

ร่าง

เอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e - bidding)  
การจัดจ้างพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) และ  
ระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS)  
เลขที่.....

ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ลงวันที่.....

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ธนาคาร” มีความประสงค์  
จะประกวดราคาจ้างพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) และ  
ระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS) ด้วยวิธีประกวดราคา  
อิเล็กทรอนิกส์ โดยมีข้อแนะนำและข้อกำหนดดังต่อไปนี้

1. เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

- 1.1 รายละเอียดและขอบเขตของงาน
- 1.2 แบบใบเสนอราคาที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์
- 1.3 แบบสัญญาจ้าง
- 1.4 แบบหนังสือค้ำประกัน
  - 1.4.1 หลักประกันการเสนอราคา
  - 1.4.2 หลักประกันสัญญา
- 1.5 บทนิยาม
  - 1.5.1 ผู้มีผลประโยชน์ร่วมกัน
  - 1.5.2 การขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม
- 1.6 แบบบัญชีเอกสารที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์
  - 1.6.1 บัญชีเอกสารส่วนที่ 1
  - 1.6.2 บัญชีเอกสารส่วนที่ 2
- 1.7 แบบนโยบายการรักษาความปลอดภัยด้านสารสนเทศ
- 1.8 แบบข้อตกลงรักษาความลับ
- 1.9 แบบหนังสือรับรองและยืนยันประกอบการยื่นข้อเสนอ
- 1.10 แบบตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินงาน
- 1.11 แบบหนังสือรับรองการไม่เปลี่ยนแปลงรายละเอียดหรือแก้ไขข้อความที่ธนาคารกำหนด

2. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

- 2.1 มีความสามารถตามกฎหมาย
- 2.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- 2.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- 2.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

ประกวดราคา  
กรมบัญชีกลาง  
ค.ศ.ช.

- 2.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วน ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
- 2.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
- 2.7 เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว
- 2.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ธนาคาร ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้
- 2.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- 2.10 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e - GP) ของกรมบัญชีกลาง
- 2.11 ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e - GP) ของกรมบัญชีกลางตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด
- 2.12 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับรายจ่าย หรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด
- 2.13 ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การจ่ายเงินแต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาทคู่สัญญาอาจจ่ายเป็นเงินสดก็ได้ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด
- 2.14 ต้องเป็นผู้มีผลงานด้านระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) ให้กับสถาบันการเงิน อย่างน้อย 1 โครงการ ภายในระยะเวลา 5 ปี นับจากวันที่ส่งมอบงานแล้วเสร็จจนถึงวันยื่นเอกสารเสนอราคา
- 2.15 ต้องมีบุคลากรที่จะให้การสนับสนุนธนาคารในระหว่างดำเนินโครงการ ซึ่งมีประสบการณ์เกี่ยวกับการบริหารโครงการ อย่างน้อยประกอบด้วย
  - 2.15.1 หัวหน้าโครงการ จำนวน 1 คน
  - 2.15.2 ผู้ประสานงานโครงการ จำนวน 1 คน
  - 2.15.3 ทีมงานไม่น้อยกว่า จำนวน 5 คน

### 3. หลักฐานการยื่นข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอเอกสารหลักฐาน ยื่นมาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยแยกเป็น 2 ส่วน คือ

#### 3.1 ส่วนที่ 1 อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

##### 3.1.1 ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

(ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

(ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล หนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) และบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี) พร้อมรับรองสำเนาถูกต้อง

ประมวล  
กรม  
กรม  
กรม

3.1.2 ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่มีโชตินิติบุคคลให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่นสำเนาข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน หรือสำเนาหนังสือเดินทางของผู้เป็นหุ้นส่วนที่มีได้ถือสัญชาติไทย พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

3.1.3 ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า ให้ยื่นสำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า และเอกสารตามที่ระบุไว้ใน 3.1.1 หรือ 3.1.2 ของผู้ร่วมค้า แล้วแต่กรณี

3.1.4 เอกสารเพิ่มเติมอื่นๆ

3.1.4.1 สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

3.1.5 บัญชีเอกสารส่วนที่ 1 ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ตามแบบในข้อ 1.6.1 โดยไม่ต้องแนบในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

ทั้งนี้ เมื่อผู้ยื่นข้อเสนอดำเนินการแนบไฟล์เอกสารตามบัญชีเอกสารส่วนที่ 1 ครบถ้วนถูกต้องแล้ว ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์จะสร้างบัญชีเอกสารส่วนที่ 1 ตามแบบในข้อ 1.6.1 ให้โดยผู้ยื่นข้อเสนอไม่ต้องแนบบัญชีเอกสารส่วนที่ 1 ดังกล่าวในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

### 3.2 ส่วนที่ 2 อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

3.2.1 ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอมอบอำนาจให้บุคคลอื่นกระทำให้แนบหนังสือมอบอำนาจซึ่งติดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย โดยมีหลักฐานแสดงตัวตนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ทั้งนี้ หากผู้รับมอบอำนาจเป็นบุคคลธรรมดาต้องเป็นผู้ที่บรรลุนิติภาวะตามกฎหมายเท่านั้น

3.2.2 หลักประกันการเสนอราคา ตามข้อ 5.

3.2.3 เอกสารเพิ่มเติมอื่นๆ พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

3.2.3.1 แบบข้อตกลงรักษาความลับ ตามข้อ 1.8

3.2.3.2 แบบหนังสือรับรองและยืนยันประกอบการยื่นข้อเสนอ ตามข้อ 1.9

3.2.3.3 แบบตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินงาน ตามข้อ 1.10

3.2.3.4 แบบหนังสือรับรองการไม่เปลี่ยนแปลงรายละเอียดหรือแก้ไขข้อความที่ธนาคารกำหนด ตามข้อ 1.11

3.2.3.5 สำเนาสัญญา หรือหนังสือรับรองผลงาน หรือหนังสือตรวจรับมอบงาน หรือเอกสารหลักฐานอื่นใด ซึ่งมีรายละเอียดที่ระบุถึง ชื่องาน วัน/เดือน/ปี ของงาน ตามข้อ 2.14

3.2.3.6 โครงสร้างและประสบการณ์ของบุคลากรที่จะให้การสนับสนุนธนาคาร ในระหว่างดำเนินโครงการ พร้อมแนบเอกสารเกี่ยวกับประวัติการศึกษา และประวัติการทำงานของบุคลากรให้พิจารณาโดยละเอียด ตามข้อ 2.15

3.2.3.7 วิธีการบริหารโครงการ (Project Management Methodology) รวมทั้งแผนการทำงานในภาพรวม และระยะเวลาในการดำเนินโครงการตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จ

3.2.3.8 เอกสารคุณสมบัติขั้นต่ำของ Hardware และฐานข้อมูลที่รองรับการใช้งานกับระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการจัดหาของธนาคาร

- 3.2.3.9 ต้องเสนอราคาค่าบริการบำรุงรักษา (MA) พร้อมสิทธิการใช้งาน (ถ้ามี) รวมถึงค่าใช้จ่ายในการ Upgrade Version ของซอฟต์แวร์แบบรายปี ของปีที่ 2 - 5 ภายใต้เงื่อนไขการให้บริการ ตามข้อ 9 ในเอกสารแนบท้าย 1.1 (ในอัตราไม่เกินร้อยละ 18 ของราคาซอฟต์แวร์ที่เสนอ (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ซึ่งไม่รวมค่าติดตั้ง ค่าพัฒนา รวมถึงค่าใช้จ่ายอื่นๆ)
- 3.2.3.10 กรณีที่เป็น Software Open Source ต้องแสดงเอกสาร General Public Licenses (GPL)
- 3.2.3.11 เอกสารการลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) ของกรมบัญชีกลาง

3.2.4 บัญชีเอกสารส่วนที่ 2 ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ตามแบบในข้อ 1.6.2 โดยไม่ต้องแนบในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

ทั้งนี้ เมื่อผู้ยื่นข้อเสนอดำเนินการแนบไฟล์เอกสารตามบัญชีเอกสารส่วนที่ 2 ครบถ้วน ถูกต้องแล้ว ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์จะสร้างบัญชีเอกสารส่วนที่ 2 ตามแบบในข้อ 1.6.2 ให้โดยผู้ยื่นข้อเสนอไม่ต้องแนบบัญชีเอกสารส่วนที่ 2 ดังกล่าวในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

#### 4. การเสนอราคา

4.1 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ตามที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ โดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น และจะต้องกรอกข้อความให้ถูกต้องครบถ้วน พร้อมทั้งหลักฐานแสดงตัวตนและทำการยืนยันตัวตนของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่ต้องแนบใบเสนอราคาในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

4.2 ในการเสนอราคาให้เสนอราคาเป็นเงินบาทและเสนอราคาได้เพียงครั้งเดียว และราคาเดียว โดยเสนอราคารวม และหรือราคาต่อหน่วย และหรือต่อรายการ ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ท้ายใบเสนอราคาให้ถูกต้อง ทั้งนี้ ราคารวมที่เสนอจะต้องตรงกันทั้งตัวเลขและตัวหนังสือ ถ้าตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกันให้ถือตัวหนังสือเป็นสำคัญ โดยคิดราคารวมทั้งสิ้นซึ่งรวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งปวงไว้แล้ว

ราคาที่เสนอจะต้องเสนอกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า 90 วัน นับแต่วันเสนอราคาโดยภายใน กำหนดยื่นราคา ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้และจะถอนการเสนอราคามีได้

4.3 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอกำหนดเวลาดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกิน 12 เดือนนับถัดจากวัน ลงนามในสัญญาจ้าง

4.4 ก่อนเสนอราคา ผู้ยื่นข้อเสนอควรตรวจสอบร่างสัญญา รายละเอียดและขอบเขตของงาน ฯลฯ ให้ถี่ถ้วนและเข้าใจเอกสารประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดเสียก่อนที่จะตกลงยื่นข้อเสนอตามเงื่อนไข ในเอกสารประกวดราคาจ้างอิเล็กทรอนิกส์

4.5 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่.....ระหว่างเวลา 8.30 น. ถึง 16.30 น. และเวลาในการเสนอราคาให้ถือตามเวลา ของระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นเกณฑ์

เมื่อพ้นกำหนดเวลายื่นข้อเสนอและเสนอราคาแล้ว จะไม่รับเอกสารการยื่นข้อเสนอและ เสนอราคาใดๆ โดยเด็ดขาด

พระเวรวิจิตร  
กรรพ  
สม  
สม  
สม

4.6 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำเอกสารสำหรับใช้ในการเสนอราคาในรูปแบบไฟล์เอกสารประเภท PDF File (Portable Document Format) โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบความครบถ้วนถูกต้อง และชัดเจนของเอกสาร PDF File ก่อนที่จะยืนยันการเสนอราคา แล้วจึงส่งข้อมูล (Upload) เพื่อเป็นการเสนอราคา ให้แก่ธนาคารผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

4.7 คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอแต่ละรายว่า เป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นตามข้อ 1.5.1 หรือไม่ หากปรากฏว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

หากปรากฏต่อคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ว่าก่อนหรือใน ขณะที่มีการพิจารณาข้อเสนอ มีผู้ยื่นข้อเสนอรายใดกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็น ธรรมดาตามข้อ 1.5.2 และคณะกรรมการฯ เชื่อว่ามีการกระทำอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็น ธรรมดา คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ และธนาคารจะพิจารณา ลงโทษ ผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวเป็นผู้ทำงาน เว้นแต่ธนาคารจะพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นมีใช่เป็นผู้ริเริ่ม ให้มีการกระทำความดังกล่าวและได้ให้ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของธนาคาร

4.8 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

4.8.1 ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

4.8.2 ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่นๆ (ถ้ามี) รวมค่าใช้จ่าย

ทั้งปวงไว้ด้วยแล้ว

4.8.3 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการเสนอราคา ตามวัน เวลา

ที่กำหนด

4.8.4 ผู้ยื่นข้อเสนอจะถอนการเสนอราคาที่เสนอแล้วไม่ได้

4.8.5 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องศึกษาและทำความเข้าใจในระบบและวิธีการเสนอราคาด้วยวิธี

ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ของกรมบัญชีกลางที่แสดงไว้ในเว็บไซต์ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th)

## 5. หลักประกันการเสนอราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องวางหลักประกันการเสนอราคาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้าง ภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ จำนวน 1,750,000.- บาท (หนึ่งล้าน เจ็ดแสนห้าหมื่นบาทถ้วน)

5.1 เช็ครีหรือตราฟท์ที่ธนาคารเซ็นส่งจ่าย ซึ่งเป็นเช็ครีหรือตราฟท์ลงวันที่ที่ใช้เช็ครีหรือตราฟท์นั้น ชำระต่อเจ้าหน้าที่ในวันที่ยื่นข้อเสนอ หรือก่อนหน้านั้นไม่เกิน 3 วันทำการ

5.2 หนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารภายในประเทศ ตามแบบที่คณะกรรมการ นโยบายกำหนด

5.3 พันธบัตรรัฐบาลไทย

5.4 หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบ กิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทยตามรายชื่อ บริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของ ธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอ นำเช็ครีหรือตราฟท์ที่ธนาคารเซ็นส่งจ่ายหรือพันธบัตรรัฐบาลไทยหรือหนังสือ ค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์มาวางเป็นหลักประกันการเสนอราคา จะต้องส่งต้นฉบับ เอกสารดังกล่าวมาให้ธนาคารตรวจสอบความถูกต้องในวันที่..... ระหว่างเวลา 8.30 น. ถึง 16.30 น.

ประมวล  
นส  
นสพ  
นสว

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ “กิจการร่วมค้า” ประสงค์จะใช้หนังสือ คำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารในประเทศเป็นหลักประกันการเสนอราคา ให้ระบุชื่อผู้ยื่นข้อเสนอในหนังสือ คำประกันอิเล็กทรอนิกส์ฯ ดังนี้

(1) กรณีที่กิจการร่วมค้าได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลใหม่ ให้ระบุชื่อกิจการร่วมค้าดังกล่าว เป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

(2) กรณีที่กิจการร่วมค้าไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลใหม่ ให้ระบุชื่อผู้เข้าร่วมค้ารายที่ สัญญาร่วมค้ากำหนดให้เป็นผู้เข้ายื่นข้อเสนอกับหน่วยงานของรัฐเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

ทั้งนี้ “กิจการร่วมค้าที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลใหม่” หมายความว่า กิจการร่วมค้าที่ จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

หลักประกันการเสนอราคาตามข้อนี้ธนาคารจะคืนให้ผู้ยื่นข้อเสนอหรือผู้ค้าประกันภายใน ๑๕ วัน นับถัดจากวันที่ธนาคารได้พิจารณาเห็นชอบรายงานผลการคัดเลือกผู้ชนะการประกวดราคาเรียบร้อยแล้ว เว้นแต่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่คัดเลือกไว้ซึ่งเสนอราคาต่ำสุดหรือได้คะแนนรวมสูงสุดไม่เกิน 3 ราย ให้คืนได้ต่อเมื่อได้ทำ สัญญาหรือข้อตกลง หรือผู้ยื่นข้อเสนอได้พ้นจากข้อผูกพันแล้ว

การคืนหลักประกันการเสนอราคา ไม่ว่าจะในกรณีใดๆ จะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ย

6. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

6.1 ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ ธนาคารจะพิจารณา ตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น

6.2 การพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ

ธนาคารจะพิจารณาโดยให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

6.2.1 ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 20

6.2.2 ข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนออื่น กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 80

หัวข้อการพิจารณา	คะแนน
1. วิธีการบริหารโครงการ (Project Management Methodology)	
1.1 ผลงานและประสบการณ์ที่ผ่านมาของบุคลากรและบริษัทที่นำเสนอ	7
1.2 วิธีการดำเนินโครงการ การบริหารจัดการโครงการ การประสานงาน เพื่อให้การดำเนินงานเป็นไปตามเป้าหมาย รวมทั้งแผนการดำเนินงาน ในภาพรวม (Action Plan)	8
2. ข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนออื่น	
2.1 ส่วนติดต่อกับผู้ใช้งานและการแสดงผล (User Interface)	5
2.2 ความสะดวกในการใช้งาน (Easy to Use)	5
2.3 คุณสมบัติขั้นต่ำของ Hardware และฐานข้อมูลที่รองรับการใช้งานกับ ระบบที่นำเสนอ	5
2.4 กระบวนการโอนย้ายข้อมูลจากระบบงานของธนาคาร (Data Migration)	7
2.5 ความสามารถของระบบงานที่นอกเหนือจากที่กำหนดใน TOR ที่เป็น ประโยชน์ต่อธนาคาร	3

หัวข้อการพิจารณา	คะแนน
<b>3. คุณลักษณะและความต้องการของระบบงาน CRM</b>	
3.1 การแสดงผลข้อมูลลูกค้า (Customer Single View)	5
3.2 การเชื่อมโยงการแสดงผลข้อมูล (Drill Down)	5
3.3 ความสามารถในการปรับเปลี่ยนข้อมูลบนหน้าจอ และรายงาน	4
3.4 ความสามารถของการบริหารข้อมูลลูกค้าสัมพันธ์	5
3.5 ความสามารถด้านการนัดหมาย	3
3.6 ความสามารถด้านการจัดการ Call Memo	2
3.7 ความสามารถในการจัดการข้อร้องเรียน	2
3.8 ความสามารถในการจัดการข้อมูลโปรแกรมและกิจกรรมทางการตลาด	4
<b>4. คุณลักษณะและความต้องการของระบบ LOS</b>	
4.1 ความสามารถในการสร้าง และบริหารจัดการเอกสารการขออนุมัติเครดิต (CA)	5
4.2 ความสามารถในการคำนวณข้อมูลในเอกสาร (CA)	
4.3 ความสามารถในการจัดทำกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ และเครื่องมือที่ใช้ในการจัดทำกระบวนการ (Work Flow Tools)	5
4.4 ความสามารถในการแสดงผลข้อมูลจากระบบงานที่เกี่ยวข้อง	
4.5 ความยืดหยุ่นในการปรับเปลี่ยนกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ	5
4.6 ความสามารถออกรายงานบันทึกขออนุมัติเครดิต บันทึกทบทวนวงเงิน ใบสรุปกลุ่มลูกค้า และรายงานอื่นๆที่เกี่ยวข้องตามรูปแบบที่ธนาคารกำหนด	5
4.7 ความสามารถในการติดตามสถานะ (Status Monitor) ของรายการเอกสาร CA ที่สร้างได้ในทุกขั้นตอน	2

โดยกำหนดให้นำหน้ากรวมทั้งหมดเท่ากับร้อยละ 100

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านเกณฑ์คุณสมบัติเบื้องต้นต้องเข้ามานำเสนอแนวทางการออกแบบระบบ (Presentation) เพื่อประกอบการพิจารณาให้คะแนน ในวันที่.....

6.3 หากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามข้อ 2 หรือยื่นหลักฐานการยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วนตามข้อ 3 หรือยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้องตามข้อ 4 คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่ ผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเสนอเอกสารทางเทคนิคหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะจ้างไม่ครบถ้วน หรือเสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนดไว้ในประกาศและเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ในส่วนที่มีใช้สาระสำคัญ และความแตกต่างนั้นไม่มีผลทำให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบต่อผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเป็นการผิดพลาดเล็กน้อย คณะกรรมการฯ อาจพิจารณาผ่อนปรนการตัดสินผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น

6.4 ธนาคารสงวนสิทธิ์ไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่มี การผ่อนผัน ในกรณีดังต่อไปนี้

6.4.1 ไม่ปรากฏชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นในบัญชีรายชื่อผู้รับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ หรือบัญชีรายชื่อผู้ซื้อเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร

6.4.2 ไม่กรอกชื่อผู้ยื่นข้อเสนอในการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์

6.4.3 เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น

6.5 ในการตัดสินการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือในการทำสัญญา คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือธนาคารมีสิทธิให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ ธนาคารมีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ ไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง

ประกาศ  
วันที่  
ค.ร.น.

6.6 ธนาคารทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่เหมาะสมทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้างในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของทางธนาคารเป็นสำคัญ และให้ถือว่าการตัดสินใจของธนาคารเป็นเด็ดขาด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งธนาคารจะพิจารณายกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์และลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ที่งานไม่ว่าจะเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อถือว่าผู้ยื่นข้อเสนอกระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จ หรือใช้ข้อมูลคลาดเคลื่อน หรือนิติบุคคลอื่นมายื่นข้อเสนอแทน เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือธนาคาร จะให้ผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ธนาคารมีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ หรือไม่รับราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใดๆ จากธนาคาร

6.7 ก่อนลงนามสัญญา ธนาคารอาจประกาศยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หากปรากฏว่ามีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการประกวดราคาหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือสื่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

## 7. การทำสัญญาจ้าง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะต้องทำสัญญาจ้างตามแบบสัญญา ดังระบุในข้อ 1.3 หรือทำข้อตกลงเป็นหนังสือกับธนาคาร ภายใน 45 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง และจะต้องวางหลักประกันสัญญา เป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ 10 ของราคาค่าจ้างที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ ให้ธนาคารยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

### 7.1 เงินสด

7.2 เช็ครีพอร์ตหรือตราประทับธนาคารเซ็นส่งจ่ายให้แก่ธนาคาร ซึ่งเป็นเช็ครีพอร์ตลงวันที่ที่ใช้เช็ครีพอร์ตนั้นชำระต่อเจ้าหน้าที่ในวันทำสัญญา หรือก่อนวันนั้นไม่เกิน 3 วันทำการ

7.3 หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามตัวอย่างที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด ดังระบุในข้อ 1.4.2 หรือจะเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

7.4 หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุน หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกัน ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบาย ดังระบุในข้อ 1.4.2

### 7.5 พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน 15 วันนับถัดจากวันที่ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้รับจ้าง) พ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาจ้างแล้ว

คู่สัญญาต้องจัดทำบัญชีแสดงรายรับรายจ่ายยื่นต่อกรมสรรพากร และปฏิบัติตามประกาศคณะกรรมการป้องกัน และปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำและแสดงบัญชีรายการรับจ่ายของโครงการที่บุคคลหรือนิติบุคคลเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2554 และที่แก้ไขเพิ่มเติม

ป.ระเวรวิภา จ.ท.ท. ๒๒  
๒๕๖๓



## 8. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

ธนาคารจะจ่ายค่าจ้างซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่มตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงด้วยแล้วให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้าง โดยแบ่งออกเป็น 3 งวด

งวดที่ 1 เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 30 ของค่าจ้าง หลังจากส่งมอบเอกสารตามข้อ 11.3.1, ข้อ 11.3.2.1 และข้อ 11.3.2.2 ในเอกสารแนบท้าย 1.1

งวดที่ 2 เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 30 ของค่าจ้าง หลังจากดำเนินการตามข้อ 11.1.2.1, ข้อ 11.1.3.1, ข้อ 11.2.1 พร้อมทั้งส่งมอบเอกสารตามข้อ 11.3.3.1, ข้อ 11.3.4.1 และข้อ 12 ในเอกสารแนบท้าย 1.1

งวดสุดท้าย เป็นจำนวนเงินในอัตราร้อยละ 40 ของค่าจ้าง เมื่อผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานทั้งหมดให้แล้วเสร็จเรียบร้อยตามสัญญาและธนาคารได้ตรวจรับมอบงานจ้างเรียบร้อยแล้ว

## 9. อัตราค่าปรับ

ค่าปรับตามแบบสัญญาจ้างแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือจะกำหนด ดังนี้

9.1 กรณีที่ผู้รับจ้างนำงานที่รับจ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่งโดยไม่ได้รับอนุญาตจากธนาคาร จะกำหนดค่าปรับสำหรับการฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นจำนวนร้อยละ 10 ของวงเงินของงานจ้างช่วงนั้น

9.2 กรณีที่ผู้รับจ้างปฏิบัติผิดสัญญาจ้างนอกเหนือจากข้อ 9.1 จะกำหนดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 ของราคาค่าจ้าง (ตามเอกสารแนบท้าย 1.1 ข้อ 14)

## 10. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ซึ่งได้ทำสัญญาจ้างตามแบบดังระบุในข้อ 1.3 จะต้องจัดให้มีการรับประกันคุณภาพระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) แบบ On Site Service เป็นระยะเวลา 1 ปี นับจากวันที่ธนาคารตรวจรับมอบงานงวดสุดท้ายเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

## 11. ข้อสงวนสิทธิในการยื่นข้อเสนอและอื่น ๆ

11.1 เงินค่าจ้างสำหรับงานจ้างครั้งนี้ ได้มาจากเงินงบประมาณรายได้ของหน่วยงาน

การลงนามในสัญญาจะกระทำต่อเมื่อธนาคารได้รับอนุมัติเงินค่าจ้างจากงบประมาณรายได้ของหน่วยงานแล้วเท่านั้น

11.2 เมื่อธนาคารได้คัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอรายใดให้เป็นผู้รับจ้าง และได้ตกลงจ้างตามการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ถ้าผู้รับจ้างจะต้องส่งหรือนำสิ่งของมาเพื่องานจ้างดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ และของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี ดังนี้

11.2.1 แจ้งการส่งหรือนำสิ่งของดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศต่อกรมเจ้าท่า ภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้รับจ้างส่งหรือซื้อของจากต่างประเทศ เว้นแต่ เป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้

11.2.2 จัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทย จากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ให้บรรทุกสิ่งของนั้น โดยเรืออื่นที่มีใจเรือไทย ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตเช่นนั้นก่อนบรรทุกของลงเรืออื่น หรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่น

11.2.3 ในกรณีที่มิปฏิบัติตาม 11.2.1 หรือ 11.2.2 ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี

11.3 ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งธนาคารได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญา หรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ ภายในเวลาที่กำหนดตั้งระบุไว้ในข้อ 7 ธนาคารจะริบหลักประกันการยื่นข้อเสนอ หรือเรียกธำนาจจากผู้ออกหนังสือ ค่าประกันการยื่นข้อเสนอทันที และอาจพิจารณาเรียกชดใช้ความเสียหายอื่น (ถ้ามี) รวมทั้งจะพิจารณา ให้เป็นผู้ที่จ้างตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

11.4 ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาหรือข้อตกลงจ้าง เป็นหนังสือให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

11.5 ในกรณีที่เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ มีความขัดหรือแย้งกัน ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของธนาคาร คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อเสนอไม่มี สิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม

11.6 ธนาคารอาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอ จะเรียกธำนาจ ค่าเสียหายใดๆ จากธนาคารไม่ได้

11.6.1 ธนาคารไม่ได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการจัดจ้างหรือได้รับจัดสรรแต่ไม่เพียงพอ ที่จะทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไป

11.6.2 มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือก มีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมหรือสมยอม กันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือสื่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

11.6.3 การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารหรือกระทบต่อ ประโยชน์สาธารณะ

11.6.4 กรณีอื่นในทำนองเดียวกับ 11.6.1 11.6.2 หรือ 11.6.3 ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

## 12. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการจ้าง ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

## 13. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ธนาคารสามารถนำผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามสัญญาของผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือก ให้เป็นผู้รับจ้างเพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ หากผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกระงับการยื่นข้อเสนอ หรือทำสัญญากับธนาคารไว้ชั่วคราว

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

.....(วัน เดือน ปี).....

ประเวศ ภาสกร  
12/12/2564  
12/12/2564

## รายละเอียดและขอบเขตของงาน

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

## 1. ภาพรวมของระบบงาน

ด้วยธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ธนาคาร” มีความประสงค์จะจัดจ้างพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS) เพื่อให้ธนาคารมีระบบสารสนเทศที่แสดงข้อมูลของลูกค้าในทุกมิติ ในรูปแบบ Single View ที่ทันสมัย มีข้อมูลครบถ้วน เป็นการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับพนักงานในการให้บริการกับลูกค้า เพื่อการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่เหมาะสมกับลูกค้า รวมทั้งมีระบบงานสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ที่ใช้โมเดลทางสถิติในการพิจารณาให้สินเชื่อ ซึ่งการจัดหานี้ รวมถึงการวิเคราะห์ การออกแบบ การพัฒนา การทดสอบ การติดตั้ง เอกสารยืนยันสิทธิในการใช้งาน การรับประกันคุณภาพของระบบงานที่ออกแบบและพัฒนา การฝึกอบรม คู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนการดำเนินงานอื่นๆ ที่จำเป็น

## 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 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานที่ได้รับสิทธิ์ สามารถกำหนดสิทธิ์การใช้งานระบบสำหรับผู้ใช้งานได้
- 2.6 ระบบต้องมีเครื่องมือให้ธนาคารสามารถทำการปรับเปลี่ยนข้อมูลที่แสดงบนหน้าจอ (เพิ่ม ลด แก้ไข) ได้โดยไม่ต้องใช้ภาษาโปรแกรม และสามารถนำโปรแกรมที่ได้ทำการปรับเปลี่ยนหน้าจอดังกล่าวขึ้นใช้งานได้โดยไม่ต้อง Restart Server
- 2.7 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานบันทึก หรือนำข้อมูลเข้าในระบบโดยมีตัวช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานในแต่ละขั้นตอนได้ และระบบต้องตรวจสอบการนำเข้าข้อมูลให้เบื้องต้น เช่น ประเภทของข้อมูล (Data Type) จำนวนคอลัมน์ เป็นอย่างน้อย รวมทั้งระบบต้องสามารถให้ผู้ใช้งานตรวจสอบและสามารถแก้ไขข้อมูลก่อนยอมรับการนำเข้าข้อมูลได้เป็นอย่างน้อย ดังนี้
  - 2.7.1 ข้อมูลเงินกองทุน
  - 2.7.2 ข้อมูลสินเชื่อแยกตามหมวดกลุ่มอุตสาหกรรม (ISIC Code)
  - 2.7.3 ข้อมูลสินเชื่อแยกตามหมวดกลุ่มอุตสาหกรรมย่อย
  - 2.7.4 ข้อมูลสินเชื่อแยกตามประเทศ
  - 2.7.5 ข้อมูลอันดับความเสี่ยงประเทศ OECD
  - 2.7.6 ข้อมูลกลุ่มลูกค้าและผู้ดูแลกลุ่มลูกค้า
  - 2.7.7 ข้อมูลเกณฑ์การกำหนดอัตราดอกเบี้ย
  - 2.7.8 ข้อมูลเกณฑ์การกำหนดค่าธรรมเนียม

- 2.7.9 ข้อมูลเกณฑ์สัดส่วนหลักประกัน
- 2.7.10 ข้อมูลค่าแปลงสภาพ (Conversion Factor)
- 2.7.11 ข้อมูลประกอบการพิจารณาอนุมัติแบบ Automated
- 2.7.12 ข้อมูลประเภทธุรกิจตาม ธปท.
- 2.7.13 ข้อมูลประเภทธุรกิจตามกระทรวงพาณิชย์
- 2.7.14 ข้อมูลตารางแบบสัญญาและระยะเวลาการอนุมัติมีผล
- 2.7.15 ข้อมูลจังหวัด, อำเภอ, ตำบล, รหัสไปรษณีย์

ทั้งนี้ระบบต้องสามารถให้ผู้ใช้งานนำเข้าข้อมูลได้ล่วงหน้า โดยระบุวันที่เริ่มต้นมีผล และวันที่สิ้นสุดของข้อมูลได้

- 2.8 ระบบสามารถเชื่อมต่อกับระบบงานของธนาคาร ผ่านทาง Web Service หรือ FTP/SFTP ได้ตามที่ธนาคารกำหนดได้เป็นอย่างน้อย ดังนี้
  - 2.8.1 ระบบข้อมูลลูกค้า
  - 2.8.2 ระบบข้อมูลวงเงิน
  - 2.8.3 ระบบข้อมูลหลักประกัน
  - 2.8.4 ระบบ Trade Finance (Export, Import, Packing Credit, Forward Contract, Letter of Guarantee)
  - 2.8.5 ระบบเงินฝาก
  - 2.8.6 ระบบเงินกู้ระยะยาว
  - 2.8.7 ระบบบริการประกันการส่งออกระยะสั้น (Core Insurance)
  - 2.8.8 ระบบหนี้ปรับโครงสร้างและหนี้ตัดจำหน่าย (Core Restructure Loan)
  - 2.8.9 ระบบการพิสูจน์ตัวตนสำหรับผู้ใช้งาน (Authentication)
  - 2.8.10 ระบบ Credit Rating System
  - 2.8.11 ระบบ Credit Warning Sign & Watch List System
  - 2.8.12 ระบบรวมศูนย์การตรวจสอบข้อมูลคดีความภาครัฐ
  - 2.8.13 ระบบข้อมูลและตัวอย่างลายมือชื่อของผู้ค้ำประกันและเจ้าของหลักประกัน
  - 2.8.14 ระบบ NCB
  - 2.8.15 ระบบ ENLITE

อนึ่ง กรณีที่ธนาคารไม่สามารถจัดเตรียมหรือจัดซื้อจัดจ้างระบบการเชื่อมต่อได้ทันตามที่กำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องจัดเตรียมโปรแกรมการเชื่อมต่อกับระบบงานดังกล่าว เพื่อให้ธนาคารสามารถเชื่อมต่อได้ในอนาคต

- 2.9 ระบบต้องมี Web Service หรือสามารถสร้าง Web Service เพิ่มเติมได้ เพื่อใช้ในการติดต่อกับระบบงานต่างๆ ของธนาคาร
- 2.10 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานกำหนดมุมมองของแต่ละผู้ใช้งานตามที่ต้องการได้
- 2.11 ระบบสามารถทำ Encryption Protocol แบบ TLS หรือที่ดีกว่า ในการทำ Connection ระหว่าง Client กับ Web Server
- 2.12 ระบบสามารถควบคุมไม่ให้ Username เดียวกันเข้าใช้งานระบบพร้อมกัน (Concurrent Session) โดยกรณีมีการเข้าใช้งานระบบในเครื่องคอมพิวเตอร์มากกว่า 1 เครื่อง ให้ระบบ Logout การใช้งานในเครื่องคอมพิวเตอร์เดิม และถือว่าการใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ล่าสุด เป็นการ Login เข้าใช้งานระบบ
- 2.13 ระบบสามารถจัดเก็บ Log ของระบบได้ เช่น Log การทำงานของระบบ เป็นต้น และต้องสามารถ Backup Log ไปยังสื่ออื่นๆ ได้ เช่น Tape Backup, Physical Disc เป็นต้น

- 2.14 ระบบสามารถบันทึกข้อมูลได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมทั้งสามารถแสดงผลและพิมพ์ได้ทั้งรูปแบบภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
- 2.15 ระบบสามารถบันทึกข้อมูลวันที่แบบพุทธศักราชได้ โดยระบบต้องแสดงปฏิทินให้ผู้ใช้งานเลือกวันที่ที่ต้องการ
- 2.16 ระบบสามารถแสดงข้อความเตือนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงให้กับผู้ใช้งาน เช่น มีการยืนยันเมื่อมีการลบบายการ มีข้อความแสดงเมื่อมีความผิดพลาด (Error Message) เป็นต้น
- 2.17 ระบบมี Validation Engine ที่สามารถกำหนด Rules ที่ใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้
- 2.18 ระบบสามารถคัดกรอง (Filter) ข้อมูล/ช่วงของข้อมูล และเรียงลำดับข้อมูล (Sort) เพื่อแสดงผลบนหน้าจอได้
- 2.19 ระบบสามารถตรวจสอบข้อมูลที่เป็น (Mandatory Field) ที่ต้องบันทึกได้
- 2.20 ระบบสามารถทำงานได้ทั้งแบบ Online และแบบ Offline กรณีที่ทำงานแบบ Offline ระบบต้องสามารถดำเนินการได้อย่างน้อยดังนี้
- 2.20.1 สามารถ Synchronize ข้อมูลระหว่างอุปกรณ์เคลื่อนที่กับ Server ของระบบงานได้
- 2.20.2 สามารถนำข้อมูลกลับไปปรับปรุงที่ระบบได้ เมื่อมีการใช้งานแบบ Online
- 2.21 ระบบสามารถแสดงวันที่และเวลาที่มีการเข้าใช้งานระบบล่าสุดของแต่ละผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานตรวจสอบความถูกต้องของวันที่และเวลาที่เข้าใช้งานระบบล่าสุด
- 2.22 ระบบสามารถรองรับจำนวนผู้ใช้งานระบบ อย่างน้อยดังนี้
- 2.22.1 ผู้พัฒนาระบบ (Developer) จำนวนไม่น้อยกว่า 5 User
- 2.22.2 ผู้ดูแลระบบ (Administrator) จำนวนไม่น้อยกว่า 5 User
- 2.22.3 ผู้ทำรายการในระบบ (Entry User) และผู้อนุมัติรายการ (Verify User) จำนวนไม่น้อยกว่า 400 User
- 2.22.4 ผู้ดูข้อมูล (Inquiry User) จำนวนไม่น้อยกว่า 250 User
- 2.23 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานเข้าทำงานได้พร้อมๆกัน (Concurrent User) ไม่น้อยกว่า 150 Concurrent Users
- 2.24 ระบบรองรับใช้งานแบบ 24 x 7 (High Availability)
- 2.25 ระบบสามารถเก็บข้อมูล Service Level Agreement (SLA) สำหรับทั้งกระบวนการ และแต่ละกระบวนการใน Workflow ได้
- 2.26 ระบบสามารถเรียกดูรายละเอียดของผู้ใช้งานที่กำลังใช้งานระบบได้
- 2.27 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องโอนย้ายข้อมูล (Data Migration) จากระบบงานของธนาคารหรือไฟล์เอกสารข้อมูลที่ธนาคารจัดเก็บตามที่ธนาคารกำหนดได้เป็นอย่างน้อย ดังนี้
- 2.27.1 ข้อมูลลูกค้า
- 2.27.2 ข้อมูลหลักประกัน
- 2.27.3 ข้อมูลรายละเอียดจากการเข้าพบลูกค้า (Call Memo) จากระบบฐานข้อมูลบูรณาการและระบบข้อมูลติดตามความคืบหน้าของลูกค้า
- 2.27.4 ข้อมูลและตัวอย่างลายมือชื่อของผู้ค้าประกันและเจ้าของหลักประกัน
- 2.27.5 ข้อมูลการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (e-CA)
- 2.27.6 เอกสารข้อมูลประวัติและผลการขออนุมัติสินเชื่อ ขอบทบทวนวงเงิน และการขออนุมัติอื่นๆ
- 2.27.7 เอกสารข้อมูลงบการเงินและหมายเหตุประกอบงบการเงิน

### 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 ได้ตาม que ผู้ใช้งานต้องการ โดยที่ไม่ต้องเขียนโปรแกรมเพิ่มเติม เช่น เปลี่ยนการแสดงผลจาก Pie Chart เป็น Bar Chart เป็นต้น
- 4.1.2 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งาน Drill Down ข้อมูลบนตาราง บนกราฟ หรือบนข้อมูล บนหน้าจอของ ผู้ใช้งาน 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
- 4.2 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. ใช้วงเงินร่วม
- 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. ขนาดของธุรกิจ
- 4.2.2.2.1.17. สาขาที่จะขอใช้บริการ
- 4.2.2.2.1.18. หมวดกลุ่มอุตสาหกรรม
- 4.2.2.2.1.19. หมวดกลุ่มอุตสาหกรรมย่อย
- 4.2.2.2.1.20. ประเภทอุตสาหกรรมของ S-Curve
- 4.2.2.2.1.21. สถานะการเป็น Hi-P SMEs
- 4.2.2.2.1.22. ข้อมูลอันดับเครดิตจากหน่วยงานภายนอก
- 4.2.2.2.2 ข้อมูลผู้ติดต่อ โดยมีข้อมูลขั้นต่ำ ดังนี้
- 4.2.2.2.2.1. ชื่อ-นามสกุล
- 4.2.2.2.2.2. เลขที่บัตรประชาชน / เลขที่หนังสือเดินทาง / Work Permit
- 4.2.2.2.2.3. หมายเลขโทรศัพท์ (มีได้มากกว่า 1 หมายเลข)
- 4.2.2.2.2.4. หมายเลขโทรสาร (มีได้มากกว่า 1 หมายเลข)
- 4.2.2.2.2.5. e-Mail (มีได้มากกว่า 1 e-Mail)
- 4.2.2.2.2.6. Facebook
- 4.2.2.2.2.7. ID Line
- 4.2.2.2.2.8. ตำแหน่ง
- โดยข้อมูลผู้ติดต่อสามารถมีได้ มากกว่า 1 คน
- 4.2.2.2.3 ข้อมูลความต้องการของลูกค้า โดยมีข้อมูลขั้นต่ำ ดังนี้
- 4.2.2.2.3.1. ประเภทวงเงิน ได้แก่ สินเชื่อในประเทศ สินเชื่อต่างประเทศ รับประกัน เป็นอย่างน้อย สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ประเภทวงเงิน)
- 4.2.2.2.3.2. วงเงินที่ต้องการ
- 4.2.2.2.3.3. ประเภทวงเงินที่ต้องการ
- 4.2.2.2.4 ข้อมูลสถานะและการใช้เงินกับธนาคาร โดยมีข้อมูลขั้นต่ำดังนี้
- 4.2.2.2.4.1. ชั้นของลูกค้าหนี้

- 4.2.2.2.4.2. NPL Status
- 4.2.2.2.4.3. Active/Stop Accrued Status
- 4.2.2.2.4.4. Watch List
- 4.2.2.2.4.5. 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 ผลการใช้งเงินกับสถาบันการเงินอื่น
- 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
- 4.2.2.2.11 เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า (มีได้มากกว่า 1 ราย) และหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า
- 4.2.2.3 ตารางนัดหมายการเข้าพบลูกค้า ระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้
  - 4.2.2.3.1 แผนการนัดหมาย ระบุวันและเวลาที่นัดหมาย ผู้ที่เข้าพบ
  - 4.2.2.3.2 สามารถปรับปรุงตารางนัดหมายกับ Calendar ของผู้ใช้งานหรือกลุ่มผู้ใช้งาน ใน Google Mail ของธนาคารได้
  - 4.2.2.3.3 สถานะของกิจกรรม ได้แก่ 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
  - 4.2.2.4.1 ระบบสามารถแสดงผลภัณฑ์ (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 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 โดยมีรายละเอียด  
ขั้นต่ำ 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. ความสำคัญและความเร่งด่วน
    - 4.2.2.6.3.8. วันและเวลาที่ได้รับเรื่อง
    - 4.2.2.6.3.9. ชื่อผู้บันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย
    - 4.2.2.6.3.10. วันและเวลาที่มอบหมายงาน
    - 4.2.2.6.3.11. ผู้ที่ได้รับการมอบหมาย
    - 4.2.2.6.3.12. วันและเวลาที่จะสามารถปิดเรื่อง
    - 4.2.2.6.3.13. วันและเวลาที่ปิดเรื่อง
    - 4.2.2.6.3.14. ผู้ปิดเรื่อง
    - 4.2.2.6.3.15. หมายเหตุ

- 4.2.2.6.4 ระบบสามารถติดตามสถานะของเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยได้
- 4.2.2.6.5 ระบบสามารถเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ได้ โดยกรณี  
ที่ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย เกิดจากลูกค้าของธนาคารในขณะนั้น  
ระบบต้องสามารถเก็บข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยนั้นๆ ได้ตาม  
ลูกค้าของธนาคาร
- 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 และสามารถแจ้งเตือนผู้ใช้งาน  
และผู้ที่เกี่ยวข้อง เมื่อเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ไม่ได้รับการ  
แก้ไขตามเวลาที่กำหนด รวมทั้งระบบสามารถส่งผ่านเรื่องไปยังลำดับถัดไป  
ตามที่กำหนดใน Workflow ในกรณีผู้ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ได้ดำเนินการ  
ภายในเวลาที่กำหนด
- 4.2.2.6.8 ผู้ใช้งานที่ได้รับสิทธิ์สามารถเลื่อนวันและเวลาที่คาดว่าจะสามารถปิด  
เรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ได้
- 4.2.2.6.9 ระบบสามารถแจ้งเตือนผู้ใช้งาน ในกรณีต่างๆ ขึ้นต่ำ ดังนี้
- 4.2.2.6.9.1. เมื่อได้รับมอบหมาย
- 4.2.2.6.9.2. เมื่อเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ใกล้ถึงกำหนดเวลา  
ที่ต้องปิดเรื่อง
- 4.2.2.6.9.3. ในช่วงเวลาเดียวกัน มีเรื่องร้องเรียนในเรื่องเดียวกันจำนวน  
เกินกว่าที่ธนาคารกำหนด
- 4.2.2.6.10 เมื่อเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ได้รับการดำเนินการหรือ  
แก้ปัญหาแล้ว ผู้ใช้งานสามารถบันทึกวิธีการแจ้งผลไปยังลูกค้า เช่น e-Mail,  
โทรศัพท์ ได้ เป็นอย่างน้อย ทั้งนี้กรณีผู้ใช้งานบันทึกวิธีการแจ้งผลเป็น  
แบบ e-Mail ระบบสามารถส่งข้อมูลโดยอัตโนมัติ ผ่านช่องทางดังกล่าวได้
- 4.2.2.6.11 ระบบสามารถแสดงรายงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย  
แบบ Online ในรูปแบบ Graphic Chart ตั้งแต่เริ่มต้นรับเรื่องจนกระทั่ง  
ปิดเรื่อง
- 4.2.2.7 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานเรียกดูรายการ (Inquiry) และพิมพ์รายงานข้อมูลเหล่านี้ได้  
รวมทั้งสามารถ Export เป็น Word, Excel หรือ PDF ได้
- 4.2.3 ผู้ใช้งานสามารถบันทึกข้อมูลลูกค้าที่สนใจใช้บริการกับธนาคารผ่านหน้าจอของระบบ หรือสามารถ  
Upload ข้อมูลลูกค้าเข้าในระบบได้ โดยระบบต้องให้ผู้ใช้งานตรวจสอบข้อมูลก่อนยอมรับการ  
นำเข้า
- 4.2.4 ระบบสามารถ Assign ลูกค้าให้ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบได้อัตโนมัติตามเงื่อนไขการแบ่งงานที่ธนาคารกำหนด  
เช่นวงเงินที่ขออนุมัติ ขนาดของธุรกิจ เป็นอย่างน้อย โดยสามารถ Assign ได้มากกว่า 1 ฝ่ายงาน  
กรณีที่ไม่สามารถ Assign ลูกค้าได้ตามเงื่อนไขการแบ่งงานที่ธนาคารกำหนด ให้ระบบกระจาย  
ลูกค้า แบบแจกตามลำดับของฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ
- 4.2.5 ระบบสามารถให้พนักงานในฝ่ายงานผู้รับผิดชอบที่ได้รับการ Assign งาน ทำการจองประเภท  
วงเงินของลูกค้า (ที่ลูกค้าต้องการ) กรณีที่มีการจองประเภทวงเงินของลูกค้าแล้ว พนักงานท่าน  
อื่นต้องไม่สามารถทำการจองลูกค้ารายนี้ได้

- 4.2.6 พนักงานทุกคนที่มีสิทธิ์ในการใช้งานระบบ สามารถดูข้อมูลการจองของลูกค้าทุกรายได้ แต่ไม่สามารถแก้ไขรายละเอียดต่างๆได้ ยกเว้นพนักงานที่เป็นผู้ดูแลลูกค้า
- 4.2.7 ระบบสามารถแจ้งเตือนให้ผู้ใช้งานทราบ เมื่อมีการบันทึกข้อมูลซ้ำลงในระบบ เช่น เลขที่จดทะเบียน เป็นอย่างน้อย
- 4.2.8 ระบบสามารถค้นหาข้อมูลลูกค้าได้ โดยสามารถใช้รหัสลูกค้า ชื่อลูกค้า หมายเลขโทรศัพท์ เลขที่บัตรประชาชน/เลขที่จดทะเบียน ผลิตภัณฑ์ที่สนใจที่ลงทะเบียนไว้กับธนาคาร เพื่อใช้ในการเรียกดูข้อมูลลูกค้าหรือติดต่อกับลูกค้า
- 4.2.9 ระบบสามารถกำหนดสิทธิ์การเรียกดูข้อมูลลูกค้า สำหรับผู้ใช้งานได้ ตามสิทธิ์ที่ธนาคารกำหนด ได้แก่ ดูข้อมูลลูกค้าตามฝ่ายงานของผู้ใช้งาน ดูข้อมูลลูกค้าตามสาขาของผู้ใช้งาน ดูข้อมูลลูกค้าได้ทุกราย เป็นอย่างน้อย
- 4.2.10 ระบบสามารถกำหนดสิทธิ์ให้ผู้ใช้งานแต่ละผู้ใช้งาน/กลุ่มผู้ใช้งาน สามารถเรียกดูข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าได้แตกต่างกันตามที่ธนาคารกำหนด
- 4.2.11 ระบบสามารถ Assign, Re-assign หรือ Share ข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลผู้ติดต่อให้พนักงานรายอื่นได้ตามที่กำหนด กรณีทำการ Re-assign ผู้ที่ทำการ Re-Assign ต้องใส่เหตุผลผลการ Re-assign
- 4.2.12 ระบบสามารถสร้าง e-Mail Template ได้
- 4.2.13 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานเลือก e-Mail Template ที่ต้องการ โดยระบบจะสร้างเนื้อหาใน e-Mail ให้ได้โดยอัตโนมัติตาม e-Mail Template ที่เลือกไว้ และสามารถแก้ไขเนื้อหาได้
- 4.2.14 ระบบสามารถ Export ข้อมูลได้ทุกช่วงเวลา จากหน้าจอของระบบ ในรูปแบบ Excel โดยต้องไม่กระทบกับการทำงานของระบบ
- 4.2.15 ระบบต้องสามารถติดต่อออกไปหาลูกค้าผ่านระบบ e-Mail ได้เป็นอย่างน้อย
- 4.2.16 ระบบสามารถเรียกดูข้อมูลทั้งหมดของลูกค้าของธนาคาร(ลูกค้าปัจจุบัน และอดีตลูกค้า) รวมถึงลูกค้าที่สนใจใช้บริการกับธนาคารในมุมมองต่างๆ ตามสิทธิ์ของผู้ใช้งานได้ ประกอบด้วยข้อมูลขั้นต่ำ ดังนี้
- 4.2.16.1 ข้อมูลลูกค้า
  - 4.2.16.2 ข้อมูลวงเงินและหลักประกัน
  - 4.2.16.3 ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ใช้บริการ (Product)
  - 4.2.16.4 ข้อมูลกรรมธรรม์ และข้อมูลผู้ซื้อ/ธนาคารผู้ซื้อ/ผู้ซื้อสินค้า
  - 4.2.16.5 ข้อมูลเงินฝาก
  - 4.2.16.6 ข้อมูลภาระคงค้างทั้งหมด ภาระคงค้างภายในกำหนด (Indue) ภาระคงค้างที่เกินกำหนด (Overdue)
  - 4.2.16.7 ข้อมูลภาระผูกพัน
  - 4.2.16.8 ข้อมูล Turnover
  - 4.2.16.9 ข้อมูลประวัติการชำระเงิน
  - 4.2.16.10 ข้อมูลประวัติการใช้วงเงิน การเบิกเงินกู้
  - 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/ข้อเสนอแนะ/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 ประวัติรายได้ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมย้อนหลัง ตามที่ธนาคารกำหนด
- 4.2.17 ระบบสามารถแสดงข้อมูลลูกค้าทั้งหมดได้ เช่น ลูกค้าอยู่ระหว่างดำเนินการ ลูกค้าของธนาคาร ลูกค้าที่ยกเลิกการใช้งาน (ลูกค้าที่ถูกธนาคารปฏิเสธ หรือ ลูกค้าที่ปฏิเสธ การใช้บริการจากธนาคาร)
- 4.2.18 ระบบสามารถคัดกรอง (Filter) รายชื่อลูกค้าที่สายการตลาดติดต่อเสนอบริการได้ เช่น คัดกรองตามหมวดอุตสาหกรรม ตามขนาดธุรกิจ ตามฝ่ายงาน ตามสาขา เป็นต้น
- 4.2.19 ระบบสามารถแสดงข้อมูลจากระบบ ENLITE ได้ เช่น ข้อมูลของบริษัท ผู้ถือหุ้น ผู้บริหารของบริษัทของลูกค้าที่สนใจใช้บริการ เป็นต้น
- 4.2.20 ระบบสามารถแสดงข้อมูลจากระบบ NCB ได้ เช่น วงเงินสินเชื่อที่มีกับสถาบันการเงิน ประวัติการใช้งาน 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 ประเภทเงินหรือบริการ, 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 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องโอนย้ายข้อมูล (Migration) จากระบบเดิมของธนาคารไปยังระบบ LOS ได้ โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้กำหนด 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 บนระบบอย่างเป็นทางการเป็นขั้นตอน 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
- 5.2 ความต้องการสำหรับกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
- 5.2.1 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือก 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 กระบวนการขอขยายวันครบกำหนดระยะเวลาอนุมัติผล
- 5.2.1.5 กระบวนการขอขยายระยะเวลาทบทวนวงเงิน
- 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 พร้อมทั้งสามารถบันทึกรายละเอียดตามแต่ละประเภทหลักประกันและข้อมูลอื่นๆตามที่ธนาคารกำหนดได้ และต้องสามารถเพิ่มเติมประเภทหลักประกันได้ในอนาคต นอกจากนี้หลักประกัน 1 รายการต้องสามารถใช้ได้กับเอกสาร Credit Approval (CA) ได้หลายฉบับ
- 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 สามารถผูกหลักประกันเข้ากับ CA ได้หลายรายการ ภายใต้เอกสาร CA 1 ฉบับ
- 5.2.6.1.2 สิ่งที่ต้องอนุมัติ
- 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 การใช้งเงินและเงื่อนไขวงเงิน
- 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 ประวัติการใช้งเงิน ยอดหนี้คงเหลือ (Outstanding) เป็นต้น

- 5.2.6.2.13 ข้อมูลจากระบบ ENLITE เช่น ข้อมูลของบริษัท ผู้ถือหุ้น ผู้บริหารของบริษัทของลูกค้าที่สนใจใช้บริการ 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 ข้อมูลรายละเอียดเงินไถงเงิน
- 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 โดยการบันทึก และ/หรือ Attached File เพื่อส่งกลับไปยังผู้สร้างเอกสารได้ โดย Comment ต้อง ไม่ใช่ในการพิจารณาอนุมัติ
- 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 โดยระบบแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ตามระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด
- 5.2.14.7 เมื่อใกล้ถึงวันครบกำหนดทบวงเงิน โดยระบบแจ้งให้ทราบล่วงหน้าตามระยะเวลา ที่ธนาคารกำหนด
- 5.2.15 ระบบสามารถเก็บข้อมูลตามมติที่อนุมัติได้ โดยกรณีที่มีมติที่อนุมัติไม่ตรงกับสิ่งที่ขออนุมัติตาม CA ระบบต้องให้ผู้ใช้งานสามารถนำข้อมูลที่อนุมัติมาปรับปรุงข้อมูลหรือเพิ่มรายการให้เป็นไปตามมติ ที่อนุมัติ โดยระบบต้องเก็บข้อมูลแยกเก็บข้อมูลที่บันทึกเป็นอีกหนึ่งชุดข้อมูล
- 5.2.16 เมื่อ CA ได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติ และมติเป็นอนุมัติ ระบบต้องรองรับการทำงาน อย่างน้อย ดังนี้
- 5.2.16.1 ระบบสามารถเลือกแบบสัญญาให้กับเอกสาร CA ได้ และผู้ใช้งานสามารถเปลี่ยนแบบ สัญญาได้ ตามที่ผู้ใช้งานต้องการ
- 5.2.16.2 ระบบสามารถกำหนดระยะเวลาการอนุมัติมีผลให้อัตโนมัติ ตามแบบสัญญาที่ผู้ใช้งาน กำหนด และสามารถแก้ไขได้
- 5.2.16.3 ผู้ใช้งานสามารถกำหนดรายการเอกสารที่ต้องใช้ในการทำสัญญา และระบุสถานะของ เอกสารได้
- 5.2.16.4 ผู้ใช้งานสามารถบันทึกวันที่ที่นัดหมายลูกค้าเพื่อเซ็นสัญญา
- 5.2.16.5 ผู้ใช้งานสามารถบันทึกวันที่เซ็นสัญญา
- 5.2.16.6 ผู้ใช้งานสามารถ Attached File เอกสารสัญญา
- 5.2.17 เมื่อมีการ Complete รายการเอกสาร CA (Close CA) แล้ว ผู้ใช้งานไม่สามารถเพิ่ม/แก้ไขรายการ หรือเพิ่ม/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 การจัดการแผนการทบวงเงินประจำปี โดยระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้
- 5.2.19.1 ระบบสามารถจัดเก็บข้อมูลลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อกับธนาคาร ตามวันเดือนปีที่ธนาคาร กำหนด เพื่อนำมาใช้ในการบันทึกแผนการทบวงประจำปีได้ เช่น ต้องการข้อมูล ลูกค้า ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2559 เพื่อใช้ในการบันทึกแผนการทบวงประจำปี เป็นต้น



- 5.2.19.2 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานบันทึกแผนการทบทวนวงเงินประจำปีเป็นรายลูกค้าได้ โดยผู้ใช้งานระบุเดือนและปีที่ต้องการทบทวน กรณีลูกค้ารายใดที่ผู้ใช้งานเห็นว่าไม่อยู่ในเกณฑ์ทบทวน ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานระบุสถานะการทบทวนเป็น "ไม่ต้องทบทวนวงเงิน" พร้อมทั้งระบุเหตุผล
- 5.2.19.3 ระบบสามารถตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล สำหรับการบันทึกแผนการทบทวนวงเงินประจำปีของลูกค้าแต่ละราย ก่อนนำส่งข้อมูลให้ผู้มีอำนาจอนุมัติได้ โดยข้อมูลที่นำส่งเพื่อการขออนุมัติ ต้องเป็นข้อมูลลูกค้าทุกรายของฝ่ายงานที่ต้องการทบทวนวงเงิน เช่น ฝ่าย ก. มีลูกค้าที่ต้องทบทวนวงเงินในปี 2560 จำนวน 100 ราย ดังนั้นข้อมูลลูกค้าที่นำส่งให้ผู้บริหารฝ่าย 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 ผู้ใช้งานสามารถจัดการข้อมูลการติดตามเงื่อนไขการอนุมัติของลูกค้าผ่านหน้าจอของระบบได้ หลังจากผ่านกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ 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/ยังไม่ปิด 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

## 6. ความต้องการด้านการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน (Authentication and Access Control)

ระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้

- 6.1 ระบบมีหน้าจอ GUI (Graphic User Interface) สำหรับผู้ดูแลระบบ (Administrator) ในการจัดการสิทธิ์ผู้ใช้งาน และดูแลระบบ

- 6.2 ระบบสามารถยืนยันตัวตนของผู้ใช้งาน (Authentication) กับ ระบบจัดเก็บ Username และ Password ของธนาคาร ด้วยรหัสผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password)
- 6.3 ระบบสามารถตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้ระบบของผู้ใช้งาน (Authorization)
- 6.4 ระบบสามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ เป็นรายผู้ใช้งาน หรือกลุ่มของผู้ใช้งานเพื่อให้ได้รับสิทธิ์เดียวกันได้
- 6.5 ระบบสามารถจัดการความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล สำหรับแต่ละรายผู้ใช้งาน หรือกลุ่มของผู้ใช้งานได้
- 6.6 ระบบสามารถเพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ลบ สิทธิ์การเข้าใช้งานระบบของผู้ใช้งานได้
- 6.7 ระบบสามารถ Enable/Disable Username ของผู้ใช้งานได้
- 6.8 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 ระบบสามารถจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลของจำนวนของผู้ใช้งานที่เข้าใช้ระบบผ่านช่องทางติดต่อทั้งหมด
8. การรับประกันคุณภาพ
- ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องจัดให้มีการรับประกันคุณภาพระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) แบบ On Site Service เป็นระยะเวลา 1 ปี นับจากวันที่ธนาคารตรวจรับมอบงานงวดสุดท้ายเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
9. การให้บริการสนับสนุนระหว่างการรับประกันคุณภาพ (Support)
- ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องจัดให้มีบริการอย่างน้อยดังต่อไปนี้
- 9.1 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถรับแจ้งเหตุขัดข้องและให้คำปรึกษาหรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) ในวันทำการของธนาคาร (วันจันทร์ ถึง วันศุกร์) ตั้งแต่เวลา 7.30 น. - 20.00 น. รวมถึงช่องทางอื่นที่ธนาคารสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาได้
- 9.2 กรณีไม่สามารถให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์หรือช่องทางอื่นได้ ต้องจัดส่งพนักงานเข้ามาแก้ไขปัญหาหรือเหตุขัดข้องมายังสถานที่ติดตั้งใช้งานไปแล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) จากธนาคาร
- 9.3 ต้องจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเหตุขัดข้อง และ/หรือความชำรุดบกพร่องของระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) อย่างละเอียดให้แก่ธนาคารในทันทีที่สามารถดำเนินการได้ และตกลงเป็นผู้รับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้าดำเนินการทั้งจำนวน
- 9.4 ต้องตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) ไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง/ปี พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการตรวจเช็ค รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร (ถ้ามี) เป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้งที่ให้บริการ โดยจะต้องแจ้งกำหนดวันเวลาที่แน่นอนก่อนดำเนินการให้บริการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วันทำการ

## 10. การ Upgrade ระบบ

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

## 11. ขอบเขตงาน

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการตามขอบเขตงานที่กำหนดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

### 11.1 ด้านการออกแบบ พัฒนา การทดสอบ และการติดตั้ง

- 11.1.1 ต้องดำเนินการออกแบบ พัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS)
- 11.1.2 ต้องดำเนินการทดสอบการเชื่อมต่อระหว่างระบบ (System Integration Test : SIT) ของระบบดังนี้
  - 11.1.2.1 ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)
  - 11.1.2.2 ระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS)
- 11.1.3 ต้องดำเนินการติดตั้งและทดสอบความถูกต้องของระบบร่วมกับธนาคารในขั้นตอนการทดสอบ โดยผู้ใช้งาน (User Acceptance Test : UAT) ของระบบดังนี้
  - 11.1.3.1 ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)
  - 11.1.3.2 ระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS)
- 11.1.4 ต้องดำเนินการโอนย้ายข้อมูล (Data Migration) จากระบบงานเดิมของธนาคารไปยังระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) ตามที่ธนาคารกำหนดได้อย่างถูกต้องครบถ้วน
- 11.1.5 ต้องให้คำแนะนำในการประยุกต์ใช้ และการดำเนินงานอื่นๆ ที่จำเป็น เพื่อให้ธนาคารสามารถใช้ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 11.1.6 ต้องจัดให้มีการประชุมร่วมกับคณะทำงานโครงการของธนาคารอย่างน้อยเดือนละครั้ง พร้อมทั้งนำเสนอรายงานความก้าวหน้าของโครงการ (Project Status) ให้ธนาคารทราบจนกว่างานจะแล้วเสร็จ
- 11.1.7 ต้องจัดให้มีบุคลากรที่จะให้การสนับสนุนธนาคารในระหว่างดำเนินโครงการจนแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
- 11.1.8 ต้องดำเนินการให้การสนับสนุนในการนำระบบขึ้นใช้งาน (Go Live) ของระบบดังนี้
  - 11.1.8.1 ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)
  - 11.1.8.2 ระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS)
- 11.1.9 ต้องรับผิดชอบการดำเนินงานต่างๆ ทั้งหมดให้ถูกต้องตามข้อกำหนด รวมทั้งปฏิบัติตามระเบียบกฎข้อบังคับ ของธนาคาร โดยจะอ้างเหตุไม่รับผิดชอบใดๆ จากความเข้าใจผิด ความไม่ทราบ ความผิดพลาด หรือความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลที่มีในข้อกำหนดนี้ไม่ได้ การดำเนินการใดๆ ที่ขัดกับ ระเบียบ กฎ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามข้อกำหนดนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นและแก้ไขให้ถูกต้อง โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ

11.2 ด้านการฝึกอบรม

- 11.2.1 ต้องจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งาน การดูแลระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) พร้อมจัดทำเอกสารการฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยรองรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ดังนี้
- 11.2.1.1 จัดฝึกอบรมผู้ใช้งานระบบ (User Training) จำนวนไม่น้อยกว่า 200 คน
- 11.2.1.2 จัดฝึกอบรมผู้ใช้งานระบบที่มีความเชี่ยวชาญ (Super User Training) จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน
- 11.2.1.3 จัดฝึกอบรมผู้ดูแลระบบ (Administrator Training) จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน
- 11.2.2 ต้องจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งาน การดูแลระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) พร้อมจัดทำเอกสารการฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยรองรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ดังนี้
- 11.2.2.1 จัดฝึกอบรมผู้ใช้งานระบบ (User Training) จำนวนไม่น้อยกว่า 200 คน
- 11.2.2.2 จัดฝึกอบรมผู้ใช้งานระบบที่มีความเชี่ยวชาญ (Super User Training) จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน
- 11.2.2.3 จัดฝึกอบรมผู้ดูแลระบบ (Administrator Training) จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน
- 11.2.2.4 จัดฝึกอบรมการใช้งานเครื่องมือสำหรับพัฒนาระบบ (Development Tools) ที่ใช้ในการพัฒนาระบบการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคาร สำหรับผู้พัฒนาระบบ (Developer Training) จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน

11.3 ด้านเอกสาร

- 11.3.1 ต้องจัดทำแผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงานที่ประกอบด้วยตารางการปฏิบัติงาน ขั้นตอนในการดำเนินงาน/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบงานแต่ละขั้นตอน งานที่ส่งมอบในแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอนโดยนำเสนอในรูปแบบ Gantt chart เพื่อใช้ในการบริหารและติดตามผลการดำเนินงาน ให้ธนาคารก่อนเริ่มดำเนินการ
- 11.3.2 ต้องจัดทำเอกสารเกี่ยวกับการวิเคราะห์ ออกแบบระบบในรูปแบบสื่อ Electronics และเอกสารอย่างละ 1 ชุด โดยเนื้อหาของเอกสารจะต้องครอบคลุมรายละเอียด ดังนี้
- 11.3.2.1 เอกสารการวิเคราะห์ความต้องการ (System Requirement Document)
- 11.3.2.2 เอกสารการวิเคราะห์ระบบและออกแบบระบบ (System Design Specification)
- 11.3.3 ต้องจัดทำเอกสารการทดสอบการเชื่อมต่อระหว่างระบบ (System Integration Test : SIT) ในรูปแบบสื่อ Electronics และเอกสารอย่างละ 1 ชุด ดังนี้
- 11.3.3.1 การทดสอบระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)
- 11.3.3.2 การทดสอบระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS)
- 11.3.4 ต้องจัดทำคู่มือการใช้งานของแต่ละระบบในรูปแบบสื่อ Electronics และเอกสารอย่างละ 1 ชุด ดังนี้
- 11.3.4.1 สำหรับระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์
- 11.3.4.1.1 คู่มือการดูแลระบบงาน (System Configuration)
- 11.3.4.1.2 คู่มือการใช้งานสำหรับผู้ดูแลระบบ (Administration Manual)
- 11.3.4.1.3 คู่มือการใช้งานระบบ (User Manual)
- 11.3.4.2 สำหรับระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
- 11.3.4.2.1 คู่มือการดูแลระบบงาน (System Configuration)
- 11.3.4.2.2 คู่มือการใช้งานสำหรับผู้ดูแลระบบ (Administration Manual)
- 11.3.4.2.3 คู่มือการใช้งานระบบ (User Manual)
- 11.3.4.3 คู่มือการแก้ไขปัญหา (Troubleshooting Document/Problem Document)
- 11.3.4.4 คู่มือการใช้งานเครื่องมือสำหรับพัฒนาระบบ (Development Tools)
- 11.3.4.5 คู่มือการกู้คืนระบบงานกรณีฉุกเฉิน (Disaster Recovery Plan)

## 12. กรรมสิทธิ์และลิขสิทธิ์ของเอกสาร และโปรแกรมคอมพิวเตอร์

- 12.1 เอกสารและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจัดทำขึ้นและส่งมอบให้แก่ธนาคาร ในการดำเนินงานโครงการนี้ ให้ตกเป็นของธนาคารแต่เพียงผู้เดียว โดยผู้รับจ้างต้องส่งมอบให้แก่ธนาคาร โดยครบถ้วนสมบูรณ์
- 12.2 กรณีระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) ที่จัดทำมีความจำเป็นต้องใช้งานร่วมกับโปรแกรมอื่นๆ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีโปรแกรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสิทธิ์การใช้งานที่ถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งบริการ (Support) เป็นระยะเวลา 1 ปี นับจากวันที่ธนาคารตรวจรับมอบงานงวดสุดท้ายเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
- 12.3 ผู้รับจ้างจะต้องไม่เปิดเผยหรือเผยแพร่เอกสาร และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ผู้รับจ้างส่งมอบให้แก่ธนาคาร ไม่ว่าทั้งหมดหรือเพียงบางส่วนให้แก่บุคคลใด เว้นแต่จะได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากธนาคารก่อน
- 12.4 ผู้รับจ้างต้องยืนยันว่าเอกสารและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทั้งหมดที่นำมาส่งมอบให้แก่ธนาคาร ในการดำเนินงาน ตามที่จัดจ้างครั้งนี้ ผู้รับจ้างเป็นผู้จัดทำและมีสิทธิ์โดยชอบด้วยกฎหมายที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงาน และส่งมอบให้แก่ธนาคาร ในการจัดจ้างครั้งนี้ เพื่อให้ธนาคารสามารถใช้งานได้โดยชอบด้วยกฎหมาย และไม่มีข้อจำกัดใดๆ ภายใต้วัตถุประสงค์ของการจัดจ้างที่กำหนดไว้
- 12.5 ในกรณีที่มิบุคคลใดกล่าวอ้างว่าธนาคาร ละเมิดกรรมสิทธิ์หรือลิขสิทธิ์ในเอกสาร และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ ทั้งหมดที่ผู้รับจ้างนำมาส่งมอบให้แก่ธนาคาร ในการดำเนินงานตามที่จัดจ้างครั้งนี้ ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบ ค่าใช้จ่ายทั้งหมดในการต่อสู้คดีและความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ธนาคาร

## 13. การส่งมอบงาน

- 13.1 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องส่งมอบระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) ตามขอบเขตการดำเนินงานและข้อกำหนดด้านเทคนิคที่กำหนดในสัญญา พร้อมทั้งสิทธิ์การใช้งานที่ถูกต้องตามกฎหมาย (ถ้ามี) ได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ ของธนาคาร ภายในระยะเวลา 12 เดือนนับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา ซึ่งระยะเวลาดังกล่าวรวมถึง การวิเคราะห์ การออกแบบ การพัฒนา การติดตั้ง การทดสอบ การฝึกอบรม จัดทำคู่มือและเอกสารที่เกี่ยวข้องและการดำเนินงานอื่นๆ ที่จำเป็น เพื่อให้ธนาคารสามารถใช้ระบบงานได้ตามข้อกำหนด
- 13.2 หากธนาคารตรวจสอบแล้วพบว่าระบบงานที่ส่งมอบ ไม่ตรงตามขอบเขตการดำเนินงานและข้อกำหนดด้านเทคนิคที่กำหนดในสัญญา หรือมีความชำรุดบกพร่องประการหนึ่งประการใด ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะไม่รับมอบระบบดังกล่าวทั้งหมด หรือเพียงบางส่วน หรือให้ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกดำเนินการเปลี่ยนแปลง และ/หรือปรับปรุง แก้ไขให้ถูกต้อง ตามคำชี้ขาดของธนาคารด้วยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเอง ทั้งสิ้น ทั้งนี้ระยะเวลาที่เสียไปเพราะเหตุดังกล่าว ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างที่ได้รับการคัดเลือกมีสิทธิขยายระยะเวลาการส่งมอบเกินกำหนดเวลาที่ระบุในสัญญา หรือขอยกเว้น หรือลดค่าปรับได้

## 14. ค่าปรับ

ผู้รับจ้างจะต้องยินยอมให้ธนาคารปรับเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง) ของราคาค่าจ้าง (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเงื่อนไขที่กำหนด ดังนี้

- 14.1 กรณีไม่สามารถส่งมอบงานที่กำหนดในข้อ 13.1 ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนภายในระยะเวลาที่กำหนด ในสัญญา หรือส่งมอบแล้วแต่ไม่ถูกต้อง ไม่ครบถ้วน ต้องยินยอมให้ธนาคารปรับเป็นรายวัน นับถัดจากวันครบกำหนดการส่งมอบจนถึงวันที่ได้ส่งมอบงานถูกต้อง ครบถ้วน หรือวันที่ธนาคารบอกเลิกสัญญา

- 14.2 กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้บริการสนับสนุนระหว่างการรับประกันคุณภาพ (Support) ตามที่กำหนดในข้อ 9.2 ต้องยินยอมให้ธนาคารปรับเป็นรายวันทำการ นับถัดจากวันทำการที่ไม่สามารถดำเนินการได้จนถึงวันทำการที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ และระยะเวลาไม่ถึง 1 วันทำการ ให้นับเป็น 1 วันทำการ
- 14.3 กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการให้บริการสนับสนุนระหว่างการรับประกันคุณภาพ (Support) ตามที่กำหนดในข้อ 9.4 ต้องยินยอมให้ธนาคารปรับเป็นรายวัน นับถัดจากวันที่ธนาคารกำหนดให้เข้าดำเนินการจนถึงวันที่ได้ดำเนินการแล้วเสร็จ และระยะเวลาไม่ถึง 1 วัน ให้นับเป็น 1 วัน

## 15. การชำระเงิน

ธนาคารจะชำระเงินตามมูลค่าที่ได้ตกลงไว้ในสัญญาภายในระยะเวลา 30 วัน หลังจากที่ได้รับแจ้งได้ส่งมอบงาน และผ่านการตรวจรับมอบงานโดยถูกต้องครบถ้วนจากคณะกรรมการตรวจรับของธนาคาร ตามเงื่อนไขที่กำหนด โดยแบ่งเป็น 3 งวด ดังนี้

งวดการชำระเงิน	ร้อยละของมูลค่าสัญญา
งวดที่ 1 หลังจากส่งมอบเอกสาร ดังนี้ 1) แผนการดำเนินงานและขั้นตอนในการดำเนินงาน ตามข้อ 11.3.1 2) เอกสารการวิเคราะห์ความต้องการ (System Requirement Document) ตามข้อ 11.3.2.1 3) เอกสารการวิเคราะห์ระบบและการออกแบบระบบ (System Design Specification) ตามข้อ 11.3.2.2	30
งวดที่ 2 หลังจากดำเนินการ ดังนี้ 1) ทดสอบการเชื่อมต่อระหว่างระบบ (SIT) ของระบบ CRM ตามข้อ 11.1.2.1 พร้อมเอกสารการทดสอบ ตามข้อ 11.3.3.1 2) ติดตั้งและทดสอบความถูกต้องของระบบ CRM ร่วมกับธนาคารในขั้นตอนทดสอบโดยผู้ใช้งาน (UAT) ตามข้อ 11.1.3.1 3) ติดตั้งระบบ CRM พร้อมโปรแกรมอื่นที่ต้องใช้งานร่วมกัน (ถ้ามี) ให้พร้อมใช้งานจริง 4) จัดฝึกอบรมพร้อมจัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรม ตามข้อ 11.2.1 5) ส่งมอบเอกสาร ตามข้อ 11.3.4.1 และเอกสารยืนยัน/แสดงสิทธิการใช้งาน ตามข้อ 12	30
งวดที่ 3 หลังจากดำเนินการ ดังนี้ 1) ทดสอบการเชื่อมต่อระหว่างระบบ (SIT) ของระบบ LOS ตามข้อ 11.1.2.2 พร้อมเอกสารการทดสอบ ตามข้อ 11.3.3.2 2) ติดตั้งและทดสอบความถูกต้องของระบบ LOS ร่วมกับธนาคารในขั้นตอนทดสอบโดยผู้ใช้งาน (UAT) ตามข้อ 11.1.3.2 3) ติดตั้งระบบ LOS พร้อมโปรแกรมอื่นที่ต้องใช้งานร่วมกัน (ถ้ามี) ให้พร้อมใช้งานจริง 4) จัดฝึกอบรมพร้อมจัดทำเอกสารประกอบการฝึกอบรม ตามข้อ 11.2.2 5) ส่งมอบเอกสาร ตามข้อ 11.3.4.2 – 11.3.4.5 และเอกสารยืนยัน/แสดงสิทธิการใช้งาน ตามข้อ 12 รวมทั้งผู้รับจ้างได้ปฏิบัติงานทั้งหมดให้แล้วเสร็จเรียบร้อยตามสัญญา	40

## 16. อื่นๆ

กรณีผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงบุคลากรจากที่ได้นำเสนอต่อธนาคารไว้ ต้องจัดทำเอกสารชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น พร้อมเสนอรายชื่อและคุณสมบัติของบุคลากรเป็นสายลักษณะอักษรให้ธนาคารพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนมาปฏิบัติงาน

## ใบเสนอราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

เรียน.....

1. ข้าพเจ้า.....(ระบุชื่อบริษัท ห้าง ร้าน).....สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....โทรศัพท์.....โดย.....ผู้ลงนามข้างท้ายนี้ ได้พิจารณาเงื่อนไขต่าง ๆ ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารเพิ่มเติม (ถ้ามี) เลขที่.....โดยตลอดและยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขนั้นแล้ว รวมทั้งรับรองว่า ข้าพเจ้าเป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนดและไม่เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐ
2. ข้าพเจ้าขอเสนอที่จะทำงานจ้าง.....พัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS) ตามข้อกำหนดเงื่อนไขรายละเอียดแห่งเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ตามราคาที่ได้ระบุไว้ในใบเสนอราคานี้เป็นเงินทั้งสิ้น .....บาท (.....) ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายที่ส่งไปเรียบร้อยแล้ว
3. ข้าพเจ้าจะยื่นคำเสนอราคานี้เป็นระยะเวลา 90 วัน นับตั้งแต่วันยื่นข้อเสนอ และธนาคารอาจรับคำเสนอนี้ ณ เวลาใดก็ได้ก่อนที่จะครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว หรือระยะเวลาที่ได้ยืดออกไปตามเหตุผลอันสมควรที่ธนาคารร้องขอ
4. ข้าพเจ้ารับรองว่าจะส่งมอบงานตามเงื่อนไขที่เอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์กำหนดไว้
5. ในกรณีที่ข้าพเจ้าได้รับการพิจารณาให้เป็นผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ข้าพเจ้ารับรองที่จะ
  - 5.1 ทำสัญญาตามแบบสัญญาจ้างแนบท้ายเอกสารการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดได้แก้ไขเพิ่มเติมแล้วกับธนาคาร ภายใน 45 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือให้ไปทำสัญญา
  - 5.2 มอบหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา ตามที่ระบุไว้ในข้อ 7 ของเอกสารการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ธนาคาร ขณะที่ได้ลงนามในสัญญาเป็นจำนวนร้อยละ 10 ของราคาตามสัญญาที่ได้ระบุไว้ในใบเสนอราคา นี้ เพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาโดยถูกต้องและครบถ้วน

หากข้าพเจ้าไม่ปฏิบัติตามให้ครบถ้วนตามที่ระบุในข้อ 5.1 และ/หรือข้อ 5.2 ดังกล่าวข้างต้น ข้าพเจ้ายอมชดใช้ค่าเสียหายใดๆ ที่อาจมีแก่ธนาคารและธนาคารมีสิทธิจะให้ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นเป็นผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ หรือธนาคารอาจดำเนินการจัดจ้างการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ก็ได้
6. ข้าพเจ้ายอมรับว่าธนาคารไม่มีความผูกพันที่จะรับคำเสนอนี้ หรือใบเสนอราคาใดๆ รวมทั้งไม่ต้องรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายใดๆ อันอาจเกิดขึ้นในการที่ข้าพเจ้าได้เข้ายื่นข้อเสนอครั้งนี้
7. เพื่อเป็นประกันในการปฏิบัติโดยถูกต้อง ตามที่ได้ทำความเข้าใจและผูกพันแห่งคำเสนอนี้ ข้าพเจ้าขอมอบ.....เพื่อเป็นหลักประกันการเสนอราคา เป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....) มาพร้อมนี้

ประเวศ

วันที่


 ๒๕๖๔

8. ข้าพเจ้าได้ตรวจทานตัวเลขและตรวจสอบเอกสารต่างๆ ที่ได้ยื่นพร้อมใบเสนอราคานี้ โดยละเอียดแล้ว และเข้าใจดีว่าธนาคารไม่ต้องรับผิดชอบใดๆ ในความรับผิดชอบหรือตกหล่น

9. ใบเสนอราคานี้ ได้ยื่นเสนอโดยบริษัทสัญชาติธรรม และปราศจากกลฉ้อฉล หรือการสมรู้ร่วมคิดกัน โดยไม่ชอบด้วยกฎหมายกับบุคคลใดบุคคลหนึ่งหรือหลายบุคคล หรือกับห้างหุ้นส่วน บริษัทใด ๆ ที่ได้ยื่นข้อเสนอในคราวเดียวกัน

เสนอมา ณ วันที่..... เดือน..... พ.ศ. ....

ลงชื่อ .....

(.....)

ตำแหน่ง.....

ประเสริฐชาติ  
วันที่ ๑๕  
๑๕/๑๒/๒๕๖๓  
ณ



สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

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

ทำที่ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

วันที่ \_\_\_\_\_

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นระหว่าง

- (ก) ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย โดย \_\_\_\_\_ ผู้มีอำนาจกระทำการแทน  
สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 1193 อาคารเอ็กซิม ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "ผู้ว่าจ้าง" ฝ่ายหนึ่ง กับ
- (ข) \_\_\_\_\_ โดย \_\_\_\_\_ ผู้มีอำนาจกระทำการแทน  
สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ \_\_\_\_\_  
ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "ผู้รับจ้าง" อีกฝ่ายหนึ่ง

โดยเหตุที่ ผู้ว่าจ้างมีความประสงค์จะจัดหาผู้ให้บริการพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System : LOS) เพื่อให้ผู้ว่าจ้างมีระบบสารสนเทศที่แสดงข้อมูลของลูกค้าในทุกมิติ ในรูปแบบ (Single View) ที่ทันสมัย มีข้อมูลครบถ้วน เป็นการเพิ่มความสะดวกรวดเร็วให้กับพนักงานของผู้ว่าจ้างในการให้บริการกับลูกค้า เพื่อการนำเสนอผลิตภัณฑ์บริการที่เหมาะสมกับลูกค้า รวมทั้งมีระบบงานสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ที่ใช้โมเดลทางสถิติในการพิจารณาให้สินเชื่อ และผู้รับจ้างรับรองว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ มีความรู้ความเชี่ยวชาญในการพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System : LOS) ตามความประสงค์ของผู้ว่าจ้าง ซึ่งถูกต้องตามหลักวิชาการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายจึงได้ทำสัญญานี้ไว้ต่อกันโดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

**ข้อ 1 ขอบเขตการดำเนินงาน**

- 1.1 ผู้ว่าจ้างตกลงว่าจ้าง และผู้รับจ้างตกลงรับจ้างพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management : CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System : LOS) ซึ่งต่อไปนี้จะรวมเรียกว่า "ระบบงาน" ให้แก่ผู้ว่าจ้าง ณ อาคารเอ็กซิม เลขที่ 1193 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ซึ่งต่อไปในสัญญาฉบับนี้ จะเรียกว่า "สถานที่ติดตั้ง"
- 1.2 ผู้รับจ้างตกลงดำเนินการออกแบบ พัฒนา ติดตั้ง และทดสอบระบบงาน รวมทั้งโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน (ถ้ามี) เพื่อให้ระบบงานสามารถใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ มีประสิทธิภาพ สามารถทำงานร่วมกับระบบคอมพิวเตอร์และระบบงานอื่นๆ ของผู้ว่าจ้างได้ พร้อมทั้งดำเนินการเชื่อมโยงข้อมูลกับระบบงานอื่นของผู้ว่าจ้าง โอนย้ายข้อมูลจากระบบงานเดิมของผู้ว่าจ้างไปยังระบบงานที่ผู้รับจ้างพัฒนาขึ้นตามสัญญานี้ ฝึกอบรมการใช้งานระบบงานให้แก่บุคลากรของผู้ว่าจ้าง ให้คำแนะนำ คำปรึกษาเกี่ยวกับการใช้งานระบบงาน ดำเนินการอื่นๆ ที่จำเป็น รวมทั้งจัดส่ง (ก) แผนการดำเนินงาน และขั้นตอนในการดำเนินงาน (ข) เอกสารแสดงสิทธิการใช้งาน, (ค) เอกสาร และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด, (ง) เอกสารตามที่ระบุในข้อ 5.1 และข้อ 6.7, (จ) คู่มือ และเอกสารสนับสนุนการใช้งานระบบงาน และ (ฉ) เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ให้แก่ผู้ว่าจ้าง ณ สถานที่ติดตั้ง

สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

โดยมีรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของระบบงาน ขอบเขตการดำเนินงาน การส่งมอบงาน การฝึกอบรมบุคลากรของผู้ว่าจ้าง จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวนและรายชื่อบุคลากรของผู้ว่าจ้างที่เข้าปฏิบัติงาน ปรากฏตามเอกสารแนบ 1 ที่แนบท้ายสัญญาฉบับนี้ และให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาฉบับนี้ด้วย

**ข้อ 2 ระยะเวลาดำเนินการ**

ผู้ว่าจ้างตกลงดำเนินการตามที่ระบุไว้ในข้อ 1. ให้แล้วเสร็จ และระบบงานสามารถใช้งานได้โดยมีประสิทธิภาพ ภายใน 12 (สิบสอง) เดือน นับถัดจากวันทำสัญญาฉบับนี้

อย่างไรก็ตาม หากผู้ว่าจ้างตรวจสอบแล้วพบว่า ระบบงานที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามข้อกำหนด คุณลักษณะ และเงื่อนไขตามที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ และ/หรือตามที่ได้มีการตกลงกัน หรือมีความชำรุดบกพร่อง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะไม่รับมอบระบบงานทั้งหมด หรือบางส่วน และให้ผู้ว่าจ้างดำเนินการแก้ไข ปรับปรุงให้ถูกต้องตามความเห็นหรือคำชี้ขาดของผู้ว่าจ้าง โดยผู้ว่าจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายจากการดำเนินการดังกล่าว ทั้งนี้ ระยะเวลาที่เสียไปเพราะเหตุดังกล่าว ไม่เป็นเหตุให้ผู้ว่าจ้างมีสิทธิขยายระยะเวลาการส่งมอบระบบงาน ตามที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ และ/หรือตามที่ได้มีการตกลงกัน หรือขอยกเว้น หรือลดค่าปรับได้

**ข้อ 3 อัตราค่าจ้าง และการชำระค่าจ้าง**

ผู้ว่าจ้างตกลงชำระค่าจ้างสำหรับการดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ ในอัตราแบบเหมาจ่าย ซึ่งได้รวมค่าแรงงาน ค่าติดตั้ง ค่าวัสดุ และอุปกรณ์ทั้งหมด ค่าสัมภาระทุกอย่างทุกชนิดตามที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ ค่าขนส่ง ค่าภาษีอากร และค่าใช้จ่ายอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามสัญญาฉบับนี้ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง เป็นจำนวนเงินรวมทั้งสิ้น \_\_\_\_\_ บาท ( \_\_\_\_\_ ) ซึ่งเป็นอัตราที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว โดยมีเงื่อนไข และวิธีการชำระค่าจ้าง ปรากฏตามเอกสารแนบ 2 ที่แนบท้ายสัญญาฉบับนี้ และให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาฉบับนี้ด้วย

**ข้อ 4 หลักประกันการดำเนินงานตามสัญญา**

4.1 เพื่อเป็นประกันบรรดาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ผู้ว่าจ้าง อันเนื่องมาจากผู้ว่าจ้างไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ไม่ว่าข้อหนึ่งข้อใด ผู้ว่าจ้างตกลงวางหลักประกันการปฏิบัติงานตามสัญญาไว้แก่ผู้ว่าจ้าง วงเงินค้ำประกัน ไม่น้อยกว่า \_\_\_\_\_ บาท ( \_\_\_\_\_ ) และมีระยะเวลาค้ำประกัน นับแต่วันทำสัญญาฉบับนี้ จนถึงวันที่ผู้ว่าจ้างพ้นจากความรับผิดชอบตามข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างตกลงส่งมอบหลักประกันดังกล่าวให้แก่ผู้ว่าจ้างภายในวันทำสัญญาฉบับนี้

ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างจะคืนหลักประกันตามที่กล่าวข้างต้น ให้แก่ผู้ว่าจ้าง โดยไม่มีดอกเบี้ย หรือเงินเพิ่มใดๆ ภายใน 15 (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันครบกำหนดระยะเวลาการค้ำประกันดังกล่าว

4.2 หลักประกันตามที่ระบุในข้อ 4.1 จะต้องเป็นไปในรูปแบบหนึ่งรูปแบบใดดังต่อไปนี้ คือ

(ก) เงินสด

(ข) เช็คหรือตราพท์ ที่ธนาคารเซ็นส่งจ่ายให้แก่ “ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย” ซึ่งเป็นเช็คหรือตราพท์ลงวันที่ที่ใช้เช็ค หรือตราพท์นั้นชำระต่อผู้ว่าจ้าง ในวันทำสัญญาฉบับนี้ หรือก่อนวันทำสัญญาฉบับนี้ ไม่เกิน 3 (สาม) วันทำการของผู้ว่าจ้าง

(ค) หนังสือค้ำประกันของธนาคารในประเทศ ซึ่งระบุให้ผู้ว่าจ้างเป็นผู้รับประกันภัย ตามแบบ และสาระสำคัญของหนังสือค้ำประกัน หรือหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

พระเสริฐจิต ภาณี อานนท์ ม.นล ๒๕๖๓

สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

- (ง) หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกัน ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด ซึ่งระบุให้ผู้ว่าจ้างเป็นผู้รับประโยชน์ โดยมีแบบ และสาระสำคัญของหนังสือค้ำประกัน ตามที่ผู้ว่าจ้างเห็นสมควร
- (จ) พันธบัตรรัฐบาลไทย

## ข้อ 5. การรับประกันคุณภาพ และการแก้ไขเหตุชำรุดบกพร่อง

- 5.1 ผู้รับจ้างตกลงดำเนินการให้มีการรับประกันคุณภาพของระบบงาน แบบ On-Site Service ให้ไว้ต่อผู้ว่าจ้าง โดยไม่คิดค่าบริการ ค่าวัสดุ อุปกรณ์ ค่าแรงงาน และค่าใช้จ่ายใดๆ เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) ปี นับจากวันที่ผู้ว่าจ้างได้ตรวจรับมอบระบบงานในขั้นต้นสุดท้ายเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "ระยะเวลารับประกันคุณภาพ" พร้อมทั้งออกใบรับประกันเพื่อเป็นหลักฐานให้ไว้ต่อผู้ว่าจ้าง
- 5.2 ภายในระยะเวลารับประกันคุณภาพ ผู้รับจ้างตกลงดำเนินการดังต่อไปนี้
- 5.2.1 จัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบงาน เพื่อให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม หรือให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบงาน ทางหมายเลขโทรศัพท์ หมายเลข \_\_\_\_\_ (หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่อาจเปลี่ยนแปลงในภายหลัง โดยผู้รับจ้างจะแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบทันที หากมีการเปลี่ยนแปลงหมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าว) ทุกวันทำการ ตั้งแต่เวลา 7:30 น. ถึง 20:00 น. และช่องทางอื่นใดที่ผู้ว่าจ้างจะสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาจากผู้รับจ้างได้ (เพื่อวัตถุประสงค์ของสัญญานี้ "วันทำการ" หมายถึง วันซึ่งผู้ว่าจ้างเปิดทำการตามปกติ)
- 5.2.2 ในกรณีที่ระบบงานเกิดเหตุขัดข้อง หรือชำรุดบกพร่อง จนไม่สามารถใช้งานได้เป็นปกติ และผู้รับจ้างไม่สามารถแก้ไขปัญหา หรือให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ และ/หรือช่องทางอื่นใดได้ ผู้รับจ้างตกลงจัดส่งพนักงานเข้ามายังสถานที่ติดตั้งและดำเนินการแก้ไขซ่อมแซมให้เสร็จสิ้น จนระบบงานสามารถใช้งานได้เป็นปกติ ภายใน 1 (หนึ่ง) วันทำการ นับจากวันที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่องจากผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้ ในทุกครั้งที่ผู้รับจ้างเข้าดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้อง หรือชำรุดบกพร่อง ผู้รับจ้างจะต้องนำส่งรายละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหา และ/หรือเหตุชำรุดบกพร่องของระบบงานอย่างละเอียดให้แก่ผู้ว่าจ้างในทันทีที่สามารถดำเนินการได้
- 5.2.3 ผู้รับจ้างตกลงเข้าให้บริการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบงาน ณ สถานที่ติดตั้ง ทุกรอบระยะเวลา \_\_\_\_ (\_\_\_\_) เดือน รวมทั้งสิ้น \_\_\_\_ (\_\_\_\_) ครั้ง โดยผู้รับจ้างจะแจ้งกำหนดวัน และเวลาที่แน่นอนในการเข้าตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบงานให้ผู้ว่าจ้างทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 (เจ็ด) วันทำการ ก่อนการเข้าให้บริการในแต่ละคราว ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างอาจขอเปลี่ยนแปลงกำหนดวัน และเวลาเข้าให้บริการที่ผู้รับจ้างแจ้งให้ทราบได้ตามความเหมาะสม ทั้งนี้ ในทุกครั้งที่ผู้รับจ้างเข้าให้บริการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบงานให้แก่ผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องนำส่งรายละเอียด และขั้นตอนการตรวจสอบ และบำรุงรักษาระบบงาน รวมทั้งความเห็นและข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อผู้ว่าจ้างอย่างละเอียดเป็นลายลักษณ์อักษรให้แก่ผู้ว่าจ้างในทันทีที่สามารถดำเนินการได้

พระเวรวิจิตร  
 ๒  
 ๒๒๒  
 ๒๒๒

ข้อ 6. คำรับรองและข้อตกลงของผู้ว่าจ้าง

ผู้รับจ้างตกลง และขอให้คำรับรองแก่ผู้ว่าจ้าง ดังนี้

- 6.1 จะปฏิบัติงานด้วยความละเอียด ประณีต และเรียบร้อย และจะปฏิบัติงานตามหลักวิชาการโดยเคร่งครัด ให้เป็นไปตามข้อกำหนด และเงื่อนไขตามสัญญาฉบับนี้ และตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนให้ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในการติดตั้งระบบงานทุกประการ เพื่อให้การดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อย
  - 6.2 ผู้รับจ้างตกลงจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญ และได้รับการฝึกอบรมมาแล้วเป็นอย่างดี เพื่อ (1) เข้าดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ และ/หรือ (2) เข้าให้ความช่วยเหลือแก่ผู้ว่าจ้างในการเริ่มใช้ระบบงาน (Go Live) และ (3) ให้คำปรึกษาตอบข้อซักถาม หรือให้ความช่วยเหลือ หรือให้บริการตรวจสอบ บำรุงรักษา แก้ไข ซ่อมแซมระบบงานแก่ผู้ว่าจ้างตามสัญญาฉบับนี้
  - 6.3 ส่งมอบ และ/หรือนำเสนองานตามสัญญาฉบับนี้ในแต่ละขั้นตอนให้แก่ผู้ว่าจ้าง ตามรูปแบบ เงื่อนไข และกำหนดระยะเวลาที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้
  - 6.4 ผู้รับจ้างตกลงและยอมรับว่า ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะขอเปลี่ยนแปลงบุคลากรที่เข้าปฏิบัติงานตามสัญญาฉบับนี้ ซึ่งมีรายชื่อปรากฏตามเอกสารแนบ 1 ท้ายสัญญาฉบับนี้ ตามที่ผู้ว่าจ้างพิจารณาเห็นสมควร โดยผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเปลี่ยนแปลงบุคลากรที่เข้าปฏิบัติงานตามสัญญาดังกล่าว เว้นแต่ (ก) ผู้รับจ้างได้จัดทำหนังสือชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น พร้อมทั้งเสนอรายชื่อและคุณสมบัติของบุคลากรที่จะเข้าปฏิบัติงานตามสัญญาให้แก่ผู้ว่าจ้าง และ (ข) ได้รับความยินยอมล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง
  - 6.5 ระบบงานที่นำมาติดตั้งให้แก่ผู้ว่าจ้างมีคุณลักษณะทางเทคนิคตามเอกสารแนบ 1 ที่แนบท้ายสัญญาฉบับนี้
  - 6.6 ดำเนินการให้ผู้ว่าจ้างมีสิทธิโดยชอบด้วยกฎหมาย และถูกต้องในการใช้ซอฟต์แวร์ และ/หรือโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน และการใช้สิทธิใดๆ ของผู้ว่าจ้างไม่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้อื่น แม้แต่ส่วนหนึ่งส่วนใด หากปรากฏในภายหลังว่ามีบุคคลภายนอกกล่าวอ้าง หรือใช้สิทธิเรียกร้อง หรือฟ้องร้องใดๆ ต่อผู้ว่าจ้างว่า การใช้งานซอฟต์แวร์ และ/หรือโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน ของผู้ว่าจ้างเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลภายนอก ผู้รับจ้างตกลงดำเนินการทั้งปวงเพื่อให้การกล่าวอ้าง การเรียกร้อง หรือการฟ้องร้องนั้นระงับสิ้นไปโดยเร็ว รวมทั้ง ร่วมในการต่อสู้คดี และรับผิดชอบค่าใช้จ่าย ค่าเสียหายอันเนื่องจากการกล่าวอ้าง หรือการใช้สิทธิเรียกร้องฟ้องร้องดังกล่าวจนเต็มจำนวน นอกจากนี้ ผู้รับจ้างตกลงรับผิดชอบค่าเสียหายที่เกิดขึ้น กับผู้ว่าจ้างอันเนื่องมาจากการที่ผู้ว่าจ้างไม่สามารถใช้ซอฟต์แวร์ และ/หรือโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน ได้โดยชอบด้วยกฎหมาย
- ทั้งนี้ สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่เกิดขึ้น และ/หรือซอฟต์แวร์ และ/หรือโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับระบบงาน ที่ผู้รับจ้างพัฒนาขึ้น (หากมี) ให้ตกเป็นของผู้ว่าจ้างแต่เพียงผู้เดียว
- 6.7 ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานกับระบบงานของผู้ว่าจ้าง ไม่มีโปรแกรมใดๆ แอบแฝง โดยผู้รับจ้างตกลงออกหนังสือเพื่อยืนยันความปลอดภัยดังกล่าวของซอฟต์แวร์ให้ไว้ต่อผู้ว่าจ้าง และหากผู้ว่าจ้างตรวจพบว่า ซอฟต์แวร์ที่ผู้รับจ้างนำมาติดตั้งให้กับผู้ว่าจ้างมีโปรแกรมใดๆ แอบแฝงอยู่ และก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างยินยอมชดเชยค่าเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดให้แก่ผู้ว่าจ้าง

สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

- 6.8 ในกรณีที่ผู้รับจ้าง upgrade ซอฟต์แวร์ของระบบงานเป็นรูปแบบใหม่ ผู้รับจ้างตกลงแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบพร้อมทั้งอธิบายถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้น กับระบบงานของผู้ว่าจ้างให้ผู้ว่าจ้างทราบ โดยหากผู้ว่าจ้างประสงค์ที่จะให้ผู้รับจ้างทำการ upgrade ซอฟต์แวร์ของระบบงานเป็นรูปแบบใหม่ ผู้รับจ้างจะดำเนินการให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากผู้ว่าจ้าง
- 6.9 ในระหว่างการดำเนินการติดตั้ง ทดสอบ ตรวจสอบ บำรุงรักษา และ/หรือแก้ไขเหตุขัดข้องของการทำงานของระบบงาน ผู้รับจ้างตกลงประสานงานกับผู้ว่าจ้าง หรือเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง หรือผู้ควบคุมงาน หรือตัวแทนของผู้ว่าจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ หรือตามที่ได้มีการตกลงกันเป็นไปโดยเรียบร้อย
- 6.10 ผู้รับจ้างตกลงปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับของผู้ว่าจ้างที่เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย และความเป็นระเบียบเรียบร้อย รวมถึงนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศของผู้ว่าจ้างโดยเคร่งครัด รวมทั้งดำเนินการให้พนักงานของผู้รับจ้างให้ความเคารพ และเชื่อฟังต่อเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง และหากผู้ว่าจ้างพิจารณาแล้วเห็นว่าพนักงานของผู้รับจ้างปฏิบัติหน้าที่บกพร่อง ไม่เชื่อฟัง หรือมีความประพฤติไม่เรียบร้อย ผู้ว่าจ้างสามารถขอเปลี่ยนพนักงานของผู้รับจ้างได้ โดยผู้รับจ้างจะจัดส่งพนักงานของผู้รับจ้างมาทดแทนให้ทันที ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้รับจ้าง และ/หรือพนักงานของผู้รับจ้างได้ดำเนินการอันเป็นการฝ่าฝืนหรือละเมิดนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศของผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบทันที พร้อมทั้งชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้ว่าจ้าง
- 6.11 ในการดำเนินการติดตั้ง ทดสอบระบบงาน การดำเนินการให้ระบบงานสามารถใช้งานร่วมกับระบบงานอื่นๆ ของผู้ว่าจ้าง การตรวจสอบ บำรุงรักษา และ/หรือการแก้ไขเหตุขัดข้องของการทำงานของระบบงานของผู้รับจ้างจะไม่ส่งผลกระทบต่อซอฟต์แวร์ และ/หรือฮาร์ดแวร์ และ/หรือระบบงานอื่นๆ ของผู้ว่าจ้าง
- อย่างไรก็ตาม หากการดำเนินการดังกล่าวข้างต้น และ/หรือตามสัญญาฉบับนี้ ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และ/หรือระบบงานอื่นๆ ของผู้ว่าจ้างแล้ว ผู้รับจ้างตกลงแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบทันที และดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้เสร็จสิ้นโดยเร็วที่สุดเพื่อมิให้เกิดความเสียหายต่อผู้ว่าจ้าง
- 6.12 ในกรณีที่ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับ ค่าเสียหาย ค่าใช้จ่าย หรือเงินจำนวนใดๆ ให้แก่ผู้ว่าจ้างตามสัญญาฉบับนี้ ผู้รับจ้างยินยอมให้เป็นสิทธิของผู้ว่าจ้างที่จะหักเงินจำนวนใดๆ จากค่าจ้าง และ/หรือเงินจำนวนใดๆ ที่ผู้รับจ้างมีสิทธิได้รับจากผู้ว่าจ้างได้ทันที โดยผู้ว่าจ้างไม่จำเป็นต้องแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบล่วงหน้าก่อน หรือผู้ว่าจ้างจะเรียกร้องให้ผู้รับจ้างชำระค่าปรับ ค่าเสียหาย ค่าใช้จ่าย หรือเงินจำนวนใดๆ ให้แก่ผู้ว่าจ้างต่างหาก โดยวิธีอื่นใดก็ได้ ตามแต่ผู้ว่าจ้างจะเห็นสมควร
- 6.13 หากผู้รับจ้างไม่ชำระเงินจำนวนใดๆ ที่จะต้องชำระให้แก่ผู้ว่าจ้างภายในกำหนดเวลาตามที่ระบุในสัญญาฉบับนี้ ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างคิดดอกเบี้ยที่คำนวณบนยอดเงินจำนวนดังกล่าว ในอัตราร้อยละ \_\_\_\_ (\_\_\_\_) ต่อปี นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดชำระเงินเป็นต้นไป จนกว่าผู้รับจ้างจะชำระเงินจำนวนดังกล่าวให้แก่ผู้ว่าจ้างเสร็จสิ้น ครบถ้วน
- 6.14 รับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดขึ้นจากการดำเนินการใดๆ ของผู้รับจ้าง และ/หรือพนักงานของผู้รับจ้าง ทั้งต่อผู้ว่าจ้าง และ/หรือบุคคลภายนอก ตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง และในทันทีที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างตกลงชดใช้เงินค่าเสียหายให้แก่ผู้ว่าจ้างจนครบจำนวน
- 6.15 ผู้รับจ้างตกลง รวมทั้งดำเนินการควบคุมมิให้พนักงานหรือตัวแทนของผู้รับจ้าง นำข้อมูล และ/หรือสื่อเก็บข้อมูลออกจากสถานที่ติดตั้ง รวมทั้งนำอุปกรณ์ประมวลผลที่มีใช้ของผู้ว่าจ้างมาเชื่อมต่อเข้ากับระบบเครือข่ายภายในของผู้ว่าจ้าง

ประมวลผล  
การที่  
สมรพ  
สมรพ

สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

- เว้นแต่จะได้รับความยินยอมล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้ ผู้รับจ้างตกลงใช้พอร์ตสื่อสาร (Service Port) ของระบบงานตาม que ผู้ว่าจ้างกำหนดเท่านั้น
- 6.16 ผู้รับจ้างตกลงไม่เปิดเผยข้อมูลใดๆ ของผู้ว่าจ้าง ทั้งที่มีอยู่แล้วในขณะนี้ และ/หรือที่จะมีต่อไปในภายหน้าให้แก่บุคคลภายนอก ไม่ว่าทั้งหมด หรือบางส่วน ตลอดจนไม่ทำสำเนา หรือทำซ้ำข้อมูลใดๆ ของผู้ว่าจ้าง โดยไม่ได้รับความยินยอมล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้รับจ้างประสงค์จะใช้ข้อมูลจากผู้ว่าจ้างเห็นว่าเป็นข้อมูลลับของผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องได้รับความยินยอมล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร และลงนามในข้อตกลงรักษาความลับตามแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ให้ไว้ต่อผู้ว่าจ้างก่อนการใช้ข้อมูลลับดังกล่าว
- 6.17 ไม่มอบช่วงงาน หรืออินงาน หรืออินสิทธิหรือหน้าที่ ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน รวมทั้งไม่มีสิทธิที่จะมอบ หรือโอนผลประโยชน์ หรือสิทธิเรียกร้องตามสัญญาฉบับนี้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนให้แก่บุคคลอื่น เว้นแต่การจ้างช่วงงาน แต่บางส่วนนั้น จะได้รับความยินยอมจากผู้ว่าจ้างเป็นลายลักษณ์อักษร แต่ทั้งนี้ การที่ผู้ว่าจ้างยินยอมให้จ้างช่วงงาน แต่บางส่วนดังกล่าวนั้น ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดชอบหรือพันธะหน้าที่ ตามสัญญานี้ และผู้รับจ้างยังคงมีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อผู้ว่าจ้างในงานที่จ้างช่วงนั้นทุกประการ รวมทั้งจะต้องควบคุมดูแลให้ผู้รับจ้างช่วงปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย และความเป็นระเบียบเรียบร้อย นโยบายความปลอดภัย สารสนเทศของผู้ว่าจ้าง คำสั่ง วิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกฎหมาย กฎระเบียบ และ/หรือประกาศที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง และบริหารพัสดุภาครัฐเช่นเดียวกับผู้รับจ้าง
- 6.18 ยินยอมให้ผู้ว่าจ้าง หรือตัวแทนของผู้ว่าจ้างเข้าตรวจสอบความคืบหน้าของงานตามสัญญาฉบับนี้ โดยผู้รับจ้างหรือตัวแทนของผู้รับจ้างจะให้ความสะดวก รวมทั้งตอบข้อสงสัยต่างๆ แก่ผู้ว่าจ้าง และ/หรือตัวแทนของผู้ว่าจ้างทุกประการ
- 6.19 ผู้รับจ้างตกลงปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ และ/หรือประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ ทั้งที่มีอยู่แล้วในขณะทำสัญญาฉบับนี้ และ/หรือที่จะมีต่อไปในภายหน้าโดยเคร่งครัด
- 6.20 ผู้รับจ้างตกลงว่าคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ผู้ควบคุมงาน หรือบริษัทที่ปรึกษา ที่ผู้ว่าจ้างแต่งตั้ง มีอำนาจที่จะตรวจสอบและควบคุมงานเพื่อให้เป็นไปตามสัญญานี้ และมีอำนาจที่จะสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติม หรือตัดทอนซึ่งงานตามสัญญานี้ หากผู้รับจ้างฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตาม ผู้ว่าจ้าง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ผู้ควบคุมงาน หรือบริษัทที่ปรึกษา มีอำนาจที่จะสั่งให้หยุดกิจการนั้นชั่วคราวได้ ความล่าช้าในกรณีเช่นนี้ ผู้รับจ้างจะถือเป็นเหตุขอขยายระยะเวลาการปฏิบัติงานตามสัญญา หรือเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ ไม่ได้ทั้งสิ้น
- 6.21 ในกรณีที่ผู้รับจ้างมีหน้าที่ต้องจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ หรือสัญญาจ้างอื่นใดที่ผู้รับจ้างเข้าเป็นผู้สัญญา ยื่นต่อกรมสรรพากร และปฏิบัติตามแบบแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายแนบท้ายประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำและแสดงบัญชีรายการรับจ่ายของโครงการที่บุคคลหรือนิติบุคคลเป็นผู้สัญญากับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2554 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ผู้รับจ้างตกลงดำเนินการตามประกาศดังกล่าว รวมทั้งกฎหมาย กฎ หรือระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้องโดยเคร่งครัด

## ข้อ 7 คำปรับ

- 7.1 ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการต่างๆ ตามเงื่อนไข และภายในกำหนดเวลาที่ระบุในข้อ 2 ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับเป็นรายวัน ในอัตราวันละ \_\_\_\_\_ บาท (\_\_\_\_\_) นับถัดจากวันครบกำหนดระยะเวลาดำเนินการ ตามที่ระบุไว้ในข้อ 2 จนถึงวันที่ผู้รับจ้างได้ดำเนินการตามขอบเขตของงานที่จ้างทั้งหมดให้แก่ผู้ว่าจ้าง และระบบงานสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ หรือวันที่ผู้ว่าจ้างบอกเลิกสัญญา แล้วแต่กรณี

พระเชษฐา

สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

- 7.2 ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถแก้ไขเหตุขัดข้อง หรือชำรุดบกพร่องของระบบงาน เพื่อให้ระบบงานสามารถใช้งานได้ เป็นปกติภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในข้อ 5.2.2 หรือตามที่ได้มีการตกลงกัน ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับ เป็นรายวันทำการ ในอัตราวันทำการละ \_\_\_\_\_ บาท ( \_\_\_\_\_ ) นับจาก ครบระยะเวลาที่ระบุในข้อ 5.2.2 จนถึงเวลาที่ผู้รับจ้างดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้อง หรือชำรุดบกพร่องของระบบงานให้ สามารถใช้งานได้เป็นปกติ หรือเวลาที่ผู้ว่าจ้างบอกเลิกสัญญา (แล้วแต่กรณี) ทั้งนี้ หากความล่าช้าดังกล่าวมีระยะเวลา ไม่ถึง 1 (หนึ่ง) วันทำการ ให้นับเป็น 1 (หนึ่ง) วันทำการ
- 7.3 ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถเข้าให้บริการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบงานได้ ตามเงื่อนไข และภายในระยะเวลา ตามที่ระบุในข้อ 5.2.3 และ/หรือตามที่ได้มีการตกลงกัน ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับเป็นรายวัน ในอัตราวันละ \_\_\_\_\_ บาท ( \_\_\_\_\_ ) นับถัดจากวันที่ผู้รับจ้างจะต้องเข้าให้บริการตรวจสอบและ บำรุงรักษาระบบงาน จนถึงวันที่ผู้รับจ้างได้มาให้บริการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบงาน ให้แก่ผู้ว่าจ้าง หรือวันที่ ผู้ว่าจ้างบอกเลิกสัญญา (แล้วแต่กรณี) ทั้งนี้ หากความล่าช้าดังกล่าวมีระยะเวลาไม่ถึง 1 (หนึ่ง) วัน ให้นับเป็น 1 (หนึ่ง) วัน
- 7.4 ในกรณีที่ผู้รับจ้างไปจ้างช่างงานแต่บางส่วนโดยฝ่าฝืนข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ระบุในข้อ 6.17 ผู้รับจ้างต้องชำระค่าปรับ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง ในอัตราร้อยละ 10 (สิบ) ของวงเงินการจ้างช่างตามสัญญาที่จ้างชงวนั้น

## ข้อ 8 การใช้เรือไทย

ในการดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ หากผู้รับจ้างจะต้องส่งหรือนำของเข้ามาจากต่างประเทศ รวมทั้งเครื่องมือและอุปกรณ์ที่ ต้องนำเข้ามาเพื่อดำเนินงานตามสัญญา ไม่ว่าผู้รับจ้างจะเป็นผู้นำของเข้ามาเองหรือนำเข้ามาโดยผ่านตัวแทนหรือบุคคลอื่นใด ก็สิ่งของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือ ในเส้นทางเดินเรือที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการ กระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้รับจ้างต้องจัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทย จากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ก่อนบรรทุกของนั้นลงเรืออื่น ที่มีใช้เรือไทย หรือเป็น ของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้ ทั้งนี้ ไม่ว่าการส่งหรือนำเข้าสิ่งของดังกล่าวจาก ต่างประเทศจะเป็นแบบ เอฟไอบี, ซีเอฟอาร์, ซีไอเอฟ หรือแบบอื่นใด

ในการดำเนินงานตามสัญญาให้แก่ผู้ว่าจ้าง ถ้างานนั้นมีสิ่งของตามวรรคหนึ่ง ผู้รับจ้างจะต้องส่งมอบใบตราส่ง (Bill of Lading) หรือสำเนาใบตราส่งสำหรับของนั้น ซึ่งแสดงว่าได้บรรทุกมาโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทยให้แก่ผู้ว่าจ้าง พร้อมกับการส่งมอบงานตามสัญญาฉบับนี้ด้วย

ในกรณีที่สิ่งของดังกล่าวไม่ได้บรรทุกจากต่างประเทศมายังประเทศไทย โดยเรือไทยหรือเรือที่มีสิทธิ เช่นเดียวกับเรือไทย ผู้รับจ้าง ต้องส่งมอบหลักฐานซึ่งแสดงว่าได้รับอนุญาต จากกรมเจ้าท่า ให้บรรทุกของโดยเรืออื่นได้หรือหลักฐานซึ่งแสดงว่าได้ชำระ ค่าธรรมเนียมพิเศษ เนื่องจากการไม่บรรทุกของโดยเรือไทยตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์แล้วอย่างใดอย่างหนึ่ง ให้แก่ผู้ว่าจ้าง พร้อมกับการส่งมอบงานตามสัญญาฉบับนี้ด้วย

ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่ส่งมอบหลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่งดังกล่าวในวรรคสอง และวรรคสามให้แก่ผู้ว่าจ้าง แต่จะขอส่งมอบงานตาม สัญญาฉบับนี้ให้ผู้ว่าจ้างก่อน โดยไม่รับชำระเงินค่าจ้าง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิรับมอบงานดังกล่าวไว้ก่อน และจะชำระเงินค่าจ้างเมื่อ ผู้รับจ้างได้ปฏิบัติตามถูกต้องครบถ้วนตามเงื่อนไขดังกล่าวแล้วได้

ประเสริฐวงศ์

จารุณี

สมาน

สมาน

สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

ข้อ 9 การสิ้นสุดของสัญญา

- 9.1 ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาฉบับนี้เมื่อใดก็ได้ โดยไม่ต้องชี้แจงสาเหตุ โดยการบอกกล่าวให้ผู้รับจ้างทราบ เป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 (สามสิบ) วัน
- 9.2 ผู้ว่าจ้างอาจใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาได้ทันทีโดยไม่ต้องแจ้งให้ผู้รับจ้างทราบล่วงหน้า ในกรณีดังต่อไปนี้
- 9.2.1 หากผู้รับจ้างทำงานไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือผู้รับจ้างละทิ้งงาน หรือปฏิบัติงานล่าช้า หรือมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่า ผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาได้ หรือผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติ หรือปฏิบัติผิดเงื่อนไขที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ไม่ว่าข้อหนึ่งข้อใด
- 9.2.2 หากผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติ หรือปฏิบัติผิดบทบัญญัติของกฎหมาย กฎระเบียบ และ/หรือประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ ทั้งที่มีอยู่แล้วในขณะทำสัญญาฉบับนี้ และ/หรือที่จะมีต่อไปในภายหน้า
- 9.2.3 หากผู้รับจ้างถูกฟ้องคดีล้มละลาย หรือถูกพิทักษ์ทรัพย์ หรือพ้นทุกกิจการ หรือเป็นบุคคลผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว หรือถูกอายัดทรัพย์
- 9.2.4 เมื่อผู้รับจ้างถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติว่า เป็นผู้ที่ไม่ได้แสดงบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงินของโครงการตามสัญญาที่ผู้รับจ้างเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานรัฐ ต้องจัดทำและยื่นต่อกรมสรรพากร หรือแสดงบัญชีดังกล่าวไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ
- 9.3 ในกรณีที่สัญญาสิ้นสุดลงตามที่ระบุไว้ในข้อ 9.2 ให้สิทธิและหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง และผู้รับจ้าง มีดังต่อไปนี้
- (ก) ผู้ว่าจ้างมีสิทธิริบ หรือบังคับหลักประกัน
- (ข) ผู้ว่าจ้างมีสิทธิเรียกค่าปรับ (หากมี) จนถึงวันเลิกสัญญา
- (ค) ผู้ว่าจ้างมีสิทธิจ้าง และจ่ายเงินให้แก่บุคคลอื่น เพื่อให้การดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ต่อจากผู้รับจ้างทั้งหมด หรือบางส่วนได้ และผู้ว่าจ้างมีสิทธิเรียกเอาค่าจ้าง ค่าบริการวิชาชีพ และค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นเพราะการจ้างบุคคลอื่นให้รับทำงานตามสัญญาฉบับนี้จากผู้รับจ้างได้
- (ง) ผู้ว่าจ้างมีสิทธิเรียกค่าเสียหายอื่น ๆ (หากมี)
- โดยผู้รับจ้างต้องชดใช้เงินจำนวนดังกล่าวให้แก่ผู้ว่าจ้างโดยสิ้นเชิงภายใน \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง
- 9.4 การที่ผู้ว่าจ้างใช้สิทธิบอกเลิกสัญญา ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างพ้นจากความรับผิดชอบตามสัญญาฉบับนี้

ข้อ 10 เบ็ดเตล็ด

- 10.1 ค่าธรรมเนียม ค่าอากร และ/หรือค่าใช้จ่ายต่างๆ อันเกี่ยวเนื่องกับการทำสัญญาฉบับนี้ ผู้รับจ้างตกลงเป็นผู้รับผิดชอบเองทั้งสิ้น
- 10.2 ในกรณีที่ข้อสัญญาข้อใดข้อหนึ่งหรือส่วนใดส่วนหนึ่งเป็นอันไร้ผลบังคับ โฆษะ หรือพ้นวิสัยไป ไม่ว่าจะด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม คู่สัญญาให้ถือว่าไม่เป็นเหตุกระทบกระเทือนข้อสัญญาและข้อความสัญญาส่วนอื่นๆ ซึ่งถือว่ามิมีผลผูกพันและให้บังคับได้อยู่ตลอดไป

กรมการคลัง  
 รงต  
 อ.ค.ค.  
 อ.ค.ค.  
 อ.ค.ค.



สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

- 10.3 การเปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อตกลง และ/หรือเงื่อนไขตามที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ จะกระทำได้อีกเมื่อคู่สัญญาตกลงร่วมกันเป็นลายลักษณ์อักษร อย่างไรก็ตาม ผู้รับจ้างตกลงและรับทราบ ว่า ข้อตกลง และ/หรือเงื่อนไขตามที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้อาจจะต้องได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานอัยการสูงสุด หากสำนักงานอัยการสูงสุดมีความเห็นให้เปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อตกลง และ/หรือเงื่อนไขตามที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ ผู้ว่าจ้างสามารถเปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อตกลง และ/หรือเงื่อนไขดังกล่าวได้ทันที
- 10.4 บรรดาหนังสือ จดหมายติดต่อ คำบอกกล่าวใดๆ ของผู้ว่าจ้างที่ส่งไปยังตำบลสถานที่ที่ระบุไว้ว่าเป็นที่อยู่ของผู้รับจ้างข้างต้น จะโดยส่งเอง หรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน หรือไม่ลงทะเบียนให้ถือว่าได้ส่งให้แก่ผู้รับจ้างแล้วโดยชอบ ทั้งนี้ โดยไม่ต้องคำนึงถึงว่าจะมีผู้รับไว้หรือไม่ และแม้หากส่งให้ไม่ได้ เพราะตำบลสถานที่ที่กล่าวเปลี่ยนแปลงไป หรือถูกรื้อถอนไปโดยมิได้แจ้งการเปลี่ยนแปลง หรือรื้อถอนนั้นเป็นหนังสือให้ผู้ว่าจ้างทราบก็ดี หรือส่งให้ไม่ได้เพราะหาไม่พบ ตำบลสถานที่ที่ระบุไว้ข้างต้นก็ดี ให้ถือว่าผู้รับจ้างได้รับ และได้ทราบหนังสือติดต่อ และ/หรือหนังสือบอกกล่าวของผู้ว่าจ้างแล้วโดยชอบ
- 10.5 การล่าช้า หรืองดเว้นใดๆ ในการใช้สิทธิของผู้ว่าจ้างตามกฎหมาย และ/หรือตามสัญญาฉบับนี้ ไม่ถือเป็นผู้ว่าจ้างละสิทธิ หรือให้ความยินยอมกับผู้รับจ้างในกรณีนั้นๆ

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นเป็น 2 (สอง) ฉบับ มีข้อความถูกต้องตรงกัน คู่สัญญาต่างได้อ่านและเข้าใจข้อความโดยละเอียดครบถ้วนแล้ว จึงได้ลงลายมือชื่อ พร้อมประทับตรา (หากมี) ไว้เป็นสำคัญ ต่อหน้าพยาน ณ วัน เดือน ปี ที่ระบุข้างต้น

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

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

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

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

Handwritten signatures and stamps at the bottom of the page.

สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

เอกสารแนบ 1

รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของระบบงาน ขอบเขตการดำเนินงาน การส่งมอบงาน  
การฝึกอบรมบุคลากรของผู้ว่าจ้าง จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม จำนวน และรายชื่อบุคลากรของผู้รับจ้างที่เข้าปฏิบัติงาน

ประเสริฐศักดิ์

การดี

PP12/2560

กรม

เอกสารแนบท้าย 1.3

สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

เอกสารแนบ 2

เงื่อนไข และวิธีการชำระค่าจ้าง

พระแสงชูชัย  
นาย ก. ก.  
นาย ข. ข.  
นาย ค. ค.

แบบหนังสือค้ำประกัน  
(หลักประกันของการจำนำ)

เลขที่ .....

วันที่ .....

ข้าพเจ้า .....(ชื่อธนาคาร/บริษัทเงินทุน).....สำนักงานตั้งอยู่เลขที่.....ถนน.....  
ตำบล/แขวง .....อำเภอ/เขต .....จังหวัด.....โดย .....  
ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันธนาคาร/บริษัทเงินทุน ขอทำหนังสือค้ำประกันฉบับนี้ให้ไว้ต่อ ธนาคารเพื่อการส่งออกและ  
นำเข้าแห่งประเทศไทย ดังมีข้อความต่อไปนี้

1. ตามที่ .....(ชื่อผู้เสนอราคา).....ได้ยื่นขอประกวดราคา  
สำหรับการจัดจ้าง พัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) และ  
ระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS)  
ตามเอกสารประกวดราคาเลขที่ ..... ซึ่งต้องวางหลักประกันของตามเงื่อนไขการประกวดราคาต่อ  
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย เป็นจำนวนเงิน .....บาท  
(.....) นั้น

ข้าพเจ้ายินยอมผูกพันตนโดยไม่มีเงื่อนไขที่จะค้ำประกันการชำระเงินตามสิทธิเรียกร้องของ  
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จำนวนไม่เกิน.....บาท (.....)  
ในฐานะเป็นลูกหนี้ร่วม ในกรณี.....(ชื่อผู้เสนอราคา).....ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการประกวดราคา  
อันเป็นเหตุให้ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีสิทธิริบหลักประกันของประกวดราคาหรือ  
خذใช้ค่าเสียหายใด ๆ รวมทั้งกรณีที่.....(ชื่อผู้เสนอราคา).....ได้ถอนใบเสนอราคาของตนภายในระยะเวลา  
ที่ใบเสนอราคายังมีผลอยู่ หรือมิได้ไปลงนามในสัญญาเมื่อได้รับแจ้งไปทำสัญญา หรือมิได้วางหลักประกันสัญญา  
ภายในระยะเวลาที่กำหนดในเอกสารประกวดราคา โดย ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย  
ไม่จำเป็นต้องเรียกร้องให้.....(ชื่อผู้เสนอราคา).....ชำระหนี้ก่อน

2. หนังสือค้ำประกันนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่.....ถึงวันที่.....และ  
ข้าพเจ้าจะไม่เพิกถอนการค้ำประกันนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

3. ถ้า.....(ชื่อผู้เสนอราคา).....ขยายกำหนดเวลายื่นราคาของการเสนอราคาออกไป  
ข้าพเจ้ายินยอมที่จะขยายกำหนดระยะเวลาการค้ำประกันนี้ออกไปตลอดระยะเวลายื่นราคาที่ได้ขยายออกดังกล่าว

ข้าพเจ้าได้ลงนามและประทับตราไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ

ลงชื่อ ..... ผู้ค้ำประกัน  
( ..... )

ตำแหน่ง .....

ลงชื่อ ..... พยาน  
( ..... )

ลงชื่อ ..... พยาน  
( ..... )

พระเสวีวุฒิ ๒๒ ๐๒๕๖๖ ๒๒

แบบหนังสือค้ำประกัน  
(หลักประกันสัญญาจ้าง)

เลขที่ .....

วันที่ .....

ข้าพเจ้า ..... (ชื่อธนาคาร) ..... สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ ..... ถนน  
..... ตำบล/แขวง ..... อำเภอ/เขต ..... จังหวัด.....  
โดย ..... ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันธนาคาร ขอทำหนังสือค้ำประกัน  
ฉบับนี้ไว้ต่อ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ว่าจ้าง” ดังมีข้อความ  
ต่อไปนี้

1. ตามที่ ..... (ชื่อผู้รับจ้าง) ..... ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้รับจ้าง” ได้ทำสัญญา  
จ้าง ..... พัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) และ  
ระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS)  
กับผู้ว่าจ้างตามสัญญาเลขที่ ..... ลงวันที่ ..... ซึ่งผู้รับจ้างต้อง  
วางหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาต่อผู้ว่าจ้าง เป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....)  
ซึ่งเท่ากับร้อยละ 10 (10%) ของมูลค่าทั้งหมดของสัญญา

ข้าพเจ้ายินยอมผูกพันตนโดยไม่มีเงื่อนไขที่จะค้ำประกันการชำระเงินให้ตามสิทธิเรียกร้องของ  
ผู้ว่าจ้าง จำนวนไม่เกิน.....บาท (.....) ในฐานะเป็นลูกหนี้ร่วม ในกรณีที่  
ผู้รับจ้างก่อให้เกิดความเสียหายใดๆ หรือต้องชำระค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายใดๆ หรือผู้รับจ้างมิได้ปฏิบัติตาม  
ภาระหน้าที่ใด ๆ ที่กำหนดในสัญญาดังกล่าวข้างต้น ทั้งนี้ โดยผู้ว่าจ้างไม่จำเป็นต้องเรียกร้องให้ผู้รับจ้าง  
ชำระหนี้ดังกล่าวก่อน

2. หนังสือค้ำประกันนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันทำสัญญาจ้างดังกล่าวข้างต้นจนถึงวันที่  
..... เดือน..... พ.ศ. .... (ระบุวันที่ครบกำหนดสัญญารวมกับระยะเวลา  
การรับประกันความชำรุดบกพร่อง) และข้าพเจ้าจะไม่เพิกถอนการค้ำประกันภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

3. หากผู้ว่าจ้างได้ขยายระยะเวลาให้แก่ผู้รับจ้าง ให้ถือว่าข้าพเจ้ายินยอมในกรณีนั้นๆ ด้วย  
โดยให้ขยายระยะเวลาค้ำประกันนี้ออกไปตลอดระยะเวลาที่ผู้ว่าจ้างได้ขยายระยะเวลาให้แก่ผู้รับจ้าง  
ดังกล่าวข้างต้น

ข้าพเจ้าได้ลงนามและประทับตราไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ

ลงชื่อ ..... ผู้ค้ำประกัน  
(.....)

ตำแหน่ง .....

ลงชื่อ ..... พยาน  
(.....)

ลงชื่อ ..... พยาน  
(.....)

พระเวรรักษ์

พยาน

พยาน

## บทนิยาม

1.5.1 “ผู้เสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน” หมายความว่า บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่เข้าเสนอราคาขายในการประกวดราคาจ้างของธนาคาร เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลอื่นที่เข้าเสนอราคาขายในการประกวดราคาจ้างของธนาคารในคราวเดียวกัน

การมีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลดังกล่าวข้างต้น ได้แก่การที่บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันในลักษณะดังต่อไปนี้

(๑) มีความสัมพันธ์กันในเชิงบริหาร โดยผู้จัดการ หุ่นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือของนิติบุคคลรายหนึ่ง มีอำนาจหรือสามารถใช้อำนาจในการบริหารจัดการกิจการของบุคคลธรรมดาหรือของนิติบุคคลอีกรายหนึ่งหรือหลายรายที่เสนอราคาให้แก่ธนาคารในการประกวดราคาจ้างครั้งนี้

(๒) มีความสัมพันธ์กันในเชิงทุน โดยผู้เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือผู้เป็นหุ้นส่วนไม่จำกัดความรับผิดชอบในห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด อีกรายหนึ่งหรือหลายรายที่เสนอราคาให้แก่ธนาคารในการประกวดราคาจ้างครั้งนี้

คำว่า “ผู้ถือหุ้นรายใหญ่” หมายความว่า ผู้ถือหุ้นซื้อถือหุ้นเกินกว่าร้อยละยี่สิบห้าในกิจการนั้น หรือในอัตราอื่นตามที่คณะกรรมการว่าด้วยการพิทักษ์เห็นสมควรประกาศกำหนดสำหรับกิจการบางประเภทหรือบางขนาด

(๓) มีความสัมพันธ์กันในลักษณะไขว้กันระหว่าง (๑) และ (๒) โดยผู้จัดการ หุ่นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของบุคคลธรรมดา หรือของนิติบุคคลรายหนึ่ง เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด อีกรายหนึ่งหรือหลายรายที่เข้าเสนอราคาให้แก่ธนาคารในการประกวดราคาจ้างครั้งนี้ หรือในนัยกลับกัน

การดำรงตำแหน่ง การเป็นหุ้นส่วน หรือเข้าถือหุ้นดังกล่าวข้างต้นของคู่สมรส หรือบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของบุคคลใน (๑) (๒) หรือ (๓) ให้ถือเป็นการดำรงตำแหน่งการเป็นหุ้นส่วน หรือการถือหุ้นของบุคคลดังกล่าว

ในกรณีบุคคลใดใช้ชื่อบุคคลอื่นเป็นผู้จัดการ หุ่นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหารผู้เป็นหุ้นส่วนหรือผู้ถือหุ้นโดยที่ตนเองเป็นผู้ใช้อำนาจในการบริหารที่แท้จริง หรือเป็นหุ้นส่วนหรือผู้ถือหุ้นที่แท้จริงของห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด แล้วแต่กรณี และห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัดที่เกี่ยวข้อง ได้เสนอราคาให้แก่ธนาคารในการประกวดราคาจ้างคราวเดียวกัน ให้ถือว่าผู้เสนอราคาหรือผู้เสนองานนั้นมีความสัมพันธ์กันตาม (๑) (๒) หรือ (๓) แล้วแต่กรณี

ช.ระวีรัตน์

ช.ระวีรัตน์

ช.ระวีรัตน์

ช.ระวีรัตน์

1.5.2 “การขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม” หมายความว่า การที่ผู้เสนอราคารายหนึ่งหรือหลายรายกระทำการอย่างใด ๆ อันเป็นการขัดขวาง หรือเป็นอุปสรรคหรือไม่เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาต่อธนาคาร ไม่ว่าจะกระทำโดยการสมยอมกัน หรือ โดยการให้ขอหรือรับว่าจะให้ เรียก รับ หรือยอมจะรับเงินหรือทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด หรือใช้กำลังประทุษร้าย หรือข่มขู่ว่าจะใช้กำลังประทุษร้าย หรือแสดงเอกสารอันเป็นเท็จ หรือกระทำการใดโดยทุจริต ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะแสวงหาประโยชน์ในระหว่างผู้เสนอราคาด้วยกัน หรือเพื่อให้ประโยชน์แก่ผู้เสนอราคารายหนึ่งรายใดเป็นผู้มีสิทธิทำสัญญากับธนาคาร หรือเพื่อหลีกเลี่ยงการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม หรือเพื่อให้เกิดความได้เปรียบธนาคาร โดยมีใช่เป็นไปในทางประกอบธุรกิจปกติ

ประเวศ

ราช

PM  
comPrin  
NSM

## บัญชีเอกสารส่วนที่ 1

 1. ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล (ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด

- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น

- บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น

- ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี)

 ไม่มีผู้มีอำนาจควบคุม มีผู้มีอำนาจควบคุม

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น

 (ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด

- สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น

- สำเนาหนังสือบริคณห์สนธิ

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน.....แผ่น

- บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน.....แผ่น

บัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี)

 ไม่มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน.....แผ่น

- ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี)

 ไม่มีผู้มีอำนาจควบคุม มีผู้มีอำนาจควบคุม

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน.....แผ่น

 2. ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอไม่เป็นนิติบุคคล (ก) บุคคลธรรมดา

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่น

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน.....แผ่น

 (ข) คณะบุคคล

- สำเนาข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน.....แผ่น

- สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน.....แผ่น

ประเสริฐวัฒน์  
 กนก  
 อรุณ  
 อรุณ



3. ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า

- สำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์.....จำนวน.....แผ่น

(ก) ในกรณีผู้ร่วมค้าเป็นบุคคลธรรมดา

- บุคคลสัญชาติไทย

สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์.....จำนวน.....แผ่น

- บุคคลที่มีใช้สัญชาติไทย

สำเนาหนังสือเดินทาง

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์.....จำนวน.....แผ่น

(ข) ในกรณีผู้ร่วมค้าเป็นนิติบุคคล

- ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด

สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์.....จำนวน.....แผ่น

- บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์.....จำนวน.....แผ่น

- ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี)

ไม่มีผู้ควบคุม

มีผู้ควบคุม

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์.....จำนวน.....แผ่น

- บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด

สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์.....จำนวน.....แผ่น

- สำเนาหนังสือบริคณห์สนธิ

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์.....จำนวน.....แผ่น

- บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์.....จำนวน.....แผ่น

- บัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี)

ไม่มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่

มีผู้ถือหุ้นรายใหญ่

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์.....จำนวน.....แผ่น

- ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี)

ไม่มีผู้มีอำนาจควบคุม

มีผู้มีอำนาจควบคุม

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์.....จำนวน.....แผ่น

ประเสริฐจิต

กฤษณ์   

4. เอกสารเพิ่มเติมอื่น ๆ

สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น

อื่นๆ (ถ้ามี)

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น

ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า เอกสารหลักฐานที่ข้าพเจ้ายื่นพร้อมการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ ด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นข้อเสนอ  
(.....)

ประเสริฐศักดิ์  
วันที่ ๐๓/๐๖/๖๕  
[Signature]

## บัญชีเอกสารส่วนที่ 2

1. แคตตาล็อกและหรือแบบรูปรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
2. หนังสือมอบอำนาจซึ่งปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมายในกรณีที่ยื่นข้อเสนอมอบอำนาจให้บุคคลอื่น  
ลงนามในใบเสนอราคาแทน  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน.....แผ่น
3. หลักประกันการเสนอราคา  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน.....แผ่น
4. สรุปรายละเอียดประกอบการอธิบายเอกสารตามที่หน่วยงานของรัฐกำหนดให้จัดส่งภายหลังวันเสนอราคา  
เพื่อใช้ในประกอบการพิจารณา (ถ้ามี) ดังนี้
- 4.1 .....  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
- 4.2 .....  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
5. เอกสารเพิ่มเติมอื่นๆ
- 5.1 แบบข้อตกลงรักษาความลับ  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
- 5.2 แบบหนังสือรับรองและยืนยันประกอบการยื่นข้อเสนอ  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน.....แผ่น
- 5.3 แบบตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินงาน  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน.....แผ่น
- 5.4 แบบหนังสือรับรองการไม่เปลี่ยนแปลงรายละเอียดหรือแก้ไขข้อความที่ธนาคารกำหนด  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
- 5.5 สำเนาหนังสือรับรองผลงาน หรือสำเนาสัญญา หรือสำเนาใบสั่งซื้อ หรือหนังสือตรวจรับมอบงาน  
ซึ่งมีรายละเอียดที่ระบุถึง ชื่องาน วัน/เดือน/ปีที่ส่งมอบงาน พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
- 5.6 โครงสร้างและประสบการณ์ของบุคลากรที่จะให้การสนับสนุนธนาคารในระหว่างดำเนินโครงการ  
พร้อมแนบเอกสารเกี่ยวกับประวัติการศึกษา และประวัติการทำงานของบุคลากรให้พิจารณา  
โดยละเอียด  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
- 5.7 วิธีการบริหารโครงการ (Project Management Methodology) รวมทั้งแผนการทำงานในภาพรวม  
และระยะเวลาในการดำเนินโครงการตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จ  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น

ประเวศ วะดี  
ทพ. ๒  
ทพ. ๑  
ทพ. ๑  
ทพ. ๑

- 5.8 เอกสารรายละเอียดคุณสมบัติขั้นต่ำของ Hardware และฐานข้อมูลที่รองรับการใช้งานกับระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ เพื่อเป็นข้อมูลประกอบในการจัดหาของธนาคาร  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
- 5.9 ต้องเสนอราคาค่าบริการบำรุงรักษา (MA) พร้อมสิทธิการใช้งาน (ถ้ามี) แบบรายปีของปีที่ 2 - 5 ให้ธนาคารพิจารณาภายใต้เงื่อนไขการให้บริการ  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน.....แผ่น
- 5.10 กรณีที่เป็น Software Open Source ต้องแสดงเอกสาร General Public Licenses (GPL)  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน.....แผ่น
- 5.11 เอกสารการลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ (e-GP) ของกรมบัญชีกลาง  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
- 5.12 อื่นๆ (ถ้ามี)  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเอกสารหลักฐานที่ข้าพเจ้าได้ยื่นมาพร้อมการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นข้อเสนอ  
(.....)

๗-๘๖๖๖๖๖๖๖  
กรณ... อภิวัฒน์

**นโยบายการรักษาความปลอดภัยด้านสารสนเทศ  
ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย**

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยินยอมปฏิบัติตามนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร รวมถึงคำสั่งและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง โดยมีบทสรุปของนโยบายฯ ดังนี้

1. ห้ามผู้ยื่นข้อเสนอ นำเอกสาร Terms For Reference (TOR) นี้ไปเผยแพร่ หรือคัดลอก ทำสำเนาให้กับบุคคลที่ไม่มีส่วนเกี่ยวข้องในการจัดทำข้อเสนอสำหรับการจัดหาร้านนี้ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากธนาคาร
2. มีความตระหนักถึงการรักษาความปลอดภัยในข้อมูลและทรัพย์สินของธนาคาร
3. รับผิดชอบในการจัดการด้านความปลอดภัยข้อมูล เช่น การจัดเก็บข้อมูล การโยกย้าย และการทำลาย ฯลฯ
4. ในการใช้ข้อมูลที่อยู่ในชั้นลับขึ้นไป ต้องขออนุญาตจากเจ้าของข้อมูล และยินยอมลงนามในข้อตกลงรักษาความลับของธนาคารก่อนเข้าใช้ข้อมูลนั้น ๆ
5. รักษาความถูกต้องและความลับข้อมูลของธนาคารก่อนการนำไปใช้งานหรือทดสอบ
6. มีการจำกัดสิทธิในการเข้าใช้งานข้อมูลที่สำคัญของธนาคาร
7. มีการจัดการเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยทางคอมพิวเตอร์
8. ยินยอมให้ธนาคารมีสิทธิในการเข้าตรวจสอบการทำงาน
9. ดำเนินการให้ธนาคารได้สิทธิโดยชอบในการใช้ซอฟต์แวร์ที่มีผู้อื่นเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ หรือสิทธิบัตร หรือทรัพย์สินทางปัญญาอื่น ๆ สำหรับข้อมูลที่เกิดขึ้นหรือซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้น (หากมี) ถือเป็นกรรมสิทธิ์ หรือลิขสิทธิ์ หรือสิทธิของธนาคาร และรับผิดชอบในกรณีที่มีการกล่าวหาฟ้องร้องหรือเรียกค่าเสียหายใด ๆ จากเจ้าของลิขสิทธิ์ หรือสิทธิบัตร หรือทรัพย์สินทางปัญญานั้น ๆ
10. แจ้งธนาคารทันที ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ละเมิดความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร
11. ห้ามมิให้นำอุปกรณ์ประมวลผลที่ไม่ใช่ของธนาคารมาต่อเข้ากับระบบเครือข่ายภายในของธนาคาร เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากธนาคารเป็นลายลักษณ์อักษร
12. ห้ามมิให้นำข้อมูลและสื่อเก็บข้อมูลออกจากธนาคารโดยไม่มีการควบคุมที่เหมาะสม ทั้งนี้ต้องแจ้งให้ธนาคารพิจารณาความเหมาะสมก่อน
13. ต้องทำหนังสือรับรองเพื่อยืนยันต่อธนาคารว่าซอฟต์แวร์ทุกประเภทที่ใช้กับงานของธนาคารไม่มีโปรแกรมแอบแฝงหรือโปรแกรมมัลแวร์ใดๆ และหากธนาคารตรวจพบต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด
14. ให้ใช้พอร์ตสื่อสาร (Service Port) ของระบบงาน ตามที่ธนาคารกำหนดให้เท่านั้น เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากธนาคาร

## ข้อตกลงรักษาความลับ

## การจัดจ้างพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

วันที่ \_\_\_\_\_

ข้าพเจ้า \_\_\_\_\_ โดย \_\_\_\_\_ ผู้มีอำนาจ

กระทำการแทนสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ \_\_\_\_\_

(ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้รับข้อมูล”) ขอทำข้อตกลงฉบับนี้ เพื่อให้ไว้ต่อ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ธนาคาร”)

โดยเหตุที่ผู้รับข้อมูลประสงค์จะเข้าดำเนินการ พัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS) ซึ่งผู้รับข้อมูลมีความจำเป็นจะต้องนำข้อมูลและรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับ การพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS) ที่ได้รับการเปิดเผยหรือส่งมอบจากธนาคาร ไปใช้ประกอบการดำเนินการดังกล่าว ดังนั้น ผู้รับข้อมูลจึงขอทำข้อตกลงฉบับนี้ขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในการที่ผู้รับข้อมูลตกลงยอมรับปฏิบัติตามข้อกำหนด และเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1. เว้นแต่ในเนื้อหาของสาระของข้อตกลงฉบับนี้จะกล่าวไว้เป็นอย่างอื่น ให้คำ หรือข้อความต่างๆ มีความหมายดังต่อไปนี้

“ข้อมูลลับ”	หมายถึง	ข้อมูลทั้งหลาย ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของลายลักษณ์อักษร วาจา CD-ROM ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ electronic mail หรือในลักษณะอื่นใดที่เกี่ยวข้องกับธนาคารหรือการดำเนินการใด ๆ ของธนาคาร หรือที่ธนาคารได้เปิดเผย ทั้งนี้ ข้อมูลลับจะรวมถึงสำเนาเอกสารข้อมูลลับด้วย อย่างไรก็ตาม ข้อมูลลับจะไม่รวมถึง (ก) ข้อมูลที่มีลักษณะเป็นข้อมูลสาธารณะ และ/หรือ (ข) ข้อมูลที่ผู้รับข้อมูลได้รับจากบุคคลภายนอกโดยมิได้ปฏิบัติผิดเงื่อนไขของข้อตกลงฉบับนี้หรือข้อตกลงใด ๆ และ/หรือ (ค) ข้อมูลที่ผู้รับข้อมูลถูกบังคับให้ต้องเปิดเผยโดยผลของกฎหมาย คำสั่งศาล หรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจ และ/หรือ (ง) ข้อมูลที่ผู้รับข้อมูลสามารถพิสูจน์ได้ว่าผู้รับข้อมูลเป็นผู้จัดทำหรือพัฒนาขึ้น และ/หรือ (จ) ข้อมูลที่ผู้รับข้อมูลทราบ หรือมีในครอบครองอยู่ก่อนแล้ว ณ วันที่ทำข้อตกลงฉบับนี้
“ผู้เกี่ยวข้อง”	หมายถึง	กรรมการ และ/หรือพนักงาน และ/หรือตัวแทนของผู้รับข้อมูลที่มีความจำเป็นจะต้องใช้ หรือได้รับข้อมูลลับ
“บุคคลภายนอก”	หมายถึง	บุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้เกี่ยวข้อง

2. ผู้รับข้อมูลตกลง และรับรองต่อธนาคาร ดังต่อไปนี้

2.1 จะใช้ความระมัดระวังในการใช้ข้อมูลลับเฉพาะเพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ ที่ระบุในข้อตกลงฉบับนี้เท่านั้น และจะไม่นำข้อมูลลับไปเปิดเผยแก่บุคคลภายนอก โดยไม่ได้รับความยินยอมจากธนาคาร

2.2 จะเปิดเผยข้อมูลลับให้เฉพาะผู้เกี่ยวข้องทราบเท่านั้น พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบถึงหน้าที่ ในการปฏิบัติตามข้อตกลงฉบับนี้ด้วย และกำกับดูแลมิให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการใด ๆ อันเป็นการฝ่าฝืนข้อตกลงฉบับนี้ เว้นแต่กรณีที่ผู้รับข้อมูลต้องเปิดเผยข้อมูลลับโดยผลของกฎหมาย 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/หรือสำเนาเอกสารข้อมูลลับ ที่ผู้รับข้อมูล และ/หรือผู้เกี่ยวข้องครอบครองอยู่ให้แก่ธนาคารในทันทีที่สิ้นสุดระยะเวลาตามข้อตกลงฉบับนี้

7. ข้อตกลงฉบับนี้อยู่ภายใต้บังคับกฎหมายไทย

เพื่อเป็นหลักฐาน ผู้รับข้อมูลจึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ ต่อหน้าพยาน ณ วัน เดือน ปี ที่ระบุข้างต้น

\_\_\_\_\_  
( ) ผู้รับข้อมูล

\_\_\_\_\_  
( ) พยาน

\_\_\_\_\_  
( ) พยาน

ประมวล  
สรุป

หนังสือรับรองและยืนยันประกอบการณ์ยื่นข้อเสนอ  
การจัดจ้างพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

หนังสือรับรองและยืนยันประกอบการณ์ยื่นข้อเสนอ

ของบริษัท \_\_\_\_\_

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

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

สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ \_\_\_\_\_

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

- เป็นผู้มีความสมบูรณ์ถูกต้องและครบถ้วนทุกประการ
- รายละเอียดของงานที่เสนอครบถ้วนและเป็นไปตามข้อกำหนด/แนวทางที่กำหนดทุกประการ
- ยอมรับและสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดได้ทุกประการ

ลงชื่อ \_\_\_\_\_

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

ผู้รับมอบอำนาจ / ผู้มีอำนาจกระทำการแทน  
ตราประทับ (ถ้ามี)

ประเสริฐวิทย์

ทนาย

๒๒

๒๒

๒๒

๒๒



ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินงาน  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

บริษัท.....

รายละเอียดที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
<b>1. ความต้องการด้านเทคนิค</b>				
1.1 ระบบเป็น Software Package ที่ทำงานบนระบบปฏิบัติการแบบ Windows และเป็นระบบที่อยู่ในเอกสาร Gartner Magic Quadrant เรื่อง CRM Application Software				
1.2 ระบบมีการทำงานแบบ Web Base Application โดยสามารถเรียกใช้งานผ่าน Web Browser				
1.3 ระบบสามารถทำงานบน Browser ได้เป็นอย่างดีดังนี้ 1.3.1 Internet Explorer Version 10 ขึ้นไป 1.3.2 Chrome Version 58.0 ขึ้นไป				
1.4 ระบบสามารถแสดงผลผ่าน Browser ได้อย่างน้อย 2 รูปแบบขนาดหน้าจอ 1.4.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล 1.4.2 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา เช่น Notebook, Mobile Phone, IPad, Tablet เป็นต้น				
1.5 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานที่ได้รับสิทธิ์ สามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าถึงงานระบบสำหรับผู้ใช้งานได้				
1.6 ระบบต้องมีเครื่องมือให้ธนาคารสามารถทำการปรับเปลี่ยนข้อมูลที่แสดงบนหน้าจอ (เพิ่ม ลด แก้ไข) ได้ โดยไม่ต้องใช้ภาษาโปรแกรม และสามารถนำไปโปรแกรมที่ได้ทำการปรับเปลี่ยนหน้าจอดังกล่าวขึ้นใช้งานได้ โดยไม่ต้อง Restart Server				
1.7 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานบันทึก หรือนำข้อมูลเข้าไปในระบบโดยมีตัวช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานในแต่ละขั้นตอนได้ และระบบต้องตรวจสอบการนำเข้าข้อมูลให้เบื้องต้น เช่น ประเภทของข้อมูล (Data Type) จำนวนคอลัมน์ เป็นอย่างน้อย รวมทั้งระบบต้องสามารถให้ผู้ใช้งานตรวจสอบและสามารถแก้ไขข้อมูลก่อนยอมรับการนำเข้าข้อมูลได้เป็นอย่างดี ดังนี้ 1.7.1 ข้อมูลเงินกองทุน 1.7.2 ข้อมูลสินเชื่อแยกตามหมวดกลุ่มอุตสาหกรรม (SIC Code) 1.7.3 ข้อมูลสินเชื่อแยกตามหมวดกลุ่มอุตสาหกรรมย่อย 1.7.4 ข้อมูลสินเชื่อแยกตามประเทศ 1.7.5 ข้อมูลอันดับความเสี่ยงประเทศ OECD 1.7.6 ข้อมูลกลุ่มลูกค้าและผู้ดูแลกลุ่มลูกค้า				

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินการ  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ  
บริษัท.....

รายละเอียดที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
1.7.7 ข้อมูลเกณฑ์การกำหนดอัตราดอกเบี้ย				
1.7.8 ข้อมูลเกณฑ์การกำหนดค่าธรรมเนียม				
1.7.9 ข้อมูลเกณฑ์สัดส่วนหลักประกัน				
1.7.10 ข้อมูลค่าแปลงสภาพ (Conversion Factor)				
1.7.11 ข้อมูลประกอบกิจการพิจารณาอนุมัติแบบ Automated				
1.7.12 ข้อมูลประเภทธุรกิจตาม ธพท.				
1.7.13 ข้อมูลประเภทธุรกิจตามกระทรวงพาณิชย์				
1.7.14 ข้อมูลตารางแบบสัญญาและระยะเวลาอนุมัติมีผล				
1.7.15 ข้อมูลจังหวัด, อำเภอ, ตำบล, รหัสไปรษณีย์				
ทั้งนี้ระบบต้องสามารถให้ผู้ใช้งานนำเข้าข้อมูลได้ล่วงหน้า โดยระบุวันที่เริ่มต้นมีผล และวันที่สิ้นสุดของข้อมูลได้				
1.8 ระบบสามารถเชื่อมต่อกับระบบงานของธนาคาร ผ่านทาง Web Service หรือ FTP/SFTP ได้ตามที่ธนาคารกำหนด ได้เป็นอย่างดี ดังนี้				
1.8.1 ระบบข้อมูลลูกค้า				
1.8.2 ระบบข้อมูลวงเงิน				
1.8.3 ระบบข้อมูลหลักประกัน				
1.8.4 ระบบ Trade Finance (Export, Import, Packing Credit, Forward Contract, Letter of Guarantee)				
1.8.5 ระบบเงินฝาก				
1.8.6 ระบบเงินกู้ระยะยาว				
1.8.7 ระบบบริการประกันการส่งออกกระแสน้ำ (Core Insurance)				
1.8.8 ระบบที่มีโปรแกรมสร้างและอนุมัติจดจำนาย (Core Restructure Loan)				
1.8.9 ระบบการพิสูจน์ตัวตนสำหรับผู้ใช้งาน (Authentication)				
1.8.10 ระบบ Credit Rating System				

ตารางเปรียบเทียบรายการละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินการ  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ  
บริษัท.....

รายละเอียดที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
1.8.11 ระบบ Credit Warning Sign & Watch List System				
1.8.12 ระบบรวมศูนย์การตรวจสอบข้อมูลคือความภาครัฐ				
1.8.13 ระบบข้อมูลและตัวอย่างรายชื่อของผู้ค้าประกันและผู้เช่าของหลักประกัน				
1.8.14 ระบบ NCB				
1.8.15 ระบบ ENLITE				
อนึ่ง กรณีที่ธนาคารไม่สามารถจัดเตรียมหรือจัดจ้างระบบการเชื่อมต่อได้ทันตามที่กำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับ การคัดเลือกจัดเตรียมโปรแกรมการเชื่อมต่อกับระบบงานดังกล่าว เพื่อให้ธนาคารสามารถเชื่อมต่อได้ในอนาคต				
1.9 ระบบต้องมี Web Service หรือสามารถสร้าง Web Service เพิ่มเติมได้ เพื่อใช้ในการติดต่อกับระบบงานต่างๆของธนาคาร				
1.10 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานกำหนดมุมมองของแต่ละผู้ใช้งานตามที่ต้องการได้				
1.11 ระบบสามารถทำ Encryption Protocol แบบ TLS หรือที่เรียกว่า ในการทำ Connection ระหว่าง Client กับ Web Server				
1.12 ระบบสามารถควบคุมไม่ให้ Username เดียวกันเข้าใช้งานระบบพร้อมกัน (Concurrent Session) โดยกรณีมีการ เข้าใช้งานระบบเป็นเครื่องคอมพิวเตอร์มากกว่า 1 เครื่อง ให้ระบบ Logout การใช้งานในเครื่องคอมพิวเตอร์เดิม และถือว่า การใช้งานบนเครื่องคอมพิวเตอร์ล่าสุด เป็นการใช้ระบบ				
1.13 ระบบสามารถจัดเก็บ Log ของระบบได้ เช่น Log การทำงานของระบบ เป็นต้น และต้องสามารถ Backup Log ไปยังสื่ออื่นๆ ได้ เช่น Tape Backup, Physical Disc เป็นต้น				
1.14 ระบบสามารถบันทึกข้อมูลได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ รวมทั้งสามารถแสดงผลและพิมพ์ได้ทั้งรูปแบบภาษาไทย และภาษาอังกฤษ				
1.15 ระบบสามารถบันทึกข้อมูลวันที่แบบพหุศาสตร์มาใช้ โดยระบบต้องแสดงปฏิทินให้ผู้ใช้งานเลือกวันที่ที่ต้องการ				
1.16 ระบบสามารถแสดงความเตือนเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงให้กับผู้ใช้งาน เช่น มีการยืนยันเมื่อมีการลบรายการ มีข้อความแสดงเมื่อมีความผิดพลาด (Error Message) เป็นต้น				
1.17 ระบบมี Validation Engine ที่สามารถกำหนด Rules ที่ใช้ในการตรวจสอบความถูกต้องของข้อมูลได้				
1.18 ระบบสามารถคัดกรอง (Filter) ข้อมูล/ช่วงของข้อมูล และเรียงลำดับข้อมูล (Sort) เพื่อแสดงผลบนหน้าจอได้				

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินการ  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

บริษัท.....

รายละเอียดที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
1.19 ระบบสามารถตรวจสอบข้อมูลที่เป็น (Mandatory Field) ที่ต้องบันทึกได้				
1.20 ระบบสามารถทำงานได้ทั้งแบบ Online และแบบ Offline กรณีที่ทำงานแบบ Offline ระบบต้องสามารถดำเนินการได้อย่างน้อยดังนี้				
1.20.1 สามารถ Synchronize ข้อมูลระหว่างอุปกรณ์เคลื่อนที่กับ Server ของระบบงานได้				
1.20.2 สามารถนำข้อมูลกลับไปปรับปรุงที่ระบบได้ เมื่อมีการใช้งานแบบ Online				
1.21 ระบบสามารถแสดงวันที่และเวลาที่มีการเข้าใช้งานระบบล่าสุดของแต่ละผู้ใช้งาน เพื่อให้ผู้ใช้งานตรวจสอบความถูกต้องของวันที่และเวลาที่เข้าใช้งานระบบล่าสุด				
1.22 ระบบสามารถรองรับจำนวนผู้ใช้งานระบบ อย่างน้อยดังนี้				
1.22.1 ผู้พัฒนาระบบ (Developer) จำนวนไม่น้อยกว่า 5 User				
1.22.2 ผู้ดูแลระบบ (Administrator) จำนวนไม่น้อยกว่า 5 User				
1.22.3 ผู้ทำรายการในระบบ (Entry User) และผู้อนุมัติรายการ (Verify User) จำนวนไม่น้อยกว่า 400 User				
1.22.4 ผู้ดูข้อมูล (Inquiry User) จำนวนไม่น้อยกว่า 250 User				
1.23 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานเข้าทำงานได้พร้อมๆกัน (Concurrent User) ไม่น้อยกว่า 150 Concurrent Users				
1.24 ระบบรองรับใช้งานแบบ 24 x 7 (High Availability)				
1.25 ระบบสามารถเก็บข้อมูล Service Level Agreement (SLA) สำหรับทั้งกระบวนการ และแต่ละกระบวนการใน Workflow ได้				
1.26 ระบบสามารถเรียกดูรายละเอียดของผู้ใช้งานที่กำลังใช้งานระบบได้				
1.27 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องโอนย้ายข้อมูล (Data Migration) จากระบบงานของธนาคารหรือไฟล์เอกสารข้อมูล ที่ธนาคารจัดเก็บก็ตามที่ธนาคารกำหนดได้เป็นอย่างดี ดังนี้				
1.27.1 ข้อมูลลูกค้า				
1.27.2 ข้อมูลรหัสประกัน				
1.27.3 ข้อมูลรายละเอียดจากการเข้าพบลูกค้า (Call Memo) จากระบบฐานข้อมูลธุรกรรมและการและระบบข้อมูล ติดตามความคืบหน้าของลูกค้า				

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินงาน  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการจำหน่ายผลิตภัณฑ์  
บริษัท.....

รายละเอียดข้อกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
1.27.4 ข้อมูลและตัวอย่างรายชื่อของผู้ค้าปลีกและผู้ค้าส่งและผู้ค้าปลีก				
1.27.5 ข้อมูลการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (e-CA)				
1.27.6 เอกสารข้อมูลประวัติและผลการอนุมัติสินเชื่อ ขอบทวงหนี้ และการอนุมัติอื่นๆ				
1.27.7 เอกสารข้อมูลงบการเงินและหมายเหตุประกอบงบการเงิน				
2. ความต้องการด้านรายงาน				
ระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้				
2.1 ระบบต้องมีเครื่องมือจัดการรายงานที่สามารถนำข้อมูลในระบบมาจัดทำเป็นรายงานในมุมมองต่างๆ ได้ โดยผู้ใช้งานสามารถจัดทำได้ออกจากหน้าจอ Front End Application โดยผู้ใช้งานไม่ต้องมีความรู้ในการเขียนโปรแกรม				
2.2 ระบบต้องมีเครื่องมือที่ใช้ในการเรียกดูข้อมูลได้ ตามความต้องการและสิทธิ์ที่ได้รับจากหน้าจอ Front End Application โดยผู้ใช้งานไม่ต้องมีความรู้ในการเขียนโปรแกรม				
2.3 ระบบสามารถออกรายงาน (Report) / เรียกดูข้อมูล (inquiry) ได้ ตามที่ธนาคารกำหนด และสามารถ Export ข้อมูลและรายงานในรูปแบบของไฟล์ตามที่ต้องการกำหนด เช่น PDF, Excel, Word, CSV File รวมทั้งสามารถพิมพ์ข้อมูลและรายงานผ่านเครื่องพิมพ์ของธนาคารได้				
2.4 ระบบสามารถแสดงรายงาน ในรูปแบบ Graphic Chart ได้				
2.5 ระบบสามารถออกรายงานและนำส่งรายงาน (Report Schedule) ได้ตามกำหนดเวลาที่ผู้ใช้งาน/กลุ่มผู้ใช้งานผ่านทาง e-Mail หรือส่งไปรษณีย์ของผู้ใช้งานได้				
2.6 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งาน Drill Down ข้อมูลต่างๆบนรายงาน เพื่อดูข้อมูลในระดับรายละเอียดได้				
3. ความต้องการด้านระบบงานบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management-CRM)				
3.1 ความต้องการทั่วไป				
3.1.1 ระบบสามารถแสดงผลบนหน้าจอแบบ Dynamic ได้ตามผู้ใช้งานต้องการ โดยที่ไม่ต้องเขียนโปรแกรมเพิ่มเติม เช่น เปลี่ยนการแสดงผลจาก Pie Chart เป็น Bar Chart เป็นต้น				
3.1.2 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งาน Drill Down ข้อมูลบนตาราง บนกราฟ หรือบนข้อมูล บนหน้าจอของผู้ใช้งาน เพื่อดูข้อมูลในระดับรายละเอียดได้				

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินการ  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

บริษัท.....

รายละเอียดที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
3.1.3 ระบบ Customer Relationship Management (CRM) ต้องสามารถทำงานร่วมกับระบบ Loan Origination System (LOS) ได้ โดยต้องสามารถรับ-ส่งข้อมูลระหว่างกัน และต้องเป็นข้อมูลชุดเดียวกัน				
3.1.4 ระบบสามารถแนบไฟล์ (Attached File) ได้แก่ PDF, Excel, Word, Powerpoint, File รูปภาพ, File เสียง, VDO File ได้ และสามารถเรียกดูข้อมูลใน File (Preview) ได้ เช่น ข้อมูลจากการนัดหมายกับลูกค้า เป็นต้น				
3.2 ความต้องการด้านการบริหารจัดการลูกค้า				
3.2.1 ระบบสามารถเก็บข้อมูลลูกค้าที่สนใจให้บริการกับธนาคาร (Potential Customer) ลูกค้าปัจจุบัน (Existing Customer) และอดีตลูกค้า (Former Customer) ได้ โดยกรณีที่เป็นลูกค้าปัจจุบัน และอดีตลูกค้า (Former Customer) ระบบต้องสามารถเชื่อมต่อกับระบบของธนาคาร เพื่อนำข้อมูลมาแสดงผลร่วมกับข้อมูลในระบบได้				
3.2.2 ระบบสามารถจัดการข้อมูลของลูกค้า (เรียกดู/เพิ่ม/แก้ไข/ลบ) ได้ตามสิทธิ์ของผู้ใช้งาน และต้องมีคุณสมบัติดังนี้				
3.2.2.1 ระบบสามารถจัดการข้อมูลของลูกค้า ได้ทั้ง 3 ประเภท ดังนี้				
3.2.2.1.1 ลูกค้า (ลูกค้าเดียว)				
3.2.2.1.2 ลูกค้าบัญชีร่วม (1 บัญชีประกอบด้วยหลายลูกค้า)				
3.2.2.1.2.1. กู้รวม				
3.2.2.1.2.2. ใช้วงเงินร่วม				
3.2.2.1.3 กลุ่มลูกค้า (กลุ่มของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กันตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย)				
3.2.2.2 รายละเอียดของลูกค้าของธนาคารขั้นต่ำที่ต้องการ				
3.2.2.2.1 ข้อมูลลูกค้า โดยมีข้อมูลขั้นต่ำ ดังนี้				
3.2.2.2.1.1. คำนำหน้า				
3.2.2.2.1.2. ชื่อบริษัท /ชื่อ-นามสกุล				
3.2.2.2.1.3. เลขที่จดทะเบียน /เลขที่บัตรประชาชน /เลขที่หนังสือเดินทาง /				
Work Permit				
3.2.2.2.1.4. วันที่จดทะเบียน /วันเดือนปีเกิด				

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินงาน  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

บริษัท.....

รายละเอียดข้อกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
3.2.2.2.1.5. ที่อยู่ที่จดทะเบียนตามหนังสือรับรอง / ตามบัตรประชาชน				
3.2.2.2.1.6. ที่อยู่ที่ติดต่อที่ไม่เหมือนกับที่อยู่จดทะเบียน / ตามบัตรประชาชน (มีได้มากกว่า 1 ที่อยู่)				
3.2.2.2.1.7. สถานที่ตั้งโรงงาน (มีได้มากกว่า 1 สถานที่)				
3.2.2.2.1.8. สถานที่ตั้งโครงการในประเทศ/ต่างประเทศ (มีได้มากกว่า 1 สถานที่)				
3.2.2.2.1.9. หมายเลขโทรศัพท์ (มีได้มากกว่า 1 หมายเลข)				
3.2.2.2.1.10. หมายเลขโทรสาร (มีได้มากกว่า 1 หมายเลข)				
3.2.2.2.1.11. Web Site				
3.2.2.2.1.12. Facebook				
3.2.2.2.1.13. ID Line				
3.2.2.2.1.14. จำนวนพนักงาน				
3.2.2.2.1.15. ประเภทธุรกิจที่ดำเนินการ				
3.2.2.2.1.16. ขนาดของธุรกิจ				
3.2.2.2.1.17. สาขาที่จะขอใช้บริการ				
3.2.2.2.1.18. หมวดกลุ่มอุตสาหกรรม				
3.2.2.2.1.19. หมวดกลุ่มอุตสาหกรรมย่อย				
3.2.2.2.1.20. ประเภทอุตสาหกรรมของ S-Curve				
3.2.2.2.1.21. สถานะการเป็น Hi-P SMEs				
3.2.2.2.1.22. ข้อมูลอันดับเครดิตจากหน่วยงานภายนอก				
3.2.2.2.2 ข้อมูลผู้ติดต่อ โดยมีข้อมูลขั้นต่ำ ดังนี้				
3.2.2.2.2.1. ชื่อ-นามสกุล				
3.2.2.2.2.2. เลขที่บัตรประชาชน / เลขที่หนังสือเดินทาง / Work Permit				

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินการ  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ  
บริษัท.....

รายละเอียดข้อกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
3.2.2.2.3. หมายเลขโทรศัพท์ (มีได้มากกว่า 1 หมายเลข)				
3.2.2.2.4. หมายเลขโทรสาร (มีได้มากกว่า 1 หมายเลข)				
3.2.2.2.5. e-Mail (มีได้มากกว่า 1 e-Mail)				
3.2.2.2.6. Facebook				
3.2.2.2.7. ID Line				
3.2.2.2.8. ตำแหน่ง				
โดยข้อมูลผู้ติดต่อสามารถมีได้ มากกว่า 1 คน				
3.2.2.3 ข้อมูลความต้องการของลูกค้า โดยมีข้อมูลขั้นต่ำ ดังนี้				
3.2.2.3.1. ประเภทวงเงิน (ได้แก่ สินเชื่อในประเทศ สินเชื่อต่างประเทศ รับประกัน เป็นอย่างน้อย สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ประเภทวงเงิน)				
3.2.2.3.2. วงเงินที่ต้องการ				
3.2.2.3.3. ประเภทวงเงินที่ต้องการ				
3.2.2.4 ข้อมูลสถานะและการใช้วงเงินกับธนาคาร โดยมีข้อมูลขั้นต่ำดังนี้				
3.2.2.4.1. ชั้นของลูกหนี้				
3.2.2.4.2. NPL Status				
3.2.2.4.3. Active/Stop Accrued Status				
3.2.2.4.4. Watch List				
3.2.2.4.5. Credit Warning Sign				
3.2.2.5 ข้อมูลสถานะลูกค้าของธนาคาร โดยมีข้อมูลขั้นต่ำดังนี้				
3.2.2.5.1. ลูกค้าใช้งานอยู่ (Active)				
3.2.2.5.2. ลูกค้าที่ยกเลิกการใช้งาน (Inactive)				
3.2.2.6 ผลการใช้วงเงินกับสถาบันการเงินอื่น				



ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินการ  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ  
บริษัท.....

รายละเอียดที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
3.2.2.7 ข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เช่น ช่องทางติดต่อที่สะดวกให้ติดต่อ ช่วงเวลา ที่สะดวกให้ติดต่อ เป็นต้น				
3.2.2.8 แหล่งที่มาของการได้ลูกค้า เช่น งานสัมมนา ออกบูธ ติดต่อโดยตรง เป็นต้น				
3.2.2.9 สถานะการติดต่อลูกค้าตามประเภทวงเงิน เช่น ลูกค้าไม่สนใจ อยู่ระหว่างการส่งเอกสาร รองบการเงิน เป็นต้น				
3.2.2.10 เหตุผลการที่ลูกค้า/ธนาคารปฏิเสธตามประเภทวงเงิน				
3.2.2.11 เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า (มีได้มากกว่า 1 ราย) และหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า				
3.2.3 ตารางนัดหมายการเข้าพบลูกค้า ระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้				
3.2.3.1 แผนการนัดหมาย ระบุวันและเวลาที่นัดหมาย ผู้ที่เข้าพบ				
3.2.3.2 สามารถปรับปรุงตารางนัดหมายกับ Calendar ของผู้ใช้งานหรือกลุ่มผู้ใช้งาน ใน Google Mail ของธนาคารได้				
3.2.3.3 สถานะของกิจกรรม ได้แก่ Open, Closed หรือ Overdue ได้				
3.2.3.4 สามารถเลื่อนการนัดหมายการเข้าพบลูกค้าได้				
3.2.3.5 สามารถกำหนดรายการเอกสารที่ต้องร้องขอจากลูกค้า และสามารถกำหนดสถานะของ การรับเอกสาร รวมทั้งสามารถเพิ่มเอกสารได้ตามที่ต้องการ				
3.2.3.6 เมื่อมีการนัดหมายการเข้าพบลูกค้า ระบบสามารถแจ้งให้ผู้ดูแลกลุ่มของลูกค้าและ เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าท่านอื่นทราบ ผ่านทาง e-Mail ได้				
3.2.3.7 ระบบสามารถแจ้งเตือนการนัดหมายให้เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทราบล่วงหน้า ตามระยะเวลา ที่ธนาคารกำหนด และสามารถแก้ไขได้อีก				
3.2.4 ข้อมูลรายละเอียดก่อนการเข้าพบลูกค้า ระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้				

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินงาน  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ  
บริษัท.....

รายละเอียดที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
3.2.2.4.1 ระบบสามารถแสดงผลิตภัณฑ์ (Product) ของธนาคาร ที่มีความเป็นไปได้ในการ ขายเพิ่มให้แก่ลูกค้า (Up Selling / Cross Selling) ตามคุณลักษณะของลูกค้า และ ความต้องการของลูกค้าได้				
3.2.2.4.2 ระบบสามารถเปรียบเทียบข้อมูลรายละเอียดและเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ (Product) ของธนาคาร เพื่อนำเสนอลูกค้าได้				
3.2.2.4.3 ระบบสามารถบันทึก Script ที่จะใช้ในการสนทนาเมื่อออกไปพบกับลูกค้า				
3.2.2.5 รายละเอียดจากการเข้าพบลูกค้า/การติดต่อลูกค้า (Call Memo) ระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้				
3.2.2.5.1 ระบบสามารถสร้าง/แก้ไขข้อมูลการเข้าพบลูกค้า โดยมีรายละเอียดขั้นต่ำ ดังนี้				
3.2.2.5.1.1. เลขที่ลูกค้า				
3.2.2.5.1.2. ชื่อลูกค้า				
3.2.2.5.1.3. วัตถุประสงค์ในการติดต่อ				
3.2.2.5.1.4. รายละเอียดการเข้าพบ/ติดต่อลูกค้า				
3.2.2.5.1.5. วันที่ติดต่อลูกค้า				
3.2.2.5.1.6. ช่องทางที่ติดต่อ				
3.2.2.5.1.7. สถานที่ที่เข้าพบลูกค้า				
3.2.2.5.1.8. พนักงานที่เข้าร่วมพบ (มีได้มากกว่า 1 ท่าน)				
3.2.2.5.1.9. วันและเวลาที่บันทึกข้อมูล				
3.2.2.5.1.10. ผู้บันทึกข้อมูล				
3.2.2.5.2 ระบบสามารถติดตามสถานะของการเข้าพบลูกค้าได้ เช่น อยู่ระหว่างเจรจา รอเอกสาร เพิ่มเติม รอเยี่ยมชมกิจการ เป็นต้น				
3.2.2.5.3 ระบบสามารถจัดเก็บเอกสารต่างๆ เช่น Word, Excel, PDF, File รูปภาพ ให้อยู่ใน รูปแบบการ Attachment ไปกับการสร้างข้อมูลการเข้าพบลูกค้าได้				

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินการ  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

บริษัท.....

รายละเอียดที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
3.2.2.5.4 ระบบสามารถออกรายงานผลการปฏิบัติงานด้านการขายได้ เช่น ตามพนักงาน ส่วนของพนักงาน แหล่งที่มาของลูกค้า เป็นต้น				
3.2.2.6 รายละเอียดข้อเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย จากลูกค้า ระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้				
3.2.2.6.1 ระบบสามารถรองรับการติดต่อเข้ามาของลูกค้าได้หลายช่องทาง ได้แก่				
3.2.2.6.1.1 ผ่านช่องทาง e-Mail				
3.2.2.6.1.2 ผ่าน Web Site ของธนาคาร				
3.2.2.6.1.3 ผ่านพนักงานของธนาคาร				
3.2.2.6.2 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานสร้าง Template ตามชนิดของเรื่องเรียน/ข้อเสนอแนะ/ คำชมเชย ได้				
3.2.2.6.3 กรณีผ่านพนักงานของธนาคาร ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานเลือก Template หรือ สร้างข้อเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ได้เอง โดยมีรายละเอียดขั้นต่ำ ดังนี้				
3.2.2.6.3.1 หมายเลขเรื่อง(ระบบสร้างอัตโนมัติ)				
3.2.2.6.3.2 ชื่อลูกค้า				
3.2.2.6.3.3 ข้อมูลเบื้องต้นของผู้เรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย เช่น e-Mail หมายเลขโทรศัพท์ เป็นอย่างน้อย				
3.2.2.6.3.4 หัวข้อเรื่อง				
3.2.2.6.3.5 ข้อเรื่อง				
3.2.2.6.3.6 รายละเอียด				
3.2.2.6.3.7 ความสำคัญและความเร่งด่วน				
3.2.2.6.3.8 วันและเวลาที่ได้รับเรื่อง				
3.2.2.6.3.9 ชื่อผู้บันทึกข้อมูลข้อเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย				
3.2.2.6.3.10 วันและเวลาที่มอบหมายงาน				

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคของขอบเขตการดำเนินงาน  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

บริษัท.....

รายละเอียดข้อกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
3.2.2.6.3.11. ผู้ที่ได้รับการมอบหมาย				
3.2.2.6.3.12. วันและเวลาที่จะสามารถปิดเรื่อง				
3.2.2.6.3.13. วันและเวลาที่ปิดเรื่อง				
3.2.2.6.3.14. ผู้ปิดเรื่อง				
3.2.2.6.3.15. หมายเหตุ				
3.2.2.6.4 ระบบสามารถติดตามสถานะของเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยได้				
3.2.2.6.5 ระบบสามารถเก็บข้อมูลข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ได้ โดยกรณีที่ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย เกิดจากลูกค้าของธนาคารในขณะนั้น ระบบต้องสามารถเก็บข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยนั้นๆ ได้ตามลูกค้าของธนาคาร				
3.2.2.6.6 ระบบสามารถจัดเก็บเอกสารต่างๆ เช่น Word, Excel, PDF, File รูปภาพ ให้อยู่ในรูปแบบการ Attachment ไปกับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ได้				
3.2.2.6.7 ระบบสามารถส่งต่อเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ไปยังผู้ใช้งาน/กลุ่มผู้ใช้งานได้ตาม Workflow ที่กำหนด และสามารถแจ้งเตือนผู้ใช้งานและผู้ที่เกี่ยวข้องเมื่อเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ไม่ได้รับการแก้ไขตามเวลาที่กำหนด รวมทั้งระบบสามารถส่งผ่านเรื่องไปยังลำดับถัดไปตามที่กำหนดใน Workflow ในกรณีผู้ที่ได้รับมอบหมาย ไม่ได้ดำเนินการภายในเวลาที่กำหนด				
3.2.2.6.8 ผู้ใช้งานที่ได้รับสิทธิ์สามารถเลื่อนวันและเวลาที่คาดว่าจะสามารถปิดเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ได้				
3.2.2.6.9 ระบบสามารถแจ้งเตือนผู้ใช้งาน ในกรณีต่างๆ เช่นต่ำ ดังนี้				
3.2.2.6.9.1. เมื่อได้รับมอบหมาย				
3.2.2.6.9.2. เมื่อเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ใกล้ถึงกำหนดเวลาที่ต้องปิดเรื่อง				
3.2.2.6.9.3. ในช่วงเวลาเดียวกัน มีเรื่องร้องเรียนในเรื่องเดียวกันจำนวนเกินกว่าที่ธนาคารกำหนด				

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินงาน  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ

บริษัท.....

รายละเอียดที่ทราบกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
3.2.2.6.10	เมื่อเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ได้รับการดำเนินการหรือแก้ปัญหาแล้ว ผู้ใช้งานสามารถบันทึกวิธีการแจ้งผลไปยังลูกค้า เช่น e-Mail, โทรศัพท์ ได้ เป็นอย่างน้อย ทั้งนี้ กรณีผู้ใช้งานบันทึกวิธีการแจ้งผลเป็นแบบ e-Mail ระบบสามารถส่งข้อมูล โดยอัตโนมัติ ผ่านช่องทางดังกล่าวได้			
3.2.2.6.11	ระบบสามารถแสดงรายงานเกี่ยวกับเรื่องร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย แบบ Online ในรูปแบบ Graphic Chart ตั้งแต่เริ่มต้นรับเรื่องจนกระทั่งปิดเรื่อง			
3.2.2.7	ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานเรียกดูรายการ (Inquiry) และพิมพ์รายงานข้อมูลเหล่านี้ได้ รวมทั้งสามารถ Export เป็น Word, Excel หรือ PDF ได้			
3.2.3	ผู้ใช้งานสามารถบันทึกข้อมูลลูกค้าที่สนใจใช้บริการกับธนาคารผ่านหน้าจอของระบบ หรือสามารถ Upload ข้อมูลลูกค้าเข้าในระบบได้ โดยระบบต้องให้ผู้ใช้งานตรวจสอบข้อมูลก่อนยอมรับการนำเข้า			
3.2.4	ระบบสามารถ Assign ลูกค้าให้ฝ่ายงานผู้รับผิดชอบอัตโนมัติตามเงื่อนไขการแบ่งงานที่ธนาคารกำหนด เช่น วงเงินที่ขออนุมัติ ขนาดของธุรกิจ เป็นอย่างน้อย โดยสามารถ Assign ได้มากกว่า 1 ฝ่ายงาน กรณีที่ไม่สามารถ Assign ลูกค้าได้ตามเงื่อนไขการแบ่งงานที่ธนาคารกำหนด ให้ระบบกระจายลูกค้า แบบแจก ตามลำดับของฝ่ายงานผู้รับผิดชอบ			
3.2.5	ระบบสามารถให้พนักงานในฝ่ายงานผู้รับผิดชอบที่ได้รับกร Assign งาน ทำการจองประเภทวงเงินของลูกค้า (ที่ลูกค้าต้องการ) กรณีที่มีการจองประเภทวงเงินของลูกค้าแล้ว พนักงานท่านอื่นต้องไม่สามารถทำการจอง ลูกค้ารายนี้ได้			
3.2.6	พนักงานทุกคนที่มีสิทธิ์ในการใช้งานข้อมูลการจองของลูกค้าทุกรายได้ แต่ไม่สามารถแก้ไข รายละเอียดต่างๆได้ ยกเว้นพนักงานที่เป็นผู้ดูแลลูกค้า			
3.2.7	ระบบสามารถแจ้งเตือนให้ผู้ใช้งานทราบ เมื่อมีการบันทึกข้อมูลซ้ำลงในระบบ เช่น เลขที่จดทะเบียน เป็นอย่างน้อย			

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินงาน  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ  
บริษัท.....

รายละเอียดที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
3.2.8 ระบบสามารถค้นหาข้อมูลลูกค้าได้ โดยสามารถใช้รหัสลูกค้า ชื่อลูกค้า หมายเลขโทรศัพท์ เลขที่บัตรประชาชน/ เลขที่จดทะเบียน ผลิตภัณฑ์ที่สนใจที่ลงทะเบียนไว้กับธนาคาร เพื่อใช้ในการเรียกดูข้อมูลลูกค้าหรือติดต่อลูกค้า				
3.2.9 ระบบสามารถกำหนดสิทธิ์การเรียกดูข้อมูลลูกค้า สำหรับผู้ใช้งาน ได้ ตามสิทธิ์ที่ธนาคารกำหนด ได้แก่ ดูข้อมูลลูกค้าตามฝ่ายงานของผู้ใช้งาน ดูข้อมูลลูกค้าตามสาขาของผู้ใช้งาน เป็นอย่างน้อย				
3.2.10 ระบบสามารถกำหนดสิทธิ์ให้ผู้ใช้งานแต่ละผู้ใช้งาน/กลุ่มผู้ใช้งาน สามารถเรียกดูข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าได้ แตกต่างกันตามที่ธนาคารกำหนด				
3.2.11 ระบบสามารถ Assign, Re-assign หรือ Share ข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลผู้ติดต่อให้พนักงานรายอื่นได้ ตามที่กำหนด กรณีทำการ Re-assign ผู้ทำการ Re-Assign ต้องใส่เหตุผลการ Re-assign				
3.2.12 ระบบสามารถสร้าง e-Mail Template ได้				
3.2.13 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานเลือก e-Mail Template ที่ต้องการ โดยระบบจะสร้างเนื้อหาใน e-Mail ให้ได้ โดยอัตโนมัติตาม e-Mail Template ที่เลือกไว้ และสามารถแก้ไขเนื้อหาได้				
3.2.14 ระบบสามารถ Export ข้อมูลได้ทุกช่วงเวลา จากหน้าจอของระบบ ในรูปแบบ Excel โดยต้องไม่กระทบกับ การทำงานของระบบ				
3.2.15 ระบบต้องสามารถติดต่อออกไปหาลูกค้าผ่านระบบ e-Mail ได้เป็นอย่างน้อย				
3.2.16 ระบบสามารถเรียกดูข้อมูลทั้งหมดของลูกค้าของธนาคาร(ลูกค้าปัจจุบัน และอดีตลูกค้า) รวมถึงลูกค้าที่สนใจ ให้บริการกับธนาคารในมุมมองต่างๆ ตามสิทธิ์ของผู้ใช้งานได้ ประกอบด้วยข้อมูลขั้นต่ำ ดังนี้				
3.2.16.1 ข้อมูลลูกค้า				
3.2.16.2 ข้อมูลวงเงินและหลักประกัน				
3.2.16.3 ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ใช้บริการ (Product)				
3.2.16.4 ข้อมูลกรมธรรม์ และข้อมูลผู้ซื้อ/ธนาคารผู้ซื้อ/ผู้ซื้อสินค้า				
3.2.16.5 ข้อมูลเงินฝาก				
3.2.16.6 ข้อมูลภาระคงค้างทั้งหมด ภาระคงค้างภายในกำหนด (Indue) ภาระคงค้างที่เกินกำหนด (Overdue)				

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินการ  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

บริษัท.....

รายละเอียดข้อกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
3.2.16.7 ข้อมูลการผูกพัน				
3.2.16.8 ข้อมูล Turnover				
3.2.16.9 ข้อมูลประวัติการชำระเงิน				
3.2.16.10 ข้อมูลประวัติการใช้เงิน การเบิกเงินกู้				
3.2.16.11 ข้อมูล Credit Rating, AMLO Rating, Credit Warning Sign, Watch List, ข้อมูล AMLO, ข้อมูลกรมบังคับคดี (LED), ข้อมูล Warning List ของลูกค้า				
3.2.16.12 ข้อมูลประวัติการติดต่อกับลูกค้า				
3.2.16.13 ข้อมูลประวัติการร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยของลูกค้า				
3.2.16.14 ข้อมูลโอกาสในการเสนอขายผลิตภัณฑ์				
3.2.16.15 เอกสารประวัติและผลการอนุมัติสินเชื่อ ขอบทบทวนวงเงิน และการอนุมัติอื่นๆ ย้อนหลังตามที่ธนาคารกำหนด				
3.2.16.16 เอกสารข้อมูลงบการเงินและหมายเหตุประกอบงบการเงิน ย้อนหลัง ตามที่ธนาคารกำหนด				
3.2.16.17 ประวัติรายได้ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมย้อนหลัง ตามที่ธนาคารกำหนด				
3.2.17 ระบบสามารถแสดงข้อมูลลูกค้าทั้งหมดได้ เช่น ลูกค้าอยู่ระหว่างดำเนินการ ลูกค้าของธนาคาร ลูกค้าที่ยกเลิกการใช้งาน (ลูกค้าที่ถูกธนาคารปฏิเสธ หรือ ลูกค้าที่ปฏิเสธ การใช้บริการจากธนาคาร)				
3.2.18 ระบบสามารถคัดกรอง (Filter) รายชื่อลูกค้าที่สายการตลาดติดต่อเสนอบริการได้ เช่น คัดกรองตามหมวดอุตสาหกรรม ตามขนาดธุรกิจ ตามฝ่ายงาน ตามสาขา เป็นต้น				
3.2.19 ระบบสามารถแสดงข้อมูลจากระบบ ENLITE ได้ เช่น ข้อมูลของบริษัท ผู้ถือหุ้น ผู้บริหารของบริษัทของลูกค้าที่สนใจใช้บริการ เป็นต้น				
3.2.20 ระบบสามารถแสดงข้อมูลจากระบบ NCB ได้ เช่น วงเงินสินเชื่อที่มีกับสถาบันการเงิน ประวัติการใช้วงเงินยอดหนี้คงเหลือ (Outstanding) เป็นต้น				

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินงาน  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ  
บริษัท.....

	รายละเอียดที่เรานำมาพิจารณา	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
			เทียบเท่า	ดีกว่า	
3.3	ความต้องการด้านการตลาด				
3.3.1	ระบบสามารถบันทึก/แก้ไข/แสดงข้อมูลโปรแกรมการตลาด และกิจกรรมทางการตลาดของธนาคารได้				
3.3.2	ระบบสามารถแสดงรายละเอียดประวัติกิจกรรมทางการตลาดที่เคยจัดทำแล้วในอดีต				
3.3.3	ระบบสามารถแสดงรายละเอียดกิจกรรมทางการตลาดที่กำลังจัดทำในปัจจุบัน และในอนาคต				
3.3.4	ระบบสามารถนำเข้าข้อมูลลูกค้ากลุ่มเป้าหมายจากแหล่งข้อมูลภายนอกได้ โดยสามารถให้ผู้ใช้งานนำเข้าข้อมูลโดยการบันทึกที่หน้าจอ หรือ Upload ข้อมูล โดยระบบต้องให้ผู้ใช้งานตรวจสอบข้อมูลก่อนยอมรับการนำเข้า				
3.3.5	ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานค้นหาลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และสร้างกลุ่มเป้าหมายทางการตลาด ตามเงื่อนไขที่แต่ละแคมเปญกำหนด เช่น ประเภทเงินหรือบริการ, ข้อมูลในงบการเงิน, มูลค่าส่งออก เป็นต้น				
3.3.6	ระบบสามารถเพิ่ม/ลด รายชื่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้				
3.3.7	ระบบสามารถมอบหมาย (Assign) กลุ่มเป้าหมายทางการตลาดและกิจกรรมทางการตลาดให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในระดับบุคคล และกลุ่มบุคคล รวมถึงสามารถกำหนดช่วงเวลาในการมอบหมายได้				
3.3.8	ระบบสามารถวัดผลการดำเนินงานทางการตลาดทั้งในภาพรวม และแยกตามกลุ่มเป้าหมาย (Market Segment) ได้อย่างน้อยดังนี้				
	3.3.8.1 อัตราการตอบกลับต่อแผนการตลาด (Campaign Response)				
	3.3.8.2 ค่าใช้จ่ายสำหรับแต่ละแผนการตลาด (Budgeting)				
4.	ความต้องการด้านระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System-LOS)				
4.1	ความต้องการทั่วไป				
4.1.1	ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องโอนย้ายข้อมูล (Migration) จากระบบเดิมของธนาคารไปยังระบบ LOS ได้ โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้กำหนด Template ของข้อมูล ซึ่งต้องสามารถโอนย้ายข้อมูลได้ทั้งหมด ตามที่ธนาคารกำหนด				
4.1.2	ระบบสามารถแนบไฟล์ (Attached File) ประเภท PDF, Excel, Word, Powerpoint, File รูปภาพ, VDO File ได้ เป็นอย่างน้อย และสามารถเรียกดูข้อมูลใน Attached File (Preview) ได้				



ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินการ  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ  
บริษัท.....

รายละเอียดที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
4.1.3 ระบบต้องมีเครื่องมือสำหรับพัฒนา Workflow ต่างๆ บนระบบอย่างป็นขั้นตอน รวมทั้งสามารถกำหนด Input และ Output รวมทั้งเงื่อนไขในแต่ละขั้นตอนการทำงานได้				
4.1.4 ระบบสามารถส่งต่อเรื่องหรือแจ้งเตือนแบบอัตโนมัติไปให้บุคคลที่เกี่ยวข้องได้				
4.1.5 ระบบสามารถให้พนักงานของธนาคารที่รับสิทธิ์ สามารถสร้างและกำหนดขั้นตอนการทำงาน รวมทั้งสามารถแก้ไข Workflow กระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อได้ หลังจากทีระบบขึ้นใช้งานแล้ว				
4.1.6 ระบบสามารถตรวจสอบและติดตามกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ได้แก่สถานะของงานปัจจุบัน ระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินงานตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ เป็นอย่างน้อย				
4.1.7 ระบบสามารถสร้างกระบวนการทำงานได้ ทั้งรูปแบบ Sequential Route, Parallel Route, Conditional Route ได้				
4.1.8 ระบบ Loan Origination System (LOS) ต้องสามารถทำงานร่วมกับระบบ Customer Relationship Management (CRM) ได้ โดยต้องสามารถรับ-ส่งข้อมูลระหว่างกัน และต้องเป็นข้อมูลชุดเดียวกัน				
4.2 ความต้องการสำหรับกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ				
4.2.1 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือก ต้องพัฒนา Workflow สำหรับกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคาร ด้วยเครื่องมือสำหรับพัฒนา (Development Tools) ที่มาพร้อมกับระบบที่นำเสนอ โดยมีกระบวนการขั้นต่ำ ดังนี้				
4.2.1.1 กระบวนการขออนุมัติสินเชื่อใหม่				
4.2.1.2 กระบวนการขอเปลี่ยนแปลงสินเชื่อ				
4.2.1.3 กระบวนการทวงวงเงิน				
4.2.1.4 กระบวนการขอขยายวันครบกำหนดระยะเวลาอนุมัติผล				
4.2.1.5 กระบวนการขอขยายระยะเวลาทวงวงเงิน				

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินการ  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

บริษัท.....

รายละเอียดข้อกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
4.2.2 ระบบสามารถกำหนดผู้มีอำนาจอนุมัติสินเชื่อได้ โดยมีอำนาจอนุมัติขั้นต่ำ ดังนี้				
4.2.2.1 อำนาจอนุมัติ เป็นคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อ ดังนี้ Credit Committee, Underwrite Committee, Board และสามารถเพิ่มเติมได้อีกในขนาดต ซึ่งคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อแต่ละ คณะสามารถมีได้มากกว่า 1 ชุด เช่น Credit Committee ชุดที่ 1, Credit Committee ชุดที่ 2 เป็นต้น				
4.2.2.2 อำนาจอนุมัติ เป็นอำนาจคู่ (Joint Authority) สามารถมีได้มากกว่า 1 คู่ เช่น ผู้บริหารฝ่าย ก. อนุมัติคู่กับผู้บริหารฝ่าย ข, ผู้บริหารฝ่าย ก. อนุมัติคู่กับผู้บริหารฝ่าย ค. เป็นต้น				
4.2.2.3 อำนาจอนุมัติเป็นอำนาจบุคคล เช่น ผู้บริหารฝ่าย ผู้บริหารระดับสูงตามสายงาน				
4.2.3 ระบบสามารถ ใกล้เคียงกับระบบ Credit Rating System ของธนาคาร เพื่อบันทึกข้อมูลผ่านหน้าจอของระบบ Credit Rating System สำหรับนิติบุคคลและนิติบุคคลคู่ประกันในกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ				
4.2.4 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานเรียกใช้ข้อมูล Credit Rating / Credit Scoring จากระบบ Credit Rating System เพื่อนำมาใช้ในระบบ LOS ในกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Workflow) ตามที่ธนาคารกำหนด และสามารถแบ่งเป็นกระบวนการย่อยได้ โดยมีกระบวนการย่อยขั้นต่ำ ดังนี้				
4.2.4.1 กระบวนการที่ใช้ระบบในการพิจารณาอนุมัติ (Automate Underwrite) โดยพิจารณาจาก Credit Rating / Credit Scoring และเงื่อนไขอื่นๆ โดยต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด				
4.2.4.2 กระบวนการที่ใช้ระบบในการพิจารณา ร่วมกับบุคคล/คณะ โดยต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่ธนาคาร กำหนด				
4.2.4.3 กระบวนการที่ใช้บุคคล/คณะ ในการพิจารณาอนุมัติ โดยต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด				
4.2.5 ผู้ใช้งานสามารถบันทึกข้อมูลหลักประกันประเภทต่างๆ ได้ เช่น ที่ดินเปล่า, ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง, โรงงาน, เครื่องจักร, สิทธิการเช่า, เรือ, บัญชีเงินฝาก เป็นอย่างน้อย พร้อมทั้งสามารถบันทึกรายละเอียดตามแต่ละ ประเภทหลักประกันและข้อมูลอื่น ๆ ตามที่ธนาคารกำหนดได้ และต้องสามารถเพิ่มเติมประเภทหลักประกันได้ในอนาคต นอกจากนี้หลักประกัน 1 รายการต้องสามารถใช้ได้กับเอกสาร Credit Approval (CA) ได้หลายฉบับ				

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินการ  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ  
บริษัท.....

รายละเอียดที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
4.2.6 ผู้ใช้งานสามารถสร้างเอกสารการอนุมัติเครดิต (Credit Approval - CA) สำหรับกระบวนการพิจารณาอนุมัติ สินเชื่อของธนาคารได้ และระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้				
4.2.6.1 สามารถบันทึก/แก้ไขข้อมูล/แนบไฟล์ในเอกสาร CA ได้ โดยมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้				
4.2.6.1.1 สามารถผูกหลักการประกันเข้ากับ CA ได้หลายรายการ ภายใต้ออกสาร CA 1 ฉบับ				
4.2.6.1.2 สิ่งที่เกี่ยวข้องอนุมัติ				
4.2.6.1.3 ประเด็นพิจารณา				
4.2.6.1.4 ความเห็น				
4.2.6.1.5 ข้อมูลเพื่อใช้ในการคำนวณ Credit Rating / Credit Scoring สำหรับลูกค้า และ นิติบุคคลค่าประกัน (ถ้ามี)				
4.2.6.1.6 Industry Warning Sign / Industry Rating				
4.2.6.1.7 ความเป็นมา				
4.2.6.1.8 ข้อมูลพื้นฐานของบริษัท				
4.2.6.1.9 การเดินบัญชีกระแสรายวันย้อนหลัง 6 เดือน				
4.2.6.1.10 ข้อมูลจาก NCB บุคคลค่าประกัน นิติบุคคลค่าประกัน				
4.2.6.1.11 ข้อมูลวงเงินสินเชื่อที่มีกับสถาบันการเงินอื่น				
4.2.6.1.12 ข้อมูลสำหรับนำส่งธนาคารแห่งประเทศไทย				
4.2.6.1.13 ข้อมูลผู้ซื้อ ได้แก่ ชื่อผู้ซื้อ ประเทศผู้ซื้อ สัดส่วน(%) เรืองไปชำระชำระเงิน เป็นอย่างน้อย				
4.2.6.2 ระบบสามารถแสดงข้อมูล Interface จากระบบงานต่างๆของธนาคาร รวมทั้งข้อมูลระบบ CRM (ถ้ามี) ในเอกสาร CA ได้ โดยมีข้อมูลขั้นต่ำ ดังนี้				
4.2.6.2.1 ข้อมูลรายละเอียดของลูกค้า				
4.2.6.2.2 ข้อมูลรายละเอียดของวงเงิน การใช้เงินและเงินในวงเงิน				
4.2.6.2.3 ข้อมูลรายละเอียดหลักประกัน				

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินการ  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ  
บริษัท.....

รายละเอียดที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
4.2.6.2.4 ข้อมูลอัตราดอกเบี้ย				
4.2.6.2.5 ข้อมูลค่าธรรมเนียม				
4.2.6.2.6 ข้อมูลเงินฝาก ภาระคงค้าง (รวมภาระคงค้างที่เกินกำหนด) ภาระผูกพัน Turnover (เช่น ปริมาณธุรกรรมช่วง Post Shipment ผ่านธนาคาร เป็นต้น)				
4.2.6.2.7 ประวัติการค้างชำระหนี้				
4.2.6.2.8 ข้อมูล Credit Warning Sign				
4.2.6.2.9 ข้อมูล Credit Rating / Credit Scoring				
4.2.6.2.10 ข้อมูลดีความภาครัฐ				
4.2.6.2.11 ข้อมูลเงินกองทุน				
4.2.6.2.12 ข้อมูล NCB ของลูกค้า เช่น วงเงินสินเชื่อที่มีกับสถาบันการเงิน ประวัติการใช้จ่ายเงิน ยอดหนี้คงเหลือ (Outstanding) เป็นต้น				
4.2.6.2.13 ข้อมูลจากระบบ ENLITE เช่น ข้อมูลของบริษัท ผู้ถือหุ้น ผู้บริหารของบริษัทของลูกค้า ที่สนใจใช้บริการ เป็นต้น				
4.2.6.3 ข้อมูล Interface จากระบบงานต่างๆของธนาคาร ในเอกสาร CA ระบบต้องสามารถให้ผู้ใช้งาน เลือกวิธีการจัดการข้อมูล Interface ได้ 2 วิธีการ คือ "ให้ระบบ Interface ข้อมูลให้" หรือ "ผู้ใช้งานต้องกรอกบันทึกข้อมูลด้วยตนเอง" สำหรับข้อมูล Interface เหล่านี้ เป็นอย่างน้อย				
4.2.6.3.1 ข้อมูลรายละเอียดเงื่อนไขวงเงิน				
4.2.6.3.2 ข้อมูลรายละเอียดหลักประกัน				
4.2.6.3.3 ข้อมูลอัตราดอกเบี้ย				
4.2.6.3.4 ข้อมูลค่าธรรมเนียม				

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินงาน  
การจัดการระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ  
บริษัท.....

รายละเอียดข้อกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
	โดยผู้ใช้งานสามารถเลือกวิธีการจัดการข้อมูล Interface ได้ในระดับวงเงิน			
4.2.6.4	ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานสามารถ Re-Load ข้อมูล Interface จากระบบงานหรือข้อมูลในธนาคารได้ เมื่อต้องการ สำหรับข้อมูลที่กำหนดเป็น "ให้ระบบ Interface ข้อมูลให้"			
4.2.6.5	ระบบสามารถคำนวณข้อมูลในเอกสาร CA ได้เป็นอย่างน้อย ดังนี้			
4.2.6.5.1	วงเงินรวมหลังดูค่าแปลงสภาพ/น้ำหนักความเสี่ยง (ล้านบาท)			
4.2.6.5.2	วงเงินตามเกณฑ์ Single Lending Limit (ล้านบาท)			
4.2.6.5.3	สัดส่วนวงเงินรวมตามเกณฑ์ Single Lending Limit (%)			
4.2.6.5.4	สัดส่วนวงเงินตามเกณฑ์ Concentration Guideline ต่อหมวดอุตสาหกรรม (%)			
4.2.6.5.5	สัดส่วนวงเงินตามเกณฑ์ Concentration Guideline ต่อประเทศ (%)			
4.2.6.5.6	AMLO Rating			
4.2.6.6	ระบบสามารถออกรายงานบันทึกขออนุมัติเครดิต บันทึกทบทวงวงเงิน ใบสรุปกลุ่มลูกค้า ตามรูปแบบที่ธนาคารกำหนด			
4.2.7	ระบบสามารถสำเนา (Copy) เอกสารการขออนุมัติเครดิต (Credit Approval - CA) เดิม เพื่อใช้เป็นเอกสาร ต้นแบบในการแก้ไขข้อมูลเพิ่มเติม สำหรับการขออนุมัติสินเชื่อเรื่องอื่นๆ โดยต้องสำเนาภายใต้ลูกค้าเดียวกัน เท่านั้น โดยสถานะของรายการ CA ต้องเป็นสถานะเริ่มต้นสร้างเอกสาร CA และระบบต้องเก็บ CA Reference No. เดิมที่สำเนารายการ รวมทั้งวันที่และเวลาที่ทำการสำเนา CA			
4.2.8	ระบบสามารถติดตามสถานะ (Status Monitor) ของรายการเอกสาร CA ที่สร้างได้ในทุกขั้นตอน			
4.2.9	ระบบสามารถแนบไฟล์ (Attached File) ได้ทุกขั้นตอน ตามที่ธนาคารกำหนด			
4.2.10	ระบบสามารถกำหนดการส่งรายการเอกสาร CA ไปยังผู้พิจารณา/ผู้อนุมัติลำดับถัดไปได้ โดยระบบสามารถระบุ เป็นรายบุคคล หรือระบุเป็นกลุ่มของตำแหน่งได้ (ใน 1 กลุ่มอาจมีได้มากกว่า 1 ตำแหน่ง)			
4.2.11	กรณีผู้สร้างเอกสาร CA เป็นบุคคลที่ไม่ได้อยู่ในตำแหน่งผู้สร้างเอกสารที่ระบุเป็นกระบวนการอนุมัติเครดิต เมื่อผู้สร้างเอกสาร CA ทำการส่งรายการ ระบบต้องสามารถส่งรายการไปยังผู้พิจารณา/ผู้อนุมัติลำดับถัดไปได้			

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินการ  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

บริษัท.....

รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
	เทียบเท่า	ดีกว่า	
รายละเอียดที่ธนาคารกำหนด			
เช่น ตามกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ กำหนดให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้สร้างเอกสาร CA => ผู้ช่วยผู้บริหารส่วน => ผู้บริหารส่วน กรณีที่ผู้ช่วยผู้บริหารส่วน เป็นผู้สร้างเอกสาร CA เมื่อทำการส่งรายการ ระบบต้องส่งรายการ ไปยังลำดับถัดไปคือผู้บริหารส่วนได้อัตโนมัติ			
4.2.12 กรณีผู้พิจารณา/ผู้อนุมัติลำดับถัดไป ที่ได้รับเอกสาร CA ไม่พร้อมปฏิบัติงาน ผู้ใช้งานที่ได้รับสิทธิ์สามารถทำการ ข้ามขั้นตอนนั้นได้ โดยระบบต้องเก็บสถานะ (Status) ของการทำรายการเอกสาร CA ในแต่ละขั้นตอนที่ ข้ามรายการได้			
4.2.13 ระบบสามารถให้ผู้พิจารณารายการ/ผู้อนุมัติรายการ ดำเนินการ ดังนี้			
4.2.13.1 กรณีส่งรายการไปยังผู้พิจารณา/ผู้อนุมัติในลำดับถัดไป ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานบันทึกความเห็นเพิ่มเติมได้			
4.2.13.2 กรณี Reject รายการ ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานสามารถ Comment ได้ โดยการบันทึกและ/หรือ Attached File เพื่อส่งกลับไปยังผู้สร้างเอกสารได้ โดย Comment ต้องไม่ใช้ในการพิจารณาอนุมัติ			
4.2.14 ระบบสามารถส่ง e-mail แจ้งผู้ใช้งานหรือกลุ่มของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างน้อย ดังนี้			
4.2.14.1 เมื่อมีการส่งเอกสาร CA ไปยังลำดับถัดไป			
4.2.14.2 เมื่อมีการ Reject เอกสาร CA			
4.2.14.3 เมื่อ CA ได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจ			
4.2.14.4 เมื่อมีการ Complete รายการ CA			
4.2.14.5 เมื่อหมดระยะเวลาการอนุมัติผล			
4.2.14.6 เมื่อใกล้ถึงวันครบกำหนดระยะเวลาการอนุมัติผล โดยระบบแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ตามระยะเวลา ที่ธนาคารกำหนด			
4.2.14.7 เมื่อใกล้ถึงวันครบกำหนดพบทวงวงเงิน โดยระบบแจ้งให้ทราบล่วงหน้าตามระยะเวลาที่ธนาคาร กำหนด			
4.2.15 ระบบสามารถเก็บข้อมูลตามมติที่อนุมัติได้ โดยการณที่อนุมัติไม่ตรงกับสิ่งที่อนุมัติตาม CA ระบบต้อง ให้ผู้ใช้งานสามารถนำข้อมูลที่อนุมัติมาปรับปรุงข้อมูลหรือเพิ่มรายการให้เป็นไปตามมติที่อนุมัติ โดยระบบ ต้องเก็บข้อมูลแยกเก็บข้อมูลที่บันทึกเป็นอีกหนึ่งชุดข้อมูล			

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินการ  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ  
บริษัท.....

รายละเอียดข้อกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
4.2.16 เมื่อ CA ได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติ และมติเป็นอนุมัติ ระบบรองรับการทำงานอย่างน้อย ดังนี้				
4.2.16.1 ระบบสามารถเลือกแบบสัญญาให้กับเอกสาร CA ได้ และผู้ใช้งานสามารถเปลี่ยนแปลงแบบสัญญาได้ตามที่ผู้ใช้งานต้องการ				
4.2.16.2 ระบบสามารถกำหนดระยะเวลาการอนุมัติให้อัตโนมัติ ตามแบบสัญญาที่ผู้ใช้งานกำหนด และสามารถแก้ไขได้				
4.2.16.3 ผู้ใช้งานสามารถกำหนดรายการเอกสารที่ต้องใช้ในการทำสัญญา และระบุสถานะของเอกสารได้				
4.2.16.4 ผู้ใช้งานสามารถบันทึกวันที่นัดหมายลูกค้าเพื่อเซ็นสัญญา				
4.2.16.5 ผู้ใช้งานสามารถบันทึกวันที่เซ็นสัญญา				
4.2.16.6 ผู้ใช้งานสามารถ Attached File เอกสารสัญญา				
4.2.17 เมื่อมีการ Complete รายการเอกสาร CA (Close CA) แล้ว ผู้ใช้งานไม่สามารถเพิ่ม/แก้ไขรายการ หรือเพิ่ม/ลบ Attached File ในเอกสาร CA ได้ ยกเว้นในกรณีที่เอกสาร CA นั้น ได้รับการอนุมัติและผลของมติเป็นอนุมัติ ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการได้ อย่างน้อยดังนี้				
4.2.17.1 เพิ่มข้อมูลหลักประกัน ในเอกสาร CA				
4.2.17.2 เพิ่ม Attached File ในเอกสาร CA				
4.2.18 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานเรียกดูรายการ CA ได้ โดยสามารถเรียงลำดับตามวันที่สร้างเอกสาร วันที่ Complete CA ได้เป็นอย่างน้อย				
4.2.19 การจัดการแผนการทบทวนวงเงินประจำปี โดยระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้				
4.2.19.1 ระบบสามารถจัดเก็บข้อมูลลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่ออีกธนาคาร ตามวันเดือนปี ที่ธนาคารกำหนด เพื่อนำมาใช้ในการบันทึกแผนการทบทวนประจำปีได้ เช่น ต้องการข้อมูลเพิ่มเติมลูกค้า ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2559 เพื่อใช้ในการบันทึกแผนการทบทวนประจำปี เป็นต้น				
4.2.19.2 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานบันทึกแผนการทบทวนวงเงินประจำปีเป็นรายลูกค้าได้ โดยผู้ใช้งานระบุเดือนและปีที่ต้องการทบทวน กรณีลูกค้ารายใดที่ผู้ใช้งานเห็นว่าไม่อยู่ในเกณฑ์ทบทวน ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานระบุสถานะการทบทวนเป็น "ไม่ต้องทบทวนวงเงิน" พร้อมทั้งระบุเหตุผล				

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินการ  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

บริษัท.....

รายละเอียดที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
4.2.19.3 ระบบสามารถตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล สำหรับการบันทึกแผนการทบทวนวงเงินประจำปี ของลูกค้านั้นรายก่อนนำส่งข้อมูลให้ผู้มีอำนาจอนุมัติได้ โดยข้อมูลที่นำส่งเพื่อการขออนุมัติ ต้องเป็นข้อมูลลูกค้าทุกรายของฝ่ายงนที่ต้องการทบทวนวงเงิน เช่น ฝ่าย ก. มีลูกค้าที่ต้องทบทวน วงเงินในปี 2560 จำนวน 100 ราย ดังนั้นข้อมูลลูกค้าที่นำส่งให้ผู้บริหารฝ่าย ก. อนุมัติรายการในครั้งนี้ ต้องมีจำนวน 100 ราย เป็นต้น				
4.2.19.4 ผู้ใช้งานสามารถใช้งานเรียกดู/พิมพ์รายงานลูกค้าตามแผนการทบทวนวงเงินประจำปีได้ โดยสามารถเลือกเงื่อนไขการเรียกดู/พิมพ์รายงานได้ เช่น ตามฝ่ายงาน ตามเดือน/ปี ที่ต้องการทบทวน ตามลูกค้า เป็นอย่างน้อย				
4.2.19.5 ระบบสามารถแจ้งเตือนให้ผู้ดูแลลูกค้าทราบ เมื่อใกล้ถึงวันครบกำหนดการทบทวนวงเงินประจำปีได้ โดยแจ้งล่วงหน้าตามระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด				
4.2.20 ผู้ใช้งานสามารถจัดการข้อมูลการติดตามเงื่อนไขการอนุมัติของลูกค้าผ่านหน้าจอของระบบได้ หลังจาก ผ่านกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ดังนี้				
4.2.20.1 ข้อมูลที่ต้องบันทึก/ปรับปรุง ได้แก่ เลขที่ลูกค้า เงื่อนไขอนุมัติ วันครบกำหนดการอนุมัติ สถานะของการอนุมัติ ผู้รับผิดชอบเงื่อนไขการอนุมัติ เป็นอย่างน้อย				
4.2.20.2 ระบบสามารถแจ้งเตือนให้ผู้รับผิดชอบทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดการอนุมัติ ตามระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด				
4.2.20.3 ระบบสามารถออกรายงานเงื่อนไขการอนุมัติตามเงื่อนไขได้ เช่น ตามรายลูกค้า ตามวันที่ ครบกำหนดการอนุมัติ สถานะของการอนุมัติ เป็นอย่างน้อย				
4.2.21 ระบบสามารถออกรายงาน (Report) / เรียกดูข้อมูล (inquiry) ได้ตามที่ธนาคารกำหนด และสามารถ Export ข้อมูลและรายงานในรูปแบบของไฟล์ PDF, Excel, Word รวมทั้งสามารถพิมพ์ข้อมูลและรายงานผ่านเครื่องพิมพ์ ของธนาคารได้เป็นอย่างน้อย ดังนี้				
4.2.21.1 รายการที่ผ่านการอนุมัติ สามารถแสดงรายการตามเงื่อนไขข้อมูล เช่น ผู้อนุมัติ ผ่าน ฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อ/ไม่ผ่านฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อ เป็นอย่างน้อย				



ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินการ  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ  
บริษัท.....

รายละเอียดที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
4.2.2.1.2 รายการที่ไม่ผ่านการอนุมัติ (ธนาคารปฏิเสธการให้สินเชื่อ)				
4.2.2.1.3 รายการที่ได้รับอนุมัติ แต่ยังไม่เซ็นสัญญา/ยังไม่เปิด CA				
4.2.2.1.4 รายการที่ขออนุมัติยกเลิวงเงิน / รายการที่ยกเลิวงเงินเนื่องจากไม่เซ็นสัญญา				
4.2.2.1.5 รายการที่ทำการทบทวนวงเงิน				
4.2.2.1.6 รายงานครบกำหนดทบทวนวงเงิน (ระบุช่วงวันที่ล่วงหน้า)				
4.2.2.1.7 รายงานครบกำหนดระยะเวลาอนุมัติผล (ระบุช่วงวันที่ล่วงหน้า)				
4.2.22 ระบบสามารถเก็บข้อมูลวันที่และเวลาที่มีการแก้ไขข้อมูล และผู้ที่เปลี่ยนแปลงข้อมูลล่าสุด				
<b>5. ความต้องการด้านการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน (Authentication and Access Control)</b>				
ระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้				
5.1 ระบบมีหน้าจอ GUI (Graphic User Interface) สำหรับผู้ดูแลระบบ (Administrator) ในการจัดการสิทธิ์ผู้ใช้งาน และดูแลระบบ				
5.2 ระบบสามารถยืนยันตัวตนของผู้ใช้งาน (Authentication) กับ ระบบจัดเก็บ Username และ Password ของธนาคาร				
ด้วยรหัสผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password)				
5.3 ระบบสามารถตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้ระบบของผู้ใช้งาน (Authorization)				
5.4 ระบบสามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ เป็นรายผู้ใช้งาน หรือกลุ่มของผู้ใช้งานเพื่อให้ได้รับสิทธิเดียวกันได้				
5.5 ระบบสามารถจัดการความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล สำหรับแต่ละรายผู้ใช้งาน หรือกลุ่มของผู้ใช้งานได้				
5.6 ระบบสามารถเพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ลบ สิทธิ์การเข้าใช้งานระบบของผู้ใช้งานได้				
5.7 ระบบสามารถ Enable/Disable Username ของผู้ใช้งานได้				
5.8 ระบบสามารถระงับการใช้งานของบัญชีผู้ใช้งานเป็นการชั่วคราว เมื่อมีการใส่ข้อมูลการพิสูจน์ตัวตนผิดเกิน 5 ครั้ง				
และปลดระงับให้ผู้ใช้งานสามารถ log in ได้อีกครั้งหลังจาก 10 นาที (ธนาคารสามารถเปลี่ยนแปลงได้ในอนาคต)				
นับจากการใส่ข้อมูลการพิสูจน์ตัวตนผิดครั้งสุดท้าย				

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินงาน  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

บริษัท.....

รายละเอียดที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
6. ความต้องการด้านการบันทึกการใช้งานระบบ (Audit Trail) ระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้				
6.1 ระบบมีการเก็บ Audit Trail โดยบันทึกข้อมูลทุกครั้งที่มีการปรับปรุงข้อมูลบนหน้าจอ โดยระบุผู้ที่เข้าถึงข้อมูล วันที่ เวลา และเครื่องที่เข้าทำรายการ เพื่อการตรวจสอบและติดตามข้อมูลต่างๆ ในระบบย้อนหลังได้				
6.2 ระบบสามารถบันทึกข้อมูลการเข้าใช้ระบบ ทั้งแบบการเข้าใช้สำเร็จและไม่สำเร็จ ในระบบได้				
6.3 ระบบสามารถจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลของจำนวนของผู้ใช้งานที่เข้าใช้ระบบผ่านช่องทางการติดต่อทั้งหมด				
7. การรับประกันคุณภาพ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องจัดให้มีการรับประกันคุณภาพระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) แบบ On Site Service เป็นระยะเวลา 1 ปี นับจากวันที่ธนาคารตรวจรับมอบงานงวดสุดท้ายเป็นที่เรียบร้อยแล้ว				
8. การให้บริการสนับสนุนระหว่างการใช้งาน (Support) ผู้ยื่นข้อเสนอที่รับประกันคัดเลือกจะต้องจัดให้มีบริการอย่างน้อยดังต่อไปนี้				
8.1 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถรับแจ้งเหตุขัดข้องและให้คำปรึกษาหรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) ในวันทำการของธนาคาร (วันจันทร์ ถึง วันศุกร์) ตั้งแต่เวลา 7.30 น. - 20.00 น. รวมถึงช่องทางอื่นที่ธนาคารสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาได้				
8.2 กรณีไม่สามารถให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์หรือช่องทางอื่นได้ ต้องจัดส่งพนักงานเข้ามาแก้ไขปัญหาหรือเหตุขัดข้องมายังสถานที่ติดตั้งใช้งานให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) จากธนาคาร				
8.3 ต้องจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเหตุขัดข้อง และ/หรือความชำรุดบกพร่องของระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) อย่างละเอียด ให้แก่ธนาคารในพื้นที่ที่สามารถดำเนินการได้ และตกลงเป็นผู้รับผิดชอบชำระค่าใช้จายที่เกิดขึ้นจากการเข้าดำเนินการทั้งจำนวน				

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินงาน  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ  
บริษัท.....

รายละเอียดข้อกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
8.4 ต้องตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) ไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง/ปี พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการตรวจเช็ค รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร (ถ้ามี) เป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้งให้บริการ โดยจะต้องแจ้งกำหนดวันเวลาที่แน่นอนก่อนดำเนินการให้บริการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วันทำการ				
<b>9. การ Upgrade ระบบ</b> ในระหว่างดำเนินการพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) หาก Application Software มีการออก Version ใหม่ จะต้องแจ้งรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวให้ธนาคารทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของธนาคาร ทั้งนี้ หากธนาคารมีความประสงค์ จะทำการ Upgrade ผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมจากธนาคาร				
<b>10. ขอบเขตงาน</b> ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกต้องดำเนินการตามขอบเขตงานที่กำหนดอย่างน้อยดังต่อไปนี้				
10.1 ด้านการออกแบบ พัฒนา การทดสอบ และการติดตั้ง				
10.1.1 ต้องดำเนินการออกแบบ พัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS)				
10.1.2 ต้องดำเนินการทดสอบการเชื่อมต่อระหว่างระบบ (System Integration Test : SIT) ของระบบดังนี้				
10.1.2.1 ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)				
10.1.2.2 ระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS)				
10.1.3 ต้องดำเนินการติดตั้งและทดสอบความถูกต้องของระบบร่วมกับธนาคารในขั้นตอนการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (User Acceptance Test : UAT) ของระบบดังนี้				
10.1.3.1 ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)				
10.1.3.2 ระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS)				

วันที่ ๑๖/๑๑/๖๖  
ชื่อ.....

วันที่ ๑๖/๑๑/๖๖  
ชื่อ.....

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินงาน  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ  
บริษัท.....

รายละเอียดที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
10.1.4 ต้องดำเนินการโอนย้ายข้อมูล (Data Migration) จากระบบงานเดิมของธนาคารไปยังระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) ตามที่ธนาคารกำหนดได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน				
10.1.5 ต้องให้คำแนะนำในการประยุกต์ใช้ และการดำเนินงานอื่นๆ ที่จำเป็น เพื่อให้ธนาคารสามารถนำระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
10.1.6 ต้องจัดให้มีการประชุมร่วมกับคณะทำงานโครงการของธนาคารอย่างน้อยเดือนละครั้ง พร้อมทั้งนำเสนอรายงาน ความก้าวหน้าของโครงการ (Project Status) ให้ธนาคารทราบจนกว่างานจะแล้วเสร็จ				
10.1.7 ต้องจัดให้มีบุคลากรที่จะให้การสนับสนุนธนาคารในระหว่างดำเนินการจนแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด				
10.1.8 ต้องดำเนินการให้การสนับสนุนระบบขึ้นใช้งาน (Go Live) ของระบบดังนี้ 10.1.8.1 ระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) 10.1.8.2 ระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS)				
10.1.9 ต้องรับผิดชอบการดำเนินงานต่างๆ ทั้งหมดให้ถูกต้องตามข้อกำหนด รวมทั้งปฏิบัติตามระเบียบ กฎข้อบังคับ ของธนาคาร โดยจะอ้างเหตุไม่รับผิดชอบใดๆ จากความเข้าใจผิด ความไม่ทราบ ความผิดพลาด หรือ ความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลที่มีข้อกำหนดไม่ได้ การดำเนินงานใดๆ ที่ขัดกับระเบียบ กฎ ข้อบังคับที่เกี่ยวข้อง กับการดำเนินงานตามข้อกำหนดนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นและแก้ไข ให้ถูกต้อง โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ				
10.2 ด้านการฝึกอบรม				
11.2.1 ต้องจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งาน การดูแลระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) พร้อมจัดทำเอกสารการฝึกอบรม ให้แก่เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยรองรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ดังนี้ 10.2.1.1 จัดฝึกอบรมผู้ใช้งานระบบ (User Training) จำนวนไม่น้อยกว่า 200 คน 10.2.1.2 จัดฝึกอบรมผู้ใช้งานระบบที่มีความเชี่ยวชาญ (Super User Training) จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน 10.2.1.3 จัดฝึกอบรมผู้ดูแลระบบ (Administrator Training) จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน				

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินการ  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ  
บริษัท.....

รายละเอียดที่ระบุข้อกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
10.2.2 ต้องจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งาน การดูแลระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) พร้อมจัดทำเอกสารฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยรองรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ดังนี้				
10.2.2.1 จัดฝึกอบรมผู้ใช้งานระบบ (User Training) จำนวนไม่น้อยกว่า 200 คน				
10.2.2.2 จัดฝึกอบรมผู้ที่มีความเชี่ยวชาญ (Super User Training) จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน				
10.2.2.3 จัดฝึกอบรมผู้ดูแลระบบ (Administrator Training) จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน				
10.2.2.4 จัดฝึกอบรมการใช้งานเครื่องมือสำหรับพัฒนาระบบ (Development Tools) ที่ใช้ในการพัฒนากระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคาร สำหรับผู้พัฒนาระบบ (Developer Training) จำนวนไม่น้อยกว่า 5 คน				
10.3 ด้านเอกสาร				
10.3.1 ต้องจัดทำแผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงานที่ประกอบด้วยตารางการปฏิบัติงานขั้นตอนในการดำเนินงาน/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ผู้รับผิดชอบงานแต่ละขั้นตอน งานที่ส่งมอบในแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอนโดยนำเสนอในรูปแบบ Gantt chart เพื่อใช้ในการบริหารและติดตามผลการดำเนินงานให้ธนาการก่อนเริ่มดำเนินการ				
10.3.2 ต้องจัดทำเอกสารเกี่ยวกับกรวิเคราะห์ ออกแบบระบบในรูปแบบสื่อ Electronics และเอกสารอย่างละ 1 ชุด โดยเนื้อหาของเอกสารจะต้องครอบคลุมรายละเอียด ดังนี้				
10.3.2.1 เอกสารการวิเคราะห์ความต้องการ (System Requirement Document)				
10.3.2.2 เอกสารการวิเคราะห์ระบบและออกแบบระบบ (System Design Specification)				
10.3.3 ต้องจัดทำเอกสารทดสอบการเชื่อมต่อระหว่างระบบ (System Integration Test : SIT) ในรูปแบบสื่อ Electronics และเอกสารอย่างละ 1 ชุด ดังนี้				
10.3.3.1 การทดสอบระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM)				
10.3.3.2 การทดสอบระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS)				

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินการ  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

บริษัท.....

รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
	เทียบเท่า	ดีกว่า	
รายละเอียดที่เสนอ			
10.3.4 ต้องจัดทำคู่มือการใช้งานของแต่ละระบบในรูปแบบสื่อ Electronics และเอกสารอย่างละ 1 ชุด ดังนี้			
10.3.4.1 สำหรับระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์			
10.3.4.1.1 คู่มือการดูแลระบบงาน (System Configuration)			
10.3.4.1.2 คู่มือการใช้งานสำหรับผู้ดูแลระบบ (Administration Manual)			
10.3.4.1.3 คู่มือการใช้งานระบบ (User Manual)			
10.3.4.2 สำหรับระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ			
10.3.4.2.1 คู่มือการดูแลระบบงาน (System Configuration)			
10.3.4.2.2 คู่มือการใช้งานสำหรับผู้ดูแลระบบ (Administration Manual)			
10.3.4.2.3 คู่มือการใช้งานระบบ (User Manual)			
10.3.4.3 คู่มือการแก้ไขปัญหา (Troubleshooting Document/Problem Document)			
10.3.4.4 คู่มือการใช้งานเครื่องมือสำหรับพัฒนาระบบ (Development Tools)			
10.3.4.5 คู่มือการกู้คืนระบบงานกรณีฉุกเฉิน (Disaster Recovery Plan)			
11. กรรมสิทธิ์และลิขสิทธิ์ของเอกสาร และโปรแกรมคอมพิวเตอร์			
11.1 เอกสารและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจัดทำขึ้นและส่งมอบให้แก่ธนาคารในการดำเนินงานโครงการนี้ให้ตกเป็นของธนาคารแต่เพียงผู้เดียว โดยผู้รับจ้างต้องส่งมอบให้แก่ธนาคาร โดยครบถ้วนสมบูรณ์			
11.2 กรณีระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) ที่จัดทำมีความจำเป็นต้องใช้งานร่วมกับโปรแกรมอื่น ๆ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีโปรแกรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสิทธิ์การใช้งานที่ถูกต้องตามกฎหมาย รวมทั้งบริการ (Support) เป็นระยะเวลา 1 ปี นับจากวันที่ธนาคารตรวจรับมอบงานงวดสุดท้ายเป็นที่เรียบร้อยแล้ว			

ประมวลผล

วันที่

๒๓ กรกฎาคม ๒๕๖๖

ตารางเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะด้านเทคนิคและขอบเขตการดำเนินงาน  
การจัดหาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ

บริษัท.....

รายละเอียดข้อกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	เปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
		เทียบเท่า	ดีกว่า	
11.3 ผู้รับจ้างจะต้องไม่เปิดเผยหรือเผยแพร่เอกสาร และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่ผู้รับจ้างส่งมอบให้แก่ธนาคาร ไม่ว่าจะทั้งหมด หรือเพียงบางส่วน ให้แก่บุคคลใด เว้นแต่จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากธนาคารก่อน				
11.4 ผู้รับจ้างต้องยืนยันว่าเอกสาร และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทั้งหมดที่นำมาส่งมอบให้แก่ธนาคาร ในการดำเนินงานตามที่จัดจ้างครั้งนี้ ผู้รับจ้างเป็นผู้จัดทำและมีสิทธิ์โดยชอบด้วยกฎหมายที่จะนำมาใช้ในการดำเนินงานและส่งมอบให้แก่ธนาคาร ในการจัดจ้างครั้งนี้ เพื่อให้ธนาคารสามารถใช้งานได้โดยชอบด้วยกฎหมายและไม่มีข้อจำกัดใดๆ ภายใต้อัตนุประสงค์ ของการจัดจ้างที่กำหนดไว้				
11.5 ในกรณีที่มิบุคคลใดกล่าวอ้างว่าธนาคาร ละเมิดกรรมสิทธิ์หรือลิขสิทธิ์ในเอกสาร และโปรแกรมคอมพิวเตอร์ทั้งหมด ที่ผู้รับจ้างนำมาส่งมอบให้แก่ธนาคาร ในการดำเนินงานตามที่จัดจ้างครั้งนี้ ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมด ในการต่อสู้คดีและความเสียหายที่เกิดขึ้นแก่ธนาคาร				

หนังสือรับรองการไม่เปลี่ยนแปลงรายละเอียดหรือแก้ไขข้อกำหนด  
การจัดจ้างพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM) และ  
ระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS)

ตามที่ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธนาคาร) มีความประสงค์จะประกวดราคา  
จ้างพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ โดยมีรายละเอียด  
ตามเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e – bidding) เลขที่ ธก...../60 นั้น

ข้าพเจ้า บจก./บมจ.....โดย นาย/นาง/นางสาว  
..... ซึ่งเป็นผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคลดังกล่าว ขอรับรองว่า  
เอกสารที่จัดทำขึ้นและเสนอต่อธนาคารในส่วนที่เป็นข้อกำหนดเป็นไปตามข้อกำหนดของธนาคาร บริษัทฯ มิได้  
เปลี่ยนแปลงใดๆ และมีความถูกต้องตรงกันกับที่ธนาคารแจ้งไว้ในเอกสารประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวด  
ราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าวข้างต้นทุกประการ

ลงลายมือชื่อ .....

( )

ผู้มีอำนาจกระทำการแทน  
ตราประทับ (ถ้ามี)

พระเวรจรด

กฤษ

Prin: ๑๐๐๖