

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย  
 ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและราคากลาง (ราคาอ้างอิง)  
 ในการจ้างพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์

1. ชื่อโครงการ จ้างพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ /หน่วยงานเจ้าของโครงการ ทีมปรับปรุง พัฒนาและออกแบบกระบวนการทำงานและทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ / คณะทำงานขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง




2. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร 55,000,000.- บาท (ห้าสิบล้านบาทถ้วน)

3. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) **26 ก.ค. 2561**

เป็นเงิน 51,074,232.01 บาท (ห้าสิบล้านเจ็ดพันสี่พันสองร้อยสามสิบสองบาทหนึ่งสตางค์)

- |                    |                   |
|--------------------|-------------------|
| 4. ค่า Hardware    | -                 |
| 5. ค่า Software    | 20,950,248.75 บาท |
| 6. ค่าพัฒนาระบบ    | 25,471,884.95 บาท |
| 7. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ | 4,652,098.32 บาท  |

8. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน

- |                            |   |   |
|----------------------------|---|---|
| 8.1 นางณัฐวดี สัยพันธ์     | ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรกิจธนาคาร  |  |
| 8.2 นายบุญรักษา ทิมดี      | ผู้บริหารส่วนจัดทำนิติกรรม / ฝ่ายบริหารหนี้และนิติกรรม  |  |
| 8.3 นางสาวเจียมใจ ประทุมมา | ผู้จัดการส่วนทีมปรับปรุง พัฒนาและออกแบบกระบวนการทำงานและทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ / คณะทำงานขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง |  |

9. ที่มาของการกำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง)

- 9.1 บริษัท เทค มาฮินดร้า (ไทยแลนด์) จำกัด
- 9.2 บริษัท อะแดพทิเวท คอร์ปอเรชั่น (ประเทศไทย) จำกัด
- 9.3 บริษัท เคพี โซลูชั่น จำกัด
- 9.4 บริษัท ฮิตาชิ เอเชีย (ประเทศไทย) จำกัด
- 9.5 บริษัท วี-สมาร์ท จำกัด
- 9.6 บริษัท ทรีไอ อินโฟเทค (ประเทศไทย) จำกัด

ข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (Term of Reference: TOR)  
การจัดการระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM)  
และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS)  
เลขที่...กค.141/61..

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.)

1. ความเป็นมา

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ธนาคาร” มีความประสงค์จัดหาระบบสารสนเทศที่แสดงข้อมูลของลูกค้าของธนาคารในทุกมิติ ในรูปแบบ Single View ที่ทันสมัย มีข้อมูลครบถ้วน และเป็นการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับพนักงานของธนาคารในการให้บริการกับลูกค้า เพื่อการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่เหมาะสมกับลูกค้า รวมทั้งมีระบบงานสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ที่ใช้โมเดลทางสถิติในการพิจารณาให้สินเชื่อ จึงดำเนินการจัดหาผู้รับจ้างออกแบบกระบวนการทำงาน และพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS)

2. วัตถุประสงค์

ธนาคารมีความประสงค์จะจัดจ้างเพื่อออกแบบกระบวนการทำงาน และพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS) ซึ่งการจัดหานี้รวมตลอดถึง การวิเคราะห์ การออกแบบ การพัฒนา การทดสอบ การติดตั้ง เอกสารยืนยันสิทธิ์ในการทำงาน การรับประกันคุณภาพของระบบงานที่ออกแบบและพัฒนา การฝึกอบรม คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการดำเนินงานอื่นๆ ที่จำเป็น โดยมีรายละเอียดตามที่กำหนดในเอกสาร TOR ฉบับนี้

3. คุณลักษณะด้านเทคนิคขั้นต่ำ และขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้เสนอราคาต้องออกแบบกระบวนการทำงาน และพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS) ตามคุณลักษณะด้านเทคนิคขั้นต่ำและขอบเขตการดำเนินงาน ที่ธนาคารกำหนดในเอกสารแนบท้าย (ผนวก 1)

4. คุณสมบัติผู้เสนอราคา/การปฏิบัติตามข้อกำหนด

ผู้เสนอราคาต้องมีคุณสมบัติและปฏิบัติตามข้อกำหนดของธนาคารในเอกสารแนบท้าย (ผนวก 2)

5. ข้อตกลงรักษาความลับ

ผู้เสนอราคาต้องลงนามในเอกสารข้อตกลงรักษาความลับของธนาคารตามเอกสารแนบท้าย (ผนวก 3)

6. บทนิยาม (ผนวก 4)

- ผู้เสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน
- การขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

7. นโยบายการรักษาความปลอดภัยด้านสารสนเทศ

ผู้เสนอราคาต้องยินยอมปฏิบัติตามนโยบายการรักษาความปลอดภัยด้านสารสนเทศของธนาคาร รวมถึงคำสั่งและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในเอกสารแนบท้าย (ผนวก 5)

8. ข้อกำหนดในการเสนอราคา

ผู้เสนอราคาต้องเสนอราคาการออกแบบกระบวนการทำงาน และพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS) ตามข้อกำหนดในการเสนอราคาในเอกสารแนบท้าย (ผนวก 6)

9. เอกสารประกอบการเสนอราคา

ผู้เสนอราคาต้องยืนยันคุณสมบัติของผู้เสนอราคา และการปฏิบัติตามข้อกำหนดในเอกสาร TOR ของธนาคาร ตามแบบหนังสือรับรองและยืนยันประกอบการเสนอราคา (ผนวก 7) พร้อมเสนอเอกสารประกอบการเสนอราคาตามรายละเอียดในเอกสารแนบท้าย (ผนวก 8)

10. แบบหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา

ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกต้องวางหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาตามแบบที่ธนาคารกำหนด (กรณีเป็นหนังสือค้ำประกัน) ในเอกสารแนบท้าย (ผนวก 9)

11. แบบสัญญา

ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกต้องจัดทำสัญญา ตามแบบที่ธนาคารกำหนดในเอกสารแนบท้าย (ผนวก 10)

12. แบบหนังสือรับรองการไม่เปลี่ยนแปลงรายละเอียดหรือแก้ไขข้อความ

ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกต้องรับรองการไม่เปลี่ยนแปลงรายละเอียดหรือแก้ไขข้อความ ตามแบบที่ธนาคารกำหนดในเอกสารแนบท้าย (ผนวก 11)

## ผนวก 1

### คุณลักษณะด้านเทคนิคขั้นต่ำและขอบเขตการดำเนินงาน

#### การจัดการระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS)

#### 1. ภาพรวมของระบบงาน

ด้วยธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีความประสงค์จะจัดจ้างเพื่อออกแบบกระบวนการทำงาน และพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS) เพื่อให้ธนาคารมีระบบสารสนเทศที่แสดงข้อมูลของลูกค้าในทุกมิติ ในรูปแบบ Single View ที่ทันสมัย มีข้อมูลครบถ้วน เป็นการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับพนักงานในการให้บริการกับลูกค้า เพื่อการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่เหมาะสมกับลูกค้า รวมทั้งมีระบบงานสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ที่ใช้โมเดลทางสถิติในการพิจารณาให้สินเชื่อ

#### 2. ความต้องการด้านเทคนิค

- 2.1 ระบบเป็น Software Package ที่ทำงานบนระบบปฏิบัติการแบบ Windows และเป็นระบบที่อยู่ในเอกสาร Gartner Magic Quadrant เรื่อง CRM Application Software
- 2.2 ระบบมีการทำงานแบบ Web Base Application โดยสามารถเรียกใช้งานผ่าน Web Browser
- 2.3 ระบบสามารถทำงานบน Browser ได้เป็นอย่างน้อยดังนี้
  - 2.3.1 Internet Explorer Version 10 ขึ้นไป
  - 2.3.2 Chrome Version 58.0 ขึ้นไป
- 2.4 ระบบสามารถแสดงผลผ่าน Browser ได้อย่างน้อย 2 รูปแบบขนาดหน้าจอ
  - 2.4.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล
  - 2.4.2 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา เช่น Notebook, Mobile Phone, iPad, Tablet เป็นต้น
- 2.5 ระบบต้องมีเครื่องมือให้ธนาคารสามารถทำการปรับเปลี่ยนข้อมูลที่แสดงบนหน้าจอ (เพิ่ม ลด แก้ไข) ได้ โดยไม่ต้องใช้ภาษาโปรแกรม และสามารถนำโปรแกรมที่ได้ทำการปรับเปลี่ยนหน้าจอดังกล่าวขึ้นใช้งานได้ โดยไม่ต้อง Restart Server
- 2.6 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานบันทึก/ปรับปรุง หรือนำข้อมูลเข้าในระบบโดยมีตัวช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานในแต่ละขั้นตอนได้ และระบบต้องตรวจสอบการนำเข้าข้อมูลให้เบื้องต้น เช่น ประเภทของข้อมูล (Data Type) จำนวนคอลัมน์ เป็นอย่างน้อย รวมทั้งระบบต้องสามารถให้ผู้ใช้งานตรวจสอบและสามารถแก้ไขข้อมูลก่อนยอมรับการนำเข้าข้อมูลได้เป็นอย่างน้อย ดังนี้
  - 2.6.1 ข้อมูลเงินกองทุน
  - 2.6.2 ข้อมูลสินเชื่อแยกตามหมวดกลุ่มอุตสาหกรรม (ISIC Code)

- 2.6.3 ข้อมูลสินเชื่อแยกตามหมวดกลุ่มอุตสาหกรรมย่อย
- 2.6.4 ข้อมูลสินเชื่อแยกตามประเทศ
- 2.6.5 ข้อมูลอันดับความเสี่ยงประเทศ OECD
- 2.6.6 ข้อมูลกลุ่มลูกค้าและผู้ดูแลกลุ่มลูกค้า
- 2.6.7 ข้อมูลเกณฑ์การกำหนดอัตราดอกเบี้ย
- 2.6.8 ข้อมูลเกณฑ์การกำหนดค่าธรรมเนียม
- 2.6.9 ข้อมูลเกณฑ์สัดส่วนหลักประกัน
- 2.6.10 ข้อมูลค่าแปลงสภาพ (Conversion Factor)
- 2.6.11 ข้อมูลประกอบการพิจารณาอนุมัติแบบ Automated
- 2.6.12 ข้อมูลประเภทธุรกิจตาม ธปท.
- 2.6.13 ข้อมูลประเภทธุรกิจตามกระทรวงพาณิชย์
- 2.6.14 ข้อมูลตารางระยะเวลาการอนุมัติมีผล
- 2.6.15 ข้อมูลจังหวัด, อำเภอ, ตำบล, รหัสไปรษณีย์
- 2.6.16 ข้อมูลรายชื่อผู้ประเมินราคา
- 2.6.17 ข้อมูลรหัสวัตถุประสงค์ในการให้สินเชื่อ และรหัสสาเหตุยกเลิก/ลดวงเงิน
- 2.6.18 ข้อมูลประเภททางการเงิน (Product Code)

ทั้งนี้ระบบต้องสามารถให้ผู้ใช้งานนำเข้าข้อมูลได้ล่วงหน้า โดยระบุวันที่เริ่มต้นมีผล และวันที่สิ้นสุดของข้อมูลสำหรับแต่ละข้อมูลได้

- 2.7 ระบบสามารถเชื่อมต่อกับระบบงานของธนาคาร ผ่านทาง Web Service หรือ SFTP ได้ตามที่ธนาคารกำหนดได้เป็นอย่างน้อย ดังนี้
  - 2.7.1 ระบบข้อมูลลูกค้า
  - 2.7.2 ระบบข้อมูลวงเงิน
  - 2.7.3 ระบบข้อมูลหลักประกัน
  - 2.7.4 ระบบ Trade Finance (Export, Import, Packing Credit, Forward Contract, Letter of Guarantee)
  - 2.7.5 ระบบเงินฝาก
  - 2.7.6 ระบบเงินกู้ระยะยาว
  - 2.7.7 ระบบบริการประกันการส่งออกระยะสั้น (Core Insurance)
  - 2.7.8 ระบบหนี้ปรับโครงสร้างและหนี้ตัดจำหน่าย (Core Restructure Loan)
  - 2.7.9 ระบบการพิสูจน์ตัวตนสำหรับผู้ใช้งาน (Authentication)
  - 2.7.10 ระบบ Credit Rating System
  - 2.7.11 ระบบ Credit Warning Sign & Watch List System
  - 2.7.12 ระบบรวมศูนย์การตรวจสอบข้อมูลคดีความภาครัฐ

2.7.13 ระบบ NCB

2.7.14 ระบบ ENLITE

อนึ่ง กรณีที่ธนาคารไม่สามารถจัดเตรียมหรือจัดซื้อจัดจ้างระบบการเชื่อมต่อได้ทันตามที่กำหนด ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกต้องจัดเตรียมโปรแกรมการเชื่อมต่อกับระบบงานดังกล่าว เพื่อให้ธนาคารสามารถเชื่อมต่อได้ในอนาคต

- 2.8 ระบบต้องมี Web Service หรือสามารถสร้าง Web Service เพิ่มเติมได้ เพื่อใช้ในการติดต่อกับระบบงานต่างๆ ของธนาคาร
- 2.9 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานกำหนดมุมมองของแต่ละผู้ใช้งานตามที่ต้องการได้
- 2.10 ระบบสามารถบันทึกข้อมูลได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมทั้งสามารถแสดงผลและพิมพ์ได้ทั้งรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- 2.11 ระบบสามารถบันทึกข้อมูลวันที่แบบพุทธศักราชได้ โดยระบบต้องแสดงปฏิทินให้ผู้ใช้งานเลือกวันที่ที่ต้องการ
- 2.12 ระบบสามารถแสดงข้อความเตือนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงให้กับผู้ใช้งาน เช่น มีการยืนยันเมื่อมีการลบบรายการหรือยกเลิกรายการ มีข้อความแสดงเมื่อมีความผิดพลาด (Error Message) เป็นต้น
- 2.13 ระบบมี Validation Engine ที่สามารถกำหนด Rules ที่ใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้
- 2.14 ระบบสามารถคัดกรอง (Filter) ข้อมูล/ช่วงของข้อมูล และเรียงลำดับข้อมูล (Sort) เพื่อแสดงผลบนหน้าจอได้
- 2.15 ธนาคารสามารถกำหนดข้อมูลที่จำเป็น และระบบสามารถตรวจสอบข้อมูลที่จำเป็น (Mandatory Field) ที่ต้องบันทึกได้
- 2.16 ระบบสามารถรองรับจำนวนผู้ใช้งานระบบ อย่างน้อยดังนี้
  - 2.16.1 ผู้พัฒนาระบบ (Developer) สำหรับระบบ LOS จำนวนไม่น้อยกว่า 5 User และระบบ CRM จำนวนไม่น้อยกว่า 5 User
  - 2.16.2 ผู้ดูแลระบบ (Administrator) สำหรับระบบ LOS จำนวนไม่น้อยกว่า 5 User และระบบ CRM จำนวนไม่น้อยกว่า 5 User
  - 2.16.3 ผู้ทำรายการในระบบ (Entry User) และผู้อนุมัติรายการ (Verify User) สำหรับระบบ LOS จำนวนไม่น้อยกว่า 350 User และระบบ CRM จำนวนไม่น้อยกว่า 350 User
  - 2.16.4 ผู้ดูข้อมูล (Inquiry User) สำหรับระบบ LOS จำนวนไม่น้อยกว่า 300 User และระบบ CRM จำนวนไม่น้อยกว่า 300 User
- 2.17 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานเข้าทำงานได้พร้อมๆกัน (Concurrent User) สำหรับระบบ LOS และ CRM ระบบละไม่น้อยกว่า 150 Concurrent Users
- 2.18 ระบบรองรับใช้งานแบบ 24 x 7 (High Availability)
- 2.19 ระบบสามารถเก็บข้อมูล Service Level Agreement (SLA) สำหรับทั้งกระบวนการ และแต่ละกระบวนการใน Workflow ได้

- 2.20 ระบบสามารถเรียกดูรายละเอียดของผู้ใช้งานที่กำลังใช้งานระบบได้ (Active User)
- 2.21 ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกต้องโอนย้ายข้อมูล (Data Migration) จากระบบงานของธนาคารหรือไฟล์เอกสารข้อมูลที่ธนาคารจัดเก็บตามที่ธนาคารกำหนดได้เป็นอย่างน้อย ดังนี้
- 2.21.1 ข้อมูลลูกค้า
- 2.21.2 ข้อมูลหลักประกัน
- 2.21.3 ข้อมูลรายละเอียดจากการเข้าพบลูกค้า (Call Memo) จากระบบฐานข้อมูลบูรณาการและระบบข้อมูลติดตามความคืบหน้าของลูกค้า
- 2.21.4 ข้อมูลการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (e-CA)
- 2.21.5 เอกสารข้อมูลประวัติและผลการขออนุมัติสินเชื่อ ขอบทบทวนวงเงิน และการขออนุมัติอื่นๆ
- 2.21.6 เอกสารข้อมูลงบการเงินและหมายเหตุประกอบงบการเงิน
- 2.22 ระบบสามารถจัดเก็บ Log ของระบบเพื่อการตรวจสอบ และผู้ใช้งานระบบต้องไม่สามารถลบรายการ (Delete Log) และเพิ่มรายการ (Insert Log) และต้องสามารถ Backup Log ไปยังสื่ออื่นๆ ได้ เช่น Tape Backup, Physical Disc เป็นต้น ได้ ดังนี้
- 2.22.1 ข้อมูลเหตุการณ์การใช้งานสารสนเทศ (Audit Log)
- 2.22.2 ข้อมูลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบ (Administrator and Operator Log)
- 2.22.3 ข้อมูลเหตุการณ์การประมวลผลของระบบ (Application Log)
- 2.22.4 ข้อมูลเหตุการณ์ที่เกิดขึ้นกับระบบปฏิบัติการ (System Log)
- 2.23 ระบบสามารถแสดงวันที่และเวลาที่มีการเข้าใช้งานระบบล่าสุดของแต่ละผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานตรวจสอบความถูกต้องของวันที่และเวลาที่เข้าใช้งานระบบล่าสุด
- 2.24 ระบบสามารถควบคุมไม่ให้ Username เดียวกันเข้าใช้งานระบบพร้อมกัน (Concurrent Session) โดยกรณีที่มีการเข้าใช้งานระบบในเครื่องคอมพิวเตอร์มากกว่า 1 เครื่อง ให้ระบบ Logout การใช้งานในเครื่องคอมพิวเตอร์เดิม และถือว่าการใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ล่าสุด เป็นการ Login เข้าใช้งานระบบ
- 2.25 ระบบต้องใช้หลักการของ OWASP (The Open Web Application Security Project) Top 10 เวอร์ชันล่าสุดที่มีการประกาศในการใช้งาน ณ วันที่ลงนามในสัญญา
- 2.26 ระบบต้องมีความปลอดภัยในการทำธุรกรรม โดยมีการบริหารจัดการ Session ที่มีการควบคุมที่ลดความเสี่ยงที่เกิดจาก Man-in-the-Middle Attack และ Man-in-the-Browser Attack และใช้ Protocol ที่เข้ารหัสลับในการรับส่งข้อมูล เช่น HTTPS เป็นต้น ที่มีการเข้ารหัสข้อมูลแบบ TLS 1.2 หรือที่ดีกว่า
- 2.27 ระบบมีการทำ End-to-End Encryption ที่ระดับ Application Layer เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยข้อมูล ตามข้อมูลที่ธนาคารกำหนด
- 2.28 ระบบมีการควบคุมให้ข้อความแจ้งเตือน (Error Message) เป็นหน้ากลางที่มีรูปแบบเดียวกันทั้งหมด โดยต้องไม่แสดงข้อมูลสำคัญภายในของระบบ เช่น ยี่ห้อ, Version ของ Web Application, Debug Message, Stack Trace, IP Address, Path เป็นต้น



- 2.29 ระบบมีการตรวจสอบลำดับของขั้นตอนการทำธุรกรรม เพื่อป้องกันไม่ให้ผู้ไม่ประสงค์ดีสามารถข้ามขั้นตอนใดขั้นตอนหนึ่งได้ หากพบว่ามีกรณีดังกล่าว ระบบต้องมีกระบวนการในการยับยั้งการทำธุรกรรมนั้น เช่น ทำให้ Session หมดอายุ หรือ Logout ผู้ใช้งานออกจากระบบ
- 2.30 ระบบต้องมีการจัดหมวดหมู่ และกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงสารบบ (Directory) ที่เกี่ยวข้องกับการทำงานของระบบ ได้แก่ Directory ที่ใช้เก็บไฟล์ข้อมูล เว็บเพจ ระบบปฏิบัติการ โปรแกรมสำหรับให้บริการเว็บ และโปรแกรมอื่นๆ เป็นอย่างน้อย
- 2.31 ระบบต้องทำการปิด Services ต่างๆ ที่ไม่มีความจำเป็นใช้งานบนเครื่องที่ให้บริการระบบ
- 2.32 ระบบต้องมีการควบคุมไม่ให้มีการจัดเก็บข้อมูลที่ใช้ในการระบุตัวตนและพิสูจน์ตัวตนของผู้ใช้งานระบบ ไว้ใน Cookie หรือ ใน Web Browser เช่น Session ID, User ID, รหัสผ่าน เป็นต้น
- 2.33 ระบบต้องมีการควบคุมไม่ให้มีการเก็บข้อมูลที่สำคัญของลูกค้าไว้ใน Session และระบบต้องทำการสร้าง Session Key ใหม่ เมื่อมีการเปลี่ยนหน้าจอการทำรายการ
- 2.34 ระบบต้องมีการตรวจสอบสิทธิ์ของผู้ใช้งานระบบใหม่อีกครั้ง เมื่อพบที่มีการเข้าใช้งานฟังก์ชันที่สำคัญของระบบงาน เพื่อป้องกันการยกระดับสิทธิ์โดยไม่ได้รับอนุญาต
- 2.35 การควบคุมมาตรฐานความปลอดภัยของฐานข้อมูล (Database)
- 2.35.1 ระบบต้องไม่ใช่สิทธิ์ในการเข้าถึงจาก Active Directory มาใช้ในการสร้างและกำหนดสิทธิ์บัญชีผู้ใช้งานภายในฐานข้อมูล แต่ให้กำหนดสิทธิ์การเข้าถึงระบบตามหน้าที่ของผู้ใช้งานระบบ
- 2.35.2 ระบบต้องไม่ใช่บัญชีที่มีสิทธิ์สูงสุดของฐานข้อมูล ในการเข้าถึงฐานข้อมูล
- 2.35.3 ระบบต้องกำหนดค่าติดตั้งฐานข้อมูล โดยไม่อนุญาตให้ใช้งานรหัส ที่เป็น Null password
- 2.35.4 ระบบต้องกำหนดสิทธิ์ในการเข้าถึงฐานข้อมูล โดยกำหนดให้มีสิทธิ์ตามที่ต้องการใช้งาน เช่น Insert, Update, Delete ข้อมูลบน Table, การ Execute Procedure เป็นต้น
- 2.35.5 ระบบต้องตรวจสอบและทบทวนบัญชีผู้ใช้งานภายในฐานข้อมูล เช่น ทำการลบบัญชีที่ไม่ได้มีการใช้งานออกจากฐานข้อมูล ปิดบัญชีผู้ใช้งานที่มาพร้อมกับการติดตั้งฐานข้อมูล เป็นต้น
- 2.35.6 ระบบต้องไม่ใช่วิธีการระบุบัญชีผู้ใช้งาน และรหัสผ่านของฐานข้อมูล ใน Configuration File โดยไม่ผ่านการเข้ารหัสรักษาความปลอดภัย
- 2.36 ระบบสามารถทำงานบนระบบปฏิบัติการ (Operating System) ได้แก่ Windows Server 2012 R2 เป็นอย่างน้อย หรือ Linux RHEL 7.2 เป็นอย่างน้อย หรือ Linux SLES 12 SP3 เป็นอย่างน้อย
- 2.37 ระบบสามารถทำงานบน Web Server ได้แก่ Internet Information Server 10 เป็นอย่างน้อย หรือ Apache 2.2.34 เป็นอย่างน้อย หรือ IBM HTTP Server 9.0 เป็นอย่างน้อย หรือ Oracle HTTP Server 12.1.2 เป็นอย่างน้อย
- 2.38 ระบบสามารถทำงานบน Application Server ได้แก่ Internet Information Server 10 เป็นอย่างน้อย หรือ Apache 2.2.34 เป็นอย่างน้อย หรือ IBM WebSphere Application Server 9.0 เป็นอย่างน้อย หรือ JBoss Enterprise Application Platform 7.1 เป็นอย่างน้อย หรือ Oracle WebLogic Server 12.1.2 เป็นอย่างน้อย



2.39 ระบบสามารถทำงานบนฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Relational Database) ได้แก่ Microsoft SQL Server 2012 เป็นอย่างน้อย หรือ Oracle Database 12c เป็นอย่างน้อย

### 3. ความต้องการด้านรายงาน

ระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้

- 3.1 ระบบต้องมีเครื่องมือจัดทำรายงานที่สามารถนำข้อมูลในระบบมาจัดทำเป็นรายงานในมุมมองต่างๆ ได้ โดยผู้ใช้งานสามารถจัดทำได้เองจากหน้าจอ Front End Application โดยผู้ใช้งานไม่ต้องมีความรู้ในการเขียนโปรแกรม
- 3.2 ระบบต้องมีเครื่องมือที่ใช้ในการเรียกดูข้อมูลได้ ตามความต้องการและสิทธิ์ที่ได้รับจากหน้าจอ Front End Application โดยผู้ใช้งานไม่ต้องมีความรู้ในการเขียนโปรแกรม
- 3.3 ระบบสามารถออกรายงาน (Report) / เรียกดูข้อมูล (inquiry) ได้ ตามที่ธนาคารกำหนด และสามารถ Export ข้อมูลและรายงานในรูปแบบของไฟล์ตามที่ธนาคารกำหนด เช่น PDF, Excel, Word, CSV File รวมทั้งสามารถพิมพ์ข้อมูลและรายงานผ่านเครื่องพิมพ์ของธนาคารได้
- 3.4 ระบบสามารถแสดงรายงาน ในรูปแบบ Graphic Chart ได้
- 3.5 ระบบสามารถออกรายงานและนำส่งรายงาน (Report Schedule) ได้ตามกำหนดเวลาให้แก่ผู้ใช้งาน/กลุ่มผู้ใช้งาน ผ่านทาง e-Mail หรือส่งไปที่หน้าจอของผู้ใช้งานได้
- 3.6 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งาน Drill Down ข้อมูลต่างๆบนรายงาน เพื่อดูข้อมูลในระดับรายละเอียดได้

### 4. ความต้องการด้านระบบงานบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM)

#### 4.1 ความต้องการทั่วไป

- 4.1.1 ระบบสามารถแสดงผลบนหน้าจอแบบ Dynamic ได้ตามที่ผู้ใช้งานต้องการ โดยที่ไม่ต้องเขียนโปรแกรมเพิ่มเติม เช่น เปลี่ยนการแสดงผลจาก Pie Chart เป็น Bar Chart เป็นต้น
- 4.1.2 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งาน Drill Down ข้อมูลบนตาราง บนกราฟ หรือบนข้อมูล บนหน้าจอของผู้ใช้งาน เพื่อดูข้อมูลในระดับรายละเอียดได้
- 4.1.3 ระบบ Customer Relationship Management (CRM) ต้องสามารถทำงานร่วมกับระบบ Loan Origination System (LOS) ได้ โดยต้องสามารถรับ-ส่งข้อมูลระหว่างกัน และต้องเป็นข้อมูลชุดเดียวกัน
- 4.1.4 ระบบสามารถแนบไฟล์ (Attached File) ได้แก่ PDF, Excel, Word, Powerpoint, File รูปภาพ, File เสียง, VDO File ได้ และสามารถเรียกดูข้อมูลใน File (Preview) ได้ เช่น ข้อมูลจากการนัดหมายกับลูกค้า เป็นต้น
- 4.1.5 ระบบสามารถทำงานได้ทั้งแบบ Online และแบบ Offline กรณีที่ทำงานแบบ Offline ระบบต้องสามารถดำเนินการได้อย่างน้อยดังนี้
  - 4.1.5.1 สามารถ Synchronize ข้อมูลระหว่างอุปกรณ์เคลื่อนที่กับ Server ของระบบงานได้
  - 4.1.5.2 สามารถนำข้อมูลกลับไปปรับปรุงที่ระบบได้ เมื่อมีการใช้งานแบบ Online

- 4.2 ความต้องการด้านการบริหารจัดการลูกค้า
- 4.2.1 ระบบสามารถเก็บข้อมูลลูกค้าที่สนใจใช้บริการกับธนาคาร (Potential Customer) ลูกค้าปัจจุบัน (Existing Customer) และอดีตลูกค้า (Former Customer) ได้ โดยกรณีที่เป็นลูกค้าปัจจุบัน และอดีตลูกค้า (Former Customer) ระบบต้องสามารถเชื่อมต่อกับระบบของธนาคาร เพื่อนำข้อมูลมาแสดงผล ร่วมกับข้อมูลในระบบได้
- 4.2.2 ระบบสามารถจัดการข้อมูลของลูกค้า (เรียกดู/เพิ่ม/แก้ไข/ลบ) ได้ตามสิทธิ์ของผู้ใช้งาน และต้องมีคุณสมบัติดังนี้
- 4.2.2.1 ระบบสามารถจัดการข้อมูลของลูกค้า ได้ทั้ง 3 ประเภท ดังนี้
- 4.2.2.1.1 ลูกค้า (ลูกค้าเดี่ยว)
- 4.2.2.1.2 ลูกค้าบัญชีร่วม (1 บัญชีประกอบด้วยหลายลูกค้า)
- 4.2.2.1.2.1. กู้ร่วม
- 4.2.2.1.2.2. ใช้จ่ายเงินร่วม
- 4.2.2.1.3 กลุ่มลูกค้า (กลุ่มของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กันตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย)
- 4.2.2.2 รายละเอียดของลูกค้าของธนาคารขั้นต่ำที่ต้องการ
- 4.2.2.2.1 ข้อมูลลูกค้า โดยมีข้อมูลขั้นต่ำ ดังนี้
- 4.2.2.2.1.1. คำนำหน้า
- 4.2.2.2.1.2. ชื่อบริษัท /ชื่อ-นามสกุล
- 4.2.2.2.1.3. เลขที่จดทะเบียน /เลขที่บัตรประชาชน /เลขที่หนังสือเดินทาง /Work Permit
- 4.2.2.2.1.4. วันที่จดทะเบียน /วันเดือนปีเกิด
- 4.2.2.2.1.5. ที่อยู่จดทะเบียนตามหนังสือรับรอง /ตามบัตรประชาชน
- 4.2.2.2.1.6. ที่อยู่ติดต่อที่ไม่เหมือนกับที่อยู่จดทะเบียน /ตามบัตรประชาชน (มีได้มากกว่า 1 ที่อยู่)
- 4.2.2.2.1.7. สถานที่ตั้งโรงงาน (มีได้มากกว่า 1 สถานที่)
- 4.2.2.2.1.8. สถานที่ตั้งโครงการในประเทศ/ต่างประเทศ (มีได้มากกว่า 1 สถานที่)
- 4.2.2.2.1.9. หมายเลขโทรศัพท์ (มีได้มากกว่า 1 หมายเลข)
- 4.2.2.2.1.10. หมายเลขโทรสาร (มีได้มากกว่า 1 หมายเลข)
- 4.2.2.2.1.11. Web Site
- 4.2.2.2.1.12. Facebook
- 4.2.2.2.1.13. ID Line
- 4.2.2.2.1.14. จำนวนพนักงาน

- 4.2.2.2.1.15. ประเภทธุรกิจที่ดำเนินการ
- 4.2.2.2.1.16. ขนาดของธุรกิจตามกระทรวงอุตสาหกรรม (สสว.)
- 4.2.2.2.1.17. ขนาดของธุรกิจตามที่ธนาคารกำหนด
- 4.2.2.2.1.18. ประเภทลูกค้า (เช่น เอกชน รัฐวิสาหกิจไทย รัฐวิสาหกิจต่างประเทศ ธนาคาร เป็นต้น)
- 4.2.2.2.1.19. เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า (มีได้มากกว่า 1 ราย) ส่วนงานและฝ่ายงานของเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า
- 4.2.2.2.1.20. ฝ่ายงานผู้ดูแลกลุ่มลูกค้า
- 4.2.2.2.1.21. สาขาที่จะขอใช้บริการ
- 4.2.2.2.1.22. หมวดกลุ่มอุตสาหกรรม
- 4.2.2.2.1.23. หมวดกลุ่มอุตสาหกรรมย่อย
- 4.2.2.2.1.24. ประเภทอุตสาหกรรมของ S-Curve
- 4.2.2.2.1.25. สถานะการเป็น Hi-P SMEs
- 4.2.2.2.1.26. ข้อมูลอันดับเครดิตจากหน่วยงานภายนอก
- 4.2.2.2.2 ข้อมูลผู้ติดต่อ โดยมีข้อมูลขั้นต่ำ ดังนี้
  - 4.2.2.2.2.1. คำนำหน้าชื่อ
  - 4.2.2.2.2.2. ชื่อ-นามสกุล
  - 4.2.2.2.2.3. เลขที่บัตรประชาชน /เลขที่หนังสือเดินทาง /Work Permit
  - 4.2.2.2.2.4. หมายเลขโทรศัพท์ (มีได้มากกว่า 1 หมายเลข)
  - 4.2.2.2.2.5. หมายเลขโทรสาร (มีได้มากกว่า 1 หมายเลข)
  - 4.2.2.2.2.6. e-Mail (มีได้มากกว่า 1 e-Mail)
  - 4.2.2.2.2.7. Facebook
  - 4.2.2.2.2.8. ID Line
  - 4.2.2.2.2.9. ตำแหน่ง
  - 4.2.2.2.2.10. วัตถุประสงค์ของการติดต่อ
 โดยข้อมูลผู้ติดต่อสามารถมีได้ มากกว่า 1 คน
- 4.2.2.2.3 ข้อมูลความต้องการของลูกค้า โดยมีข้อมูลขั้นต่ำ ดังนี้
  - 4.2.2.2.3.1. ประเภทวงเงิน (ได้แก่ สินเชื่อในประเทศ สินเชื่อต่างประเทศ รับประกันการส่งออก เป็นอย่างน้อย สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ประเภทวงเงิน)
  - 4.2.2.2.3.2. จำนวนวงเงินที่ต้องการ
  - 4.2.2.2.3.3. ประเภทวงเงินที่ต้องการ (เช่น PSF, Long Term Loan เป็นต้น)

- 4.2.2.2.4 ข้อมูลสถานะและการใช้วงเงินกับธนาคาร โดยมีข้อมูลขั้นต่ำดังนี้
  - 4.2.2.2.4.1. ชั้นของลูกค้าหนี้
  - 4.2.2.2.4.2. ชั้นของลูกค้าหนี้ตาม IFRS9
  - 4.2.2.2.4.3. NPL Status
  - 4.2.2.2.4.4. Active/Stop Accrued Status
  - 4.2.2.2.4.5. Watch List
  - 4.2.2.2.4.6. Credit Warning Sign
- 4.2.2.2.5 ข้อมูลสถานะลูกค้าของธนาคาร โดยมีข้อมูลขั้นต่ำดังนี้
  - 4.2.2.2.5.1. ลูกค้าใช้งานอยู่ (Active)
  - 4.2.2.2.5.2. ลูกค้าที่ยกเลิกการใช้งาน (Inactive)
- 4.2.2.2.6 ผลการใช้วงเงินกับสถาบันการเงินอื่น
- 4.2.2.2.7 ข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เช่น ช่องทางติดต่อที่สะดวกให้ติดต่อ ช่วงเวลาที่สะดวกให้ติดต่อ เป็นต้น
- 4.2.2.2.8 แหล่งที่มาของการได้ลูกค้า เช่น งานสัมมนา ออกบูธ ติดต่อโดยตรง เป็นต้น
- 4.2.2.2.9 สถานะการติดต่อลูกค้าตามประเภทวงเงิน เช่น ลูกค้าไม่สนใจ อยู่ระหว่างการส่งเอกสาร ร้องบการเงิน เป็นต้น
- 4.2.2.2.10 เหตุผลการที่ลูกค้า/ธนาคารปฏิเสธตามประเภทวงเงิน
- 4.2.2.3 ตารางนัดหมายการเข้าพบลูกค้า ระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้
  - 4.2.2.3.1 กำหนดแผนการนัดหมาย ระบุวันและเวลาที่นัดหมาย และสถานที่นัดหมาย ผู้ที่เข้าพบ
  - 4.2.2.3.2 สามารถปรับปรุงตารางนัดหมายกับ Calendar ของผู้ใช้งานหรือกลุ่มผู้ใช้งาน ใน Google Mail ของธนาคารได้
  - 4.2.2.3.3 สถานะของกิจกรรม เช่น Open, Closed หรือ Overdue ได้
  - 4.2.2.3.4 สามารถเลื่อนการนัดหมายการเข้าพบลูกค้าได้
  - 4.2.2.3.5 สามารถกำหนดรายการเอกสารที่ต้องร้องขอจากลูกค้า และสามารถกำหนดสถานะของการรับเอกสาร รวมทั้งสามารถเพิ่มเอกสารได้ตามที่ต้องการ
  - 4.2.2.3.6 เมื่อมีการนัดหมายการเข้าพบลูกค้า ระบบสามารถแจ้งให้ผู้ดูแลกลุ่มของลูกค้าและเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าท่านอื่นทราบ ผ่านทาง e-Mail ได้
  - 4.2.2.3.7 ระบบสามารถแจ้งเตือนการนัดหมายให้เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทราบล่วงหน้า ตามระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด และสามารถแก้ไขได้ในอนาคต
- 4.2.2.4 ข้อมูลรายละเอียดก่อนการเข้าพบลูกค้า ระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้

ส.วิ  
 ส.วิ  
 ส.วิ  
 ส.วิ  
 ส.วิ

- 4.2.2.4.1 ระบบสามารถแสดงผลิตภัณฑ์ (Product) ของธนาคาร ที่มีความเป็นไปได้ในการขายเพิ่มให้แก่ลูกค้า (Up Selling / Cross Selling) ตามคุณลักษณะของลูกค้า และความต้องการของลูกค้าได้
- 4.2.2.4.2 ระบบสามารถเปรียบเทียบข้อมูลรายละเอียดและเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ (Product) ของธนาคาร เพื่อนำเสนอลูกค้าได้
- 4.2.2.4.3 ระบบสามารถบันทึก Script ที่จะใช้ในการสนทนาเมื่อออกไปพบกับลูกค้า
- 4.2.2.5 รายละเอียดจากการเข้าพบลูกค้า/การติดต่อลูกค้า (Call Memo) ระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้
  - 4.2.2.5.1 ระบบสามารถสร้าง/แก้ไขข้อมูลการเข้าพบลูกค้า โดยมีรายละเอียดขั้นต่ำ ดังนี้
    - 4.2.2.5.1.1. เลขที่ลูกค้า
    - 4.2.2.5.1.2. ชื่อลูกค้า
    - 4.2.2.5.1.3. วัตถุประสงค์ในการติดต่อ
    - 4.2.2.5.1.4. รายละเอียดการเข้าพบ/ติดต่อลูกค้า
    - 4.2.2.5.1.5. วันที่ติดต่อลูกค้า
    - 4.2.2.5.1.6. ช่องทางที่ติดต่อ
    - 4.2.2.5.1.7. สถานที่ที่เข้าพบลูกค้า
    - 4.2.2.5.1.8. พนักงานที่เข้าร่วมพบ (มีได้มากกว่า 1 ท่าน)
    - 4.2.2.5.1.9. วันและเวลาที่บันทึกข้อมูล
    - 4.2.2.5.1.10. ผู้บันทึกข้อมูล
  - 4.2.2.5.2 ระบบสามารถติดตามสถานะของการเข้าพบลูกค้าได้ เช่น อยู่ระหว่างเจรจา รอเอกสารเพิ่มเติม รอเยี่ยมชมกิจการ เป็นต้น
  - 4.2.2.5.3 ระบบสามารถจัดเก็บเอกสารต่างๆ เช่น Word, Excel, PDF, File รูปภาพ ให้อยู่ในรูปแบบการ Attachment ไปกับการสร้างข้อมูลการเข้าพบลูกค้าได้
  - 4.2.2.5.4 ระบบสามารถออกรายงานผลการปฏิบัติงานด้านการขายได้ เช่น ตามพนักงาน ส่วนของพนักงาน ฝ่ายงานของพนักงาน แหล่งที่มาของลูกค้า เป็นต้น
- 4.2.2.6 รายละเอียดข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย จากลูกค้า ระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้
  - 4.2.2.6.1 ระบบสามารถรองรับการติดต่อเข้ามาของลูกค้าได้หลายช่องทาง ได้แก่
    - 4.2.2.6.1.1. ผ่านช่องทาง e-Mail
    - 4.2.2.6.1.2. ผ่าน Web Site ของธนาคาร
    - 4.2.2.6.1.3. ผ่านพนักงานของธนาคาร

- 4.2.2.6.2 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานสร้าง Template ตามชนิดของเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ได้
- 4.2.2.6.3 กรณีผ่านพนักงานของธนาคาร ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานเลือก Template หรือสร้างข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ได้เอง โดยมีรายละเอียดขั้นต่ำ ดังนี้
- 4.2.2.6.3.1. หมายเลขเรื่อง(ระบบสร้างอัตโนมัติ)
  - 4.2.2.6.3.2. ชื่อลูกค้า
  - 4.2.2.6.3.3. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย เช่น e-Mail หมายเลขโทรศัพท์ เป็นอย่างน้อย
  - 4.2.2.6.3.4. หัวข้อเรื่อง
  - 4.2.2.6.3.5. ชื่อเรื่อง
  - 4.2.2.6.3.6. รายละเอียด
  - 4.2.2.6.3.7. แนวทางการแก้ไข/ผลการแก้ไข
  - 4.2.2.6.3.8. ความสำคัญและความเร่งด่วน
  - 4.2.2.6.3.9. วันและเวลาที่ได้รับเรื่อง
  - 4.2.2.6.3.10. ชื่อผู้บันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย
  - 4.2.2.6.3.11. วันและเวลาที่มอบหมายงาน
  - 4.2.2.6.3.12. ผู้ที่ได้รับการมอบหมาย
  - 4.2.2.6.3.13. วันและเวลาที่จะสามารถปิดเรื่อง
  - 4.2.2.6.3.14. วันและเวลาที่ปิดเรื่อง
  - 4.2.2.6.3.15. ผู้ปิดเรื่อง
  - 4.2.2.6.3.16. หมายเหตุ
- 4.2.2.6.4 ระบบสามารถติดตามสถานะของเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยได้
- 4.2.2.6.5 ระบบสามารถเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ได้ โดยกรณีที่ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย เกิดจากลูกค้าของธนาคารในขณะนั้น ระบบต้องสามารถเก็บข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยนั้นๆ ได้ตามลูกค้าของธนาคาร
- 4.2.2.6.6 ระบบสามารถจัดเก็บเอกสารต่างๆ เช่น Word, Excel, PDF, File รูปภาพ ให้อยู่ในรูปแบบการ Attachment ไปกับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ได้
- 4.2.2.6.7 ระบบสามารถส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ไปยังผู้ใช้งาน/กลุ่มผู้ใช้งานได้ตาม Workflow ที่กำหนด และสามารถแจ้งเตือนผู้ใช้งานและผู้ที่เกี่ยวข้อง เมื่อเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ไม่ได้รับ



- การแก้ไขตามเวลาที่กำหนด รวมทั้งระบบสามารถส่งผ่านเรื่องไปยังลำดับถัดไปตามที่กำหนดใน Workflow ในกรณีผู้ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ได้ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด
- 4.2.2.6.8 ผู้ใช้งานที่ได้รับสิทธิ์สามารถเลื่อนวันและเวลาที่คาดว่าจะสามารถปิดเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ได้
- 4.2.2.6.9 ระบบสามารถแจ้งเตือนผู้ใช้งาน ในกรณีต่างๆ ชั้นต่ำ ดังนี้
- 4.2.2.6.9.1. เมื่อได้รับมอบหมาย
- 4.2.2.6.9.2. เมื่อเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ใกล้ถึงกำหนดเวลาที่ต้องปิดเรื่อง
- 4.2.2.6.9.3. ในช่วงเวลาเดียวกัน มีเรื่องร้องเรียนในเรื่องเดียวกันจำนวนเกินกว่าที่ธนาคารกำหนด
- 4.2.2.6.10 เมื่อเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ได้รับการดำเนินการหรือแก้ปัญหาแล้ว ผู้ใช้งานสามารถบันทึกวิธีการแจ้งผลไปยังลูกค้า เช่น e-Mail, โทรศัพท์ ได้ เป็นอย่างน้อย ทั้งนี้กรณีผู้ใช้งานบันทึกวิธีการแจ้งผลเป็นแบบ e-Mail ระบบสามารถส่งข้อมูลโดยอัตโนมัติ ผ่านช่องทางดังกล่าวได้
- 4.2.2.6.11 ระบบสามารถแสดงรายงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยแบบ Online ในรูปแบบ Graphic Chart ตั้งแต่เริ่มต้นรับเรื่องจนกระทั่งปิดเรื่อง
- 4.2.2.7 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานเรียกดูรายการ (Inquiry) และพิมพ์รายงานข้อมูลเหล่านี้ได้รวมทั้งสามารถ Export เป็น Word, Excel หรือ PDF ได้
- 4.2.3 ผู้ใช้งานสามารถบันทึกข้อมูลลูกค้าที่สนใจใช้บริการกับธนาคารผ่านหน้าจอของระบบ หรือสามารถ Upload ข้อมูลลูกค้าเข้าในระบบได้ โดยระบบต้องให้ผู้ใช้งานตรวจสอบข้อมูลก่อนยอมรับการนำเข้า
- 4.2.4 ระบบสามารถ Assign ลูกค้าให้ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบได้อัตโนมัติตามเงื่อนไขการแบ่งงานที่ธนาคารกำหนด เช่นวงเงินที่ขออนุมัติ ขนาดของธุรกิจ เป็นอย่างน้อย โดยสามารถ Assign ได้มากกว่า 1 ฝ่ายงาน กรณีที่ไม่สามารถ Assign ลูกค้าได้ตามเงื่อนไขการแบ่งงานที่ธนาคารกำหนด ให้ระบบกระจายลูกค้า แบบแจกตามลำดับของฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ
- 4.2.5 ระบบสามารถให้พนักงานในฝ่ายงานผู้รับผิดชอบที่ได้รับการ Assign งาน ทำการจองประเภทวงเงินของลูกค้า (ที่ลูกค้าต้องการ) กรณีที่มีการจองประเภทวงเงินของลูกค้าแล้ว พนักงานท่านอื่นต้องไม่สามารถทำการจองลูกค้ารายนี้ได้
- 4.2.6 พนักงานทุกคนที่มีสิทธิ์ในการใช้งานระบบ สามารถดูข้อมูลการจองของลูกค้าทุกรายได้ แต่ไม่สามารถแก้ไขรายละเอียดต่างๆได้ ยกเว้นพนักงานที่เป็นผู้ดูแลลูกค้า



- 4.2.16.11 ข้อมูล Credit Rating, AMLO Rating, Credit Warning Sign, Watch List , ข้อมูล AMLO, ข้อมูลกรมบังคับคดี (LED), ข้อมูล Warning List ของลูกค้า
- 4.2.16.12 ข้อมูลประวัติการติดต่อกับลูกค้า
- 4.2.16.13 ข้อมูลประวัติการร้องเรียน/ข้อเสนอนแนะ/คำชมเชยของลูกค้า
- 4.2.16.14 ข้อมูลโอกาสในการเสนอขายผลิตภัณฑ์
- 4.2.16.15 เอกสารประวัติและผลการขออนุมัติสินเชื่อ ขอบทบทวนวงเงิน และการขออนุมัติอื่นๆ ย้อนหลัง ตามที่ธนาคารกำหนด
- 4.2.16.16 เอกสารข้อมูลงบการเงินและหมายเหตุประกอบงบการเงิน ย้อนหลัง ตามที่ธนาคารกำหนด
- 4.2.16.17 ประวัติรายได้ดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียมและค่าเบี้ยประกันย้อนหลัง ตามที่ธนาคารกำหนด
- 4.2.17 ระบบสามารถแสดงข้อมูลลูกค้าทั้งหมดได้ เช่น ลูกค้าอยู่ระหว่างดำเนินการ ลูกค้าของธนาคาร ลูกค้าที่ยกเลิกการใช้งาน (ลูกค้าที่ถูกธนาคารปฏิเสธ หรือ ลูกค้าที่ปฏิเสธการใช้บริการจากธนาคาร)
- 4.2.18 ระบบสามารถคัดกรอง (Filter) รายชื่อลูกค้าที่สายการตลาดติดต่อเสนอบริการได้ เช่น คัดกรองตามหมวดอุตสาหกรรม ตามขนาดธุรกิจ ตามฝ่ายงาน ตามสาขา เป็นต้น
- 4.2.19 ระบบสามารถแสดงข้อมูลจากระบบ ENLITE ได้ เช่น ข้อมูลของบริษัท ผู้ถือหุ้น กรรมการของบริษัทของลูกค้าที่สนใจใช้บริการ เป็นต้น
- 4.2.20 ระบบสามารถแสดงข้อมูลจากระบบ NCB ได้ เช่น วงเงินสินเชื่อที่มีกับสถาบันการเงิน ประวัติการใช้จ่ายเงิน ยอดหนี้คงเหลือ (Outstanding) เป็นต้น
- 4.3 ความต้องการด้านการตลาด
  - 4.3.1 ระบบสามารถบันทึก/แก้ไข/แสดงข้อมูลโปรแกรมการตลาด และกิจกรรมทางการตลาดของธนาคารได้
  - 4.3.2 ระบบสามารถแสดงรายละเอียดประวัติกิจกรรมทางการตลาดที่เคยจัดทำแล้วในอดีต
  - 4.3.3 ระบบสามารถแสดงรายละเอียดกิจกรรมทางการตลาดที่กำลังจัดทำในปัจจุบัน และในอนาคต
  - 4.3.4 ระบบสามารถนำเข้าข้อมูลลูกค้ากลุ่มเป้าหมายจากแหล่งข้อมูลภายนอกได้ โดยสามารถให้พนักงานนำเข้าข้อมูลโดยการบันทึกที่หน้าจอ หรือ Upload ข้อมูล โดยระบบต้องให้พนักงานตรวจสอบข้อมูลก่อนยอมรับการนำเข้า
  - 4.3.5 ระบบสามารถให้พนักงานค้นหาลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และสร้างกลุ่มเป้าหมายทางการตลาด ตามเงื่อนไขที่แต่ละแคมเปญกำหนด เช่น ประเภทวงเงินหรือบริการ, ข้อมูลในงบการเงิน, มูลค่าส่งออก เป็นต้น
  - 4.3.6 ระบบสามารถเพิ่ม/ลด รายชื่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้

- 4.3.7 ระบบสามารถมอบหมาย (Assign) กลุ่มเป้าหมายทางการตลาดและกิจกรรมทางการตลาดให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในระดับบุคคล และกลุ่มบุคคล รวมถึงสามารถกำหนดช่วงเวลาในการมอบหมายได้
- 4.3.8 ระบบสามารถวัดผลการดำเนินการทางการตลาดทั้งในภาพรวม และแยกตามกลุ่มเป้าหมาย (Market Segment) ได้อย่างน้อยดังนี้
  - 4.3.8.1 อัตราการตอบกลับต่อแผนการตลาด (Campaign Response)
  - 4.3.8.2 ค่าใช้จ่ายสำหรับแต่ละแผนการตลาด (Budgeting)

## 5. ความต้องการด้านระบบงานสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS)

### 5.1 ความต้องการทั่วไป

- 5.1.1 ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกต้องโอนย้ายข้อมูล (Migration) จากระบบเดิมของธนาคารไปยังระบบ LOS ได้ โดยผู้เสนอราคาต้องเป็นผู้กำหนด Template ของข้อมูล ซึ่งต้องสามารถโอนย้ายข้อมูลได้ทั้งหมด ตามที่ธนาคารกำหนด
- 5.1.2 ระบบสามารถแนบไฟล์ (Attached File) ประเภท PDF, Excel, Word, Powerpoint, File รูปภาพ, VDO File ได้เป็นอย่างน้อย และสามารถเรียกดูข้อมูลใน Attached File (Preview) ได้
- 5.1.3 ระบบต้องมีเครื่องมือสำหรับพัฒนา Workflow ต่างๆ บนระบบอย่างเป็นขั้นตอน รวมทั้งสามารถกำหนด Input และ Output รวมทั้งเงื่อนไขในแต่ละขั้นตอนการทำงานได้
- 5.1.4 ระบบสามารถส่งต่อเรื่องหรือแจ้งเตือนแบบอัตโนมัติไปให้บุคคลที่เกี่ยวข้องได้
- 5.1.5 ระบบสามารถให้พนักงานของธนาคารที่ได้รับสิทธิ์ สามารถสร้างและกำหนดขั้นตอนการทำงาน รวมทั้งสามารถแก้ไข Workflow กระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อได้ หลังจากที่ระบบขึ้นใช้งานแล้ว
- 5.1.6 ระบบสามารถตรวจสอบและติดตามกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ได้แก่สถานะของงานปัจจุบัน ระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินงานตั้งแต่งานเริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ เป็นอย่างน้อย
- 5.1.7 ระบบสามารถสร้างการกระบวนการทำงานได้ ทั้งรูปแบบ Sequential Route, Parallel Route, Conditional Route ได้
- 5.1.8 ระบบ Loan Origination System (LOS) ต้องสามารถทำงานร่วมกับระบบ Customer Relationship Management (CRM) ได้ โดยต้องสามารถรับ-ส่งข้อมูลระหว่างกัน และต้องเป็นข้อมูลชุดเดียวกัน ซึ่งข้อมูลขั้นต่ำที่ต้องนำมาแสดงในระบบ LOS เพื่อใช้ในการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ให้เป็นไปตามที่ธนาคารกำหนด เช่น ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลวงเงิน ข้อมูลหลักประกัน ข้อมูลภาระคงค้าง ข้อมูลภาระผูกพัน ข้อมูล Turnover เป็นต้น

### 5.2 ความต้องการสำหรับกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

- 5.2.1 ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือก ต้องพัฒนา Workflow สำหรับกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคาร ด้วยเครื่องมือสำหรับพัฒนา (Development Tools) ที่มาพร้อมกับระบบที่นำเสนอ โดยมีกระบวนการขั้นต่ำ ดังนี้
- 5.2.1.1 กระบวนการขออนุมัติสินเชื่อใหม่
  - 5.2.1.2 กระบวนการขอเปลี่ยนแปลงสินเชื่อ
  - 5.2.1.3 กระบวนการทบทวนวงเงิน
  - 5.2.1.4 กระบวนการขอขยายวันครบกำหนดระยะเวลาอนุมัติมีผล
  - 5.2.1.5 กระบวนการขอขยายระยะเวลาทบทวนวงเงิน
  - 5.2.1.6 กระบวนการเกี่ยวกับอำนาจปฏิบัติการด้านเครดิต เช่นขอเกินวงเงินเป็นรายตัว ขอลดดอกเบี้ยเป็นรายตัว เป็นต้น
- 5.2.2 ระบบสามารถกำหนดผู้มีอำนาจอนุมัติสินเชื่อได้ โดยมีอำนาจอนุมัติขั้นต่ำ ดังนี้
- 5.2.2.1 อำนาจอนุมัติ เป็นคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อ ดังนี้ Credit Committee, Underwrite Committee, Board และสามารถเพิ่มเติมได้ในอนาคต ซึ่งคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อแต่ละคณะสามารถมีได้มากกว่า 1 ชุด เช่น Credit Committee ชุดที่ 1, Credit Committee ชุดที่ 2 เป็นต้น
  - 5.2.2.2 อำนาจอนุมัติ เป็นอำนาจคู่ (Joint Authority) สามารถมีได้มากกว่า 1 คู่ เช่น ผู้บริหารฝ่าย ก. อนุมัติคู่กับผู้บริหารฝ่าย ข, ผู้บริหารฝ่าย ก. อนุมัติคู่กับผู้บริหารฝ่าย ค. เป็นต้น
  - 5.2.2.3 อำนาจอนุมัติเป็นอำนาจบุคคล เช่น ผู้บริหารฝ่าย ผู้บริหารระดับสูงตามสายงาน
- 5.2.3 ระบบสามารถ Interface กับระบบ Credit Rating System ของธนาคาร เพื่อบันทึกข้อมูลผ่านหน้าจอของระบบ Credit Rating System สำหรับนิติบุคคลและนิติบุคคลค้าประกันในกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
- 5.2.4 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานเรียกใช้ข้อมูล Credit Rating / Credit Scoring จากระบบ Credit Rating System เพื่อนำมาใช้ในระบบ LOS ในกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Workflow) ตามที่ธนาคารกำหนด และสามารถแบ่งเป็นกระบวนการย่อยได้ โดยมีกระบวนการย่อยขั้นต่ำ ดังนี้
- 5.2.4.1 กระบวนการที่ใช้ระบบในการพิจารณาอนุมัติ (Automate Underwrite) โดยพิจารณาจาก Credit Rating / Credit Scoring และเงื่อนไขอื่นๆ โดยต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด
  - 5.2.4.2 กระบวนการที่ใช้ระบบในการพิจารณา ร่วมกับบุคคล/คณะ โดยต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด
  - 5.2.4.3 กระบวนการที่ใช้บุคคล/คณะ ในการพิจารณาอนุมัติ โดยต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด
- 5.2.5 ผู้ใช้งานสามารถบันทึกข้อมูลหลักประกันประเภทต่างๆ ได้ เช่น ที่ดินเปล่า, ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง, โรงงาน, เครื่องจักร, สิทธิการเช่า, เรือ, บัญชีเงินฝาก เป็นอย่างน้อย พร้อมทั้งสามารถบันทึก

รายละเอียดตามแต่ละประเภทหลักประกันและข้อมูลอื่นๆตามที่ธนาคารกำหนดได้ และต้องสามารถเพิ่มเติมประเภทหลักประกันได้ในอนาคต นอกจากนี้หลักประกัน 1 รายการต้องสามารถใช้ได้กับผู้กู้มากกว่า 1 รายได้

5.2.6 ผู้ใช้งานสามารถสร้างเอกสารการขออนุมัติเครดิต (Credit Approval - CA) สำหรับกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคารได้ และระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้

5.2.6.1 สามารถบันทึก/แก้ไขข้อมูล/แนบไฟล์ในเอกสาร CA ได้ โดยมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้

5.2.6.1.1 สามารถผูกหลักประกันได้ หลายหลักประกัน ภายใต้อเอกสาร CA 1 ฉบับ

5.2.6.1.2 สิ่งที่ยื่นขออนุมัติ

5.2.6.1.3 ประเด็นพิจารณา

5.2.6.1.4 ความเห็น

5.2.6.1.5 ข้อมูลเพื่อใช้ในการคำนวณ Credit Rating / Credit Scoring สำหรับลูกค้า และนิติบุคคลค้าประกัน (ถ้ามี)

5.2.6.1.6 Industry Warning Sign / Industry Rating

5.2.6.1.7 ความเป็นมา

5.2.6.1.8 ข้อมูลพื้นฐานของบริษัท

5.2.6.1.9 การเดินบัญชีกระแสรายวันย้อนหลัง 6 เดือน

5.2.6.1.10 ข้อมูลจาก NCB บุคคลค้าประกัน นิติบุคคลค้าประกัน

5.2.6.1.11 ข้อมูลวงเงินสินเชื่อที่มีกับสถาบันการเงินอื่น

5.2.6.1.12 ข้อมูลสำหรับนำเสนอธนาคารแห่งประเทศไทย

5.2.6.1.13 ข้อมูลผู้ซื้อ ได้แก่ ชื่อผู้ซื้อ ประเทศผู้ซื้อ สัดส่วน(%) เงื่อนไขการชำระเงิน เป็นอย่างน้อย

5.2.6.2 ระบบสามารถแสดงข้อมูล Interface จากระบบงานต่างๆของธนาคาร รวมทั้งข้อมูลระบบ CRM (ถ้ามี) ในเอกสาร CA ได้ โดยมีข้อมูลขั้นต่ำ ดังนี้

5.2.6.2.1 ข้อมูลรายละเอียดของลูกค้า

5.2.6.2.2 ข้อมูลรายละเอียดของวงเงิน การใช้วงเงินและเงื่อนไขวงเงิน

5.2.6.2.3 ข้อมูลรายละเอียดหลักประกัน

5.2.6.2.4 ข้อมูลอัตราดอกเบี้ย

5.2.6.2.5 ข้อมูลค่าธรรมเนียม

5.2.6.2.6 ข้อมูลเงินฝาก ภาระคงค้าง (รวมภาระคงค้างที่เกินกำหนด) ภาระผูกพัน Turnover (เช่น ปริมาณธุรกรรมช่วง Post Shipment ผ่านธนาคาร เป็นต้น)

5.2.6.2.7 ประวัติการค้างชำระหนี้



- 5.2.6.2.8 ข้อมูล Credit Warning Sign
- 5.2.6.2.9 ข้อมูล Credit Rating / Credit Scoring
- 5.2.6.2.10 ข้อมูลคดีความภาครัฐ
- 5.2.6.2.11 ข้อมูลเงินกองทุน
- 5.2.6.2.12 ข้อมูล NCB ของลูกค้า เช่น วงเงินสินเชื่อที่มีกับสถาบันการเงิน ประวัติการใช้วงเงิน ยอดหนี้คงเหลือ (Outstanding) เป็นต้น
- 5.2.6.2.13 ข้อมูลจากระบบ ENLITE เช่น ข้อมูลของบริษัท ผู้ถือหุ้น กรรมการของบริษัทของลูกค้าที่สนใจใช้บริการ เป็นต้น
- 5.2.6.3 ข้อมูล Interface จากระบบงานต่างๆของธนาคาร ในเอกสาร CA ระบบต้องสามารถให้ผู้ใช้งานเลือกวิธีการจัดการข้อมูล Interface ได้ 2 วิธีการ คือ "ให้ระบบ Interface ข้อมูลให้" หรือ "ผู้ใช้งานต้องการบันทึกข้อมูลด้วยตนเอง" สำหรับข้อมูล Interface เหล่านี้เป็นอย่างน้อย
  - 5.2.6.3.1 ข้อมูลรายละเอียดเงินไขวงเงิน
  - 5.2.6.3.2 ข้อมูลรายละเอียดหลักประกัน
  - 5.2.6.3.3 ข้อมูลอัตราดอกเบี้ย
  - 5.2.6.3.4 ข้อมูลค่าธรรมเนียม
 โดยผู้ใช้งานสามารถเลือกวิธีการจัดการข้อมูล Interface ได้ในระดับวงเงิน
- 5.2.6.4 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานสามารถ Re-Load ข้อมูล Interface จากระบบงานหรือข้อมูลในธนาคารได้เมื่อต้องการ สำหรับข้อมูลที่กำหนดเป็น "ให้ระบบ Interface ข้อมูลให้"
- 5.2.6.5 ระบบสามารถคำนวณข้อมูลในเอกสาร CA ได้เป็นอย่างน้อย ดังนี้
  - 5.2.6.5.1 วงเงินรวมหลังคุณค่าแปลงสภาพ/น้ำหนักความเสี่ยง (ล้านบาท)
  - 5.2.6.5.2 วงเงินตามเกณฑ์ Single Lending Limit (ล้านบาท)
  - 5.2.6.5.3 สัดส่วนวงเงินรวมตามเกณฑ์ Single Lending Limit (%)
  - 5.2.6.5.4 สัดส่วนวงเงินตามเกณฑ์ Concentration Guideline ต่อหมวดอุตสาหกรรม (%)
  - 5.2.6.5.5 สัดส่วนวงเงินตามเกณฑ์ Concentration Guideline ต่อประเทศ (%)
  - 5.2.6.5.6 AMLO Rating
- 5.2.6.6 ระบบสามารถออกรายงานบันทึกขออนุมัติเครดิต บันทึกทบทวนวงเงิน ใบสรุปกลุ่มลูกค้าตามรูปแบบที่ธนาคารกำหนด
- 5.2.7 ระบบสามารถสำเนา (Copy) เอกสารการขออนุมัติเครดิต (Credit Approval - CA) เดิม เพื่อใช้เป็นเอกสารต้นแบบในการแก้ไขข้อมูลเพิ่มเติม สำหรับการขออนุมัติสินเชื่อเรื่องอื่นๆ โดยต้องสำเนาภายใต้ลูกค้าเดียวกันเท่านั้น โดยสถานะของรายการ CA ต้องเป็นสถานะเริ่มต้นสร้างเอกสาร CA

และระบบต้องเก็บ CA Reference No. เดิมที่สำเนารายการ รวมทั้งวันที่และเวลาที่ทำการสำเนา CA

- 5.2.8 ระบบสามารถติดตามสถานะ (Status Monitor) ของรายการเอกสาร CA ที่สร้างได้ในทุกขั้นตอน
- 5.2.9 ระบบสามารถแนบไฟล์ (Attached File) ได้ทุกขั้นตอน ตามที่ธนาคารกำหนด
- 5.2.10 ระบบสามารถกำหนดการส่งรายการเอกสาร CA ไปยังผู้พิจารณา/ผู้อนุมัติลำดับถัดไปได้ โดยระบบสามารถระบุเป็นรายบุคคล หรือระบุเป็นกลุ่มของตำแหน่งได้ (ใน 1 กลุ่มอาจมีได้มากกว่า 1 ตำแหน่ง)
- 5.2.11 กรณีผู้สร้างเอกสาร CA เป็นบุคคลที่ไม่ได้อยู่ในตำแหน่งผู้สร้างเอกสารที่ระบุในกระบวนการอนุมัติเครดิต เมื่อผู้สร้างเอกสาร CA ทำการส่งรายการ ระบบต้องสามารถส่งรายการไปยังผู้พิจารณา/ผู้อนุมัติลำดับถัดไปได้ เช่น ตามกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ กำหนดให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้สร้างเอกสาร CA => ผู้ช่วยผู้บริหารส่วน => ผู้บริหารส่วน กรณีที่ผู้ช่วยผู้บริหารส่วน เป็นผู้สร้างเอกสาร CA เมื่อทำการส่งรายการ ระบบต้องส่งรายการไปยังลำดับถัดไปคือผู้บริหารส่วนได้อัตโนมัติ
- 5.2.12 กรณีผู้พิจารณา/ผู้อนุมัติลำดับถัดไป ที่ได้รับเอกสาร CA ไม่พร้อมปฏิบัติงาน ผู้ใช้งานที่ได้รับสิทธิ์สามารถทำการข้ามขั้นตอนนั้นๆได้ โดยระบบต้องเก็บสถานะ (Status) ของการทำรายการเอกสาร CA ในแต่ละขั้นตอนที่ข้ามรายการได้
- 5.2.13 ระบบสามารถให้ผู้พิจารณารายการ/ผู้อนุมัติรายการ ดำเนินการ ดังนี้
  - 5.2.13.1 กรณีส่งรายการไปยังผู้พิจารณา/ผู้อนุมัติในลำดับถัดไป ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานบันทึกความเห็นเพิ่มเติมได้
  - 5.2.13.2 กรณี Reject รายการ ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานสามารถ Comment ได้ โดยการบันทึกและ/หรือ Attached File เพื่อส่งกลับไปยังผู้สร้างเอกสารได้ โดย Comment ต้องไม่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติ
- 5.2.14 ระบบสามารถส่ง e-mail แจ้งผู้ใช้งานหรือกลุ่มของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างน้อย ดังนี้
  - 5.2.14.1 เมื่อมีการส่งเอกสาร CA ไปยังลำดับถัดไป
  - 5.2.14.2 เมื่อมีการ Reject เอกสาร CA
  - 5.2.14.3 เมื่อ CA ได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจ
  - 5.2.14.4 เมื่อมีการ Complete รายการ CA
  - 5.2.14.5 เมื่อหมดระยะเวลาการอนุมัติมีผล
  - 5.2.14.6 เมื่อใกล้ถึงวันครบกำหนดระยะเวลาการอนุมัติมีผล โดยระบบแจ้งให้ทราบล่วงหน้าตามระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด
  - 5.2.14.7 เมื่อใกล้ถึงวันครบกำหนดทบทวนวงเงิน โดยระบบแจ้งให้ทราบล่วงหน้าตามระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด

พระเวรวิทย์  
กิตติธรรม  
Pm: w

- 5.2.15 ระบบสามารถเก็บข้อมูลตามมติที่อนุมัติได้ โดยกรณีที่มีมติที่อนุมัติไม่ตรงกับสิ่งที่ขออนุมัติตาม CA ระบบต้องให้ผู้ใช้งานสามารถนำข้อมูลที่อนุมัติมาปรับปรุงข้อมูลหรือเพิ่มรายการให้เป็นไปตามมติที่อนุมัติ โดยระบบต้องเก็บข้อมูลแยกเก็บข้อมูลที่บันทึกเป็นอีกหนึ่งชุดข้อมูล
- 5.2.16 เมื่อ CA ได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติ และมติเป็นอนุมัติ ระบบต้องรองรับการทำงานอย่างน้อย ดังนี้
- 5.2.16.1 ระบบสามารถกำหนดระยะเวลาการอนุมัติมีผลให้อัตโนมัติ ตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด และสามารถแก้ไขได้
- 5.2.16.2 ผู้ใช้งานสามารถ Attached File เอกสารสัญญา หรือเชื่อมต่อกับระบบที่เกี่ยวข้อง
- 5.2.17 เมื่อมีการ Complete รายการเอกสาร CA (Close CA) แล้ว ผู้ใช้งานไม่สามารถเพิ่ม/แก้ไขรายการหรือเพิ่ม/ลบ Attached File ในเอกสาร CA ได้ ยกเว้นในกรณีที่เอกสาร CA นั้น ได้รับการอนุมัติ และผลของมติเป็นอนุมัติ ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการได้ อย่างน้อยดังนี้
- 5.2.17.1 เพิ่มข้อมูลหลักประกัน ในเอกสาร CA
- 5.2.17.2 เพิ่ม Attached File ในเอกสาร CA
- 5.2.18 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานเรียกดูรายการ CA ได้ โดยสามารถเรียงลำดับตามวันที่สร้างเอกสาร วันที่ Complete CA ได้เป็นอย่างน้อย
- 5.2.19 การจัดการแผนการทบทวนวงเงินประจำปี โดยระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้
- 5.2.19.1 ระบบสามารถจัดเก็บข้อมูลลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อกับธนาคาร ตามวันเดือนปีที่ธนาคารกำหนด เพื่อนำมาใช้ในการบันทึกแผนการทบทวนประจำปีได้ เช่น ต้องการใช้ข้อมูลลูกค้า ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2560 เพื่อใช้ในการบันทึกแผนการทบทวนประจำปี เป็นต้น
- 5.2.19.2 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานบันทึกแผนการทบทวนวงเงินประจำปีเป็นรายลูกค้าได้ โดยผู้ใช้งานระบุเดือนและปีที่ต้องการทบทวน กรณีลูกค้ารายใดที่ผู้ใช้งานเห็นว่าไม่อยู่ในเกณฑ์ทบทวน ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานระบุสถานะการทบทวนเป็น "ไม่ต้องทบทวนวงเงิน" พร้อมทั้งระบุเหตุผล
- 5.2.19.3 ระบบสามารถตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล สำหรับการบันทึกแผนการทบทวนวงเงินประจำปีของลูกค้าแต่ละราย ก่อนนำส่งข้อมูลให้ผู้มีอำนาจอนุมัติได้ โดยข้อมูลที่นำส่งเพื่อการขออนุมัติ ต้องเป็นข้อมูลลูกค้าทุกรายของฝ่ายงานที่ต้องการทบทวนวงเงิน เช่น ฝ่าย ก. มีลูกค้าที่ต้องทบทวนวงเงินในปี 2561 จำนวน 100 ราย ดังนั้น ข้อมูลลูกค้าที่นำส่งให้ผู้บริหารฝ่าย ก. อนุมัติรายการในครั้งนี้ ต้องมีจำนวน 100 ราย เป็นต้น
- 5.2.19.4 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานเรียกดู/พิมพ์รายงานลูกค้าตามแผนการทบทวนวงเงินประจำปีได้ โดยสามารถเลือกเงื่อนไขการเรียกดู/พิมพ์รายงานได้ เช่น ตามฝ่ายงาน ตามส่วนงาน ตามเดือน/ปีที่ต้องการทบทวน ตามลูกค้า เป็นอย่างน้อย

- 5.2.19.5 ระบบสามารถแจ้งเตือนให้ผู้ดูแลลูกค้าทราบ เมื่อใกล้ถึงวันครบกำหนดการทบทวนวงเงินประจำปีได้ โดยแจ้งล่วงหน้าตามระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด
- 5.2.20 ผู้ใช้งานสามารถจัดการข้อมูลการติดตามเงื่อนไขการอนุมัติของลูกค้าผ่านหน้าจอของระบบได้หลังจากผ่านกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ดังนี้
  - 5.2.20.1 ข้อมูลที่ต้องบันทึก/ปรับปรุง ได้แก่ เลขที่ลูกค้า เงื่อนไขอนุมัติ วันครบกำหนดการอนุมัติ สถานะของการอนุมัติ ผู้รับผิดชอบเงื่อนไขการอนุมัติ เป็นอย่างน้อย
  - 5.2.20.2 ระบบสามารถแจ้งเตือนให้ผู้รับผิดชอบทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดการอนุมัติตามระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด
  - 5.2.20.3 ระบบสามารถออกรายงานเงื่อนไขการอนุมัติตามเงื่อนไขได้ เช่น ตามรายลูกค้า ตามวันที่ครบกำหนดการอนุมัติ สถานะของการอนุมัติ เป็นอย่างน้อย
- 5.2.21 ระบบสามารถออกรายงาน (Report) / เรียกดูข้อมูล (inquiry) ได้ตามที่ธนาคารกำหนด และสามารถ Export ข้อมูลและรายงานในรูปแบบของไฟล์ PDF, Excel, Word รวมทั้งสามารถพิมพ์ข้อมูลและรายงานผ่านเครื่องพิมพ์ของธนาคารได้เป็นอย่างน้อย ดังนี้
  - 5.2.21.1 รายการที่ผ่านการอนุมัติ สามารถแสดงรายการตามเงื่อนไขข้อมูล เช่น ผู้อนุมัติ ผ่านฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อ / ไม่ผ่านฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อ เป็นอย่างน้อย
  - 5.2.21.2 รายการที่ไม่ผ่านการอนุมัติ (ธนาคารปฏิเสธการให้สินเชื่อ)
  - 5.2.21.3 รายการที่ได้รับอนุมัติ แต่ยังไม่เซ็นสัญญา/ยังไม่ Complete CA
  - 5.2.21.4 รายการที่ขออนุมัติยกเลิกวงเงิน / รายการที่ยกเลิกวงเงินเนื่องจากไม่เซ็นสัญญา
  - 5.2.21.5 รายการที่ทำการทบทวนวงเงิน
  - 5.2.21.6 รายงานครบกำหนดทบทวนวงเงิน (ระบุช่วงวันที่ล่วงหน้า)
  - 5.2.21.7 รายงานครบกำหนดระยะเวลาอนุมัติมีผล (ระบุช่วงวันที่ล่วงหน้า)
- 5.2.22 ระบบสามารถเก็บข้อมูลวันที่และเวลาที่มีการแก้ไขข้อมูล และผู้ที่เปลี่ยนแปลงข้อมูลล่าสุด
- 5.3 ความต้องการด้านการประยุกต์ใช้ Workflow
  - 5.3.1 ระบบรองรับการใช้เครื่องมือในการจัดการ Workflow เพื่อกระบวนการพิจารณาอนุมัติสำหรับธุรกิจของธนาคารในด้านอื่นๆ ได้ เช่น กระบวนการพิจารณาอนุมัติวงเงินผู้ซื้อ กระบวนการพิจารณาอนุมัติวงเงินผู้เอาประกัน เป็นต้น
  - 5.3.2 ระบบรองรับการกำหนด Input, Output และเงื่อนไขของแต่ละขั้นตอนใน Workflow ซึ่งมีกระบวนการพิจารณาอนุมัติ แตกต่างจากกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อได้
  - 5.3.3 ระบบรองรับการกำหนดค่าต่างๆในระบบ ในรูปแบบของ Parameter ได้
  - 5.3.4 ระบบรองรับการเชื่อมต่อกับ Scoring Model อื่นๆของธนาคารได้

## 6. ความต้องการด้านการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน (Authentication and Access Control)

ระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้

- 6.1 ระบบมีหน้าจอ GUI (Graphic User Interface) สำหรับผู้ดูแลระบบ (Administrator) ในการจัดการสิทธิ์ผู้ใช้งาน และดูแลระบบ
- 6.2 ระบบสามารถยืนยันตัวตนของผู้ใช้งาน (Authentication) กับ ระบบของธนาคาร ด้วยรหัสผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password)
- 6.3 ระบบสามารถตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้ระบบของผู้ใช้งาน (Authorization)
- 6.4 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานที่ได้รับสิทธิ์ สามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบสำหรับผู้ใช้งานได้
- 6.5 ระบบสามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ เป็นรายผู้ใช้งาน หรือกลุ่มของผู้ใช้งานเพื่อให้ได้รับสิทธิ์เดียวกันได้
- 6.6 ระบบสามารถจัดการความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล สำหรับแต่ละรายผู้ใช้งาน หรือกลุ่มของผู้ใช้งานได้
- 6.7 ระบบสามารถเพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ลบ สิทธิ์การเข้าใช้งานระบบของผู้ใช้งานได้
- 6.8 ระบบสามารถ Enable/Disable Username ของผู้ใช้งานได้
- 6.9 ระบบสามารถระงับการใช้งานของบัญชีผู้ใช้งานเป็นการชั่วคราว เมื่อมีการใส่ข้อมูลการพิสูจน์ตัวตนผิดเกิน 5 ครั้ง และปลดระงับให้ผู้ใช้งานสามารถ log in ได้อีกครั้งหลังจาก 10 นาที (ธนาคารสามารถเปลี่ยนแปลงได้ในอนาคต) นับจากการใส่ข้อมูลการพิสูจน์ตัวตนผิดครั้งสุดท้าย

## 7. ความต้องการด้านการบันทึกการใช้งานระบบ (Audit Trail)

ระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้

- 7.1 ระบบมีการเก็บ Audit Trail โดยบันทึกข้อมูลทุกครั้งที่มีการปรับปรุงข้อมูลบนหน้าจอ โดยระบุผู้ที่เข้าถึงข้อมูล วันที่ เวลา และเครื่องที่เข้าทำรายการ เพื่อการตรวจสอบและติดตามข้อมูลต่างๆ ในระบบย้อนหลังได้
- 7.2 ระบบสามารถบันทึกข้อมูลการเข้าใช้ระบบ ทั้งแบบการเข้าใช้สำเร็จและไม่สำเร็จในระบบได้
- 7.3 ระบบสามารถจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลของจำนวนของผู้ใช้งานที่เข้าใช้ระบบผ่านช่องทางการติดต่อทั้งหมด

## 8. การรับประกันคุณภาพ (Warranty)

ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องจัดให้มีการรับประกันคุณภาพระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) แบบ On Site Service เป็นระยะเวลา 1 ปี นับถัดจากวันที่สิ้นสุดการสนับสนุนธนาคาร หลังนำระบบขึ้นใช้งาน (Post Implementation) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

## 9. การให้บริการสนับสนุนระหว่างการรับประกันคุณภาพ (Support)

ผู้เสนอราคาที่ได้รับคัดเลือก จะต้องจัดให้มีบริการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- 9.1 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อ



- ได้สะดวกเพื่อรับแจ้งเหตุขัดข้อง ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (On Phone Support) รวมถึงช่องทางอื่นที่ธนาคารสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาได้ ในวันทำการของธนาคาร (วันจันทร์ ถึง วันศุกร์) ตั้งแต่เวลา 7.30 น. - 20.00 น.
- 9.2 กรณีไม่สามารถให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์หรือช่องทางอื่นได้ ผู้เสนอราคาที่ได้รับคัดเลือกต้องตอบรับปัญหาเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทาง Email หรืออื่นๆ ภายใน 1 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) จากธนาคาร และให้จัดส่งพนักงานเข้ามาแก้ไขปัญหาหรือเหตุขัดข้อง ณ สถานที่ติดตั้งใช้งานระบบ โดยสามารถแบ่งลักษณะของปัญหา ซึ่งให้เป็นไปตามดุลพินิจของธนาคาร ดังนี้
- 9.2.1 ปัญหาเร่งด่วน (ธนาคารไม่สามารถใช้ระบบได้) ต้องแก้ไขภายใน 6 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องจากธนาคาร
- 9.2.2 ปัญหาสำคัญ (ระบบทำงานผิดพลาดในเรื่องสำคัญ หรือใช้งานไม่ได้บางส่วน) ต้องแก้ไขภายใน 12 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องจากธนาคาร
- 9.2.3 ปัญหาไม่เร่งด่วน (ระบบผิดพลาดแบบไม่มีสารสำคัญ) ต้องแก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องจากธนาคาร
- 9.3 ต้องจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) อย่างละเอียด ให้กับธนาคารในทันทีที่สามารถดำเนินการได้ และตกลงเป็นผู้รับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้าดำเนินการทั้งจำนวน
- 9.4 ต้องตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) ไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง/ปี โดยมีระยะห่างในแต่ละครั้งไม่น้อยกว่า 5 เดือน พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการตรวจเช็ค รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร (ถ้ามี) เป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้งที่ให้บริการ โดยจะต้องแจ้งกำหนดวันเวลาที่แน่นอนก่อนดำเนินการให้บริการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วันทำการ

## 10. การ Upgrade ระบบ

ในระหว่างดำเนินการพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) หาก Application Software มีการออก Version ใหม่ จะต้องแจ้งรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวให้ธนาคารทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบ การตัดสินใจของธนาคาร ทั้งนี้ หากธนาคารมีความประสงค์จะทำการ Upgrade ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมจากธนาคาร



## 11. ขอบเขตการดำเนินงาน

การจ้างงานครั้งนี้เป็นการจ้างงานแบบ Turn-key Project ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการทุกอย่างตามขอบเขตงานที่กำหนด อย่างน้อยดังนี้

Process Phase	กิจกรรมที่ต้องดำเนินการ
1. Project Preparation Phase	<p>1.1. จัดเตรียมบุคลากรที่มีประสบการณ์และมีคุณสมบัติตามที่ธนาคารกำหนด เพื่อให้การดำเนินโครงการแล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด</p> <p>1.2. จัดทำแผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงานของโครงการอย่างละเอียดตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดโครงการ รวมถึงการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานในระหว่างการดำเนินโครงการ เพื่อใช้ในการบริหารและติดตามผลการดำเนินงาน ให้ธนาคารพิจารณาเห็นชอบก่อนเริ่มดำเนินการ</p>
2. Design Phase	<p>2.1. รวบรวมความต้องการ ศึกษา วิเคราะห์กระบวนการทำงานในปัจจุบันของธนาคาร (As Is Process) และทำการออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ (To Be Process) ที่เหมาะสม (Best Practice) สำหรับธนาคาร</p> <p>2.2. นำเสนอกระบวนการทำงานใหม่ (To Be Process) ที่เหมาะสม (Best Practice) ให้ธนาคารพิจารณาก่อนการพัฒนาระบบ หากธนาคารพิจารณาแล้ว เห็นว่าไม่สามารถปรับปรุงกระบวนการทำงานให้สอดคล้องกับ Best Practice ได้ ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกต้องวิเคราะห์ และนำเสนอ Workaround Solution เพื่อให้ระบบสามารถรองรับกระบวนการทำงานตามข้อกำหนดทางธุรกิจของธนาคารได้</p> <p>2.3. ต้องให้คำแนะนำและให้การสนับสนุน เกี่ยวกับการออกแบบและติดตั้งโครงสร้างด้าน Hardware ระบบปฏิบัติการ และฐานข้อมูลที่เหมาะสมกับระบบที่นำเสนอ</p> <p>2.4. ต้องออกแบบการเชื่อมต่อ ระหว่างระบบงานที่นำเสนอกับระบบงานอื่นของธนาคารที่เกี่ยวข้อง</p> <p>2.5. จัดทำรายละเอียดการวิเคราะห์ความต้องการระบบ กระบวนการทำงานในปัจจุบันของธนาคาร (As Is Process) และกระบวนการทำงานใหม่ (To Be Process) รวมถึงรายละเอียดการออกแบบระบบและออกแบบการเชื่อมต่อกับระบบงานอื่นของธนาคารทั้งหมด</p>
3. Development & Testing Phase	<p>3.1. ดำเนินการพัฒนาระบบตามที่ได้ออกแบบ รวมทั้งพัฒนาส่วนของการเชื่อมต่อกับระบบงานอื่นของธนาคารที่เกี่ยวข้อง</p> <p>3.2. จัดทำเอกสารการทดสอบ Test Plan และดำเนินการทดสอบโปรแกรมส่วนย่อย (Unit Test)</p>

	<p>3.3. จัดทำเอกสารการทดสอบ Test Plan, Test Case และ Test Script รวมทั้งดำเนินการทดสอบเชื่อมต่อระหว่างระบบ (System Integration Test : SIT) และจัดทำสรุปผลการทดสอบการเชื่อมต่อระหว่างระบบ</p> <p>3.4. จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ สำหรับ Trainer เพื่อใช้ในการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (User Acceptance Test : UAT) จำนวนไม่น้อยกว่า 10 คน</p>
<p>4. Deployment Phase</p>	<p>4.1. จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ และการดูแลรักษาระบบ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ กลุ่มผู้ใช้งานระบบ (User) สำหรับระบบ CRM จำนวนไม่น้อยกว่า 200 คน และระบบ LOS จำนวนไม่น้อยกว่า 200 คน</li> <li>▪ กลุ่มผู้ใช้งานระบบที่มีความเชี่ยวชาญ (Super User) สำหรับระบบ CRM จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน และระบบ LOS จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน</li> <li>▪ กลุ่มผู้ดูแลระบบ (Administrator) สำหรับระบบ CRM จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน และระบบ LOS จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน โดยมีหัวข้อการอบรม อย่างน้อยดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> <li>● การทำงานของระบบ (System Detail &amp; Diagram)</li> <li>● การติดตั้งระบบ (Installation &amp; Configuration)</li> <li>● การตรวจสอบการทำงานของระบบ (Monitoring)</li> <li>● การทำงานของผู้ดูแลระบบ (Operation Manual) สำหรับ System Administrator และ Operator</li> <li>● การสำรองข้อมูล และ กู้คืนระบบ (Backup &amp; Recovery)</li> <li>● การแก้ไขปัญหาหารบบ (Troubleshooting)</li> <li>● การทดสอบระบบ (Technical Testing)</li> </ul> </li> </ul> <p>4.2. จัดฝึกอบรมการใช้งานเครื่องมือที่ใช้ในพัฒนาระบบ (Development Tools) ด้านการพัฒนากระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ สำหรับผู้พัฒนาระบบ จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน</p> <p>4.3. จัดทำเอกสารการทดสอบ Test Plan, Test Case และ Test Script เพื่อการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (User Acceptance Test : UAT) ซึ่งดำเนินการทดสอบโดยธนาคาร ทั้งนี้ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกต้องให้ข้อเสนอแนะในการทดสอบ ดูแลและกำกับการทดสอบ และจัดทำผลการทดสอบ UAT และสรุปผลการทดสอบ UAT</p> <p>4.4. จัดทำเอกสารการทดสอบ Test Plan, Test Case และ Test Script</p>

	<p>และดำเนินการทดสอบสำหรับการทดสอบ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ ทดสอบ Security Test พร้อมทั้งจัดทำสรุปผลการทดสอบ</li> <li>▪ ทดสอบ Performance Test และ Load Test พร้อมทั้งจัดทำสรุปผลการทดสอบ</li> </ul> <p>4.5. จัดทำแผนการโอนย้ายข้อมูล (Data Migration Plan) จากระบบงานเดิมของธนาคารไปยังระบบที่นำเสนอ และต้องดำเนินการดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ กำหนดข้อมูลที่ต้องดำเนินการโอนย้าย</li> <li>▪ ดำเนินการโอนย้ายข้อมูล</li> <li>▪ ให้ข้อแนะนำในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูล</li> <li>▪ รายงานผลการโอนย้ายข้อมูล</li> </ul> <p>4.6. ให้คำแนะนำในการประยุกต์ใช้ระบบ และการดำเนินงานอื่นๆ ที่จำเป็นเพื่อให้ธนาคารสามารถใช้ระบบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>4.7. จัดทำคู่มือการใช้งาน และการดูแลรักษาระบบ</p> <p>4.8. จัดทำแผนการนำระบบขึ้นใช้งาน (Go-live Plan) และแผนการกู้คืนระบบ (Recovery Plan)</p>
5. Go-Live Phase	<p>5.1. นำระบบขึ้นใช้งานจริงตามแผนงานที่กำหนดให้แล้วเสร็จ</p> <p>5.2. จัดทำรายงานผลการนำระบบขึ้นใช้งานจริง ปัญหาที่พบ และวิธีการแก้ไขปัญหา</p>
6. Post Implementation Support Phase	<p>6.1. ให้การสนับสนุนธนาคารหลังนำระบบขึ้นใช้งานเป็นเวลา 1 เดือน</p> <p>6.2. จัดทำรายงานผลการสนับสนุนหลังการนำระบบขึ้นใช้งาน ปัญหาที่เกิดขึ้น และวิธีการแก้ไขปัญหา</p>
7. งานอื่นๆที่ต้องดำเนินการในช่วงการดำเนินโครงการ	<p>7.1. จัดให้มีการประชุมร่วมกับคณะทำงานโครงการของธนาคารอย่างน้อยเดือนละครั้ง</p> <p>7.2. ต้องรับผิดชอบการดำเนินงานต่างๆ ทั้งหมดให้ถูกต้องตามข้อกำหนด รวมทั้งปฏิบัติตามระเบียบ กฎข้อบังคับ ของธนาคาร โดยจะอ้างเหตุไม่รับผิดชอบใดๆ จากความเข้าใจผิด ความไม่ทราบ ความผิดพลาด หรือความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลที่มีในข้อกำหนดนี้ไม่ได้ การดำเนินการใดๆ ที่ขัดกับระเบียบ กฎ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามข้อกำหนดนี้ ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นและแก้ไขให้ถูกต้อง โดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมต่อธนาคาร</p>

๒๖.๕๕๖๖๖๖  
 กิจพรรค  
 Pin: ๗

12. อื่นๆ

12.1 ต้องมีบุคลากรที่จะให้การสนับสนุนธนาคารในระหว่างดำเนินโครงการและต้องเข้ามาปฏิบัติงานที่ธนาคารตามแผนการดำเนินโครงการ อย่างน้อยดังนี้

ตำแหน่ง	จำนวน	คุณสมบัติ
ผู้จัดการโครงการ	1 คน	- มีประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารโครงการในตำแหน่งผู้จัดการโครงการ อย่างน้อย 1 โครงการ - สามารถสื่อสารภาษาไทย
ผู้ประสานงานโครงการ	1 คน	- มีประสบการณ์เกี่ยวกับการประสานงานโครงการ หรือผู้ช่วยผู้จัดการโครงการ อย่างน้อย 1 โครงการ - สามารถสื่อสารภาษาไทย
ทีมงานในด้านการออกแบบกระบวนการทำงาน	2 คน	- มีประสบการณ์ด้านการออกแบบปรับปรุงกระบวนการ พิจารณานุมัติสินเชื่อ หรือการออกแบบกระบวนการที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อย 1 โครงการ - มีความเข้าใจในเรื่องการออกแบบกระบวนการทำงาน (Process Design) อย่างน้อย Level 2 รวมทั้งสามารถนำมาจัดทำเอกสารความต้องการ (Business Requirement Document: BRD) ได้ - สามารถสื่อสารภาษาไทย อย่างน้อย 1 คน
ทีมงานในด้านการติดตั้งระบบ CRM	2 คน	- มีประสบการณ์เกี่ยวกับระบบงานด้าน CRM หรือที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อย 1 โครงการ - สามารถสื่อสารภาษาไทย อย่างน้อย 1 คน
ทีมงานในด้านการติดตั้งระบบ LOS	2 คน	- มีประสบการณ์เกี่ยวกับระบบงานด้าน LOS หรือที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อย 1 โครงการ - สามารถสื่อสารภาษาไทย อย่างน้อย 1 คน

ทั้งนี้ให้แนบเอกสารประวัติทำงานของบุคลากรให้พิจารณาโดยละเอียด พร้อมกับการยื่นซองเอกสารการเสนอราคา

12.2 กรณีผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงบุคลากรจากที่ได้นำเสนอต่อธนาคารไว้ ต้องจัดทำเอกสารชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น พร้อมเสนอรายชื่อและคุณสมบัติของบุคลากรเป็นลายลักษณ์อักษรให้ธนาคารพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนมาปฏิบัติงาน

๒๖-๑๖๖๖๖๖๖๖  
 กิจพอสรร  
 ๒๖-๑๖๖๖๖๖๖๖  
 ๒๖-๑๖๖๖๖๖๖๖

## ผนวก 2

### คุณสมบัติผู้เสนอราคา/การปฏิบัติตามข้อกำหนด

#### การจัดการระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM)

#### และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS)

ผู้เสนอราคาจะต้องมีคุณสมบัติและต้องปฏิบัติตามข้อกำหนด ดังนี้

#### 1. คุณสมบัติผู้เสนอราคา/การปฏิบัติตามข้อกำหนด

- 1.1. มีความสามารถตามกฎหมาย
- 1.2. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- 1.3. ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- 1.4. ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
- 1.5. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
- 1.6. มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
- 1.7. ต้องเป็นนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทยถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งประกอบธุรกิจตามที่ธนาคารมีความประสงค์จัดทำในครั้งนี้อย่างมีหลักฐานการจดทะเบียนนิติบุคคลซึ่งกรมพัฒนาธุรกิจการค้ากระทรวงพาณิชย์ออกให้หรือรับรองให้ไม่เกิน 6 เดือน นับถึงวันยื่นซองเสนอราคา
- 1.8. ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้เสนอราคารายอื่นที่เข้ายื่นซองเสนอให้แก่นายธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการจัดจ้างครั้งนี้
- 1.9. ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่ รัฐบาลของผู้เสนอราคาได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- 1.10. ผู้เสนอราคาต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง
- 1.11. ผู้เสนอราคาซึ่งได้รับคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e - GP) ของกรมบัญชีกลาง ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

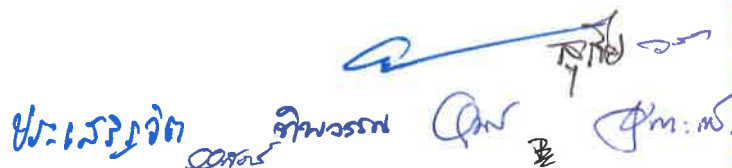


- 1.12. ผู้เสนอราคาต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับรายจ่ายหรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด
- 1.13. ผู้เสนอราคาซึ่งได้รับคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การจ่ายเงินแต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาทคู่สัญญาอาจจ่ายเป็นเงินสดก็ได้ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด
- 1.14. ผู้เสนอราคาต้องไม่เป็นผู้รับบริการด้านสินเชื่อหรือบริการทางการเงินอื่นใดกับธนาคาร และผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องไม่ขอวงเงินสินเชื่อ หรือบริการทางการเงินจากธนาคารไม่ว่ารูปแบบหรือประเภทใดก็ตาม
- 1.15. ในกรณีผู้เสนอราคาเป็นผู้เสนอราคาร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า ผู้ร่วมค้าทุกรายต้องมีคุณสมบัติตามที่กำหนดในข้อ 1.1 - 1.14

## 2. การส่งมอบ

- 2.1. ผู้เสนอราคาที่ได้รับคัดเลือกต้องส่งมอบงานระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการ การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) ตามรายละเอียดและขอบเขตของงาน (TOR) ที่กำหนดในสัญญา พร้อมทั้งสิทธิ์การใช้งานที่ถูกต้องตามกฎหมาย (ถ้ามี) ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ของธนาคาร ภายในระยะเวลา 16 เดือนนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา ซึ่งระยะเวลาดังกล่าวรวมถึงการรวบรวมความต้องการ การศึกษา การวิเคราะห์ การออกแบบ การพัฒนา การทดสอบ การโอนย้ายข้อมูล การติดตั้งและนำระบบขึ้นใช้งาน การฝึกอบรม จัดทำคู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้องและการดำเนินงานอื่นๆ ที่จำเป็น รวมทั้งการสนับสนุนธนาคารหลังนำระบบขึ้นใช้งาน (Post Implementation Support) เพื่อให้ธนาคารสามารถใช้งานระบบงานได้ตามข้อกำหนด
- 2.2. เอกสารและคู่มือที่ต้องส่งมอบให้ธนาคาร และเอกสารที่ใช้ภายในโครงการของธนาคาร ต้องจัดทำตามรูปแบบที่ธนาคารกำหนดโดยใช้ภาษาไทยเป็นภาษาหลัก ยกเว้นศัพท์ด้านเทคนิคอาจใช้เป็นภาษาอังกฤษได้ ทั้งนี้เอกสารและคู่มือที่ต้องส่งมอบให้ธนาคาร ให้ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกจัดทำในรูปแบบเอกสารสิ่งพิมพ์ จำนวน 2 ชุด และบันทึกลงบนแผ่น CD/DVD จำนวน 2 ชุด ดังนี้

กิจกรรมที่ดำเนินการ	งานที่ต้องส่งมอบ
1. Project Preparation Phase	
1.1. จัดเตรียมบุคลากรที่มีประสบการณ์และมีคุณสมบัติตามที่ธนาคารกำหนด เพื่อให้การดำเนินโครงการแล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	เอกสารแสดงโครงสร้างทีมงาน (Project Team Structure) และหน้าที่ความรับผิดชอบในโครงการ
1.2. จัดทำแผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงานของโครงการอย่างละเอียดตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดโครงการ รวมถึงการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานในระหว่างการ	เอกสารแผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงานในรูปแบบของ Gantt Chart ที่ประกอบด้วย






<p>ดำเนินโครงการ เพื่อใช้ในการบริหารและติดตามผลการดำเนินงาน ให้ธนาคารพิจารณาเห็นชอบก่อนเริ่มดำเนินการ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ตารางการดำเนินงาน/ปฏิบัติงาน</li> <li>- ขั้นตอนในการดำเนินงาน/ปฏิบัติงาน</li> <li>- ผู้รับผิดชอบงานแต่ละขั้นตอน</li> <li>- งานที่ส่งมอบในแต่ละขั้นตอน</li> <li>- ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน</li> </ul>
<p>2. Design Phase</p>	
<p>2.1. รวบรวมความต้องการ ศึกษา วิเคราะห์กระบวนการทำงานในปัจจุบันของธนาคาร (As Is Process) และทำการออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ (To Be Process) ที่เหมาะสม (Best Practice) สำหรับธนาคาร</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เอกสารแสดงกระบวนการทำงานในปัจจุบันของธนาคาร (As Is Process)</li> <li>- เอกสารการออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ (To Be Process)</li> <li>- เอกสาร Gap Analysis Report</li> </ul>
<p>2.2. จัดทำรายละเอียดการวิเคราะห์ความต้องการระบบ กระบวนการทำงานในปัจจุบันของธนาคาร (As Is Process) และกระบวนการทำงานใหม่ (To Be Process) รวมถึงรายละเอียดการออกแบบระบบและออกแบบการเชื่อมต่อกับระบบงานอื่นของธนาคารทั้งหมด</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เอกสารความต้องการทางธุรกิจ (Business Requirement Document : BRD)</li> <li>- เอกสารความต้องการด้านการเชื่อมต่อระหว่างระบบที่นำเสนอกับระบบงานอื่นของธนาคารทั้งหมด (Interface Requirement Document : IRD)</li> <li>- เอกสารการวิเคราะห์ความต้องการ (System Requirement Specification : SRS)</li> <li>- เอกสารการวิเคราะห์ระบบและออกแบบระบบ (System Design Specification : SDS)</li> <li>- เอกสารแสดงรายละเอียดการเก็บข้อมูลใน Database ในรูปแบบ ER Diagram และอธิบายความสัมพันธ์ของข้อมูลต่างๆ ที่จัดเก็บในระบบ</li> </ul>
<p>3. Development &amp; Testing Phase</p>	
<p>3.1. จัดทำเอกสารการทดสอบ Test Plan และดำเนินการทดสอบโปรแกรมส่วนย่อย (Unit Test)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เอกสาร Test Plan สำหรับการทดสอบโปรแกรมส่วนย่อย (Unit Test)</li> <li>- เอกสารผลการทดสอบโปรแกรมส่วนย่อย (Unit Test)</li> <li>- เอกสารสรุปผลการทดสอบโปรแกรมส่วนย่อย (Unit Test)</li> </ul>

  
 ช. เวชกุล  จิตพร 

<p>3.2. จัดทำเอกสารการทดสอบ Test Plan, Test Case และ Test Script รวมทั้งดำเนินการทดสอบเชื่อมต่อระหว่างระบบ (System Integration Test : SIT) และจัดทำสรุปผลการทดสอบการเชื่อมต่อระหว่างระบบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เอกสาร Test Plan, Test Case และ Test Script สำหรับการทดสอบการเชื่อมต่อระหว่างระบบ (SIT)</li> <li>- เอกสารผลการทดสอบการเชื่อมต่อระหว่างระบบ (SIT)</li> <li>- เอกสารสรุปผลการทดสอบการเชื่อมต่อระหว่างระบบ (SIT)</li> </ul>
<p>3.3. จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ สำหรับ Trainer เพื่อใช้ในการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (User Acceptance Test : UAT)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หัวข้อและตารางการฝึกอบรม</li> <li>- รายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมพร้อมลายเซ็น</li> <li>- เอกสารการฝึกอบรม</li> </ul>
<p>4. Deployment Phase</p>	
<p>4.1. จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ การดูแลรักษาระบบ และการใช้งานเครื่องมือที่ใช้ในพัฒนาระบบ (Development Tools)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- หัวข้อและตารางการฝึกอบรม</li> <li>- รายชื่อผู้เข้ารับการฝึกอบรมพร้อมลายเซ็น</li> <li>- เอกสารการฝึกอบรม</li> </ul>
<p>4.2. จัดทำเอกสารการทดสอบ Test Plan, Test Case และ Test Script สำหรับการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (User Acceptance Test : UAT)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เอกสาร Test Plan, Test Case และ Test Script สำหรับการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (UAT)</li> <li>- เอกสารผลการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (UAT)</li> <li>- เอกสารสรุปผลการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (UAT)</li> </ul>
<p>4.3. จัดทำเอกสารการทดสอบ Test Plan, Test Case และ Test Script และดำเนินการทดสอบสำหรับการทดสอบ Security Test, Performance Test และ Load Test</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เอกสาร Test Plan, Test Case และ Test Script สำหรับการทดสอบ Security Test, Performance Test และ Load Test</li> <li>- เอกสารผลการทดสอบ Security Test, Performance Test และ Load Test</li> <li>- เอกสารสรุปผลการทดสอบ Security Test, Performance Test และ Load Test</li> </ul>
<p>4.4. ดำเนินการโอนย้ายข้อมูล (Data Migration) จากระบบงานเดิมของธนาคารไปยังระบบที่นำเสนอ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เอกสารแผนการโอนย้ายข้อมูล (Data Migration Plan)</li> <li>- รายงานสรุปผลการโอนย้ายข้อมูล</li> </ul>
<p>4.5. จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ และการดูแลรักษาระบบ</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คู่มือการทำงานของระบบ (System Detail &amp; Diagram Manual)</li> </ul>

  
 ๒๖/๑๒/๒๕๖๓  
 ๒๖/๑๒/๒๕๖๓  
 ๒๖/๑๒/๒๕๖๓

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- คู่มือการติดตั้งระบบ (Installation &amp; Configuration Manual)</li> <li>- คู่มือการตรวจสอบการทำงานของระบบ (Monitoring Manual)</li> <li>- คู่มือการทำงานของผู้ดูแลระบบ (Operation Manual) สำหรับ System Administrator และ Operator</li> <li>- คู่มือการสำรองข้อมูล และ กู้คืนระบบ (Backup &amp; Recovery Manual)</li> <li>- คู่มือการแก้ไขปัญหาระบบ (Troubleshooting Manual)</li> <li>- คู่มือการทดสอบระบบ (Technical Testing Manual)</li> <li>- เอกสาร Release to Production</li> <li>- คู่มือการใช้งานระบบ (User Manual)</li> <li>- คู่มือการใช้งานเครื่องมือสำหรับพัฒนาระบบ (Development Tools Manual)</li> </ul>
4.6. จัดทำแผนการนำระบบขึ้นใช้งาน (Go-live Plan) และแผนการกู้คืนระบบ (Recovery Plan)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- เอกสารแผนการนำระบบขึ้นใช้งาน (Go-live Plan Document)</li> <li>- เอกสารแผนการกู้คืนระบบ (Recovery Plan)</li> </ul>
5. Go-Live Phase	
5.1. นำระบบขึ้นใช้งานจริงตามแผนงานที่กำหนดให้แล้วเสร็จ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงานผลการนำระบบขึ้นใช้งานจริง</li> <li>- รายงานปัญหาที่พบ และวิธีการแก้ไขปัญหา</li> </ul>
6. Post Implementation Support Phase	
6.1. ให้การสนับสนุนธนาคารหลังนำระบบขึ้นใช้งานเป็นเวลา 1 เดือน	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงานผลการสนับสนุนหลังการนำระบบขึ้นใช้งาน</li> <li>- รายงานปัญหาที่เกิดขึ้น และวิธีการแก้ไขปัญหา</li> </ul>
7. งานอื่นๆที่ต้องดำเนินการในช่วงการดำเนินโครงการ	
7.1. จัดให้มีการประชุมร่วมกับคณะทำงานโครงการของธนาคาร	<ul style="list-style-type: none"> <li>- รายงานความก้าวหน้าของโครงการ (Project Status) เป็นรายสัปดาห์ และรายเดือน</li> <li>- รายงานการประชุม (Minute of Meeting) สำหรับทุกการประชุม</li> </ul>

ทั้งนี้เอกสารและคู่มือที่ต้องส่งมอบให้ธนาคาร ผู้รับจ้างต้องลงนามกำกับและประทับตราทุกหน้า

- 2.3. หากธนาคารตรวจสอบแล้วพบว่าระบบงานที่ส่งมอบ ไม่ตรงตามรายละเอียดและขอบเขตงานที่กำหนด ในสัญญา หรือมีความชำรุดบกพร่องประการหนึ่งประการใด ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะไม่รับมอบระบบดังกล่าวทั้งหมด หรือเพียงบางส่วน หรือให้ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกดำเนินการเปลี่ยนแปลง และ/หรือปรับปรุง แก้ไขให้ถูกต้อง ตามคำชี้ขาดของธนาคารด้วยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเองทั้งสิ้น ทั้งนี้ ระยะเวลาที่เสียไปเพราะเหตุดังกล่าว ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างที่ได้รับการคัดเลือกมีสิทธิ์ขยายระยะเวลาการส่งมอบเกินกำหนดเวลาที่ระบุในสัญญา หรือขอยกเว้น หรือลดค่าปรับได้

### 3. กรรมสิทธิ์และลิขสิทธิ์ของเอกสาร และโปรแกรมคอมพิวเตอร์

- 3.1. เอกสารและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกจัดทำขึ้นและส่งมอบให้แก่ธนาคาร ในการดำเนินงานโครงการนี้ ให้ตกเป็นของธนาคารแต่เพียงผู้เดียว โดยผู้รับจ้างต้องส่งมอบให้แก่ธนาคาร โดยครบถ้วนสมบูรณ์
- 3.2. กรณีระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) ที่จัดทำมีความจำเป็นต้องใช้งานร่วมกับโปรแกรมอื่นๆ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีโปรแกรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสิทธิ์การใช้งานที่ถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งบริการ (Support) เป็นระยะเวลา 1 ปี นับถัดจากวันที่สิ้นสุดการสนับสนุนธนาคาร หลังนำระบบขึ้นใช้งาน (Post Implementation) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว
- 3.3. ผู้รับจ้างจะต้องไม่เปิดเผยหรือเผยแพร่เอกสาร และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ผู้รับจ้างส่งมอบให้แก่ธนาคาร ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนให้แก่บุคคลใด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากธนาคารก่อน
- 3.4. ผู้รับจ้างต้องยืนยันว่าเอกสารและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทั้งหมดที่นำมาส่งมอบให้แก่ธนาคาร ในการดำเนินงานตามที่จัดจ้างครั้งนี้ ผู้รับจ้างเป็นผู้จัดทำและมีสิทธิ์โดยชอบด้วยกฎหมายที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงานและส่งมอบให้แก่ธนาคาร ในการจัดจ้างครั้งนี้ เพื่อให้ธนาคารสามารถใช้งานได้โดยชอบด้วยกฎหมายและไม่มีข้อจำกัดใดๆ ภายใต้วัตถุประสงค์ของการจัดจ้างที่กำหนดไว้
- 3.5. ในกรณีที่มิบุคคลใดกล่าวอ้างว่าธนาคาร ละเมิดกรรมสิทธิ์หรือลิขสิทธิ์ในเอกสาร และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทั้งหมดที่ผู้รับจ้างนำมาส่งมอบให้แก่ธนาคาร ในการดำเนินงานตามที่จัดจ้างครั้งนี้ ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการต่อสู้คดีและความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ธนาคาร

### 4. ค่าปรับ

- 4.1. กรณีไม่สามารถส่งมอบงานที่กำหนดในสัญญา หรือส่งมอบแล้วแต่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ผู้เสนอราคาที่ได้รับคัดเลือกต้องยินยอมให้ธนาคารปรับเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ 0.2 (ศูนย์จุดสอง) ของมูลค่างานทั้งหมด (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) นับถัดจากวันที่สิ้นสุดการสนับสนุนธนาคาร หลังนำระบบขึ้นใช้งาน (Post Implementation) จนถึงวันที่ได้ส่งมอบงานถูกต้อง ครบถ้วน หรือวันที่ธนาคารบอกเลิกสัญญา

- 4.2. กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้บริการสนับสนุนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดในข้อ 9.2 (ผนวก 1) ต้องยินยอมให้ธนาคารปรับเป็นรายวันทำการ ในอัตราต่อวันที่คำนวณจากมูลค่าการว่าจ้างตามสัญญา (รวมภาษี มูลค่าเพิ่ม) ÷ 365 โดยนับถัดจากระยะเวลาที่ไม่สามารถดำเนินการได้ จนถึงวันที่ทำการที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ และระยะเวลาไม่ถึง 1 วันทำการ ให้นับเป็น 1 วันทำการ
- 4.3. กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้บริการสนับสนุนได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดในข้อ 9.4 (ผนวก 1) ต้องยินยอมให้ธนาคารคิดค่าปรับเป็นรายวัน ในอัตราต่อวันที่คำนวณจากมูลค่าการว่าจ้างตามสัญญา (รวมภาษี มูลค่าเพิ่ม) ÷ 365 โดยนับถัดจากวันที่ไม่สามารถดำเนินการได้ จนถึงวันที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ และระยะเวลาไม่ถึง 1 วัน ให้นับเป็น 1 วัน
- 4.4. กรณีที่ผู้รับจ้างนำงานที่รับจ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่งโดยไม่ได้รับอนุญาตจากธนาคาร จะกำหนดค่าปรับสำหรับการฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นจำนวนร้อยละ 10 ของวงเงินของงานจ้างช่วงนั้น

## 5. การชำระเงิน

ธนาคารจะชำระเงินตามมูลค่าที่ได้ตกลงไว้ในสัญญาภายในระยะเวลา 30 วัน หลังจากที่ได้รับจ้างได้ส่งมอบงาน และผ่านการตรวจรับมอบงานโดยถูกต้องครบถ้วนจากคณะกรรมการตรวจรับของธนาคาร ตามเงื่อนไขที่กำหนด โดยแบ่งเป็น 4 งวด ดังนี้

งวดการชำระเงิน	ร้อยละของมูลค่าสัญญา
งวดที่ 1 หลังจากดำเนินการ ดังนี้ 1) ดำเนินการตามขอบเขตงาน ตามข้อ 11 (ผนวก 1) สำหรับ Process Phase ดังนี้ Project Preparation Phase และ Design Phase ตามหัวข้อ "กิจกรรมที่ต้องดำเนินการ" 2) ดำเนินการส่งมอบงาน ตามข้อ 2 (ผนวก 2) สำหรับ Project Preparation Phase และ Design Phase ตามหัวข้อ "งานที่ต้องส่งมอบ"	20
งวดที่ 2 หลังจากดำเนินการสำหรับระบบสนับสนุนกระบวนการ การพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) ดังนี้ 1) ดำเนินการตามขอบเขตงาน ตามข้อ 11 (ผนวก 1) สำหรับ Process Phase ดังนี้ Development & Testing Phase, Deployment Phase และ Go-live Phase ตามหัวข้อ "กิจกรรมที่ต้องดำเนินการ" 2) ดำเนินการส่งมอบงาน ตามข้อ 2 (ผนวก 2) สำหรับ Development & Testing Phase, Deployment Phase และ Go-live Phase ตามหัวข้อ "งานที่ต้องส่งมอบ"	35



<p>งวดที่ 3 หลังจากดำเนินการสำหรับระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ดำเนินการตามขอบเขตงาน ตามข้อ 11 (ผนวก 1) สำหรับ Process Phase ดังนี้ Development &amp; Testing Phase, Deployment Phase และ Go-live Phase ตามหัวข้อ "กิจกรรมที่ต้องดำเนินการ"</li> <li>2) ดำเนินการส่งมอบงาน ตามข้อ 2 (ผนวก 2) สำหรับ Development &amp; Testing Phase, Deployment Phase และ Go-live Phase ตามหัวข้อ "งานที่ต้องส่งมอบ"</li> <li>3) เอกสารยืนยัน/แสดงสิทธิการใช้งาน ตามข้อ 3 (ผนวก 2)</li> </ol>	35
<p>งวดที่ 4 หลังจากดำเนินการ ดังนี้</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) ดำเนินการตามขอบเขตงาน ตามข้อ 11 (ผนวก 1) สำหรับ Process Phase ดังนี้ Post Implementation Support Phase ตามหัวข้อ "กิจกรรมที่ต้องดำเนินการ"</li> <li>2) ดำเนินการส่งมอบงาน ตามข้อ 2 (ผนวก 2) สำหรับ Post Implementation Support Phase ตามหัวข้อ "งานที่ต้องส่งมอบ"</li> <li>3) ดำเนินการส่งมอบเครื่องมือในการสร้างและกำหนดขั้นตอนการทำงาน รวมทั้งสามารถแก้ไข Workflow กระบวนการพิจารณาอนุมัติ พร้อมสิทธิในการใช้งานที่ถูกต้อง จำนวนไม่น้อยกว่า 2 สิทธิ เพื่อให้ธนาคารสามารถใช้เครื่องมือในการปรับปรุงและพัฒนาเพิ่มเติมได้ ตามข้อ 5.1.5 (ผนวก 1)</li> </ol>	10

## 6. การพิจารณาคัดเลือก

6.1. ธนาคารจะไม่พิจารณาข้อเสนอด้านราคาของผู้เสนอราคาหากพบว่าผู้เสนอราคา

6.1.1. มีคุณสมบัติไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนตามผนวก 2 หรือยื่นเอกสารไม่ครบถ้วนตามผนวก 8 หรือมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือเป็นผู้เสนอราคาที่กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมตามผนวก 4 เว้นแต่เป็นข้อผิดพลาดเพียงเล็กน้อย หรือผิดพลาดในส่วนที่มีใช้สาระสำคัญ ทั้งนี้ ในเฉพาะกรณีที่ธนาคารพิจารณาเห็นว่าจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารเท่านั้น

หากปรากฏต่อคณะกรรมการจัดจ้างว่า ก่อนหรือในขณะที่มีการพิจารณาข้อเสนอ มีผู้เสนอราคารายใดกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม และคณะกรรมการฯ เชื่อว่ามีการกระทำอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้เสนอราคารายนั้นออกจากการเป็นผู้เสนอราคา และธนาคารจะพิจารณาทางเลือก ผู้เสนอราคาดังกล่าวเป็นผู้ที่งาน เว้นแต่ธนาคารจะพิจารณาเห็นว่าผู้เสนอราคารายนั้นมีใช้เป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำดังกล่าว และได้ให้ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของธนาคาร

6.1.2. คุณลักษณะของระบบที่นำเสนอ ไม่เป็นไปตามคุณลักษณะด้านเทคนิคขั้นต่ำและขอบเขตการดำเนินงาน (ผนวก 1)



6.2. ธนาคารจะใช้หลักเกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) ผู้เสนอราคาที่จะผ่านการพิจารณาในข้อ 6.1 จะต้องนำเสนอรายละเอียดให้ธนาคารพิจารณาเพื่อประเมินผลให้คะแนนตามวัน/เวลาที่ธนาคารกำหนด ซึ่งจะแจ้งให้ทราบภายหลัง



6.2.1. ผู้เสนอราคาที่จะผ่านเกณฑ์ด้านคุณภาพ จะต้องได้คะแนนรวมด้านคุณภาพไม่น้อยกว่าร้อยละ 70

6.2.2. การพิจารณาผู้ชนะการเสนอราคา ธนาคารจะพิจารณาจากผู้ที่ได้คะแนนรวม Price Performance สูงสุด โดยมีปัจจัยการให้คะแนน ดังนี้

6.2.2.1. ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 25

6.2.2.2. ข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนออื่น กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 75

หัวข้อการพิจารณา	คะแนน
<b>1. ผลงาน ประสบการณ์ และการบริหารโครงการ</b>	30
1.1 ผลงาน (ตามข้อ 1.10 ผนวก 8) ได้แก่	15
1.1.1 มีผลงานด้าน LOS อย่างน้อย 1 โครงการ <u>และ</u> ด้าน CRM อย่างน้อย 1 โครงการ	
1.1.2 เป็นผลงานของผู้เสนอราคาโดยตรง หรือกิจการร่วมค้า หรือผลงานของกลุ่มบริษัท	
1.1.3 มีผลงานที่ใกล้เคียงกับธุรกิจของธนาคาร	
1.2 ประสบการณ์ในการออกแบบและปรับปรุงกระบวนการพิจารณาสินเชื่อ	6
1.3 ประสบการณ์ที่ผ่านมาของบุคลากรที่นำเสนอ ตามข้อ 12.1 (ผนวก 1)	4
1.4 วิธีการดำเนินโครงการ การบริหารจัดการโครงการ การประสานงานเพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย รวมทั้งแผนการดำเนินงานในภาพรวม (Action Plan) (ตามข้อ 2.3 ผนวก 8)	5
<b>2. ข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนออื่น</b>	10
2.1 ส่วนติดต่อกับผู้ใช้งานและการแสดงผล (User Interface) และความสะดวกในการใช้งาน (Easy to Use)	5
2.2 กระบวนการโอนย้ายข้อมูลจากระบบงานของธนาคาร (Data Migration)	3
2.3 ความสามารถของระบบงานที่นอกเหนือจากที่กำหนดใน TOR ที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร	2
<b>3. คุณลักษณะและความต้องการของระบบงาน CRM</b>	20
3.1 การแสดงผลข้อมูลลูกค้า (Customer Single View)	3
3.2 การเชื่อมโยงการแสดงผลข้อมูล (Drill Down)	3
3.3 ความสามารถในการปรับเปลี่ยนข้อมูลบนหน้าจอ และรายงาน	3
3.4 ความสามารถในการบริหารข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์	3
3.5 ความสามารถด้านการนัดหมาย	2
3.6 ความสามารถด้านการจัดการ Call Memo	2
3.7 ความสามารถในการจัดการข้อร้องเรียน	2
3.8 ความสามารถในการจัดการข้อมูลโปรแกรมและกิจกรรมทางการตลาด	2

ลายเซ็นและชื่อ:   
 นาย ประเสริฐ อดิศักดิ์   
 กิจการฯ ๒๐๖๕๑๖

หัวข้อการพิจารณา	คะแนน
<b>4. คุณลักษณะและความต้องการของระบบ LOS</b>	30
4.1 ความสามารถในการสร้าง และบริหารจัดการเอกสารการขออนุมัติเครดิต (CA)	5
4.2 ความสามารถในการคำนวณข้อมูลในเอกสาร (CA)	5
4.3 ความสามารถในการจัดทำกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ และเครื่องมือที่ใช้ในการจัดทำกระบวนการ (Work Flow Tools)	5
4.4 ความสามารถในการแสดงผลข้อมูลจากระบบงานที่เกี่ยวข้อง	5
4.5 ความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ	3
4.6 ความสามารถออกรายงานบันทึกขออนุมัติเครดิต บันทึกทบทวนวงเงิน ใบสรุปกลุ่มลูกค้า และรายงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องตามรูปแบบที่ธนาคารกำหนด	5
4.7 ความสามารถในการติดตามสถานะ (Status Monitor) ของรายการเอกสาร CA ที่สร้างได้ในทุกขั้นตอน	2
<b>5. ความต้องการด้านการประยุกต์ใช้ Workflow</b>	10
5.1 ความสามารถใช้เครื่องมือในการจัดการ Workflow เพื่อกระบวนการพิจารณาอนุมัติสำหรับธุรกิจของธนาคารในด้านอื่นๆ	4
5.2 การกำหนดค่าต่างๆในระบบ ในรูปแบบของ Parameter	3
5.3 การกำหนด Input, Output และเงื่อนไขของแต่ละขั้นตอนใน Workflow ซึ่งมีกระบวนการพิจารณาอนุมัติ แตกต่างจากกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ	3

- 6.3. ในการตัดสินใจจ้างหรือในการทำสัญญา คณะกรรมการจัดจ้างหรือธนาคารมีสิทธิให้ผู้เสนอราคาชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ ธนาคารมีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ ไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง
- 6.4. ธนาคารทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่เสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้างในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิกการจัดจ้าง โดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของทางธนาคาร เป็นสำคัญ และให้ถือว่าการตัดสินใจของธนาคารเป็นเด็ดขาด ผู้เสนอราคาจะเรียกร้องค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งธนาคารจะพิจารณายกเลิกการจัดจ้าง และลงโทษผู้เสนอราคาเป็นผู้ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อถือได้ว่าการยื่นข้อเสนอกระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จ เอกสารปลอม หรือใช้ชื่อบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลอื่นมายื่นข้อเสนอแทน เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้เสนอราคายื่นข้อเสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามเอกสารข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (Term of Reference: TOR) ได้ คณะกรรมการจัดจ้างหรือธนาคารจะให้ผู้เสนอราคานั้นชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้เสนอราคาสามารถดำเนินงานตามเอกสารข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (TOR) ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ธนาคารมี

วิชัย ประเสริฐศักดิ์  
วิมลวรรณ  
สม.พ.

สิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอหรือไม่รับราคาของผู้เสนอราคาขายนั้น ทั้งนี้ ผู้เสนอราคาดังกล่าวไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใดๆจากธนาคาร

- 6.5. ก่อนลงนามสัญญา ธนาคารอาจประกาศยกเลิกการจัดจ้าง หากปรากฏว่ามีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้เสนอราคาขายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้เสนอราคาขายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือสื่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา
- 6.6. ธนาคารสงวนสิทธิไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้เสนอราคาโดยไม่มีการผ่อนผัน ในกรณีดังต่อไปนี้
  - 6.6.1. เป็นผู้ยื่นเสนอราคาที่ไม่ได้รับหนังสือเชิญชวนผู้เสนอราคาจากธนาคาร
  - 6.6.2. เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสาร TOR ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น

## 7. การทำสัญญาและหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา

ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องดำเนินการ ดังนี้

- 7.1. ลงนามในสัญญากับธนาคารตามแบบที่ธนาคารกำหนด ให้แล้วเสร็จภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจากธนาคาร ธนาคารขอสงวนสิทธิที่จะปรับเปลี่ยนข้อความในสัญญาบางประการตามที่เห็นสมควร
- 7.2. วางหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาให้ธนาคารก่อน หรือในวันทีลงนามในสัญญา เป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ 10 ของมูลค่าการว่าจ้างทั้งหมด (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) โดยมีระยะเวลาการค้ำประกันนับตั้งแต่วันที่ลงนามในสัญญาจนถึงวันสิ้นสุดการผูกพันตามสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้
  - 7.2.1. แคชเชียร์เช็คของธนาคารในประเทศไทย สั่งจ่าย “ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย” โดยลงวันที่ที่ลงนามในสัญญา หรือก่อนหน้านั้นไม่เกิน 7 วันทำการ  
อนึ่ง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิเรียกเก็บเงินตามแคชเชียร์เช็คดังกล่าว และนำเงินเข้าฝากในบัญชีของผู้ว่าจ้าง โดยให้ถือว่าเงินจำนวนดังกล่าวเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาฉบับนี้
  - 7.2.2. หนังสือค้ำประกันของธนาคารในประเทศไทย (ตามแบบที่กำหนดในผนวก 9)
- 7.3. การคืนหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา ธนาคารจะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ย หรือเงินเพิ่มใด ๆ หลังจากสิ้นสุดการใช้บริการตามสัญญาจนแล้วเสร็จทั้งโครงการเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
- 7.4. คู่สัญญาต้องจัดทำบัญชีแสดงรายรับรายจ่ายยื่นต่อกรมสรรพากร และปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำและแสดงบัญชีรายการรับจ่ายของโครงการที่บุคคลหรือนิติบุคคลเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2554 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

## 8. ข้อเสนอสิทธิ

- 8.1. ธนาคารอาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้เสนอราคา จะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากธนาคารไม่ได้
  - 8.1.1. มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้เสนอราคาที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้เสนอราคารายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นทางการเป็นธรรมหรือสมยอมกันกับผู้เสนอราคารายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือสื่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา
  - 8.1.2. การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไป อาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารหรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ
- 8.2. ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาหรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือให้ เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)
- 8.3. ในกรณีที่เอกสารข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (TOR) นี้ มีความขัดหรือแย้งกัน ผู้เสนอราคาจะต้องปฏิบัติตาม คำวินิจฉัยของธนาคาร คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้เสนอราคาไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม

## 9. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการจ้าง ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ที่กฎหมายและระเบียบที่ได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

## 10. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ธนาคารสามารถนำผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามสัญญาของผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้าง เพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ หากผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนด จะถูกระงับการเสนอราคาหรือทำสัญญากับธนาคารไว้ชั่วคราว

## 11. การชี้แจงรายละเอียดการยื่นเอกสาร

ธนาคารจะจัดให้มีการชี้แจงรายละเอียดเอกสารข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (TOR) แก่ผู้รับเอกสาร TOR (รายละเอียดไม่เกิน 3 คน) ณ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ตามวัน/เวลา สถานที่ ที่ธนาคารจะแจ้งให้ทราบต่อไป

ผู้รับเอกสารที่เป็นผู้เสนอราคารายใดที่ไม่ได้เข้ารับฟังคำชี้แจง จะต้องรับผิดชอบในรายละเอียดความสมบูรณ์ของข้อเสนอทุกประการ และไม่มีสิทธิเรียกร้องใดๆ ธนาคารจะถือว่าผู้เสนอราคารายดังกล่าวได้ทราบ การดำเนินการตลอดจนอุปสรรค และปัญหาต่างๆ ในเงื่อนไขของการจัดหาค้างนี้ เมื่อมีอุปสรรคหรือปัญหาใดๆ แล้ว จะนำเหตุมาอ้างให้พ้นความรับผิดชอบไม่ได้





หรือ (จ) ข้อมูลที่ผู้รับข้อมูลทราบ หรือมีในความครอบครองอยู่ก่อนแล้ว ณ วันที่ทำข้อตกลงฉบับนี้

“ผู้เกี่ยวข้อง” หมายถึง กรรมการ และ/หรือพนักงาน และ/หรือตัวแทนของผู้รับข้อมูลที่มีความจำเป็นจะต้องใช้ หรือได้รับข้อมูลลับ

“บุคคลภายนอก” หมายถึง บุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้เกี่ยวข้อง

2. ผู้รับข้อมูลตกลง และรับรองต่อธนาคาร ดังต่อไปนี้

2.1 จะใช้ความระมัดระวังในการใช้ข้อมูลลับเฉพาะเพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ที่ระบุในข้อตกลงฉบับนี้เท่านั้น และจะไม่นำข้อมูลลับไปเปิดเผยแก่บุคคลภายนอก โดยไม่ได้รับความยินยอมจากธนาคาร

2.2 จะเปิดเผยข้อมูลลับให้เฉพาะผู้เกี่ยวข้องทราบเท่านั้น พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบถึงหน้าที่ในการปฏิบัติตามข้อตกลงฉบับนี้ด้วย และกำกับดูแลมิให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการใด ๆ อันเป็นการฝ่าฝืนข้อตกลงฉบับนี้ เว้นแต่กรณีที่ได้รับข้อมูลต้องเปิดเผยข้อมูลลับโดยผลของกฎหมาย คำสั่งศาล หรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจ ซึ่งผู้รับข้อมูลจะต้องแจ้งให้ธนาคารทราบเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนที่จะมีการเปิดเผยดังกล่าว

2.3 จะไม่ทำสำเนาข้อมูลลับ และ/หรือสำเนาเอกสารข้อมูลลับ โดยไม่ได้รับความยินยอมจากธนาคาร

3. กรณีที่มีความเสียหายใด ๆ เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการที่ผู้รับข้อมูล และ/หรือผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติผิดเงื่อนไข และ/หรือข้อรับรองของข้อตกลงฉบับนี้ ผู้รับข้อมูลตกลงเป็นผู้รับผิดชอบในบรรดาความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด รวมถึงค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี ให้แก่ธนาคาร

4. กรณีที่มีความเสียหายใด ๆ เกิดขึ้นกับผู้รับข้อมูล อันเนื่องมาจากการใช้ข้อมูลลับที่ได้จากธนาคาร และ/หรือผู้เกี่ยวข้องของธนาคาร ผู้รับข้อมูลตกลงและยินยอมสละสิทธิที่จะเรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ จากธนาคาร

5. ข้อตกลงฉบับนี้มีผลใช้บังคับเป็นระยะเวลา 10 ปี นับจากวันที่ทำข้อตกลงฉบับนี้

6. ผู้รับข้อมูลตกลงส่งมอบคืน และ/หรือลบ และ/หรือทำลายข้อมูลลับ สำเนาข้อมูลลับ และ/หรือสำเนาเอกสารข้อมูลลับที่ผู้รับข้อมูล และ/หรือผู้เกี่ยวข้องครอบครองอยู่ให้แก่ธนาคารในทันทีที่สิ้นสุดระยะเวลาตามข้อตกลงฉบับนี้

7. ข้อตกลงฉบับนี้อยู่ภายใต้บังคับกฎหมายไทย

เพื่อเป็นหลักฐาน ผู้รับข้อมูลจึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ ต่อหน้าพยาน ณ วัน เดือน ปี ที่ระบุข้างต้น

\_\_\_\_\_  
( ) ผู้รับข้อมูล

\_\_\_\_\_  
( ) พยาน

\_\_\_\_\_  
( ) พยาน



## ผนวก 4

### บทนิยาม

การจัดการระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM)  
และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS)

“ผู้มีผลประโยชน์ร่วมกัน” หมายถึง บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอในการจัดซื้อจัดจ้างต่อธนาคาร เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลอื่นที่เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอต่อธนาคารในคราวเดียวกัน การมีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลดังกล่าวข้างต้น ได้แก่ การที่บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันในลักษณะ ดังต่อไปนี้

(1) มีความสัมพันธ์กันในเชิงบริหาร โดยผู้จัดการ หุ่นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือของนิติบุคคลรายหนึ่งมีอำนาจ หรือสามารถใช้อำนาจในการบริหารจัดการกิจการของบุคคลธรรมดา หรือของนิติบุคคลอีกรายหนึ่งหรือหลายราย ที่เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอต่อธนาคารในคราวเดียวกัน

(2) มีความสัมพันธ์กันในเชิงทุน โดยผู้เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือผู้เป็นหุ้นส่วนไม่จำกัดความรับผิดชอบในห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดอีกรายหนึ่งหรือหลายราย ที่เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอต่อธนาคารในคราวเดียวกัน

คำว่า “ผู้ถือหุ้นรายใหญ่” ให้หมายความว่า ผู้ถือหุ้นซึ่งถือหุ้นเกินกว่าร้อยละยี่สิบห้าในกิจการนั้น หรือในอัตราอื่นตามที่คณะกรรมการนโยบายเห็นสมควรประกาศกำหนดสำหรับกิจการบางประเภทหรือบางขนาด

(3) มีความสัมพันธ์กันในลักษณะไขว่กันระหว่าง (1) และ (2) โดยผู้จัดการ หุ่นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือของนิติบุคคลรายหนึ่ง เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดอีกรายหนึ่งหรือหลายราย ที่เข้ายื่นข้อเสนอต่อธนาคารในคราวเดียวกัน หรือในนัยกลับกัน

การดำรงตำแหน่ง การเป็นหุ้นส่วน หรือการเข้าถือหุ้นดังกล่าวข้างต้นของกลุ่มสมรสหรือบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของบุคคลใน (1) (2) หรือ (3) ให้ถือว่าเป็นการดำรงตำแหน่ง การเป็นหุ้นส่วน หรือการถือหุ้นของบุคคลดังกล่าว

ในกรณีบุคคลใดใช้ชื่อบุคคลอื่นเป็นผู้จัดการ หุ่นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้เป็นหุ้นส่วน หรือผู้ถือหุ้นโดยที่ตนเองเป็นผู้ใช้อำนาจในการบริหารที่แท้จริง หรือเป็นหุ้นส่วน หรือผู้ถือหุ้นที่แท้จริงของห้างหุ้นส่วน

หรือบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัดที่เกี่ยวข้องได้เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอต่อธนาคารในคราวเดียวกัน ให้ถือว่าผู้ยื่นข้อเสนอที่มีความสัมพันธ์กันตาม (1) (2) หรือ (3) แล้วแต่กรณี

“การขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม” หมายถึง การที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายหนึ่งหรือหลายรายกระทำการอย่างใด ๆ อันเป็นการขัดขวาง หรือเป็นอุปสรรค หรือไม่เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาหรือยื่นข้อเสนอต่อธนาคาร ไม่ว่าจะกระทำโดยการสมยอมกัน หรือโดยการให้ ขอให้ หรือรับว่าจะให้ เรียก รับ หรือยอมจะรับเงิน หรือทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดหรือใช้กำลังประทุษร้าย หรือข่มขู่ว่าจะใช้กำลังประทุษร้าย หรือแสดงเอกสารอันเป็นเท็จ หรือส่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะแสวงหาประโยชน์ในระหว่างผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกัน หรือเพื่อให้ประโยชน์แก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายหนึ่งรายใดเป็นผู้มีสิทธิทำสัญญากับธนาคาร หรือเพื่อหลีกเลี่ยงการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือเพื่อให้เกิดความได้เปรียบธนาคารโดยมิใช่เป็นไปในทางการประกอบธุรกิจปกติ

## ผนวก 5

### นโยบายการรักษาความปลอดภัยด้านสารสนเทศ ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกต้องยินยอมปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร รวมถึงคำสั่งและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง โดยมีบทสรุปของนโยบายฯ ดังนี้

1. มีความตระหนักถึงการรักษาความปลอดภัยในข้อมูลและทรัพย์สินของธนาคาร
2. รับผิดชอบในการจัดการด้านความปลอดภัยข้อมูล เช่น การจัดเก็บข้อมูล การโยกย้าย และการทำสำเนา ฯลฯ
3. ในการใช้ข้อมูลที่จัดอยู่ในชั้นลับขึ้นไป ต้องขออนุญาตจากเจ้าของข้อมูล และยินยอมลงนามในข้อตกลงรักษาความลับของธนาคารก่อนเข้าใช้ข้อมูลนั้น ๆ
4. รักษาความถูกต้องและความลับข้อมูลของธนาคารก่อนการนำไปใช้งานหรือทดสอบ
5. มีการจำกัดสิทธิในการเข้าใช้งานข้อมูลที่สำคัญของธนาคาร
6. มีการจัดการเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยทางคอมพิวเตอร์
7. ยินยอมให้ธนาคารมีสิทธิในการเข้าตรวจสอบการทำงาน
8. ดำเนินการให้ธนาคารได้สิทธิโดยชอบในการใช้ซอฟต์แวร์ที่มีผู้อื่นเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ หรือสิทธิบัตร หรือทรัพย์สินทางปัญญาอื่น ๆ สำหรับข้อมูลที่เกิดขึ้นหรือซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้น (หากมี) ถือเป็นกรรมสิทธิ์ หรือลิขสิทธิ์ หรือสิทธิของธนาคาร และรับผิดชอบในกรณีที่มีการกล่าวหาฟ้องร้องหรือเรียกค่าเสียหายใด ๆ จากเจ้าของลิขสิทธิ์ หรือสิทธิบัตร หรือทรัพย์สินทางปัญญานั้น ๆ
9. หากมีการว่าจ้างช่วงในการทำงานให้กับธนาคารจะต้องควบคุมดูแลให้ผู้เสนอราคาช่วงปฏิบัติตามนโยบายการรักษาความปลอดภัยด้านสารสนเทศของธนาคารรวมถึงคำสั่งและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เช่นเดียวกัน
10. แจ้งธนาคารทันที ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ละเมิดความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร
11. ห้ามมิให้นำอุปกรณ์ประมวลผลที่ไม่ใช่ของธนาคารมาต่อเข้ากับระบบเครือข่ายภายในของ ธนาคาร เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากธนาคารเป็นลายลักษณ์อักษร
12. ห้ามมิให้นำข้อมูลและสื่อเก็บข้อมูลออกจากธนาคาร โดยไม่มีการควบคุมที่เหมาะสม ทั้งนี้ต้องแจ้งให้ธนาคารพิจารณาความเหมาะสมก่อน
13. ต้องทำหนังสือรับรองเพื่อยืนยันต่อธนาคารว่าซอฟต์แวร์ทุกประเภทที่ใช้กับงานของธนาคารไม่มีโปรแกรมแอบแฝงหรืออุปกรณ์มุ่งร้ายใด ๆ และหากธนาคารตรวจพบต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด
14. ให้ใช้พอร์ตสื่อสาร (Service Port) ของระบบงาน ตามที่ธนาคารกำหนดให้เท่านั้น เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากธนาคาร

## ผนวก 6

### ข้อกำหนดในการเสนอราคา

#### การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS)

1. ต้องจัดทำรายละเอียด (Proposal) และข้อเสนอราคาตามคุณลักษณะด้านเทคนิคขั้นต่ำและขอบเขตการดำเนินงาน (TOR) โดยมีรายละเอียดครบถ้วน ถูกต้องตามที่กำหนด (ผนวก 1)
2. ต้องเสนอราคาการจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS) ตามข้อกำหนดด้านเทคนิคขั้นต่ำและขอบเขตการดำเนินงาน (ผนวก 1) ไว้อย่างชัดเจนในเอกสารการเสนอราคา โดยราคาที่เสนอต้องครอบคลุมระยะเวลาการรับประกันคุณภาพ 1 ปี นับถัดจากวันที่สิ้นสุดการสนับสนุนธนาคาร หลังนำระบบขึ้นใช้งาน (Post Implementation)
3. ต้องเสนอราคาค่าบริการบำรุงรักษา (MA) พร้อมสิทธิการใช้งาน (ถ้ามี) แบบรายปีของปีที่ 2 ถึงปีที่ 5 ให้ธนาคารพิจารณาภายใต้เงื่อนไขการให้บริการตามรายละเอียดที่ระบุในข้อ 9.2 (ผนวก 1)
4. ต้องเสนอราคาเป็นสกุลเงินบาท โดยเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มภาษีอื่น ๆ (ถ้ามี) และค่าใช้จ่ายอื่นๆ
5. ต้องกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า 90 วัน นับตั้งแต่วันยื่นเอกสารเสนอราคา และผู้เสนอราคาจะถอนการเสนอราคามีได้
6. ก่อนเสนอราคา ผู้เสนอราคาควรตรวจสอบร่างสัญญา รายละเอียดความต้องการและขอบเขตของงาน ตามที่กำหนดในเอกสารข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (TOR) ให้ถี่ถ้วนและเข้าใจทั้งหมด ก่อนที่จะยื่นเสนอราคา
7. ต้องยื่นซองเอกสารการเสนอราคา รายละเอียดเอกสารประกอบการเสนอราคาตามผนวก 8 ในวันที่ .....  
24 ส.ค. 2561 ระหว่างเวลา 9.00 – 16.30 น. ที่ฝ่ายธุรการ ชั้น 22 ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่

ผนวก 7

หนังสือรับรองและยืนยันประกอบการเสนอราคา  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM)  
และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS)

หนังสือรับรองและยืนยันประกอบการเสนอราคา

ของบริษัท \_\_\_\_\_

ข้าพเจ้า (นาย / นาง / นางสาว) \_\_\_\_\_

ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้มีอำนาจกระทำการแทน (บจก. / บมจ.) \_\_\_\_\_

สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ \_\_\_\_\_

ซึ่งเป็นผู้มีสิทธิ์/ผู้มีความประสงค์จะเสนอราคาการจัดหาผู้ออกแบบ และพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS) ตามรายละเอียด / ประกาศ / ข้อกำหนดของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ขอรับรอง และ/หรือ ยืนยัน ดังนี้

- เป็นผู้มีความรู้คุณสมบัติถูกต้องและครบถ้วนทุกประการ
- รายละเอียดของระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS) ที่เสนอครบถ้วนและเป็นไปตามข้อกำหนด/แนวทางที่กำหนดทุกประการ
- ยอมรับและสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดได้ทุกประการ

ลงชื่อ \_\_\_\_\_

( \_\_\_\_\_ )

ผู้รับมอบอำนาจ / ผู้มีอำนาจกระทำการแทน  
ตราประทับ (ถ้ามี)





## 2. ซองที่ 2 ให้ระบุหน้าของว่า “ข้อเสนอทางด้านเทคนิค”

- 2.1. ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินงานของระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS) ที่นำเสนอกับข้อกำหนดด้านเทคนิคขั้นต่ำและขอบเขตการดำเนินงานที่ธนาคารกำหนดในเอกสาร (ผนวก 1)
- 2.2. แผนการทำงานในภาพรวมและระยะเวลาในการดำเนินโครงการตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จ
- 2.3. วิธีการบริหารโครงการ (Project Management Methodology)
- 2.4. เอกสารคุณสมบัติขั้นต่ำของ Hardware (Hardware Specification) และฐานข้อมูลที่รองรับการใช้งานกับระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการจัดหาของธนาคาร
- 2.5. กรณีที่เป็น Software Open Source ต้องแสดงเอกสาร General Public Licenses (GPL)

## 3. ซองที่ 3 ให้ระบุหน้าของว่า “ข้อเสนอราคา”

- 3.1. ข้อเสนอราคาของระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS) โดยแสดงรายละเอียดตามข้อ 2 (ผนวก 6)
- 3.2. ข้อเสนอราคาค่าบริการบำรุงรักษา (MA) พร้อมสิทธิการใช้งาน (ถ้ามี) รวมถึงค่าใช้จ่ายในการ Upgrade Version ของซอฟต์แวร์ แบบรายปีของปีที่ 2 ถึงปีที่ 5 โดยแสดงรายละเอียดตามข้อ 3 (ผนวก 6) ในอัตราไม่เกินร้อยละ 18 ของราคาซอฟต์แวร์ที่เสนอ (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ซึ่งไม่รวมค่าติดตั้ง ค่าพัฒนา รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่นๆ)

ทั้งนี้ เอกสารข้างต้นจะต้องให้ผู้มีอำนาจหรือผู้รับมอบอำนาจของบริษัทฯ ลงนามกำกับและประทับตราทุกหน้า (หากมี)

ผนวก 9  
แบบหนังสือค้ำประกัน  
(หลักประกันสัญญาจ้าง)

เลขที่ .....

วันที่ .....

ข้าพเจ้า ..... (ชื่อธนาคารผู้ออกหนังสือค้ำประกัน) ..... สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ .....  
ถนน ..... ตำบล/แขวง ..... (ชื่อผู้รับจ้าง) ..... อำเภอ/เขต ..... จังหวัด.....  
โดย ..... ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันธนาคาร ขอทำหนังสือค้ำ  
ประกันฉบับนี้ไว้ต่อ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ว่าจ้าง” ดังมีข้อความ  
ต่อไปนี้

1. ตามที่..... ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้รับจ้าง” ได้ทำสัญญาจ้าง

.....  
กับผู้ว่าจ้างตามสัญญาเลขที่ ..... ลงวันที่ ..... ซึ่งผู้รับจ้างต้องวางหลักประกัน  
การปฏิบัติตามสัญญาต่อผู้ว่าจ้าง เป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....)  
ซึ่งเท่ากับร้อยละ 10 (.....) ของมูลค่าทั้งหมดของสัญญา

ข้าพเจ้ายินยอมผูกพันตนโดยไม่มีเงื่อนไขที่จะค้ำประกันในการชำระเงินให้ตามสิทธิเรียกร้องของผู้ว่าจ้าง  
จำนวนไม่เกิน.....บาท (.....) ในฐานะเป็นลูกหนี้ร่วม ในกรณีที่ผู้รับจ้าง  
ก่อให้เกิดความเสียหายใดๆ หรือต้องชำระค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายใดๆ หรือผู้รับจ้างมิได้ปฏิบัติตามภาระหน้าที่ใดๆ  
ที่กำหนดในสัญญาดังกล่าวข้างต้น ทั้งนี้ โดยผู้ว่าจ้างไม่จำเป็นต้องเรียกร้องให้ผู้รับจ้างชำระหนี้ก่อน

2. หนังสือค้ำประกันนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันทำสัญญาจ้างดังกล่าวข้างต้นจนถึงวันที่.....  
(ระบุวันที่ครบกำหนดสัญญา) และข้าพเจ้าจะไม่เพิกถอนการค้ำประกันภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

3. หากผู้ว่าจ้างได้ขยายระยะเวลาให้แก่ผู้รับจ้าง ให้ถือว่าข้าพเจ้ายินยอมในกรณีนั้นๆ ด้วย โดยให้  
ขยายระยะเวลาการค้ำประกันนี้ออกไปตลอดระยะเวลาที่ผู้ว่าจ้างได้ขยายระยะเวลาให้แก่ผู้รับจ้างดังกล่าวข้างต้น

ข้าพเจ้าได้ลงนามและประทับตราไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ

ลงชื่อ ..... ผู้ค้ำประกัน  
( ..... )

ตำแหน่ง .....

ลงชื่อ ..... พยาน  
( ..... )

ลงชื่อ ..... พยาน  
( ..... )

พระเวรมิตร  
ศิริพรรณ  
Pant  
Pm:พ

ผนวก 10  
แบบสัญญา  
(ตามเอกสารแนบ ผนวก 10.1)

สัญญาจ้างพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM)

และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System : LOS)

ทำที่ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

วันที่ \_\_\_\_\_

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นระหว่าง

(ก) ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย โดย \_\_\_\_\_ ผู้มีอำนาจกระทำการแทน  
สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 1193 อาคารเอ็กซิม ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ซึ่งต่อไปนี้จะ  
จะเรียกว่า "ผู้ว่าจ้าง" ฝ่ายหนึ่ง กับ

(ข) \_\_\_\_\_ โดย \_\_\_\_\_ ผู้มีอำนาจกระทำการแทน  
สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ \_\_\_\_\_  
ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "ผู้รับจ้าง" อีกฝ่ายหนึ่ง

โดยเหตุที่ผู้ว่าจ้างมีความประสงค์จะจัดหาผู้ให้บริการพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System : LOS) ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "ระบบงาน" และผู้รับจ้างรับรองว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ มีความรู้ ความสามารถ และความเชี่ยวชาญ ในการจัดหาระบบงานตามความประสงค์ของผู้ว่าจ้าง ซึ่งถูกต้องตามหลักวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น คู่สัญญาทั้งสองฝ่าย จึงตกลงทำสัญญานี้ไว้ต่อกัน โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

**ข้อ 1 ข้อตกลงพัฒนาระบบงานและอนุญาตให้ใช้สิทธิ**

ผู้ว่าจ้างตกลงว่าจ้าง และผู้รับจ้างตกลงรับจ้างพัฒนาระบบงาน โดยผู้รับจ้างตกลงส่งมอบและติดตั้งระบบงาน รวมทั้งโอนย้ายข้อมูลของผู้ว่าจ้างไปยังระบบงานให้แก่ผู้ว่าจ้าง ณ อาคารเอ็กซิม เลขที่ 1193 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "สถานที่ติดตั้ง" โดยมีรายละเอียดคุณลักษณะของระบบงาน ขอบเขตการดำเนินงาน การเข้าร่วมประชุมและรายงานความคืบหน้า การส่งมอบ ติดตั้ง และทดสอบระบบงาน การโอนย้ายข้อมูล การอนุญาตให้ใช้สิทธิที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน คู่มือและเอกสารสนับสนุนการใช้งานระบบงาน การให้บริการสนับสนุนภายหลังการนำระบบงานขึ้นใช้งาน การรับประกันคุณภาพ การฝึกอบรมบุคลากร การชำระค่าจ้าง และรายชื่อบุคลากรที่เข้าปฏิบัติงาน ตามเอกสารแนบท้ายสัญญาฉบับนี้

**ข้อ 2 การรับรองและการอนุญาตให้ใช้สิทธิ**

2.1 ผู้รับจ้างรับรองและยืนยันว่าผู้รับจ้างเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ รวมถึงสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาอื่นใด และมีสิทธิแต่ผู้เดียวอย่างสมบูรณ์โดยปราศจากภาระผูกพันใดๆ อันจะทำให้เสื่อมสิทธิในระบบงานหรือคู่มือการใช้หรือสิ่งอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน และ/หรือผู้รับจ้างรับรองและยืนยันว่ามีอำนาจในการอนุญาตให้ผู้ว่าจ้างใช้สิทธิในระบบงาน คู่มือการใช้หรือสิ่งอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับระบบงานตามสัญญานี้โดยชอบด้วยกฎหมาย

2.2 กำหนดระยะเวลาอนุญาตให้ใช้สิทธิในระบบงานตามสัญญานี้ เริ่มต้นตั้งแต่วันที่ผู้ว่าจ้างได้  
รับมอบระบบงานถูกต้องครบถ้วนเป็นต้นไป

*(Handwritten signatures and stamps)*  
พระเวรชาติ  
ทิวossa (A)

2.3 ในกรณีที่ผู้รับจ้างเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตให้ผู้ว่าจ้างใช้สิทธิในระบบงานตามสัญญานี้ ผู้รับจ้างได้นำเอกสารหลักฐานเกี่ยวกับการเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตให้ผู้ว่าจ้างใช้สิทธิในระบบงานดังกล่าว ซึ่งออกโดยเจ้าของลิขสิทธิ์มีมามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างในขณะลงนามในสัญญานี้

เอกสารหลักฐานที่แสดงว่าผู้รับจ้างเป็นผู้มีอำนาจอนุญาตให้ผู้ว่าจ้างใช้สิทธิในระบบงาน ซึ่งผู้รับจ้างจะต้องนำมามอบให้แก่ผู้ว่าจ้างตามวรรคหนึ่งจะต้องมีข้อความที่แสดงให้เห็นว่า ในกรณีที่ผู้รับจ้างเลิกกิจการหรือถูกเพิกถอนการอนุญาตให้ผู้ว่าจ้างใช้สิทธิในระบบงานตามสัญญานี้จากเจ้าของลิขสิทธิ์ เจ้าของลิขสิทธิ์จะยอมผูกพันตามสัญญานี้แทนผู้รับจ้างหรือจัดให้ผู้มีอำนาจอนุญาตให้ผู้ว่าจ้างใช้สิทธิในระบบงานรายอื่นผูกพันตามสัญญานี้แทนผู้รับจ้าง และอนุญาตให้ผู้ว่าจ้างใช้สิทธิในระบบงานโดยผู้ว่าจ้างไม่ต้องเสียค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น

**ข้อ 3 เอกสารอันเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา**

รายละเอียดคุณลักษณะของระบบงาน ขอบเขตการดำเนินงาน การเข้าร่วมประชุมและรายงานความคืบหน้า การส่งมอบ ติดตั้ง และทดสอบระบบงาน การโอนย้ายข้อมูล การอนุญาตให้ผู้ว่าจ้างที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน คู่มือและเอกสารสนับสนุนการใช้งานระบบงาน การให้บริการสนับสนุนภายหลังการนำระบบงานขึ้นใช้งาน การรับประกันคุณภาพ การฝึกอบรมบุคลากร การชำระค่าจ้าง และรายชื่อบุคลากรที่เข้าปฏิบัติงาน จำนวน \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) หน้า ที่แนบท้ายสัญญาให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้

ความใดในเอกสารแนบท้ายสัญญาที่ขัดหรือแย้งกับข้อความในสัญญานี้ ให้ใช้ข้อความในสัญญานี้บังคับ และในกรณีที่เอกสารแนบท้ายสัญญาขัดแย้งกันเอง ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง คำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้างให้ถือเป็นที่สุด และผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าจ้าง ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมจากผู้ว่าจ้างทั้งสิ้น

**ข้อ 4 การส่งมอบ**

ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการดังต่อไปนี้ให้แล้วเสร็จ ภายใน 16 (สิบหก) เดือน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา

(1) ส่งมอบและติดตั้งระบบงาน โอนย้ายข้อมูลของผู้ว่าจ้าง และอนุญาตให้ผู้ว่าจ้างใช้สิทธิตามสัญญานี้ให้มีคุณสมบัติถูกต้องและครบถ้วนตามที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบท้ายสัญญา โดยให้พร้อมใช้งานได้ตามรายละเอียดการทดสอบที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบท้ายสัญญาให้แก่ผู้ว่าจ้าง ณ สถานที่ติดตั้ง และ

(2) ให้บริการสนับสนุนภายหลังการนำระบบงานขึ้นใช้งาน เป็นระยะเวลา 1 (หนึ่ง) เดือนภายหลังกดำเนินการตาม (1) แล้วเสร็จ ตามรายละเอียดการให้บริการสนับสนุนที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบท้ายสัญญา

ทั้งนี้ ผู้รับจ้างตกลงส่งมอบเอกสารที่เกี่ยวข้องกับงานแต่ละขั้นตอนให้แก่ผู้ว่าจ้าง

ผู้รับจ้างตกลงว่าเอกสารที่เกี่ยวข้องกับการส่งมอบงานแต่ละขั้นตอนและคู่มือการใช้งานระบบงาน ซึ่งนำเสนอให้ผู้ว่าจ้างต้องจัดทำเป็นเอกสารภาษาไทย โดยใช้ภาษาอังกฤษได้เฉพาะในกรณีศัพท์เทคนิค จำนวน 2 (สอง) ชุด รวมทั้งจัดทำเป็นข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งบันทึกใน CD หรือ DVD จำนวน 2 (สอง) ชุด

ในกรณีที่ผู้รับจ้างประสงค์จะนำระบบงานรายการใดที่ต่างไปจากรายละเอียด ที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบท้ายสัญญามาส่งมอบและติดตั้งให้ผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างต้องได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้างก่อน และระบบงานที่จะนำมาส่งมอบดังกล่าวจะต้องมี คุณสมบัติไม่ต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบท้ายสัญญา

การส่งมอบระบบงานตามสัญญานี้แบ่งออกเป็น 4 (สี่) งวด โดยมีรายละเอียดการส่งมอบงานแต่ละงวดตามเอกสารแนบท้ายสัญญา ทั้งนี้ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งกำหนดเวลาส่งมอบแต่ละงวด โดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อผู้ว่าจ้าง ณ สถานที่ติดตั้ง ในวันและเวลาทำการของผู้ว่าจ้าง ก่อนวันส่งมอบไม่น้อยกว่า \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) วันทำการของผู้ว่าจ้าง

Handwritten signatures and stamps at the bottom of the page, including the name "ประเสริฐ" and other illegible signatures.

ในกรณีที่ระบบงานจำเป็นต้องใช้งานร่วมกับโปรแกรมอื่น ผู้รับจ้างตกลง (1) ส่งมอบโปรแกรมดังกล่าวให้แก่ผู้ว่าจ้าง (2) ดำเนินการให้ผู้ว่าจ้างมีสิทธิโดยชอบด้วยกฎหมาย และถูกต้องในการใช้โปรแกรมดังกล่าว และ (3) ดำเนินการให้มีการรับประกันคุณภาพของโปรแกรมดังกล่าวโดยเจ้าของลิขสิทธิ์ โดยไม่คิดค่าบริการ ค่าวัสดุ อุปกรณ์ ค่าแรงงาน และค่าใช้จ่ายใดๆ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 (หนึ่ง) ปี นับจากวันที่ผู้ว่าจ้างได้ตรวจรับมอบระบบงานในขั้นตอนสุดท้ายเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ทั้งนี้ ผู้รับจ้างตกลงส่งมอบโปรแกรมดังกล่าว รวมทั้งเอกสารยืนยันการให้ใช้สิทธิและใบรับประกันโปรแกรมดังกล่าวที่ออกโดยเจ้าของลิขสิทธิ์ให้แก่ผู้ว่าจ้าง พร้อมการส่งมอบระบบงานให้แก่ผู้ว่าจ้าง

**ข้อ 5 การตรวจรับ**

เมื่อผู้ว่าจ้างได้ตรวจรับระบบงานที่ส่งมอบและเห็นว่าถูกต้องครบถ้วน ตามรายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะของระบบงานตามเอกสารแนบท้ายสัญญา และเงื่อนไขต่างๆ ของสัญญานี้แล้ว ผู้ว่าจ้างจะออกหนังสือแสดงการรับมอบระบบงานเพื่อผู้รับจ้างใช้เป็นหลักฐานประกอบการขอรับชำระค่าจ้าง

ถ้าผลการตรวจรับปรากฏว่า ระบบงานที่ผู้รับจ้างส่งมอบไม่ถูกต้องครบถ้วน หรือไม่ตรงตามรายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะของระบบงานแนบท้ายสัญญานี้ และเงื่อนไขต่างๆ ของสัญญานี้ หรือใช้งานได้ไม่ถูกต้องครบถ้วนตามข้อ 4 ผู้ว่าจ้างทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับระบบงานนั้น ในกรณีเช่นว่านี้ ผู้รับจ้างต้องนำระบบงานนั้นกลับคืนโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ และนำระบบงานใหม่มาส่งมอบให้แก่ผู้ว่าจ้าง หรือต้องทำการแก้ไขให้ถูกต้องตามสัญญาด้วยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเอง และระยะเวลาที่เสียไปเพราะเหตุดังกล่าว ผู้รับจ้างจะนำมาอ้างเป็นเหตุขอขยายเวลาตามสัญญา หรือของดหรือลดค่ารับไม่ได้

ในกรณีที่ผู้รับจ้างส่งมอบระบบงานไม่ครบถ้วนหรือส่งมอบครบถ้วน แต่ใช้งานได้ไม่ถูกต้องตามที่กำหนดไว้ในข้อ 4 แต่ไม่ถึงกับทำให้ระบบงานทั้งหมดใช้การไม่ได้ ผู้ว่าจ้างจะตรวจรับระบบงานเฉพาะส่วนที่ใช้งานได้ถูกต้องครบถ้วน โดยออกหนังสือแสดงการรับมอบระบบงานเฉพาะส่วนนั้นก็ได้

การตรวจรับจะสมบูรณ์ตามสัญญานี้ก็ต่อเมื่อผู้ว่าจ้างได้ทดสอบระบบงาน ว่าสามารถปฏิบัติงานได้เต็มความประสงค์ของผู้ว่าจ้างอย่างถูกต้องครบถ้วน

**ข้อ 6 การชำระเงิน**

ผู้ว่าจ้างตกลงชำระค่าจ้างสำหรับการดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ ในอัตราแบบเหมาจ่าย ซึ่งได้รวมค่าแรงงาน ค่าติดตั้ง ค่าวัสดุ และอุปกรณ์ทั้งหมด ค่าสัมภาระทุกอย่างทุกชนิดตามที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ ค่าขนส่ง ค่าภาษีอากร และค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามสัญญาฉบับนี้ ให้แก่ผู้รับจ้าง เป็นจำนวนเงินรวมทั้งสิ้น \_\_\_\_\_ บาท ( \_\_\_\_\_ ) ซึ่งเป็นอัตราที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว โดยแบ่งการชำระออกเป็น 4 (สี่) งวด โดยมีเงื่อนไข และวิธีการชำระค่าจ้างแต่ละงวดปรากฏตามเอกสารแนบท้ายสัญญาฉบับนี้ และให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาฉบับนี้ด้วย

**ข้อ 7 หลักประกันการดำเนินการตามสัญญา**

7.1 เพื่อเป็นประกันบรรดาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ผู้ว่าจ้าง อันเนื่องมาจากผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขตามที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ไม่ว่าข้อหนึ่งข้อใด ผู้รับจ้างตกลงวางหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาให้ไว้ต่อผู้ว่าจ้าง โดยมีวงเงินค้ำประกัน ไม่น้อยกว่า \_\_\_\_\_ บาท ( \_\_\_\_\_ ) และมีระยะเวลาค้ำประกันนับแต่วันทำสัญญาฉบับนี้ จนถึงวันที่ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดชอบตามสัญญาฉบับนี้ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างตกลงส่งมอบหลักประกันดังกล่าวให้แก่ผู้ว่าจ้างในวันทำสัญญาฉบับนี้

๒๕๖๕  
 ๐๐๒๕  
 กิจพอสรร  
 จ.ม.ม.





9.2 ผู้รับจ้างตกลงดำเนินการให้มีการรับประกันคุณภาพของระบบงาน แบบ On-Site Service ให้ไว้ต่อผู้ว่าจ้าง โดยไม่คิดค่าบริการ ค่าวัสดุ อุปกรณ์ ค่าแรงงาน และค่าใช้จ่ายใดๆ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 (หนึ่ง) ปี นับจากวันที่ผู้ว่าจ้างได้ตรวจรับมอบระบบงานในขั้นตอนสุดท้ายเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "ระยะเวลารับประกันคุณภาพ" พร้อมทั้งออกใบรับประกันเพื่อเป็นหลักฐานให้ไว้ต่อผู้ว่าจ้าง

9.3 ภายในระยะเวลารับประกันคุณภาพ ผู้รับจ้างตกลงดำเนินการดังต่อไปนี้

(ก) จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบงาน เพื่อให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม หรือให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบงาน ทางหมายเลขโทรศัพท์ หมายเลข \_\_\_\_\_ (หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่อาจเปลี่ยนแปลงในภายหลัง โดยผู้รับจ้างจะแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบทันที หากมีการเปลี่ยนแปลงหมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าว) ทุกวันทำการ ตั้งแต่เวลา 7:30 น. ถึง 20:00 น. และช่องทางอื่นใดที่ผู้ว่าจ้างจะสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาจากผู้รับจ้างได้

(เพื่อวัตถุประสงค์ของสัญญานี้ "วันทำการ" หมายถึง วันซึ่งผู้ว่าจ้างเปิดทำการตามปกติ)

(ข) ในกรณีที่ระบบงานเกิดเหตุขัดข้อง หรือชำรุดบกพร่อง จนไม่สามารถใช้งานได้เป็นปกติ และผู้รับจ้างไม่สามารถแก้ไขปัญหา หรือให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ และ/หรือช่องทางอื่นใดได้ ผู้รับจ้างตกลงตอบรับการแจ้งปัญหาเป็นลายลักษณ์อักษร ผ่านทาง e-mail และ/หรือช่องทางอื่นใด ภายใน 1 (หนึ่ง) ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง โดยผู้รับจ้างตกลงจัดส่งพนักงานเข้ามายังสถานที่ติดตั้งโดยมีรายละเอียดดังนี้

(1) กรณีปัญหาเร่งด่วนที่ทำให้ผู้ว่าจ้างไม่สามารถใช้งานระบบงานได้ : ผู้รับจ้างตกลงดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมให้เสร็จสิ้น จนระบบงานสามารถใช้งานได้เป็นปกติ ภายใน 6 (หก) ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง

(2) กรณีปัญหาสำคัญ โดยระบบงานชำรุดบกพร่องในเรื่องสำคัญ หรือไม่สามารถใช้งานได้บางส่วน : ผู้รับจ้างตกลงดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมให้เสร็จสิ้น จนระบบงานสามารถใช้งานได้เป็นปกติ ภายใน 12 (สิบสอง) ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง

(3) กรณีปัญหาไม่เร่งด่วน โดยระบบงานสามารถใช้งานได้ แต่ส่วนหนึ่งส่วนใดของระบบงานมีความชำรุดบกพร่องในเรื่องไม่สำคัญ : ผู้รับจ้างตกลงดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมให้เสร็จสิ้น จนระบบงานสามารถใช้งานได้เป็นปกติ ภายใน 24 (ยี่สิบสี่) ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง

ทั้งนี้ ในทุกครั้งที่ผู้รับจ้างเข้าดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้อง หรือชำรุดบกพร่อง ผู้รับจ้างจะต้องนำส่งรายละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหา และ/หรือเหตุชำรุดบกพร่องของระบบงานอย่างละเอียดให้แก่ผู้ว่าจ้างในทันทีที่สามารถดำเนินการได้ อนึ่ง การพิจารณาว่าเหตุขัดข้อง หรือชำรุดบกพร่องดังกล่าวเป็นกรณีปัญหาเร่งด่วน ปัญหาสำคัญ หรือปัญหาไม่เร่งด่วนนั้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้ว่าจ้าง

(ค) ผู้รับจ้างตกลงเข้าให้บริการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบงาน ณ สถานที่ติดตั้งรวมทั้งสิ้น 2 (สอง) ครั้ง ต่อปี โดยการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบงานแต่ละครั้งมีระยะเวลาห่างกันไม่น้อยกว่า 5 (ห้า) เดือน โดยผู้รับจ้างจะแจ้งกำหนดวัน และเวลาที่แน่นอนในการเข้าตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบงานให้ผู้ว่าจ้างทราบล่วงหน้า

พระเวรพิศ  
ทิพวรรณ  
Or  
Prin.ค.

ไม่น้อยกว่า 7 (เจ็ด) วันทำการ ก่อนการเข้าให้บริการในแต่ละคราว ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างอาจขอเปลี่ยนแปลงกำหนดวัน และเวลาเข้าให้บริการที่ผู้รับจ้างแจ้งให้ทราบได้ตามความเหมาะสม

อนึ่ง ในทุกครั้งที่ผู้รับจ้างเข้าให้บริการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบงานให้แก่ผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องนำส่งรายละเอียด และขั้นตอนการตรวจสอบ และบำรุงรักษาระบบงาน รวมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ว่าจ้างอย่างละเอียดเป็นลายลักษณ์อักษรให้แก่ผู้ว่าจ้างในทันทีที่สามารถดำเนินการได้

**ข้อ 10 การอบรม**

ผู้รับจ้างต้องจัดอบรมการใช้งานระบบงานตามสัญญานี้ให้แก่เจ้าหน้าที่ ของผู้ว่าจ้างให้เข้าใจและสามารถใช้งานระบบงานได้เป็นอย่างดี มีประสิทธิภาพ โดยจะต้องส่งหลักสูตรตารางฝึกอบรมและสถานที่ฝึกอบรมให้ผู้ว่าจ้างหรือผู้บริหารจัดการดูแลระบบงานที่ผู้ว่าจ้างแต่งตั้งพิจารณาเห็นชอบเป็นหนังสือก่อนดำเนินการฝึกอบรม โดยต้องดำเนินการฝึกอบรมให้แล้วเสร็จ ภายใน 16 (สิบหก) เดือน นับถัดจากวันลงนามในสัญญา โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายในการจัดอบรมจากผู้ว่าจ้าง รายละเอียดของการอบรมให้เป็นไปตามเอกสารแนบท้ายสัญญา

**ข้อ 11 คู่มือการใช้ระบบงานและการให้คำแนะนำ**

11.1 ผู้รับจ้างต้องจัดหาคู่มือการใช้ระบบงานซึ่งเป็นต้นฉบับให้เป็นกรรมสิทธิ์ของผู้ว่าจ้างตามรายละเอียดที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบท้ายสัญญา พร้อมทั้งจะต้องปรับปรุงคู่มือดังกล่าวให้ทันสมัยทุกครั้งที่มีการปรับปรุงระบบงานให้ทันสมัยขึ้นตลอดระยะเวลารับประกันตามข้อ 9.2 และต้องให้คำแนะนำในการใช้ระบบงาน และคู่มือการใช้ระบบงานเมื่อมีการปรับปรุงระบบงานดังกล่าว หรือเมื่อผู้ว่าจ้างร้องขอตลอดระยะเวลาประกันโดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ว่าจ้าง

11.2 ผู้รับจ้างต้องให้คำแนะนำแก่ผู้ว่าจ้างในการใช้ระบบงานและคู่มือการใช้ระบบงาน รวมทั้งจะต้องดำเนินการต่างๆ เกี่ยวกับระบบงาน ในลักษณะของการให้บริการหลังการขาย ทั้งนี้ เพื่อให้ระบบงานสามารถทำงานได้อย่างสมบูรณ์ ตลอดระยะเวลาการรับประกันตามข้อ 9.2 โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ว่าจ้าง รายละเอียดเป็นไปตามที่กำหนดในเอกสารแนบท้ายสัญญา

**ข้อ 12 การรักษาความลับทางการค้า**

12.1 ผู้ว่าจ้างจะไม่เปิดเผยในลักษณะที่จะก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้รับจ้างให้บุคคลอื่น ทราบซึ่งข้อมูลหรือเทคนิคเกี่ยวกับระบบงาน ซึ่งผู้รับจ้างประสงค์ให้เป็นความลับทางการค้าของผู้รับจ้าง และผู้รับจ้างได้แจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบเป็นหนังสือแล้ว

12.2 ผู้รับจ้าง ลูกจ้าง ตัวแทนหรือพนักงานของผู้รับจ้างจะต้องไม่เอาไปเปิดเผย หรือใช้ข้อมูลและ/หรือสารสนเทศของผู้ว่าจ้าง หรือกระทำด้วยประการใดๆ ให้บุคคลอื่นเอาไปเปิดเผย หรือใช้ข้อมูล และ/หรือสารสนเทศของผู้ว่าจ้าง หรือเข้าถึงโดยมิชอบซึ่งข้อมูลและ/หรือสารสนเทศของผู้ว่าจ้างผ่านโปรแกรม คอมพิวเตอร์และระบบคอมพิวเตอร์หรือล่วงรู้มาตรการป้องกันการเข้าถึงข้อมูลและ/หรือสารสนเทศของผู้ว่าจ้างผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบคอมพิวเตอร์ที่จัดทำขึ้นเป็นการเฉพาะ หรือกระทำด้วยประการใดๆ โดยมิชอบด้วยวิธีการทางอิเล็กทรอนิกส์เพื่อดักจับไว้ซึ่งข้อมูลและ/หรือสารสนเทศของผู้ว่าจ้างหรือผู้ที่เกี่ยวข้อง กับผู้ว่าจ้างที่อยู่ระหว่างการส่งผ่านโปรแกรมคอมพิวเตอร์และระบบคอมพิวเตอร์โดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย หรือโดยไม่ได้รับความยินยอมเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

**ข้อ 13 ความคุ้มครองเกี่ยวกับลิขสิทธิ์**

ในกรณีที่บุคคลภายนอกกล่าวอ้างหรือใช้สิทธิเรียกร้องใดๆ ว่ามีการละเมิดลิขสิทธิ์หรือสิทธิบัตรหรือสิทธิใดๆ เกี่ยวกับระบบงานตามสัญญานี้ โดยผู้ว่าจ้างมิได้แก้ไขตัดแปลงไปจากเดิม หรือแก้ไขตัดแปลงโดยได้รับความยินยอมจาก

*(Handwritten signatures and stamps in blue ink)*

ผู้รับจ้างเป็นหนังสือ หรือเป็นกรณีที่ถูกกฎหมายอนุญาตให้ทำได้ ผู้รับจ้างจะต้องปกป้องผู้ว่าจ้างและดำเนินการทั้งปวงเพื่อให้การกล่าวอ้างหรือการเรียกร้องดังกล่าวจะสงบสิ้นไปโดยเร็ว เพื่อให้ผู้ว่าจ้างสามารถใช้ระบบงานนั้นต่อไปได้ ขั้นตอนดังกล่าวอาจรวมถึงการคืนระบบงานเดิมและเปลี่ยนระบบงานที่มีคุณสมบัติไม่ต่ำกว่าระบบงานเดิมให้ใหม่ ระยะเวลาที่เสียไปดังกล่าวไม่นับรวมเป็นระยะเวลาใช้สิทธิตามสัญญา หากผู้รับจ้างไม่อาจกระทำได้ และผู้ว่าจ้างต้องรับผิดชอบใช้ค่าเสียหายต่อบุคคลภายนอก เนื่องจากผลแห่งการละเมิดลิขสิทธิ์ดังกล่าว ผู้รับจ้างต้องเป็นผู้ชำระค่าเสียหาย ค่าปรับ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ รวมทั้งค่าฤชาธรรมเนียมและค่าทนายความแทนผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างจะแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบเป็นหนังสือในเมื่อได้มีการกล่าวอ้างหรือใช้สิทธิเรียกร้องดังกล่าวโดยไม่ชักช้า

**ข้อ 14 ระบบงานที่ได้รับการแก้ไขพัฒนาให้ดีขึ้น**

ในกรณีที่ผู้รับจ้าง upgrade application software ของระบบงานเป็น version ใหม่ ผู้รับจ้างตกลงแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบพร้อมทั้งอธิบายถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น กับระบบงานของผู้ว่าจ้างให้ผู้ว่าจ้างทราบ โดยหากผู้ว่าจ้างประสงค์ที่จะให้ผู้รับจ้างทำการ upgrade application software ของระบบงานเป็นรูปแบบใหม่ ผู้รับจ้างจะดำเนินการให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากผู้ว่าจ้าง

**ข้อ 15 การบอกเลิกสัญญา**

15.1 เมื่อเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งดังต่อไปนี้ ผู้ว่าจ้างอาจใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาได้ทันทีโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

(1) หากผู้รับจ้างทำงานไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือผู้รับจ้างละทิ้งงาน หรือปฏิบัติงานล่าช้า หรือมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่า ผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาได้ หรือผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติ หรือปฏิบัติผิดเงื่อนไขที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ไม่ว่าข้อหนึ่งข้อใด

(2) หากผู้รับจ้างถูกฟ้องคดีล้มละลาย หรือถูกพิทักษ์ทรัพย์ หรือเป็นบุคคลผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว หรือถูกอายัดทรัพย์

(3) เมื่อผู้รับจ้างถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติว่า เป็นผู้ที่ไม่ได้แสดงบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงินของโครงการตามสัญญาที่ผู้รับจ้างเป็นผู้สัญญากับหน่วยงานรัฐต้องจัดทำและยื่นต่อกรมสรรพากร หรือแสดงบัญชีดังกล่าวไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ

ในกรณีที่สัญญาสิ้นสุดลงตามที่ระบุไว้ข้างต้น ให้สิทธิของผู้ว่าจ้างมีดังต่อไปนี้

(ก) ผู้ว่าจ้างมีสิทธิริบ หรือบังคับหลักประกัน

(ข) ผู้ว่าจ้างมีสิทธิเรียกค่าปรับตามเงื่อนไขที่ระบุในสัญญาฉบับนี้ (หากมี)

(ค) ผู้ว่าจ้างมีสิทธิจ้าง และจ่ายเงินให้แก่บุคคลอื่น เพื่อให้ดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ต่อจากผู้รับจ้างทั้งหมด หรือบางส่วนได้ และผู้ว่าจ้างมีสิทธิเรียกเอาค่าจ้าง ค่าบริการวิชาชีพ และค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นเพราะการจ้างบุคคลอื่นให้รับทำงานตามสัญญาฉบับนี้จากผู้รับจ้างได้

(ง) ผู้ว่าจ้างมีสิทธิเรียกค่าเสียหายอื่นๆ (หากมี)

โดยผู้รับจ้างต้องชดใช้เงินจำนวนดังกล่าวให้แก่ผู้ว่าจ้างโดยสิ้นเชิงภายใน \_\_\_\_\_

(\_\_\_\_\_) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

15.2 การที่ผู้ว่าจ้างใช้สิทธิบอกเลิกสัญญา ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างพ้นจากความรับผิดชอบตามสัญญาฉบับนี้

ประเวศวิทย์  
กิตติพรพร  
Pr  
Pr:mf





**ข้อ 18 การงดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาส่งมอบ**

ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัย หรือเหตุใดๆ อันเนื่องมาจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้าง หรือจาก พุทธการณอันหนึ่งอันใดที่ผู้รับจ้างไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย หรือเหตุอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความ ในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ทำให้ผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบระบบงานตามเงื่อนไขและ กำหนดเวลาแห่งสัญญานี้ได้ ผู้รับจ้างมีสิทธิของงดหรือลดค่าปรับหรือขยายเวลาตามสัญญาได้โดยจะต้องแจ้งเหตุหรือ พุทธการณดังกล่าวพร้อมหลักฐานเป็นหนังสือให้ผู้ว่าจ้างทราบภายใน 15 (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่เหตุนั้นสิ้นสุดลง หรือ ตามที่กำหนดในกฎกระทรวงดังกล่าว แล้วแต่กรณี

ถ้าผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามความในวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าผู้รับจ้างได้สละสิทธิเรียกร้อง ในการที่จะ ของงดหรือลดค่าปรับหรือขยายเวลาทำการตามสัญญา โดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่กรณี เหตุเกิดจากความผิดหรือ ความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้างซึ่งมีหลักฐานชัดเจนหรือผู้ว่าจ้างทราบต่ออยู่แล้วตั้งแต่ต้น การงดหรือลดค่าปรับหรือขยาย เวลาตามสัญญาตามวรรคหนึ่ง อยู่ในดุลพินิจของผู้ว่าจ้างที่จะพิจารณาตามที่เห็นสมควร

**ข้อ 19 คำรับรองและข้อตกลงของผู้รับจ้าง**

ผู้รับจ้างตกลง และขอให้คำรับรองแก่ผู้ว่าจ้าง ดังนี้

19.1 จะปฏิบัติงานด้วยความละเอียด ประณีต และเรียบร้อย และจะปฏิบัติงานตามหลักวิชาการโดย เครื่องครัด ให้เป็นไปตามข้อกำหนด และเงื่อนไขตามสัญญาฉบับนี้ และตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนให้ได้มาตรฐานเป็นที่ ยอมรับในการติดตั้งระบบงานทุกประการ เพื่อให้การดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อย

19.2 ผู้รับจ้างตกลงจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญ และได้รับการฝึกอบรมมาแล้วเป็นอย่างดี เพื่อ (1) เข้าดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ และหรือ (2) เข้าให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ว่าจ้างในการเริ่มใช้ระบบงาน (Go Live) และ (3) ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม หรือให้ความช่วยเหลือ หรือให้บริการตรวจสอบ บำรุงรักษา แก้ไข ซ่อมแซมระบบงานแก่ผู้ว่าจ้าง ตามสัญญาฉบับนี้

19.3 ผู้รับจ้างตกลงเข้าร่วมประชุมกับเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง พร้อมทั้งรายงานความคืบหน้า ในการดำเนินการในแต่ละขั้นตอน โดยมีรายละเอียดการเข้าร่วมประชุมและรายงานความคืบหน้าปรากฏตามเอกสารแนบท้าย สัญญา

19.4 ผู้รับจ้างตกลงและยอมรับว่า ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะขอเปลี่ยนแปลงบุคลากรที่เข้าปฏิบัติงานตาม สัญญาฉบับนี้ ซึ่งมีรายชื่อปรากฏตามเอกสารแนบท้ายสัญญาฉบับนี้ ตามที่ผู้ว่าจ้างพิจารณาเห็นสมควร โดยผู้รับจ้างไม่มีสิทธิ เปลี่ยนแปลงบุคลากรที่เข้าปฏิบัติงานตามสัญญาดังกล่าว เว้นแต่ (ก) ผู้รับจ้างได้จัดทำหนังสือชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น พร้อมทั้งเสนอรายชื่อและคุณสมบัติของบุคลากรที่จะเข้าปฏิบัติงานตามสัญญาให้แก่ผู้ว่าจ้าง และ (ข) ได้รับความยินยอม ล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง

19.5 ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานกับระบบงานของผู้ว่าจ้าง ไม่มีโปรแกรมใดๆ แอบแฝง โดยผู้รับจ้างตกลงออก หนังสือเพื่อยืนยันความปลอดภัยดังกล่าวของซอฟต์แวร์ให้ไว้ต่อผู้ว่าจ้างในวันที่ส่งมอบระบบงาน และหากผู้ว่าจ้างตรวจพบว่า ซอฟต์แวร์ที่ผู้รับจ้างนำมาติดตั้งให้กับผู้ว่าจ้างมีโปรแกรมใดๆ แอบแฝงอยู่ และก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้าง ยินยอมชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดให้แก่ผู้ว่าจ้าง

The bottom of the page contains several handwritten signatures and stamps. On the left, there is a blue stamp that reads 'ประมวลผล' (Processing). To its right, there are several handwritten signatures in blue ink. Further right, there is a blue stamp that reads 'กิตติพวง' (Kittiphuang). On the far right, there is another blue stamp that reads 'ก.ม.ม.' (K.M.M.).



19.6 ในระหว่างการดำเนินการติดตั้ง ทดสอบ ตรวจสอบ บำรุงรักษา และ/หรือแก้ไขเหตุขัดข้องของการทำงานของระบบงานผู้รับจ้างตกลงประสานงานกับผู้ว่าจ้าง หรือเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง หรือผู้ควบคุมงาน หรือตัวแทนของผู้ว่าจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ หรือตามที่ได้มีการตกลงกันเป็นไปโดยเรียบร้อย

19.7 ผู้รับจ้างตกลงปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับของผู้ว่าจ้างที่เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย และความเป็นระเบียบเรียบร้อย รวมถึงนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศของผู้ว่าจ้างโดยเคร่งครัด รวมทั้งดำเนินการให้พนักงานของผู้รับจ้างให้ความเคารพ และเชื่อฟังต่อเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง และหากผู้ว่าจ้างพิจารณาแล้วเห็นว่าพนักงานของผู้รับจ้างปฏิบัติหน้าที่บกพร่อง ไม่เชื่อฟัง หรือมีความประพฤติไม่เรียบร้อย ผู้ว่าจ้างสามารถขอเปลี่ยนพนักงานของผู้รับจ้างได้ โดยผู้รับจ้างจะจัดส่งพนักงานของผู้รับจ้างมาทดแทนให้ทันที ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้รับจ้าง และ/หรือพนักงานของผู้รับจ้างได้ดำเนินการอันเป็นการฝ่าฝืนหรือละเมิดนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศของผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบทันที พร้อมทั้งชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้ว่าจ้าง

19.8 ในการดำเนินการติดตั้ง ทดสอบระบบงาน การดำเนินการให้ระบบงานสามารถใช้งานร่วมกับระบบงานอื่นๆ ของผู้ว่าจ้าง การตรวจสอบ บำรุงรักษา และ/หรือการแก้ไขเหตุขัดข้องของการทำงานของระบบงานของผู้รับจ้าง จะไม่ส่งผลกระทบต่อซอฟต์แวร์ และ/หรือฮาร์ดแวร์ และ/หรือระบบงานอื่นๆ ของผู้ว่าจ้าง

อย่างไรก็ตาม หากการดำเนินการดังกล่าวข้างต้น และ/หรือตามสัญญาฉบับนี้ ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และ/หรือระบบงานอื่นๆ ของผู้ว่าจ้างแล้ว ผู้รับจ้างตกลงแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบทันที และดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้เสร็จสิ้นโดยเร็วที่สุดเพื่อมิให้เกิดความเสียหายต่อผู้ว่าจ้าง

19.9 หากผู้รับจ้างไม่ชำระเงินจำนวนใดๆ ที่จะต้องชำระให้แก่ผู้ว่าจ้างภายในกำหนดเวลาตามที่ระบุในสัญญานี้ ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างคิดดอกเบี้ยที่คำนวณบนยอดเงินจำนวนดังกล่าว ในอัตราร้อยละ \_\_\_\_ (\_\_\_\_) ต่อปี นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดชำระเงินเป็นต้นไป จนกว่าผู้รับจ้างจะชำระเงินจำนวนดังกล่าวให้แก่ผู้ว่าจ้างเสร็จสิ้น ครบถ้วน

19.10 รับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดขึ้นจากการดำเนินการใดๆ ของผู้รับจ้าง และ/หรือพนักงานของผู้รับจ้าง ทั้งต่อผู้ว่าจ้าง และ/หรือบุคคลภายนอก ตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง และในทันทีที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างตกลงชดเชยเงินค่าเสียหายให้แก่ผู้ว่าจ้างจนครบจำนวน

19.11 ผู้รับจ้างตกลง รวมทั้งดำเนินการควบคุมมิให้พนักงานหรือตัวแทนของผู้รับจ้าง นำข้อมูล และ/หรือสื่อเก็บข้อมูลออกจากสถานที่ติดตั้ง รวมทั้งนำอุปกรณ์ประมวลผลที่มีไซของผู้ว่าจ้างมาเชื่อมต่อเข้ากับระบบเครือข่ายภายในของผู้ว่าจ้าง เว้นแต่จะได้รับความยินยอมล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้ ผู้รับจ้างตกลงใช้พอร์ตสื่อสาร (Service Port) ของระบบงานตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนดเท่านั้น

19.12 ไม่มอบช่วงงาน หรืออินงาน หรืออินสิทธิหรือหน้าที่ ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน รวมทั้งไม่มีสิทธิที่จะมอบ หรือโอนผลประโยชน์ หรือสิทธิเรียกร้องตามสัญญาฉบับนี้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนให้แก่บุคคลอื่น เว้นแต่การจ้างช่วงงานแต่บางส่วนนั้น จะได้รับความยินยอมจากผู้ว่าจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ทั้งนี้ การที่ผู้ว่าจ้างยินยอมให้จ้างช่วงงานแต่บางส่วนดังกล่าวนั้น ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดชอบหรือพันธะหน้าที่ ตามสัญญานี้ และผู้รับจ้างยังคงมีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อผู้ว่าจ้างในงานที่จ้างช่วงนั้นทุกประการ รวมทั้งจะต้องควบคุมดูแลให้ผู้รับจ้างช่วงปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย และความเป็นระเบียบเรียบร้อย นโยบายความปลอดภัยสารสนเทศของ

*(Handwritten signatures and stamps)*  
 ประเวศ ช่าง  
 กิจพรรณ  
 Qar B  
 Pm.พ.

ผู้ว่าจ้าง คำสั่ง วิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกฎหมาย กฎระเบียบ และ/หรือประกาศที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง และบริหารพัสดุภาครัฐเช่นเดียวกับผู้รับจ้าง

19.13 ยินยอมให้ผู้ว่าจ้าง หรือตัวแทนของผู้ว่าจ้างเข้าตรวจสอบความคืบหน้าของงานตามสัญญาฉบับนี้ โดยผู้รับจ้างหรือตัวแทนของผู้รับจ้างจะให้ความสะดวก รวมทั้งตอบข้อสงสัยต่างๆ แก่ผู้ว่าจ้าง และ/หรือตัวแทนของผู้ว่าจ้างทุกประการ

19.14 ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ ให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้ตรวจสอบภายนอก และ/หรือหน่วยงานอื่นใดที่กำกับดูแลผู้ว่าจ้าง รวมถึงยินยอมให้ผู้ว่าจ้าง พนักงานของผู้ว่าจ้าง และ/หรือบุคคลดังกล่าวเข้าตรวจสอบการดำเนินงานของผู้รับจ้างได้ทันทีที่ได้รับการร้องขอ

19.15 ผู้รับจ้างตกลงว่าคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ผู้ควบคุมงาน หรือบริษัทที่ปรึกษา ที่ผู้ว่าจ้างแต่งตั้ง มีอำนาจที่จะตรวจสอบและควบคุมงานเพื่อให้เป็นไปตามสัญญา และ มีอำนาจที่จะสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติม หรือตัดทอนซึ่งงานตามสัญญา หากผู้รับจ้างฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตาม ผู้ว่าจ้าง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ผู้ควบคุมงาน หรือบริษัทที่ปรึกษา มีอำนาจที่จะสั่งให้หยุดกิจการนั้นชั่วคราวได้ ความล่าช้าในกรณีเช่นนี้ ผู้รับจ้างจะถือเป็นเหตุขอขยายระยะเวลาการปฏิบัติงานตามสัญญา หรือเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ ไม่ได้ทั้งสิ้น

19.16 ในกรณีที่ผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ หรือสัญญาจ้างอื่นใดที่ผู้รับจ้างเข้าเป็นคู่สัญญา ยื่นต่อกรมสรรพากร และปฏิบัติตามแบบแสดงบัญชีรายจ่ายแบบทำรายการประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำและแสดงบัญชีรายการรับจ่ายของโครงการที่บุคคลหรือนิติบุคคลเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2554 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ผู้รับจ้างตกลงดำเนินการตามประกาศดังกล่าว รวมทั้งกฎหมาย กฎ หรือระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด

19.17 ผู้รับจ้างรับรองว่าผู้รับจ้างไม่เป็นผู้กู้ยืมเงิน และ/หรือขอรับการสนับสนุนทางการเงิน และ/หรือใช้บริการทางการเงินจากผู้ว่าจ้าง รวมทั้งตกลงจะไม่กู้ยืมเงิน และ/หรือขอรับการสนับสนุนทางการเงิน และ/หรือใช้บริการทางการเงินใดๆ จากผู้ว่าจ้าง

สัญญานี้ทำขึ้นเป็น 2 (สอง) ฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาได้อ่านและเข้าใจข้อความ โดยละเอียดตลอดแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อ พร้อมประทับตรา (ถ้ามี) ไว้เป็นสำคัญต่อหน้าพยาน และคู่สัญญาต่างยึดถือไว้ฝ่ายละหนึ่งฉบับ

**ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย**

\_\_\_\_\_ ผู้ว่าจ้าง  
( \_\_\_\_\_ )

\_\_\_\_\_ ผู้รับจ้าง  
( \_\_\_\_\_ )

\_\_\_\_\_ พยาน  
( \_\_\_\_\_ )

\_\_\_\_\_ พยาน  
( \_\_\_\_\_ )

*Handwritten signatures and stamps in blue ink at the bottom right of the page.*

สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

เอกสารแนบ

รายละเอียดคุณลักษณะของระบบงาน ขอบเขตการดำเนินงาน การเข้าร่วมประชุมและรายงานความคืบหน้า  
การส่งมอบ ติดตั้ง และทดสอบระบบงาน การโอนย้ายข้อมูล การอนุญาตให้ใช้สิทธิที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน คู่มือและ  
เอกสารสนับสนุนการใช้งานระบบงาน การให้บริการสนับสนุนภายหลังจากนำระบบงานขึ้นใช้งานการรับประกัน  
คุณภาพ การฝึกอบรมบุคลากร การชำระค่าจ้าง และรายชื่อบุคลากรที่เข้าปฏิบัติงาน

  
Handwritten signatures and stamps in blue ink, including the name "พ.น.ส. รุ่งเรือง" and other illegible signatures.

ผนวก 11

หนังสือรับรองการไม่เปลี่ยนแปลงรายละเอียดหรือแก้ไขข้อความ  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM)  
และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS)

ตามที่ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธนาคาร) มีความประสงค์จะจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS) โดยมีรายละเอียดตามเอกสารข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (Term of Reference: TOR) เลขที่ ธก...../61 และบริษัทแจ้งความประสงค์ขอซอฟต์แวร์ (Soft file) ที่นำไปเป็นข้อมูลในการจัดทำเอกสารเพื่อประกอบการยื่นเสนอราคากับธนาคารนั้น

ข้าพเจ้า บจก./บมจ.....โดย นาย/นาง/นางสาว  
..... ซึ่งเป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลดังกล่าว ขอรับรองว่า  
เอกสารที่จัดทำขึ้นและเสนอต่อธนาคารในส่วนที่เป็นข้อความเป็นไปตามข้อกำหนดของธนาคาร บริษัทฯ มิได้  
เปลี่ยนแปลงใดๆ และมีความถูกต้องตรงกันกับที่ธนาคารแจ้งไว้ในเอกสารข้อกำหนดและขอบเขตของงาน (Term of  
Reference: TOR) ดังกล่าวข้างต้นทุกประการ หากธนาคารพบว่าบริษัทมีการเปลี่ยนแปลงข้อความใดๆ ในเอกสารที่  
ได้รับจากธนาคารในการยื่นเสนอราคากับธนาคาร ธนาคารจะพิจารณาตัดสิทธิในการเสนอราคา หรือยกเลิกสัญญา  
และเรียกค่าเสียหายอันเกิดจากการกระทำดังกล่าวของบริษัทได้

ลงลายมือชื่อ .....

( )

ผู้มีอำนาจกระทำการแทน  
ตราประทับ (ถ้ามี)