

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย
การจ้างพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์

1. ชื่อโครงการ	การจ้างปรับปรุงระบบ LOS&CRM เพื่อนำส่งข้อมูล สำหรับโครงการ การบูรณาการข้อมูลเพื่อการกำกับดูแล (Regulatory Data Transformation: RDT)		
2. หน่วยงานเจ้าของโครงการ	ฝ่ายบริหารหนี้ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย		
3. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร	4,190,000.00 บาท	(สี่ล้านหนึ่งแสนเก้าหมื่นบาทถ้วน)	
4. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่	2 ก.ค. 2569	
เป็นเงิน	4,186,941.10 บาท	(สี่ล้านหนึ่งแสนแปดหมื่นหกพันเก้าร้อยสี่สิบเอ็ดบาทสิบสตางค์)	
5. ค่า Hardware	-	บาท	
6. ค่า Software	-	บาท	
7. ค่าพัฒนาระบบ	3,752,182.67 บาท		
8. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	434,758.43 บาท		
9. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน			
9.1 นายวิภพ	เลาหะธีรประธาน	ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายพัฒนาผลิตภัณฑ์	
9.2 นางสาวกชกร	แสงสุวรรณ	ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายประเมินเครดิตลูกค้า SME	
9.3 นางสาวรุทัย	แจ่มนุช	ผู้ช่วยผู้บริหารส่วนควบคุมคุณภาพโครงการ ฝ่าย พส.	
10. ที่มาของการกำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง)			
10.1	เกณฑ์ราคากลางและคุณลักษณะพื้นฐานการจัดหาอุปกรณ์และระบบคอมพิวเตอร์		
10.2	หลักเกณฑ์ราคากลางการจ้างที่ปรึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ		

๑๓๖
[Signature]

แบบบัญชีราคากลาง
งานพัฒนาระบบ ประเภทโปรแกรมประยุกต์ (Application Software Development)

ชื่อโครงการ: การจ้างปรับปรุงระบบ LOS&CRM เพื่อนำส่งข้อมูล สำหรับโครงการ
การบูรณาการข้อมูลเพื่อการกำกับดูแล (Regulatory Data Transformation: RDT)

หน่วยงาน: ฝ่ายบริหารหนี้
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

หัวหน้าหน่วยงาน นายชลัช รัตนบุญนิธิ
ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง นางสาวเข็มจิรา ธีรพงษ์
ผู้รับผิดชอบ คณะกรรมการกำหนดราคากลาง

ค่าใช้จ่ายโครงการรวมทั้งสิ้น 4,186,941.10
ราคากลางการพัฒนาระบบ 4,186,941.10

1. ค่าใช้จ่ายบุคลากรที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

ลำดับ	ตำแหน่งบุคลากร	จำนวน (คน)	อัตรา	อัตรา (*2.585) (บาท)	ระยะเวลา (เดือน)	จำนวนเงิน (บาท)
1	Project Manager	1	63,110.00	163,139.35	5	815,696.75
2	System Analyst	1	41,310.00	106,786.35	3.5	373,752.23
3	Business Consultant	1	41,310.00	106,786.35	3.7	395,109.50
4	Developer	1	41,310.00	106,786.35	4	427,145.40
5	Developer	1	41,310.00	106,786.35	4	427,145.40
6	Developer	1	41,310.00	106,786.35	4	427,145.40
7	Developer	1	41,310.00	106,786.35	4	427,145.40
8	Tester	1	41,310.00	106,786.35	2	213,572.70
รวม						3,506,712.78
บวก	ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%					245,469.89
จำนวนเงินรวม						3,752,182.67

2. ค่าใช้จ่ายครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการพัฒนาระบบ²

ลำดับ	คุณลักษณะเฉพาะของครุภัณฑ์	จำนวน (ชุด)	จำนวน (บาท)
จำนวนเงินรวม			

¹ ใช้หลักเกณฑ์ราคากลางการจ้างที่ปรึกษา ของกระทรวงการคลัง

จกค
V/L
๕

3. ค่าใช้จ่ายซอฟต์แวร์และเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

ลำดับ	ชื่อ Software	จำนวน License	ราคาต่อหน่วย (บาท)	จำนวน (บาท)
จำนวนเงินรวม				

4. ค่าที่ปรึกษาโครงการ หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางที่ใช้ในการพัฒนาระบบ³

ลำดับ	ตำแหน่งบุคลากร	จำนวน (คน)	อัตรา ¹ (บาท)	ระยะเวลา (เดือน)	จำนวน (บาท)
จำนวนเงินรวม					

5. ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทุกเดือนที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

ลำดับ	ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทุกเดือน	จำนวน (เดือน)	ราคาต่อเดือน (บาท)	จำนวน (บาท)
จำนวนเงินรวม				

6. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

ลำดับ	รายละเอียดค่าใช้จ่าย	การคำนวณค่าใช้จ่าย	จำนวน (บาท)
1	ค่าใช้จ่ายในการจัดทำรายงาน (พนักงานพิมพ์ดีด 2 คน ระยะเวลา 4.5 เดือน)	18,180.00 บาท * 2 คน * 4.5 เดือน	163,620.00
2	ค่าใช้จ่ายบุคลากรในการอบรม (Admin 1 รอบ และ User 2 รอบ) (Dev. 2 คน ระยะเวลา 3 วัน)	(41,310.00 บาท * 2.585) / 22 วัน * 3 วัน * 2 คน	29,123.59
3	ค่าใช้จ่ายบุคลากรในระยะเวลารับประกัน (Dev. 1 คน ระยะเวลา 2 เดือน)	41,310.00 บาท * 2.585 * 2 เดือน	213,572.70
รวม			406,316.29
บวก	ภาษีมูลค่าเพิ่ม 7%		28,442.14
จำนวนเงินรวม			434,758.43

¹ ใช้หลักเกณฑ์ราคากลางการจ้างที่ปรึกษา ของกระทรวงการคลัง

² ใช้ "เกณฑ์ราคากลางและคุณลักษณะพื้นฐานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์" ที่กำหนดโดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

³ ใช้หลักเกณฑ์ราคากลางการจ้างที่ปรึกษา ของกระทรวงการคลัง

ถูก
V. P. L.
A

ผนวก 1

ความต้องการทางด้านธุรกิจและขอบเขตการดำเนินงาน การจ้างปรับปรุงระบบ LOS&CRM เพื่อนำส่งข้อมูลสำหรับโครงการการบูรณาการข้อมูลเพื่อการกำกับดูแล (Regulatory Data Transformation: RDT)

1. ความต้องการทางด้านธุรกิจ

1.1. การปรับปรุงระบบ CRM เพื่อรองรับการจัดทำฐานข้อมูลและนำส่งข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องไปที่ระบบ RDT

- 1.1.1. พัฒนาแบบฟอร์ม ของฝ่ายงานด้านการตลาดและฝ่ายรับประกันรวมทั้งสิ้น 2 แบบฟอร์ม คือคำขอใช้บริการ (Application Form) จากเมนู Pipeline โดยระบบสร้างเลขที่คำขอ Application ID (Pipeline No.) อัตโนมัติ
- 1.1.2. ปรับปรุง Pipeline ลินเชื่อและรับประกัน โดยให้มี Fields ข้อมูลตามที่กำหนดและรองรับการเชื่อมต่อกับระบบงานอื่น เพื่อปรับปรุงสถานะของรายการ โดยต้องครอบคลุมตามที่ ธปท. ต้องการเป็นอย่างน้อย และระบบต้องทำงานตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ได้อย่างครบถ้วน
เช่น ประเภทผลิตภัณฑ์ที่ขอใช้บริการ, จำนวนวงเงินที่ขออนุมัติ, สกุลเงินที่ขออนุมัติ เป็นอย่างน้อย
- 1.1.3. เพิ่ม Fields ข้อมูลใหม่และรองรับการนำเข้าข้อมูลในครั้งแรก เพื่อให้สอดคล้องไปกับการนำส่งข้อมูลเข้าระบบ RDT สำหรับเมนูต่าง ๆ ดังนี้
 - 1.1.3.1. เมนู Product Program
เพิ่มหน้าจอใหม่ให้สามารถปรับหรือแก้ไขข้อมูลได้ในอนาคต เพื่อให้รองรับการจัดหมวดหมู่
เช่น ผลิตภัณฑ์/ มาตรการต่าง ๆ/ โครงการ PSA หรือ Fields ข้อมูลอื่น ๆ เป็นต้น
 - 1.1.3.2. เมนู Master Data ของ Involved Party
เพิ่ม Fields Counterparty Type Code และ Value
สามารถจัดการข้อมูลรูปแบบ Master โดยผู้ที่ได้รับมอบหมาย เช่น Master ประเภทความสัมพันธ์ สามารถ
เพิ่ม/แก้ไขได้เป็นอย่างน้อย
- 1.1.4. ปรับปรุงเมนูกลุ่มบริษัท เพิ่ม Fields ประเภทความสัมพันธ์ของกลุ่มบริษัทในรูปแบบข้อมูล Master ให้เป็นไปตามที่ ธปท. กำหนด รองรับให้เป็น Parameter
โดยที่ 1 ลูกค้ำ สามารถเลือกประเภทความสัมพันธ์ได้มากกว่า 1 ประเภท รวมถึงผู้ซื้อ 1 รายให้สามารถอยู่ได้มากกว่า 1 กลุ่มบริษัท และกรณีผู้ซื้อเป็นลูกค้ำให้เพิ่ม Fields รหัสลูกค้ำ เพื่อให้ระบบแสดงรหัสลูกค้ำที่รับมาจากระบบ Core Insurance หรือระบุเอง และรองรับการนำเข้าข้อมูลในครั้งแรกในรูปแบบ excel
สามารถจัดการข้อมูลรูปแบบ Master โดยผู้ดูแลระบบ เช่น Master ประเภทความสัมพันธ์สามารถเพิ่ม/แก้ไขได้เป็นอย่างน้อย
- 1.1.5. ให้สิทธิ์ในการแก้ไขหรือลบข้อมูลที่อยู่จดทะเบียนตามหนังสือรับรอง และที่อยู่ติดต่อ ในหน้าเมนูข้อมูลที่อยู่ให้เฉพาะกับผู้ที่ได้รับมอบหมายเท่านั้น โดยเพิ่มข้อความแจ้งเตือนบนหน้าจอตามที่กำหนด

1.2. การปรับปรุงระบบ LOS เพื่อรองรับการเชื่อมต่อและจัดทำฐานข้อมูล/อัปเดตข้อมูล และนำส่งข้อมูลที่ครบถ้วนถูกต้องไปที่ระบบ RDT

- 1.2.1. ระบบ LOS รองรับการเชื่อมต่อข้อมูล Application ID ไปยังระบบงานของธนาคาร โดยแสดงผล Application ID ในหน้าสิ่งท่เสนอขออนุมัติ และต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่กำหนด

- 1.2.2. ระบบ LOS นำส่งข้อมูลสถานะรายการของแต่ละ Application ID ไปยังระบบ CRM เพื่ออัปเดตสถานะในเมนู Pipeline
- 1.2.3. เพิ่ม Field ใหม่ ให้รองรับการจัดเก็บข้อมูลในการจัดทำชุดข้อมูล RDT ที่เอกสาร CA CR GA AA ตามวงเงิน เช่น Project Finance, Syndicate Loan, Bridge Loan, Refinance, Retention, เลขที่วงเงินเดิม, รหัสมาตรการ เป็นอย่างน้อย
- 1.2.4. เพิ่มประเภทสิ่งที่เสนอขออนุมัติเพื่อให้รองรับการปรับเปลี่ยนเงื่อนไขวงเงินสำหรับกลุ่มปรับโครงสร้างหนี้
- 1.3. ปรับปรุงระบบ LOS&CRM เพื่อรองรับการ Update และเชื่อมโยงข้อมูล (Interface) กับระบบของธนาคาร
 - 1.3.1. Signal
 - ที่อยู่ ชื่อกรรมการ ชื่อผู้ถือหุ้น เบอร์เซ็นต์การถือหุ้น เงื่อนไขการลงนาม ของลูกค้า (Customer/ Lead) เป็นอย่างน้อย
 - 1.3.2. IOS, Core Insurance
 - Application ID สถานะ Application ID เลขที่กรมธรรม์ เป็นอย่างน้อย
 - 1.3.3. Credit Rating
 - อัตราส่วนทางการเงิน เป็นอย่างน้อย
 - 1.3.4. CBS9
 - รหัสมาตรการ เป็นอย่างน้อย
 - 1.3.5. LOS
 - Application ID เป็นอย่างน้อย
 - 1.3.6. ECS
 - ข้อมูลหลักประกันของลูกค้า
- 1.4. จัดเตรียมข้อมูลและเชื่อมต่อข้อมูลจากระบบ LOS&CRM ไปยังระบบ RDT ที่ครบถ้วน ถูกต้องตามเงื่อนไขของ RDT โดยครอบคลุมทุก Fields ข้อมูลในแต่ละหมวดที่เกี่ยวข้อง ดังนี้
 - 1.4.1. หมวด 1 ข้อมูล Credit Account
 - 1.4.2. หมวด 2 ข้อมูล Application
 - 1.4.3. หมวด 4 ข้อมูล Credit Counterparty
 - 1.4.4. หมวด 5 ข้อมูล Credit Line and Protection
 - 1.4.5. หมวด 8 ข้อมูล Review
- 1.5. สามารถนำส่งข้อมูลไปยังระบบ RDT ผ่านช่องทางที่กำหนด (เช่น SFTP) โดยอัตโนมัติ

ในการส่งข้อมูลระบบต้องสามารถรองรับการนำส่งข้อมูลได้ทั้งในรูปแบบการตั้งเวลาส่งอัตโนมัติ (Scheduled Job) และการนำส่งข้อมูลโดยผู้ใช้งานผ่านหน้าจอระบบ (Manual Submission) โดยผู้ใช้งานสามารถเลือกส่งงานและกดส่งข้อมูลได้ด้วยตนเอง
- 1.6. สามารถติดตามผลและจัดการข้อผิดพลาด (Monitoring & Error Handling)

โดยระบบจะบันทึกสถานะการนำส่งข้อมูล และรองรับการแจ้งเตือนกรณีส่งข้อมูลไม่สำเร็จ/สำเร็จผ่านอีเมล เพื่อให้เจ้าหน้าที่สามารถนำส่งใหม่
- 1.7. สามารถตรวจสอบสถานะการส่งข้อมูล (Success / Fail Log) จัดทำระบบบันทึกประวัติการส่งข้อมูล (Audit Trail)

ระบบแสดงสถานะและผลการนำส่งข้อมูลอย่างชัดเจน เพื่อให้การดำเนินงานมีความยืดหยุ่น สอดคล้องกับสถานะการณ์การใช้งาน และสามารถควบคุม ตรวจสอบ และติดตามกระบวนการนำส่งข้อมูลได้
- 1.8. สามารถนำส่งชุดข้อมูล Credit Rating จากระบบ CRM ย้อนหลัง 5 ปีตามรูปแบบที่ ธปท. กำหนด

2. ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการตามขอบเขตงานที่กำหนดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

2.1 ด้านการบริหารโครงการ

- 2.1.1 ต้องจัดทำแผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงาน ที่ประกอบด้วยตารางการปฏิบัติงาน ขั้นตอนในการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบงานแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน เพื่อใช้ในการบริหารและติดตามผลการดำเนินงาน ให้ธนาคารก่อนเริ่มดำเนินการ
- 2.1.2 จัดให้มีการประชุมร่วมกับคณะทำงานโครงการของธนาคารอย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง พร้อมทั้งนำเสนอรายงานความก้าวหน้าของโครงการ (Project Status) ให้ธนาคารทราบทุกสัปดาห์ ตามรูปแบบที่ธนาคารกำหนด จนกว่างานจะแล้วเสร็จ

2.2 ด้านการพัฒนาและปรับปรุงระบบ

- 2.2.1 พัฒนาและปรับปรุงระบบ ตามที่กำหนดในรายละเอียดความต้องการทางด้านธุรกิจ ข้อ 1
- 2.2.2 ดำเนินการทดสอบและตรวจสอบความถูกต้องของการปรับปรุงระบบงานในส่วนของทดสอบย่อย (Unit Test) และการทดสอบการเชื่อมต่อระบบงาน (SIT Test) รวมทั้ง ให้การสนับสนุนธนาคารในการทดสอบระบบ โดยผู้ใช้งาน (User Acceptance Test : UAT)
- 2.2.3 ดำเนินการ Scan Source Code โดยผลตรวจสอบต้องผ่านตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด
- 2.2.4 สนับสนุนและแก้ไขการตรวจสอบช่องโหว่ของระบบ (Vulnerability Assessment Scan)
- 2.2.5 กำหนดแผนการนำระบบขึ้นใช้งาน (Deployment Readiness Checklist)
- 2.2.6 ให้การสนับสนุนการนำระบบขึ้นใช้งาน (Go-Live)
- 2.2.7 ให้การสนับสนุนธนาคารหลังนำระบบขึ้นใช้งาน (Post Implementation Support)
- 2.2.8 จัดให้มีบุคลากรที่จะให้การสนับสนุนธนาคารในระหว่างดำเนินโครงการ จนแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และต้องเป็นบุคคลที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้
- 2.2.9 รับผิดชอบการดำเนินงานต่าง ๆ ทั้งหมดให้ถูกต้องตามข้อกำหนด รวมทั้งปฏิบัติตามระเบียบ กฎข้อบังคับ ของธนาคาร โดยจะอ้างเหตุไม่รับผิดชอบใด ๆ จากความเข้าใจผิด ความไม่ทราบ ความผิดพลาด หรือความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลที่มีในข้อกำหนดนี้ไม่ได้ การดำเนินการใดๆ ที่ขัดกับระเบียบ กฎ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามข้อกำหนดนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นและแก้ไขให้ถูกต้อง โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ

2.3 ด้านการฝึกอบรม

จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ พร้อมจัดทำเอกสารการฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยการอบรมจะดำเนินการอบรมในห้องอบรมหรืออบรมผ่านช่องทางออนไลน์ ตามที่ธนาคารกำหนด โดยรองรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ดังนี้

- 2.3.1 กลุ่มผู้ใช้งานระบบ (User) จำนวน 2 รอบ รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 45 คน
- 2.3.2 กลุ่มผู้ใช้งานระบบที่มีความเชี่ยวชาญ (Super User) เพื่อการ Setup Parameter สำหรับระบบ LOS&CRM จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน

2.4 ด้านเอกสาร

จัดทำเอกสารและคู่มือระบบงาน ดังนี้

2.4.1 เอกสารด้านการบริหารโครงการ

- 2.4.1.1 จัดทำแผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงาน ที่ประกอบด้วยตารางการปฏิบัติงาน 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 เอกสารด้านการทดสอบ Unit Test และการเชื่อมต่อระหว่างระบบ (System Integration Test : SIT)
 - 2.4.3.1 จัดทำเอกสาร Test Plan สำหรับการทดสอบ Unit Test
 - 2.4.3.2 จัดทำเอกสารสรุปผลการทดสอบ Unit Test
 - 2.4.3.3 จัดทำเอกสาร Test Plan/Test Case/Test Script สำหรับการทดสอบการเชื่อมต่อระหว่างระบบ (SIT)
 - 2.4.3.4 จัดทำเอกสารผลการทดสอบการเชื่อมต่อระหว่างระบบ (SIT Result)
 - 2.4.3.5 จัดทำเอกสารผลการดำเนินการ Source Code Scan
 - 2.4.3.6 จัดทำเอกสารผลการแก้ไขช่องโหว่ของระบบ (VA Scan) (ถ้ามี)
 - 2.4.4 เอกสารด้านการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (User Acceptance Test : UAT)
 - 2.4.4.1 จัดทำเอกสาร Test Plan/Test Case/Test Script สำหรับการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (UAT)
 - 2.4.4.2 จัดทำเอกสารผลการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (UAT Result)
 - 2.4.5 เอกสารการอบรม รายชื่อผู้เข้าร่วมอบรม และคู่มือระบบงาน
 - 2.4.5.1 จัดทำเอกสารอบรมผู้ใช้งานระบบ (User Training Document)
 - 2.1.1.1. จัดทำเอกสารอบรมผู้ใช้งานระบบที่มีความเชี่ยวชาญ (Super User)
 - 2.4.5.2 จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ (User Manual)
 - 2.4.6 เอกสารอื่น ๆ
 - 2.4.6.1 จัดทำรายงานการประชุมความก้าวหน้าของโครงการ (Project Status Report)
 - 2.4.6.2 จัดทำเอกสารแผนการนำระบบขึ้นใช้งาน (Deployment Readiness Checklist)
 - 2.4.6.3 จัดทำเอกสารรายงานผลการสนับสนุนหลังการนำระบบขึ้นใช้งาน
 - 2.4.6.4 จัดทำเอกสาร Project Management Plan (PMP)
 - 2.4.6.5 รายละเอียดของผลการทดสอบโดยการจำลองสถานการณ์ (ถ้ามี)
- 2.5 กรณีที่ธนาคารไม่สามารถดำเนินการจัดเตรียมระบบ LOS&CRM และ/หรืออุปกรณ์ ที่จะทำการเชื่อมต่อกับระบบงานที่ผู้รับจ้างดำเนินการ หรือมีระยะเวลาที่ไม่สอดคล้องกัน จนเป็นเหตุให้ผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานที่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา ให้ผู้รับจ้างดำเนินการต่อไปนี้
- 2.5.1 ทำการทดสอบการเชื่อมต่อของระบบ LOS&CRM ที่ปรับปรุงใหม่ ด้วยการจำลองสถานการณ์ หรือดำเนินการแบบเสมือนจริงแทน หรือด้วยวิธีการอื่นใด ที่แสดงถึงประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานยอมรับกันโดยทั่วไป ทั้งนี้ จะต้องจัดทำข้อเสนอ แผนงาน ให้ธนาคารพิจารณาเห็นชอบก่อนดำเนินการ และ
 - 2.5.2 ทำการทดสอบการเชื่อมต่อระบบงานที่ผู้รับจ้างดำเนินการกับระบบงาน RDT เมื่อธนาคารได้ดำเนินการแล้วเสร็จ หรือมีความพร้อมให้ทำการทดสอบ โดยผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการภายในระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน นับจากวันที่ธนาคารแจ้งให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร
- ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องจัดส่งรายงานรายละเอียดของผลการทดสอบโดยการจำลองสถานการณ์ดังกล่าวให้แก่ธนาคารในงวดงานที่เกี่ยวข้อง โดยขอบเขตและรูปแบบของรายงานผลการทดสอบต้องเป็นไปตามที่ธนาคารกำหนด

3 การรับประกันคุณภาพ (Warranty)

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องจัดให้มีการรับประกันคุณภาพการปรับปรุงระบบ LOS&CRM พร้อมให้การสนับสนุนในระหว่างการรับประกันคุณภาพตามข้อ 4. (ผนวก 1) เมื่อระบบใช้งานจริง (Go-live) และหลังนำระบบขึ้นใช้งาน (Post Implementation Support) พร้อมจัดส่งงานงวดสุดท้าย ถูกต้อง ครบถ้วน เป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยกำหนดให้มีระยะเวลารับประกันคุณภาพงาน 1 ปี

4 การให้บริการสนับสนุนของการใช้บริการตลอดระยะเวลาใช้บริการ (Support)

ผู้ยื่นข้อเสนอนี้ที่ได้รับคัดเลือก จะต้องจัดให้มีบริการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- 4.1 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบ LOS&CRM พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวกเพื่อรับแจ้งเหตุขัดข้อง ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (On Phone Support) รวมถึงช่องทางอื่นที่ธนาคารสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาได้ ในวันทำการของธนาคาร (วันจันทร์ ถึง วันศุกร์) ตั้งแต่เวลา 7.30 น. - 20.00 น.
- 4.2 กรณีที่ระบบงาน LOS&CRM เกิดเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่อง และไม่สามารถแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ และ/หรือช่องทางอื่นได้ ผู้ยื่นข้อเสนอนี้ที่ได้รับการคัดเลือกต้องเข้ามาให้บริการตรวจสอบ แก้ไขปัญหา ณ สถานที่ติดตั้ง ใช้ระบบจะต้องดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่อง เพื่อให้ระบบงาน LOS&CRM สามารถใช้งานได้ตามปกติ และทำการแก้ปัญหาพร้อมกับธนาคาร ตามระยะเวลาการแก้ไขปัญหาชั่วคราวนับถัดจากระยะเวลาที่ได้รับแจ้ง โดยใช้ระบบและอุปกรณ์ของธนาคารเท่านั้น โดยสามารถแบ่งลักษณะของปัญหา ซึ่งให้เป็นไปตามดุลพินิจของธนาคาร ดังนี้

ระดับผลกระทบ (Severity)	1. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาชั่วคราว นับจากที่ได้รับแจ้ง (Workaround)	2. ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น นับจากที่ได้รับแจ้ง (Permanent Fix)
Critical: ระบบมีปัญหาในส่วนที่เป็นหน้าที่หลัก หรือมีผลกระทบอย่างสูง เช่น Log in เข้าระบบไม่ได้ เป็นต้น	4 ชม.	24 ชม.
Urgent: ระบบมีปัญหาในส่วนที่ไม่ใช่หน้าที่หลัก เช่น บันทึกข้อมูลจัดทำเอกสารขออนุมัติ เป็นต้น	24 ชม.	72 ชม.
Error: ระบบมีปัญหาในส่วนที่ไม่ใช่หน้าที่หลัก และไม่มีผลกระทบต่อธุรกิจ แต่ยังสามารถใช้งานได้ เช่น รายงาน, สอบถาม เป็นต้น	72 ชม.	120 ชม.

ทั้งนี้ ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเสร็จสิ้น (Permanent Fix) นับตั้งแต่วันที่ธนาคารหรือผู้แทนของธนาคารแจ้งปัญหาไปยังผู้ให้บริการ จนถึงเวลาที่ผู้ให้บริการดำเนินการแก้ไขปัญหาแล้วเสร็จ พร้อมทั้งผ่านการทดสอบและได้รับการยืนยันผลการแก้ไขในระบบทดสอบ (User Acceptance Test : UAT) จากธนาคารเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

- 4.3 ต้องจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของการปรับปรุงระบบงานดังกล่าว อย่างละเอียด ให้กับธนาคารภายใน 7 วัน นับถัดจากวันที่เข้ามาดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ และตกลงเป็นผู้รับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้าดำเนินการทั้งจำนวน

๑๓๖
Villy
๕