นไฟล์เสียงจากข้อมูลการติดต่อ อาทิ หมายเลขโทรศัพท์ วันเวลาที่ติดต่อ ชื่อผู้ติดต่อ ชื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ เป็นต้น ทั้งนี้เพื่อความสะดวกในการบริหารจัดการการควบคุมคุณภาพการให้บริการ และเพื่อความปลอดภัยของข้อมูลส่วนตัวของผู้ใช้บริการ
 - 8) ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีระบบฝากข้อความหรือหมายเลขโทรศัพท์ กรณีไม่ประสงค์รอสายในการรับบริการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ดำเนินการติดต่อกลับภายหลัง
 - 9) ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีระบบ Contact Management System (CMS) ที่เชื่อมต่อกับระบบโทรศัพท์โดยสมบูรณ์ (สามารถให้เจ้าหน้าที่รับสายเข้าและโทรออกจากโปรแกรมได้โดยไม่ต้องใช้เครื่องโทรศัพท์) เพื่อความสะดวกและคล่องตัวในการทำงานของเจ้าหน้าที่

- 10) ระบบ CMS จะต้องมีการบริหารจัดการองค์ความรู้ (Knowledge Based Management) ที่อนุญาตให้เจ้าหน้าที่ที่ได้รับมอบหมาย หรือระดับหัวหน้าสามารถปรับปรุงแก้ไขข้อมูลได้เอง โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมในการดำเนินงาน
- 11) ระบบ CMS จะต้องสามารถรองรับการปรับเปลี่ยน แก้ไข เพิ่มเติม ประเภทเรื่อง ที่ติดต่อ (Case Type) ได้ และกำหนดปรับเปลี่ยน แก้ไข เงื่อนไขและข้อกำหนดการให้บริการ (SLA Case Escalation) ได้อย่างสะดวกรวดเร็ว โดยไม่มีค่าใช้จ่ายในการดำเนินงาน
- 12) ระบบ CMS จะต้องสามารถบันทึกผลการให้บริการ (Case) ที่สัมพันธ์กับการเข้าใช้งานระบบ Knowledge Based ได้แบบอัตโนมัติ
- 13) ระบบ CMS จะต้องเชื่อมต่อกับระบบอีเมล (Email Server) ของกองทุนฯ ระบบโทรสาร (Fax Server) ของผู้ให้บริการ และโซเชียลมีเดีย (Social Media - Facebook) เพื่อรองรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ในการให้บริการข้อมูล
- 14) ระบบ CMS จะต้องบันทึกผลการติดต่อ (Contact Result) ระยะเวลาการทำงาน (Working Time) และระยะเวลาการตอบกลับของเจ้าหน้าที่ (Response Time) ในช่องทางอีเมล โทรสาร และโซเชียลมีเดีย (Facebook) ได้
- 15) ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีระบบสอบถามความพึงพอใจในการให้บริการของเจ้าหน้าที่ หลังจากจบสาย (End-Call Survey) โดยสามารถปรับเปลี่ยนคำถามได้ไม่จำกัด และสามารถออกรายงานผลการสำรวจได้
- 16) ผู้รับจ้างจะต้องจัดให้มีระบบ Computer Telephony Integration (CTI) เพื่อสืบค้น และแสดงหมายเลขผู้ติดต่อให้เจ้าหน้าที่ทราบก่อนรับสายได้เพื่อรองรับการเชื่อมต่อกับระบบบริหารจัดการการติดต่อ หรือ CMS และลูกค้าสัมพันธ์ CRM ในอนาคต
- 17) ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมห้องปฏิบัติงาน Contact Center สำหรับเจ้าหน้าที่ ที่ปฏิบัติงานให้บริการกองทุนฯ โดยเฉพาะ เป็นสัดส่วนแยกออกจากห้องทำงาน หรือห้องอื่นๆ ของผู้รับจ้าง
- 18) ระบบที่เสนอต้องสามารถแสดงรายงานในรูปแบบ Chart ต่างๆ ได้ เช่น Pie Chart กราฟแท่ง เป็นต้น
- 19) ระบบที่เสนอต้องสามารถตรวจสอบผู้เข้าเรียกดูข้อมูลในระบบแบบ Real-Time ได้
- 20) ระบบที่เสนอต้องสามารถจัดทำรายงานการวิเคราะห์ (Reports) สำหรับการบริการที่พร้อมใช้งานได้ทันที ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (Metrics/ KPIs) สำหรับการบริการที่พร้อมใช้งานได้ทันที และสามารถเชื่อมต่อเข้ากับระบบบริการลูกค้า โดยสามารถเข้าถึงรายงานการวิเคราะห์ (Reports) ตัวชี้วัดประสิทธิภาพ (Metrics/KPIs) และความสามารถในการวิเคราะห์แบบอื่นๆ จากหน้าจอของระบบบริการลูกค้า เป็นต้น
- 21) ระบบที่เสนอต้องให้ผู้ใช้งานสามารถจัดทำรายงานวิเคราะห์ Activities แบ่งตามมุมมอง Account รายงานวิเคราะห์ Activities แบ่งตามมุมมอง Category และค่าใช้จ่าย รายงานวิเคราะห์ Activities แบ่งตามมุมมองประเภท (Type) และค่าใช้จ่าย เป็นต้น
- 22) ระบบที่เสนอต้องให้ผู้ใช้งานสามารถจัดทำรายงานวิเคราะห์ Service Request ตามประเภท Subject การติดต่อ เช่น การร้องเรียน การขอลดหย่อนดอกเบี้ย การแจ้งปรับปรุงข้อมูลการติดต่อ และรายงานวิเคราะห์ Resolution Time ที่ใช้ในการปิด Case โดยแสดงเป็นค่าเฉลี่ยตาม Subject การติดต่อ เป็นต้น

4.1.9 ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมบุคลากร (Outsource Contact Center) อย่างน้อยต้องมีคุณสมบัติและขอบเขตงานด้านบุคลากร ดังนี้

- 1) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการ (Call Agent)
 - 1.1) จบการศึกษาขั้นต่ำระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และมีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี
 - 1.2) มีทักษะเรื่อง soft skill การบริการลูกค้าทางโทรศัพท์
 - 1.3) มีน้ำเสียงสุภาพ พูดสำเนียงไทยชัดเจน มีทักษะในการสื่อสารให้ลูกค้าเข้าใจได้เป็นอย่างดี
 - 1.4) สามารถทำงานตามตารางทำงาน ตามนโยบายที่กองทุนฯ กำหนด
 - 1.5) สามารถทำงานได้ถูกต้องตามที่ลูกค้าต้องการ และเป็นไปตามขั้นตอนที่กองทุนฯ กำหนดที่เป็นมาตรฐาน
 - 1.6) สามารถทำงานตามคำสั่งของหัวหน้างานได้ และไม่พูดหยาบคายกับลูกค้าหรือพนักงานคนอื่น
 - 1.7) สามารถทำงานภายใต้แรงกดดันจากลูกค้า สามารถควบคุมอารมณ์ให้คงที่จนจบการบริการ
 - 1.8) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงาน ต้องพร้อมพัฒนาการทำงาน หากได้รับการตักเตือนจากทีมงานที่ควบคุมคุณภาพการบริการ หรือ หัวหน้าทีม รวมทั้งเจ้าหน้าที่กองทุนฯ
- 2) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการ ระดับหัวหน้างาน (Supervisor)
 - 2.1) จบการศึกษาขั้นต่ำระดับมัธยมศึกษาปีที่ 6 หรือประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) และมีอายุไม่ต่ำกว่า 20 ปี
 - 2.2) สามารถทำงานตามกระบวนการทำงาน และข้อกำหนดที่กองทุนฯ กำหนด และ สื่อสารให้ทีมงานปฏิบัติตามได้อย่างราบรื่น
 - 2.3) ต้องสามารถให้คำแนะนำพนักงานในการบริการลูกค้าได้อย่างถูกต้องรวดเร็ว ตามขอบเขตของงานที่กำหนดไว้
 - 2.4) มีทักษะเรื่องการใช้ระบบต่างๆ พร้อมแนะนำให้พนักงานปฏิบัติตามได้ด้วยความเร็ว
 - 2.5) สามารถรับเรื่องร้องเรียนจากลูกค้าและพนักงาน โดยวิเคราะห์และตรวจสอบปัญหาสรุปประเด็นเป็นลายลักษณ์อักษรบนระบบงานพร้อมประสานงานกับกองทุนฯ ตามขั้นตอนและมาตรฐานการให้บริการที่กำหนดไว้ร่วมกัน
 - 2.6) สามารถสื่อสารกับเจ้าหน้าที่กองทุนฯ หัวหน้างานระดับสูง ได้อย่างราบรื่น
 - 2.7) สามารถเตรียมข้อมูลในการทำ Shift brief ได้ด้วยตนเองอย่างถูกต้องจากแหล่งข้อมูลของกองทุนฯ
- 3) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานฝึกอบรม (Trainer)
 - 3.1) จบการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี
 - 3.2) มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานใน Contact Center อย่างน้อย 3 ปี
 - 3.3) เจ้าหน้าที่จะต้องเข้ารับการฝึกอบรม จากเจ้าหน้าที่กองทุนฯ ตามหลักสูตรที่กำหนด
 - 3.4) เจ้าหน้าที่จะต้องดำเนินการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานที่เพิ่งบรรจุใหม่ เพื่อให้สามารถเริ่มงานบริการได้ และเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงเนื้อหาข้อมูลเปลี่ยนแปลงบริการใหม่ๆ ตลอดระยะเวลาสัญญา

- 4) เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานการควบคุมคุณภาพการให้บริการ (Quality Controller)
 - 4.1) จบการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี
 - 4.2) ดำเนินการตรวจสอบคุณภาพงานบริการด้านทักษะพื้นฐาน (Soft Skill) ด้วยอัตรา 5% ของจำนวนการติดต่อทั้งหมด
 - 4.3) ผ่านการอบรมหลักสูตรการควบคุมคุณภาพงานบริการ Contact Center โดยผู้รับจ้างต้องเป็นผู้กำหนดหลักสูตร และดำเนินการจัดฝึกอบรม
 - 4.4) มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในสายงานดังกล่าวมาไม่ต่ำกว่า 1 ปี
- 5) ผู้จัดการ การควบคุมการให้บริการ (Operation Manager)
 - 5.1) จบการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี
 - 5.2) สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้เป็นอย่างดี
 - 5.3) มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงานในสายงาน Contact Center อย่างน้อย 5 ปี
 - 5.4) มีประสบการณ์ในการบริหารงาน Contact Center ระดับผู้จัดการ อย่างน้อย 2 ปี
 - 5.5) สามารถวางแผนการทำงานของพนักงาน โดยรองรับสายเรียกเข้าของลูกค้า ให้เป็นไปตามเกณฑ์มาตรฐาน (KPI) ตามที่กองทุนฯ กำหนด
 - 5.6) วิเคราะห์ประเด็นปัญหา และหาทางแก้ไข พัฒนาปรับปรุงคุณภาพ การให้บริการ
 - 5.7) ชี้แจงประเด็นปัญหาที่เกิดขึ้นในการดำเนินงาน และนำเสนอแนวทางการแก้ไข พัฒนาปรับปรุง ให้กับกองทุนฯ พิจารณาเป็นรายเดือน
 - 5.8) กรณีที่ผลการทำงานไม่เป็นไปตามเกณฑ์ ต้องนำเสนอแผนการบริหารจัดการ เพื่อให้ครั้งต่อไปมีผลการทำงานเป็นไปตามเกณฑ์
 - 5.9) ผู้รับจ้างต้องจัดส่งรายชื่อ พร้อมรายละเอียดข้อมูล ประวัติการศึกษา ประวัติการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้กองทุนฯ พิจารณาเพื่อประเมินคุณสมบัติและความเหมาะสม ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน
- 6) ผู้จัดการโครงการ (Project Manager)
 - 6.1) จบการศึกษาขั้นต่ำระดับปริญญาตรี
 - 6.2) สามารถสื่อสารภาษาอังกฤษได้ดี
 - 6.3) มีประสบการณ์ในการบริหารงาน หรือพัฒนาระบบงาน Contact Center ให้กับหน่วยงาน หรือองค์กรในธุรกิจการเงิน การธนาคาร มาอย่างน้อย ไม่ต่ำกว่า 2 โครงการ
 - 6.4) มีประสบการณ์ในการบริหารงาน หรือพัฒนาระบบงาน Contact Center ให้กับบริษัทภาครัฐและภาคเอกชน รวมกันอย่างน้อย 5 โครงการ
 - 6.5) ผู้รับจ้างต้องจัดส่งรายชื่อ พร้อมรายละเอียดข้อมูล ประวัติการศึกษา ประวัติการทำงานของเจ้าหน้าที่ให้กองทุนฯ พิจารณาเพื่อประเมินคุณสมบัติและความเหมาะสม ก่อนเริ่มปฏิบัติงาน
 - 6.6) ดำเนินการควบคุมดูแลการให้บริการโดยรวมให้ได้ตามคุณภาพที่กำหนดไว้
 - 6.7) จัดทำรายงานและสรุปผลการปฏิบัติงานให้กับกองทุนฯ เป็นรายเดือน เดือนละ 1 ครั้ง โดยจะต้องนัดหมายกับกองทุนฯ เพื่อเข้ามาสรุปงานดังกล่าวด้วยตนเอง ตลอดระยะเวลาสัญญา
 - 6.8) จัดทำข้อเสนอแนวทางการพัฒนาต่างๆ เพื่อให้การบริการดังกล่าว มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้นไป

4.1.10 การให้บริการ Contact Center มีรายละเอียดดังนี้

- 1) ผู้รับจ้างต้องสามารถให้บริการได้ทุกวันจันทร์ - วันอาทิตย์ (7 วันต่อสัปดาห์ ไม่เว้นวันหยุดนักขัตฤกษ์) เวลาทำการ 08.30 - 17.30 น.
- 2) ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้พร้อมบริการข้อมูลผ่านช่องทางการติดต่อที่หลากหลาย ได้แก่
 - 2.1) ช่องทางโทรศัพท์ หมายเลข 02-xxx-xxxx
 - 2.2) ช่องทางโทรสาร หมายเลข 02-xxx-xxxx
 - 2.3) ช่องทางอีเมลล์ xxx@studentloan.or.th
 - 2.4) ช่องทางเว็บแชท (Web Chat) โดยผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมระบบเว็บแชทเพื่อให้บริการ
- 3) รองรับปริมาณการติดต่อรวมกันทั้งสิ้นตามจำนวนครั้งที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละเดือน หรือสูงสุดไม่เกิน 70,000 ครั้งต่อเดือน
- 4) ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ให้พร้อมปฏิบัติงาน สามารถรับสายและบริหารจัดการข้อความได้ไม่น้อยกว่า 90% ของจำนวนสาย และจำนวนข้อความทั้งหมดที่ติดต่อเข้ามาถึงเจ้าหน้าที่ (90% Of Call Offered / Message) ในช่วงเวลาทำการในแต่ละเดือน หรือมีปริมาณสาย ปริมาณข้อความที่พลาดรับในแต่ละช่องทางได้ไม่เกิน 10% (Abandonment) ของปริมาณสาย / ปริมาณข้อความในแต่ละเดือน ทั้งนี้ ยกเว้น 3 เดือนแรกที่ผู้รับจ้างเริ่มให้บริการ
- 5) ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ระดับหัวหน้างาน หรือ Supervisor อย่างน้อย 1 อัตรา ตลอดระยะเวลาการให้บริการ เพื่อทำหน้าที่ให้ความช่วยเหลือ สนับสนุน และควบคุมมาตรฐานงานบริการของเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ (Real-time Monitoring & Support) ให้เป็นไปตามขอบเขตงาน และแนวทางการปฏิบัติงานที่กองทุนฯ กำหนดไว้ (Operation Workflow & Scope of Service) รวมถึงการประสานงานกับเจ้าหน้าที่กองทุนฯ กรณีที่มีความจำเป็น หรือเมื่อเกิดปัญหา เหตุการณ์เร่งด่วน รุนแรง อุกเหิน
- 6) ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ ระดับผู้จัดการ หรือ Operation Manager อย่างน้อย 1 อัตรา เพื่อกำหนดมาตรฐานวัดในการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ ควบคุมประสิทธิภาพการทำงานโดยภาพรวมเพื่อให้สอดคล้องกับข้อกำหนดที่ผู้รับจ้างกำหนดไว้ร่วมกันกับกองทุนฯ ดำเนินการประเมินและรายงานผลการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ สรุปสถิติการติดต่อของลูกค้า สรุปประเด็นปัญหา และนำเสนอแนวทางในการแก้ไขปัญหา ทั้งแบบระยะสั้น ระยะกลาง และระยะยาว ให้กับเจ้าหน้าที่ระดับปฏิบัติการ และกองทุนฯ ได้ตามความเหมาะสม
- 7) ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการฝึกอบรม (Trainer) ในการฝึกอบรม ทักษะพื้นฐานการให้บริการ และทักษะการให้บริการตามขอบเขตงานที่กองทุนฯ กำหนดไว้ ให้กับเจ้าหน้าที่รับสายระดับปฏิบัติการ โดยเจ้าหน้าที่ผู้ดำเนินการฝึกอบรม จะต้องเข้ารับการฝึกอบรมจากกองทุนฯ ทั้งก่อนเริ่มปฏิบัติงาน และเมื่อมีการปรับเปลี่ยนข้อมูลการให้บริการตลอดระยะเวลาดำเนินงานโครงการ
- 8) ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียมเจ้าหน้าที่ ฝ่ายควบคุมคุณภาพงานบริการ หรือ Quality Controller เพื่อประเมินผลการให้บริการของเจ้าหน้าที่แต่ละราย โดยมีปริมาณไฟล์เสียงที่ตรวจสอบในแต่ละเดือน มีจำนวนไม่น้อยกว่า 5% ของปริมาณสายทั้งหมดที่ติดต่อเข้ามาถึงเจ้าหน้าที่ (5% of Call Answered)

- 9) ผู้รับจ้างต้องดำเนินการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการเมื่อสิ้นสุดสายสนทนาด้วยระบบอัตโนมัติ (End-call IVR Survey) ตามที่กองทุนฯ กำหนด โดยยกเว้นการสำรวจในระยะ 3 เดือนแรกที่ผู้รับจ้างเริ่มให้บริการ
- 10) ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ ต้องได้คะแนนรวมแล้วไม่ต่ำกว่า 75% ของปริมาณสายที่ทำการสำรวจทั้งหมด
- 11) ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานสรุปสถิติและรายละเอียดผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกหมายเลขติดต่อของผู้ใช้บริการที่ประเมินผลการให้บริการ ระดับดีมาก ดี ปานกลาง พอใช้ และ ควรปรับปรุง เพื่อจัดส่งให้กับเจ้าหน้าที่กองทุนฯ พิจารณา ตลอดระยะเวลาการให้บริการ (กรณี ช่วงเวลาที่มีสายติดต่อเข้ามาเป็นจำนวนมาก หรือช่วง Peak period อาจมีการยกเว้นการสำรวจความพึงพอใจ หลังสิ้นสุดสายสนทนาได้ ทั้งนี้ เพื่อเพิ่มขยายศักยภาพของระบบงานในการรองรับปริมาณสายที่ติดต่อ เข้ามาในช่วงเวลาดังกล่าว)
- 12) ระยะเวลาเฉลี่ยของการรอสายต่อเดือน ในแต่ละสายสูงสุดไม่เกิน 2 นาที [Wait time before answer] ยกเว้นช่วง peak period เดือนมิถุนายน – เดือนสิงหาคม

4.2 บริการระบบ CRM

ผู้รับจ้างต้องติดตั้งระบบ CRM (Customer Relationship Management) เพื่อให้ทำงานร่วมกันกับระบบ Contact Center และพร้อมสำหรับการให้บริการอย่างเพียงพอ และรองรับการขยายการให้บริการให้เหมาะสมกับปริมาณการติดต่อในโครงการได้ โดยติดตั้งอยู่ภายใต้ศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ มีคุณสมบัติตามข้อ 4.1.1 – 4.1.5 และผู้รับจ้างต้องมีระบบศูนย์ข้อมูล คอมพิวเตอร์สำรอง (Disaster Recovery System) ที่สามารถใช้งานทดแทนศูนย์ข้อมูล คอมพิวเตอร์หลัก (Primary Site) ได้เมื่อเกิดภัยพิบัติ หรือมีเหตุอันควร โดยระบบงาน CRM สามารถใช้งานได้ที่ศูนย์ข้อมูล คอมพิวเตอร์สำรองได้ภายใน 24 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งจากกองทุนฯ โดยมีคุณสมบัติพื้นฐานและการดำเนินงาน ดังนี้

- 4.2.1 ระบบที่นำเสนอจะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่สามารถรองรับการทำงานได้ทั้งแบบ Cloud Computing (On-Clouds) หรือรองรับ On-Premises
- 4.2.2 ระบบที่นำเสนอจะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่เป็นมาตรฐานสากลระดับโลก โดยมีสถาบันระดับชั้นนำของโลกรองรับว่าเป็นผลิตภัณฑ์ที่ดีเป็นลำดับชั้นนำของโลก เช่น Gartner's Magic Quadrant
- 4.2.3 ระบบที่นำเสนอจะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีเครื่องมือในรูปแบบ Wizard tool บนตัวระบบ ในการสร้างรายงานและ Dashboard
- 4.2.4 ระบบที่นำเสนอจะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่มีเครื่องมือในการ แก้ไข ปรับเปลี่ยนบทสนทนา (Dialog) โดยบทสนทนานั้นจะต้องสามารถบันทึกค่าต่างๆ และทำการบันทึกค่าที่ได้ลงบน Record ในระบบ CRM โดยไม่ต้องมาบันทึกซ้ำ
- 4.2.5 ระบบที่นำเสนอจะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่สามารถสร้างประเภทของ Activity ในการทำงานนอกเหนือจาก Standard Activity เพื่อรองรับช่องทางใหม่ในการติดต่อกับลูกค้า หรือ Activity ประเภทใหม่เพื่อใช้ในการทำงานของ Agent
- 4.2.6 ระบบที่นำเสนอจะต้องเป็นผลิตภัณฑ์ที่สามารถสร้าง Data Template สำหรับการ Import Data จาก Excel ได้
- 4.2.7 ผู้รับจ้างต้องออกแบบระบบ CRM ให้รองรับกับระบบ Contact Center ที่เสนอ

- 4.2.8 ผู้รับจ้างต้องดำเนินการนำเข้าข้อมูลจากระบบ Contact Center และข้อมูลที่มาจากระบบการกู้ยืมกองทุนฯ
- 4.2.9 ผู้รับจ้างต้องจัดเก็บรายละเอียดข้อมูลของลูกค้าได้ ตามที่กองทุนฯ กำหนด
- 4.2.10 ผู้รับจ้างต้องจัดทำ Knowledge Base ในระบบ CRM สำหรับ Contact Center ในการให้บริการและตอบคำถาม
- 4.2.11 ผู้รับจ้างต้องสร้าง Dialog Guide สำหรับ Survey Form และทำ Automatic Data Entry
- 4.2.12 ระบบที่นำเสนอสามารถทำการบันทึกข้อมูลการติดต่อเข้ามาผ่านทางโทรศัพท์ โทรสาร Web Chat และ Email ทุกรายการ
- 4.2.13 ผู้รับจ้างต้องจัดการฝึกอบรมการใช้ระบบ CRM อย่างน้อย 1 ครั้ง และต้องเสนอแผนการสร้าง Campaign สำหรับประชาสัมพันธ์โครงการ หรือ Campaign สำหรับติดต่อกับกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย อย่างน้อย 1 Campaign
- 4.2.14 ผู้รับจ้างต้องสร้างกลุ่มลูกค้าเป้าหมาย (Marketing Lists) ตามเงื่อนไขคุณสมบัติที่ต้องการนำเสนอ Campaign จากข้อมูลลูกค้าที่อยู่ในฐานข้อมูลระบบ CRM
- 4.2.15 ผู้รับจ้างต้องสร้าง Message Template ในการติดต่อลูกค้า เพื่อประชาสัมพันธ์ Campaign ผ่านช่องทาง E-mail SMS โดยไม่รวมค่าใช้จ่ายในการส่ง หรือ Gateway ในการจัดส่ง Message
- 4.2.16 ระบบที่นำเสนอสามารถนำข้อมูล Campaign Response จากประชาสัมพันธ์ Campaign ที่ส่งให้กับลูกค้าเพื่อจัดทำรายงาน Campaign Performance
- 4.2.17 ระบบที่นำเสนอสามารถ Export Data ของ Campaign Response ที่ได้ Mapping กับ Campaign แล้วในรูปแบบ Excel

4.3 รายงานสรุปผลการให้บริการรายเดือน

- 4.3.1 ผู้รับจ้างต้องจัดประชุมและนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานของ Contact Center สรุปเป็นรายเดือน รายไตรมาส และส่งมอบรายงานในรูปแบบ Soft copy / Hard copy จำนวน 1 ชุดตามหัวข้ออย่างน้อยดังนี้
 - 1) สถิติการติดต่อ [Contact Statistic] โดยมีข้อมูล ดังต่อไปนี้
 - 1.1) ปริมาณสาย/ข้อความที่ติดต่อเข้ามาทั้งระบบทั้งหมด [Total Incoming Call/Message/Mail]
 - 1.2) ปริมาณสาย/ข้อความที่ติดต่อเจ้าหน้าที่ [Call /Message/Mail Offered]
 - 1.3) ปริมาณสาย/ข้อความที่รับได้ [Call/Message/Mail Answered]
 - 1.4) ปริมาณการพลาดรับสาย [Call Abandoned]
 - 1.5) ปริมาณข้อความที่ไม่ตอบกลับ [Message/Mail Ignored]
 - 1.6) ปริมาณข้อความที่ติดต่อกลับ [Responded Action]
 - 1.7) ระยะเวลาการให้บริการ เฉลี่ยต่อสาย [Average Handling Time]
 - 1.8) ระยะเวลาการทำงาน เฉลี่ยต่อข้อความ [Average Working Time]
 - 1.9) ระยะเวลาการตอบกลับ เฉลี่ยต่อข้อความ [Average Response Time]
 - 1.10) ระยะเวลาการคุยสาย เฉลี่ยต่อสาย [Average Talk Time]
 - 1.11) ระยะเวลาการสรุปจบสาย เฉลี่ยต่อสาย [Average Wrap-up Time]
 - 1.12) ระยะเวลารอสาย เฉลี่ยต่อสาย [Average Wait Time]

- 2) สถิติและรายละเอียดเรื่องที่ติดต่อ [Case Statistic & Case Detail] โดยมีข้อมูลดังต่อไปนี้
 - 2.1) ปริมาณสาย/ข้อความที่ติดต่อเข้ามา จำแนกตามประเภทเรื่อง
 - 2.2) รายละเอียดเรื่องที่ติดต่อที่ยังค้างดำเนินการ
 - 2.3) สถิติการทำงานของเจ้าหน้าที่ [Agent Performance] โดยมีข้อมูลดังต่อไปนี้
 - ปริมาณสาย/ข้อความที่เจ้าหน้าที่รับได้ จำแนกเป็นรายบุคคล
 - ปริมาณสาย/ข้อความที่เจ้าหน้าที่รับได้ จำแนกตาม ประเภทเรื่อง
 - ปริมาณสาย/ข้อความที่ลูกค้าแต่ละประเภทติดต่อเข้ามา
 - ปริมาณสาย/ข้อความที่ลูกค้าแต่ละประเภทติดต่อเข้ามา จำแนกตามประเภทเรื่อง
 - ปริมาณสาย/ข้อความที่ลูกค้าแต่ละประเภทติดต่อเข้ามาจำแนกตามช่องทางการติดต่อ
 - 3) สถิติผู้ใช้บริการระบบตอบรับอัตโนมัติ [IVR Statistic] โดยมีข้อมูล ดังต่อไปนี้
 - 3.1) ปริมาณสายที่ติดต่อเข้ามาในระบบตอบรับอัตโนมัติ
 - 3.2) ปริมาณสายที่ทำการสำรวจความพึงพอใจ
 - 3.3) ผลสำรวจความพึงพอใจ [End-Call IVR Survey] โดยมีข้อมูล ดังต่อไปนี้
 - ปริมาณสายและรายละเอียดหมายเลขติดต่อที่ให้คะแนนในแต่ละระดับ
 - ปริมาณสายและรายละเอียดหมายเลขติดต่อที่ให้คะแนนในแต่ละระดับ จำแนกตามประเภทเรื่อง
 - ปริมาณสายและรายละเอียดหมายเลขติดต่อที่ให้คะแนนในแต่ละระดับ จำแนกตามกลุ่มผู้ใช้บริการ
 - 4) ผู้รับจ้างต้องจัดทำรายงานผลการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการ(QA) ของพนักงาน Call Center เป็นรายเดือน
- 4.3.2 ผู้รับจ้างต้องจัดประชุมและนำเสนอรายงานผลการดำเนินงานของ CRM สรุปเป็น รายเดือน รายไตรมาส และส่งมอบรายงานในรูปแบบ Soft copy/Hard copy จำนวน 1 ชุด ตามหัวข้ออย่างน้อยดังนี้
- 1) Account overview report
 - 2) Account summary report
 - 3) Lead source effectiveness report
 - 4) Products by account report
 - 5) Products by contact report
 - 6) Campaign activity status report
 - 7) Campaign comparison report
 - 8) Campaign performance report
 - 9) Case summary table report
 - 10) Service activity volume report
 - 11) Top knowledge based articles report
 - 12) User summary report

5. ระยะเวลาดำเนินการ

5.1 ผู้รับจ้างต้องดำเนินการตามข้อ 4.1.1 – 4.1.9 และข้อ 4.2 ให้แล้วเสร็จภายใน 60 วัน นับถัดจากวันที่ในหนังสือสนองรับราคาจากกองทุนฯ เมื่อดำเนินการแล้วเสร็จให้ผู้รับจ้างจัดทำหนังสือแจ้งกองทุนฯ เพื่อยืนยันความพร้อมในการให้บริการ

5.2 เมื่อกองทุนฯ ได้ตรวจสอบความพร้อมในการให้บริการเรียบร้อยแล้ว กองทุนจะมีหนังสือแจ้งกำหนดระยะเวลาเริ่มต้น และสิ้นสุดการให้บริการจำนวน 12 เดือนให้กับผู้รับจ้างทราบ

6. การส่งมอบงาน

ผู้รับจ้างต้องส่งมอบรายงานผลการให้บริการ Contact Center และบริการระบบ CRM เป็นรายเดือน โดยรายละเอียดตามข้อ 4.3 ภายในวันที่ 10 ของทุกเดือน ภายหลังจากให้บริการในแต่ละเดือนเรียบร้อยแล้ว

7. เงื่อนไขการจ่ายเงิน

กองทุนจะชำระเงินค่าบริการเป็นรายเดือน ภายหลังจากผู้รับจ้างส่งมอบรายงานผลการให้บริการ Contact Center และบริการระบบ CRM เป็นรายเดือน และคณะกรรมการตรวจรับได้ตรวจรับงานในแต่ละเดือนเรียบร้อยแล้ว

8. เงื่อนไขการบริการ (Service Level Agreement: SLA)

8.1 Contact Center

8.1.1 ต้องสามารถรองรับปริมาณการติดต่อจากผู้ใช้บริการ ทั้งจำนวนสายและจำนวนข้อความรวมกันทั้งสิ้นตามจำนวนครั้งที่เกิดขึ้นจริงในแต่ละเดือนหรือสูงสุดไม่เกิน 70,000 ครั้งต่อเดือน

8.1.2 ต้องสามารถรับสายและบริหารจัดการข้อความได้ไม่น้อยกว่า 90% ของจำนวนสายและจำนวนข้อความทั้งหมดที่ติดต่อเข้ามาถึงเจ้าหน้าที่ (90% Of Call Offered / Message)

8.1.3 ปริมาณสาย ปริมาณข้อความที่พลาดรับในแต่ละช่องทางได้ไม่เกิน 10% (Abandonment) ของปริมาณสาย / ปริมาณข้อความในแต่ละเดือน ทั้งนี้ ยกเว้น 3 เดือนแรกที่เริ่มให้บริการ

8.1.4 ระยะเวลาเฉลี่ยของการรอสายต่อเดือน ในแต่ละสายสูงสุดไม่เกิน 2 นาที [Wait time before answer] ยกเว้นช่วง peak period เดือนมิถุนายน - เดือนสิงหาคม

8.1.5 ระยะเวลาที่รับสายให้บริการลูกค้ารวมกับการบันทึกข้อมูล เฉลี่ยไม่เกิน 5 นาทีต่อสาย การประเมินผล

ประเมินผลจาก Service Level Agreement: SLA ที่กำหนดไว้เป็นเกณฑ์ หากผลการประเมินรายเดือนต่ำกว่า Service Level Agreement: SLA ที่กำหนดไว้ข้อใดข้อหนึ่งในแต่ละเดือน (12 เดือน) ผู้ว่าจ้างมีสิทธิปรับในอัตราร้อยละ 0.2 ของวงเงินค่าจ้างในแต่ละเดือน และหากผู้รับจ้างถูกปรับในกรณีนี้เกิน 3 ครั้ง กองทุนฯ อาจใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาได้

8.2 เงื่อนไขการบริการ (Service Level Agreement: SLA) Customer Relations Management: CRM

8.2.1 กรณีที่ระบบ CRM เกิดปัญหาส่งผลกระทบต่อการทำงานเกินกว่า 50% ของผู้ใช้งาน ผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขปัญหาให้เสร็จภายใน 8 ชั่วโมง

8.2.2 กรณีที่ระบบ CRM เกิดปัญหาส่งผลกระทบต่อการทำงานน้อยกว่า 50% ของผู้ใช้งาน ผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขปัญหาให้เสร็จภายใน 24 ชั่วโมง

8.2.3 กรณีที่ระบบ CRM เกิดปัญหาส่งผลกระทบต่อการทำงานทำให้ไม่สามารถทำงานบางฟังก์ชันได้ ผู้ให้บริการจะต้องแก้ไขปัญหาให้เสร็จภายใน 72 ชั่วโมง

การประเมินผล

ประเมินผลจาก Service Level Agreement: SLA ที่กำหนดไว้เป็นเกณฑ์ หากผลการประเมินรายเดือนต่ำกว่า Service Level Agreement: SLA ที่กำหนดไว้ข้อใดข้อหนึ่งในแต่ละเดือน (12 เดือน) ผู้ว่าจ้างมีสิทธิปรับในอัตราร้อยละ 0.2 ของวงเงินค่าจ้างในแต่ละเดือน และหากผู้รับจ้างถูกปรับในกรณีนี้เกิน 3 ครั้ง กองทุนฯ อาจใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาได้

9. เงื่อนไขการว่าจ้าง

9.1 บรรดาข้อมูลต่างๆ ของผู้กู้ยืมเงิน ผู้รับจ้างต้องจัดเก็บรักษาเป็นความลับ โดยจะไม่นำข้อมูลทั้งหมดหรือบางส่วนของคุณสมบัติไปเผยแพร่แก่บุคคลอื่น และ/หรือ นำข้อมูลที่ได้ไปแสวงหาผลประโยชน์ไม่ว่าทางหนึ่งทางใดในเชิงพาณิชย์ รวมตลอดถึงจะไม่นำข้อมูลที่ได้ไปกระทำการใดๆ อันเป็นทางที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่อีกฝ่ายหนึ่ง

9.2 หากสัญญาจ้างสิ้นสุดไม่ว่ากรณีใดๆ ผู้รับจ้างต้องส่งมอบข้อมูลของกองทุนฯ ทั้งหมด ในรูปแบบแผ่นซีดีหรือแผ่นดีวีดี จำนวน 5 ชุด ภายใน 30 วันหลังจากวันที่สัญญาสิ้นสุด

10. ค่าปรับ

กรณีผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานครบถ้วนตามข้อ 5 ข้อ 6 และ ข้อ 9.2 กองทุนฯ คิดอัตราค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.2 ของมูลค่าตามสัญญาจ้าง

11. การยื่นข้อเสนอ

11.1 ผู้เสนอราคาต้องยื่นข้อเสนอโดยจะต้องทำการเปรียบเทียบทุกข้อระหว่าง “ข้อกำหนดคุณสมบัติ” และ “ข้อเสนอโครงการ” (ตรงตามข้อกำหนดหรือสูงกว่า โดยให้ระบุรายละเอียด) หมายเลขหน้าตามเอกสารข้อเสนอโครงการ โดยให้ทำ index อ้างอิงหน้าและข้อที่ชัดเจน

11.2 ผู้เสนอราคาต้องระบุสถานที่ให้บริการ และรูปถ่ายสถานที่จริงของห้องปฏิบัติงาน Contact Center พร้อมทั้งให้กองทุนเยี่ยมชมสถานที่จริง ตามข้อกำหนดข้อ 4.1.8 ข้อ 17) ผู้รับจ้างจะต้องจัดเตรียมห้องปฏิบัติงาน Contact Center สำหรับเจ้าหน้าที่ที่ปฏิบัติงานให้บริการกองทุนฯ โดยเฉพาะเป็นสัดส่วนแยกออกจากห้องทำงาน หรือห้องอื่นๆ ของผู้รับจ้าง

12. สถานที่ติดต่อเพื่อขอทราบข้อมูลเพิ่มเติม และส่งข้อเสนอแนะ วิจารณ์ หรือแสดงความคิดเห็น

กองทุนเงินให้กู้ยืมเพื่อการศึกษา ฝ่ายอำนวยการและพัสดุ ชั้น 6

เลขที่ 89 อาคาร เอไอเอ แคปปิตอล เซ็นเตอร์ ชั้น 5 - 6

ถนนรัชดาภิเษก แขวงดินแดง เขตดินแดง

กรุงเทพมหานคร 10400

โทรศัพท์ 0-2016-4888

โทรสาร 0-2016-4800

เว็บไซต์ www.studentloan.or.th

E-Mail

ภาคผนวก 2

แบบใบยื่นข้อเสนอการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

เรียน ประธานกรรมการดำเนินการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์

1. ข้าพเจ้า(บริษัท,ห้างหุ้นส่วน,ร้าน)สำนักงานตั้งอยู่
เลขที่ ถนน ตำบล/แขวงอำเภอ/เขต..... จังหวัด
.....โทรศัพท์โทรสาร.....โดย

เป็นผู้ลงนามข้างท้ายนี้ ได้พิจารณาเงื่อนไขต่าง ๆ ในเอกสารการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ และเอกสาร
เพิ่มเติม (ถ้ามี) เลขที่.....โดยตลอดและยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขนั้นแล้ว รวมทั้งรับรองว่า
ข้าพเจ้าเป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนด และไม่เป็นผู้ทำงานของทางราชการ

2. ข้าพเจ้าขอเสนอที่จะทำงาน.....ตามข้อกำหนดเงื่อนไขแบบรูปรายการละเอียดแห่ง
เอกสารการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยกำหนดแล้วเสร็จภายใน 90 วัน (เก้าสิบวัน)
นับถัดจากวันลงนามในสัญญา หรือนับถัดจากวันที่ในหนังสือสนองรับราคาจากกองทุนฯ

3. คำเสนอนี้จะยืนอยู่เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 90 วัน นับแต่วันยื่นข้อเสนอ และกองทุนฯ อาจรับคำ
เสนอนี้ ณ เวลาใดก็ได้ก่อนที่จะครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว หรือระยะเวลาที่ยืดออกไปตามเหตุผลอันสมควร
ที่กองทุนฯ ร้องขอ

4. ในกรณีที่ข้าพเจ้าได้รับการพิจารณาให้เป็นผู้ชนะการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์
ข้าพเจ้ารับรองที่จะ

4.1 ทำสัญญาตามแบบสัญญาจ้างแนบท้ายเอกสารการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์
กับกองทุนฯ ภายใน.....วัน นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งให้ไปทำสัญญา

4.2 มอบหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาตามที่ระบุไว้ในข้อ 7 ของเอกสารการประกวดราคาจ้าง
ด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์ ให้แก่กองทุนฯ ก่อนหรือในขณะที่ได้ลงนามในสัญญาเป็นจำนวนร้อยละ 5 ของราคา
ตามสัญญาที่ได้ระบุไว้ในใบยื่นข้อเสนอการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์นี้ เพื่อเป็นหลักประกัน
การปฏิบัติตามสัญญาโดยถูกต้องและครบถ้วน

หากข้าพเจ้าไม่ปฏิบัติตามที่ระบุไว้ข้างต้นนี้ ข้าพเจ้ายอมให้กองทุนฯ ริบหลักประกันของ
หรือเรียกธำนาจจากผู้ออกหนังสือค้ำประกัน รวมทั้งยินดีชดใช้ค่าเสียหายใดที่อาจมีแก่กองทุนฯ และกองทุนฯ มี
สิทธิจะให้ผู้เสนอรายอื่นเป็นผู้ชนะการประกวดราคาได้ หรือกองทุนฯ อาจเรียกการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการ
อิเล็กทรอนิกส์ใหม่ก็ได้

5. ข้าพเจ้ายอมรับว่ากองทุนฯ ไม่มีความผูกพันที่จะรับคำเสนอนี้ รวมทั้งไม่ต้องรับผิดชอบในค่าใช้จ่าย
ใดๆ อันอาจเกิดขึ้นในการที่ข้าพเจ้าได้เข้าเสนอราคา

6. เพื่อเป็นหลักประกันในการปฏิบัติโดยถูกต้อง ตามที่ได้ทำความเข้าใจและตามความผูกพันแห่ง
คำเสนอนี้ ข้าพเจ้าขอมอบ.....เพื่อเป็นหลักประกันของ
เป็นจำนวนเงิน บาท () มาพร้อมกันนี้

7. ข้าพเจ้าได้ตรวจสอบเอกสารต่างๆ ที่ได้ยื่นในการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์นี้
โดยละเอียดแล้ว และเข้าใจดีว่ากองทุนฯ ไม่ต้องรับผิดชอบใดๆ ในความผิดพลาดหรือตกหล่น

8. การยื่นข้อเสนอการประกวดราคาจ้างด้วยวิธีการอิเล็กทรอนิกส์นี้ได้ยื่นเสนอโดยบริษัทสัญชาติธรรม และปราศจากกลฉ้อฉล หรือการสมรู้ร่วมคิดกันโดยไม่ชอบด้วยกฎหมายกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือหลายบุคคล หรือกับห้างหุ้นส่วนบริษัทใดๆ ที่ได้ยื่นเสนอราคาในคราวเดียวกัน

เสนอมา ณ วันที่.....เดือน.....พ.ศ.....

ลงชื่อ.....

(.....)

ตำแหน่ง.....

ประทับตรา (ถ้ามี)

ภาคผนวก 3

หนังสือแสดงเงื่อนไขการซื้อและการจ้างด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

หนังสือแสดงเงื่อนไขนี้ เป็นหนังสือที่จัดทำขึ้นเป็น ๓ ฝ่าย ระหว่าง.....
(ชื่อหน่วยงานที่จะจัดหาพัสดุ)..... โดย
.....ในฐานะประธานคณะกรรมการประกวดราคาซึ่งต่อไปนี้ เรียกว่า
“ผู้รับบริการ” โดย.....(ชื่อบริษัทตลาดกลาง).....ซึ่งต่อไปนี้
เรียกว่า “ผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์” ฝ่ายหนึ่ง และ.....(ระบุให้ชัดเจนว่า
เป็นบริษัทจำกัด บริษัทมหาชน ห้างหุ้นส่วนจำกัด ฯลฯ).....
โดย.....ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้มีสิทธิเสนอราคา” อีกฝ่ายหนึ่ง
ทั้ง ๓ ฝ่ายตกลงยินยอมรับเงื่อนไข และวิธีปฏิบัติในการเข้าร่วมประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ดังนี้

๑. วัตถุประสงค์และขอบเขต

ผู้รับบริการประสงค์จะเปิดทำการประมูลด้วยระบบอิเล็กทรอนิกส์ ตามรายละเอียด
ข้อกำหนดหรือประกาศของ (ชื่อหน่วยงานที่จะจัดหาพัสดุ).....
เรื่อง
เลขที่ ลงวันที่ และผู้ให้บริการตลาดกลาง
อิเล็กทรอนิกส์ มีความประสงค์จะให้บริการระบบประมูลอิเล็กทรอนิกส์ โดยตกลงดำเนินการ
ตามรายละเอียดกฎเกณฑ์ในการให้บริการตามระเบียบสำนักนายกรัฐมนตรีว่าด้วยการพัสดุ
ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ พ.ศ. ๒๕๔๙

และผู้ที่ได้รับแจ้งให้เป็นผู้มีสิทธิเสนอราคา ตามประกาศของ
..... (ชื่อหน่วยงานที่จะจัดหาพัสดุ)..... เรื่อง
..... เลขที่ ลงวันที่
..... จะต้องไปเสนอราคา ตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด และยินยอมปฏิบัติ
ตามระเบียบฯ ข้างต้น

๒. ข้อกำหนดอื่น

๒.๑ หน้าทีของผู้มีสิทธิเสนอราคา

๒.๑.๑ ผู้มีสิทธิเสนอราคาจะต้องมาเสนอราคา ณ วัน เวลา และสถานที่
ที่กำหนดโดยต้องส่งผู้แทนเข้าเสนอราคาไม่เกิน ๓ คน และไม่สามารถเปลี่ยนหรือเพิ่มผู้แทนได้
แต่สามารถถอดถอนผู้แทนบางคนด้วยเหตุใดเหตุหนึ่งได้

๒.๑.๒ เมื่อการเสนอราคาทางอิเล็กทรอนิกส์เสร็จสิ้นแล้ว ผู้เสนอราคาคนใด
คนหนึ่งของผู้มีสิทธิเสนอราคาแต่ละรายที่มาลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการเสนอราคา ลงนามยืนยัน
การเสนอราคาตามแบบ บก.๐๐๘ ที่กรรมการประกวดราคานำมามอบให้ ณ ห้องเสนอราคา
ที่ผู้มีสิทธิเสนอราคาประจำอยู่ จึงจะสามารถออกจากห้องเสนอราคาได้

๒.๑.๓ ผู้มีสิทธิเสนอราคาต้องทำการศึกษาประกาศการประกวดราคา
ของผู้รับบริการและต้องปฏิบัติตามอย่างเคร่งครัด รวมทั้งต้องศึกษาและทำความเข้าใจในระบบ
และวิธีการเสนอราคาของผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ที่แสดงไว้ในเว็บไซต์
www.gprocurement.go.th และผู้มีสิทธิเสนอราคาต้องทำการทดลองวิธีการเสนอราคาก่อนถึง
กำหนดวันเสนอราคาทีเว็บไซต์ของผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ในครั้งนี้

๒.๒ การริบหลักประกันของของผู้มีสิทธิเสนอราคา

ให้ผู้รับบริการริบหลักประกันของของผู้มีสิทธิเสนอราคา ในอัตราร้อยละ ๒.๕ ของวงเงินที่จัดหา ในกรณีที่ผู้มีสิทธิเสนอราคากระทำผิดเงื่อนไข ดังนี้

๒.๒.๑ ผู้มีสิทธิเสนอราคาไม่ส่งผู้แทนมาลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการเสนอราคา ตามวัน เวลา และสถานที่ที่กำหนด

๒.๒.๒ ผู้มีสิทธิเสนอราคาที่มาลงทะเบียนแล้ว ไม่ LOG IN เข้าสู่ระบบ

๒.๒.๓ ผู้มีสิทธิเสนอราคา LOG IN แล้ว แต่ไม่มีการเสนอราคา หรือเสนอราคาผิดเงื่อนไขที่ กวพ.อ. กำหนด โดยการเสนอราคาสูงกว่า หรือเท่ากับราคาสูงสุดในการประกวดราคาฯ หรือเสนอลดราคาขั้นต่ำ (Minimum Bid) แต่ครั้งที่เสนอลดราคาน้อยกว่า.....บาท

๒.๒.๔ ผู้มีสิทธิเสนอราคาไม่ลงลายมือชื่อในแบบ บก. ๐๐๘ แบบยื่นยื่นราคาสุดท้ายในการเสนอราคา

๒.๓ ค่าธรรมเนียมการประมูลฯ

ผู้มีสิทธิเสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกจากผู้รับบริการให้เป็นผู้ชนะการเสนอราคา ต้องจ่ายชำระค่าใช้จ่ายในการจัดการประมูลฯ ให้กับผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ เป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....)

ตัวอักษร

(รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว) โดยจ่ายชำระงวดเดียวภายใน ๓๐ วัน นับแต่ได้รับใบแจ้งหนี้จากผู้ให้บริการ

๒.๔ การอุทธรณ์การเสนอราคา

กรณีที่ผู้มีสิทธิเสนอราคาเข้าสู่กระบวนการเสนอราคาไม่เห็นด้วยกับผลการพิจารณาของหัวหน้าหน่วยงาน ให้อุทธรณ์ต่อคณะกรรมการว่าด้วยการพัสดุด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ (กวพ.อ.) ภายใน ๓ วันนับแต่วันที่ได้รับแจ้ง และ กวพ.อ. จะพิจารณา ให้เสร็จภายใน ๓๐ วัน ซึ่งในระหว่างนี้จะดำเนินการขั้นตอนต่อไปไม่ได้

ทั้งนี้ หากผู้มีสิทธิเสนอราคาได้อุทธรณ์ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับระบบหรือข้อมูลการเสนอราคาประมูลของผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ จะนำส่งข้อมูลจากฐานข้อมูลกลางของเครื่องแม่ข่าย (Log file) และรายงานสรุปผลประมูลต่อผู้รับบริการเท่านั้น

๒.๕ การสงวนสิทธิ์ของผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์

๒.๕.๑ ผู้มีสิทธิเสนอราคาที่ต้องการเสนอราคาในช่วงสุดท้ายของการประมูล ควรทำการเสนอราคาก่อนเวลาสิ้นสุดการประมูลอย่างน้อย ๑ นาที ทั้งนี้เพื่อเป็นการเผื่อเวลาสำหรับการเดินทางของข้อมูลที่เข้าสู่ระบบ Server

๒.๕.๒ จะถือเอาผลการเสนอราคา และเวลาที่แสดงในระบบฐานข้อมูลกลางจากเครื่องแม่ข่าย (Log file) เป็นหลักฐานแสดงการเสนอราคาเท่านั้น

ทั้ง ๓ ฝ่าย ได้รับทราบและยินยอมปฏิบัติตามข้อความและเงื่อนไขทุกประการตามหนังสือฉบับนี้รวมถึงเอกสารที่เกี่ยวข้องทั้งหมด เช่น เอกสารประกวดราคา เป็นต้น จึงได้ลงนามพร้อมทั้งประทับตราบริษัท (ถ้ามี) ไว้เป็นหลักฐานในเอกสารฉบับนี้ และขอตอบรับการเข้าร่วมการประมูลฯ ในวันและเวลาดังกล่าว

ชื่อ ผู้รับบริการ
(.....)
ตำแหน่ง ประธานคณะกรรมการประกวดราคา

ชื่อ ผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์
(.....)
ตำแหน่ง

ชื่อ ผู้มีสิทธิเสนอราคา
(.....)
ตำแหน่ง

ภาคผนวก 4

สัญญาจ้าง

แบบสัญญาจ้างทั่วไป

สัญญาเลขที่.....

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้น ณ.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....
จังหวัด.....เมื่อวันที่.....เดือน.....พ.ศ.....ระหว่าง.....
โดย.....ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ผู้ว่าจ้าง" ฝ่ายหนึ่ง
กับ.....ซึ่งจดทะเบียนเป็นนิติบุคคล ณ.....มีสำนักงานใหญ่อยู่
เลขที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....
จังหวัด.....

โดย.....ผู้มิอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคลปรากฏตามหนังสือ
รับรองของสำนักงานทะเบียนหุ้นส่วนบริษัท.....ลงวันที่.....(และหนังสือมอบอำนาจลง
วันที่.....)* แนบท้ายสัญญานี้ (ในกรณี ที่ผู้รับจ้างเป็นบุคคลธรรมดาให้ใช้ข้อความว่า
กับ.....อยู่บ้านเลขที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....
อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....)* ซึ่งต่อไปในสัญญานี้เรียกว่า "ผู้รับจ้าง" อีกฝ่ายหนึ่ง
คู่สัญญาได้ตกลงกันมีข้อความดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ข้อตกลงว่าจ้าง

ผู้ว่าตกลงจ้างและผู้รับจ้างตกลงรับจ้างทำงาน.....ณ.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....ตามข้อกำหนด
และเงื่อนไขสัญญานี้รวมทั้งเอกสารแนบท้ายสัญญา

ผู้รับจ้างตกลงที่จะจัดหาแรงงานและวัสดุ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนอุปกรณ์ต่าง ๆ ชนิดดีเพื่อใช้
ในงานจ้างตามสัญญานี้

ข้อ 2. เอกสารอันเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา

เอกสารแนบท้ายสัญญาดังต่อไปนี้ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้

- 2.1 ผนวก 1.....(แบบรูป).....จำนวน.....หน้า
- 2.2 ผนวก 2.....(รายการละเอียด).....จำนวน.....หน้า
- 2.3 ผนวก 3.....(ใบจ้างปริมาณงานและราคา).....จำนวน.....หน้า
- 2.4 ผนวก 4.....(ใบเสนอราคา).....จำนวน.....หน้า
- 2.5ฯลฯ.....

ความใดในเอกสารแนบท้ายสัญญาที่ขัดแย้งกับข้อความในสัญญานี้ ให้ใช้ข้อความในสัญญานี้ บังคับ และในกรณีที่เอกสารแนบท้ายสัญญาขัดแย้งกันเอง ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง

ข้อ 3. หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา

ในขณะที่ทำสัญญานี้ผู้รับจ้างได้นำหลักประกันเป็น.....
เป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....) มามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างเพื่อเป็นหลักประกัน
การปฏิบัติตามสัญญานี้

หลักประกันที่ผู้รับจ้างนำมามอบไว้ตามวรรคหนึ่ง ผู้ว่าจ้างจะคืนให้เมื่อผู้รับจ้างพ้นจากข้อผูกพัน
ตามสัญญานี้แล้ว

ข้อ 4. ก. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

(สำหรับสัญญาที่เป็นราคาต่อหน่วย)

ผู้ว่าจ้างตกลงจ่ายและผู้รับจ้างตกลงรับเงินค่าจ้างเป็นจำนวนเงิน.....บาท
(.....) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มจำนวน.....บาท ตลอดจนภาษีอากรอื่น ๆ
และค่าใช้จ่ายที่ปวงด้วยแล้ว โดยถือราคาต่อหน่วยเป็นเกณฑ์ ตามรายการ แต่ละประเภท ดังที่ได้กำหนด
ไว้ ในใบแจ้งปริมาณงานและราคา

คู่สัญญาทั้งสองฝ่าย ต่างตกลงว่า จำนวนปริมาณงานที่กำหนดไว้ ในบัญชีรายการก่อสร้าง หรือใบ
แจ้งปริมาณงาน และราคานี้ เป็นจำนวนโดยประมาณเท่านั้น จำนวนปริมาณงานที่แท้ จริงอาจจะมาก หรือ
น้อยกว่านี้ก็ได้ ซึ่งผู้ว่าจ้าง จะจ่ายเงินค่าจ้าง ให้แก่ผู้รับจ้าง ตามราคาต่อหน่วยของงาน แต่ละรายการที่ได้
ทำเสร็จจริง คู่สัญญาทั้งสองฝ่าย ต่างตกลง ที่จะไม่เปลี่ยนแปลงราคาต่อหน่วย หรือเรียกวงค่าสินไหม
ทดแทน อันเกิดจาก การที่จำนวนปริมาณงานในแต่ละรายการ ได้แตกต่าง ไปจากที่กำหนดไว้ในสัญญา
ทั้งสิ้น นอกจากในกรณีต่อไปนี้*

4.1 เมื่อปริมาณงานที่ทำเสร็จจริงในส่วนที่เกินกว่า ร้อยละ 125 (หนึ่งร้อยยี่สิบห้า) แต่ไม่เกินร้อย
ละ 150 (หนึ่งร้อยห้าสิบ) ของปริมาณงาน ที่กำหนดไว้ในสัญญา หรือใบแจ้งปริมาณงาน และราคา จะจ่าย
ให้ ในอัตราร้อยละ 90 (เก้าสิบ) ของราคาต่อหน่วย ตามสัญญา

4.2 เมื่อปริมาณงาน ที่ทำเสร็จจริง ในส่วนที่เกินกว่า ร้อยละ 150 (หนึ่งร้อยห้าสิบ) ของปริมาณ
งานที่กำหนดไว้ ในสัญญา หรือใบแจ้งปริมาณงาน และราคาจะจ่ายให้ ในอัตราร้อยละ 83 (แปดสิบสาม)
ของราคาต่อหน่วย ตามสัญญา

4.3 เมื่อปริมาณงานที่ทำเสร็จจริง น้อยกว่าร้อยละ 75 (เจ็ดสิบห้า) ของปริมาณงาน ที่กำหนดไว้
ในสัญญา หรือใบแจ้งปริมาณงานและราคา จะจ่ายให้ตามราคาต่อหน่วยในสัญญา และจะจ่ายเพิ่มชดเชย

หมายเหตุ * อัตราร้อยละที่ระบุไว้ต่อไปนี้ อาจพิจารณาแก้ไขได้ตามความเหมาะสม

เป็นค่า overhead และ mobilization สำหรับงานรายการ นั้นในอัตราร้อยละ 17 (สิบเจ็ด) ของผลต่างระหว่างปริมาณงานทั้งหมด ของงานรายการนั้น ตามสัญญาโดยประมาณ กับปริมาณงานที่ทำเสร็จจริง คุณด้วย ราคาต่อหน่วยตามสัญญา

4.4 ผู้ว่าจ้าง จะจ่ายเงินที่เพิ่มขึ้น หรือหักลดเงิน ในแต่ละกรณี ดังกล่าวข้างต้น ในงวดสุดท้าย ของการจ่ายเงิน หรือก่อนงวดสุดท้าย ของการจ่ายเงิน ตามที่ผู้ว่าจ้าง จะพิจารณาเห็นสมควร

ผู้ว่าจ้าง ตกลงที่จะจ่ายเงินค่าจ้าง ให้แก่ผู้รับจ้าง เป็นรายเดือน ตามเงื่อนไขที่แท้จริง เมื่อผู้ว่าจ้าง หรือเจ้าหน้าที่ ของผู้ว่าจ้างได้ทำการตรวจสอบผลงาน ที่ทำเสร็จแล้ว และปรากฏว่าเป็นที่พอใจ ตรงตามข้อกำหนด แห่งสัญญา นี้ ทุกประการ ผู้ว่าจ้าง จะออกหนังสือรับรอง การรับมอบงานนั้น ให้ไว้แก่ผู้รับจ้าง

การจ่ายเงินงวดสุดท้าย จะจ่ายให้ เมื่องานทั้งหมด ตามสัญญา ได้แล้วเสร็จทุกประการรวมทั้งการ ทำสถานที่ก่อสร้าง ให้สะอาดเรียบร้อย ตามที่กำหนดไว้ ในข้อ 20

ข้อ 4. ข. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

(สำหรับสัญญาที่เป็นราคาเหมารวม)

ผู้ว่าจ้าง ตกลงจ่าย และผู้รับจ้างตกลงรับเงินค่าจ้างจำนวนเงิน.....บาท (.....) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม จำนวน.....บาท ตลอดจน ภาษีอากรอื่น ๆ

และค่าใช้จ่ายที่ปวงด้วยแล้ว โดยถือราคาเหมารวม เป็นเกณฑ์ และกำหนดการจ่ายเงิน เป็นงวด ๆ ดังนี้

งวดที่ 1 เป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....) เมื่อผู้รับจ้าง ได้ปฏิบัติงาน.....ให้แล้วเสร็จภายใน.....

งวดที่ 2 เป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....) เมื่อผู้รับจ้าง ได้ปฏิบัติงาน.....ให้แล้วเสร็จภายใน..... ฯลฯ

งวดสุดท้าย เป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....) เมื่อผู้รับจ้าง ได้ปฏิบัติงานทั้งหมด ให้แล้วเสร็จเรียบร้อย ตามสัญญา รวมทั้ง ทำสถานที่ก่อสร้าง ให้สะอาดเรียบร้อย ตามที่กำหนดไว้ ในข้อ 20

การจ่ายเงิน ตามเงื่อนไข แห่งสัญญา นี้ ผู้ว่าจ้าง จะโอนเงินเข้า บัญชีเงินฝากธนาคารของผู้รับจ้าง ชื่อธนาคาร.....สาขา.....ชื่อบัญชี.....เลขที่บัญชี..... ทั้งนี้ ผู้รับจ้าง ตกลงเป็นผู้รับภาระ เงินค่าธรรมเนียม หรือค่าบริการอื่นใดเกี่ยวกับการโอนที่ธนาคารเรียกเก็บ และยินยอม ให้มีการหักเงินดังกล่าว จากจำนวนเงินโอนในงวดนั้น ๆ (ความในวรรคนี้ ใช้สำหรับ กรณีที่ ส่วนราชการจะจ่ายเงินตรงให้แก่ผู้รับจ้าง (ระบบ Direct Payment) โดยการโอนเงินเข้าบัญชีเงินฝากธนาคาร ของผู้รับจ้าง ตามแนวทาง ที่กระทรวงการคลังกำหนด)

***ข้อ 5. เงินค่าจ้างล่วงหน้า**

ผู้ว่าจ้าง ตกลงจ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า ให้แก่ผู้รับจ้าง เป็นจำนวนเงิน.....บาท
(.....) ซึ่งเท่ากับร้อยละ.....ของราคาค่าจ้าง ตามสัญญาที่ระบุไว้ในข้อ 4

เงินจำนวนดังกล่าว จะจ่ายให้ ภายหลังจาก ที่ผู้รับจ้าง ได้วางหลักประกัน การรับเงินค่าจ้าง
ล่วงหน้า เต็มตามจำนวนเงินค่าจ้างล่วงหน้า นั้น ให้แก่ผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้าง จะต้องออกใบเสร็จรับเงินค่าจ้าง
ล่วงหน้า ตามแบบที่ผู้ว่าจ้าง กำหนดให้ และผู้รับจ้างตกลงที่จะกระทำตามเงื่อนไขอันเกี่ยวกับการใช้จ่าย
และการใช้คืนเงินค่าจ้างล่วงหน้า นั้น ดังต่อไปนี้

5.1 ผู้รับจ้าง จะใช้เงินค่าจ้างล่วงหน้า นั้น เพื่อเป็นค่าใช้จ่าย ในการปฏิบัติงาน ตามสัญญาเท่านั้น
หากผู้รับจ้าง ใช้จ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า หรือส่วนใดส่วนหนึ่ง ของเงินค่าจ้างล่วงหน้า นั้น ในทางอื่น ผู้ว่าจ้าง
อาจจะเรียกเงินค่าจ้างล่วงหน้าคืน จากผู้รับจ้าง หรือบังคับแก้หลักประกัน การปฏิบัติตามสัญญาได้ทันที

5.2 เมื่อผู้ว่าจ้างเรียกร้อง ผู้รับจ้าง ต้องแสดงหลักฐาน การใช้จ่ายเงินค่าจ้างล่วงหน้า เพื่อพิสูจน์ว่า
ได้เป็นไปตามข้อ 5.1 ภายในกำหนด 15 วัน นับถัดจากวัน ได้รับแจ้งจาก ผู้ว่าจ้าง หากผู้รับจ้าง ไม่อาจ
แสดงหลักฐานดังกล่าว ภายในกำหนด 15 วัน ผู้ว่าจ้างอาจเรียกเงินค่าจ้างล่วงหน้าคืน จากผู้รับจ้าง หรือ
บังคับแก้ หลักประกันการรับเงินค่าจ้างล่วงหน้า ได้ทันที

*** 5.3 (สำหรับสัญญาที่เป็นราคาต่อหน่วย)**

ในการจ่ายเงินค่าจ้าง ให้แก่ผู้รับจ้างตามข้อ 4 ก. ผู้ว่าจ้างจะหักเงินค่าจ้าง ในแต่ละเดือนไว้จำนวน
ทั้งหมด* ทั้งนี้ จนกว่าจำนวนเงินที่หักไว้ จะครบตามจำนวน เงินค่าจ้างล่วงหน้า ที่ผู้รับจ้างได้รับไปแล้ว

5.4 เงินจำนวนใด ๆ ก็ตาม ที่ผู้รับจ้าง จะต้องจ่ายให้แก่ ผู้ว่าจ้างเพื่อชำระหนี้ หรือเพื่อชดใช้ความ
รับผิดชอบต่าง ๆ ตามสัญญา ผู้ว่าจ้าง จะหักเอาจากเงินค่าจ้างงวด ที่จะจ่ายให้แก่ ผู้รับจ้าง ก่อนที่จะหักชดใช้
คืน เงินค่าจ้างล่วงหน้า

5.5 ในกรณีที่มีการบอกเลิกสัญญา หากเงินค่าจ้างล่วงหน้าที่เหลือ เกินกว่าจำนวนเงิน ที่ผู้รับจ้าง
จะได้รับ หลังจากหักชดใช้ ในกรณีอื่นแล้ว ผู้รับจ้าง จะต้องจ่ายคืนเงิน จำนวนที่เหลือนั้น ให้แก่ผู้ว่าจ้าง
ภายใน 7 วัน นับถัดจากวัน ได้รับแจ้ง เป็นหนังสือ จากผู้ว่าจ้าง

5.5 ก. (สำหรับสัญญาที่เป็นราคาต่อหน่วย)

ผู้ว่าจ้าง จะคืนหลักประกันเงินล่วงหน้า ให้แก่ผู้รับจ้าง ต่อเมื่อผู้ว่าจ้าง ได้หักเงินค่าจ้างไว้ครบ
จำนวนเงินล่วงหน้า ตาม 5.3

5.5 ข. (สำหรับสัญญาที่เป็นราคาเหมารวม)

ผู้ว่าจ้างจะคืนหลักประกันเงินล่วงหน้าให้แก่ผู้รับ

จ้าง**

*** ข้อ 6. การหักเงินประกันผลงาน

ในการจ่ายเงินให้แก่ผู้รับจ้างแต่ละงวด ผู้ว่าจ้าง จะหักเงิน จำนวนร้อยละ 10 ของเงินที่ต้องจ่าย ในงวดนั้น เพื่อเป็นประกันผลงาน ในกรณีที่ เงินประกันผลงาน จะต้องถูกหักไว้ทั้งสิ้น ไม่ต่ำกว่า 6 เดือน (สำหรับสัญญาที่เป็นราคาต่อหน่วย) หรือจำนวน.....บาท (สำหรับสัญญาที่เป็นราคาเหมารวม) ผู้มีรับจ้าง มีสิทธิที่จะขอเงินประกันผลงานคืน โดยผู้รับจ้าง จะต้องวางหนังสือค้ำประกัน ของธนาคาร ซึ่งออกโดยธนาคารภายในประเทศ มาวางไว้ต่อผู้ว่าจ้างเพื่อเป็นหลักประกันแทนก็ได้

ผู้ว่าจ้าง จะคืนเงินประกันผลงาน และ/หรือ หนังสือค้ำประกัน ของธนาคารดังกล่าว ตามวรรคหนึ่ง ให้แก่ผู้รับจ้าง พร้อมกับ การจ่ายเงิน งวดสุดท้าย

ข้อ 7 ก. กำหนดเวลาแล้วเสร็จและสิทธิของผู้ว่าจ้างในการบอกเลิกสัญญา

ภายในกำหนด.....วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา ผู้รับจ้าง จะต้องเสนอแผนงานให้เป็นที่พอใจ แก่ผู้ว่าจ้าง โดยแสดงถึงขั้นตอน ของการทำงาน และกำหนดเวลาที่ต้องใช้ ในการทำงานหลัก ต่าง ๆ ให้แล้วเสร็จ***

ผู้รับจ้าง ต้องเริ่มทำงานที่รับจ้าง ภายในกำหนด.....วัน นับถัดจาก วันได้รับหนังสือ แจ้งให้เริ่ม งานและจะต้อง ทำงานให้แล้วเสร็จ ภายในกำหนด.....วัน นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้ง ดังกล่าวนั้น

ถ้ามิได้เสนอแผนงาน หรือ ไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จ ตามกำหนดเวลา หรือจะแล้วเสร็จ ล่าช้า เกินกว่ากำหนดเวลา หรือผู้รับจ้าง ทำผิดสัญญา ข้อใดข้อหนึ่ง หรือ ตกเป็นผู้ล้มละลาย หรือเพิกเฉยไม่ ปฏิบัติตามคำสั่ง ของคณะกรรมการ ตรวจสอบการจ้าง หรือผู้ควบคุมงานหรือบริษัทที่ปรึกษา ซึ่งได้รับมอบ อำนาจ จากผู้ว่าจ้าง ผู้ว่าจ้าง มีสิทธิที่จะบอกเลิกสัญญานี้ได้ และมีสิทธิจ้าง ผู้รับจ้างรายใหม่ เข้าทำงาน ของผู้รับจ้างให้ลุล่วงไปได้ด้วย

การที่ผู้ว่าจ้าง ไม่ใช้สิทธิเลิกสัญญา ดังกล่าวข้างต้นนั้น ไม่เป็นเหตุให้ ผู้รับจ้าง พ้นจาก ความรับผิดชอบ ตามสัญญา

หมายเหตุ * ในกรณีที่หน่วยงานผู้ว่าจ้างพิจารณาเห็นเป็นการจำเป็นและสมควร จะหักค่าจ้างในแต่ละ เดือนไว้เพียงบางส่วน ก็ได้โดย แก้อไขจำนวนร้อยละ.....ของค่าจ้างในแต่ละเดือน ตามความเหมาะสมก็ได้

** หากการจ่ายเงิน ค่าจ้างงวดที่ 2 เป็นการจ่ายตาม ผลงานของผู้รับจ้าง ในส่วนที่ปฏิบัติงาน เกินกว่าจำนวนเงินล่วงหน้า ให้ผู้ว่าจ้าง คืนหลักประกัน เงินล่วงหน้า พร้อมกับจ่าย เงินค่าจ้างงวดที่ 2 แต่ถึ การจ่ายค่าจ้างงวดที่ 2 เป็นการจ่ายตามผลงานของผู้รับจ้าง โดยเฉลี่ยหักเงินล่วงหน้าออกตามส่วนของ ค่าจ้างในแต่ละงวดให้ผู้ว่าจ้างคืนหลักประกันเงินล่วงหน้าพร้อมกับการจ่ายเงินค่าจ้างงวดสุดท้าย

*** ตัดออกหรือใส่ไว้ตามความเหมาะสม

ข้อ 7 ข. กำหนดเวลาแล้วเสร็จ และสิทธิของผู้ว่าจ้างในการบอกเลิกสัญญา

ผู้รับจ้างต้องเริ่มทำงานที่รับจ้างภายในวันที่..... เดือน..... พ.ศ.และจะต้องทำงานให้แล้วเสร็จบริบูรณ์ภายในวันที่..... เดือน..... พ.ศ.ถ้าผู้รับจ้างมิได้ลงมือทำงานภายในกำหนดเวลา หรือไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จตามกำหนดเวลา หรือมีเหตุให้เชื่อได้ว่า ผู้รับจ้างไม่สามารถให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือจะแล้วเสร็จล่าช้าเกินกว่ากำหนดเวลา หรือผู้รับจ้างทำผิดสัญญาข้อใดข้อหนึ่งหรือตกเป็นผู้ล้มละลาย หรือเพิกเฉยไม่ปฏิบัติตามคำสั่งของคณะกรรมการ ตรวจสอบการจ้าง หรือผู้ควบคุมงานหรือบริษัทที่ปรึกษา ซึ่งได้รับมอบอำนาจจากผู้ว่าจ้าง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะบอกเลิกสัญญานี้ได้ และมีสิทธิจ้างผู้รับจ้างรายใหม่ เข้าทำงานของผู้รับจ้างให้ลุล่วงไปด้วย

การที่ผู้ว่าจ้างไม่ใช้สิทธิเลิกสัญญาดังกล่าวข้างต้นไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างพ้นจากความรับผิดชอบตามสัญญา

ข้อ 8 .ความรับผิดชอบ ในความชำรุด บกพร่องของงานจ้าง

เมื่องานแล้วเสร็จบริบูรณ์ และผู้ว่าจ้าง ได้รับมอบงาน จากผู้รับจ้าง หรือจากผู้รับจ้างรายใหม่ ในกรณีที่มีการบอกเลิกสัญญา ตามข้อ 7 หากมีเหตุชำรุด บกพร่อง หรือ เสียหายเกิดขึ้นจากการจ้างนี้ ภายใน กำหนด*ปี.....เดือน นับถัดจาก วันที่ได้รับมอบงานดังกล่าว ซึ่งความชำรุด บกพร่อง หรือ เสียหายนั้น เกิดจากความบกพร่อง ของผู้รับจ้าง อันเกิดจาก การใช้วัสดุ ที่ไม่ถูกต้อง หรือทำ ไว้ไม่เรียบร้อย หรือทำไม่ถูกต้อง ตามมาตรฐานแห่งหลักวิชา ผู้รับจ้าง จะต้องรีบทำการแก้ไขให้เป็นที่ เรียบร้อย โดยไม่ชักช้า โดยผู้ว่าจ้างไม่ ต้องออกเงินใด ๆ ในการนี้ทั้งสิ้น หากผู้รับจ้างปิดพลับ ไม่กระทำการ ดังกล่าว ภายในกำหนด.....วัน นับแต่วันที่ได้แจ้งเป็นหนังสือ จากผู้ว่าจ้าง หรือ ไม่ทำการแก้ไข ให้ถูกต้อง เรียบร้อย ภายในเวลา ที่ผู้ว่าจ้างกำหนดให้ ผู้ว่าจ้าง มีสิทธิที่จะทำการนั้นเอง หรือ จ้างผู้อื่น ให้ทำงานนั้น โดยผู้รับจ้าง ต้องเป็นผู้ออกค่าใช้จ่าย

ข้อ 9. การจ้างช่วง

ผู้รับจ้าง จะต้องไม่เอางานทั้งหมด หรือ บางส่วนแห่งสัญญานี้ ไปจ้างช่วงอีกต่อหนึ่งโดยไม่ได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน ทั้งนี้ นอกจากในกรณีที่สัญญานี้จะได้ระบุไว้เป็นอย่างอื่น ความยินยอมดังกล่าวนี้ ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้าง หลุดพ้นจากความรับผิดชอบ หรือ พันธะหน้าที่ตามสัญญานี้ และผู้รับจ้าง จะยังคงต้องรับผิดชอบ ในความผิด และความประมาทเลินเล่อ ของผู้รับจ้างช่วง หรือ ของตัวแทน หรือลูกจ้างรับจ้างช่วงนั้นทุกประการ

หมายเหตุ *กำหนดเวลาที่ผู้รับจ้างจะผิด ในความชำรุด บกพร่อง โดยปกติจะเป็นเวลาที่ 1 ปี แต่ในกรณีงานจ้าง ผู้ว่าจ้างควร จะรับผิดชอบมากกว่า 1 ปี ตามลักษณะงาน หรือ ด้วยเหตุใดก็ตาม ก็ให้กำหนด ระยะเวลา ดังกล่าว ตามที่ ผู้ว่าจ้าง เห็นเหมาะสม

ข้อ 10. การควบคุม งานของผู้รับจ้าง

ผู้รับจ้าง ต้องควบคุมงานที่รับจ้าง อย่างเอาใจใส่ ด้วยประสิทธิภาพ และความชำนาญ และในระหว่างทำงาน ที่รับจ้าง จะต้องจัดให้มีผู้แทน ซึ่งทำงานเต็มเวลา เป็นผู้ควบคุมงาน ผู้ควบคุมงานดังกล่าว จะต้องเป็นผู้แทน ได้รับมอบอำนาจ จากผู้รับจ้างคำสั่ง หรือคำแนะนำต่างๆที่ได้แจ้ง แก่ผู้แทน ผู้ได้รับมอบอำนาจนั้น ให้ถือว่าเป็นคำสั่ง หรือคำแนะนำ ที่ได้แจ้งแก่ผู้รับจ้าง การแต่งตั้งผู้ควบคุมงาน นั้นจะต้องทำเป็นหนังสือ และต้องได้รับความเห็นชอบจากผู้ว่าจ้าง การเปลี่ยนตัว หรือแต่งตั้งผู้ควบคุมงานใหม่ จะทำได้ หากไม่ได้รับความเห็นชอบ จากผู้ว่าจ้างก่อน

ผู้ว่าจ้าง มีสิทธิที่จะขอให้เปลี่ยนตัวแทน ได้รับมอบอำนาจนั้น โดยแจ้งเป็นหนังสือไปยัง ผู้รับจ้าง และผู้รับจ้างจะต้องทำการเปลี่ยนตัวโดยพลัน โดยไม่คิดราคาเพิ่ม หรืออ้างเป็นเหตุเพื่อขยายอายุ สัญญา อันเนื่องมาจากเหตุนี้

ข้อ 11. ความรับผิดชอบผู้รับจ้าง

ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบอุบัติเหตุ ความเสียหาย หรือภัยอันตรายใด ๆ อันเกิดจากการปฏิบัติงาน ของผู้รับจ้าง และจะต้องรับผิดชอบ ต่อความเสียหาย จากการกระทำ ของลูกจ้าง ของผู้รับจ้าง

ความเสียหายใด ๆ อันเกิดแก่งาน ที่ผู้รับจ้าง ได้ทำขึ้น แม้จะเกิดขึ้นเพราะ เหตุสุดวิสัย นอกจากกรณี อันเกิดจากความผิด ของผู้ว่าจ้างดังกล่าว ในข้อนี้จะสิ้นสุดลง เมื่อผู้ว่าจ้างได้รับมอบงาน ครั้งสุดท้าย ซึ่งหลังจากนั้น ผู้รับจ้างคงต้องรับผิดชอบ เพียงในกรณีชำรุด บกพร่อง หรือ ความเสียหาย ดังกล่าวในข้อ 8 เท่านั้น

ข้อ 12. การจ่ายเงินแก่ลูกจ้าง

ผู้รับจ้าง จะต้องจ่ายเงินแก่ลูกจ้าง ที่ผู้รับจ้างได้จ้างมา ในอัตราและตามกำหนดเวลาที่ผู้รับจ้างได้ตกลง หรือทำสัญญาไว้ ต่อลูกจ้างดังกล่าว

ถ้าผู้รับจ้าง ไม่จ่ายเงินค่าจ้าง หรือค่าทดแทนอื่นใด แก่ลูกจ้างดังกล่าว ในวาระแรก ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะเอาเงินค่าจ้าง ที่จะต้องจ่ายแก่ผู้รับจ้าง มาจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างดังกล่าว และให้ถือว่าผู้ว่าจ้าง ได้จ่ายเงินจำนวนนั้น เป็นค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้าง ตามสัญญาแล้ว

ผู้รับจ้าง จะต้องจัดให้มีประกันภัย สำหรับลูกจ้างทุกคน ที่จ้างมาทำงาน โดยให้ครอบคลุมถึงความรับผิดชอบทั้งปวง ของผู้รับจ้าง รวมทั้งผู้รับจ้างช่วง อันหากจะพึงมี ในกรณีความเสียหาย ที่คิดค่าสินไหมทดแทนได้ ตามกฎหมาย ซึ่งเกิดจากอุบัติเหตุ หรือภัยอันตรายใด ๆ ต่อลูกจ้าง หรือบุคคลอื่นที่ผู้รับจ้าง หรือผู้รับจ้างช่วงจ้าง มาทำงานผู้รับจ้าง จะต้องส่งมอบกรมธรรม์ประกันภัยดังกล่าว พร้อมทั้งหลักฐานการชำระเบี้ยประกัน ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เมื่อผู้ว่าจ้างเรียกร้อง

ข้อ 13. การตรวจงานจ้าง

ถ้าผู้ว่าจ้าง แต่งตั้งกรรมการตรวจการจ้าง ผู้ควบคุมงาน หรือบริษัทที่ปรึกษา เพื่อควบคุมการทำงานของผู้รับจ้าง กรรมการตรวจการจ้าง หรือผู้ควบคุมงาน หรือบริษัทที่ปรึกษานั้นมีอำนาจเข้าไป ตรวจสอบ การงาน ในโรงงาน และสถานที่ที่ก่อสร้าง ได้ทุกเวลา และผู้รับจ้าง จะต้องอำนวยความสะดวก และให้ความช่วยเหลือ ในการนั้นตามสมควร

การที่มีกรรมการตรวจการจ้าง ผู้ควบคุมงาน หรือบริษัทที่ปรึกษา ทำให้ผู้รับจ้างพ้น ความเป็นผิดชอบ ตามสัญญาข้อหนึ่งข้อใดไม่

ข้อ 14. แบบรูปและรายการละเอียดตลาดเคลื่อน

ผู้รับจ้างจะต้องรับรองว่า ได้ตรวจสอบ และทำความเข้าใจ ในรูปแบบ ฎปรายการละเอียด โดยถี่ถ้วนแล้ว หากปรากฏว่า แบบรูปและรายการละเอียดนั้น ผิดพลาดหรือคลาดเคลื่อน ไปจากหลักการทางวิศวกรรม หรือทางเทคนิค ผู้รับจ้าง ตกลงที่จะปฏิบัติตาม คำวินิจฉัยของกรรมการตรวจการจ้าง หรือผู้ควบคุมงานหรือ บริษัทที่ปรึกษา ที่ผู้ว่าจ้างแต่งตั้งเพื่อให้งานแล้วเสร็จบริบูรณ์ โดยจะคิดค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มขึ้น จากผู้ว่าจ้างไม่ได้

ข้อ 15. การควบคุมงานโดยผู้ว่าจ้าง

ผู้รับจ้าง ตกลงว่า กรรมการตรวจการจ้าง ผู้ควบคุมงาน หรือบริษัทที่ปรึกษา ที่ผู้ว่าจ้างแต่งตั้งมีอำนาจที่จะตรวจสอบ และควบคุมงาน เพื่อให้เป็นไปตามเอกสารสัญญา และมีอำนาจที่จะสั่งให้แก้ไข เปลี่ยนแปลง เพิ่มเติม หรือตัดทอน ซึ่งงานตามสัญญานี้ หากผู้รับจ้างขัดขืน ไม่ปฏิบัติตาม กรรมการตรวจการจ้าง ผู้ควบคุมงาน หรือบริษัทที่ปรึกษา มีอำนาจที่จะสั่งให้หยุดกิจการนั้นชั่วคราวได้ ความล่าช้าในกรณีเช่นนี้ ผู้รับจ้างจะถือเป็นเหตุ ขอขยายวันทำการออกไปไม่ได้

ข้อ 16. งานพิเศษและการแก้ไขงาน

ผู้ว่าจ้าง มีสิทธิที่จะสั่งให้ผู้รับจ้าง ทำงานพิเศษ ซึ่งไม่ได้แสดงไว้ หรือรวมอยู่ในเอกสารสัญญา หากงานพิเศษนั้น ๆ อยู่ในขอบข่ายทั่วไป แห่งวัตถุประสงค์ของสัญญานี้ นอกจากนี้ ผู้ว่าจ้างยังมีสิทธิสั่งให้ เปลี่ยนแปลงหรือแก้ไขแบบรูป และข้อกำหนดต่าง ๆ ในเอกสารสัญญานี้ด้วย โดยไม่ทำให้สัญญา เป็นโมฆะแต่อย่างใด

อัตราค่าจ้าง หรือราคาที่กำหนดไว้ ในสัญญานี้ให้กำหนดไว้ สำหรับงานพิเศษ หรืองานที่เพิ่มเติมขึ้น หรือตัดทอนลงทั้งปวง ตามคำสั่งของผู้ว่าจ้าง หากในสัญญา ไม่ได้กำหนดไว้ถึงอัตราค่าจ้าง หรือราคา ใดๆที่จะนำมาใช้ สำหรับงานพิเศษ หรืองานที่เพิ่มขึ้นดังกล่าว ผู้ว่าจ้าง และผู้รับจ้างจะได้ตกลงกัน ที่จะ กำหนดอัตรา หรือราคา รวมทั้งการขยายระยะเวลา (ถ้ามี) กันใหม่ เพื่อความเหมาะสม ในกรณีที่ตกลงกัน

ไม่ได้ ผู้ว่าจ้างจะ กำหนดอัตราจ้าง หรือราคาตายตัวตามแต่ผู้ว่าจ้าง จะเห็นว่าเหมาะสม และถูกต้อง ซึ่งผู้รับจ้าง จะต้องปฏิบัติงาน ตามคำสั่งของผู้ว่าจ้างแต่อาจสงวนสิทธิที่จะดำเนินการ ตามข้อ 21 ต่อไปนี้

ข้อ 17. ค่าปรับ

หากผู้รับจ้าง ไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จ ตามเวลาที่กำหนดไว้ในสัญญา และผู้ว่าจ้าง ยังมีได้บอกเลิกสัญญา ผู้รับจ้าง จะต้องชำระค่าปรับ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เป็นจำนวนเงิน วันละบาท และจะต้องชำระค่าใช้จ่าย ในการควบคุมงาน ในเมื่อผู้ว่าจ้างต้องควบคุมงานอีกต่อหนึ่งเป็นจำนวนเงิน วันละ.....บาท นับถัดจาก วันที่กำหนดแล้วเสร็จตามสัญญา หรือวันที่ผู้ว่าจ้างได้ขยายให้ จนถึงวันที่ทำงานแล้วเสร็จจริง นอกจากนี้ ผู้รับจ้างยอมให้ผู้ว่าจ้าง เรียกค่าเสียหาย อันเกิดขึ้นจากการ ที่ผู้รับจ้างทำงานล่าช้าเฉพาะส่วนที่เกินกว่าจำนวนค่าปรับและค่าใช้จ่ายดังกล่าวได้อีกด้วย

ในระหว่างที่ผู้ว่าจ้างยังมีได้บอกเลิกสัญญานั้น หากผู้ว่าจ้างเห็นว่าผู้รับจ้างจะไม่สามารถ ปฏิบัติตามสัญญาต่อไปได้ ผู้ว่าจ้างจะใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาและใช้สิทธิตามข้อ 18 ก็ได้ และถ้าผู้ว่าจ้างได้ แจ้งข้อเรียกร้องไปยังผู้รับจ้างเมื่อครบกำหนดแล้วเสร็จของงานขอให้ชำระค่าปรับแล้ว ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะปรับผู้รับจ้างจนถึงวันบอกเลิกสัญญาได้อีกด้วย

ข้อ 18. สิทธิของผู้ว่าจ้างภายหลังบอกเลิกสัญญา

ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างบอกเลิกสัญญา ผู้ว่าจ้างอาจทำงานนั้นเองหรือว่าจ้างผู้อื่นให้ทำงานนั้นต่อ จนแล้วเสร็จได้ ผู้ว่าจ้างหรือผู้ที่รับจ้างทำงานนั้นต่อมีสิทธิใช้เครื่องใช้การก่อสร้างสิ่งก่อสร้างขึ้นชั่วคราว สำหรับงานก่อสร้างและวัสดุต่าง ๆ ซึ่งเห็นว่าจะต้องสงวนเอาไว้เพื่อการปฏิบัติงานตามสัญญาตามที่เห็นสมควร

ในกรณีดังกล่าวผู้ว่าจ้างมีสิทธิรับหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาทั้งหมดหรือบางส่วน ตามแต่จะเห็นสมควร นอกจากนั้นผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในค่าเสียหาย ซึ่งเป็นจำนวนเกินกว่าหลักประกัน การปฏิบัติงาน และค่าเสียหายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้น รวมทั้งค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นในการทำงานนั้นต่อให้แล้วเสร็จตามสัญญา และค่าใช้จ่ายในการควบคุมงานเพิ่ม (ถ้ามี) ซึ่งผู้ว่าจ้างจะหักเอาจากเงินประกันผลงานหรือจำนวนเงิน ใด ๆ ที่จะจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างก็ได้

ข้อ 19. การกำหนดค่าเสียหาย

ค่าปรับหรือค่าเสียหายที่เกิดขึ้นจากผู้รับจ้างตามสัญญานี้ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะหักเอาจากจำนวนเงินค่าจ้างที่ค้างจ่าย หรือจากเงินประกันผลงานของผู้รับจ้าง หรือบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาก็ได้

หากมีเงินค่าจ้างตามสัญญาที่หักไว้จ่ายเป็นค่าปรับ และค่าเสียหายแล้วยังเหลืออยู่อีกเท่าใด ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ผู้รับจ้างทั้งหมด

ข้อ 20. การทำบริเวณก่อสร้างให้เรียบร้อย

ผู้รับจ้าง จะต้องรักษาบริเวณ สถานที่ปฏิบัติงานตามสัญญาฯ รวมทั้งโรงงานหรือสิ่งอำนวยความสะดวกใน การทำงานของผู้รับจ้าง ลูกจ้าง ตัวแทน หรือของผู้รับจ้างช่วงให้อยู่ในความสะดวก ปลอดภัย และมีประสิทธิภาพ ในการใช้งานตลอด ระยะเวลาการจ้างและเมื่อทำงานเสร็จสิ้นแล้ว จะต้องขนย้าย บรรดาเครื่องใช้ ในการทำงานจ้างรวมทั้งวัสดุ ชยะมูลฝอย และสิ่งก่อสร้างชั่วคราวต่าง ๆ (ถ้ามี) ทั้งจะต้อง กลบเกลี่ยพื้นดินให้ เรียบร้อย เพื่อให้บริเวณทั้งหมดอยู่ในสภาพที่สะอาด และใช้การได้ทันที

*ข้อ 21. กรณีพิพาทและอนุญาโตตุลาการ

21.1 ในกรณีที่มี ข้อโต้แย้งเกิดขึ้น ระหว่างคู่สัญญา เกี่ยวกับข้อกำหนด แห่งสัญญาฯหรือเกี่ยวกับการ ปฏิบัติสัญญาฯนี้ และคู่สัญญาไม่สามารถตกลงกันได้ ให้เสนอข้อโต้แย้งหรือข้อพิพาทนั้น ต่อ อนุญาโตตุลาการเพื่อพิจารณาชี้ขาด

21.2 เว้นแต่คู่สัญญาทั้งสองฝ่าย จะเห็นพ้องกันให้อนุญาโตตุลาการคนเดียว เป็นผู้ชี้ขาดการระงับ ข้อพิพาท ให้กระทำโดยอนุญาโตตุลาการ 2 คน โดยคู่สัญญาฝ่ายหนึ่งจะทำหนังสือ แสดงเจตนาจะให้มี อนุญาโตตุลาการ ระงับข้อพิพาทและระบุชื่ออนุญาโตตุลาการคนที่ตนแต่งตั้ง ส่งไปยังคู่สัญญาอีกฝ่ายหนึ่ง จากนั้น ภายในระยะเวลา 30 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งดังกล่าว คู่สัญญาฝ่ายที่ได้รับแจ้งจะต้องแต่งตั้ง อนุญาโตตุลาการคนที่สอง ถ้าอนุญาโตตุลาการทั้งสองคน ดังกล่าวไม่สามารถประนีประนอมระงับข้อ พิพาทนั้น ได้ให้อนุญาโตตุลาการทั้งสองคนร่วมกันแต่งตั้ง อนุญาโตตุลาการผู้ชี้ขาด ภายในกำหนดเวลา 30 วัน นับจากวันที่ไม่สามารถตกลงกัน ผู้ชี้ขาดดังกล่าว จะพิจารณาระงับข้อพิพาทต่อไป กระบวนการพิจารณา ของอนุญาโตตุลาการ ให้ถือตามข้อบังคับอนุญาโตตุลาการของสถาบันอนุญาโตตุลาการอนุญาโตตุลาการ กระทรวงยุติธรรมโดยอนุโลม หรือตามข้อบังคับอื่นที่คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายเห็นชอบ และให้กระทำใน กรุงเทพมหานคร โดยใช้ภาษาไทยหรือภาษาอังกฤษ เป็นภาษาในการดำเนินกระบวนการพิจารณา

21.3 ในกรณีที่คู่สัญญา ฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งไม่แต่งตั้งอนุญาโตตุลาการฝ่ายตนหรือในกรณีที่ อนุญาโตตุลาการทั้งสองคน ไม่สามารถตกลงกันแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการผู้ชี้ขาดได้ คู่สัญญา แต่ละฝ่าย ต่างมีสิทธิร้อง ขอต่อมศาลแพ่งเพื่อแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการผู้ชี้ขาดได้แล้วแต่กรณี

21.4 คำชี้ขาดของอนุญาโตตุลาการ หรือของอนุญาโตตุลาการผู้ชี้ขาดแล้วแต่กรณี ให้ถือเป็น เด็ดขาดและถึงที่สุดผูกพันคู่สัญญา

21.5 คู่สัญญา แต่ละฝ่ายเป็น ผู้รับภาระค่าธรรมเนียมอนุญาโตตุลาการฝ่ายตนและออกค่าใช้จ่าย อื่น ๆ ในการดำเนินกระบวนการพิจารณาฝ่ายละครั้ง ในกรณีที่มีการแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการคนเดียวหรือ มี การแต่งตั้งอนุญาโตตุลาการผู้ชี้ขาด ให้อนุญาโตตุลาการหรืออนุญาโตตุลาการผู้ชี้ขาด เป็นผู้กำหนดภาระ ค่าธรรมเนียมอนุญาโตตุลาการคนเดียวหรือภาระค่าธรรมเนียมอนุญาโตตุลาการคนเดียวหรือภาระ ค่าธรรมเนียมอนุญาโตตุลาการผู้ชี้ขาดคนเดียว แล้วแต่กรณี

ข้อ 22. การขยายเวลาปฏิบัติงานตามสัญญา

ในกรณีที่มี เหตุสุดวิสัย หรือเหตุใด ๆ อันเนื่องมาจากความผิด หรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้าง หรือพฤติการณ์อันหนึ่งอันใดที่ผู้รับจ้าง ไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย ทำให้ผู้รับจ้างไม่สามารถทำงานให้แล้วเสร็จ ตามเงื่อนไขและกำหนดเวลาแห่งสัญญานี้ได้ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเหตุหรือพฤติการณ์ดังกล่าว พร้อมหลักฐานเป็นหนังสือ ให้ผู้ว่าจ้างทราบ เพื่อขอขยายเวลาทำงานออกไปภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่เหตุนั้นสิ้นสุดลง

ถ้าผู้รับจ้าง ไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตาม ความในวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าผู้รับจ้างได้ละสิทธิเรียกร้องในการที่จะขอขยายเวลาทำงานออกไปไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่กรณีเหตุเกิดจากความผิด หรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้าง ซึ่งมีหลักฐานชัดเจน หรือผู้ว่าจ้างทราบดีอยู่แล้วตั้งแต่นั้น

การขยายกำหนด เวลาทำงานตามวรรคหนึ่ง อยู่ในดุลพินิจ ของผู้ว่าจ้างที่จะพิจารณาตามที่เห็นสมควร

*ข้อ 23 การใช้เรือไทย

ในการปฏิบัติตามสัญญานี้ หากผู้รับจ้าง จะต้องส่งหรือนำของเข้ามาจากต่างประเทศรวมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ ที่ต้องนำเข้ามาเพื่อปฏิบัติงานตามสัญญา ไม่ว่าผู้รับจ้างจะเป็นผู้นำ ของเข้ามาเองหรือนำเข้ามา โดยผ่านตัวแทนหรือบุคคลอื่นใด ถ้าสิ่งของนั้นต้องนำเข้ามา โดยทางเรือในเส้นทางเดินเรือที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่ รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้รับจ้างต้องจัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทยหรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทยจากต่างประเทศมายังประเทศไทยเว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการพาณิชย์นาวีก่อน บรรทุกของนั้นลงเรืออื่นที่มีใช้เรือไทย หรือ เป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้ ทั้งนี้ไม่ว่าการส่ง หรือ ส่งชื่อสิ่งของดังกล่าวจากต่างประเทศจะเป็นแบบ เอฟ ไอบี, ซีเอฟอาร์, ซีไอเอฟ หรือแบบอื่นใด

หมายเหตุ * ตัดออกหรือใส่ไว้ตามความเหมาะสม

ในกรณีที่ สิ่งของดังกล่าว ไม่ได้บรรทุก จากต่างประเทศ มายังประเทศไทย โดยเรือไทยหรือเรือที่มีสิทธิ เช่นเดียวกับเรือไทย ผู้รับจ้างต้องส่งมอบหลักฐาน ซึ่งแสดงว่าได้รับอนุญาตจากสำนักงานคณะกรรมการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี ให้บรรทุกของโดยเรืออื่นได้หรือหลักฐาน ซึ่งแสดงว่าได้ชำระค่าธรรมเนียมพิเศษ เนื่องจากการไม่บรรทุกของโดยเรือไทยตามกฎหมาย ว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์นาวีแล้วอย่างใดอย่างหนึ่งแก่ผู้ว่าจ้างด้วย

ในกรณีที่ผู้รับจ้าง ไม่ส่งมอบหลักฐาน อย่างใดอย่างหนึ่งดังกล่าว ในสองวรรคข้างต้นให้แก่ ผู้ว่าจ้าง แต่จะขอส่งมอบงานดังกล่าว ให้ผู้ว่าจ้างก่อน โดยไม่รับชำระเงินค่าจ้าง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิ รับงานดังกล่าวไว้ก่อน และชำระเงินค่าจ้างเมื่อผู้รับจ้าง ได้ปฏิบัติถูกต้องครบถ้วนดังกล่าวแล้วได้

ข้อ 24. มาตรฐานฝีมือช่าง

ผู้รับจ้าง ตกลงเป็นเงื่อนไขสำคัญว่า ผู้ว่าจ้างจะต้องมีและใช้ผู้ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือช่าง จากหรือผู้มีคุณวุฒิระดับ ปวช. ปวส. และปวท. หรือเทียบเท่าจากสถาบันการศึกษาที่ ก.พ.รับรองให้ให้เข้ารับราชการได้ ในอัตราไม่ต่ำกว่าร้อยละ.....ของแต่ละสาขาช่าง แต่จะต้องมีช่างจำนวนอย่างน้อย 1 คน ในแต่ละสาขาช่างดังต่อไปนี้

24.1

24.2

.....ฯลฯ.....

ผู้รับจ้าง จะต้องจัดทำบัญชี แสดงจำนวนช่างทั้งหมด โดยจำแนกตามแต่ละสาขาช่างและ ระดับช่าง พร้อมกับระบุรายชื่อช่าง ผู้ที่ผ่านการทดสอบมาตรฐานฝีมือช่างหรือผู้มีคุณวุฒิดังกล่าว ในวรรคแรก นำมาแสดงพร้อมหลักฐานต่าง ๆ ต่อคณะกรรมการการตรวจการจ้างหรือผู้ควบคุมงาน ก่อนเริ่มลงมือทำงาน และพร้อมที่จะให้ผู้ว่าจ้าง หรือเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง ตรวจสอบดูได้ตลอดเวลาทำงาน ตามสัญญา นี้ของผู้รับจ้าง

สัญญานี้ทำขึ้นเป็นสองฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความ โดยละเอียดตลอดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อ พร้อมทั้งประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และ คู่สัญญาต่างยึดถือไว้ฝ่ายละหนึ่งฉบับ

(ลงชื่อ).....ผู้ว่าจ้าง
(.....)

(ลงชื่อ).....ผู้รับจ้าง
(.....)

(ลงชื่อ).....พยาน
(.....)

(ลงชื่อ).....พยาน
(.....)

ภาคผนวก 5 (1)

แบบหนังสือค้ำประกัน

(หลักประกันของ)

เลขที่.....

วันที่.....

ข้าพเจ้า.....(ชื่อธนาคาร/บริษัทเงินทุน).....สำนักงานตั้งอยู่เลขที่.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....โดย.....ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันธนาคาร/
บริษัทเงินทุน ขอทำหนังสือค้ำประกันฉบับนี้ให้ไว้ต่อ.....(ชื่อส่วนราชการผู้ประกวดราคา).....
ดังมีข้อความต่อไปนี้

๑. ตามที่.....(ชื่อผู้เสนอราคา).....ได้ยื่นซองประกวดราคา
สำหรับการจัดจ้าง.....ตามเอกสารประกวดราคาเลขที่..... ซึ่งต้องวางหลักประกันของ
ตามเงื่อนไขการประกวดราคาต่อ.....(ชื่อส่วนราชการผู้ประกวดราคา).....
เป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....) นั้น

ข้าพเจ้ายอมผูกพันตนเป็นผู้ค้ำประกันในการชำระเงินตามสิทธิเรียกร้องของ
.....(ชื่อส่วนราชการผู้ประกวดราคา).....จำนวนไม่เกิน.....บาท (.....)
ในกรณี..... (ชื่อผู้เสนอราคา).....ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการประกวดราคา
อันเป็นเหตุให้.....(ชื่อส่วนราชการผู้ประกวดราคา).....มีสิทธิริบหลักประกันของประกวดราคา
หรือให้ชดเชยค่าเสียหายใดๆ รวมทั้งกรณีที่.....(ชื่อผู้เสนอราคา).....ได้ถอนใบเสนอราคาของตน
ภายในระยะเวลาที่ใบเสนอราคายังมีผลอยู่ หรือมิได้ไปลงนามในสัญญาเมื่อได้รับแจ้งไปทำสัญญา
หรือมิได้วางหลักประกันสัญญาภายในระยะเวลาที่กำหนดในเอกสารประกวดราคา

๒. หนังสือค้ำประกันนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่.....ถึง.....
และข้าพเจ้าจะไม่เพิกถอนการค้ำประกันนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

ข้าพเจ้าได้ลงนามและประทับตราไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ

(ลงชื่อ).....ผู้ค้ำประกัน

(.....)

ตำแหน่ง.....

(ลงชื่อ).....พยาน

(.....)

(ลงชื่อ).....พยาน

(.....)

ภาคผนวก 5 (2)

แบบหนังสือค้ำประกัน

(หลักประกันสัญญา)

เลขที่.....

วันที่.....

ข้าพเจ้า.....(ชื่อธนาคาร).....สำนักงานตั้งอยู่เลขที่.....ถนน.....
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....
โดย..... ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันธนาคาร ขอทำหนังสือค้ำประกันฉบับนี้
ไว้ต่อ.....(ชื่อส่วนราชการผู้ว่าจ้าง).....ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ว่าจ้าง” ดังมีข้อความต่อไปนี้

๑. ตามที่.....(ชื่อผู้รับจ้าง)ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้รับจ้าง” ได้ทำสัญญาจ้าง.....
กับผู้ว่าจ้างตามสัญญาเลขที่..... ลงวันที่.....ซึ่งผู้รับจ้างต้องวางหลักประกัน
การปฏิบัติตามสัญญาต่อผู้ว่าจ้างเป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....) ซึ่งเท่ากับร้อยละ.....(%)
ของมูลค่าทั้งหมดของสัญญา

ข้าพเจ้ายอมผูกพันตนเป็นผู้ค้ำประกันในการชำระเงินให้ตามสิทธิเรียกร้องของผู้ว่าจ้าง
จำนวนไม่เกิน.....บาท (.....) ในกรณีที่ผู้รับจ้างก่อให้เกิดความเสียหายใดๆ
หรือต้องชำระค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายใดๆ หรือผู้รับจ้างมิได้ปฏิบัติตามภาระหน้าที่ใดๆ ที่กำหนดในสัญญา
ดังกล่าวข้างต้น

๒. หนังสือค้ำประกันนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันทำสัญญาจ้างดังกล่าวข้างต้นจนถึงวันที่
.....(วันที่แล้วเสร็จ)..... และข้าพเจ้าจะไม่เพิกถอนการค้ำประกันภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

ข้าพเจ้าได้ลงนามและประทับตราไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ

(ลงชื่อ).....ผู้ค้ำประกัน
(.....)

ตำแหน่ง.....

(ลงชื่อ).....พยาน
(.....)

(ลงชื่อ).....พยาน
(.....)

ภาคผนวก 6

บทนิยาม

(1) ผู้เสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน

ผู้เสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน หมายความว่า บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่เข้าเสนอราคาขายในการประกวดราคาจ้างของกองทุนฯ เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลอื่นที่เข้าเสนอราคาเพื่อรับจ้างในการประกวดราคาจ้างของกองทุนฯ ในคราวเดียวกัน

การมีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลดังกล่าวข้างต้น ได้แก่การที่บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันในลักษณะดังต่อไปนี้

(1) มีความสัมพันธ์กันในเชิงบริหาร โดยผู้จัดการ หุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือของนิติบุคคลรายหนึ่ง มีอำนาจหรือสามารถใช้อำนาจในการบริหารจัดการกิจการของบุคคลธรรมดาหรือของนิติบุคคลอีกรายหนึ่งหรือหลายราย ที่เสนอราคาให้แก่กองทุนฯ ในการประกวดราคาจ้างครั้งนี้

(2) มีความสัมพันธ์กันในเชิงทุน โดยผู้เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือผู้เป็นหุ้นส่วนไม่จำกัดความรับผิดในห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด เป็นหุ้นส่วน ในห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด อีกรายหนึ่งหรือหลายรายที่เสนอราคาให้แก่กองทุนฯ ในการประกวดราคาจ้างครั้งนี้

คำว่า “ผู้ถือหุ้นรายใหญ่” หมายความว่า

(ก) กรณีผู้เสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างผู้เสนอราคาด้วยกัน หมายความว่า ผู้ถือหุ้นซึ่งถือหุ้นเกินกว่าร้อยละยี่สิบห้าในกิจการนั้น หรือในอัตราอื่นตามที่คณะกรรมการว่าด้วยการพัสดุเห็นสมควรประกาศกำหนดสำหรับกิจการบางประเภทหรือบางขนาด

(ข) กรณีผู้เสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกันระหว่างผู้เสนอราคากับผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ หมายความว่า ผู้ถือหุ้นซึ่งถือหุ้นเกินกว่าร้อยละห้าในกิจการนั้น หรือในอัตราอื่นตามที่คณะกรรมการว่าด้วยการพัสดุเห็นสมควรประกาศกำหนดสำหรับกิจการบางประเภทหรือบางขนาด

(3) มีความสัมพันธ์กันในลักษณะไขว้กันระหว่าง (1) และ (2) โดยผู้จัดการ หุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือของนิติบุคคลรายหนึ่ง เป็นหุ้นส่วน ในห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชน จำกัด อีกรายหนึ่งหรือหลายรายที่เข้าเสนอราคาให้แก่กองทุนฯ ในการประกวดราคาจ้างครั้งนี้หรือในนัยกลับกัน

การดำรงตำแหน่ง การเป็นหุ้นส่วน หรือเข้าถือหุ้นดังกล่าวข้างต้นของคู่สมรส หรือบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของบุคคลใน (1), (2) หรือ (3) ให้ถือว่าเป็นการดำรงตำแหน่งการเป็นหุ้นส่วน หรือการถือหุ้นของบุคคลดังกล่าว

ในกรณีบุคคลใดใช้ชื่อบุคคลอื่นเป็นผู้จัดการ หุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือผู้ถือหุ้นโดยที่ตนเองเป็นผู้ใช้อำนาจในการบริหารที่แท้จริง หรือเป็นหุ้นส่วนหรือผู้ถือหุ้นที่แท้จริงของห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด แล้วแต่กรณี และห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดที่เกี่ยวข้อง ได้เสนอราคาให้แก่กองทุนฯ ในการประกวดราคาจ้างคราวเดียวกัน ให้ถือว่าผู้เสนอราคาหรือผู้เสนองานนั้นมีความสัมพันธ์กันตาม (1) (2) หรือ (3) แล้วแต่กรณี

(2) การขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

“การขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม” หมายความว่า การที่ผู้เสนอราคารายหนึ่ง หรือหลายรายกระทำการอย่างใด ๆ อันเป็นการขัดขวาง หรือเป็นอุปสรรคหรือไม่เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาต่อกองทุนฯ ไม่ว่าจะกระทำโดยการสมยอมกัน หรือ โดยการให้ ขอให้หรือรับว่าจะให้ เรียก รับ หรือยอมจะรับเงินหรือทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด หรือ ใช้กำลัง ประทุษร้าย หรือ ช่มชู้ว่าจะใช้กำลังประทุษร้าย หรือ แสดงเอกสารอันเป็นเท็จ หรือ กระทำการใดโดยทุจริต ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะแสวงหาประโยชน์ในระหว่างผู้เสนอราคาด้วยกัน หรือเพื่อให้ประโยชน์แก่ผู้เสนอราคารายหนึ่งรายใดเป็นผู้มีสิทธิทำสัญญากับกองทุนฯ หรือเพื่อหลีกเลี่ยงการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม หรือ เพื่อให้เกิดความได้เปรียบกองทุนฯ โดยมีใช่เป็นไปในทางประกอบธุรกิจปกติ

ภาคผนวก 7
แบบบัญชีเอกสาร

(1) บัญชีเอกสารส่วนที่ 1

1. ในกรณีผู้เสนอราคาเป็นนิติบุคคล
- (ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด
สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล จำนวน.....แผ่น
บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ จำนวน.....แผ่น
ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) จำนวน.....แผ่น
 - (ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด
สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล จำนวน.....แผ่น
สำเนาหนังสือบริคณห์สนธิ จำนวน.....แผ่น
บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ จำนวน.....แผ่น
บัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ จำนวน.....แผ่น
ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) จำนวน.....แผ่น
2. ในกรณีผู้เสนอราคาไม่เป็นนิติบุคคล
- (ก) บุคคลธรรมดา
สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่น จำนวน.....แผ่น
 - (ข) คณะบุคคล
สำเนาข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน จำนวน.....แผ่น
สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน จำนวน.....แผ่น
3. ในกรณีผู้เสนอราคาเป็นผู้เสนอราคาร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า
- สำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า จำนวน.....แผ่น
- (ก) ในกรณีผู้ร่วมค้าเป็นบุคคลธรรมดา
 - บุคคลสัญชาติไทย
สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน จำนวน.....แผ่น
 - บุคคลที่มีเชื้อสัญชาติไทย
สำเนาหนังสือเดินทาง จำนวน.....แผ่น
 - (ข) ในกรณีผู้ร่วมค้าเป็นนิติบุคคล
 - ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด
สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล จำนวน.....แผ่น
บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ จำนวน.....แผ่น
ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) จำนวน.....แผ่น
 - บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด

สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล	จำนวน.....แผ่น
สำเนาหนังสือบริคณห์สนธิ	จำนวน.....แผ่น
บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ	จำนวน.....แผ่น
บัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่	จำนวน.....แผ่น
ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี)	จำนวน.....แผ่น

4. อื่นๆ (ถ้ามี)

-
-
-

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า เอกสารหลักฐานที่ข้าพเจ้ายื่นพร้อมซองใบเสนอราคาในการประกวดราคา ถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อผู้เสนอราคา
(.....)

(2) บัญชีเอกสารส่วนที่ 2

- 1. หนังสือมอบอำนาจซึ่งปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมายในกรณีที่ผู้เสนอราคามอบอำนาจให้บุคคลอื่นลงนามในใบเสนอราคาแทน จำนวน.....แผ่น
- 2. หลักประกันซอง จำนวน.....แผ่น
- 3. สำเนาหนังสือรับรองผลงาน จำนวน.....แผ่น
- 4. อื่นๆ (ถ้ามี)
-
-
-
-

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า เอกสารหลักฐานที่ข้าพเจ้ายื่นพร้อมซองใบเสนอราคาในการประกวดราคา ถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ ผู้เสนอราคา
(.....)