

ผนวก 1

ความต้องการทางด้านธุรกิจและขอบเขตการดำเนินงาน การจ้างผู้ให้บริการปรับปรุงระบบ e-Guarantee

1. ข้อกำหนดความต้องการ

- 1.1. ระบบสามารถรับข้อมูล (Messages) จากกรมศุลกากร เพื่อนำมาประมวลผลและจัดทำข้อมูล ในระบบ e-Guarantee
- 1.2. ระบบจะต้องสามารถ Generate ไฟล์ข้อมูล e- Guarantee ให้อยู่ในรูปแบบ XML ตามโครงสร้างข้อความ การชำระเงินอิเล็กทรอนิกส์ตามมาตรฐานกลาง ISO20022 (National Payment Message Standard : NPMS) ดังนี้
 - 1.2.1. ข้อความเอกสารการตั้งภาระค้ำประกัน (e-Guarantee Deposit) RTC.G1N.008.01
 - 1.2.2. ข้อความเอกสารตอบกลับการตั้งภาระค้ำประกัน (e-Guarantee Deposit) RTC.G1N.002.01
 - 1.2.3. ข้อความเอกสารตอบกลับการตั้งภาระค้ำประกัน (e-Guarantee Deposit) RTC.G1N.054.01
 - 1.2.4. ข้อความเอกสารยกเลิกการตั้งภาระค้ำประกัน (e-Guarantee Deposit Cancellation) RTC.G1C.007.01
 - 1.2.5. ข้อความเอกสารตอบกลับการยกเลิกการตั้งภาระค้ำประกัน (e-Guarantee Deposit Cancellation) RTC.G1C.002.01
 - 1.2.6. ข้อความเอกสารตอบกลับการยกเลิกการตั้งภาระค้ำประกัน (e-Guarantee Deposit Cancellation) RTC.G1C.054.01
 - 1.2.7. ข้อความเอกสารการลดภาระค้ำประกัน (e-Guarantee Refund) RTC.G2N.007.01
 - 1.2.8. ข้อความเอกสารตอบกลับการลดภาระค้ำประกัน (e-Guarantee Refund) RTC.G2N.002.01
 - 1.2.9. ข้อความเอกสารตอบกลับการลดภาระค้ำประกัน (e-Guarantee Refund) RTC.G2N.054.01
- 1.3. ระบบจะต้องสามารถรับ - ส่งข้อมูลโดยใช้รูปแบบของ XML File Format เพื่อรองรับข้อมูลการทำธุรกรรมทางการเงินในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ได้
- 1.4. ระบบจะต้องสามารถส่งอีเมลแจ้งเตือนเป็นอีเมลกลางเพื่อแจ้งให้ผู้ใช้งานทราบ เมื่อมีรายการใหม่ (New Transaction) เข้ามารอทำรายการ และผู้ใช้งานสามารถดึงข้อมูลไปจัดทำรายการต่อได้
- 1.5. ระบบสามารถสืบข้อมูลเลขที่รับประกัน (ที่ Generate จากระบบ Back office ของธนาคาร) และสามารถสืบรหัสสาขาของธนาคาร เพิ่มเติมได้
- 1.6. เมื่อผู้ใช้งานกดรับและจัดทำรายการแล้ว จะต้องสามารถพิมพ์ใบ Transaction Sheet ออกมาเพื่อนำข้อมูลไปคีย์เข้าในระบบ Back office ของธนาคารได้
- 1.7. ระบบจะต้องแยกหน้าจอการทำงานระหว่าง Current Transaction กับ Finished Transaction โดยเรียงลำดับแบบ FIFO
- 1.8. ระบบสามารถบริหารจัดการและดูแลควบคุมผู้ใช้งานระบบ (User Management System) ตามสิทธิ์และหน้าที่ของผู้ใช้งาน

- 1.8.1. สามารถบริหารจัดการการเข้าถึงงานใช้งานในระบบได้ (Access Management)
- 1.8.2. สามารถกำหนดสิทธิของผู้ใช้งานระบบ (Authorization) ตาม Policy ซึ่งในการตรวจสอบสิทธิจะอ้างอิงจากการ Authentication ก่อน
- 1.8.3. สามารถพิสูจน์ตัวตนและตรวจสอบสิทธิของผู้ใช้งานระบบ (Authentication) จาก Username / Password ของผู้ใช้งานได้
- 1.8.4. สามารถกำหนดระดับสิทธิการใช้งานหรือการเข้าถึงข้อมูลเป็นแบบรายผู้ใช้งาน หรือเป็นกลุ่ม (Group Management) ใช้งานระดับ Group Function และสามารถทำการค้นหา เพิ่มเติม เปลี่ยนแปลง, แก้ไข ข้อมูล หรือระงับการใช้งานได้ โดยกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งานตาม Policy ของธนาคาร (โดยไม่จำกัดจำนวนผู้ใช้งาน) สามารถแบ่งเป็นกลุ่มผู้ใช้งาน ดังนี้
 - 1.8.4.1. ผู้ดูแลระบบ (Admin) : จัดการเกี่ยวกับผู้ใช้งานระบบ (เพิ่มเติม, แก้ไข, อัปเดต, ลบ)
 - 1.8.4.2. กรมศุลกากร (Customs) : ดูรายงานของกรมศุลกากร
 - 1.8.4.3. ผู้ใช้งานระบบ (User) : คีย์ข้อมูลเข้าระบบ, อัปเดต, ลบ
 - 1.8.4.4. ผู้ตรวจสอบงาน (Verify) : สามารถอนุมัติ / ไม่อนุมัติเอกสาร (Approve / Reject) และจะปลดล๊อคเอกสารได้เฉพาะสถานะที่ระบุเป็น "Receive"
- 1.9. ระบบจะต้องสามารถตรวจสอบสถานะของรายการได้ ตามที่ทางธนาคารแจ้ง ดังนี้
 - 1.9.1. สถานะ Incoming (กลุ่มผู้ใช้งานระบบ): จะต้องส่งอีเมลแจ้งเตือนให้ผู้ใช้งานทราบ
 - 1.9.2. สถานะ Receive (กลุ่มผู้ใช้งานระบบ) : สามารถพิมพ์ Transaction Sheet จากระบบ e-Guarantee ได้
 - 1.9.3. สถานะ Waiting Verify (กลุ่มผู้ตรวจสอบงาน) : สถานะรอการตรวจสอบ
 - 1.9.4. สถานะ Verify Receive (กลุ่มผู้ตรวจสอบงาน) : สถานะที่ผู้ตรวจสอบงานกดรับงานเข้ามาตรวจสอบ
 - 1.9.5. สถานะ Verify Check (กลุ่มผู้ตรวจสอบงาน) แบ่งเป็น 3 กรณี
 - อนุมัติ (ขอตั้งภาระค้ำประกัน) : ตั้งภาระค้ำประกันได้, ตั้งภาระค้ำประกันไม่ได้
 - อนุมัติ (ขอยกเลิกภาระค้ำประกัน) : ยกเลิกได้, ยกเลิกไม่ได้
 - ไม่อนุมัติ Reject (ผู้ใช้งานระบบจะต้องกดรับ Transaction ใหม่ โดยไม่จำกัดว่าต้องเป็นผู้ใช้งานคนเดิมทำ)
- 1.10. ในกรณีที่มีการ Reject ข้อมูลจะต้องมี field รองรับ (ไม่เกิน 255 ตัวอักษร) ให้ผู้ใช้งานสามารถระบุเหตุผลของการ Reject ด้วย
- 1.11. ระบบสามารถบริหารจัดการข้อมูลเกี่ยวกับผู้ใช้บริการได้ (Customer Profile Management)
- 1.12. ระบบสามารถบริหารจัดการข้อมูลการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้ (Transaction Management) โดยสามารถเพิ่ม, เปลี่ยนแปลง, อัปเดต, ลบข้อมูลการทำธุรกรรมอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยขึ้นอยู่กับสิทธิการใช้งานของผู้ใช้งานระบบ
- 1.13. ระบบสามารถจัดทำรายงานการทำธุรกรรมทางอิเล็กทรอนิกส์ได้ โดยแบ่งเป็น 2 ประเภท (มีการทำ Balancing Report ด้วย และสามารถ Export file เป็น PDF, EXCEL)
 - 1.13.1. รายงานสำหรับธนาคาร สามารถเรียกดูรายงานย้อนหลังได้ 5 ปี

- 1.13.1.1. รายงานการวางค้ำประกันค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์
- 1.13.1.2. รายงาน Outstanding
- 1.13.1.3. รายงานสรุป
- 1.13.2. รายงานสำหรับกรมศุลกากร
 - 1.13.2.1. รายงานการวางค้ำประกันค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ สามารถดูแบบ Real times
 - 1.13.2.2. รายงานการวางค้ำประกันค่าภาษีอากรทางอิเล็กทรอนิกส์ โดยแยกเป็นยอดคงเหลือ / ตั้งภาระ / ลดภาระ / ยกเลิก
- 1.14. ระบบจะต้องมีการเก็บ History Log ในการแก้ไข เปลี่ยนแปลง หรือเพิ่มเติมข้อมูลในแต่ละรายการ
- 1.15. ระบบจะต้องสามารถ Track ข้อมูลย้อนกลับได้ โดยจะต้องทำการ map master file โดยใช้ Tax ID และรหัสลูกค้าของธนาคาร ซึ่งธนาคารจัดเตรียมไฟล์ CSV สำหรับ Import ข้อมูลเข้าระบบได้
- 1.16. ระบบจะต้องสามารถ Login แล้วทำการ Authentication ที่ AD ก่อนแล้วกลับมาเช็ค USER / Password ที่ระบบอีกครั้ง
- 1.17. ระบบต้องมีการบันทึกประวัติ เวลาการเข้าใช้งานระบบ และดำเนินการตรวจสอบข้อมูลในแต่ละครั้งรวมถึง ข้อมูลที่จำเป็นต่างๆ (Activity Logging) ในรูปแบบ Log File
- 1.18. ระบบจะใช้ VM Ware เป็น Solution ในการ Backup & Recovery
- 1.19. ระบบที่นำเสนอแนะจะเป็นรูปแบบ Centralize คือ ทำที่ส่วนกลางเพียงทีเดียว
- 1.20. ระบบต้องสนับสนุนการทำงานร่วมกับ Public key Infrastructure (PKI) ได้แก่ RSA, 3DES, AES, SHA, X.509, PKCS, CRLs หรือ OCSP และ XML Signature
- 1.21. ระบบที่นำเสนอแนะต้องเป็นลักษณะ Web-Base Application
- 1.22. ระบบที่นำเสนอแนะต้องสามารถทำงานบนระบบปฏิบัติการ (Operation System) RHEL (Version ไม่ต่ำกว่า 9.1)
- 1.23. ระบบสามารถทำงานบน Browser ดังนี้ได้เป็นอย่างน้อย
 - 1.23.1. Chrome Version 110.xxx หรือสูงกว่า
 - 1.23.2. Microsoft Edge 110.xxx หรือสูงกว่า

2. ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการตามขอบเขตงานที่กำหนดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

2.1 ด้านการบริหารโครงการ

- 2.1.1 ผู้รับจ้างต้องจัดทำแผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงาน (Project Plan) ที่ประกอบด้วย ตารางการปฏิบัติงาน ขั้นตอนในการดำเนินงาน/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบงานแต่ละ ขั้นตอน งานที่ส่งมอบในแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน โดยนำเสนอในรูปแบบ Gantt Chart เพื่อใช้ในการบริหารและติดตามผลการดำเนินงานให้ธนาคารก่อนเริ่มดำเนินการ
- 2.1.2 จัดให้มีการประชุมร่วมกับคณะทำงานโครงการของธนาคารอย่างน้อยเดือนละครั้ง พร้อมทั้งนำเสนอ รายงานความก้าวหน้าของโครงการ (Project Status) ทุก 2 สัปดาห์ ให้ธนาคารทราบตามรูปแบบที่ ธนาคารกำหนด จนกว่างานจะแล้วเสร็จ

2.2 ด้านการปรับปรุงระบบ

- 2.2.1 ต้องดำเนินการปรับปรุงระบบ ติดตั้ง ตามที่กำหนดในรายละเอียดข้อกำหนดความต้องการ ข้อ 1
- 2.2.2 ดำเนินการทดสอบและตรวจสอบความถูกต้องของการปรับปรุงระบบงานในส่วนของการทดสอบย่อย (Unit Test) และการทดสอบการเชื่อมต่อระบบงาน (SIT Test) รวมทั้ง ให้การสนับสนุนธนาคารในการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (User Acceptance Test : UAT)
- 2.2.3 กำหนดแผนการนำระบบขึ้นใช้งาน (Deployment Readiness Checklist)
- 2.2.4 ต้องติดตั้งและทดสอบความถูกต้องของระบบงาน ให้การสนับสนุนการนำระบบขึ้นใช้งาน (Go-Live)
- 2.2.5 ให้การสนับสนุนธนาคารหลังนำระบบขึ้นใช้งาน (Post Implementation Support) เป็นระยะเวลา 30 วัน
- 2.2.6 จัดให้มีบุคลากรที่จะให้การสนับสนุนธนาคารในระหว่างดำเนินโครงการ จนแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
- 2.2.7 รับผิดชอบการดำเนินงานต่าง ๆ ทั้งหมดให้ถูกต้องตามข้อกำหนด รวมทั้งปฏิบัติตามระเบียบกฎข้อบังคับ ของธนาคาร โดยจะอ้างเหตุไม่รับผิดชอบใด ๆ จากความเข้าใจผิด ความไม่ทราบ ความผิดพลาด หรือความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลที่มีในข้อกำหนดนี้ไม่ได้ การดำเนินการใดๆ ที่ขัดกับระเบียบ กฎ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามข้อกำหนดนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นและแก้ไขให้ถูกต้อง โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ

2.3 ด้านการฝึกอบรม

จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ พร้อมจัดทำเอกสารการฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยการอบรมจะดำเนินการอบรมในห้องหรืออบรมผ่านช่องทางออนไลน์ ตามที่ธนาคารกำหนด โดยรองรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ดังนี้

- 2.3.1 กลุ่มผู้ใช้งานระบบ (User) จำนวน 1 รอบ รอบละไม่น้อยกว่า 3 คน
- 2.3.2 กลุ่มผู้ดูแลระบบ (Administrator) จำนวน 1 รอบ รอบละไม่น้อยกว่า 2 คน

2.4 ด้านเอกสาร

จัดทำเอกสารและคู่มือระบบงาน ในรูปแบบเอกสารสิ่งพิมพ์ จำนวน 1 ชุด และบันทึกลงบนสื่ออิเล็กทรอนิกส์ จำนวน 1 ชุด ดังนี้

- 2.4.1 เอกสารด้านการบริหารโครงการ โดยจัดทำแผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงานที่ประกอบด้วยตารางการปฏิบัติงาน ขั้นตอนในการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบงานแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน
- 2.4.2 เอกสารด้านระบบงาน
 - 2.4.2.1 จัดทำเอกสารความต้องการทางธุรกิจ (Business Requirement Specification : BRD)
 - 2.4.2.2 จัดทำเอกสารการวิเคราะห์ความต้องการ (System Requirement Specification : SRS)
 - 2.4.2.3 จัดทำเอกสารการวิเคราะห์ระบบและออกแบบระบบ (System Design Specification : SDS)

- 2.4.3 เอกสารด้านการทดสอบการเชื่อมต่อระหว่างระบบ (System Integration Test : SIT)
 - 2.4.3.1 จัดทำเอกสาร Test Case/Test Script สำหรับการทดสอบการเชื่อมต่อระหว่างระบบ (SIT)
 - 2.4.3.2 จัดทำเอกสารผลการทดสอบการเชื่อมต่อระหว่างระบบ (SIT Result)
- 2.4.4 เอกสารด้านการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (User Acceptance Test : UAT)
 - 2.4.4.1 จัดทำเอกสาร Test Case/Test Script สำหรับการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (UAT)
 - 2.4.4.2 จัดทำเอกสารผลการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (UAT Result)
- 2.4.5 เอกสารด้านการทดสอบความปลอดภัย (Security Test)
 - 2.4.5.1 จัดทำเอกสาร Test Case/Test Script สำหรับการทดสอบความปลอดภัย
 - 2.4.5.2 จัดทำเอกสารผลการทดสอบความปลอดภัย (Security Test Result)
- 2.4.6 เอกสารการอบรมและคู่มือระบบงาน
 - 2.4.6.1 จัดทำคู่มือการติดตั้งระบบ (Installation & Configuration Manual)
 - 2.4.6.2 จัดทำเอกสารอบรมผู้ใช้งานระบบ (User Training Document)
 - 2.4.6.3 จัดทำเอกสารอบรมผู้ดูแลระบบ (Administrator)
 - 2.4.6.4 จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ (User Manual)
 - 2.4.6.5 จัดทำคู่มือการทำงานของระบบ (System Detail & Diagram)
- 2.4.7 เอกสารอื่น ๆ
 - 2.4.7.1 จัดทำรายงานการประชุมความก้าวหน้าของโครงการ (Project Status Report)
 - 2.4.7.2 จัดทำเอกสารแผนการนำระบบขึ้นใช้งาน (Deployment Readiness Checklist)
 - 2.4.7.3 จัดทำเอกสาร Project Management Plan (PMP) ตามรูปแบบที่ธนาคารกำหนด
 - 2.4.7.4 จัดทำเอกสารยืนยันไม่มีโปรแกรมแอบแฝง
 - 2.4.7.5 จัดทำเอกสารรายงานผลการสนับสนุนหลังการนำระบบขึ้นใช้งาน
 - 2.4.7.6 จัดทำเอกสารการรับประกันคุณภาพ

เอกสารและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ที่ผู้รับจ้างจัดทำขึ้นและส่งมอบให้แก่ธนาคารในการดำเนินงานโครงการนี้ให้ตกเป็นกรรมสิทธิ์ของธนาคาร โดยผู้รับจ้าง ต้องส่งมอบ Source Code หรือ Configuration ทั้งหมด ที่ผู้รับจ้าง เป็นผู้จัดทำขึ้นและส่งมอบให้แก่ธนาคาร โดยครบถ้วนสมบูรณ์และเป็น Version เดียวกันกับระบบงานที่ส่งมอบให้ธนาคาร

3 การรับประกันคุณภาพ (Warranty)

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกจะต้องจัดให้มีการรับประกันคุณภาพ เป็นระยะเวลา 1 ปี นับถัดจากวันที่สิ้นสุดการสนับสนุนธนาคารหลังนำระบบขึ้นใช้งาน (Post Implementation Support) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

4 การให้บริการสนับสนุนของการใช้บริการตลอดระยะเวลาใช้บริการ (Support)

ผู้ยื่นข้อเสนอมือที่ได้รับคัดเลือก จะต้องจัดให้มีบริการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

4.1 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานพร้อมเบอร์โทรศัพท์และหรือช่องทางอื่นที่สามารถรับแจ้งเหตุ ชัดข้องและให้คำปรึกษา แก้ไขปัญหาต่าง ๆ เกี่ยวกับการใช้งานระบบ e-Guarantee ในทุกวัน ทำการของธนาคาร ระหว่างเวลา 8.30 น. -17.00 น.

4.2 กรณีที่ระบบ e-Guarantee เกิดเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่องจนไม่สามารถใช้งานได้ปกติ อันเนื่องมาจากคำสั่งในโปรแกรมที่ได้รับการพัฒนาและติดตั้งโดยผู้ยื่นข้อเสนอมือที่ได้รับคัดเลือกและทำให้การทำงานของระบบงาน e-Guarantee มีข้อผิดพลาด (Bug) และ/หรือมีข้อบกพร่องเกี่ยวกับแอปพลิเคชัน (Error from Application) ของผู้ยื่นข้อเสนอมือที่ได้รับคัดเลือก ทำให้การปฏิบัติงานได้ผลลัพธ์ที่ไม่เรียบร้อย สมบูรณ์ และธนาคารพิจารณาเห็นว่าการให้ความช่วยเหลือตามข้อ 4.1 ไม่อาจแก้ไขปัญหาดังกล่าวได้ ผู้ยื่นข้อเสนอมือที่ได้รับคัดเลือกตกลงจะเข้าดำเนินการตรวจสอบระบบ e-Guarantee ณ สถานที่ติดตั้ง หรือตามวิธีการ และ/หรือช่องทางอื่นที่ธนาคารเห็นสมควร โดยผู้ยื่นข้อเสนอมือที่ได้รับคัดเลือกจะดำเนินการ ดังนี้

4.2.1 ผู้ยื่นข้อเสนอมือที่ได้รับคัดเลือกจะต้องติดต่อกลับด้วยวิธีการใด ๆ ตามที่เห็นสมควรภายใน 4 ชั่วโมงทำการนับจากได้รับแจ้งเหตุจากธนาคาร

4.2.2 ผู้ยื่นข้อเสนอมือที่ได้รับคัดเลือกจะแจ้งผลการตรวจสอบรวมทั้งรายละเอียด/ขั้นตอน และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาและ/หรือเหตุชำรุดบกพร่องของระบบ e-Guarantee อย่างละเอียดทันทีที่สามารถดำเนินการได้ภายใน 6 ชั่วโมงทำการนับจากได้รับแจ้งจากธนาคาร

ทั้งนี้ ในกรณีที่มีเหตุขัดข้องจากการใช้งานระบบ e-Guarantee ทางธนาคารจะติดต่อผู้ยื่นข้อเสนอมือที่ได้รับคัดเลือก เพื่อขอรับคำปรึกษาและ/หรือช่วยเหลือแก้ไขข้อบกพร่องทางโทรศัพท์เป็นเบื้องต้นก่อน โดยจะระบุหรืออธิบายลักษณะและอาการของข้อบกพร่องหรือปัญหาข้อขัดข้องอย่างชัดเจนแก่ผู้ยื่นข้อเสนอมือที่ได้รับคัดเลือก การให้บริการตามข้อนี้จะไม่รวมถึงปัญหาและข้อชำรุดบกพร่อง อันเกิดจากหน่วยงานอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง เช่น กรมศุลกากร NSW และ/หรือระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายของธนาคาร เป็นต้น ซึ่งผู้ยื่นข้อเสนอมือที่ได้รับคัดเลือกไม่ได้ดูแล

4.3 ผู้ยื่นข้อเสนอมือที่ได้รับคัดเลือกจะดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องให้สามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ เป็นปกติ โดยผู้ยื่นข้อเสนอมือที่ได้รับคัดเลือกจะรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากการดำเนินการดังกล่าวทั้งจำนวน โดยมีระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาตามความเร่งด่วนดังนี้

4.3.1 กรณีเร่งด่วน กรณีที่ระบบ e-Guarantee ไม่สามารถใช้งานได้ทั้งหมด ผู้ยื่นข้อเสนอมือที่ได้รับคัดเลือกตกลงดำเนินการแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ และ/หรือช่องทางอื่นให้แล้วเสร็จและสามารถใช้งานระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นปกติ ภายใน 6 ชั่วโมงทำการนับจากผู้ยื่นข้อเสนอมือที่ได้รับคัดเลือกได้แจ้งผลการตรวจสอบให้กับธนาคาร แต่หากผู้ยื่นข้อเสนอมือที่ได้รับคัดเลือกไม่สามารถแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์และ/หรือช่องทางอื่นได้ ผู้ยื่นข้อเสนอมือที่ได้รับคัดเลือกจะจัดส่งพนักงานเข้ามายังสถานที่ติดตั้ง (Onsite Service) เพื่อแก้ไขเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่องของระบบ e-Guarantee ให้แล้วเสร็จและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นปกติ ภายใน 12 ชั่วโมงทำการนับจากผู้ยื่นข้อเสนอมือที่ได้รับคัดเลือกได้แจ้งผลการตรวจสอบให้กับธนาคาร

4.3.2 กรณีไม่เร่งด่วน กรณีที่ระบบ e-Guarantee ยังสามารถใช้งานได้ แต่ส่วนใดส่วนหนึ่งของระบบงานเกิดเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่อง ผู้ยื่นข้อเสนอมือที่ได้รับคัดเลือกตกลงดำเนินการแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์และ/หรือช่องทางอื่นให้แล้วเสร็จและสามารถใช้งานระบบได้อย่างมี

ประสิทธิภาพเป็นปกติภายใน 12 ชั่วโมงทำการนับจากผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกได้แจ้งผลการตรวจสอบให้กับธนาคาร แต่หากผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกไม่สามารถแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์และ/หรือช่องทางอื่นได้ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกจะจัดส่งพนักงานเข้ามายังสถานที่ติดตั้ง (Onsite Service) เพื่อแก้ไขปัญหาขัดข้องหรือชำรุดบกพร่องของระบบ e-Guarantee ให้แล้วเสร็จและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพเป็นปกติ ภายใน 24 ชั่วโมงทำการ นับจากผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกได้แจ้งผลการตรวจสอบให้กับธนาคาร

4.3.3 กรณีอื่นๆ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกตกลงดำเนินการแก้ไขปัญหา และ/หรือเหตุชำรุดบกพร่องของระบบ e-Guarantee ภายในระยะเวลาที่ทางธนาคารและผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือก ตกลงร่วมกัน โดยให้ความเห็นของธนาคารเป็นที่สุด

4.3.4 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกจะส่งรายงานผลการแก้ไข รวมทั้งรายละเอียด/ขั้นตอน และระยะเวลาในการแก้ไขปัญหาและ/หรือเหตุชำรุดบกพร่องของระบบ e-Guarantee อย่างละเอียดทันทีที่สามารถดำเนินการได้ ภายใน 5 วันทำการนับจากแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น

4.4 กรณีที่กรมศุลกากรมีการเปลี่ยนแปลง Schema, Format, File หรือ Business Process ของระบบ e-Guarantee อันเป็นเหตุให้ต้องมีการแก้ไข เปลี่ยนแปลงระบบ e-Guarantee ที่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือก เป็นผู้พัฒนาและติดตั้ง ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกตกลงจะดำเนินการโดยทันทีภายใต้ขอบเขตขั้นตอนตามความเห็นชอบร่วมกันของทั้งสองฝ่าย ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกจะดำเนินการให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติมเฉพาะระยะเวลาดำเนินงานไม่เกิน 10 วัน สำหรับค่าใช้จ่ายในส่วนที่ดำเนินงานเกิน 10 วัน ให้เป็นไปตามความเห็นชอบร่วมกันของทั้งสองฝ่าย