



คปภ.

สำนักงานคณะกรรมการป้องกันและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
การประจําเขตกรุงเทพมหานคร

ประกาศสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย
เรื่อง ประกวดราคาจัดซื้อระบบการให้บริการสายด่วนประกันภัย 1186 ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัยมีความประสงค์จะประกวดราคา
จัดซื้อระบบการให้บริการสายด่วนประกันภัย 1186 ด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์

ผู้มีสิทธิเสนอราคาจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1. ผู้เสนอราคาต้องเป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพขายสินค้าประเภทเดียวกันกับพัสดุที่ประกวดราคา
ซื้อด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์
2. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้ง
เวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
3. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ประสงค์จะเสนอราคารายอื่น และ/หรือ ต้องไม่เป็น
ผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ให้บริการตลาดกลางอิเล็กทรอนิกส์ ณ วันประกาศประกวดราคาซื้อด้วยวิธีการทาง
อิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม
4. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมนับขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาล
ของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

กำหนดยื่นเอกสารประกวดราคาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่ 24 พ.ค. 2555
ตั้งแต่เวลา 09.30 น. ถึง 11.30 น. ณ สำนักบริหารทรัพย์สิน ฝ่ายปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการกำกับ
และส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ชั้น 2 กำหนดวันประกาศรายชื่อผู้มีสิทธิเสนอราคาในวันที่
28 พ.ค. 2555 กำหนดเสนอราคาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ในวันที่ 31 พ.ค. 2555
เวลา 10.00 น.

ผู้สนใจติดต่อขอรับเอกสารประกวดราคาด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์ ได้ที่ สำนักบริหาร
ทรัพย์สิน ฝ่ายปฏิบัติการ สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (คปภ.) ชั้น 5
เลขที่ 22/79 ถนนรัชดาภิเษก แขวงจันทระเกษม เขตจตุจักร กรุงเทพมหานคร 10900 ระหว่างวันที่
24 พ.ค. 2555 ถึงวันที่ 15 พ.ค. 2555 หรือสอบถามทางโทรศัพท์หมายเลข 0-2515-3995-9
ต่อ 5212, 5315 ในวันและเวลาราชการ

ประกาศ ณ วันที่ 23 เมษายน พ.ศ. 2555

(นายชูฉัตร ประมูลผล)

ผู้ช่วยเลขาธิการ สายบริหาร ปฏิบัติหน้าที่แทน
เลขาธิการ

ขอบเขตของงาน (TOR) ระบบสายด่วนประกันภัย 1186
สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย

1. ความเป็นมา

เนื่องจากสำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.) มีสำนักงานเขตในส่วนกลางจำนวน 3 แห่ง สำนักงานส่วนภูมิภาคได้แก่ สำนักงาน คปภ.ภาค จำนวน 12 แห่ง และสำนักงาน คปภ.จังหวัด จำนวน 65 แห่ง ซึ่งสำนักงานดังกล่าวจำเป็นต้องมีระบบสื่อสารภายในองค์กร เชื่อมโยงระหว่างกัน ทั้งยังต้องมีระบบสื่อสารที่ประชาชนสามารถติดต่อกับสำนักงาน คปภ.ได้สะดวกรวดเร็ว ยิ่งขึ้น จึงควรจัดให้มีระบบสายด่วนประกันภัย 1186 ที่มีประสิทธิภาพยิ่งขึ้น

2. วัตถุประสงค์

สำนักงาน คปภ.มีความประสงค์จัดหาระบบสายด่วนประกันภัย 1186 พร้อมติดตั้งเพื่อใช้เป็นเครื่องมือในการติดต่อสื่อสารด้วยเสียงภายในองค์กร และเพื่อให้ประชาชนสามารถใช้ช่องทางสายด่วนประกันภัย 1186 เป็นช่องทางในให้บริการประชาชนที่ต้องการคำแนะนำเกี่ยวกับการคุ้มครองสิทธิประโยชน์ ตามพระราชบัญญัติคุ้มครองผู้ประสบภัยจากรถได้อย่างถูกต้อง รวดเร็ว ครบถ้วน นอกจากนี้สามารถใช้ ร้องเรียนการให้บริการของบริษัทประกันภัย การชดเชยค่าสินไหมทดแทน การให้ความรู้พื้นฐานด้านการประกันภัย การเผยแพร่ประชาสัมพันธ์ข้อมูลข่าวสารขององค์กร จึงจำเป็นต้องจัดให้มีระบบสายด่วนประกันภัย 1186 ซึ่งประกอบด้วยระบบให้บริการข้อมูล Contact Center System 1 ระบบ ได้แก่ อุปกรณ์ (Hardware) โปรแกรม (Software) สิทธิการใช้งาน (License) สำหรับเจ้าหน้าที่รับสาย (Agent) และเจ้าหน้าที่กำกับดูแล (Supervisor) เชื่อมโยงกับระบบโทรศัพท์สำนักงานที่มีอยู่เดิม สำนักงานเขตและสำนักงานส่วนภูมิภาค และระบบโทรศัพท์สำนักงานชนิด IP telephony อีก 1 ระบบ ได้แก่ อุปกรณ์ (Hardware) โปรแกรม (Software) สิทธิการใช้งาน (License) เพื่อติดตั้งที่อาคารสำนักงาน คปภ. ตามที่กำหนด

3. ขอบเขตของงาน

ในปี พ.ศ. 2555 สำนักงาน คปภ.จะดำเนินการจัดหาพร้อมติดตั้งระบบสายด่วนประกันภัย 1186 โดยมีขอบเขตของงาน ดังนี้

3.1 ระบบ Contact Center System จำนวน 1 ระบบ ประกอบด้วย			
3.1.1 agent (Voice) user license	จำนวน	9	Licenses
3.1.2 supervisor license	จำนวน	1	Licenses

- 3.2 ตู้สาขาโทรศัพท์อัตโนมัติ ชนิด IP telephony จำนวน 1 ระบบ ประกอบด้วย
- | | | | | |
|--------|---|-------|-----|----------|
| 3.2.1 | วงจรเลขหมาย ชนิด ISDN PRI (E1) | จำนวน | 2 | วงจร |
| 3.2.2 | วงจรเลขหมายภายในชนิด digital extension | จำนวน | 16 | วงจร |
| 3.2.3 | วงจรเลขหมายภายในชนิด analog extension | จำนวน | 16 | วงจร |
| 3.2.4 | IP user license | จำนวน | 300 | licenses |
| 3.2.5 | เครื่องโทรศัพท์ชนิด IP phone สำหรับเจ้าหน้าที่ Contact Center | จำนวน | 7 | ชุด |
| 3.2.6 | เครื่องโทรศัพท์ชนิด IP phone สำหรับผู้บริหาร | จำนวน | 20 | ชุด |
| 3.2.7 | เครื่องโทรศัพท์ชนิด IP phone สำหรับเจ้าหน้าที่ทั่วไป | จำนวน | 123 | ชุด |
| 3.2.8 | soft phone license | จำนวน | 8 | licenses |
| 3.2.9 | อุปกรณ์ voice conference รองรับ 30 User | จำนวน | 1 | ระบบ |
| 3.2.10 | ระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) | จำนวน | 1 | ระบบ |
| 3.2.11 | อุปกรณ์ประกาศเสียงสำหรับระบบ contact center | จำนวน | 1 | ระบบ |
| 3.2.12 | ระบบจัดการระบบ IP telephony (Administrator) | จำนวน | 1 | ระบบ |
- 3.3 อุปกรณ์เครื่องแม่ข่ายคอมพิวเตอร์ สำหรับระบบ contact center จำนวน 1 ชุด
- 3.4 อุปกรณ์เครื่องลูกข่ายคอมพิวเตอร์ สำหรับเจ้าหน้าที่ contact center จำนวน 6 ชุด
- 3.5 อุปกรณ์ชุดปากพูด หูฟัง (Head set) สำหรับ เจ้าหน้าที่ contact center จำนวน 7 ชุด
- 3.6 อุปกรณ์ power injector ขนาด 12 ports จำนวน 20 ชุด
- 3.7 อุปกรณ์ ethernet switch จำนวน 2 ชุด
- 3.8 อุปกรณ์แปลงสัญญาณ GSM เป็นโทรศัพท์พื้นฐาน (Mobile Trunk) จำนวน 4 ชุด
- 3.9 อุปกรณ์ทั้งหมดติดตั้งตำแหน่งสถานที่ที่กำหนด ณ อาคารสำนักงานใหญ่ ยกเว้นรายการที่ 3.2.7 เครื่องโทรศัพท์ชนิด IP phone สำหรับเจ้าหน้าที่ทั่วไปติดตั้ง ณ สำนักงาน คปภ. เขต/ภาค/จังหวัด จำนวน 80 ชุด รายละเอียดตามเอกสารผนวก 2
- 3.10 มีการรับประกันแบบ on-site service ในเวลาทำการเป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี นับจากวันที่คณะกรรมการตรวจรับพัสดุเสนอความเห็นรับงานงวดสุดท้ายและได้รับอนุมัติจากผู้สั่งซื้อแล้ว

4. คุณสมบัติของผู้เสนอราคา

- 4.1 ผู้เสนอราคาต้องเป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานประเภทเดียวกันกับงานที่ซื้อ
- 4.2 ผู้เสนอราคาจะต้องไม่เป็นผู้ที่ถูกระบุงชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานของทางราชการและได้แจ้งเวียนชื่อแล้ว หรือไม่เป็นผู้ที่ได้รับผลของการสั่งให้นิติบุคคลหรือบุคคลอื่นเป็นผู้ทำงานตามระเบียบของทางราชการ
- 4.3 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น ณ วันประกาศราคาจ้าง หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม
- 4.4 ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้เสนอราคา ได้มีคำสั่งให้สละสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

4.5 ผู้เสนอราคาจะต้องมีผลงานการขายหรือให้เซาระบบโทรศัพท์สำนักงาน (Telephony / Contact Center) ให้กับหน่วยงานราชการหรือรัฐวิสาหกิจหรือเอกชนที่น่าเชื่อถือในช่วงระยะเวลาอย่างน้อยไม่เกิน 3 ปี นับจากวันยื่นซองเสนอราคา มีมูลค่าสัญญาไม่น้อยกว่า 2 ล้านบาทต่อสัญญาโดยมีหนังสือรับรองจากหน่วยงานดังกล่าวหรือสำเนาคู่สัญญาจำนวน 1 สัญญาเป็นอย่างน้อย และสำนักงาน คปภ. สงวนสิทธิในการตรวจสอบข้อเท็จจริงหรือสอบถามความเห็นจากหน่วยงานที่เป็นคู่สัญญากับผู้เสนอราคา

4.6 ผู้เสนอราคาหากเป็นบริษัทที่มีใช้ผู้ผลิตหรือสำนักงานสาขา จะต้องเป็นบริษัทที่ได้รับการแต่งตั้งให้เป็นผู้แทนจำหน่ายโดยตรงจากผู้ผลิตหรือจากตัวแทนของผู้ผลิต โดยหนังสือแต่งตั้งต้องออกให้ล่วงหน้าไม่เกิน 60 วัน นับจนถึงวันยื่นซองเอกสารประกวดราคา

4.7 ผู้เสนอราคาต้องมีศูนย์บริการเพื่อรับแจ้งบริการตลอด 7 x 24 ชั่วโมง โดยมีเลขหมาย call center และ email ติดต่อที่สามารถตรวจสอบได้ (โดยให้ระบุหมายเลข call center และ email) และต้องสามารถตรวจสอบสถานะการแจ้งใช้บริการผ่านระบบ CRM application ของผู้ชนะการประกวดราคาเอง ซึ่งต้องสามารถแสดงสถานะเลขหมายที่โทรแจ้ง, ชื่อผู้แจ้ง, เวลาในการรับแจ้ง, เรื่องที่แจ้ง, ระยะเวลาแก้ไขปัญหา เป็นอย่างน้อย

5. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

ในการจัดหาครั้งนี้สำนักงาน คปภ. จะพิจารณาดัดลिनข้อเสนอทางด้านเทคนิคแยกออกจากข้อเสนอด้านราคา โดยผู้เสนอราคาต้องจัดทำข้อเสนอคุณลักษณะเฉพาะเปรียบเทียบระหว่างข้อกำหนดของสำนักงาน คปภ. กับข้อเสนอของผู้เสนอราคา ซึ่งต้องไม่น้อยกว่าหรือเทียบเท่าหรือดีกว่า พร้อมระบุยี่ห้อ/รุ่นของอุปกรณ์ที่เสนอ(ถ้ามี) และข้ออ้างอิงจากเอกสารแค็ตตาล็อกของผลิตภัณฑ์ สำนักงาน คปภ. จะพิจารณาข้อเสนอทางด้านเทคนิคก่อนและจะแจ้งผลการพิจารณาให้ผู้เสนอราคาทราบเฉพาะตนภายใน 5 วันทำการนับถัดจากวันที่เปิดซองข้อเสนอด้านเทคนิคแล้ว และจะประกวดราคาซื้อด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์สำหรับผู้ผ่านการพิจารณาทางด้านเทคนิคเท่านั้น ในกรณีจำเป็นสามารถเรียกผู้เสนอราคามาชี้แจงรายละเอียดข้อเสนอเป็นการเพิ่มเติมข้อหนึ่งข้อใดก็ได้

6. รูปแบบรายการ หรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ

6.1 ผังรูปแสดงขอบเขตระบบสายด่วนประกันภัย 1186 สำนักงาน คปภ. ตามเอกสารผนวก 1

6.2 รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะการจัดหาระบบสายด่วนประกันภัย 1186 สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.) ประกอบด้วย

6.2.1 ระบบ contact center จำนวน 1 ระบบ มีรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะอย่างน้อย ดังนี้

6.2.1.1 สามารถใช้งานให้บริการระบบสายด่วนประกันภัย 1186 แบบ voice agent contact center และเป็นผลิตภัณฑ์ยี่ห้อเดียวกับตู้สาขาโทรศัพท์ IP-PBX

6.2.1.2 รองรับการปรับปรุงเพื่อให้รองรับการทำงานแบบ Multi-Channel ได้เช่น email, web chat, SMS, FAX หรือ social media ได้โดยการเพิ่ม application และ user license ของแต่ละประเภท

6.2.1.3 รองรับปริมาณพนักงานรับสายได้ตามที่สำนักงาน คปภ. ต้องการโดยระบบที่เสนอต้องเป็น contact center ระดับ enterprise users สามารถเพิ่มขยายการทำงานแบบ voice agent ได้ไม่น้อยกว่า 5,000 agents และการทำงานแบบ multi-media agent ได้ไม่น้อยกว่า 3,000 agents

6.2.1.4 รองรับการกำหนดกลุ่มของพนักงานรับสาย และกระจายสายที่โทรเข้ามาไปยังพนักงานรับสายแต่ละคนให้ได้รับสายที่เรียกเข้ามาเฉลี่ยเท่าๆ กันได้

6.2.1.5 พนักงานรับสายสามารถ log on และ log off เพื่อกระจายสายที่โทรเข้ามาไปยังตำแหน่งที่มีพนักงานรับสายปฏิบัติงานอยู่ (Log on) และข้ามไปในกรณีที่พนักงานรับสายไม่อยู่ (Log off) ได้

6.2.1.6 พนักงานรับสายสามารถ log on เข้าสู่ระบบเพื่อทำงานได้โดยไม่จำเป็นต้องนั่งประจำที่โต๊ะทำงาน (Free seating)

6.2.1.7 รองรับการกระจายสายในรูปแบบ skill based routing คือสามารถกำหนดการกระจายสายตามทักษะของพนักงานรับสาย หรือกลุ่มของพนักงานรับสายได้

6.2.1.8 สามารถกระจายสายตามลำดับความสำคัญของสายที่โทรเข้ามาได้ (Call Priority) โดยจัดระดับความสำคัญของสายที่โทรเข้ามาได้ไม่น้อยกว่า 6 ระดับ

6.2.1.9 สามารถกระจายสายตามลำดับความสำคัญของพนักงานรับสาย (Agent Priority) โดยจัดระดับความสำคัญของพนักงานรับสายได้ไม่น้อยกว่า 40 ระดับ

6.2.1.10 สามารถกระจายสายไปยังพนักงานรับสายที่ว่างอยู่ (Agent Idle) โดยรองรับการกำหนดให้พนักงานรับสายที่ว่างนานที่สุดรับสายก่อนได้

6.2.1.11 สามารถกระจายสายตามระยะเวลาในการรอสาย (Waiting Time) โดยรองรับการกำหนดให้สายที่รออยู่ในระบบนานที่สุดได้รับบริการก่อนได้

6.2.1.12 สามารถกระจายตามลำดับคิว (Queue) โดยรองรับการกำหนดให้สายที่รออยู่ในลำดับคิวถูกกระจายไปยังพนักงานรับสายตามลำดับคิวที่รออยู่ได้

6.2.1.13 รองรับการกระจายได้ตามหมายเลข Automatic Number Identification (ANI), Dialed Number Identification Service (DNIS) ได้

6.2.1.14 สามารถกระจายสายตามค่าที่เลือกกดจากระบบรับสายอัตโนมัติ หรือระบบ Interactive Voice Response (IVR) ได้

6.2.1.15 พนักงานรับสายสามารถให้บริการสายที่ติดต่อเข้ามาผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ (Agent desktop) โดยมีรูปแบบ web based สามารถใช้งานผ่าน web browser ได้

6.2.1.16 พนักงานรับสายสามารถให้บริการสายที่ติดต่อเข้ามาผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ (Agent Desktop) โดยมีรูปแบบ Web Based สามารถเรียกใช้งานผ่าน Web Browser และสามารถให้บริการได้ทั้ง Voice และ Multimedia Channel อื่นๆ เช่น Email, Web, SMS, Fax ด้วยหน้าจอเดียวกันได้

6.2.1.17 สามารถสนทนาหลายสายระหว่างพนักงานรับสาย, ผู้ใช้บริการ และ supervisor ได้

6.2.1.18 supervisor สามารถฟังขณะที่พนักงานรับสายกำลังสนทนาโดยที่พนักงานรับสายและผู้โทรเข้ามาไม่ทราบได้ และสามารถเข้าร่วมสนทนาระหว่างพนักงานรับสายและผู้โทรเข้ามาเพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้

6.2.1.19 มีฟังก์ชันเสียงรอสายหรือการประกาศข้อความ (Music on hold/Announcement) สำหรับสายที่รออยู่ในระบบได้

6.2.1.20 สามารถแก้ไขปรับปรุงหรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบการกระจายสาย (Routing flow/Call flow) ได้ทันทีโดยไม่ต้องปิด หรือ restart ระบบ

6.2.1.21 รองรับการแสดงข้อมูลการให้บริการแบบ real time ผ่านหน้า web browser หรือเชื่อมต่อจอ LCD หรือ plasma หรืออุปกรณ์ wall board ได้

6.2.1.22 สามารถออกรายงานของระบบได้ทั้งในรูปแบบ real time และ historical report รายงานในรูปแบบ real time สามารถแสดงในรูปแบบกราฟฟิกแบบตาราง, timeline, กราฟแท่งและกราฟวงกลมได้

6.2.1.23 สามารถแสดงค่าระดับการให้บริการ (service level) ได้ และรองรับการจัดระดับค่า threshold ได้

6.2.1.24 สามารถตรวจสอบการทำงานของพนักงานรับสายได้แบบ real time monitoring โดยสามารถแสดงค่าได้อย่างน้อยดังนี้

- จำนวนพนักงานรับสายที่ log on อยู่ในระบบ
- สถานะความพร้อมของพนักงานรับสาย
- จำนวนสายที่ติดต่อเข้ามา
- จำนวนสายที่ได้รับบริการ
- จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ
- จำนวนสายที่รออยู่ในระบบ

6.2.1.25 สามารถตรวจสอบการทำงานในรูปแบบค่าสถิติหรือ historical report ได้ โดยสามารถแสดงค่าได้อย่างน้อยดังนี้

- agent login/logout
- agent performance
- agent by skillset performance
- top 5 และ bottom 5 report
- call by call statistics

6.2.1.26 มีตัวอย่างของรายงานหรือรายงานสำเร็จรูป (Standard report / template) สำหรับนำมาใช้ในการสร้างรายงานต่างๆ ได้ไม่น้อยกว่า 100 รูปแบบ

6.2.1.27 รองรับการทำให้ customize report โดยการนำค่า report ต่างๆ ของระบบไปปรับเปลี่ยนเป็นรูปแบบรายงานที่ต้องการได้

6.2.1.28 มีเครื่องมือในการบริหารจัดการระบบ contact center แบบ Graphic User Interface (GUI) หรือ web based ได้

6.2.1.29 มีเครื่องมือในการบริหารจัดการ routing flow/call flow แบบ Graphic User Interface (GUI) หรือ web based ได้

6.2.2 ตู้สาขาโทรศัพท์ IP-PBX จำนวน 1 ระบบ มีรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะอย่างน้อย ดังนี้

6.2.2.1 ระบบตู้สาขาโทรศัพท์ IP –PBX ที่เสนอเป็นอุปกรณ์พร้อมระบบงานเบ็ดเสร็จ (Appliance) หรือเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายติดตั้งระบบงาน (Server & software) มีระบบประมวลผลหลัก จำนวน 2 ชุด ทำงานแบบ Redundant Configuration.

6.2.2.2 เป็นระบบที่สามารถทำงานร่วมกับเครื่องโทรศัพท์ชนิด analog telephone , digital telephone , IP telephone และระบบ contact center ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2.2.3 สามารถใช้งานเลขหมายคู่สายภายในชนิด IP user ได้จำนวน 300 IP users และรองรับการขยายเพิ่มเติมได้ไม่น้อยกว่า 5,000 เลขหมาย /IP users โดยการขยายแค่ IP user license ไม่ต้องเปลี่ยนโครงสร้างหลักของระบบ

6.2.2.4 สามารถใช้งานเลขหมายคู่สายภายในชนิด analog และ digital ได้จำนวน 32 เลขหมาย และรองรับการขยายเพิ่มเติมได้ไม่น้อยกว่า 1,000 เลขหมาย ไม่ต้องเปลี่ยนโครงสร้างหลักของระบบ

6.2.2.5 สามารถกำหนดหมายเลขโทรศัพท์ให้ทำงานสัมพันธ์กับระบบสายด่วนประกันภัย 1186 และสามารถเชื่อมต่อกับระบบตู้สาขาโทรศัพท์เดิมที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันของสำนักงาน คปภ. ผ่าน E1 Tie Trunk ที่เป็นมาตรฐาน Q-Sig protocol ได้

6.2.2.6 มีชุดควบคุมระบบตู้สาขาโทรศัพท์แบบ micro controller หรือ call processor หรือ Intel CPU หรือ AMD CPU มีความเร็วในการประมวลผลไม่น้อยกว่า 1.2 GHz

6.2.2.7 มีหน่วยความจำหลัก (Memory) แบบ DDR RAM หรือดีกว่า ขนาดไม่น้อยกว่า 2 GB

6.2.2.8 มีหน่วยความจำสำรองหรือ Storage Media ในการเก็บข้อมูลแบบ Compact Flash หรือดีกว่าขนาดไม่น้อยกว่า 1 GB หรือ hard disk drive ขนาดไม่น้อยกว่า 40 GB

6.2.2.9 มีระบบปฏิบัติการ UNIX หรือ LINUX หรือ microsoft window server

6.2.2.10 มี LAN พอร์ตแบบ 100 Base-T หรือดีกว่า จำนวนไม่น้อยกว่า 2 พอร์ต

6.2.2.11 มีมาตรฐานในการรองรับ Traffic Handling Capacity ของระบบได้ไม่น้อยกว่า 900,000 Busy Hour Call Completions (BHCC) เพื่อประสิทธิภาพการทำงานทางด้านโทรศัพท์ทั่วไปและรองรับปริมาณสายในระบบ contact center

6.2.2.12 รองรับ Network Signaling Protocol ตามมาตรฐาน H.323, SIP, QSig, DPNSS ได้และรองรับการเชื่อมต่อสายภายนอกแบบ analog trunk ตามมาตรฐาน FX, DID, TIE, Loop and Ground Start, 2 wire หรือ 4 wire E&M ได้

6.2.2.13 สามารถเชื่อมต่อกับอุปกรณ์ mobile trunk เป็นชนิด analog ได้จำนวนไม่น้อยกว่า 8 พอร์ต

6.2.2.14 รองรับการเชื่อมต่อแบบ IP trunk โดยสามารถทำงานแบบ Peer to Peer หรือ IP Peer Networking ผ่านมาตรฐาน Protocol H.323, SIP ได้

6.2.2.15 รองรับการทำ call control โดยใช้ Application Programmable Interface (API) ตามมาตรฐาน TAPI หรือ JTAPI หรือ SIP TR-87 ได้

6.2.2.16 รองรับการบริหารจัดการเครือข่ายตามมาตรฐาน 802.1p, 802.1Q และ DiffServ ได้

6.2.2.17 รองรับการเข้ารหัสหรือบีบอัดข้อมูลเสียงตามมาตรฐาน CODEC G.711 และ G.729 ได้

- 6.2.2.18 รองรับการใช้งาน Fax over IP ตามมาตรฐาน T.30 หรือ T.38 ได้
- 6.2.2.19 มี maintenance port ในการบริหารจัดการอุปกรณ์แบบ ethernet port (RJ45) หรือ serial port
- 6.2.2.20 มีระบบประกาศเสียงอัตโนมัติ (Announcement) เพื่อใช้ในการประกาศข้อความเสียง และเสียงเพลงรอสายสามารถติดตั้งภายในตู้สาขาโทรศัพท์ สามารถบันทึกเสียงและกำหนดวัน , เวลาทำงานล่วงหน้าได้โดยสามารถแก้ไขข้อมูลผ่าน Web Browser ได้
- 6.2.2.21 สามารถบริหารจัดการระบบแบบ Command Line Interface และ Web Based Management ได้
- 6.2.2.22 อุปกรณ์ตู้สาขาโทรศัพท์ที่เสนอต้องสามารถติดตั้งภายในตู้ rack มาตรฐาน 19 นิ้วได้
- 6.2.2.23 สามารถกำหนดหมายเลขโทรศัพท์ที่ใช้ในการติดต่อ (Numbering Plan) ของเครื่องโทรศัพท์ IP telephone และ soft phone เป็นระบบเดียวกัน
- 6.2.2.24 รองรับการกำหนดให้ผู้ใช้สามารถใช้งานระบบโทรศัพท์ผ่าน IP soft phone ได้
- 6.2.2.25 สามารถใช้งานฟังก์ชัน Call Transfer หรือฟังก์ชันที่สามารถโอนคู่สนทนาทั้งสายภายในและสายภายนอก ไปยังเลขหมายภายในหรือชุดพนักงานสลับสายได้
- 6.2.2.26 สามารถใช้งานฟังก์ชัน Call Conference หรือฟังก์ชันที่สามารถต่อสายเลขหมายภายในต่าง ๆ ให้เข้ามาร่วมประชุมทางโทรศัพท์โดยสนทนาได้ยืนพร้อมกันอย่างน้อย 6 เลขหมาย
- 6.2.2.27 สามารถใช้งานฟังก์ชัน Voice Conference หรือฟังก์ชันที่สามารถให้บริการประชุมทางเสียงพร้อมกัน โดยสามารถรองรับจำนวนผู้เข้าร่วมประชุมได้ 30 คู่สาย (Participants) พร้อมกัน
- 6.2.2.28 สามารถใช้งานฟังก์ชัน Call Forward หรือฟังก์ชันที่สามารถฝากโอนเลขหมายภายในของตัวเอง ไปไว้ที่เลขหมายภายในอื่นๆ และเลขหมายภายนอกได้
- 6.2.2.29 สามารถใช้งานฟังก์ชัน Call Parking หรือฟังก์ชันที่ทำให้สามารถทำให้ผู้ใช้งานกตรหัสการรับสายจากสถานที่ใดๆ ที่มีเครื่องโทรศัพท์ติดตั้งได้
- 6.2.2.30 สามารถใช้งานฟังก์ชัน Call Waiting หรือฟังก์ชันที่สามารถเรียกซ้อนไปยังเลขหมายที่ถูกใช้งานอยู่ได้ โดยจะมีสัญญาณเตือนไปยังเลขหมายที่ถูกเรียก ซึ่งผู้ถูกเรียกสามารถพักสายชั่วคราวเพื่อรับสายที่เข้ามาใหม่นี้ได้ โดยสามารถเรียกซ้อนได้จากทั้งหมายเลขภายในและหมายเลขภายนอก
- 6.2.2.31 สามารถใช้งานฟังก์ชัน Call Pickup Group หรือฟังก์ชันที่ทำให้สามารถจัดกลุ่มเครื่องโทรศัพท์เลขหมายภายในเพื่อทำการรับสายแทนกันได้ โดยจะต้องสามารถจัดกลุ่มได้ไม่น้อยกว่า 100 กลุ่ม
- 6.2.2.32 สามารถใช้งานฟังก์ชัน Hunting Group หรือฟังก์ชันที่สามารถจัดกลุ่มเลขหมายภายในให้เป็นลักษณะเลขหมายนำหมู่ได้ไม่น้อยกว่า 100 กลุ่ม และต้องสามารถจัดรูปแบบของ hunting group ได้ไม่ต่ำกว่า 3 รูปแบบ
- 6.2.2.33 สามารถใช้งานฟังก์ชัน Automatic Call Repetition หรือฟังก์ชันบริการเรียกซ้ำอัตโนมัติ โดยเมื่อเรียกสายไปยังเลขหมายภายในถ้าเลขหมายนั้นไม่ว่างสามารถป้อนรหัสเพื่อทำการจองสายนั้นไว้ บังคับให้มีการเรียกกลับทันทีที่เลขหมายนั้นว่างลง โทรศัพท์ผู้เรียกจะเตือนให้รับสายและสนทนาได้ทันที

6.2.2.34 สามารถใช้งานฟังก์ชัน Speed Calling หรือฟังก์ชันที่สามารถบันทึกเลขหมายที่ใช้งานบ่อยๆ เก็บไว้ในหน่วยความจำของระบบ (Systems) และส่วนตัว (Station) เมื่อต้องการจะเรียกเลขหมายเหล่านั้นก็เพียงแต่กดรหัส 1-3 หลัก ซึ่งเป็นหมายเลขย่อของระบบ

6.2.2.35 สามารถใช้งานฟังก์ชัน Store Redial หรือฟังก์ชันที่สามารถเก็บหมายเลขภายในและภายนอกที่โทรไว้ เมื่อผู้ใช้ต้องการจะโทรหมายเลขนั้นอีกครั้ง เพียงแค่กดรหัสหรือปุ่มที่ทำการโปรแกรมไว้ เครื่องโทรศัพท์ก็จะโทรให้โดยอัตโนมัติ

6.2.2.36 สามารถใช้งานฟังก์ชัน Distinctive Ringing Intervals หรือฟังก์ชันที่สามารถกำหนดสัญญาณกริ่งเรียกสายจะต้องแยกออกตามชนิดของสายที่เรียกเข้ามา สามารถบอกความแตกต่างของเสียงเรียกจากภายในและภายนอกได้ โดยเรียกมาจากสายภายในหนึ่งเสียง เรียกมาจากสายภายนอกอีกหนึ่งเสียงได้

6.2.2.37 สามารถใช้งานฟังก์ชัน Hot Line หรือฟังก์ชันที่สามารถกำหนดให้เลขหมายภายในเครื่องใดเครื่องหนึ่ง ทำงานในลักษณะ Hot Line กล่าวคือ เมื่อมีการยกหูของเครื่องโทรศัพท์เลขหมายนั้น ระบบจะต่อสายเรียกสายไปยังปลายทางให้ทันที

6.2.2.38 สามารถใช้งานฟังก์ชัน Authorization Code หรือฟังก์ชันที่สามารถกำหนดเลขรหัสส่วนบุคคลให้กับผู้ใช้ซึ่งเลขรหัสนั้นจะต้องมีขีดความสามารถแตกต่างกันขึ้นอยู่กับตัวบุคคล ผู้ใช้แต่ละคนสามารถนำเลขรหัสนี้ไปใช้กับเครื่องโทรศัพท์ภายในใดๆ เพื่อทำการติดต่อออกไปสายนอก โดยทุกครั้งที่ผู้ใช้กดรหัสประจำตัวดังกล่าว เลขหมายภายในนั้นก็จะสามารถโทรออกไปภายนอกได้ แล้วแต่ระดับขีดความสามารถในการโทรออกของผู้ใช้งาน ซึ่งตู้สาขาโทรศัพท์ที่เสนอต้องตั้งรหัสได้ไม่น้อยกว่า 1,000 รหัส และสามารถกำหนดจำนวนหลักของรหัสที่ใช้ได้ไม่น้อยกว่า 1-7 หลัก

6.2.2.39 สามารถใช้งานฟังก์ชัน Station Password หรือฟังก์ชันที่เลขหมายภายในสามารถกำหนดรหัสปิด-เปิดเครื่องโทรศัพท์ (Lock code) ให้กับผู้ใช้แต่ละคน เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้อื่นมาใช้โทรศัพท์ โทรออกสายนอกหรือหมายเลขภายในได้

6.2.2.40 สามารถใช้งานฟังก์ชัน Call of Service or Class of Service หรือฟังก์ชันที่ทำให้กำหนดความสามารถในการโทรเพื่อป้องกันการโทรออก โดยสามารถโปรแกรมการโทรออกของเครื่องภายในทุกเครื่องได้อย่างอิสระไม่น้อยกว่า 4 ระดับทั้งการโทรออกภายนอก, การโทรทางไกลในประเทศ, การโทรเข้าโทรศัพท์มือถือ และการโทรทางไกลต่างประเทศ

6.2.2.41 รองรับการติดต่อไปยังเครื่องโทรศัพท์ IP Telephone ที่ติดตั้งผ่านเครือข่ายคอมพิวเตอร์ของสำนักงาน คปภ. เขต/ภาค/จังหวัด โดยรองรับการทำงานเสมือนเป็นระบบเดียวกัน เพื่อลดค่าใช้จ่ายในการใช้งานได้

6.2.3 เครื่องโทรศัพท์ IP phone สำหรับพนักงานรับสายและ supervisor จำนวน 7 ชุด แต่ละชุดมีคุณลักษณะเฉพาะอย่างน้อย ดังนี้

6.2.3.1 เป็นเครื่องโทรศัพท์ชนิด IP phone สามารถรองรับการกำหนดเลขหมายภายในได้มากกว่าหนึ่งเลขหมาย (Multi-Line)

6.2.3.2 รองรับการทำงานตามมาตรฐานโปรโตคอล H.323 หรือ SIP หรือตามมาตรฐานของตู้สาขาโทรศัพท์ที่เสนอ

- 6.2.3.3 มีจอแสดงผลแบบ LCD สามารถแสดงผลได้ไม่น้อยกว่า 9 line x 25 character
- 6.2.3.4 มีไฟแสดงสถานะของการฝากข้อความเสียงหรือมีสายเรียกเข้า
- 6.2.3.5 มีปุ่ม programmable key หรือ line key จำนวนไม่น้อยกว่า 10 ปุ่ม เพื่อรองรับการกำหนดเลขหมายภายในหรือฟังก์ชันการใช้งานให้กับเครื่องโทรศัพท์
- 6.2.3.6 มีปุ่ม soft key จำนวนไม่น้อยกว่า 4 ปุ่ม เพื่อรองรับการใช้งานฟังก์ชันการทำงานต่างๆ ร่วมกับระบบตู้สาขาโทรศัพท์ที่เสนอได้
- 6.2.3.7 มีปุ่ม navigation key แบบสี่ทิศทาง เพื่อรองรับการเลือกค่าและการกำหนดค่าต่างๆ ในการใช้งานเครื่องโทรศัพท์
- 6.2.3.8 มีปุ่มควบคุมการทำงานแบบ fixed key เพื่อให้การใช้งานเครื่องโทรศัพท์สะดวกขึ้นอย่างน้อย ดังนี้ Hold, Mute, Hands free, Head set, Conference, Volume Up and Down, Call End หรือวางสาย
- 6.2.3.9 สามารถใช้งานแบบ Hands free หรือ Speaker Phone ได้
- 6.2.3.10 สามารถทำ software upgrade ผ่านการรับส่งข้อมูลตามมาตรฐาน TFTP หรือ HTTP ได้
- 6.2.3.11 สามารถกำหนด IP address แบบ static และแบบ Dynamic Host Control Protocol (DHCP) ได้
- 6.2.3.12 รองรับการทำ authentication ตามมาตรฐาน 802.1x และ Extensible Authentication Protocol (EAP) ได้
- 6.2.3.13 รองรับการทำ media path encryption ตามมาตรฐาน secure Real-Time Protocol (sRTP) ได้
- 6.2.3.14 สามารถบริหารจัดการและทำงานร่วมกับอุปกรณ์เครือข่ายตามมาตรฐาน 802.1ab Link Layer Discovery Protocol (LLDP) ได้
- 6.2.3.15 มีพอร์ตเชื่อมต่อแบบ 10/100 Base-T auto speed และ duplex ไม่น้อยกว่า 2 พอร์ต เพื่อเชื่อมต่อเข้ากับอุปกรณ์เครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ได้
- 6.2.3.16 สามารถเชื่อมต่อและใช้งาน Power over Ethernet (PoE) ตามมาตรฐาน IEEE 802.3af ได้ โดยมีประสิทธิภาพการใช้พลังงานไฟฟ้าไม่น้อยกว่า CLASS 2
- 6.2.3.17 สามารถเชื่อมต่อและใช้งาน power adapter ได้
- 6.2.3.18 สามารถรองรับการเข้ารหัสหรือบีบอัดข้อมูลเสียงตามมาตรฐาน CODEC G.711 และ G.729 ได้
- 6.2.3.19 สามารถรองรับการบริหารจัดการเครือข่ายตามมาตรฐาน 802.1p/Q, DiffServ และ VLAN tagging ได้
- 6.2.3.20 สามารถรองรับการเพิ่มคุณภาพเสียงด้วยการทำ echo cancellation และ silence suppression ได้
- 6.2.3.21 สามารถรองรับการเชื่อมต่อใช้งานชุดหูฟัง (Head set) พร้อมทั้งมีปุ่มควบคุมการใช้งานชุดหูฟังได้
- 6.2.3.22 ผ่านการรับรองมาตรฐานความปลอดภัย FCC, UL, EN, IEC, CSA
- 6.2.3.23 เป็นผลิตภัณฑ์ที่ห่อเดียวกับตู้สาขาโทรศัพท์ที่เสนอ

6.2.4 เครื่องโทรศัพท์ IP Phone สำหรับผู้บริหาร จำนวน 20 ชุด แต่ละชุดมีรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะอย่างน้อย ดังนี้

6.2.4.1 เป็นเครื่องโทรศัพท์ชนิด IP phone สามารถรองรับการกำหนดเลขหมายภายในได้มากกว่าหนึ่งเลขหมาย (Multi-line)

6.2.4.2 รองรับการทำงานตามมาตรฐานโปรโตคอล H.323 หรือ SIP หรือตามมาตรฐานของตู้สาขาโทรศัพท์ที่เสนอ

6.2.4.3 มีจอแสดงผลแบบ LCD มีค่าความละเอียดในการแสดงผลไม่น้อยกว่า 240 x 160 pixel

6.2.4.4 มีปุ่ม programmable key หรือ line key จำนวนไม่น้อยกว่า 6 ปุ่ม เพื่อรองรับการกำหนดเลขหมายภายในหรือฟังก์ชันการใช้งานให้กับเครื่องโทรศัพท์

6.2.4.5 มีปุ่ม soft key จำนวนไม่น้อยกว่า 4 ปุ่ม เพื่อรองรับการใช้งานฟังก์ชันการทำงานต่างๆ ร่วมกับตู้สาขาโทรศัพท์ที่เสนอได้

6.2.4.6 มีปุ่ม navigation key แบบสี่ทิศทาง เพื่อรองรับการเลือกค่าและการกำหนดค่าต่างๆ ในการใช้งานเครื่องโทรศัพท์

6.2.4.7 มีปุ่มควบคุมการทำงานแบบ fixed key เพื่อให้การใช้งานเครื่องโทรศัพท์สะดวกขึ้นอย่างน้อย ดังนี้ Hold, Mute, Volume Up and Down, Message, Hands free, Call End หรือวางสาย

6.2.4.8 สามารถใช้งานแบบ Hands free หรือ Speaker Phone ได้

6.2.4.9 สามารถทำ software upgrade ผ่านการรับส่งข้อมูลตามมาตรฐานโปรโตคอล TFTP หรือ HTTP ได้

6.2.4.10 สามารถกำหนด IP address แบบ static และแบบ Dynamic Host Control Protocol (DHCP) ได้

6.2.4.11 รองรับการทำ authentication ตามมาตรฐาน 802.1x และ Extensible Authentication Protocol (EAP) ได้

6.2.4.12 รองรับการทำ media path encryption ตามมาตรฐาน Secure Real-Time Protocol (sRTP) ได้

6.2.4.13 สามารถบริหารจัดการและทำงานร่วมกับอุปกรณ์เครือข่ายตามมาตรฐาน 802.1ab Link Layer Discovery Protocol (LLDP) ได้

6.2.4.14 มีพอร์ตเชื่อมต่อแบบ 10/100/1000 Base-T Auto-Sensing ไม่น้อยกว่า 2 พอร์ต เพื่อเชื่อมต่อเข้ากับอุปกรณ์เครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ได้

6.2.4.15 สามารถเชื่อมต่อและใช้งาน Power over Ethernet (PoE) ตามมาตรฐาน IEEE 802.3af ได้ โดยมีประสิทธิภาพการใช้พลังงานไฟฟ้าไม่น้อยกว่า CLASS 2

6.2.4.16 สามารถเชื่อมต่อและใช้งาน power adapter โดยรองรับการใช้งานร่วมกับระบบไฟฟ้า 220 VAC 50Hz ได้

6.2.4.17 รองรับการเข้ารหัสหรือบีบอัดข้อมูลเสียงตามมาตรฐาน CODEC G.711 และ G.729 ได้

6.2.4.18 รองรับการบริหารจัดการเครือข่ายตามมาตรฐาน 802.1 p/Q, DiffServ และ VLAN

tagging ได้

- 6.2.4.19 รองรับการเพิ่มคุณภาพเสียงด้วยการทำ echo cancellation และ silence suppression ได้
 - 6.2.4.20 รองรับการเชื่อมต่อใช้งานชุดหูฟัง (Head set) พร้อมทั้งมีปุ่มควบคุมการใช้งานชุดหูฟังได้
 - 6.2.4.21 สามารถรองรับการเชื่อมต่อกับชุดหูฟังแบบ bluetooth head set ได้
 - 6.2.4.22 ผ่านการรับรองมาตรฐานความปลอดภัย FCC, UL, EN, IEC, CSA
 - 6.2.4.23 เป็นผลิตภัณฑ์ที่หือเดียวกับระบบตู้สาขาโทรศัพท์ที่เสนอ
- 6.2.5 เครื่องโทรศัพท์ IP phone สำหรับพนักงานทั่วไป จำนวน 123 ชุด แต่ละชุดมีรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะอย่างน้อย ดังนี้
- 6.2.5.1 เป็นเครื่องโทรศัพท์ชนิด IP phone สามารถรองรับการกำหนดเลขหมายภายในได้ไม่น้อยกว่าหนึ่งเลขหมาย (Single line)
 - 6.2.5.2 รองรับการทำงานตามมาตรฐานโปรโตคอล H.323 หรือ SIP หรือตามมาตรฐานของตู้สาขาโทรศัพท์ที่เสนอ
 - 6.2.5.3 มีจอแสดงผลแบบ LCD สามารถแสดงผลได้ไม่น้อยกว่า 3 line x 24 character
 - 6.2.5.4 มีไฟแสดงสถานะของการฝากข้อความเสียงหรือมีสายเรียกเข้า
 - 6.2.5.5 มีปุ่ม soft key จำนวนไม่น้อยกว่า 4 ปุ่ม เพื่อรองรับการใช้งานฟังก์ชันการทำงานต่างๆ ร่วมกับระบบตู้สาขาโทรศัพท์ที่เสนอได้
 - 6.2.5.6 มีปุ่ม navigation key แบบสี่ทิศทาง เพื่อรองรับการเลือกค่าและการกำหนดค่าต่างๆ ในการใช้งานเครื่องโทรศัพท์
 - 6.2.5.7 มีปุ่มควบคุมการทำงานแบบ fixed key เพื่อให้การใช้งานเครื่องโทรศัพท์สะดวกขึ้นอย่างน้อย ดังนี้ Hold, Mute, Hands free, Head set, Conference, Volume Up and Down, Call End หรือวางสาย
 - 6.2.5.8 สามารถใช้งานแบบ Hands free หรือ Speaker Phone ได้
 - 6.2.5.9 สามารถทำ software upgrade ผ่านการรับส่งข้อมูลตามมาตรฐาน TFTP หรือ HTTP ได้
 - 6.2.5.10 สามารถกำหนด IP address แบบ static และแบบ Dynamic Host Control Protocol (DHCP) ได้
 - 6.2.5.11 รองรับการทำ authentication ตามมาตรฐาน 802.1x และ Extensible Authentication Protocol (EAP) ได้
 - 6.2.5.12 รองรับการทำ media path encryption ตามมาตรฐาน Secure Real-Time Protocol (sRTP) ได้
 - 6.2.5.13 สามารถบริหารจัดการและทำงานร่วมกับอุปกรณ์เครือข่ายตามมาตรฐาน 802.1ab Link Layer Discovery Protocol (LLDP) ได้
 - 6.2.5.14 มีพอร์ตเชื่อมต่อแบบ 10/100 Base-T auto speed และ duplex ไม่น้อยกว่า 2 พอร์ต เพื่อเชื่อมต่อเข้ากับอุปกรณ์เครือข่ายและเครื่องคอมพิวเตอร์ได้

6.2.5.15 สามารถเชื่อมต่อและใช้งาน Power over Ethernet (PoE) ตามมาตรฐาน IEEE 802.3af ได้ โดยมีประสิทธิภาพการใช้พลังงานไฟฟ้าไม่น้อยกว่า CLASS 2

6.2.5.16 สามารถเชื่อมต่อและใช้งาน power adapter ได้

6.2.5.17 รองรับการเข้ารหัสหรือบีบอัดข้อมูลเสียงตามมาตรฐาน CODEC G.711 และ G.729 ได้

6.2.5.18 รองรับการบริหารจัดการเครือข่ายตามมาตรฐาน 802.1p/Q, DiffServ และ VLAN tagging ได้

6.2.5.19 รองรับการเพิ่มคุณภาพเสียงด้วยการทำ echo cancellation และ silence suppression ได้และรองรับการเชื่อมต่อใช้งานชุดหูฟัง (Headset) พร้อมทั้งมีปุ่มควบคุมการใช้งานชุดหูฟังได้

6.2.5.20 ผ่านการรับรองมาตรฐานความปลอดภัย FCC, UL, EN, IEC, CSA เป็นผลิตภัณฑ์ที่ห่อหุ้มด้วยระบบตู้สาขาโทรศัพท์ที่เสนอ

6.2.6 ระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) จำนวน 1 ระบบ มีรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะอย่างน้อย ดังนี้

6.2.6.1 เป็นอุปกรณ์พร้อมระบบงานเบ็ดเสร็จ (Appliance) หรือเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายติดตั้งระบบงาน (Server & software) และเป็นผลิตภัณฑ์ที่ห่อหุ้มด้วยระบบตู้สาขาโทรศัพท์ที่เสนอ

6.2.6.2 สามารถรองรับการทำ Unified Messaging เพื่อใช้งานฟังก์ชัน Voice mail และ Fax ร่วมกับระบบ eMail ได้ โดยผู้เสนอราคาต้องเสนอปริมาณ licenses สำหรับการใช้งานไม่น้อยกว่า 10 licenses

6.2.6.3 มีปริมาณ channel ในการเชื่อมต่อและทำงานร่วมกับระบบตู้สาขาโทรศัพท์ที่เสนอไม่น้อยกว่า 16 channels และรองรับการเพิ่มขยายได้ไม่น้อยกว่า 32 channels

6.2.6.4 สามารถทำงานเป็นระบบตอบรับอัตโนมัติ (Auto attendant) เพื่อใช้ในการตอบรับหรือให้ข้อมูลข่าวสารในรูปแบบของข้อความเสียงเพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการให้บริการอื่นๆ ให้แก่ผู้ใช้บริการได้

6.2.6.5 สามารถตรวจสอบข้อความเสียงและ Fax ผ่านเครื่องโทรศัพท์, eMail และ web browser ได้

6.2.6.6 รองรับการทำงานร่วมกับ eMail Client Microsoft Outlook, IBM Lotus Notes และ Novell GroupWise ได้

6.2.6.7 มีเครื่องมือในการบริหารจัดการแบบ web based หรือ GUI รองรับลักษณะการใช้งานแบบ drag and drop

6.2.6.8 สามารถแก้ไข Call Flow, ไฟล์เสียง, วันเวลาทำการ, วันหยุดนักขัตฤกษ์ ในระบบได้โดยไม่ต้องหยุดการทำงานของระบบ และไม่มีผลกระทบต่อผู้ที่กำลังใช้บริการอยู่

6.2.6.9 รองรับการเชื่อมต่อและทำงานร่วมกับอุปกรณ์ network อื่นๆ ผ่านโปรโตคอล TCP/IP, SMTP, POP, IMAP และ LDAP ได้

6.2.6.10 รองรับการทำงานร่วมกับระบบ Voice Mail อื่นๆ ในลักษณะ Networking ได้ผ่านโปรโตคอล VPIM หรือ AMIS ได้

6.2.6.11 สามารถตรวจสอบและรายงานการทำงานของระบบได้อย่างน้อยดังนี้ system status report, traffic report, messaging report

6.2.7 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายสำหรับ contact center จำนวน 1 ชุด มีรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะอย่างน้อย ดังนี้

6.2.7.1 มีหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) เทียบเท่าหรือดีกว่า Intel Xeon Quad Core Processor มีความเร็วในการประมวลผลไม่น้อยกว่า 2.8 GHz จำนวนไม่น้อยกว่า 2 หน่วย

6.2.7.2 มีหน่วยความจำหลัก (Main memory) ชนิด ECC SDRAM หรือ DDR2 หรือ DDR3 หรือดีกว่า ขนาดไม่น้อยกว่า 8 GB

6.2.7.3 มีหน่วยเก็บข้อมูลหลัก (Hard disk) แบบ SATA หรือ SAS หรือดีกว่า สามารถทำงานแบบ Hot-Plug หรือ Hot-Swap มีความเร็วรอบไม่น้อยกว่า 10,000 รอบต่อนาที มีความจุไม่น้อยกว่า 1 TB จำนวนไม่น้อยกว่า 2 หน่วย

6.2.7.4 มี RAID Controller หรือ อุปกรณ์ในการจัดการ RAID รองรับการทำงานแบบ RAID-0, 1 และ RAID 5 ได้

6.2.7.5 มี DVD Drive หรือดีกว่า จำนวน 1 หน่วย

6.2.7.6 มี USB พอร์ต จำนวนไม่น้อยกว่า 4 พอร์ต

6.2.7.7 เป็นแบบ Rack Type มีอุปกรณ์ยึดและสามารถติดตั้งบนตู้ Rack มาตรฐานขนาด 19 นิ้วได้

6.2.7.8 มี power supply จำนวนไม่น้อยกว่า 2 หน่วย สามารถทำงานแบบ Hot-Plug หรือ Hot-Swap

6.2.7.9 มี network interface ชนิด 10/100/1000 หรือ Gigabit Ethernet อย่างน้อย 2 พอร์ต

6.2.7.10 มีระบบปฏิบัติการ microsoft windows server 2008 standard edition หรือ enterprise edition หรือ Linux Redhat enterprise หรือดีกว่า

6.2.7.11 ผลิตภัณฑ์ที่เสนอต้องได้รับการรับรองมาตรฐาน FCC หรือ UL หรือ EN หรือ IEC หรือ CE

6.2.8 เครื่องคอมพิวเตอร์ลูกข่ายสำหรับเจ้าหน้าที่ contact center และ supervisor แบบ small form factor จำนวน 6 ชุด แต่ละชุดมีรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะอย่างน้อย ดังนี้

6.2.8.1 มีหน่วยประมวลผลกลาง (CPU) มีความเร็วสัญญาณนาฬิกาไม่น้อยกว่า 2.4 GHz หรือดีกว่า จำนวน 1 หน่วย

6.2.8.2 มีหน่วยความจำหลัก (RAM) DDR3 หรือดีกว่า ไม่น้อยกว่า 2 GB

6.2.8.3 มีหน่วยจัดเก็บข้อมูล (hard disk) ชนิด SATA หรือดีกว่า ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 250 GB หรือมี solid state disk ขนาดความจุไม่น้อยกว่า 30 GB จำนวน 1 หน่วย

6.2.8.4 มี DVD-RW หรือดีกว่า จำนวน 1 หน่วย

6.2.8.5 มีช่องเชื่อมต่อระบบเครือข่าย แบบ 10/100/1,000 Mbps จำนวนไม่น้อยกว่า 1 ช่อง

6.2.8.6 มีจอภาพแบบ LCD ขนาดไม่น้อยกว่า 17 นิ้ว จำนวน 1 หน่วย

6.2.9 ชุดอุปกรณ์ปากพูด-หูฟังสำหรับพนักงานรับสายและ Supervisor จำนวน 7 ชุด แต่ละชุดมีรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะอย่างน้อย ดังนี้

6.2.9.1 เป็นชนิดแบบ 2 หูฟัง ระบบเสียง Hi-Fi stereo ย่านความถี่ 80-16,000 Hz.

6.2.9.2 ไมโครโฟนตัดเสียงรบกวน และมีฟังก์ชันตัดเสียงไมค์ชั่วคราว (Mute)

6.2.9.3 สามารถปรับเพิ่มลดเสียงในหูฟังได้แบบหมุน

6.2.9.4 ที่หุ้มหูฟังวัสดุ เป็นหนังอย่างดี สายฉนวนหุ้มด้วยวัสดุ Kevlar เพื่อความคงทน และคุณภาพของสัญญาณ

6.2.9.5 ไมโครโฟนสามารถตั้งองศาได้ และหมุนได้รอบ 360 องศา

6.2.9.6 นำสัญญาณเสียงด้วยแผ่นโลหะที่มีส่วนผสมของทอง (Gold plate contact) ทำให้สามารถส่งสัญญาณเสียงจาก ไมโครโฟนได้ชัดเจน

6.2.9.7 เพิ่มคุณภาพเสียงด้วย neodymium speaker เสียง คมชัดเป็นธรรมชาติ

6.2.9.8 ระบบความปลอดภัยแบบ peakstop ตัดเสียงที่ดังเกิน 118 dB

6.2.10 อุปกรณ์ชุดจ่ายไฟ power injector สำหรับ IP phone จำนวน 20 ชุด แต่ละชุดมีคุณลักษณะเฉพาะอย่างน้อย ดังนี้

6.2.10.1 มีจำนวนพอร์ตในการต่อใช้งานร่วมกับอุปกรณ์ network ที่รองรับการทำงานผ่าน Power over Ethernet จำนวนไม่น้อยกว่า 12 พอร์ต

6.2.10.2 มี network interface ชนิด 10/100 Mbps หรือดีกว่า

6.2.10.3 รองรับการทำงานตามมาตรฐาน 802.3af หรือสามารถจ่ายแรงดันไฟฟ้า output 48V ได้

6.2.10.4 สามารถติดตั้งภายในตู้ rack มาตรฐาน 19 นิ้วได้

6.2.11 อุปกรณ์ ethernet switch สำหรับใช้งานกับระบบโทรศัพท์ IP -PBX จำนวน 2 ชุด แต่ละชุดมีคุณลักษณะเฉพาะอย่างน้อย ดังนี้

6.2.11.1 มี network interface ชนิด 10/100/1000 Base-T หรือดีกว่า จำนวนไม่น้อยกว่า 24 พอร์ต

6.2.11.2 มีพอร์ต SFP ที่รองรับการติดตั้งโมดูล 1000 Base-X จำนวนไม่น้อยกว่า 4 พอร์ต

6.2.11.3 มี Switch Capacity หรือ Switch Fabric ไม่น้อยกว่า 80 Gbps

6.2.11.4 มี Throughput หรือ Forwarding Rate ไม่น้อยกว่า 35 Mpps

6.2.11.5 รองรับการทำ VLAN ตามมาตรฐาน IEEE 802.1Q ได้ไม่น้อยกว่า 250 VLANs

6.2.11.6 รองรับการทำ Hardware Queues ได้ไม่น้อยกว่า 8 ระดับ

6.2.11.7 รองรับปริมาณ MAC Address ได้ไม่น้อยกว่า 8000 MAC Address

6.2.11.8 รองรับการบริหารจัดการ Quality of Service (QoS) ตามมาตรฐาน IEEE 802.1p หรือ DSCP ได้

6.2.11.9 รองรับการทำ Routing ในรูปแบบ Static, RIP และ OSPF Routing ได้

6.2.11.10 รองรับการทำ Multicast ตามมาตรฐาน IGMPv1 และ IGMPv2 ได้

- 6.2.11.11 รองรับการทำให้ Link Aggregation ตามมาตรฐาน IEEE 802.3ad ได้
 - 6.2.11.12 รองรับการทำให้ Spanning Tree ตามมาตรฐาน IEEE 802.1D, 802.1s และ 802.1w ได้
 - 6.2.11.13 รองรับการทำให้ Security Authentication ตามมาตรฐาน IEEE 802.1x ได้
 - 6.2.11.14 รองรับการทำให้ Stackable ได้ไม่น้อยกว่า 8 Units
 - 6.2.11.15 สามารถบริหารจัดการผ่าน Command Line, Secure Shell SSH, Web Based หรือ GUI Management ได้
 - 6.2.11.16 สามารถติดตั้งภายในตู้ Rack มาตรฐาน 19 นิ้วได้
- 6.2.12 อุปกรณ์แปลงสัญญาณ GSM เป็นสัญญาณโทรศัพท์พื้นฐาน (Mobile Trunk) จำนวน 4 ชุด แต่ละชุดมีคุณลักษณะเฉพาะอย่างน้อย ดังนี้
- 6.2.12.1 ควบคุมการโทร (Call Control) ด้วยระบบ DTMF
 - 6.2.12.2 ความต้านทานเชิงซ้อนของสาย Line impedance) เป็นจำนวนเชิงซ้อน 600 โอห์ม (600 – Ohm complex)
 - 6.2.12.3 แรงดันไฟฟ้าของเสียงเรียก Ring Voltage) เป็น 70 Vrms
 - 6.2.12.4 การแสดงหมายเลขโทรเข้า (Calling Line Identification Presentation CLIP) เป็นแบบ Bellcore FSK
 - 6.2.12.5 สามารถเชื่อมต่อกับระบบตู้สาขาโทรศัพท์ IP PABX ที่เสนอ
 - 6.2.12.6 ระบบ GSM รองรับย่านความถี่อย่างน้อย 4 ย่านความถี่ดังต่อไปนี้ GSM 850 / 900 / 1800 / 1900 MHz
 - 6.2.12.7 อัตรากำลังการส่งสัญญาณเป็นดังนี้
 - สำหรับความถี่ย่าน 850 MHz (EGSM) กำลังส่งในคลาส 4 (Class 4) เป็น วัตต์
 - สำหรับความถี่ย่าน 900 MHz (EGSM) กำลังส่งในคลาส 4 (Class 4) เป็น วัตต์
 - สำหรับความถี่ย่าน 1900 MHz (GSM) กำลังส่งในคลาส 1 (Class 1) เป็น วัตต์
 - สำหรับความถี่ย่าน 1800 MHz (GSM) กำลังส่งในคลาส 1 (Class 1) เป็น วัตต์
 - 6.2.12.8 รองรับซิมการ์ดขนาดแรงดัน 3 โวลต์
 - 6.2.12.9 เสาสัญญาณ (Antenna) มี 2 รูปแบบคือ
 - เสาสัญญาณภายใน (Integral Omni)
 - เสาสัญญาณภายนอกเชื่อมต่อหัวต่อแบบ SMA connector
 - 6.2.12.10 เชื่อมต่อข้อมูลผ่านพอร์ตข้อมูล (Data Port) ด้วย USB
 - 6.2.12.11 ต้องผ่านการรับรองมาตรฐานจากสำนักงานคณะกรรมการกิจการโทรคมนาคมแห่งชาติ
 - 6.2.12.12 ต้องผ่านการรับรองมาตรฐาน CE Certification to R & TTE directive 1999/S/SEC
 - 6.2.12.13 ต้องผ่านการรับรองมาตรฐาน GSM ดังรายการต่อไปนี้
 - ETS 300 6071 Digital Cellular Telecommunications system
 - EN 301 4191 Global Systems for Mobile communication
 - ETS 300 3421 Radio Equipment and Systems

for

6.2.13 ผู้ขายจะต้องจัดให้มีการฝึกอบรมเจ้าหน้าที่ดูแลระบบ (Administrator) จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 วัน พนักงานรับสาย (Agent) จำนวนไม่น้อยกว่า 10 คน ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 วัน และพนักงาน Supervisor จำนวน 2 คน ระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 วัน

6.2.14 ผู้ขายจะต้องจัดทำ/ส่งมอบคู่มือการใช้งานระบบ contact center อย่างน้อย 2 ชุด

6.2.15 ผู้ขายต้องให้บริการสนับสนุนด้านเทคนิค(phone support) ตลอด 24 ชั่วโมง ไม่มีวันหยุด

6.3 ผู้ขายมีหน้าที่ต้องเก็บรักษาข้อมูลในฐานข้อมูล ข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบคอมพิวเตอร์ของผู้ซื้อ หรืออื่นใดที่ได้มาจากการปฏิบัติงานให้แก่ผู้ซื้อไว้เป็นความลับอย่างดีที่สุด มิให้ล่วงรู้ไปถึงบุคคลอื่นที่ไม่มีหน้าที่เกี่ยวข้อง หากปรากฏว่าความลับเกี่ยวกับงานจัดซื้อดังกล่าวล่วงรู้ไปถึงบุคคลอื่นซึ่งไม่ใช่บุคคลผู้มีหน้าที่เกี่ยวข้องโดยความบกพร่อง โดยการกระทำที่น่าจะเกิดความเสียหายแก่ผู้ซื้อ บริษัทประกันภัย ผู้เอาประกันภัยหรือผู้หนึ่งผู้ใด ผู้ขายมีหน้าที่ต้องรับผิดชอบและแก้ไขข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นให้เป็นที่เรียบร้อยโดยเร็วที่สุด รวมถึงชดเชยค่าเสียหายให้แก่ผู้ซื้อและผู้เสียหายอื่น ทั้งนี้หากผู้ซื้อพิจารณาแล้วเห็นว่าเป็นความผิดร้ายแรง ผู้ซื้อจะทำการดำเนินคดีตามที่กฎหมายบัญญัติโทษไว้สูงสุด

6.4 ผู้ขายจะต้องรับผิดชอบต่อความเสียหายใดๆ อันเกิดจากการกระทำการโดยเจตนาหรือประมาทเลินเล่อของพนักงานผู้ขาย จนทำให้โปรแกรมระบบงาน ระบบคอมพิวเตอร์หรืออุปกรณ์ที่อยู่ในความรับผิดชอบตามสัญญาเกิดความเสียหาย ผู้ขายจะต้องทำการแก้ไขซ่อมแซม หรือปรับปรุงโปรแกรมระบบงานหรือระบบคอมพิวเตอร์ ที่ได้รับความเสียหาย โดยไม่มีการคิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมแต่ประการใดทั้งสิ้น

6.5 ในกรณีที่ผู้ขายไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อหนึ่งข้อใดก็ดี เมื่อผู้ซื้อแจ้งให้ผู้ขายทราบแล้ว ผู้ขายจะต้องรีบดำเนินการปฏิบัติตามสัญญาทันที ถ้าผู้ขายไม่ปฏิบัติตามภายใน 3 วัน ผู้ซื้อจะมีสิทธิบอกเลิกสัญญา และยอมให้ผู้ซื้อปรับเป็นรายวันในอัตราวันละ- บาท (.....บาทถ้วน) นับแต่วันที่ผู้ขายผิดสัญญาจนถึงวันที่ผู้ขายปฏิบัติตามสัญญา หรือวันที่บอกเลิกสัญญา เมื่อผู้ซื้อเห็นว่าผู้ขายไม่อาจปฏิบัติตามสัญญาต่อไปได้

7. ระยะเวลาดำเนินการและส่งมอบงาน

ระยะเวลาดำเนินการจัดหาและติดตั้งระบบสายด่วนประกันภัย 1186 สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจประกันภัย (สำนักงาน คปภ.) ภายใน 90 วันนับจากสัญญามีผลบังคับใช้ ผู้ขายจะต้องส่งมอบงานเป็นรายงวดเดียว สำนักงาน คปภ. จะจ่ายชำระเงินให้แก่ผู้ขายเมื่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ทำการตรวจรับงานเสร็จเรียบร้อยแล้ว

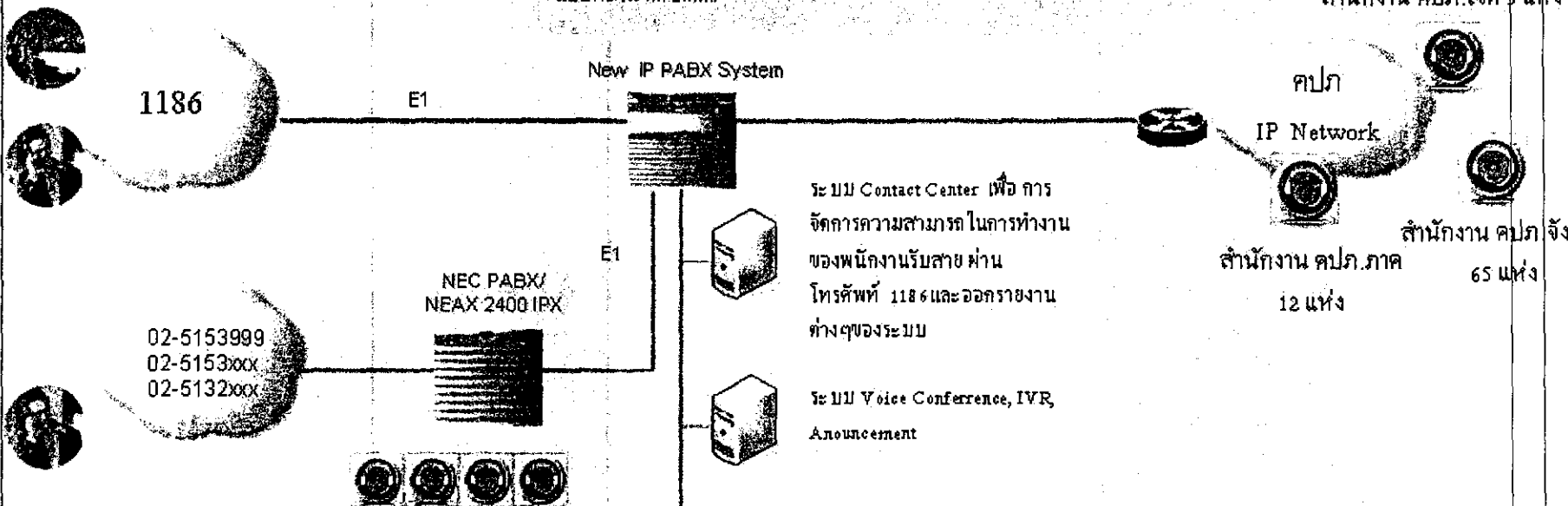
8. วงเงินในการจัดหา

จัดซื้อระบบสายด่วนประกันภัย 1186 สำนักงาน คปภ. ในวงเงิน 4,000,000.- บาท (สี่ล้านบาทถ้วน) รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว โดยเบิกจ่ายจากเงินกองทุนผู้ประสบภัย ประจำปี 2555

OIC Contact Center

สวัสดิการ ที่สำนักงานคณะกรรมการกำกับและส่งเสริมการประกอบธุรกิจ
 ประกันภัย - ติดต่อสอบถามหรือร้องเรียนคดี 1, ต้องการเอกสาร
 แบบฟอร์ม กต 2.....

สำนักงาน คปภ.เขต 3 แห่ง



สำนักงาน คปภ.ภาค
 12 แห่ง

สำนักงาน คปภ.จังหวัด
 65 แห่ง

02-5153999
 02-5153xxx
 02-5132xxx

ระบบ 111 Contact Center เพื่อ การ
 จัดการความสามารถ ในการทำงาน
 ของพนักงานรับสาย ผ่าน
 โทรศัพท์ 1186 และออกรายงาน
 ต่างๆของระบบ

ระบบ 111 Voice Conference, IVR,
 Announcement

- IP phone ผู้บริหาร 20 ชุด
- IP phone ทั่วไป ส่วนกลาง 43 ชุด
- IP phone ทั่วไป ส่วนภูมิภาค 80 ชุด
- พนักงานรับสาย 6 คน และ Supervisor 1 คน อุปกรณ์ประกอบด้วย
- micro computer 6 ชุด
- Software : MS window XP/7
- IP telephone 7 ชุด
- Headset 7 ชุด

3	100	0	4
31	5	0	1 27:25
27:25	0	0	0 2
1	0	0	0
7	0	660	00:00 100

รองรับจอ LCD สำหรับดูสถิติและรายงาน
 การทำงาน ของ Contact center และพนักงาน
 รับสายในแบบ Real Time และย้อนหลัง

โครงการระบบสายด่วนประกันภัย 1186 ปี 2555

สถานที่ตั้ง สำนักงาน คปภ.ภาค/จังหวัด และสำนักงาน คปภ.เขต

ลำดับที่	จังหวัด/ภาค	ที่ตั้งสำนักงาน	หมายเลขโทรศัพท์	จำนวนส่งมอบ IP Phone
1	สำนักงาน คปภ. ภาค 1 /จังหวัด เชียงใหม่	อาคารศาลากลางจังหวัด (ชั้น 2) ถ.โชตนา ต.ช้างเผือก อ.เมือง จ.เชียงใหม่ 50300	โทร. 0-5311-2730-2 โทรสาร 0-5311-2730	2
2	เชียงราย	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ถ.อุตรกิจ อ.เมือง จ.เชียงราย 57000	โทร. 0-5371-7719 โทรสาร 0-5371-7195	1
3	พะเยา	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด บริเวณศูนย์ ราชการจังหวัด ถ.พหลโยธิน ต.บ้านต๋อม อ.เมือง	โทร. 0-5448-2340 โทรสาร 0-5448-1311	1
4	ลำปาง	อาคารศาลากลางจังหวัด (ชั้น 2) ถ.วีรราษฎร์ดำเนิน ต.พระบาท อ.เมือง จ.ลำปาง 52000	โทร. 0-5426-5064-5 โทรสาร 0-5426-5065	1
5	สำนักงาน คปภ. ภาค 2 /จังหวัด พิษณุโลก	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด(ชั้น3) 14 ถ.จ่านกร้อง ต.ในเมือง อ.เมือง จ.พิษณุโลก 65000	โทร. 0-5528-2385-6 โทรสาร 0-5528-2385	2
6	ตาก	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 82/2 ถ.มหาดไทยบำรุง ต.ระแหง อ.เมือง จ.ตาก 63000	โทร. 0-5551-4648 โทรสาร 0-5554-0896	1
7	น่าน	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 4/16 ถ.รอบกำแพงเมืองทิศตะวันตก ต.ในเวียง อ.เมือง จ.น่าน 55000	โทร. 0-5477-1692 โทรสาร 0-5471-1158	1
8	แพร่	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 35 ถ.เจริญเมือง ต.ในเวียง อ.เมือง จ.แพร่ 54000	โทร. 0-5452-2698 โทรสาร 0-5452-2076	1
9	สุโขทัย	อาคารศาลากลางจังหวัดชั้น 1 (หลังเก่า) ถ.นิกรเกษม ต.ธานี อ.เมือง จ.สุโขทัย 64000	โทร. 0-5561-3511 โทรสาร 0-5561-0214	1
10	อุตรดิตถ์	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ชั้น 2 168 หมู่ที่ 3 ต.ป่าเป้า อ.เมือง จ.อุตรดิตถ์ 53000	โทร. 0-5581-7748 โทรสาร 0-5544-2918	1
11	สำนักงาน คปภ. ภาค 3 /จังหวัด นครสวรรค์/ จังหวัดชัยนาท/ จังหวัดอุทัยธานี	1250/5-6 หมู่10 ถ.พหลโยธิน ต.นครสวรรค์ตก อ.เมือง จ.นครสวรรค์ 6000	โทร. 0-5622-6862-3 โทรสาร 0-5622-6862	2

หมายเหตุ หากมีการเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งหรือหมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน คปภ.ขอสงวนสิทธิ์แจ้งให้ทราบภายหลัง

โครงการระบบสายด่วนประกันภัย 1186 ปี 2555

สถานที่ตั้ง สำนักงาน คปภ.ภาค/จังหวัด และสำนักงาน คปภ.เขต

ลำดับที่	จังหวัด/ภาค	ที่ตั้งสำนักงาน	หมายเลขโทรศัพท์	จำนวนส่งมอบ IP Phone
12	กำแพงเพชร	อาคารศาลากลางจังหวัด ชั้น 1 ถ.กำแพงเพชร-สุโขทัย ต.หนองปลิง อ.เมือง จ.กำแพงเพชร 62000	โทร. 0-5570-5051-2 โทรสาร 0-5570-5051	1
13	พิจิตร	อาคารศาลากลางจังหวัด ชั้น 3 ถ. พิจิตร- ตะพานหิน ต.ท่าหลวง อ.เมือง จ.พิจิตร 66000	โทร. 0-5661-6446 โทรสาร 0-5661-6446	1
14	เพชรบูรณ์	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 193 หมู่11 ถ.สระบุรี-หล่มสัก ต.สะเตียง อ.เมือง จ.เพชรบูรณ์ 67000	โทร. 0-5673-7052-4 โทรสาร 0-5673-7052	1
15	สำนักงาน คปภ. ภาค 4 /จังหวัด อุดรธานี/ หนองบัวลำภู	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 17-18 ถ.สีศรีธธา ต.หมากแข้ง อ.เมือง จ.อุดรธานี 41000	โทร. 0-4224-3891 โทรสาร 0-4224-4635	2
16	กาฬสินธุ์	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 3/3 ถ.บายพาส-ทุ่งมน ต.กาฬสินธุ์ อ.เมือง จ.กาฬสินธุ์ 46000	โทร. 0-4382-1260 โทรสาร 0-4381-3257	1
17	ขอนแก่น	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 4/1 ถ.หน้าศูนย์ราชการ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ขอนแก่น 40000	โทร.0-4324-4281 โทรสาร 0-4324-4280	1
18	เลย	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 302/9 ถ.เลย-เชียงคาน ต.กุดป่อง อ.เมือง จ.เลย 42000	โทร.0-4281-2953 โทรสาร 0-4283-5050	1
19	สกลนคร	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 4/4 ถ.ใสสว่าง ต.ธาตุเชิงชุม อ.เมือง จ.สกลนคร 47000	โทร. 0-4273-0469 โทรสาร 0-4271-4838	1
20	สำนักงาน คปภ. ภาค 5/จังหวัด อุบลราชธานี/	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด บริเวณศาลากลางจังหวัด อ.เมือง จ.อุบลราชธานี 34000	โทร. 0-4524-3462 โทรสาร 0-4524-5901	2
21	มุกดาหาร	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด บริเวณศูนย์ราชการ ถ.วิชัยสุรการ อ.เมือง จ.มุกดาหาร 49000	โทร. 0-4263-3212 โทรสาร 0-4261-1713	1

หมายเหตุ หากมีการเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งหรือหมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน คปภ.ขอสงวนสิทธิ์แจ้งให้ทราบภายหลัง

โครงการระบบสายด่วนประกันภัย 1186 ปี 2555

สถานที่ตั้ง สำนักงาน คปภ.ภาค/จังหวัด และสำนักงาน คปภ.เขต

ลำดับที่	จังหวัด/ภาค	ที่ตั้งสำนักงาน	หมายเลขโทรศัพท์	จำนวนส่งมอบ IP Phone
22	ยโสธร	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 125 หมู่ 5 ถ.แจ้งสนิท ต.สำราญ อ.เมือง จ.ยโสธร 35000	โทร. 0-4558-6068 โทรสาร 0-4572-4689	1
23	ศรีสะเกษ	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 428/4 ถ.ขุนอำไพอุทิศ ต.เมืองเหนือ อ.เมือง จ.ศรีสะเกษ 33000	โทร. 0-4562-2558 โทรสาร 0-4561-2404	1
24	อำนาจเจริญ	อาคารศาลากลางจังหวัด ชั้น 1 ถ.ชยางกูร ต.โนนหนามแพ่ง อ.เมือง จ.อำนาจเจริญ 37000	โทร. 0-4552-3059 โทรสาร 0-4552-3060	1
25	สำนักงาน คปภ. ภาค 6 /จังหวัด นครราชสีมา/	230/13-16 ถ.มิตรภาพ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.นครราชสีมา 30000	โทร. 0-4425-7203-4 โทรสาร 0-4425-7204	2
26	ชัยภูมิ	อาคารศาลากลางจังหวัด(หลังเก่า) ชั้น 2 ถ.บรรณาการ ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ชัยภูมิ 36000	โทร. 0-4482-3148 โทรสาร. 0-4482-2490	1
27	บุรีรัมย์	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 67/22 ถ.หลักเมือง ต.ในเมือง อ.เมือง จ.บุรีรัมย์ 31000	โทร. 0-4462-1181 โทรสาร 0-4461-4962	1
28	ร้อยเอ็ด	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 58 ถ.รัฐกิจโคกคณา ต.ในเมือง อ.เมือง จ.ร้อยเอ็ด 45000	โทร. 0-4351-4440 โทรสาร 0-4352-7235	1
29	สุรินทร์	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 15 ถ.เทศบาล 4 ต.ในเมือง อ.เมือง จ.สุรินทร์ 32000	โทร. 0-4451-6019 โทรสาร 0-4453-0670	1
30	สำนักงาน คปภ. ภาค 7 /จังหวัด สระบุรี	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 549/1 ถ.พิชัยณรงค์สงคราม ต.ปากเพรียว อ.เมือง จ.สระบุรี 18000	โทร. 0-3622-2705-6 โทรสาร 0-3622-2705	2
31	นครนายก	อาคารศาลากลางจังหวัดนครนายก ชั้น 1 ถ.สุวรรณศร ต.ท่าช้าง อ.เมือง จ.นครนายก 26000	โทร. 0-3731-3527 โทรสาร 0-3731-3611	1
32	ลพบุรี	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 2/3 ถ.พหลโยธิน ต.ทะเลชุบศร อ.เมือง จ.ลพบุรี 15000	โทร. 0-3642-1770 โทรสาร 0-3642-1633	1

หมายเหตุ หากมีการเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งหรือหมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน คปภ.ขอสงวนสิทธิ์แจ้งให้ทราบภายหลัง

โครงการระบบสายด่วนประกันภัย 1186 ปี 2555

สถานที่ตั้ง สำนักงาน คปภ.ภาค/จังหวัด และสำนักงาน คปภ.เขต

ลำดับที่	จังหวัด/ภาค	ที่ตั้งสำนักงาน	หมายเลขโทรศัพท์	จำนวนส่งมอบ IP Phone
33	สิงห์บุรี	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ศูนย์ราชการจังหวัดสิงห์บุรี อ.สิงห์บุรี-บางพาน ต.บางมัญ อ.เมือง จ.สิงห์บุรี 16000	โทร. 0-3650-7197 โทรสาร 0-3653-9165	1
34	อ่างทอง	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 22/1 หมู่ 2 อ.โพธิ์พระยา-ท่าเรือ ต.ศาลาแดง อ.เมือง จ.อ่างทอง 14000	โทร. 0-3561-3422 โทรสาร 0-3561-3031	1
35	สำนักงาน คปภ. ภาค 8 /จังหวัด ปทุมธานี	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 35/2 หมู่ที่ 1 อ.ปทุมธานี-รังสิต ต.บ้านกลาง อ.เมือง จ.ปทุมธานี 12000	โทร. 0-2567-0352 โทรสาร 0-2567-4792	2
36	นนทบุรี	อาคารกระทรวงพาณิชย์ด้านหน้า ชั้น 3 44/100 อ.นนทบุรี1 ต.บางกระสอ อ.เมือง จ.นนทบุรี 11000	โทร.0-2547-6000-3	1
37	พระนครศรีอยุธยา	อาคารศาลากลางจังหวัดชั้น 3 อ.สายเอเชีย ต.คลองสวนพลู อ. พระนครศรีอยุธยา จ.พระนครศรีอยุธยา 13000	โทร. 0-3533-6529 โทรสาร 0-3521-3384	1
38	สมุทรปราการ	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 3/1 ซ.ศรีวิทยานอก อ.ศรีสมุทร ต.ปากน้ำ อ.เมือง จ.สมุทรปราการ 10270	โทร. 0-2388-0113 โทรสาร 0-2387-0054	1
39	สุพรรณบุรี	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 9/9 หมู่ที่ 4 ต.รั้วใหญ่ อ. เมือง จ.สุพรรณบุรี 72000	โทร. 0-3555-5251 โทรสาร 0-3555-5252	1
40	สำนักงาน คปภ. ภาค 9 /จังหวัด ชลบุรี	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 43/16 อ.โรงพยาบาลเก่า ต.บางปลาสร้อย อ.เมือง จ.ชลบุรี 20000	โทร. 0-3827-6498-9 โทรสาร 0-3827-6498	2
41	จันทบุรี	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 1162/2 อ.ท่าแฉลบ ต.ตลาด อ.เมือง จ.จันทบุรี 22000	โทร. 0-3932-2199 โทรสาร 0-3932-2198	1
42	ฉะเชิงเทรา	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 246/3 อ.รณรงค์ ต.หน้าเมือง อ.เมือง จ.ฉะเชิงเทรา 24000	โทร. 0-3881- 4278 โทรสาร 0-3851- 4525	1

หมายเหตุ หากมีการเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งหรือหมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน คปภ.ขอสงวนสิทธิแจ้งให้ทราบภายหลัง

โครงการระบบสายด่วนประกันภัย 1186 ปี 2555

สถานที่ตั้ง สำนักงาน คปภ.ภาค/จังหวัด และสำนักงาน คปภ.เขต

ลำดับที่	จังหวัด/ภาค	ที่ตั้งสำนักงาน	หมายเลขโทรศัพท์	จำนวนส่งมอบ IP Phone
43	ตราด	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 322/1 ถ.ดอนจวน-บ้านล่าง ต.หนองเสม็ด อ.เมือง จ.ตราด 23000	โทร. 0-3953-2532 โทรสาร 0-3952-0734	1
44	ระยอง	อาคารศาลากลางจังหวัด ชั้น 2 ศูนย์ราชการจังหวัด ถ.สุขุมวิท ต.เนินพระ อ.เมือง จ.ระยอง 21150	โทร. 0-3869-4051-2 โทรสาร 0-3869-4052	1
45	สระแก้ว	อาคารศาลากลางจังหวัด ชั้น 1 ถ.สุวรรณศร ต.ท่าเกษม อ.เมือง จ.สระแก้ว 27000	โทร. 0-3742-5014 โทรสาร 0-3742-5015	1
46	สำนักงาน คปภ. ภาค 10 /จังหวัด นครปฐม	186/7-9 ถ.ราชวิถี ต.พระปฐมเจดีย์ อ.เมือง จ.นครปฐม 73000	โทร. 0-3434-0060-2 โทรสาร 0-3400-0063	2
47	กาญจนบุรี	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 100/38 ถ.แม่ น้ำแม่กลอง ต.ปากแพรก อ.เมือง จ.กาญจนบุรี 71000	โทร.0-3456-4298-9 โทรสาร 0-3456-4298	1
48	ประจวบคีรีขันธ์	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 61 ถ.สุขใจ ต.ประจวบ อ. เมือง จ.ประจวบคีรีขันธ์ 77000	โทร. 0-3260-3718 โทรสาร 0-3260-2157	1
49	เพชรบุรี	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 263 หมู่ 2 ต.ธงชัย อ.เมือง จ.เพชรบุรี 76000	โทร. 0-3241-3076 โทรสาร 0-3242-4230	1
50	ราชบุรี	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 45 ถ.อำเภอ ต.หน้าเมือง อ.เมือง จ.ราชบุรี 70000	โทร. 0-3232-3269 โทรสาร 0-3232-3268	1
51	สมุทรสาคร	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 1092/90 ก-ข ถ.เอกชัย ต.มหาชัย อ.เมือง จ.สมุทรสาคร 74000	โทร. 0-3482- 0088 โทรสาร 0-3441-2354	1
52	สำนักงาน คปภ. ภาค 11 /จังหวัด สุราษฎร์ธานี	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 27/8 ถ.ตลาดใหม่ ต.ตลาด อ.เมือง จ.สุราษฎร์ธานี 84000	โทร. 0-7728-1528 โทรสาร 0-7728-7120	2

หมายเหตุ หากมีการเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งหรือหมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน คปภ.ขอสงวนสิทธิ์แจ้งให้ทราบภายหลัง

โครงการระบบสายด่วนประกันภัย 1186 ปี 2555
สถานที่ตั้ง สำนักงาน คปภ.ภาค/จังหวัด และสำนักงาน คปภ.เขต

ลำดับที่	จังหวัด/ภาค	ที่ตั้งสำนักงาน	หมายเลขโทรศัพท์	จำนวนส่งมอบ IP Phone
53	กระบี่	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 99/1 ถ.ศรีตรัง ต.กระบี่ใหญ่ อ.เมือง จ.กระบี่ 81000	โทร. 0-7566-3589-91 โทรสาร 0-7566-3590	1
54	ชุมพร	อาคารศาลากลางจังหวัด ชั้น 3 ศูนย์ราชการจังหวัด อ.เมือง จ.ชุมพร 86000	โทร. 0-7750-4829 โทรสาร. 0-7750-4079	1
55	พังงา	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 647/1 ถ.เพชรเกษม ต.ท้ายช้าง อ.เมือง จ.พังงา 82000	โทร. 0-7644-0422 โทรสาร 0-7641-1949	1
56	ภูเก็ต	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 1/1 ถ.มนตรี ต.ตลาดใหญ่ อ.เมือง จ.ภูเก็ต 83000	โทร. 0-7621-9296 โทรสาร 0-7621-5335	1
57	นครศรีธรรมราช	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 86 หมู่ 9 ถ.มะขามชุม ต.นาเคียน อ.เมือง จ.นครศรีธรรมราช 80000	โทร. 0-7534-7322 โทรสาร 0-7534-7321	1
58	ระนอง	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 15/16 ถ.ลวง ต.เขานิเวศน์ อ.เมือง จ.ระนอง 85000	โทร. 0-7782-3878 โทรสาร 0-7781-2224	1
59	สำนักงาน คปภ. ภาค 12 /จังหวัด สงขลา	613 ถ.ราษฎร์อุทิศ ต.หาดใหญ่ อ.หาดใหญ่ จ.สงขลา 90110	โทร. 0-7425-2105 0-7425-5054 โทรสาร 0-7425-2137	2
60	ตรัง	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 28 ถ.วิเศษกุล ต.ทับเที่ยง อ.เมือง จ.ตรัง 92000	โทร. 0-7522-2613 โทรสาร 0-7521-4012	1
61	นราธิวาส	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด บริเวณศาลากลางจังหวัด ถ.วราคามพิพิธ ต.บางนาค อ.เมือง จ.นราธิวาส 96000	โทร. 0-7351-4605 โทรสาร 0-7351-4229	1
62	ปัตตานี	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 12 ถ.เจริญประดิษฐ์ ซอย 5 ต.สะบารัง อ.เมือง จ.ปัตตานี 94000	โทร. 0- 7333-6213 โทรสาร 0-7333-6212	1
63	พัทลุง	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด ถ.ไชยบุรี ต.คูหาสวรรค์ อ. เมือง จ.พัทลุง 93000	โทร. 0-7461-4145 โทรสาร 0-7461-4205	1

หมายเหตุ หากมีการเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งหรือหมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน คปภ.ขอสงวนสิทธิ์แจ้งให้ทราบภายหลัง

โครงการระบบสายด่วนประกันภัย 1186 ปี 2555

สถานที่ตั้ง สำนักงาน คปภ.ภาค/จังหวัด และสำนักงาน คปภ.เขต

ลำดับที่	จังหวัด/ภาค	ที่ตั้งสำนักงาน	หมายเลขโทรศัพท์	จำนวนส่งมอบ IP Phone
64	ยะลา	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด บริเวณศาลากลางจังหวัด ถ.สุขยางค์ อ.เมือง จ.ยะลา 95000	โทร. 0-7321-3755 โทรสาร 0-7321-3755	1
65	สตูล	อาคารสำนักงานพาณิชย์จังหวัด 4 ถ.บุรีวานิช ต.พิมาน อ.เมือง จ.สตูล 91000	โทร. 0-7472-2511 โทรสาร 0-7472-2511	1
สำนักงาน คปภ. เขต				
1	สำนักงาน คปภ. วิภาวดี	8/8 ซอยวิภาวดี 44 ถนนวิภาวดี แขวงลาดยาว เขตจตุจักร กทม. 10900	โทร. 0-2562-0751-4, 0-2941-3054 โทรสาร	1
2	สำนักงาน คปภ. เขต ทำพระ	287 ซอยรัชดาภิเษก 6 ถ.รัชดาภิเษก แขวงบuckโล เขตธนบุรี กทม.10600	โทร. 0-2476-9940-3 โทรสาร 0-2476-9938	1
3	สำนักงาน คปภ. เขต บางนา	1/16 อาคารบางนาธานี ชั้น 8 ถนนบางนา-ตราด กม.3 แขวงบางนา เขตบางนา กทม. 10260	โทร. 0-2361-3769 โทรสาร 0-2361-3770	1

หมายเหตุ หากมีการเปลี่ยนแปลงสถานที่ตั้งหรือหมายเลขโทรศัพท์ สำนักงาน คปภ.ขอสงวนสิทธิ์แจ้งให้ทราบภายหลัง