



บันทึกข้อความ



(รท.)
บันทึกเลขที่
สทช 2413/566/2563

4104

หน่วยงาน สำนักบริหารเรื่องร้องเรียนและคุ้มครองผู้บริโภคในกิจการโทรคมนาคม โทร. ๘๒๕๖

ที่ สทช ๒๔๑๓/ ๕๕๕

วันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๓

เรื่อง แจ้งผลการสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดและขอบเขตงาน จ้างพัฒนาระบบตอบกลับการสนทนาแบบตัวอักษรอัตโนมัติ Chat bot เพื่อให้บริการข้อมูลประชาชนบนเว็บไซต์สำนักงาน กสทช.

เรียน อพย.

ตามประกาศสำนักงาน กสทช. เรื่อง ประกวดราคาจ้างพัฒนาระบบตอบกลับการสนทนาแบบตัวอักษรอัตโนมัติ Chat bot เพื่อให้บริการข้อมูลประชาชนบนเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. ด้วยวิธี ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ลงวันที่ ๑๙ พฤษภาคม ๒๕๖๓ ได้แจ้งให้ผู้ที่มีความสนใจต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายละเอียดและขอบเขตของงาน โดยให้สอบถามผ่านทางจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) prakarn.p@nbt.go.th ภายในวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๓ นั้น รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๑

รท. ได้ดำเนินการตรวจสอบกล่องจดหมายอิเล็กทรอนิกส์ (อีเมล) prakarn.p@nbt.go.th แล้วพบว่า มีผู้สอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดขอบเขตของงานจ้างพัฒนาระบบตอบกลับการสนทนาแบบตัวอักษรอัตโนมัติ Chat bot เพื่อให้บริการข้อมูลประชาชนบนเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. จำนวน ๒ ราย รายละเอียดปรากฏตามเอกสารแนบ ๒

จึงเรียนมาเพื่อโปรดดำเนินการในส่วนที่เกี่ยวข้องต่อไปด้วย จะขอบคุณยิ่ง

พันเอก

(วีระชาติ ศรีกังวาล)

อรท.



ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
เรื่อง ประกวดราคาจ้างพัฒนาระบบตอบกลับการสนทนาแบบตัวอักษรอัตโนมัติ Chat bot เพื่อให้บริการข้อมูล
ประชาชนบนเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ มีความประสงค์จะ ประกวดราคาจ้างพัฒนาระบบตอบกลับการสนทนาแบบตัวอักษรอัตโนมัติ Chat bot เพื่อให้บริการข้อมูลประชาชนบนเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ราคากลางของงานจ้างในการประกวดราคาค้างนี้เป็นเงินทั้งสิ้น ๖,๓๒๘,๘๖๗.๕๐ บาท (หกล้านสามแสนสองหมื่นแปดพันแปดร้อยหกสิบเจ็ดบาทห้าสิบบาทถ้วน)

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

๑. มีความสามารถตามกฎหมาย
๒. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
๓. ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
๔. ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราวเนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
๕. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
๖. มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
๗. เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว
๘. ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่สำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้
๙. ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่ รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
๑๐. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง

๑๑. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับงานที่จ้าง ในวงเงินไม่น้อยกว่า ๑,๙๕๐,๐๐๐.-บาท (หนึ่งล้านเก้าแสนห้าหมื่นบาทถ้วน) ภายใต้สัญญาฉบับเดียวกัน และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่สำนักงาน กสทช. เชื่อถือ

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่ ๑ มิถุนายน ๒๕๖๓ ระหว่างเวลา ๐๘.๓๐ น. ถึง ๑๖.๓๐ น.

ผู้สนใจสามารถรับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ โดยดาวน์โหลดเอกสารผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ตั้งแต่วันที่ประกาศจนถึงก่อนวันเสนอราคา

ผู้สนใจสามารถดูรายละเอียดได้ที่เว็บไซต์ www.nbtc.go.th หรือ www.gprocurement.go.th หรือสอบถามทางโทรศัพท์หมายเลข ๐๒-๒๗๑-๐๑๕๑ ต่อ ๘๒๕๖ ในวันและเวลาราชการ

ผู้สนใจต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายละเอียดและขอบเขตของงาน โปรดสอบถามมายังสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ ผ่านทางอีเมล prakarn.p@nbt.go.th หรือช่องทางตามที่กรมบัญชีกลางกำหนดภายในวันที่ ๒๒ พฤษภาคม ๒๕๖๓ โดยสำนักงานคณะกรรมการกิจการกระจายเสียง กิจการโทรทัศน์ และกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติจะชี้แจงรายละเอียดดังกล่าวผ่านทางเว็บไซต์ www.nbtc.go.th และ www.gprocurement.go.th ในวันที่ ๒๕ พฤษภาคม ๒๕๖๓

ประกาศ ณ วันที่ ๑๙ พฤษภาคม พ.ศ. ๒๕๖๓



(นายสุทธศักดิ์ ตันตะโยธิน)

รองเลขาธิการ กสทช. ปฏิบัติการแทน

เลขาธิการ กสทช.

หมายเหตุ ผู้ประกอบการสามารถจัดเตรียมเอกสารประกอบการเสนอราคา (เอกสารส่วนที่ ๑ และเอกสารส่วนที่ ๒) ในระบบ e-GP ได้ตั้งแต่วันที่ขอรับเอกสารจนถึงวันเสนอราคา

รายละเอียดการตอบข้อซักถามการประกวดราคาจ้างพัฒนาระบบตอบกลับการสนทนาแบบตัวอักษรอัตโนมัติ Chat bot
เพื่อให้บริการข้อมูลประชาชนบนเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

ลำดับ	ข้อซักถาม	ข้อชี้แจง
๑	คุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอ ข้อ ๓.๑๑ เอกสารประกอบในข้อนี้สามารถใช้เฉพาะฉบับสัญญากับหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชน โดยไม่ต้องออกหนังสือรับรองจากหน่วยงานดังกล่าวได้หรือไม่ เนื่องจากหน่วยงานเอกชนส่วนใหญ่ไม่มีนโยบายออกหนังสือรับรองการทำงานให้กับ vendors	ผู้สนใจยื่นข้อเสนอ จำเป็นต้องมีหนังสือรับรองเพื่อยืนยันว่าผู้รับจ้างทำงานครบถ้วนตามสัญญาว่าจ้างจริง
๒	การนำเสนอโปรแกรมทดลอง (Demo) สำหรับข้อเสนอด้านเทคนิค ต้องนำเสนอในรูปแบบอย่างไรในวันที่นำเสนอข้อเสนอ เช่น นำเสนอ Link ของเว็บไซต์ หรือ screenshot หน้าจอร์บบ	ผู้สนใจยื่นข้อเสนอ ต้องนำตัวอย่างโปรแกรม หรือ Platform ที่ใช้พัฒนา หรือเคยพัฒนานำเสนอต่อคณะกรรมการ ณ วันที่สำนักงานเชิญเข้ามานำเสนอทางด้านเทคนิค
๓	ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเข้าไปนำเสนอโปรแกรมให้กับคณะกรรมการหรือไม่ หากต้องเข้าไปนำเสนอ ทางคณะกรรมการจะกำหนดให้เข้าไปนำเสนอเมื่อไร	หลังจากที่คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาได้ ตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ยื่นข้อเสนอเรียบร้อยแล้ว และผู้สนใจยื่นข้อเสนอได้ผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้น คณะกรรมการฯ จะมีหนังสือเชิญ และติดต่อประสานงานให้ผู้สนใจยื่นข้อเสนอเข้ามานำเสนอทางด้านเทคนิค
๔	คุณสมบัติบุคลากร/ทีมงาน "มีจำนวน Man-Month ในการทำงาน ๕ เดือน ต่อ คน" หมายความว่าสามารถใช้ effort กับการพัฒนา Chat bot ของ กสทช. ได้อย่างอย่างน้อย ๕ เดือน ต่อ คน ถูกต้องหรือไม่ หรือหากไม่ถูกต้องจะต้องตีความว่าอย่างไร	ถูกต้อง ผู้รับจ้างต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการพัฒนาระบบฯ จนแล้วเสร็จภายใน ๑๕๐ วัน หรือ ๕ เดือน ตามขอบเขตของงาน
๕	(ข้อ ๒.๑๑ หน้า ๒) ๒.๑๑ ผู้เสนอราคาต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับงานที่จ้าง ในวงเงินไม่น้อยกว่า ๑,๙๕๐,๐๐๐.-บาท (หนึ่งล้านเก้าแสนห้าหมื่นบาทถ้วน) ภายใต้สัญญาฉบับเดียวกัน และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่สำนักงาน กสทช. เชื้อถือ - สำหรับผลงานที่ผ่านมา เอกสารรับรองผลงาน ทาง G-Able สามารถใช้เอกสารใบสั่งซื้อจากลูกค้าหรือต้องเป็นเอกสารที่ออกโดยลูกค้าเป็นคนรับรองให้เท่านั้นคะ	ผู้สนใจยื่นข้อเสนอ จำเป็นต้องมีหนังสือรับรองเพื่อยืนยันว่าผู้รับจ้างทำงานครบถ้วนตามสัญญาว่าจ้างจริง
๖	คำถาม (ข้อ ๔.๑ หน้า ๑๒-๑๓) (๑) ดำเนินการจัดทำระบบ Chat bot ในรูปแบบ Chat widget หรือรูปแบบที่สำนักงาน กสทช. กำหนดทาง - G-Able สามารถใช้ Plugin ของ Facebook messenger ได้หรือไม่ หรือต้องเป็น Web chat สำหรับติดตั้งบนหน้าเว็บโดยเฉพาะ	สามารถใช้เครื่องมือ tool ตามที่ผู้รับจ้างพัฒนาขึ้น หรือใช้ Plugin ตาม Platform ที่ผู้รับจ้างเลือกใช้ในการพัฒนาได้
๗	(๓) สามารถรองรับการจัดประเภท Category การตอบกลับการสนทนาตามภารกิจอื่นของสำนักงาน กสทช. ในอนาคต - ทาง กสทช. จะต้องสามารถเพิ่ม Category เองได้ หรือว่าสามารถให้ทาง G-Able เป็นผู้ดำเนินการในการเพิ่ม Category ให้	ผู้รับจ้างต้องพัฒนาระบบฯ ให้สำนักงาน กสทช. สามารถเพิ่มหมวด, หมู่ของข้อมูล Category ได้เอง

๘	สามารถทำการเรียนรู้เพื่อพัฒนารูปแบบการโต้ตอบ การสนทนากับผู้ใช้งานผ่านการ Training AI ล่วงหน้า และปรับปรุงข้อมูลจากการสนทนาที่ไม่สมบูรณ์ เพื่อให้ การตอบคำถามแม่นยำใช้งานจริงได้โดยต้องทำการ เรียนรู้รูปแบบคำถามในรูปแบบ Natural Language ของภาษาไทยโดยระบบต้องทำการเรียนรู้ไม่น้อยกว่า ๓,๐๐๐ คำถาม - ทางกสทช. จะเป็นผู้จัดเตรียม คำถามใช้ในการ Train ทั้ง ๓,๐๐๐ คำถามใช้หรือไม่	สำนักงาน กสทช. ได้จัดเตรียมคำถาม และคำตอบไว้แล้วแต่มี จำนวนไม่ถึง ๓,๐๐๐ คำถาม โดยรูปแบบข้อมูลมีทั้งแบบ Structured และ Unstructured Data
๙	(๑๑) สามารถทำการค้นหาข้อมูลทั้งภาษาไทยและ ภาษาอังกฤษจากฐานข้อมูลที่สำนักงาน กสทช. กำหนดได้ เช่น ฐานข้อมูลระบบรับเรื่องร้องเรียน, ฐานข้อมูลภายในสำนักงาน กสทช. และทำการค้นหา ข้อมูลในเว็บไซต์อื่น ๆ อาทิ Search Engine ต่าง ๆ เป็นต้น - การรองรับการค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์อื่นๆ เช่น Search engine จะต้องดึงคำตอบมาแสดงผลใน Chatbot หรือแค่เปิดหน้า Search engine ที่มี แสดงผลการค้นหาที่เพียงพอ - ในกรณีเป็นเว็บอื่นๆ จะมีการระบุชื่อเว็บไซต์ที่ กำหนดใช้หรือไม่ มีจำกัดจำนวนเว็บไซต์สำหรับค้นหา ข้อมูลหรือไม่ - อยากทราบตัวอย่างคำถาม หรือขอบเขตของคำถาม ที่ต้องไปดึงข้อมูลจาก Search engine เพื่อความ เข้าใจที่ชัดเจนมากขึ้น	สำหรับฐานข้อมูลระบบรับเรื่องร้องเรียน ต้องเป็นการแสดง คำตอบข้อมูลสถานะความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน แต่ในส่วน ของฐานข้อมูลภายในสำนักงาน กสทช. และเว็บไซต์อื่น ๆ ต้อง เป็นการแสดงคำตอบโดยการเปิดหน้าเว็บไซต์ หรือ ลิงค์เพื่อให้ ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ปลายทางได้ ถูกต้อง ต้องเป็นเว็บไซต์ที่กำหนดไว้ในระบบล่วงหน้า แต่ไม่ได้ กำหนดจำนวนเว็บไซต์ ตามภารกิจของสำนักงาน กสทช. เช่น ผู้ใช้งานถามว่า : พบ ปัญหาในการโทรศัพท์มือถือเกี่ยวกับการคิดค่าบริการของ เครือข่าย xyz Chatbot ตอบ : เบื้องต้นท่านสามารถสอบถาม หรือขอตรวจสอบรายละเอียดการใช้งานได้ที่เครือข่าย xyz ที่ ท่านใช้งาน ระบบเปิดเว็บไซต์ www.xyz.co.th เป็นต้น
๑๐	(๑๓) พัฒนา API สำหรับเชื่อมต่อกับคลังข้อมูลที่ สำนักงาน กสทช. กำหนด พร้อมจัดการรูปแบบ คลังข้อมูลให้เหมาะสมกับการเรียกใช้งาน - คลังข้อมูลของ กสทช. อยู่ในรูปแบบหรือระบบอะไร และมีกำหนดรูปแบบ หรือ format ของ API ที่ ต้องพัฒนาหรือไม่ อย่างไร	สำนักงานมีคลังข้อมูลทั้งแบบ Structured (SQL) และ Unstructured Data (text, picture, video clip, infographic เป็นต้น) มีการกำหนดรูปแบบ format ของ ฐานข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
๑๑	(ข้อ ๔.๒ หน้า ๑๔) (๓) ระบบวิเคราะห์พฤติกรรม การสนทนาของผู้ใช้งานที่ออกจากการสนทนาระหว่างการ สนทนาสำหรับการวิเคราะห์สาเหตุ เพื่อปรับปรุงการ สนทนาให้ดียิ่งขึ้น - เป็นการวิเคราะห์สาเหตุโดยระบบอัตโนมัติ หรือเป็น การวิเคราะห์ในรูปแบบใด ขอรายละเอียด หรือ คำอธิบายเพิ่มเติมได้หรือไม่	ระบบฯ ต้องสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมการณ์สนทนาของ ผู้ใช้งานได้ทั้งแบบอัตโนมัติ และแบบmanual โดยสามารถคัด กรองและรวบรวมให้ผู้ดูแลระบบของสำนักงาน กสทช. วิเคราะห์ด้วยตนเอง
๑๒	(ข้อ ๔.๓ หน้า ๑๔) มีระบบจัดการฐานข้อมูล (RDBMS) และซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตาม กฎหมาย - กรณี Chatbot platform ที่นำเสนอในโครงการนี้ ไม่ได้ ใช้งาน RDBMS จำเป็นต้องจัดซื้อ license ด้วยหรือไม่	จำเป็นต้องจัดหาโปรแกรมฐานข้อมูลที่สำนักงาน กสทช. สามารถมีสิทธิใช้งานได้ถูกต้องตามกฎหมาย

๑๓	ผู้ให้บริการ Cloud Provider ที่ทำการติดตั้งระบบดังกล่าวจะต้องมีการรับประกัน Uptime ไม่ต่ำกว่า ๙๙.๙๙% และได้รับการรับรอง CSA-STAR ในด้าน Self-Assessment, Certification และ Continuous หรือมาตรฐาน ECSA ๔-Star: Maturity of ITSM เป็นอย่างน้อย - จำเป็นต้องเป็นผู้ให้บริการ Cloud ภายในประเทศหรือไม่	ไม่ได้กำหนดว่าต้องเป็นผู้ให้บริการ Cloud Service ในประเทศหรือต่างประเทศ
๑๔	(ข้อ ๔.๔ หน้า ๑๔) ๔.๔ การรักษาความปลอดภัยของระบบ และข้อมูลภายในที่เป็นไปตามมาตรฐาน “ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ WAS (ชมธอ. ๔-๒๕๖๐)”, “ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ WSS (ชมธอ. ๑-๒๕๕๗)” ที่จัดทำโดยสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และมาตรฐาน “Guidelines on Securing Public Web Servers” ที่จัดทำโดย National Institute of Standards and Technology เป็นอย่างน้อย โดยต้องทำการทดสอบโดยหน่วยงานภายนอกด้านความปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์ - หน่วยงานที่ทำงานทดสอบ จำเป็นต้องเป็นหน่วยงานที่ผ่านการ Certified ด้าน security หรือไม่ หรือสามารถเป็นหน่วยงานลักษณะใดได้บ้าง	หน่วยงานภายนอกที่ทำการทดสอบ (Auditor) ด้าน Security จำเป็นต้องมี Certified
	- ตามขอบเขตการรับประกันผลงาน ๒ ปี จำเป็นต้องทำการทดสอบทุกปีหรือไม่	ไม่ได้กำหนดไว้ในขอบเขตของงาน โดยตลอดระยะเวลาการรับประกันผู้รับจ้างต้องดูแลและแก้ไขหากพบข้อบกพร่องในเรื่องของความปลอดภัยของระบบฯ และข้อมูลในระบบ

ข้อตกลงงานโครงการ Chat bot กสทช. (e-bidding) เลขที่โครงการ 63047479729
22 May 2019 01:45 AM

เรียน กสทช. ครับ

จากประกาศ e-bidding โครงการประกวดราคาจ้างพัฒนาระบบตอบกลับการสนทนาแบบตัวอักษรอัตโนมัติ Chat bot เพื่อให้บริการข้อมูลประชาชนบนเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding) ทางบริษัทคอมพิวเตอร์โลจิสติกส์ จำกัด มีข้อสงสัยเกี่ยวกับ TOR ดังต่อไปนี้

1. คุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอ ข้อ 3.11 เอกสารประกอบในข้อที่สามารถไม่เฉพาะคู่กับหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชน โดยไม่ต้องออกหนังสือรับรองจากหน่วยงานดังกล่าวได้หรือไม่ เนื่องจากหน่วยงานเอกชนส่วนใหญ่ไม่มีนโยบายออกหนังสือรับรองการทำงานให้กับ vendors

2. การนำเสนอโปรแกรมทดลอง (Demo) สำหรับข้อเสนอด้านเทคนิค ต้องนำเสนอในรูปแบบอย่างไรในกรณีที่นำเสนอข้อเสนอ เช่น นำเสนอ Link ของเว็บไซต์ หรือ screenshot หน้าจอระบบ

3. ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเข้าไปนำเสนอโปรแกรมให้กับคณะกรรมการหรือไม่ หากต้องเข้าไปนำเสนอ ทางคณะกรรมการจะกำหนดให้เข้าไปนำเสนอเมื่อไร

4. คุณสมบัติบุคลากร/ทีมงาน "มีจำนวน Man-Month ในการทำงาน 5 เดือน ต่อ คน" หมายความว่า สามารถใช้ effort กับการพัฒนา Chat bot ของ กสทช. ได้อย่างอย่างน้อย 5 เดือน ต่อ คน ถูกต้องหรือไม่ หรือหากไม่ถูกต้องจะต้องตีความว่าอย่างไร

ขอขอบคุณ

Best Regards,
Nalinke Srimoon (Cat)
Sales Executive

 COMPUTERLOGY
Mobile : (+66) 81 923 8863
E-mail : nalinke@computerlogy.com
www.computerlogy.com

ตามที่มีข้อสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดขอบเขตของงานพัฒนาระบบตอบกลับการสนทนาแบบตัวอักษรอัตโนมัติ Chat bot เพื่อให้บริการข้อมูลประชาชนบนเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. จากผู้สนใจยื่นข้อเสนอ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคา ขอเรียนชี้แจง ดังนี้

๑. ถาม คุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอ ข้อ ๓.๑๑ เอกสารประกอบในข้อนี้สามารถใช้เฉพาะคู่กับสัญญาเกี่ยวกับหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชน โดยไม่ต้องออกหนังสือรับรองจากหน่วยงานดังกล่าวได้หรือไม่ เนื่องจากหน่วยงานเอกชนส่วนใหญ่ไม่มีนโยบายออกหนังสือรับรองการทำงานให้กับ vendors
ตอบ ผู้สนใจยื่นข้อเสนอ จำเป็นต้องมีหนังสือรับรองเพื่อยืนยันว่าผู้รับจ้างทำงานครบถ้วนตามสัญญาว่าจ้างจริง

๒. ถาม การนำเสนอโปรแกรมทดลอง (Demo) สำหรับข้อเสนอด้านเทคนิค ต้องนำเสนอในรูปแบบอย่างไรในวันที่นำเสนอข้อเสนอ เช่น นำเสนอ Link ของเว็บไซต์ หรือ screenshot หน้าจอระบบ
ตอบ ผู้สนใจยื่นข้อเสนอ ต้องนำตัวอย่างโปรแกรม หรือ Platform ที่ใช้พัฒนา หรือเคยพัฒนานำเสนอต่อคณะกรรมการ ณ วันที่สำนักงานเชิญเข้ามานำเสนอทางด้านเทคนิค

๓. ถาม ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเข้าไปนำเสนอโปรแกรมให้กับคณะกรรมการหรือไม่ หากต้องเข้าไปนำเสนอทางคณะกรรมการจะกำหนดให้เข้าไปนำเสนอเมื่อไร

ตอบ หลังจากทีคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาได้ตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นของผู้ยื่นข้อเสนอเรียบร้อยแล้ว และผู้สนใจยื่นข้อเสนอได้ผ่านการตรวจสอบคุณสมบัติเบื้องต้นคณะกรรมการจะมีหนังสือเชิญ และติดต่อประสานงานให้ผู้สนใจยื่นข้อเสนอเข้ามานำเสนอทางด้านเทคนิค

ถาม คุณสมบัติบุคลากร/ทีมงาน "มีจำนวน Man-Month ในการทำงาน ๕ เดือน ต่อ คน" หมายความว่า สามารถใช้ effort กับการพัฒนา Chat bot ของ กสทช. ได้อย่างอย่างน้อย ๕ เดือน ต่อ คน ถูกต้องหรือไม่ หรือหากไม่ถูกต้องจะต้องตีความว่าอย่างไร

ตอบ ถูกต้อง ผู้รับจ้างต้องใช้บุคลากรที่มีความรู้ความสามารถในการดำเนินการพัฒนาระบบฯ จนแล้วเสร็จภายใน ๑๕๐ วัน หรือ ๕ เดือน ตามขอบเขตของงาน

Re: G-Able | Company Profile ประกาศ จัดซื้อ จัดจ้าง chat bot
23 May 2023 02:29 PM

เรียน คุณประภาณี

จามกระเรียนจากเอกสารประกาศราคา ดังนี้ค่ะ

คำถาม (ข้อ 2.11 หน้า 2)

๒.๑๑ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับงานที่จ้าง ในวงเงินไม่น้อยกว่า ๑,๙๕๐,๐๐๐.-บาท (หนึ่งล้านเก้าแสนห้าหมื่นบาทถ้วน) ภายใต้สัญญาฉบับเดียวกัน และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่สำนักงาน กสทช. เชื่อถือ

- สำหรับผลงานที่ผ่านมา เอกสารรับรองผลงาน ทาง G-Able สามารถใช้เอกสารใบสั่งซื้อจากลูกค้าหรือต้องเป็นเอกสารที่ออกโดยลูกค้าเป็นครั้งแรกให้เท่านั้นและ

คำถาม (ข้อ 4.1 หน้า 12-13)

(๑) ดำเนินการจัดทำระบบ Chat bot ในรูปแบบ Chat widget หรือรูปแบบที่สำนักงาน กสทช. กำหนด

- ทาง G-Able สามารถใช้ Plugin ของ Facebook messenger ได้หรือไม่ หรือต้องเป็น Web chat สำหรับติดตั้งบนหน้าเว็บโดยเฉพาะ

(๓) สามารถรองรับการจัดประเภท Category การตอบกลับการสนทนาตามภารกิจชั้นของสำนักงาน กสทช. ในอนาคต

- ทาง กสทช. จะสามารถเพิ่ม Category เองได้ หรือสามารถให้ทาง G-Able เป็นผู้ดำเนินการในการเพิ่ม Category ได้

(๑๐) สามารถทำการเรียนรู้เพื่อพัฒนารูปแบบการโต้ตอบการสนทนากับผู้ใช้งานผ่านการ Training AI ส่วนหน้า และปรับปรุงข้อมูลจากการสนทนาที่ไม่สมบูรณ์ เพื่อให้การตอบคำถามแม่นยำใช้งานจริงได้โดยต้องทำการเรียนรู้รูปแบบคำถามในรูปแบบ Natural Language ของภาษาไทยโดยระบบต้องทำการเรียนรู้ไม่น้อยกว่า ๓,๐๐๐ คำถาม

- ทาง กสทช. จะเป็นผู้จัดเตรียม คำถามใช้ในการ Train ทั้ง 3,000 คำถามใช่หรือไม่

ตามที่มีข้อสอบถามเกี่ยวกับรายละเอียดขอบเขตของงานพัฒนาระบบตอบกลับการสนทนาแบบตัวอักษรอัตโนมัติ Chat bot เพื่อให้บริการข้อมูลประชาชนบนเว็บไซต์สำนักงาน กสทช. จากผู้สนใจยื่นข้อเสนอ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคา ขอเรียนชี้แจง ดังนี้

- คำถาม (ข้อ ๒.๑๑ หน้า ๒) ๒.๑๑ ผู้เสนอราคาต้องมีผลงานประเภทเดียวกันกับงานที่จ้าง ในวงเงินไม่น้อยกว่า ๑,๙๕๐,๐๐๐.-บาท (หนึ่งล้านเก้าแสนห้าหมื่นบาทถ้วน) ภายใต้สัญญาฉบับเดียวกัน และเป็นผลงานที่เป็นคู่สัญญาโดยตรงกับหน่วยงานของรัฐ หรือหน่วยงานเอกชนที่สำนักงาน กสทช. เชื่อถือ

- สำหรับผลงานที่ผ่านมา เอกสารรับรองผลงาน ทาง G-Able สามารถใช้เอกสารใบสั่งซื้อจากลูกค้าหรือต้องเป็นเอกสารที่ออกโดยลูกค้าเป็นคนรับรองให้เท่านั้นคะ

ตอบ ผู้สนใจยื่นข้อเสนอ จำเป็นต้องมีหนังสือรับรองเพื่อยืนยันว่าผู้รับจ้างทำงานครบถ้วนตามสัญญาว่าจ้างจริง

- คำถาม คำถาม (ข้อ ๔.๑ หน้า ๑๒-๑๓) (๑) ดำเนินการจัดทำระบบ Chat bot ในรูปแบบ Chat widget หรือรูปแบบที่สำนักงาน กสทช. กำหนดทาง

- G-Able สามารถใช้ Plugin ของ Facebook messenger ได้หรือไม่ หรือต้องเป็น Web chat สำหรับติดตั้งบนหน้าเว็บโดยเฉพาะ

ตอบ สามารถใช้เครื่องมือ tool ตามที่ผู้รับจ้างพัฒนาขึ้น หรือใช้ Plugin ตาม Platform ที่ผู้รับจ้างเลือกใช้ในการพัฒนาได้

๓. คำถาม (๗) สามารถรองรับการจัดประเภท Category การตอบกลับการสนทนาตามภารกิจอื่นของสำนักงาน กสทช. ในอนาคต

- ทาง กสทช. จะต้องสามารถเพิ่ม Category เองได้ หรือว่าสามารถให้ทาง G-Able เป็นผู้ดำเนินการในการเพิ่ม Category ให้

ตอบ ผู้รับจ้างต้องพัฒนาระบบฯ ให้สำนักงาน กสทช. สามารถเพิ่มหมวด, หมู่ของข้อมูล Category ได้เอง

๔. คำถาม สามารถทำการเรียนรู้เพื่อพัฒนารูปแบบการโต้ตอบการสนทนากับผู้ใช้งานผ่านการ Training AI ล่วงหน้า และปรับปรุงข้อมูลจากการสนทนาที่ไม่สมบูรณ์ เพื่อให้การตอบคำถามแม่นยำใช้งานจริงได้ โดยต้องทำการเรียนรู้รูปแบบคำถามในรูปแบบ Natural Language ของภาษาไทยโดยระบบต้องทำการเรียนรู้ไม่น้อยกว่า ๓,๐๐๐ คำถาม

- ทาง กสทช. จะเป็นผู้จัดเตรียม คำถามใช้ในการ Train ทั้ง ๓,๐๐๐ คำถามใช้หรือไม่

ตอบ สำนักงาน กสทช. ได้จัดเตรียมคำถาม และคำตอบไว้แล้วแต่มีจำนวนไม่ถึง ๓,๐๐๐ คำถาม โดยรูปแบบข้อมูลมีทั้งแบบ Structured และ Unstructured Data

๕. คำถาม (๑๑) สามารถทำการค้นหาข้อมูลทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษจากฐานข้อมูลที่สำนักงาน กสทช. กำหนดได้ เช่น ฐานข้อมูลระบบรับเรื่องร้องเรียน, ฐานข้อมูลภายในสำนักงาน กสทช. และทำการค้นหาข้อมูลในเว็บไซต์อื่น ๆ อาทิ Search Engine ต่าง ๆ เป็นต้น

- การรองรับการค้นหาข้อมูลจากเว็บไซต์อื่นๆ เช่น Search engine จะต้องดึงคำตอบมาแสดงผลใน Chatbot หรือแค่เปิดหน้า Search engine ที่มีแสดงผลการค้นหาที่เพียงพอ

ตอบ สำหรับฐานข้อมูลระบบรับเรื่องร้องเรียน ต้องเป็นการแสดงคำตอบข้อมูลสถานะความคืบหน้าของเรื่องร้องเรียน แต่ในส่วนของฐานข้อมูลภายในสำนักงาน กสทช. และเว็บไซต์อื่น ๆ ต้องเป็นการแสดงคำตอบโดยการเปิดหน้าเว็บไซต์ หรือ ลิงค์เพื่อให้ผู้ใช้งานสามารถเข้าถึงเว็บไซต์ปลายทางได้

- ในกรณีเป็นเว็บอื่นๆ จะมีการระบุชื่อเว็บไซต์ที่กำหนดใช้หรือไม่ มีจำกัดจำนวนเว็บไซต์สำหรับค้นหาข้อมูลหรือไม่

ตอบ ถูกต้อง ต้องเป็นเว็บไซต์ที่กำหนดไว้ในระบบล่วงหน้า แต่ไม่ได้กำหนดจำนวนเว็บไซต์

- อยากทราบตัวอย่างคำถาม หรือขอบเขตของคำถาม ที่ต้องไปดึงข้อมูลจาก Search engine เพื่อความเข้าใจที่ชัดเจนมากขึ้น

ตอบ ตามภารกิจของสำนักงาน กสทช. เช่น ผู้ใช้งานถามว่า : พบปัญหาในการโทรศัพท์มือถือเกี่ยวกับการคิดค่าบริการของเครือข่าย xyz Chatbot ตอบ : เบื้องต้นท่านสามารถสอบถาม หรือขอตรวจสอบรายละเอียดการใช้งานได้ที่เครือข่าย xyz ที่ท่านใช้งาน ระบบเปิดเว็บไซต์ www.xyz.co.th เป็นต้น

๖. คำถาม (๑๓) พัฒนา API สำหรับเชื่อมต่อกับคลังข้อมูลที่สำนักงาน กสทช. กำหนด พร้อมจัดการรูปแบบคลังข้อมูลให้เหมาะสมกับการเรียกใช้งาน

- คลังข้อมูลของ กสทช. อยู่ในรูปแบบหรือระบบอะไร และมีการกำหนดรูปแบบ หรือ format ของ API ที่ต้องพัฒนาหรือไม่ อย่างไร

ตอบ สำนักงานมีคลังข้อมูลทั้งแบบ Structured (SQL) และ Unstructured Data (text, picture, video clip, infographic เป็นต้น) มีการกำหนดรูปแบบ format ของฐานข้อมูลเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

๗. คำถาม (ข้อ ๔.๒ หน้า ๑๔) (๓) ระบบวิเคราะห์พฤติกรรมการณ์สนทนาของผู้ใช้งานที่ออกจากการสนทนาระหว่างการสนทนาสำหรับการวิเคราะห์สาเหตุ เพื่อปรับปรุงการสนทนาให้ดียิ่งขึ้น

- เป็นการวิเคราะห์สาเหตุโดยระบบอัตโนมัติ หรือเป็นการวิเคราะห์ในรูปแบบใด ขอรายละเอียดหรือคำอธิบายเพิ่มเติมได้หรือไม่

ตอบ ระบบฯ ต้องสามารถวิเคราะห์พฤติกรรมการณ์สนทนาของผู้ใช้งานได้ทั้งแบบอัตโนมัติ และแบบ manual โดยสามารถคัดกรองและรวบรวมให้ผู้ดูแลระบบของสำนักงาน กสทช. วิเคราะห์ด้วยตนเอง

๘. คำถาม (ข้อ ๔.๓ หน้า ๑๔) มีระบบจัดการฐานข้อมูล (RDBMS) และซอฟต์แวร์ระบบปฏิบัติการที่มีลิขสิทธิ์ถูกต้องตามกฎหมาย

- กรณี Chatbot platform ที่นำเสนอในโครงการนี้ ไม่ได้ใช้งาน RDBMS จำเป็นต้องจัดซื้อ license ด้วยหรือไม่

ตอบ จำเป็นต้องจัดหาโปรแกรมฐานข้อมูลที่สำนักงาน กสทช. สามารถมีสิทธิใช้งานได้ถูกต้องตามกฎหมาย

๙. คำถาม ผู้ให้บริการ Cloud Provider ที่ทำการติดตั้งระบบดังกล่าวจะต้องมีการรับประกัน Uptime ไม่ต่ำกว่า ๙๙.๙๙% และได้รับการรับรอง CSA-STAR ในด้าน Self-Assessment, Certification และ Continuous หรือมาตรฐาน ECSA ๔-Star: Maturity of ITSM เป็นอย่างน้อย

- จำเป็นต้องเป็นผู้ให้บริการ Cloud ภายในประเทศหรือไม่

ตอบ ไม่ได้กำหนดว่าต้องเป็นผู้ให้บริการ Cloud Service ในประเทศหรือต่างประเทศ

๑๐. คำถาม (ข้อ ๔.๔ หน้า ๑๔) ๔.๔ การรักษาความปลอดภัยของระบบ และข้อมูลภายในที่เป็นไปตามมาตรฐาน “ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ WAS (ชมธอ. ๔-๒๕๖๐)”, “ข้อเสนอแนะมาตรฐานฯ WSS (ชมธอ. ๑-๒๕๕๗)” ที่จัดทำโดยสำนักงานรัฐบาลอิเล็กทรอนิกส์ และมาตรฐาน “Guidelines on Securing Public Web Servers” ที่จัดทำโดย National Institute of Standards and Technology เป็นอย่างน้อย โดยต้องทำการทดสอบโดยหน่วยงานภายนอกด้านความปลอดภัยของระบบคอมพิวเตอร์

- หน่วยงานที่ทำงานทดสอบ จำเป็นต้องเป็นหน่วยงานที่ผ่านการ Certified ด้าน security หรือไม่ หรือสามารถเป็นหน่วยงานลักษณะใดได้บ้าง

ตอบ หน่วยงานภายนอกที่ทำการทดสอบ (Auditor) ด้าน Security จำเป็นต้องมี Certified

- ตามขอบเขตการรับประกันผลงาน ๒ ปี จำเป็นต้องทำการทดสอบทุกปีหรือไม่

ตอบ ไม่ได้กำหนดไว้ในขอบเขตของงาน โดยตลอดระยะเวลาการรับประกันผู้รับจ้างต้องดูแลและแก้ไขหากพบข้อบกพร่องในเรื่องของความปลอดภัยของระบบฯ และข้อมูลในระบบ