**เอกสารเลขที่………………/๒๕๖๗**

**เรียน** นายกเทศมนตรีเทศบาลตำบลทับมา

**เรื่อง** ขอรายงาน ชี้แจงโครงการระบบแพลตฟร์อมวิเคราะห์ข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ในบริการการดูแลการใช้ชีวิตและดูแลสุขภาพระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุประจำปีงบประมาณ๒๕๖๗

ตามที่ ทางบริษัทพอยท์ ไอที คอนซัลทิ่ง จำกัด ได้ ทำสัญญารับจ้างเหมาเช่าอุปกรณ์เฝ้าระวังฉุกเฉินการล้มของผู้สูงอายุภายในบ้านและภายนอกบ้าน ตามโครงการระบบแพลตฟร์อมวิเคราะห์ข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ในบริการการดูแลการใช้ชีวิตและดูแลสุขภาพระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุประจำปีงบประมาณ ๒๕๖๗ อายุสัญญา วันที่ ๑ มีนาคม พ.ศ. ๒๕๖๗ ถึง วันที่ ๓๐ กันยายน พ.ศ.2567 ซึ่งทำการดูแลตามสัญญา เลขที่ ๑๒๖/๒๕๖๗ โดยให้เจ้าหน้าที่ทีมบริการ Cell Center ๒๔x๗ พร้อมให้บริการ Care Center ตลอดระยะเวลาโครงการ ในช่วงเวลาทำการ จันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา ๘.๐๐ -๑๗.๐๐ น สืบเนื่องจากเหตุการณ์ ในวันที่ ๑๗ กันยายน พ.ศ ๒๕๖๗ เวลา ๒:๑๖ น และเวลา ๒:๑๙ น. หมายเลขอุปกรณ์ ๘๖๓๙๒๒๐๓๘๒๕๘๑๖๗ เบอร์โทรอุปกรณ์ ๐๖๓-๑๙๒๙๐๐๕ เป็นอุปกรณ์ของ นายยก จิตติระบำรุง ได้กดขอความช่วยเหลือมา ๒ รอบ ทางบริษัทพอยท์ ไอที คอลซัลทิ่ง จำกัด ขอชี้แจงดังนี้ โดยแยกเป็น๒ ประเด็นดังนี้

ประเด็นที่ ๑ อ้างถึงรายละเอียดในสัญญาตามข้อ ๔ รายละเอียดคุณลักษณะ (TOR) ระบบแพตฟอร์มวิเคราะห์ข้อมูลและปัญญาประดิษฐ์ในบริการการดูแลการใช้ชีวิตและดูแลสุขภาพระยะยาวสำหรับผู้สูงอายุ ตาม ข้อ ๔.๔ ว่าด้วย “บริการ CM &บริการ Call center สำหรับใช้งานจำนวน ๗ เดือน) ตลอดระยะเวลาโครงการ ในช่วงเวลาทำการ จันทร์-ศุกร์ ช่วงเวลา ๘.๐๐ -๑๗.๐๐ น จำนวน ๑ ระบบ”ทางบริษัทพอยท์ ไอที คอนซัลทิ่ง จำกัด ได้มีการจัดทีมงานรองรับการบริการในช่วงเวลาดังกล่าวครบถ้วน

ประเด็นที่๒ ขั้นตอนการทำงานเมื่อมีสายการแจ้งเตือนเข้ามายังระบบแพลตฟอร์มจะมีแจ้งเตือนที่เทียร์๑(เจ้าหน้าที่เทศบาล) หากเทียร์ ๑ ไม่มีการตอบรับภายใน ๔๐ วินาที ผ่านระบบมือจะมาดังที่เทียร์ ๒ (บริษัท พอยท์ไอที คอนซัลทิ่ง จำกัด) ทันที ซึ่งจากเหตุการณ์ที่เกิดขึ้น จากการตรวจสอบ พบว่ามีการกดยกเลิกก่อนที่จะมาแจ้งเตือนที่เทียร์ ๒ จึงทำให้เจ้าหน้าบริษัท พอยท์ไอที คอนซัลทิ่ง จำกัด ไม่พบการแจ้งเตือนในช่วงเวลาดังกล่าว สรุป นอกเวลาทำการจะเป็นการให้บริการในรูปแบบการ On call (รับการแจ้งเตือนผ่านมือถือเท่านั้น)

ซึ่งทางบริษัทพอยท์ ไอที คอนซัลทิ่ง จำกัด ไม่ได้นิ่งนอนใจและเป็นห่วงถึงความปลอดภัยและความช่วยเหลือ ดังกล่าว โดยได้มีการติดตามและผสานงานเพื่อทำการตรวจสอบและสอบถามในกรณีดังกล่าวที่เกิดขึ้นและหาแนวทางแก้ไขโดยเร่งด่วน ทั้งนี้เพื่อให้งานบริการความช่วยเหลือดังกล่าวเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพมากขึ้น

จึงเรียนมาเพื่อทราบและโปรดพิจารณา

ขอแสดงความนับถือ

(………………………………………………)

บริษัทพอยท์ ไอที คอนซัลทิ่ง จำกัด