

ผนวก 1

รายการ จำนวน และคุณลักษณะขั้นต่อด้านเทคนิค/ขอบเขตงาน การจัดการระบบงานโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ

1. รายการ จำนวน และคุณลักษณะขั้นต่อด้านเทคนิคของฮาร์ดแวร์ (Hardware)
 - 1.1 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) จำนวน 1 เครื่อง สำหรับต่อเชื่อมกับระบบตู้สาขาโทรศัพท์อัตโนมัติ (PABX) ซึ่งจะต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อย ดังต่อไปนี้
 - 1.1.1 มีหน่วยประมวลผลกลาง (Processor) แบบ Quad Core หรือดีกว่า สำหรับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) โดยเฉพาะมีความเร็วสัญญาณนาฬิกาไม่ต่ำกว่า 2.2 GHz จำนวน 1 หน่วย
 - 1.1.2 หน่วยประมวลผลกลาง (Processor) จะต้องรองรับการประมวลผลแบบ 64 bit มีหน่วยความจำแบบ Cache Memory ไม่น้อยกว่า 10 MB และมีความเร็วบัสไม่น้อยกว่า 1,066 MHz
 - 1.1.3 มีหน่วยความจำหลัก (RAM) ชนิด ECC DDR3 หรือดีกว่า มีขนาดไม่น้อยกว่า 8 GB และขยายเพิ่มได้ไม่น้อยกว่า 192 GB
 - 1.1.4 สนับสนุนการทำงาน RAID ไม่น้อยกว่า RAID 0, 1
 - 1.1.5 มีหน่วยจัดเก็บข้อมูล (Hard Disk) ชนิด SATAII หรือดีกว่า สามารถทำงานแบบ Hot-Plug หรือ Hot Swap มีความเร็วรอบไม่น้อยกว่า 7,200 รอบ/นาที และมีขนาดความจุต่อ 1 หน่วยไม่น้อยกว่า 1 TB จำนวนไม่น้อยกว่า 2 หน่วย
 - 1.1.6 มี DVD-ROM หรือดีกว่า จำนวน 1 หน่วย
 - 1.1.7 มี Power Supply แบบ Redundant Power Supply ขนาดไม่น้อยกว่า 350 Watt จำนวน 2 หน่วย
 - 1.1.8 มีส่วนการติดต่อสื่อสารเครือข่าย (Network Interface) ตามมาตรฐาน IEEE 802.3 ที่สามารถรับ-ส่งข้อมูลผ่านระบบเครือข่ายด้วยความเร็ว 10/100/1000 Mbps หรือดีกว่า โดยมีช่องเชื่อมต่อกับระบบเครือข่ายแบบ RJ-45 ไม่น้อยกว่า 2 ช่อง
 - 1.1.9 เป็นเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายแบบ Rack Type สามารถติดตั้งในตู้สำหรับจัดเก็บเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ได้
 - 1.1.10 เป็นเครื่องที่ผลิตมาสำหรับเป็นเครื่องแม่ข่ายโดยเฉพาะ
 - 1.1.11 มีระบบปฏิบัติการที่มีลิขสิทธิ์การใช้งานถูกต้องตามกฎหมาย

1.1.12 ต้องรับประกันคุณภาพแบบ On Site Service (24x7) พร้อมให้การสนับสนุนในระหว่าง การรับประกัน ตามข้อ 4.1 เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 3 ปี นับจากวันที่ธนาคารตรวจรับ มอบงานในขั้นตอนสุดท้าย

2. รายการ จำนวน และคุณลักษณะขั้นต่ำด้านเทคนิคของซอฟต์แวร์ (Software)

2.1 ระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ Interactive Voice Response (IVR) & โทรสาร Fax on Demand (FoD) จำนวน 1 ระบบ โดยมีคุณลักษณะอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

2.1.1 มีระบบป้องกันไวรัสคอมพิวเตอร์ แบบเดียวกับที่ธนาคารใช้งานอยู่ (Trend Micro) หรือ ผลิตภัณฑ์อื่นๆ ที่มีความสามารถเทียบเท่าหรือดีกว่า และต้องมีสิทธิการใช้งาน ถูกต้องตามกฎหมาย ซึ่งต้องจัดให้ธนาคารได้สิทธิในการใช้งานเป็นระยะเวลา 1 ปี นับจากวันที่ธนาคารตรวจรับมอบงานในขั้นตอนสุดท้าย

2.1.2 เป็นระบบที่ช่วยในการโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติให้แก่ผู้ใช้บริการ โดยระบบจะตอบ ออกมาเป็นเสียงตามรายการที่จัดเตรียมไว้

2.1.3 ระบบต้องสามารถตรวจสอบสิทธิและยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานระบบด้วยบัญชีผู้ใช้งาน และรหัสผ่านได้ รวมถึงต้องสามารถให้บริการตอบรับอัตโนมัติ และให้บริการขอรับ เอกสารผ่านเครื่องโทรสารได้พร้อมกันอย่างน้อย 12 คู่สาย

2.1.4 ระบบต้องสามารถสร้างชั้นของเมนูเสียงได้ไม่จำกัดจำนวนชั้น และเสียงประกาศสามารถ เลือกเป็นภาษาต่าง ๆ ได้อย่างน้อย 2 ภาษา เช่น ภาษาไทย และ ภาษาอังกฤษ และสามารถปรับเปลี่ยนเมนูได้ตามความต้องการ

2.1.5 ผู้ใช้บริการโทรเข้าสามารถเลือกฟังรายการซ้ำ เลือกย้อนกลับเมนูที่ละชั้น หรือย้อนกลับ ไปยังเมนูหลักได้

2.1.6 ต้องสามารถตรวจสอบช่วงเวลาทำงานหรือวันหยุด โดยเจ้าหน้าที่ของธนาคาร สามารถกำหนดวันหยุดล่วงหน้าไว้ในระบบ เช่น ถ้าเป็นเวลาหลังเลิกงาน หรือวันหยุด นักชัตฤกษ์ต่าง ๆ ระบบจะต้องแจ้งให้ผู้ใช้บริการทราบ และแจ้งให้โทรเข้ามาใหม่ ในช่วงเวลาทำการ เป็นต้น

2.1.7 ต้องจัดทำเมนูได้ไม่น้อยกว่าระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติที่ธนาคารใช้งานอยู่ในปัจจุบัน ซึ่งผ่านช่องทาง เสียง (Voice) และโทรสาร (Fax) (ตามตารางด้านล่าง) และจะต้อง สามารถเชื่อมต่อกับระบบตามที่ธนาคารกำหนดด้วย Web Service เป็นอย่างน้อย

ตารางเมนูระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติที่ธนาคารใช้งานในปัจจุบัน

| บริการ | รับข้อมูลเสียง | รับข้อมูลทางโทรสาร | ข้อมูลที่ได้รับ |
|---|----------------|--------------------|--|
| 1. ข้อมูลบริการทั่วไป | | | |
| 1.1 สอบถามอัตราแลกเปลี่ยนประจำวัน | ✓ | | อัตราแลกเปลี่ยนประจำวันสกุลเงินต่างๆ ประกอบด้วย อัตราที่ธนาคารรับซื้อ, อัตราที่ธนาคารขาย และอัตราให้กู้ Packing Credit |
| | | ✓ | Foreign Exchange Rates |
| 1.2 สอบถามอัตราดอกเบี้ยมาตรฐาน | ✓ | | 1. อัตราดอกเบี้ยขั้นต่ำที่ธนาคารเรียกเก็บจากลูกค้าสำหรับการกู้เป็นเงินบาท (Prime Rate) 2. อัตราดอกเบี้ยเงินให้กู้ยืมทุกประเภทที่ผิดนัดชำระหนี้ (Default Rate) |
| ติดต่อเจ้าหน้าที่บริการลูกค้า | | | ระบบจะโอนสายไปยังศูนย์บริการลูกค้า เพื่อให้สอบถามข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับบริการต่างๆ ของธนาคาร |
| แจ้งข้อร้องเรียน | | | ระบบจะโอนสายไปยังหน่วยงานร้องเรียนและ/หรือร้องเรียนเพื่อแจ้งข้อเสนอนะ/ข้อร้องเรียนการให้บริการต่างๆ ของธนาคาร |
| 2. ข้อมูลการให้บริการของลูกค้า | | | |
| 2.1 วงเงินสินเชื่อ และอัตราดอกเบี้ย | | ✓ | รายละเอียดวงเงิน อัตราดอกเบี้ย และภาระค่างต่างๆ |
| 2.2 บริการเบิกกู้สินเชื่อเพื่อการส่งออก | ✓ | | 1. เงินต้นค่างรวมทั้งหมด 2. ดอกเบี้ยค่างรวมทั้งหมด 3. ดอกเบี้ยสิ้นเดือนที่ต้องชำระ 4. รายการตัวที่จะครบกำหนดชำระล่วงหน้า 1 สัปดาห์ |

| บริการ | รับข้อมูล เสียง | รับข้อมูล ทางโทรสาร | ข้อมูลที่ได้รับ |
|--|--------------------|------------------------|---|
| | | ✓ | 1. รายละเอียดเงินต้นและดอกเบี้ยคงค้าง ทั้งหมด 2. จำนวนดอกเบี้ยสิ้นเดือนที่ต้องชำระ 3. รายการตัวที่จะครบกำหนดชำระล่วงหน้า 1 สัปดาห์ |
| 2.3 บริการด้านสินค้าออกและเงินโอนจากต่างประเทศ | | | |
| 2.3.1 L/C | ✓ | | 1. Invoice Number 2. วันที่ส่งเอกสารและ DHL Number 3. วันครบกำหนดชำระเงินที่ได้รับการยืนยัน จากธนาคารต่างประเทศ |
| | | ✓ | 1. รายละเอียดภาวะตัวรับซื้อและรายการตัว เรียกเก็บ คงค้างทั้งหมด 2. วันที่ส่งเอกสารและ DHL Number 3. วันครบกำหนดชำระเงินที่ได้รับการยืนยัน และ/หรือ ได้รับ แจ้ง จาก ธนาคาร ต่างประเทศ |
| 2.3.2 B/C | ✓ | | 1. Invoice Number 2. วันที่ส่งเอกสารและ DHL Number 3. วันครบกำหนดชำระเงินที่ได้รับการยืนยัน จากธนาคารต่างประเทศ |
| | | ✓ | 1. รายละเอียดภาวะตัวรับซื้อและรายการตัว เรียกเก็บคงค้างทั้งหมด 2. วันที่ส่งเอกสารและ DHL Number 3. วันครบกำหนดชำระเงินที่ได้รับการยืนยัน และ/หรือ ได้รับ แจ้ง จาก ธนาคาร ต่างประเทศ |
| 2.3.3 เงินโอน T/T ที่ยังไม่เข้า | ✓ | | จำนวนรายการเงินโอนที่ได้รับจาก ต่างประเทศ วันที่ จำนวนและสกุลเงิน |

| บริการ | รับข้อมูล เสียง | รับข้อมูล ทางโทรสาร | ข้อมูลที่ได้รับ |
|---|--------------------|------------------------|--|
| บัญชี | | ✓ | รายละเอียดรายการเงินโอน T/T ที่ยังไม่ได้ เข้าบัญชี |
| 2.4 บริการด้านสินค้าเข้า เงินกู้และหนังสือค้ำประกัน | | | |
| 2.4.1 สินค้าเข้า | ✓ | | ยอดรวมภาระคงค้างต่างๆ เช่น Open L/C, DL/C, L/C, DL/C Term รอยืนยันวันครบ กำหนด/รอชำระเมื่อครบกำหนด T/R, Shipping Guarantee, D/O, ตัวเรียกเก็บ |
| | | ✓ | รายละเอียดข้อมูลเงินต้นและดอกเบี้ยคงค้าง ทั้งหมด และรายการวันครบกำหนดชำระ |
| 2.4.2 เงินกู้และหนังสือค้ำประกัน | | | |
| 2.4.2.1 เงินกู้ | | ✓ | รายละเอียดภาระเงินกู้ทั้งหมด |
| 2.4.2.2 หนังสือ ค้ำประกัน | ✓ | | วันครบกำหนดที่จะต้องชำระค่าธรรมเนียม หนังสือค้ำประกันล่วงหน้า 1 สัปดาห์ |
| | | ✓ | รายละเอียดภาระหนังสือค้ำประกันทั้งหมด |
| 2.5 บริการ Forward Contract | | | |
| 2.5.1 Purchase Forward Contract | ✓ | | 1. ยอดคงค้างวันที่ 2. จำนวนและสกุลเงิน 3. อัตราแลกเปลี่ยน Sight Bill และ T/T 4. วันที่หมดอายุ |
| | | ✓ | รายละเอียดภาระ Purchase Forward Contract คงค้าง |
| 2.5.2 Sale Forward Contract | ✓ | | 1. ยอดคงค้างวันที่ 2. จำนวนและสกุลเงิน 3. อัตราแลกเปลี่ยน Selling 4. วันที่หมดอายุ |
| | | ✓ | รายละเอียดภาระ Sale Forward Contract คงค้าง |

| บริการ | รับข้อมูล เสียง | รับข้อมูล ทางโทรสาร | ข้อมูลที่ได้รับ |
|---|--------------------|------------------------|---|
| 2.6 บริการบัญชีเงินฝาก | | | |
| 2.6.1 สอบถามยอด บัญชีคงเหลือ | ✓ | | จำนวนเงินคงเหลือแต่ละบัญชี |
| | | ✓ | รายละเอียดเงินคงเหลือทุกบัญชี |
| 2.6.2 ต้องการรายการ เดินบัญชีผ่าน เครื่องโทรสาร | | ✓ | 1. รายการเดินบัญชีวันนี้ 2. รายการเดินบัญชีเดือนนี้ 3. รายการเดินบัญชีย้อนหลัง 1 เดือน |
| | | ✓ | รายการเคลื่อนไหวในบัญชี (Statement) สำหรับบัญชีกระแสรายวัน และบัญชีอื่นๆ |
| 2.6.3 สอบถามบริการเกี่ยวกับเช็ค | | | |
| 2.6.3.1 สอบถาม สถานะ เช็ค | ✓ | | 1. รายการเช็คที่นำฝากเข้าบัญชีในวันทำการ ที่ผ่านมา - จำนวนเช็คที่ไม่สามารถเรียกเก็บเงินได้ - หมายเลขเช็ค - จำนวนเงิน 2. รายการเช็คที่จ่ายไปแต่ไม่สามารถเบิกเงิน ได้ในวัน ทำการที่ผ่านมา - หมายเลขเช็ค - จำนวนเงิน - เหตุผลในการคืนเช็ค 3. ข้อมูลการจ่ายเงินตามเช็คที่ส่งจ่าย - วันที่เช็คถูกหักบัญชี |
| 2.6.3.2 รับตัวอย่าง จดหมาย แจ้งอายัด เช็ค | | ✓ | ตัวอย่างจดหมายแจ้งอายัดเช็ค |

| บริการ | รับข้อมูล เสียง | รับข้อมูล ทางโทรสาร | ข้อมูลที่ได้รับ |
|--------------------------------------|--------------------|------------------------|--|
| 2.7 บริการรับประกันการส่งออกระยะสั้น | | | |
| 2.7.1 บริการ EXIMFLEXI | | ✓ | รายละเอียดดวงเงินรับประกัน EXIM FLEXI |
| 2.7.2 บริการ EXIMSURE | | ✓ | 1. รายละเอียดดวงเงินรับประกัน EXIM SURE 2. รายละเอียดตัวค้ำของผู้ซื้อที่เกิน 60 วัน 2. รายละเอียดตัวค้ำของธนาคารผู้ซื้อ ที่เกิน 30 วัน |
| 2.8 เปลี่ยนรหัสผ่าน | ✓ | | ขั้นตอนการทำรายการเปลี่ยนรหัสผ่านในระบบ |

2.1.8 ต้องรับประกันคุณภาพแบบ On Site Service (5x8) พร้อมให้การสนับสนุนในระหว่างการรับประกัน ตามข้อ 4.2 รวมถึงการ Upgrade ตามข้อ 4.3 เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี นับจากวันที่ธนาคารตรวจรับมอบงานในขั้นตอนสุดท้าย

2.2 ระบบรายงาน (Report) : ทุกระบบการทำงานจะต้องมีรายงานพื้นฐานและกราฟแสดงการเปรียบเทียบ เพื่อใช้ในการตรวจสอบการทำงานของระบบ ดังนี้

- 2.2.1 กราฟแสดงการเปรียบเทียบจำนวน Call ที่เข้ามาในแต่ละ Channel แบ่งตามวัน
- 2.2.2 กราฟแสดงการเปรียบเทียบจำนวน Call ที่เข้ามาแบ่งตามวัน
- 2.2.3 กราฟแสดงการเปรียบเทียบจำนวน Call ที่เข้ามาในแต่ละเมนู IVR คิดเป็นเปอร์เซ็นต์
- 2.2.4 กราฟแสดงการเปรียบเทียบจำนวน Call ที่เข้ามาในแต่ละเมนู IVR
- 2.2.5 กราฟแสดงการเปรียบเทียบจำนวน Call ที่เข้ามาในแต่ละช่วงเวลา
- 2.2.6 รายงานสรุปจำนวน Call เมนูหลักของ IVR ในแต่ละวัน
- 2.2.7 รายงานสรุปจำนวน Call เมนูหลักของ IVR ในแต่ละช่วงเวลา
- 2.2.8 รายงานแสดงผลจำนวน Call ที่เข้ามาในแต่ละเมนู IVR
- 2.2.9 รายงานจำนวน Call ที่เข้ามาในแต่ละเมนู IVR ในแต่ละวัน
- 2.2.10 รายงานแสดงผลจำนวน Call ที่เข้ามาในแต่ละเมนู IVR เรียงลำดับตามจำนวน Call จากมากไปหาน้อย
- 2.2.11 รายงานสรุปจำนวน Call และเวลาโดยเฉลี่ยที่อยู่ในแต่ละเมนู IVR ในช่วงเวลา 1 ปี
- 2.2.12 รายงานแสดงผลจำนวน Call ที่เข้ามาในแต่ละเมนู IVR โดยแสดงเป็นรายวัน
- 2.2.13 รายงานแสดงผลจำนวน Call ที่เข้ามาในแต่ละเมนูหลักของ IVR
- 2.2.14 รายงานแสดงข้อมูลของ Call ที่ส่งโอนหาเจ้าหน้าที่ในแต่ละเมนู IVR
- 2.2.15 รายงานแสดงรายละเอียดของ Call ที่เข้ามาในแต่ละเมนู โดยแบ่งตามช่วงเวลา

3. รายการ จำนวน และคุณลักษณะขั้นต่ำด้านเทคนิคของอุปกรณ์ต่อพ่วง
 - 3.1 สามารถเชื่อมต่อกับคู่สายโทรศัพท์ภายในแบบ Analog จากตู้สาขาของธนาคารจำนวนอย่างน้อย 12 คู่สาย
 - 3.2 ต้องรับประกันคุณภาพของระบบแบบ On Site Service (5x8) พร้อมให้การสนับสนุนในระหว่างรับประกัน ตามข้อ 4.2.1 – 4.2.4 เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี นับจากวันที่ธนาคารตรวจรับมอบงานในขั้นตอนสุดท้าย
4. การให้บริการสนับสนุนระหว่างการรับประกัน (Support)
 - 4.1 เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server)
 - 4.1.1 ผู้เสนอราคาจะต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานและเบอร์โทรศัพท์ที่สามารถรับแจ้งเหตุขัดข้องและให้คำปรึกษา หรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้นทางโทรศัพท์เกี่ยวกับการใช้งานของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง รวมถึงช่องทางอื่นที่จะทำให้ธนาคารสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาจากผู้รับจ้างนอกวันและเวลาทำการของธนาคารได้ตลอดเวลา
 - 4.1.2 ต้องดำเนินการติดต่อกลับธนาคารภายใน 4 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) จากธนาคาร
 - 4.1.3 ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นได้ ผู้รับจ้างต้องจัดส่งพนักงานเข้ามายังสถานที่ติดตั้ง เพื่อแก้ไขเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่องของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) เพื่อให้เครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) สามารถใช้งานได้เป็นปกติ ภายใน 24 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้อง หรือความชำรุดบกพร่องของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server)
 - 4.1.4 กรณีเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) มีความชำรุดบกพร่อง และจำเป็นต้องได้รับการแก้ไขความชำรุดบกพร่องภายนอกสถานที่ติดตั้งหรือจำเป็นต้องเปลี่ยนอุปกรณ์ ผู้เสนอราคาตกลงจัดหาอุปกรณ์ที่มีคุณลักษณะเหมือนกันหรือดีกว่า ซึ่งสามารถใช้งานร่วมกับเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) ได้ เพื่อให้ธนาคารสามารถใช้งานได้อย่างต่อเนื่องในระหว่างการดำเนินการแก้ไขความชำรุดบกพร่อง หรือใช้แทนอุปกรณ์ที่ชำรุดบกพร่อง แล้วแต่กรณี ภายในระยะเวลาที่กำหนดการแก้ไขซ่อมแซมเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายทั้งสิ้น
 - 4.1.5 ต้องจัดทำรายละเอียดอธิบายขั้นตอนการแก้ไขปัญหา หรือเหตุขัดข้อง หรือความชำรุดบกพร่อง หรือการบำรุงรักษาของเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่าย (Server) โดยละเอียดให้แก่ผู้ว่าจ้างในทันทีที่สามารถดำเนินการได้

4.2 ระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ และอุปกรณ์ต่อพ่วง

- 4.2.1 ผู้เสนอราคาจะต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานและเบอร์โทรศัพท์ติดต่อที่สามารถรับแจ้งเหตุขัดข้องและให้คำปรึกษา หรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้นทางโทรศัพท์เกี่ยวกับการใช้งานระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ และอุปกรณ์ต่อพ่วง ในเวลาทำการของธนาคาร (วันจันทร์ถึง วันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.30-17.30 น.) รวมถึงช่องทางอื่นที่จะทำให้ธนาคารสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาจากผู้รับจ้างนอกวันและเวลาทำการของธนาคารได้ตลอดเวลา
- 4.2.2 ต้องดำเนินการติดต่อกลับธนาคารภายใน 4 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ และอุปกรณ์ต่อพ่วงจากธนาคาร
- 4.2.3 ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นได้ต้องจัดส่งพนักงานเข้ามายังสถานที่ติดตั้ง เพื่อแก้ไขเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่องของระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ และอุปกรณ์ต่อพ่วง เพื่อให้ระบบสามารถใช้งานได้เป็นปกติภายใน 24 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้อง หรือความชำรุดบกพร่องของระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ และอุปกรณ์ต่อพ่วงจากธนาคาร
- 4.2.4 ต้องจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหา หรือเหตุขัดข้อง หรือความชำรุดบกพร่อง หรือการบำรุงรักษาของระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ และอุปกรณ์ต่อพ่วง โดยละเอียดให้แก่ผู้ว่าจ้างในทันทีที่สามารถดำเนินการได้
- 4.2.5 ต้องทำการตรวจสอบ และบำรุงรักษาระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ ทุกๆ 3 เดือน โดยก่อนเข้าดำเนินการต้องแจ้งให้ธนาคารทราบล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรอย่างน้อย 5 วันทำการ

4.3 การ Upgrade ระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ

- 4.3.1 ในระยะเวลาที่ดำเนินโครงการ และภายในระยะเวลารับประกันคุณภาพระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ หาก Application Software มีการออก Service Pack หรือ Version ใหม่ ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกต้องให้ข้อมูลและแจ้งรายละเอียดพร้อมทั้งอธิบายผลกระทบที่จะเกิดขึ้นให้ธนาคารทราบ เพื่อให้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ ทั้งนี้หากธนาคารประสงค์จะทำการ Upgrade Application Software ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือก จะต้องดำเนินการให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น
- 4.3.2 ภายหลังจากที่สิ้นสุดระยะเวลาการรับประกันคุณภาพระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติ หาก Application Software มีการออก Service Pack หรือ Version ใหม่ ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกต้องให้ข้อมูลและแจ้งรายละเอียดพร้อมทั้งอธิบายผลกระทบที่จะเกิดขึ้นกับระบบโทรศัพท์ตอบรับอัตโนมัติที่ธนาคารใช้อยู่ เพื่อให้ธนาคารใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ

5. ขอบเขตงาน

ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการตามขอบเขตงานที่กำหนด อย่างน้อยดังต่อไปนี้

5.1 ด้านเอกสาร

5.1.1 จัดทำแผนการดำเนินงานโดยละเอียดตั้งแต่เริ่มดำเนินการ จนถึงกระบวนการติดตั้งทดสอบการใช้งาน

5.1.3 กระบวนการและวิธีการในการพัฒนาระบบ

5.1.4 จัดทำคู่มือการใช้งาน และ Work Flow (อย่างน้อยหัวข้อละ 1 ชุด) ดังต่อไปนี้

5.1.4.1 คู่มือการ Configure ระบบ

5.1.4.2 คู่มือการ Backup/Restore ระบบ

5.1.4.3 คู่มือการใช้งาน (User Manual)

5.1.1.4 คู่มือประกอบการควบคุมการใช้ระบบงาน (System Software Control)

5.2 ทำการติดตั้งระบบงาน IVR และทดสอบการใช้งาน

5.3 การฝึกอบรม

ต้องจัดทำเอกสารพร้อมจัดฝึกอบรมการใช้งานระบบงาน IVR ให้กับเจ้าหน้าที่ผู้ดูแลระบบของธนาคาร โดยรองรับผู้เข้ารับการฝึกอบรมได้ไม่น้อยกว่า 4 คน

อนึ่ง สำหรับการทดสอบประสิทธิภาพของระบบงานที่ผู้รับจ้างได้ดำเนินการ ธนาคารจะพิจารณาวิธีการหรือกระบวนการอย่างใดอย่างหนึ่งตาม que เห็นว่าเหมาะสมและจำเป็น ซึ่งผู้รับจ้างจะต้องดำเนินการตามที่ธนาคารกำหนดหรือแจ้ง