

ที่ ธสน. ธก. 189 /2561

ประกาศธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย  
เรื่อง ประกวดราคาซื้อระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ  
(IT Helpdesk)  
ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย มีความประสงค์จะประกวดราคาการซื้อระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk) เป็นระยะเวลา 1 ปี ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ราคากลางของงานซื้อในการประกวดราคาครั้งนี้เป็นเงินทั้งสิ้น 6,241,167.33 (หกล้านสองแสนสี่หมื่นหนึ่งพันหนึ่งร้อยหกสิบเจ็ดบาทสามสิบสามสตางค์)

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1. มีความสามารถตามกฎหมาย
2. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
3. ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
4. ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
5. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วน ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
6. มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
7. เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพขายพัสดุที่ประกวดราคาซื้อด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว
8. ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ธนาคาร ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้
9. ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
10. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) ของกรมบัญชีกลาง
11. ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับการคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement : e-GP) ของกรมบัญชีกลาง ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด



12. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องไม่อยู่ในฐานะเป็นผู้ไม่แสดงบัญชีรายรับรายจ่าย หรือแสดงบัญชีรายรับรายจ่ายไม่ถูกต้องครบถ้วนในสาระสำคัญ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด
13. ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องรับและจ่ายเงินผ่านบัญชีธนาคาร เว้นแต่การจ่ายเงินแต่ละครั้งซึ่งมีมูลค่าไม่เกินสามหมื่นบาทคู่สัญญาอาจจ่ายเป็นเงินสดก็ได้ ตามที่คณะกรรมการ ป.ป.ช. กำหนด

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์  
ในวันที่ ..... 18 ตุลาคม 2561 ..... ระหว่างเวลา 8.30 น. ถึง 16.30 น.

ธนาคารจะพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอประกวดราคาโดยใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น โดยผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องเข้ามานำเสนอรายละเอียด (Presentation) เพื่อประเมินผลให้คะแนน  
ในวันที่ ..... 24-25 ตุลาคม 2561 ..... ธนาคารจะพิจารณาโดยให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

1. ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 20
2. ข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนออื่น กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 80

ประกอบด้วย

- คุณสมบัติการทำงานของซอฟต์แวร์ที่นำเสนอ 70 คะแนน
- ประวัติและผลงานในการติดตั้งระบบ 10 คะแนน
- ผลการทำ POC (Proof of concept) 20 คะแนน

โดยกำหนดให้น้ำหนักรวมทั้งหมดเท่ากับร้อยละ 100

ผู้สนใจสามารถขอรับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ โดยดาวน์โหลดเอกสารผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ได้ตั้งแต่วันที่ประกาศจนถึงก่อนวันเสนอราคา

ผู้สนใจสามารถดูรายละเอียดได้ที่เว็บไซต์ [www.exim.go.th](http://www.exim.go.th) หรือ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th) หรือสอบถามทางโทรศัพท์หมายเลข 02-271-3700 ต่อ 1439 ในวันและเวลาทำการของธนาคาร

ผู้สนใจที่ต้องการทราบรายละเอียดเพิ่มเติมเกี่ยวกับรายละเอียดและขอบเขตของงาน โปรดสอบถามมายังธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ผ่านทางอีเมล [e-bidding2@exim.go.th](mailto:e-bidding2@exim.go.th) หรือช่องทางตามที่กรมบัญชีกลางกำหนด ภายในวันที่ ..... 3 ตุลาคม 2561 ..... โดยธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย จะชี้แจงรายละเอียดดังกล่าวผ่านทางเว็บไซต์ [www.exim.go.th](http://www.exim.go.th) และ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th)  
ในวันที่ ..... 10 ตุลาคม 2561 .....

ประกาศ ณ วันที่ 26 กันยายน 2561

(นางสาวนงนุช เหล่ามณีรัตนกรณ)

ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ

เอกสารประกวดราคาซื้อด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e-bidding)

เลขที่ ฎก.173/61

การซื้อระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk)  
ตามประกาศธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ที่ ธสน.ธก. 189 /2561  
ลงวันที่ 26 กันยายน 2561

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ธนาคาร” มีความประสงค์  
จะประกวดราคาซื้อด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ตามรายการ ดังนี้

1. การจัดซื้อระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk) จำนวน 1 งาน  
พัสดุที่จะซื้อนี้ต้องเป็นของแท้ ของใหม่ ไม่เคยใช้งานมาก่อน ไม่เป็นของเก่าเก็บ อยู่ในสภาพที่จะใช้งานได้ทันที  
และมีคุณลักษณะเฉพาะตรงตามที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคาซื้อด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ฉบับนี้  
โดยมีข้อเสนอแนะและข้อกำหนด ดังต่อไปนี้

1. เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

- 1.1 รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ
- 1.2 แบบใบเสนอราคาที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์
- 1.3 แบบสัญญาซื้อขาย
- 1.4 แบบหนังสือค้ำประกัน
  - (1) หลักประกันการเสนอราคา
  - (2) หลักประกันสัญญา
- 1.5 บทนิยาม
  - (1) ผู้มีผลประโยชน์ร่วมกัน
  - (2) การขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม
- 1.6 แบบบัญชีเอกสารที่กำหนดไว้ในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์
  - (1) บัญชีเอกสารส่วนที่ 1
  - (2) บัญชีเอกสารส่วนที่ 2
- 1.7 แบบหนังสือรับรองและยืนยันประกอบการยื่นข้อเสนอ
- 1.8 แบบแสดงรายการเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะขอบเขตงานที่ธนาคารกำหนด
- 1.9 แบบหนังสือรับรองการไม่เปลี่ยนแปลงรายละเอียดหรือแก้ไขข้อความที่กำหนด

2. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

- 2.1 มีความสามารถตามกฎหมาย
- 2.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- 2.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- 2.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
- 2.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

2.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้าง และการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

2.7 เป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลผู้มีอาชีพขายพัสดุที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ดังกล่าว

2.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ ธนาคาร ณ วันประกาศประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้

2.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น

2.10 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (Electronic Government Procurement: e - GP) ของกรมบัญชีกลาง

2.11 ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับการคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องลงทะเบียนในระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ (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

### 3. หลักฐานการยื่นข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอเอกสารหลักฐานยื่นมาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยแยกเป็น 2 ส่วน คือ

#### 3.1 ส่วนที่ 1 อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(1) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

(ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

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

(2) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่ไม่มีนิติบุคคล ให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่น ข้อเสนอชื่อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน หรือสำเนาหนังสือเดินทางของผู้เป็นหุ้นส่วนที่มีได้ถือสัญชาติไทย พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(3) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า ให้ยื่นสำเนา สัญญาของการเข้าร่วมค้า และเอกสารตามที่ระบุไว้ใน (1) หรือ (2) ของผู้ร่วมค้า แล้วแต่กรณี

(4) สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

(5) บัญชีเอกสารส่วนที่ 1 ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ตามแบบในข้อ 1.6 (1) โดยไม่ต้องแนบในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

ทั้งนี้ เมื่อผู้ยื่นข้อเสนอดำเนินการแนบไฟล์เอกสารตามบัญชีเอกสารส่วนที่ 1 ครบถ้วน ถูกต้องแล้ว ระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์จะสร้างบัญชีเอกสารส่วนที่ 1 ตามแบบในข้อ 1.6 (1) ให้โดยผู้ยื่นข้อเสนอไม่ต้องแนบบัญชีเอกสารส่วนที่ 1 ดังกล่าวในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

### 3.2 ส่วนที่ 2 อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(1) ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอมอบอำนาจให้บุคคลอื่นกระทำการแทนให้แนบหนังสือมอบอำนาจซึ่งติดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย โดยมีหลักฐานแสดงตัวตนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ทั้งนี้หากผู้รับมอบอำนาจเป็นบุคคลธรรมดาต้องเป็นผู้ที่บรรลุนิติภาวะตามกฎหมายแล้วเท่านั้น

(2) แคตตาล็อกและ/หรือแบบรูปรายการละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ ตามข้อ 4.4

(3) หลักประกันการเสนอราคา ตามข้อ 5

(4) แบบหนังสือรับรองและยืนยันประกอบการยื่นข้อเสนอ

(5) แบบแสดงรายการเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะขอบเขตงานที่ธนาคารกำหนด

(6) หนังสือรับรองการไม่เปลี่ยนแปลงรายละเอียดหรือแก้ไขข้อกำหนด

(7) 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 พร้อมทั้งหลักฐานแสดงตัวตนและทำการยืนยันตัวตนของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่ต้องแนบบใบเสนอราคาในรูปแบบ PDF File (Portable Document Format)

4.2 ในการเสนอราคาให้เสนอราคาเป็นเงินบาท และเสนอราคาได้เพียงครั้งเดียวและราคาเดียว โดยเสนอราคารวม และหรือราคาต่อหน่วย และหรือต่อรายการ ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ท้ายใบเสนอราคา ให้ถูกต้อง ทั้งนี้ ราคารวมที่เสนอจะต้องตรงกันทั้งตัวเลขและตัวหนังสือ ถ้าตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกัน ให้ถือตัวหนังสือเป็นสำคัญ โดยคิดราคารวมทั้งสิ้นซึ่งรวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ทั้งปวงไว้แล้ว จนกระทั่งส่งมอบพัสดุให้ ณ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (สำนักงานใหญ่)

4.3 ต้องเสนอราคาค่าบริการ (MA) สำหรับปีที่ 2-3 ให้ธนาคารพิจารณาเพื่อเป็นข้อมูลเพิ่มเติม เพื่อในกรณีที่ทางธนาคารมีความประสงค์จะใช้บริการระบบ IT Helpdesk อย่างต่อเนื่อง

ราคาที่เสนอจะต้องเสนอกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า 90 วัน ตั้งแต่วันเสนอราคาโดยภายใน กำหนดยื่นราคา ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้ และจะถอนการเสนอราคามีได้

4.3 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอกำหนดเวลาส่งมอบพัสดุไม่เกิน 120 วัน นับถัดจากวันลงนามใน สัญญาซื้อขาย หรือวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจากธนาคารให้ส่งมอบพัสดุ

4.4 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องส่งแคตตาล็อกและหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของระบบ IT Helpdesk ไปพร้อมการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ เพื่อประกอบการพิจารณาหลักฐาน ดังกล่าวนี้อาคาร จะยึดไว้เป็นเอกสารของทางราชการ

สำหรับแคตตาล็อกที่แนบให้พิจารณา หากเป็นสำเนารูปถ่ายจะต้องรับรองสำเนาถูกต้อง โดยผู้มีอำนาจทำนิติกรรมแทนนิติบุคคล หากคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ มีความประสงค์จะขอคืนฉบับแคตตาล็อก ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องนำต้นฉบับมาให้คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ตรวจสอบภายใน ..... 5 ..... วัน

4.5 ก่อนเสนอราคา ผู้ยื่นข้อเสนอควรตรวจสอบร่างสัญญา รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ ฯลฯ ให้ถี่ถ้วนและเข้าใจเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทั้งหมดเสียก่อนที่จะตกลงยื่นข้อเสนอตามเงื่อนไขในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์

4.6 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นข้อเสนอและเสนอราคาทางระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ในวันที่ ..... 18 ตุลาคม 2561 ..... ระหว่างเวลา 8.30 น. ถึง 16.30 น. และเวลาในการเสนอราคาให้ถือตามเวลาของระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์เป็นเกณฑ์

เมื่อพ้นกำหนดเวลายื่นข้อเสนอและเสนอราคาแล้ว จะไม่รับเอกสารการยื่นข้อเสนอ และการเสนอราคาใดๆ โดยเด็ดขาด

4.7 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำเอกสารสำหรับใช้ในการเสนอราคาในรูปแบบไฟล์เอกสารประเภท PDF File (Portable Document Format) โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้รับผิดชอบตรวจสอบความครบถ้วน ถูกต้อง และชัดเจนของเอกสาร PDF File ก่อนที่จะยืนยันการเสนอราคา แล้วจึงส่งข้อมูล (Upload) เพื่อเป็นการเสนอราคาให้แก่ธนาคารผ่านทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์

4.8 คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ จะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอแต่ละรายว่า เป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่นตามข้อ 1.5 (1) หรือไม่ หากปรากฏว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นเสนอรายอื่น คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

หากปรากฏต่อคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ว่า ก่อนหรือในขณะที่มีการพิจารณาข้อเสนอ มีผู้ยื่นข้อเสนอรายใดกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมตามข้อ 1.5 (2) และคณะกรรมการฯ เชื่อว่ามีการกระทำอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ และธนาคาร จะพิจารณาลงโทษผู้ยื่นเสนอดังกล่าว เป็นผู้ทำงาน เว้นแต่ธนาคารจะพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นมิใช่เป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำความผิดและได้ให้ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของธนาคาร

4.9 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติ ดังนี้

(1) ปฏิบัติตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์  
(2) ราคาที่เสนอจะต้องเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม และภาษีอื่นๆ (ถ้ามี) รวมค่าใช้จ่ายทั้งปวงไว้ด้วยแล้ว

(3) ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องลงทะเบียนเพื่อเข้าสู่กระบวนการเสนอราคา ตามวัน เวลา ที่กำหนด

(4) ผู้ยื่นข้อเสนอจะถอนการเสนอราคาที่ยื่นแล้วไม่ได้

(5) ผู้ยื่นข้อเสนอต้องศึกษาและทำความเข้าใจในระบบและวิธีการเสนอราคา ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ของกรมบัญชีกลางที่แสดงไว้ในเว็บไซต์ [www.gprocurement.go.th](http://www.gprocurement.go.th)

## 5. หลักประกันการเสนอราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องวางหลักประกันการเสนอราคาพร้อมกับการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้ จำนวน 350,000.- บาท (สามแสนห้าหมื่นบาทถ้วน)

5.1 เช็คหรือตราพท์ที่ธนาคารเซ็นส่งจ่าย ซึ่งเป็นเช็คหรือตราพท์ลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือตราพท์นั้นชำระต่อเจ้าหน้าที่ในวันที่ยื่นข้อเสนอ หรือก่อนวันนั้นไม่เกิน 3 วันทำการ

5.2 หนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารภายในประเทศตามแบบที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

5.3 พันธบัตรรัฐบาลไทย

5.4 หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอ นำเช็คหรือตราพท์ที่ธนาคารส่งจ่ายหรือพันธบัตรรัฐบาลไทยหรือหนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ มาวางเป็นหลักประกันการเสนอราคาจะต้องส่งต้นฉบับเอกสารดังกล่าวมาให้ธนาคารตรวจสอบความถูกต้องในวันที่...26 ตุลาคม 2561.....ระหว่างเวลา 9.00 น. ถึง 16.30 น.

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอ ยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ “กิจการร่วมค้า” ประสงค์จะใช้หนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคารในประเทศเป็นหลักประกันการเสนอราคา ให้ระบุชื่อผู้ยื่นข้อเสนอในหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ฯ ดังนี้

(1) กรณีที่กิจการร่วมค้าได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลใหม่ ให้ระบุชื่อกิจการร่วมค้าดังกล่าวเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

(2) กรณีที่กิจการร่วมค้าไม่ได้จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลใหม่ ให้ระบุชื่อผู้เข้าร่วมค้ารายที่สัญญาร่วมค้ากำหนดให้เป็นผู้เข้ายื่นข้อเสนอกับหน่วยงานของรัฐเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

ทั้งนี้ “กิจการร่วมค้าที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลใหม่” หมายความว่า กิจการร่วมค้าที่จดทะเบียนเป็นนิติบุคคลต่อกรมพัฒนาธุรกิจการค้า กระทรวงพาณิชย์

หลักประกันการเสนอราคาตามข้อนี้ ธนาคารจะคืนให้ผู้ยื่นข้อเสนอหรือผู้ค้ำประกันภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ ธนาคารได้พิจารณาเห็นชอบรายงานผลคัดเลือกผู้ชนะการประกวดราคาเรียบร้อยแล้ว เว้นแต่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่คัดเลือกไว้ซึ่งเสนอราคาต่ำสุดหรือได้คะแนนรวมสูงสุดไม่เกิน 3 ราย ให้คืนได้ต่อเมื่อได้ทำสัญญาหรือข้อตกลง หรือผู้ยื่นข้อเสนอได้พ้นจากข้อผูกพันแล้ว

การคืนหลักประกันการเสนอราคา ไม่ว่าจะในกรณีใดๆ จะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ย

## 6. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

6.1 ในการพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ ธนาคารจะพิจารณาตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ราคาประกอบเกณฑ์อื่น

6.2 การพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ

(ก) ธนาคารจะพิจารณาโดยให้คะแนนตามปัจจัยหลักและน้ำหนักที่กำหนด ดังนี้

(1) ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 20

(2) ข้อเสนอด้านเทคนิคหรือข้อเสนออื่น กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 80

ประกอบด้วย

- คุณสมบัติการทำงานของซอฟต์แวร์ที่นำเสนอ 70 คะแนน
- ประวัติและผลงานในการติดตั้งระบบ 10 คะแนน
- ผลการทำ POC (Proof of concept) 20 คะแนน

โดยกำหนดให้นำหนักรวมทั้งหมดเท่ากับร้อยละ 100

ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องเข้ามานำเสนอรายละเอียด (Presentation) เพื่อประเมินผลให้คะแนน ในวันที่ 24-25 ตุลาคม 2561

6.3 หากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามข้อ 2 หรือยื่นหลักฐานการยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วนตามข้อ 3 หรือยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้องตามข้อ 4 คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่ ผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเสนอเอกสารทางเทคนิคหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของพัสดุที่จะขายไม่ครบถ้วน หรือเสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่ธนาคาร กำหนดไว้ในประกาศและเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ในส่วนที่มีใช้สาระสำคัญและความแตกต่างนั้นไม่มีผลทำให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบต่อผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเป็นการผิดพลาดเล็กน้อย คณะกรรมการฯ อาจพิจารณาผ่อนปรนการตัดสินสิทธิผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น

6.4 ธนาคารสงวนสิทธิ์ไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่มีการผ่อนผันในกรณีดังต่อไปนี้

- (1) ไม่ปรากฏชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นในบัญชีรายชื่อผู้รับเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ หรือบัญชีรายชื่อผู้ซื้อเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์ของธนาคาร
- (2) ไม่กรอกชื่อผู้ยื่นข้อเสนอในการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างด้วยอิเล็กทรอนิกส์
- (3) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น

6.5 ในการตัดสินการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือในการทำสัญญา คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือธนาคารมีสิทธิให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ธนาคารมีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ ไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง

6.6 ธนาคารทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่ยื่นทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกซื้อในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจจะยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์โดยไม่พิจารณาจัดซื้อเลยก็ได้ สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของทางราชการเป็นสำคัญ และให้ถือว่าการตัดสินของธนาคารเป็นเด็ดขาด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใดๆ มิได้ รวมทั้งธนาคารจะพิจารณายกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์และลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ทิ้งงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อได้ว่าผู้ยื่นข้อเสนอกระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จ หรือใช้ข้อมูลคลาดเคลื่อน หรือบิดเบือนข้อมูลมาเสนอราคาแทน เป็นต้น



ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์หรือธนาคารจะให้ผู้ยื่นข้อเสนออื่นชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถดำเนินการตามเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ ธนาคารมีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอหรือไม่รับราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใดๆ จากธนาคาร

6.7 ก่อนลงนามในสัญญา ธนาคารอาจประกาศยกเลิกการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ หากปรากฏว่ามีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการประกวดราคาหรือที่ได้รับการคัดเลือกมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือสื่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

## 7. การทำสัญญาซื้อขาย

7.1 ในกรณีที่ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ สามารถส่งมอบสิ่งของได้ครบถ้วนภายใน 5 วันทำการ นับแต่วันที่ทำข้อตกลงซื้อ ธนาคารจะพิจารณาจัดทำข้อตกลงเป็นหนังสือแทนการทำสัญญาตามแบบสัญญาดังระบุ ในข้อ 1.3 ก็ได้

7.2 ในกรณีที่ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ไม่สามารถส่งมอบสิ่งของได้ครบถ้วนภายใน 5 วันทำการ หรือธนาคารเห็นว่าไม่สมควรจัดทำข้อตกลงเป็นหนังสือ ตามข้อ 7.1 ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์จะต้องทำสัญญาซื้อขายตามแบบสัญญาดังระบุในข้อ 1.3 หรือทำข้อตกลงเป็นหนังสือกับธนาคารภายใน 45 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้ง และจะต้องวางหลักประกันสัญญาเป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ 10 ของราคา ค่าสิ่งของที่ประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ให้ธนาคาร ยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใดดังต่อไปนี้

(1) เงินสด

(2) เช็คหรือตราพท์ที่ธนาคารเซ็นส่งจ่าย ซึ่งเป็นเช็คหรือตราพท์ลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือตราพท์นั้นชำระต่อเจ้าหน้าที่ในวันทำสัญญา หรือก่อนวันนั้นไม่เกิน 3 วันทำการ

(3) หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามตัวอย่างที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด ดังระบุในข้อ 1.4 (2) หรือจะเป็นหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ตามวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

(4) หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุน หรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกันตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ โดยอนุโลมให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด ดังระบุในข้อ 1.4 (2)

(5) พันธบัตรรัฐบาลไทย

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (ผู้ขาย) พันจากข้อผูกพันตามสัญญาซื้อขายแล้ว

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ย ตามอัตราส่วนของพัสดุที่ซื้อซึ่งธนาคารได้รับมอบไว้แล้ว

## 8. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

ธนาคารจะจ่ายค่าสิ่งของซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ตลอดจนภาษีอากรอื่นๆ และค่าใช้จ่ายทั้งปวงแล้วให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้ขาย เมื่อผู้ขายได้ส่งมอบสิ่งของได้ครบถ้วนตามสัญญาซื้อขายหรือข้อตกลงเป็นหนังสือ และธนาคารได้ตรวจรับมอบสิ่งของไว้เรียบร้อยแล้ว

## 9. อัตราค่าปรับ

ค่าปรับตามแบบสัญญาซื้อขายแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ หรือข้อตกลงซื้อขายเป็นหนังสือ ให้คิดในอัตราร้อยละ 0.1 ของมูลค่าพัสดุทั้งหมด

## 10. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง

ผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ซึ่งได้ทำสัญญาซื้อขายตามแบบดังระบุในข้อ 1.3 หรือทำข้อตกลงซื้อเป็นหนังสือ แล้วแต่กรณี จะต้องรับประกันความชำรุดบกพร่องของสิ่งของที่ซื้อที่เกิดขึ้นภายในระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี นับถัดจากวันที่ธนาคารได้รับมอบสิ่งของ โดยต้องบริหารจัดการซ่อมแซมแก้ไขให้ใช้งานได้ดีดังเดิมภายใน 1 วันทำการถัดไปนับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งความชำรุดบกพร่อง

## 11. ข้อสงวนสิทธิ์ในการยื่นข้อเสนอและอื่น ๆ

11.1 เงินค่าพัสดุสำหรับการซื้อครั้งนี้ ได้มาจากเงินงบประมาณรายได้ของหน่วยงาน

การลงนามในสัญญาจะกระทำได้ ต่อเมื่อธนาคารได้รับอนุมัติเงินค่าพัสดุจากงบประมาณรายได้ของหน่วยงานแล้วเท่านั้น

11.2 เมื่อธนาคารได้คัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอรายใดให้เป็นผู้ขาย และได้ตกลงซื้อสิ่งของตามการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์แล้ว ถ้าผู้ขายจะต้องส่งหรือนำสิ่งของดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศและของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้ขายจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี ดังนี้

(1) แจ้งการส่งหรือนำสิ่งของที่ซื้อขายดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศต่อกรมเจ้าท่า ภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้ขายส่ง หรือซื้อของจากต่างประเทศ เว้นแต่เป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้

(2) จัดการให้สิ่งของที่ซื้อขายดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทย จากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ให้บรรทุกสิ่งของนั้นโดยเรืออื่นที่มีใช้เรือไทย ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตเช่นนั้นก่อนบรรทุกของลงเรืออื่น หรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่น

(3) ในกรณีที่มิปฏิบัติตาม (1) หรือ (2) ผู้ขายจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี

11.3 ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งธนาคารได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญาหรือข้อตกลงซื้อเป็นหนังสือภายในเวลาที่กำหนด ดังระบุไว้ในข้อ 7 ธนาคารจะริบหลักประกันการยื่นข้อเสนอ หรือเรียกมัดจำจากผู้ออกหนังสือค้ำประกันการยื่นข้อเสนอทันที และอาจพิจารณาเรียกมัดจำให้ชดใช้ความเสียหายอื่น (ถ้ามี) รวมทั้งจะพิจารณาให้เป็นผู้ที่ทำงาน ตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

11.4 ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาหรือข้อตกลงซื้อเป็นหนังสือ ให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

11.5 ในกรณีที่เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์นี้ มีความขัดหรือแย้งกัน ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของธนาคาร คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม

11.6 ธนาคารอาจประกาศยกเลิกการจัดซื้อในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากธนาคารไม่ได้

(1) ธนาคารไม่ได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการจัดซื้อหรือที่ได้รับจัดสรรแต่ไม่เพียงพอที่จะทำการจัดซื้อครั้งนี้ต่อไป

(2) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการจัดซื้อหรือที่ได้รับการคัดเลือก มีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือสื่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

(3) การทำการจัดซื้อครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

(4) กรณีอื่นในทำนองเดียวกับ (1) (2) หรือ (3) ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

## 12. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการซื้อ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้ขายต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

## 13. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ธนาคารสามารถนำผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามสัญญาของผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้ขายเพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ หากผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกระงับการยื่นข้อเสนอ หรือทำสัญญากับธนาคารไว้ชั่วคราว

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

26 กันยายน 2561

**รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะและขอบเขตของงาน  
การจัดการระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk)**

**1. ข้อกำหนดความต้องการทั่วไป**

ผู้เสนอราคาต้องเสนอบริการระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk) ซึ่งต่อไปจะเรียกว่า “ระบบ IT Helpdesk” ต้องสามารถทำงานร่วมกับระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายของธนาคาร ในปัจจุบันตลอดจนสามารถรองรับการขยายงานในอนาคตของธนาคาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

**2. ข้อกำหนดทางเทคนิค**

- 2.1 ซอฟต์แวร์ระบบฯ ที่นำเสนอต้องออกแบบมาตรงตามมาตรฐาน IT Helpdesk และครอบคลุมหัวข้อต่างๆ ดังนี้
- 2.1.1 Service Request Management
  - 2.1.2 Incident Management
  - 2.1.3 Problem Management
  - 2.1.4 Change Management
  - 2.1.5 Knowledge Management
  - 2.1.6 Configuration Management
  - 2.1.7 Service Level Management
  - 2.1.8 Asset Management
  - 2.1.9 สามารถใช้งานพร้อมกัน ไม่น้อยกว่า 10 Concurrent Users โดยสามารถจัดกลุ่มผู้ใช้งานได้แก่ เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และผู้อนุมัติ เป็นอย่างน้อย
  - 2.1.10 สามารถใช้งานได้ไม่น้อยกว่า 1,000 Users เพื่อใช้งานในการแจ้งเหตุ, ตรวจสอบสถานะการแจ้งเหตุ, หรือดูข้อมูลความรู้
- 2.2 ซอฟต์แวร์ระบบฯ ที่นำเสนอจะต้องสามารถรองรับอุปกรณ์จำนวนไม่น้อยกว่า 3,000 อุปกรณ์ (Devices)
- 2.3 สามารถใช้งานได้บน Platform ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows Server 2012 เป็นอย่างน้อย
- 2.4 ระบบ IT Helpdesk ที่นำเสนอจะต้องประกอบด้วยโปรแกรมระบบฐานข้อมูล (Database Software) แบบ Commercial หรือ Open Source และมีลิขสิทธิ์การใช้งานถูกต้อง (Server Side และ Client Side) สามารถรองรับจำนวนผู้ใช้งานทั้งหมดของทางธนาคารได้
- 2.5 ระบบ IT Helpdesk ต้องสามารถรองรับการใช้งานผ่าน Web Browser ดังต่อไปนี้
- 2.5.1 Microsoft Internet Explorer 11.0 ขึ้นไป
  - 2.5.2 Google Chrome Version 58.0 ขึ้นไป
- 2.6 สามารถ Customized Template Form ไม่น้อยกว่า 15 Template
- 2.7 สามารถต่อเชื่อมกับระบบ Active Directory ได้
- 2.8 สามารถทำ Authentication เข้ากับระบบ Active Directory ได้
- 2.9 สามารถใช้งานภาษาไทย (UTF-8) ในการรับข้อมูล การแสดงผลข้อมูล การค้นหาข้อมูล และการทำรายงาน

- 2.10 สามารถสร้าง และแก้ไข Template , Work Flow ของ Process ต่างๆ ในลักษณะ Drag-and-Drop เทียบเท่า หรือดีกว่า และแสดงผลลัพธ์แบบ Graphic เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งานและความเข้าใจ
- 2.11 สามารถกำหนดเวลาของ Service Level Agreement (SLA) หรือกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานในแต่ละขั้นตอนดำเนินงานได้
- 2.12 สามารถนำเข้าข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบไฟล์ CSV หรือ TXT ได้เป็นอย่างดีน้อย
- 2.13 สามารถนำออกข้อมูลในรูปแบบไฟล์ CSV หรือ TXT ได้เป็นอย่างดีน้อย
- 2.14 สามารถแสดงรายงานในรูปแบบรายงาน (Report) ดังต่อไปนี้
  - 2.14.1 มีแม่แบบรายงานตามหัวข้อ 2.1
  - 2.14.2 สามารถสร้างรายงานในรูปแบบของ PDF, TXT หรือ CSV ได้
  - 2.14.3 สามารถ Customize รายงาน ไม่น้อยกว่า 15 รายงาน

### 3. รายละเอียดในข้อ 2. ข้างต้นต้องมีคุณลักษณะดังต่อไปนี้เป็นอย่างดีน้อย

#### 3.1 Service Request management

- 3.1.1 สามารถออกแบบ Template สำหรับ Service Request ได้ตามความต้องการของธนาคาร
- 3.1.2 สามารถทำการ Approve ได้หลายระดับ
- 3.1.3 สามารถกำหนด SLA ในแต่ละ Service Request Form ได้
- 3.1.4 สามารถกำหนด Tasks ให้แต่ละ Service ได้ และ Task สามารถทำงานในลักษณะ Task dependencies ได้

#### 3.2 Incident Management

- 3.2.1 สามารถบันทึกคำร้องขอ (Request) หรือ Incident ได้ผ่านทางเว็บไซต์หรือทาง E-mail
- 3.2.2 สามารถ เพิ่ม/ลบ/แก้ไขเปลี่ยนแปลง ประเภทของ Incident ได้
- 3.2.3 สามารถจัดประเภทของคำร้องขอ (Request) หรือ Incident โดยอัตโนมัติตามหลักเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าได้
- 3.2.4 สามารถเชื่อมโยง (Link) กับคำร้องขอ (Request) หรือ Incident อื่นๆ ได้
- 3.2.5 สามารถเชื่อมโยง (Link) กับทรัพย์สิน (Assets or Configuration Items) ที่เกี่ยวข้องได้
- 3.2.6 สามารถกำหนด Impact Urgency และ Priority ของคำร้องขอ (Request) หรือ Incident ได้
- 3.2.7 สามารถกำหนด (Assign) บุคคลหรือทีมงานที่ต้องรับผิดชอบในการดำเนินการตามคำร้องขอ (Request) หรือการแก้ไข Incident โดยอัตโนมัติ ตามหลักเกณฑ์ที่ได้กำหนดไว้ล่วงหน้าได้
- 3.2.8 สามารถส่งต่อ (Escalation) คำร้องขอ (Request) หรือ Incident นั้นไปยังบุคคลหรือทีมงานอื่นๆ ได้
- 3.2.9 สามารถบันทึกข้อมูลการดำเนินการตามคำร้องขอ (Request) หรือการแก้ไข Incident ได้
- 3.2.10 สามารถแนบไฟล์เอกสาร รูปภาพ และ/หรือ ภาพเคลื่อนไหว ไปพร้อมกับคำร้องขอ (Request) หรือ Incident นั้นได้
- 3.2.11 สามารถปิดคำร้องขอ (Request) หรือ Incident นั้นได้
- 3.2.12 สามารถตรวจติดตามสถานะและการดำเนินการของคำร้องขอ (Request) หรือ Incident ได้ผ่านทางเว็บไซต์

- 3.2.13 สามารถสำรวจความพึงพอใจในการรับบริการได้ หลังจากคำร้องขอ (Request) หรือ Incident นั้นถูกปิดสถานะเรียบร้อยแล้ว เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ
- 3.2.14 สามารถปรับเปลี่ยนแบบฟอร์มคำร้องขอ (Request) หรือ Incident ได้
- 3.2.15 สามารถออกรายงานของคำร้องขอ (Request) หรือ Incident ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดได้ โดยจัดกลุ่มตามประเภท Priority สถานะ หรือทีมงานที่รับผิดชอบในการแก้ไข Incident

### 3.3 Problem Management

- 3.3.1 สามารถบันทึกปัญหา (Problem) ได้ (Problem Identification and Recording)
- 3.3.2 สามารถนำข้อมูลมาจาก Incidents มาใช้บันทึกปัญหา (Problem) ได้
- 3.3.3 สามารถเชื่อมโยงปัญหา (Problem) กับ Incidents ได้
- 3.3.4 สามารถจัดประเภทของปัญหา (Problem) ได้
- 3.3.5 สามารถกำหนด Priority ของปัญหา (Problem) ได้
- 3.3.6 สามารถบันทึกผลกระทบและสาเหตุของการเกิดปัญหาได้
- 3.3.7 สามารถบันทึกแนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหาได้
- 3.3.8 สามารถปิดสถานะของปัญหา (Problem) ได้
- 3.3.9 สามารถออกรายงานของปัญหา (Problem) ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดได้ โดยจัดกลุ่มตามประเภท Priority สถานะหรือทีมงานที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา

### 3.4 Change Management

- 3.4.1 สามารถบันทึกคำขอรับการเปลี่ยนแปลงหรือ RFC (Request for Change) ได้
- 3.4.2 สามารถนำข้อมูลมาจาก Incidents และ/หรือ Problems มาใช้บันทึกคำขอรับการเปลี่ยนแปลง หรือ RFC (Request for Change) ได้
- 3.4.3 สามารถกำหนดประเภทของ คำขอรับการเปลี่ยนแปลง หรือ RFC (Request for Change) ได้
- 3.4.4 สามารถกำหนด Impact Urgency และ Priority ของคำขอรับการเปลี่ยนแปลง หรือ RFC (Request for Change) ได้
- 3.4.5 สามารถกำหนดเวลา (Schedule) สำหรับการดำเนินการเปลี่ยนแปลง (Implement Change) ตามคำขอรับการเปลี่ยนแปลงหรือ RFC (Request for Change) นั้นได้
- 3.4.6 สามารถสร้าง Change Advisory Board (CAB) ได้ไม่น้อยกว่า 3 คณะกรรมการ
- 3.4.7 สามารถส่ง คำขอรับการเปลี่ยนแปลง หรือ RFC (Request for Change) ที่รอการอนุมัติไปยัง Change Advisory Board (CAB) ได้
- 3.4.8 สามารถบันทึกผลการดำเนินการเปลี่ยนแปลง (Implement Change) ตามคำขอรับการเปลี่ยนแปลง (Request for Change : RFC) นั้นได้
- 3.4.9 สามารถบันทึกผลการทบทวนหลังการดำเนินการเปลี่ยนแปลง (Implement Change) ได้
- 3.4.10 สามารถปิดสถานะของ คำขอรับการเปลี่ยนแปลง (Request for Change : RFC) ได้
- 3.4.11 สามารถออกรายงานของ RFC ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดได้ โดยจัดกลุ่มตามประเภท Priority สถานะ หรือทีมงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการเปลี่ยนแปลง (Implement Change)

- 3.4.12 สามารถบันทึกค่าผลการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงได้
- 3.4.13 สามารถบันทึกผลการทดสอบของ RFC นั้นได้
- 3.4.14 สามารถบันทึกแผนในการดำเนินการและแผนย้อนกลับได้ (roll back plan)

### 3.5 Knowledge Management

- 3.5.1 สามารถค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาผ่าน keywords ได้
- 3.5.2 สามารถทำการกำหนดให้มีการ Approve วิธีการแก้ไขปัญหาก่อนนำไปใช้ได้
- 3.5.3 สามารถให้ผู้ที่ต้องการแจ้งปัญหา สามารถทำการสืบค้นวิธีการแก้ปัญหได้ด้วยตัวเองผ่านหน้าเว็บได้
- 3.5.4 สามารถกำหนดลำดับชั้นของสิทธิในการเข้าถึง Knowledge ของผู้ใช้งานทั่วไปกับเจ้าหน้าที่ดูแลระบบได้

### 3.6 Configuration Management

- 3.6.1 สามารถนำเข้า (Import) ข้อมูล Configuration Item (CI) จากไฟล์ข้อมูล ที่อยู่ในรูปแบบของ (Comma Separated Variable : CSV) เพื่อบันทึกลง (Configuration Management Database : CMDB) ได้
- 3.6.2 สามารถกำหนดสถานะ (Status) ของ Configuration Item (CI) แต่ละตัวได้
- 3.6.3 สามารถผูกความสัมพันธ์ระหว่าง Configuration Item (CI) ได้
- 3.6.4 สามารถกำหนดผู้ถือครองหรือผู้ใช้งาน Configuration Item (CI) แต่ละตัวได้
- 3.6.5 สามารถเชื่อมโยง Configuration Item (CI) กับ Incidents ได้

### 3.7 Service Level management ดังต่อไปนี้

- 3.7.1 สามารถทำการระบุ SLAs ให้กับ incident ที่แตกต่างกันได้
- 3.7.2 สามารถกำหนดการ escalation ได้หลายระดับ
- 3.7.3 สามารถทำการแจ้งเตือนผ่าน Email ไปยังเจ้าหน้าที่ดูแลระบบเมื่อมี Request ที่เกิน SLAs ได้

### 3.8 Asset Management

- 3.8.1 สามารถเชื่อมโยงกับ Module อื่นๆ ในข้อ 2.1 ได้
- 3.8.2 สามารถจำแนกประเภทของสินทรัพย์ได้
- 3.8.3 สามารถจัดเก็บข้อมูลของสินทรัพย์ ตามการจำแนกประเภทของสินทรัพย์ อย่างน้อยดังต่อไปนี้ Server, Network Equipment, PC, Notebook, Software
- 3.8.4 สามารถจัดเก็บ ชนิดข้อมูล (Data Filed) ตามประเภทของสินทรัพย์ ไม่น้อยกว่า 13 ชนิดข้อมูล
- 3.8.5 สามารถจัดเก็บข้อมูล การเปลี่ยนแปลง โอนย้าย ทรัพย์สิน ได้
- 3.8.6 สามารถตั้งเวลาในการสแกนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ในเครือข่ายได้
- 3.8.7 สามารถสแกนเครื่องคอมพิวเตอร์ได้
- 3.8.8 สามารถสแกน Software จากเครื่องคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายได้

### 3.9 รายงาน (report tools)

- 3.9.1 โปรแกรมจะต้องมีแม่แบบของรายงานที่สามารถใช้งานได้ทันที
- 3.9.2 สามารถสร้างรายงานในรูปแบบ PDF หรือ TXT หรือ CSV ได้

หมายเหตุ : ผู้เสนอราคาที่ผ่านข้อกำหนดด้านเทคนิคจะต้องทำ Proof of concept (POC) เพื่อให้เห็นคุณสมบัติและการทำงานของ Software ที่นำเสนอ

## 4. ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือก ต้องดำเนินการตามขอบเขตงานที่กำหนดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

### 4.1 ด้านการติดตั้งอุปกรณ์

ติดตั้งระบบ IT Helpdesk พร้อมทั้งพัฒนาเพิ่มเติมตามขอบเขตการดำเนินงานของโครงการเพื่อสนับสนุนคุณลักษณะสำคัญ (Feature) และคุณสมบัติการทำงาน (Function) ตามที่ได้มีการออกแบบไว้อย่างเหมาะสม

### 4.2 ด้านเอกสาร

4.2.1 จัดทำแผนการดำเนินงานโดยละเอียดตั้งแต่เริ่มดำเนินการติดตั้งระบบ IT Helpdesk จนถึงกระบวนการทดสอบผลการใช้งานจริง

4.2.2 จัดทำเอกสารคู่มือการใช้งาน (User Manual) สำหรับผู้ใช้งานระบบ

4.2.3 จัดทำเอกสารคู่มือในการสร้าง ปรับแก้ไข Form, Template, Work Flow, Report และอื่นๆ ของระบบ IT Helpdesk ทุก Modules

4.2.4 จัดทำเอกสาร Transition to Operation Support ก่อนการส่งมอบระบบให้กับธนาคาร ดังต่อไปนี้

4.2.4.1 การทำงานของระบบ (System Detail & Diagram)

4.2.4.2 การติดตั้งระบบ (Installation & Configuration)

4.2.4.3 การตรวจสอบการทำงานของระบบ (Monitoring)

4.2.4.4 การทำงานของผู้ดูแลระบบ (Operation Manual) สำหรับ System Administrator, Operator

4.2.4.5 การสำรองข้อมูล และ กู้คืนระบบ (Backup & Recovery)

4.2.4.6 การแก้ไขปัญหาหารบบ (Troubleshooting)

4.2.4.7 การทดสอบระบบ (Technical Testing)

## 5. การส่งมอบงาน

- 5.1 ผู้ยื่นข้อเสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการส่งมอบระบบ IT Helpdesk ตามคุณลักษณะและขอบเขตของงานที่กำหนดในสัญญา ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนให้กับธนาคาร ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา หรือวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจากธนาคารให้ส่งมอบพัสดุ ซึ่งระยะเวลาดังกล่าวรวมถึงการติดตั้ง การทดสอบ การฝึกอบรม เอกสารสนับสนุนการใช้งานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) และดำเนินการอื่นๆที่จำเป็น เพื่อให้ธนาคารสามารถใช้งานได้



5.2 หากธนาคารตรวจสอบแล้วพบว่าระบบ IT Helpdesk ที่ส่งมอบไม่ตรงตามข้อกำหนดและ/หรือคุณลักษณะด้านเทคนิคที่กำหนดในสัญญา หรือมีความชำรุดบกพร่องประการหนึ่งประการใด ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะไม่รับมอบระบบ IT Helpdesk ทั้งหมด หรือเพียงบางส่วน หรือให้ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกดำเนินการเปลี่ยนแปลง และ/หรือปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามคำชี้ขาดของธนาคารด้วยค่าใช้จ่ายของผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกเองทั้งสิ้น ทั้งนี้ ระยะเวลาที่เสียไปเพราะเหตุดังกล่าว ไม่เป็นเหตุให้ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกมีสิทธิขยายระยะเวลาการส่งมอบเกินกำหนดเวลาที่ระบุในสัญญา หรือชื่อยกเว้น หรือลดค่าปรับได้

## 6. การรับประกันคุณภาพ

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องรับประกันคุณภาพระบบ IT Helpdesk แบบ Onsite Service เป็นระยะเวลา 1 ปี นับจากวันที่ดำเนินการส่งมอบและธนาคารตรวจรับระบบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว

## 7. ค่าปรับ

7.1 กรณีไม่สามารถส่งมอบระบบ IT Helpdesk ภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยินยอมให้ธนาคารปรับเป็นรายวันในอัตราวันละ 0.1 (ศูนย์จุดสอง) ของมูลค่าพัสดุทั้งหมด (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) นับถัดจากวันครบกำหนดการส่งมอบจนถึงวันที่ได้ส่งมอบงานถูกต้องครบถ้วน หรือวันที่ธนาคารบอกเลิกสัญญา

7.2 กรณีผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกไม่สามารถดำเนินการได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดในข้อ 9.2 ต้องยินยอมให้ธนาคารคิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมง ในอัตราต่อชั่วโมงที่คำนวณจาก (มูลค่าระบบ IT Helpdesk ทั้งหมดรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม / 365 / 24 x 7.5) โดยนับถัดจากวันที่ครบกำหนดเวลาดังกล่าวจนถึงวันที่ธนาคารสามารถใช้งานระบบ IT Helpdesk ได้ตามปกติ และระยะเวลาที่ไม่ถึง 1 ชั่วโมงทำการให้นับเป็น 1 ชั่วโมงทำการ

7.3 กรณีผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกไม่สามารถดำเนินการได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดในข้อ 9.3 ต้องยินยอมให้ธนาคารคิดค่าปรับเป็นรายวัน ในอัตราวันละ (ราคาทั้งหมดรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม / 365 x 7.5) โดยนับถัดจากวันที่ครบกำหนดเวลาดังกล่าวจนถึงวันที่ธนาคารสามารถใช้งานระบบ IT Helpdesk ได้ตามปกติ และระยะเวลาที่ไม่ถึง 1 วันทำการให้นับเป็น 1 วันทำการ

## 8. การฝึกอบรม

ต้องจัดฝึกอบรมให้ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานระบบของธนาคารสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ดังนี้

8.1 ฝึกอบรมผู้ดูแลระบบ (System Administrator) และผู้ที่ปฏิบัติงาน (Operator) ให้สามารถดูแลระบบและใช้งานได้ครบทุก Function Feature ตาม Module ที่มีในระบบทั้งหมด อย่างน้อย 1 วัน โดยรองรับผู้เข้าฝึกอบรมได้ไม่น้อยกว่า 5 คน

8.2 ฝึกอบรมผู้พัฒนาระบบ (Developer) ให้สามารถสร้าง แก้ไข ระบบได้ เช่น Form, Template, Work Flow, Report และอื่นๆ ได้ อย่างน้อย 2 วัน โดยรองรับผู้เข้าฝึกอบรมได้ไม่น้อยกว่า 3 คน

8.3 ฝึกอบรมผู้ใช้งาน (User) ให้สามารถใช้งานระบบตามขอบเขตการทำงานของระบบที่กำหนดไว้ โดยรองรับผู้เข้าฝึกอบรมได้ไม่น้อยกว่า 4 รอบ ณ สถานที่ที่ธนาคารกำหนด

9. การให้การสนับสนุนตลอดระยะเวลาการให้บริการ (Support)

- 9.1 ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบ IT Helpdesk พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวกเพื่อรับแจ้งเหตุขัดข้องให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (On Phone Support) รวมถึงช่องทางอื่นได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง
- 9.2 ต้องดำเนินการติดต่อกลับธนาคาร เพื่อให้คำปรึกษา/แก้ไขผ่านทางโทรศัพท์หรือช่องทางอื่นภายใน 4 ชั่วโมงทำการ นับจากได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของระบบ IT Helpdesk
- 9.3 ในกรณีไม่สามารถให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหาผ่านทางโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นได้ต้องจัดส่งพนักงานเข้ามายังสถานที่ติดตั้งเพื่อดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของระบบ IT Helpdesk แบบ Onsite Service (8x5) ให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติภายในวันทำการถัดไป (Next Business Day : NBD) นับจากได้รับแจ้งเหตุขัดข้องจากธนาคาร
- 9.4 ต้องจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของระบบ IT Helpdesk ให้กับธนาคารในทันทีที่สามารถดำเนินการได้

ใบเสนอราคาซื้อด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e - bidding)

เรียน ผู้ช่วยกรรมการผู้จัดการ

1. ข้าพเจ้า.....(ระบุชื่อบริษัท ห้าง ร้าน) .....  
 สำนักงานใหญ่ตั้งอยู่เลขที่..... ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....  
 จังหวัด.....โทรศัพท์.....โดย.....ผู้ลงนามข้างท้ายนี้ (ในกรณีผู้ขายเป็นบุคคล  
 ธรรมดาให้ใช้ข้อความว่า ข้าพเจ้า.....(ระบุชื่อบุคคลธรรมดา).....อยู่บ้านเลขที่  
 .....ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต  
 .....จังหวัด.....ผู้ถือบัตรประชาชน เลขที่.....  
 โทรศัพท์.....) โดย..... ได้พิจารณาเงื่อนไขต่าง ๆ ในเอกสารซื้อ  
 ด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ และเอกสารเพิ่มเติม (ถ้ามี) เลขที่.....โดยตลอด  
 และยอมรับข้อกำหนดและเงื่อนไขนั้นแล้ว รวมทั้งรับรองว่าข้าพเจ้าเป็นผู้มีคุณสมบัติครบถ้วนตามที่กำหนด  
 และไม่เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐ

2. ข้าพเจ้าขอเสนอรายการพัสดุ รวมทั้งบริการ ซึ่งกำหนดไว้ในเอกสารซื้อด้วยวิธีประกวดราคา  
 อิเล็กทรอนิกส์ ดังต่อไปนี้

ลำดับ ที่	รายการ	ราคา ต่อหน่วย	ภาษีมูลค่าเพิ่ม (ถ้ามี)	จำนวน	รวมเป็นเงิน	กำหนดส่ง มอบ
รวมเป็นเงินทั้งสิ้น						

(.....) ซึ่งเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มรวมทั้งภาษีอากรอื่น และค่าใช้จ่ายที่ส่ง  
 ไปด้วยแล้ว

3. ข้าพเจ้าจะยื่นคำเสนอราคานี้เป็นระยะเวลา.....วัน ตั้งแต่วันยื่นข้อเสนอ  
 และธนาคารอาจรับคำเสนอนี้ ณ เวลาใดก็ได้ก่อนที่จะครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว  
 หรือระยะเวลาที่ได้ยึดออกไปตามเหตุผลอันสมควรที่ธนาคารร้องขอ

4. ข้าพเจ้ารับรองว่าจะส่งมอบงานซื้อตามเงื่อนไขที่เอกสารประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์กำหนดไว้

5. ในกรณีที่ข้าพเจ้าได้รับการพิจารณาให้เป็นผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ ข้าพเจ้ารับรองที่จะ

5.1 ทำสัญญาตามแบบสัญญาซื้อขายแนบท้ายเอกสารซื้อด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์  
 หรือตามที่สำนักงานอัยการสูงสุดได้แก้ไขเพิ่มเติมแล้ว กับธนาคาร ภายใน.....วัน นับถัดจาก  
 วันที่ได้รับหนังสือให้ไปทำสัญญา

5.2 มอบหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา ตามที่ระบุไว้ในข้อ 7 ของเอกสารซื้อด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ให้แก่ธนาคารขณะที่ได้ลงนามในสัญญาเป็นจำนวนร้อยละ.....ของราคาตามสัญญาที่ได้ระบุไว้ในใบเสนอราคานี้เพื่อเป็นหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาโดยถูกต้องและครบถ้วน

หากข้าพเจ้าไม่ปฏิบัติให้ครบถ้วนตามที่ระบุไว้ในข้อ 5.1 และ/หรือข้อ 5.2 ดังกล่าวข้างต้น ข้าพเจ้ายอมให้ธนาคารริบหลักประกันการเสนอราคาหรือเรียกร้องจากผู้ออกหนังสือค้ำประกัน ข้าพเจ้ายอมชดใช้ค่าเสียหายใดๆ ที่อาจมีแก่ธนาคาร และ ธนาคารมีสิทธิจะให้ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นเป็นผู้ชนะการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ได้หรือธนาคารอาจดำเนินการจัดซื้อการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ใหม่ก็ได้

6. ข้าพเจ้ายอมรับว่า ธนาคารไม่มีความผูกพันที่จะรับคำเสนอนี้ หรือใบเสนอราคาใดๆ รวมทั้งไม่ต้องรับผิดชอบในค่าใช้จ่ายใดๆ อันอาจเกิดขึ้นในการที่ข้าพเจ้าได้เข้ายื่นข้อเสนอครั้งนี้

7. บรรดาหลักฐานประกอบการพิจารณา เช่น ตัวอย่าง (sample) แคตตาล็อก รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ (Specifications) พร้อมใบเสนอราคา ซึ่งข้าพเจ้าได้ลงไว้ในระบบการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ ข้าพเจ้ายินยอมมอบให้ ธนาคารไว้เป็นเอกสารและทรัพย์สินของธนาคาร

สำหรับตัวอย่างที่เหลือหรือไม่ใช้แล้ว ซึ่งธนาคารส่งคืนให้ ข้าพเจ้าจะไม่เรียกร้องค่าเสียหายใดๆ ที่เกิดขึ้นกับตัวอย่างนั้น

8. เพื่อเป็นหลักประกันในการปฏิบัติโดยถูกต้อง ตามที่ได้ทำความเข้าใจและตามความผูกพันแห่งคำเสนอนี้ ข้าพเจ้าขอมอบ..... เพื่อเป็นหลักประกันการเสนอราคาเป็นเงินจำนวน.....บาท (.....) มาพร้อมนี้

9. ข้าพเจ้าได้ตรวจทานตัวเลขและตรวจสอบเอกสารต่างๆ ที่ได้ยื่นพร้อมใบเสนอราคานี้โดยละเอียดแล้ว และเข้าใจดีว่าธนาคารไม่ต้องรับผิดชอบใดๆ ในความรับผิดชอบหรือตกหล่น

10. ใบเสนอราคานี้ ได้ยื่นเสนอโดยบริสุทธิ์ยุติธรรม และปราศจากกลฉ้อฉลหรือการสมรู้ร่วมคิดกัน โดยไม่ชอบด้วยกฎหมายกับบุคคลใดบุคคลหนึ่ง หรือหลายบุคคล หรือกับห้างหุ้นส่วน บริษัทใดๆ ที่ได้ยื่นข้อเสนอในคราวเดียวกัน

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

ลงชื่อ .....  
(.....)

ตำแหน่ง.....

สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

## สัญญาซื้อขายระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk)

ทำที่ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

วันที่ \_\_\_\_\_

สัญญาฉบับนี้ทำขึ้นระหว่าง

- (ก) ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย โดย \_\_\_\_\_  
ผู้มีอำนาจกระทำการแทน สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 1193 อาคารเอ็กซิม ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "ผู้ซื้อ" ฝ่ายหนึ่ง กับ
- (ข) \_\_\_\_\_ โดย \_\_\_\_\_ ผู้มีอำนาจกระทำการแทน  
สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ \_\_\_\_\_  
ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "ผู้ขาย" อีกฝ่ายหนึ่ง

โดยเหตุที่ ผู้ซื้อมีความประสงค์จะซื้อระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk) เพื่อติดตั้ง และใช้งานร่วมกับระบบคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายของผู้ซื้อในปัจจุบัน ตลอดจนรองรับการขยายงานในอนาคตของผู้ซื้อได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยผู้ขายรับว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ มีความสามารถในการดำเนินการ และติดตั้งดังกล่าวตาม ความประสงค์ของผู้ซื้อซึ่งถูกต้องตามหลักวิชาการทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น คู่สัญญา ทั้งสองฝ่ายตกลงทำสัญญากัน โดยมีสาระสำคัญดังต่อไปนี้

## ข้อ 1 ขอบเขตการดำเนินการ

ผู้ซื้อตกลงซื้อ และผู้ขายตกลงขาย พร้อมทั้งติดตั้ง ระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk) ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "ระบบ IT Helpdesk" โดยผู้ขายจะดำเนินการส่งมอบ ติดตั้ง ทดสอบระบบ IT Helpdesk เพื่อให้ระบบ IT Helpdesk สามารถใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ และมีประสิทธิภาพ พร้อมทั้งเชื่อมโยงข้อมูล กับระบบงานอื่นของผู้ซื้อ ฝึกอบรมการใช้งานให้แก่บุคลากรของผู้ซื้อ และดำเนินการอื่นๆ ที่จำเป็น รวมทั้งจัดส่ง (ก) เอกสารแสดงสิทธิการใช้งาน, (ข) คู่มือ และเอกสารสนับสนุนการใช้งาน และ (ค) เอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ให้แก่ผู้ซื้อ ณ อาคารเอ็กซิม เลขที่ 1193 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ซึ่งต่อไปในสัญญาฉบับนี้จะเรียกว่า "สถานที่ติดตั้ง"

โดยมีรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ ข้อกำหนดทางเทคนิคของระบบ IT Helpdesk ขอบเขตการดำเนินงาน การฝึกอบรมบุคลากร จำนวนผู้เข้ารับการอบรม รวมทั้งการส่งมอบ ปรากฏตามเอกสารแนบ 1 ที่แนบท้ายสัญญาฉบับนี้ และให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาฉบับนี้ด้วย

## ข้อ 2 การรับรองคุณภาพ

ผู้ขายรับรองว่า ระบบ IT Helpdesk ที่ขายให้ตามสัญญานี้เป็นของแท้ ของใหม่ ไม่เคยใช้งานมาก่อน ไม่เป็นของเก่าเก็บ และมีคุณภาพ และคุณลักษณะเฉพาะไม่ต่ำกว่าที่กำหนดไว้ในเอกสารแนบ 1 ที่แนบท้ายสัญญาฉบับนี้

สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

ข้อ 3 เอกสารนี้เป็นส่วนหนึ่งของสัญญา

- 3.1 เอกสารแนบ 1 : รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ ข้อกำหนดทางเทคนิคของระบบ IT Helpdesk ขอบเขต การดำเนินงาน การฝึกอบรมบุคลากร จำนวนผู้เข้ารับการอบรม รวมทั้งการส่งมอบ จำนวน \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) หน้า ที่แนบท้ายสัญญานี้ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้
- 3.2 เอกสารแนบ 2 : ราคา และเงื่อนไขการชำระราคา จำนวน \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) หน้า
- 3.3 เอกสารแนบ 3 : รายละเอียดการรับประกันคุณภาพ จำนวน \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) หน้า

ความใดในเอกสารแนบท้ายสัญญาที่ขัดหรือแย้งกับข้อความในสัญญานี้ ให้ใช้ข้อความในสัญญานี้บังคับ และในกรณีที่ เอกสารแนบท้ายสัญญาขัดแย้งกันเอง ผู้ขายจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ซื้อ คำวินิจฉัยของผู้ซื้อให้ถือเป็นที่สุด และ ผู้ขายไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าจ้าง ค่าเสียหายหรือ ค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมจากผู้ซื้อทั้งสิ้น

ข้อ 4 การส่งมอบ

ผู้ขายตกลงดำเนินการตามที่ระบุไว้ในข้อ 1. ให้แล้วเสร็จ และสามารถใช้งานได้ ภายใน 120 (หนึ่งร้อยยี่สิบ) วัน นับถัด จากวันที่ลงนามในสัญญานี้

การส่งมอบระบบ IT Helpdesk ตามสัญญานี้ ไม่ว่าจะเป็นการส่งมอบเพียงครั้งเดียว หรือส่งมอบหลายครั้ง ผู้ขาย จะต้องแจ้งกำหนดเวลาส่งมอบแต่ละครั้งโดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อผู้ซื้อ ณ สถานที่ติดตั้ง ในวันและ เวลาทำการของ ผู้ซื้อ ก่อนวันส่งมอบไม่น้อยกว่า \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) วันทำการของผู้ซื้อ

ข้อ 5 การตรวจรับ

เมื่อผู้ซื้อได้ตรวจรับระบบ IT Helpdesk และสิ่งที่ต้องส่งมอบทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในสัญญานี้ และเห็นว่าถูกต้อง ครบถ้วนตามสัญญาแล้ว ผู้ซื้อจะออกหลักฐานการรับมอบเป็นหนังสือไว้ให้ เพื่อผู้ขายนำมาเป็นหลักฐาน ประกอบการขอรับเงินค่าระบบ IT Helpdesk นั้น

อย่างไรก็ตาม หากผู้ซื้อตรวจสอบแล้วพบว่าระบบ IT Helpdesk ที่ส่งมอบไม่เป็นไปตามข้อกำหนด คุณลักษณะ และ เงื่อนไขตามที่ระบุไว้ในสัญญานี้ และ/หรือตามที่ได้มีการตกลงกัน หรือมีความชำรุดบกพร่องผู้ซื้อที่มีสิทธิที่จะไม่รับ มอบระบบ IT Helpdesk ทั้งหมด หรือบางส่วน และให้ผู้ขายดำเนินการเปลี่ยนแปลง แก้ไข และ/หรือปรับปรุงให้ถูกต้อง ตามความเห็นหรือคำชี้ขาดของผู้ซื้อ โดยผู้ขายเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายจากการดำเนินการดังกล่าว ทั้งนี้ ระยะเวลาที่ เสียไปเพราะเหตุดังกล่าว ไม่เป็นเหตุให้ผู้ขายมีสิทธิขยายระยะเวลาการส่งมอบ ระบบ IT Helpdesk ตามที่ระบุไว้ใน สัญญานี้ และ/หรือตามที่ได้มีการตกลงกัน หรือขอยกเว้น หรือลดค่ารับได้

ในกรณีที่ผู้ขายส่งมอบระบบ IT Helpdesk ถูกต้องแต่ไม่ครบจำนวน หรือส่งมอบครบจำนวน แต่ไม่ถูกต้องทั้งหมด ผู้ซื้อ จะตรวจรับเฉพาะส่วนที่ถูกต้อง โดยออกหลักฐานการตรวจรับเฉพาะส่วนนั้นก็ได้

สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

## ข้อ 6 การชำระเงิน

ผู้ซื้อตกลงชำระราคาค่าระบบ IT Helpdesk ในอัตราเหมาจ่าย ซึ่งได้รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ค่าแรงงาน ค่าเดินทาง ค่าวัสดุ และอุปกรณ์ทั้งหมด ค่าสัมภาระทุกอย่างทุกชนิดตามที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ ค่าขนส่ง และค่าใช้จ่ายต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามสัญญาฉบับนี้ให้แก่ผู้ขาย เป็นจำนวนเงินรวมทั้งสิ้น \_\_\_\_\_ บาท ( \_\_\_\_\_ ) โดยมีเงื่อนไขการชำระราคา ปรากฏตามเอกสารแนบ 2 ที่แนบท้ายสัญญาฉบับนี้

## ข้อ 7 หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา

7.1 เพื่อเป็นประกันบรรดาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ผู้ซื้อ อันเนื่องมาจากผู้ขายไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขตามที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ไม่ว่าข้อหนึ่งข้อใด ผู้ขายตกลงวางหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาให้ไว้ต่อผู้ซื้อ โดยมีวงเงินค้ำประกัน ไม่น้อยกว่า \_\_\_\_\_ บาท ( \_\_\_\_\_ ) ซึ่งเท่ากับร้อยละ 10 (สิบ) ของราคาระบบ IT Helpdesk ตามสัญญานี้ และมีระยะเวลาค้ำประกันนับแต่วันทำสัญญาฉบับนี้ จนถึงวันที่ผู้ขายหลุดพ้นจากความรับผิดชอบตามสัญญาฉบับนี้ ทั้งนี้ ผู้ขายตกลงส่งมอบหลักประกันดังกล่าวให้แก่ผู้ซื้อในวันทำสัญญาฉบับนี้

ทั้งนี้ ผู้ซื้อจะคืนหลักประกันการดำเนินงานตามสัญญาที่กล่าวข้างต้นให้แก่ผู้ขาย โดยไม่มีดอกเบี้ย หรือเงินเพิ่มใดๆ เมื่อครบกำหนดระยะเวลาดังกล่าว

7.2 หลักประกันตามที่ระบุในข้อ 7.1 จะต้องเป็นไปในรูปแบบหนึ่งรูปแบบใดดังต่อไปนี้ คือ

(ก) เงินสด

(ข) เช็คหรือตราพท์ ที่ธนาคารเซ็นส่งจ่ายให้แก่ "ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย" ซึ่งเป็นเช็คหรือตราพท์ลงวันที่ที่ใช้เช็ค หรือตราพท์นั้นชำระต่อผู้ซื้อ ในวันทำสัญญาฉบับนี้ หรือก่อนวันทำสัญญาฉบับนี้ ไม่เกิน 3 (สาม) วันทำการของผู้ซื้อ

(ค) หนังสือค้ำประกันของธนาคารในประเทศ ซึ่งระบุให้ผู้ซื้อเป็นผู้รับประกันภัย ตามแบบ และสาระสำคัญของที่ผู้ซื้อเห็นสมควร หรือหนังสือค้ำประกันอิเล็กทรอนิกส์ ตามแบบวิธีการที่กรมบัญชีกลางกำหนด

(ง) หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกัน ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยประกาศกำหนด ซึ่งระบุให้ผู้ซื้อเป็นผู้รับประกัน โดยไม่มีแบบ และสาระสำคัญของหนังสือค้ำประกันตามที่ผู้ซื้อเห็นสมควร

(จ) พันธบัตรรัฐบาลไทย

## ข้อ 8 การรับประกันคุณภาพ

8.1 ผู้ขายตกลงดำเนินการให้มีการรับประกันคุณภาพของระบบ IT Helpdesk ให้ไว้ต่อผู้ซื้อ เป็นระยะเวลา 1 (หนึ่ง) ปี นับจากวันที่ผู้ซื้อได้ตรวจรับมอบระบบ IT Helpdesk ดังกล่าว เป็นที่เรียบร้อยแล้ว ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "ระยะเวลารับประกันคุณภาพ" โดยไม่คิดค่าบริการ ค่าวัสดุ อุปกรณ์ ค่าแรงงาน และค่าใช้จ่ายใดๆ พร้อมทั้งออก

สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

ใบรับประกันเพื่อเป็นหลักฐานให้ไว้ต่อผู้ซื้อ โดยมีรายละเอียดการรับประกันคุณภาพ ปรากฏตามเอกสารแนบ 2 ที่แนบท้ายสัญญาฉบับนี้

8.2 ภายในระยะเวลารับประกันคุณภาพ และตลอดระยะเวลาที่ใช้บริการตามสัญญาฉบับนี้ ผู้ขายตกลงจัดให้มีบริการ ดังต่อไปนี้

8.2.1 ผู้ขายจะจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบ IT Helpdesk เพื่อให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม หรือให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับระบบ IT Helpdesk รวมทั้งประสานงานกับผู้ซื้อ ทางโทรศัพท์หมายเลข \_\_\_\_\_ (หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่อาจเปลี่ยนแปลงในภายหลัง โดยผู้ขายจะแจ้งให้ผู้ซื้อทราบทันที หากมีการเปลี่ยนแปลงหมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าว) และจัดให้มีช่องทางอื่นที่จะทำให้ผู้ซื้อสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาจากผู้ขายได้ทุกวันตลอด 24 (ยี่สิบสี่) ชั่วโมง

8.2.2 ในกรณีที่ระบบ IT Helpdesk เกิดเหตุขัดข้อง หรือชำรุดบกพร่อง จนไม่สามารถใช้งานได้เป็นปกติ และผู้ซื้อได้แจ้งให้ผู้ขายทราบถึงเหตุขัดข้องดังกล่าวแล้ว โดยหากผู้ขายไม่สามารถแก้ไขปัญหาดังกล่าวผ่านทางโทรศัพท์ และ/หรือช่องทางอื่นใดได้ในทันที ผู้ขายตกลงติดต่อกลับผู้ซื้อ ภายใน 4 (สี่) ชั่วโมงทำการ นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ซื้อ ทั้งนี้ ผู้ขายตกลงแก้ไขปัญหาดังกล่าวผ่านทางโทรศัพท์ หรือตามวิธีการ และ/หรือช่องทางที่ผู้ซื้อเห็นสมควร แต่หากผู้ขายไม่สามารถแก้ไขปัญหาผ่านทางช่องทางดังกล่าว ผู้ขายตกลงจัดส่งพนักงานเข้ามายังสถานที่ติดตั้ง โดยจะดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้อง หรือชำรุดบกพร่องให้ระบบ IT Helpdesk สามารถใช้งานได้ตามปกติ ภายในวันและเวลาทำการของผู้ซื้อ ถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้อง หรือชำรุดบกพร่องจากผู้ซื้อ

ทุกครั้งที่ผู้ขายเข้าให้บริการแก้ไขเหตุขัดข้อง และ/หรือชำรุดบกพร่องของระบบ IT Helpdesk ผู้ขายจะต้องนำส่งรายละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหา และ/หรือเหตุขัดข้อง หรือชำรุดบกพร่องของระบบ IT Helpdesk อย่างละเอียดให้แก่ผู้ซื้อในทันทีที่สามารถดำเนินการได้ โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น (เพื่อวัตถุประสงค์ของสัญญาฉบับนี้ "วันและเวลาทำการ" หมายถึง วันที่ผู้ซื้อเปิดทำการตามปกติ ระหว่างเวลา \_\_\_\_\_ น. - \_\_\_\_\_ น.)

#### ข้อ 9 คำรับรองและข้อตกลงของผู้ขาย

ผู้ขายตกลง และขอให้คำรับรองแก่ผู้ซื้อดังนี้

9.1 จะปฏิบัติงานด้วยความละเอียด ประณีต และเรียบร้อย และจะปฏิบัติงานตามหลักวิชาการโดยเคร่งครัด ให้เป็นไปตามข้อกำหนด และเงื่อนไขตามสัญญาฉบับนี้ และตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนให้ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในการดำเนินการต่างๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ IT Helpdesk ทุกประการ เพื่อให้การดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อย

9.2 ระบบ IT Helpdesk ที่ได้ส่งมอบ และ/หรือติดตั้งให้แก่ผู้ซื้อ เป็นของแท้ ของใหม่ ไม่เคยใช้งานมาก่อน ไม่เป็นของเก่าเก็บ มีคุณภาพ และมีคุณลักษณะทางเทคนิคตามเอกสารแนบ 1 ที่แนบท้ายสัญญาฉบับนี้

ew S 4.



สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

- 9.3 ผู้ขายตกลงจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความรู้ความชำนาญ และได้รับการฝึกอบรมมาแล้วเป็นอย่างดี เพื่อให้บริการติดตั้ง ทดสอบ ฝึกอบรมการใช้งานให้แก่บุคลากรของผู้ซื้อ ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือ หรือให้บริการแก้ไข ซ่อมแซมระบบ IT Helpdesk แก่ผู้ซื้อตามสัญญาฉบับนี้
- 9.4 ในกรณีที่ระบบ IT Helpdesk มีซอฟต์แวร์ และ/หรือโปรแกรมเข้ามาเกี่ยวข้องด้วยแล้ว ผู้ขายตกลงดำเนินการให้
- (ก) ผู้ซื้อมีสิทธิโดยชอบด้วยกฎหมาย และถูกต้องในการใช้ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับระบบ IT Helpdesk และการใช้สิทธิใดๆ ของผู้ซื้อไม่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้อื่น แม้แต่ส่วนหนึ่งส่วนใด หากปรากฏในภายหลังว่ามีบุคคลภายนอกกล่าวอ้าง หรือใช้สิทธิเรียกร้อง หรือฟ้องร้องใดๆ ต่อผู้ซื้อว่า การใช้งานซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับระบบ IT Helpdesk ของผู้ซื้อเป็นการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของบุคคลภายนอก ผู้ขายตกลงดำเนินการทั้งปวงเพื่อให้การกล่าวอ้าง การเรียกร้อง หรือการฟ้องร้องนั้นระงับสิ้นไปโดยเร็ว รวมทั้ง ร่วมในการต่อสู้คดี และรับผิดชอบค่าใช้จ่าย ค่าเสียหายอันเนื่องจากการกล่าวอ้าง หรือการใช้สิทธิเรียกร้องฟ้องร้องดังกล่าวจนเต็มจำนวน นอกจากนี้ ผู้ขายตกลงรับผิดชอบค่าเสียหายที่เกิดขึ้นกับผู้ซื้อ อันเนื่องมาจากการที่ผู้ซื้อไม่สามารถใช้ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับระบบ IT Helpdesk ได้โดยชอบด้วยกฎหมาย
- ทั้งนี้ สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่เกิดขึ้น และ/หรือซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับระบบ IT Helpdesk ที่ผู้ขายพัฒนาขึ้น (หากมี) ให้ตกเป็นของผู้ซื้อแต่เพียงผู้เดียว
- (ข) ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานกับระบบ IT Helpdesk ไม่มีโปรแกรมใดๆ แอบแฝง โดยผู้ขายตกลงออกหนังสือเพื่อยืนยันความปลอดภัยดังกล่าวของซอฟต์แวร์ให้ไว้ต่อผู้ซื้อ และหากผู้ซื้อตรวจพบว่า ซอฟต์แวร์ที่ผู้ขายนำมาติดตั้งให้กับผู้ซื้อ มีโปรแกรมใดๆ แอบแฝงอยู่ และก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ซื้อ ผู้ขายยินยอมชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดให้แก่ผู้ซื้อ
- (ค) ในกรณีที่ผู้ขาย upgrade ซอฟต์แวร์ของระบบ IT Helpdesk เป็นรูปแบบใหม่ ผู้ขายตกลงแจ้งให้ผู้ซื้อทราบพร้อมทั้งอธิบายถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ IT Helpdesk ให้ผู้ซื้อทราบ โดยหากผู้ซื้อประสงค์ที่จะให้ผู้ขายทำการ upgrade ซอฟต์แวร์ของระบบ IT Helpdesk เป็นรูปแบบใหม่ ผู้ขายจะดำเนินการให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากผู้ซื้อ
- (ง) ผู้ขายตกลงปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับของผู้ซื้อที่เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย และความเป็นระเบียบเรียบร้อย รวมถึงนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศของผู้ซื้อโดยเคร่งครัด รวมทั้งดำเนินการให้พนักงานของผู้ขายให้ความเคารพ และเชื่อฟังต่อเจ้าหน้าที่ของผู้ซื้อ และหากผู้ซื้อพิจารณาแล้วเห็นว่าพนักงานของผู้ขายปฏิบัติหน้าที่บกพร่อง ไม่เชื่อฟัง หรือมีความประพฤติไม่เรียบร้อย ผู้ซื้อสามารถขอเปลี่ยนพนักงานของผู้ขายได้ โดยผู้ขายจะจัดส่งพนักงานของผู้ขายมาทดแทนให้ทันที ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ขาย และ/หรือพนักงานของผู้ขายได้ดำเนินการอันเป็นการฝ่าฝืนหรือละเมิดนโยบายความปลอดภัยสารสนเทศของผู้ซื้อ ผู้ขายจะต้องแจ้งให้ผู้ซื้อทราบทันที พร้อมทั้งชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นให้แก่ผู้ซื้อ
- (จ) ในการดำเนินการติดตั้ง และ/หรือทดสอบ และ/หรือแก้ไขเหตุขัดข้องของการทำงานของระบบ IT Helpdesk ของผู้ขาย จะไม่ส่งผลกระทบต่อซอฟต์แวร์ และ/หรือระบบงานอื่นๆ ของผู้ซื้อ

สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

อย่างไรก็ตาม หากการดำเนินการดังกล่าวข้างต้น และ/หรือตามสัญญาฉบับนี้ ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และ/หรือระบบงานอื่นๆ ของผู้ซื้อแล้ว ผู้ขายตกลงแจ้งให้ผู้ซื้อทราบทันที และดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้เสร็จสิ้นโดยเร็วที่สุดเพื่อมิให้เกิดความเสียหายต่อผู้ซื้อ

(จ) ผู้ขายตกลง รวมทั้งดำเนินการควบคุมมิให้พนักงานหรือตัวแทนของผู้ขาย นำข้อมูล และ/หรือสื่อเก็บข้อมูล ออกจากสถานที่ติดตั้ง รวมทั้งนำอุปกรณ์ประมวลผลที่มีใช้ของผู้ซื้อมาเชื่อมต่อเข้ากับระบบเครือข่าย ภายในของผู้ซื้อ เว้นแต่จะได้รับความยินยอมล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ซื้อ ทั้งนี้ ผู้ขายตกลงใช้พอร์ตสื่อสาร (Service Port) ของระบบงานตามที่ผู้ซื้อกำหนดเท่านั้น

9.5 ในระหว่างการดำเนินการติดตั้ง และ/หรือทดสอบ และ/หรือแก้ไขเหตุขัดข้องของการทำงานของระบบ IT Helpdesk ผู้ขายตกลงประสานงานกับผู้ซื้อ หรือเจ้าหน้าที่ของผู้ซื้อ หรือผู้ควบคุมงาน หรือตัวแทนของผู้ซื้อ เพื่อให้การดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ หรือตามที่ได้มีการตกลงกันเป็นไปโดยเรียบร้อย

9.6 หากผู้ขายไม่ชำระเงินจำนวนใดๆ ที่จะต้องชำระให้แก่ผู้ซื้อภายในกำหนดเวลาตามที่ระบุในสัญญานี้ ผู้ขายยินยอมให้ผู้ซื้อคิดดอกเบี้ยที่คำนวณบนยอดเงินจำนวนดังกล่าว ในอัตราร้อยละ \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) ต่อปี นับตั้งแต่วันที่ครบกำหนดชำระเงินเป็นต้นไป จนกว่าผู้ขายจะชำระเงินจำนวนดังกล่าวให้แก่ผู้ซื้อเสร็จสิ้น ครบถ้วน

9.7 รับผิดชอบต่อความเสียหายหรือสูญหายที่เกิดขึ้นแก่ทรัพย์สิน และ/หรือชีวิตร่างกายของผู้ซื้อ พนักงานของผู้ซื้อ และ/หรือบุคคลภายนอก อันเนื่องมาจากการดำเนินการใดๆ ตามสัญญาฉบับนี้ของผู้ขาย หรือพนักงาน หรือตัวแทนของผู้ขาย ตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง ในทันทีที่ได้รับแจ้งเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ซื้อ แม้ความเสียหายหรือสูญหายดังกล่าว จะเกิดขึ้นเพราะเหตุสุดวิสัยก็ตาม เว้นแต่ความเสียหายนั้นเกิดจากความผิดของผู้ซื้อ โดยผู้ขายตกลงชดใช้เงินค่าเสียหายให้แก่ผู้ซื้อ หรือบุคคลภายนอกที่ได้รับความเสียหายจนครบถ้วน

ทั้งนี้ หากผู้ซื้อถูกเรียกร้องหรือฟ้องร้องหรือต้องชดใช้ค่าเสียหายให้แก่บุคคลภายนอกแล้ว ผู้ขายจะต้องดำเนินการใดๆ เพื่อให้มีการว่าต่างแก่ต่างให้แก่ผู้ซื้อโดยค่าใช้จ่ายของผู้ขายเอง รวมทั้งผู้ขายจะต้องชดใช้ค่าเสียหายนั้นๆ ตลอดจนค่าใช้จ่ายใดๆ อันเกิดจากการถูกเรียกร้องหรือถูกฟ้องร้องให้แก่ผู้ซื้อทันที

9.8 ผู้ขายตกลงไม่เปิดเผยข้อมูลใดๆ ของผู้ซื้อ ทั้งที่มีอยู่แล้วในขณะนี้ และ/หรือที่จะมีต่อไปในภายหน้าให้แก่บุคคลภายนอก ไม่ว่าทั้งหมด หรือบางส่วน ตลอดจนไม่ทำสำเนา หรือทำซ้ำข้อมูลใดๆ ของผู้ซื้อ โดยไม่ได้รับความยินยอมล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ซื้อ ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้ขายประสงค์จะใช้ข้อมูลของผู้ซื้อเห็นว่าเป็นข้อมูลลับของผู้ซื้อ ผู้ขายจะต้องได้รับความยินยอมล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร และลงนามในข้อตกลงรักษาความลับตามแบบที่ผู้ซื้อกำหนด ให้ไว้ต่อผู้ซื้อก่อนการใช้ข้อมูลลับดังกล่าว

9.9 ไม่นำงานทั้งหมด หรือส่วนหนึ่งส่วนใดไปจ้างให้บุคคลอื่นดำเนินการแทน รวมทั้งไม่มีสิทธิที่จะมอบ หรือโอนผลประโยชน์ หรือสิทธิเรียกร้องตามสัญญาฉบับนี้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วนให้แก่บุคคลอื่น เว้นแต่การนำงานบางส่วนตามสัญญานี้ไปจ้างให้บุคคลอื่นทำแทนนั้นจะได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ซื้อ โดยการที่ผู้ซื้อได้อนุญาตให้นำงานบางส่วนตามสัญญานี้ไปจ้างให้บุคคลอื่นทำแทนนั้น ไม่เป็นเหตุให้ผู้ขายหลุดพ้นจากความรับผิดชอบหรือพันธะหน้าที่ ตามสัญญานี้ โดยผู้ขายยังคงมีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อผู้ซื้อในงานตามสัญญานี้ทุกประการ รวมทั้งจะต้องควบคุมดูแลให้บุคคลดังกล่าวปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการ

สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

รักษาความปลอดภัย และความเป็นระเบียบเรียบร้อย นโยบายความปลอดภัยสารสนเทศของผู้ซื้อ รวมถึงคำสั่ง และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเช่นเดียวกับผู้ขาย

- 9.10 ผู้ขายตกลงยินยอมให้ผู้ซื้อ และ/หรือพนักงานของผู้ซื้อเข้าตรวจสอบการดำเนินงานของผู้ขายได้ทันทีที่ผู้ซื้อร้องขอ
- 9.11 ในกรณีที่ผู้ขายมีหน้าที่ต้องจัดทำบัญชีแสดงรายการรับจ่ายที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ หรือสัญญาจ้างอื่นใดที่ผู้ขายเข้าเป็นคู่สัญญา ยื่นต่อกรมสรรพากร และปฏิบัติตามแบบแสดงบัญชีรายรับรายจ่าย แบบท้ายประกาศคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติ เรื่อง หลักเกณฑ์และวิธีการจัดทำและแสดงบัญชีรายการรับจ่ายของโครงการที่บุคคลหรือนิติบุคคลเป็นคู่สัญญากับหน่วยงานของรัฐ พ.ศ. 2554 และที่แก้ไขเพิ่มเติม ผู้ขายตกลงดำเนินการตามประกาศดังกล่าว รวมทั้งกฎหมาย กฎ หรือระเบียบอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง โดยเคร่งครัด
- 9.12 ผู้ขายตกลงว่าคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ผู้ควบคุมงาน หรือบริษัทที่ปรึกษา ที่ผู้ซื้อแต่งตั้ง มีอำนาจที่จะตรวจสอบและควบคุมงานเพื่อให้เป็นไปตามสัญญานี้ และมีอำนาจที่จะสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติม หรือตัดทอนซึ่งงานตามสัญญานี้ หากผู้ขายขัดขืนไม่ปฏิบัติตาม ผู้ซื้อ คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ผู้ควบคุมงาน หรือบริษัทที่ปรึกษา มีอำนาจที่จะสั่งให้หยุดกิจการนั้นชั่วคราวได้ ความล่าช้าในกรณีเช่นนี้ ผู้ขายจะถือเป็นเหตุขอขยายระยะเวลาการปฏิบัติงานตามสัญญา หรือเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ ไม่ได้ทั้งสิ้น
- 9.13 ผู้ขายตกลงปฏิบัติตามบทบัญญัติแห่งกฎหมาย กฎระเบียบ และ/หรือประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง และบริหารพัสดุภาครัฐ ทั้งที่มีอยู่แล้วในขณะทำสัญญาฉบับนี้ และ/หรือที่จะมีต่อไปในภายหน้าโดยเคร่งครัด

#### ข้อ 10 ค่าปรับ และการชำระค่าปรับ

- 10.1 ในกรณีที่ผู้ขายไม่สามารถส่งมอบสิ่งที่จะต้องดำเนินการส่งมอบทั้งหมดตามที่ระบุไว้ในข้อ 1 ตามเงื่อนไข และกำหนดเวลาที่ระบุในสัญญาฉบับนี้ ผู้ขายตกลงยินยอมให้ผู้ซื้อปรับเป็นรายวัน ในอัตราวันละ \_\_\_\_\_ บาท ( \_\_\_\_\_ ) นับถัดจากวันครบกำหนดเวลาตามที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ จนถึงวันที่ผู้ขายสามารถส่งมอบสิ่งที่จะต้องส่งมอบตามสัญญาได้ถูกต้อง ครบถ้วน ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ หรือวันที่ผู้ซื้อบอกเลิกสัญญา (แล้วแต่กรณี) ทั้งนี้ ไม่เป็นการตัดสิทธิของผู้ซื้อในการเรียกค่าเสียหายอื่นใดจากผู้ขาย
- 10.2 ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่ติดต่อกลับผู้ว่าจ้างภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในข้อ 8.2.2 ของสัญญาฉบับนี้ หรือตามที่ได้มีการตกลงกัน ไม่ว่าด้วยเหตุใด ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับเป็นรายชั่วโมงทำการ ในอัตรา ชั่วโมงละ \_\_\_\_\_ บาท ( \_\_\_\_\_ ) นับจากครบเวลาที่ผู้รับจ้างไม่ติดต่อกลับผู้ว่าจ้าง ตามที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ หรือตามที่ได้มีการตกลงกัน จนถึงเวลาที่ผู้รับจ้างติดต่อกลับผู้ว่าจ้าง หรือเวลาที่ผู้ว่าจ้างบอกเลิกสัญญา (แล้วแต่กรณี) ทั้งนี้ หากความล่าช้าดังกล่าวมีระยะเวลาไม่ถึง 1 (หนึ่ง) ชั่วโมงทำการ ให้นับเป็น 1 (หนึ่ง) ชั่วโมงทำการ
- 10.3 ในกรณีที่ผู้ขายไม่สามารถแก้ไขเหตุขัดข้อง หรือขำรุดบกพร่องของระบบ IT Helpdesk ให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติ ตามเงื่อนไขและภายในระยะเวลาที่ระบุไว้ในข้อ 8.2.2 ผู้ขายยินยอมให้ผู้ซื้อปรับเป็นรายวันทำการ ในอัตราวันละ \_\_\_\_\_ บาท ( \_\_\_\_\_ ) นับถัดจากวันครบกำหนดเวลาตามที่ระบุไว้ในข้อ 8.2.2 จนถึงเวลาที่ผู้ขายได้ดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้อง หรือขำรุดบกพร่องของอุปกรณ์สำหรับระบบ

สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

IT Helpdesk ให้สามารถให้บริการได้เป็นปกติ หรือเวลาที่ผู้ซื้อบอกเลิกสัญญา (แล้วแต่กรณี) โดยหากความล่าช้าดังกล่าวมีระยะเวลาไม่ถึง 1 (หนึ่ง) วันทำการ ให้นับเป็น 1 (หนึ่ง) วันทำการ

- 10.4 ในกรณีที่ผู้ขายนำงานตามสัญญานี้ไปจ้างให้บุคคลอื่นทำแทนโดยฝ่าฝืนข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ระบุในข้อ 9.10 ผู้ขายต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ซื้อ ในอัตราร้อยละ 10 (สิบ) ของวงเงินตามสัญญา หรือข้อตกลงที่เกี่ยวข้องกับการนำงานตามสัญญานี้ไปจ้างให้บุคคลอื่นทำแทน

ข้อ 11 การบังคับค่าปรับ ค่าเสียหาย และค่าใช้จ่าย

ในกรณีที่ผู้ขายไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อใดข้อหนึ่งด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม จนเป็นเหตุให้เกิดค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแก่ผู้ซื้อ ผู้ขายต้องชดเชยค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายดังกล่าว ให้แก่ผู้ซื้อโดยสิ้นเชิงภายในกำหนด \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ซื้อ หากผู้ขายไม่ชดเชยให้ถูกต้องครบถ้วนภายในระยะเวลาดังกล่าวให้ผู้ซื้อ มีสิทธิที่จะหักเอาจากจำนวนเงินค่าระบบ IT Helpdesk ของผู้ขายที่ต้องชำระ หรือบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาได้ทันที

ทั้งนี้ หากค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายที่บังคับจากเงินค่าระบบ IT Helpdesk ที่ต้องชำระ และหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา แล้วยังไม่เพียงพอ ผู้ขายยินยอมชำระส่วนที่เหลือที่ยังขาดอยู่ จนครบถ้วนตามจำนวนค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายนั้น ภายในกำหนด \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ซื้อ

อนึ่ง หากมีเงินค่าระบบ IT Helpdesk ที่หักไว้จ่ายเป็นค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแล้วยังเหลืออยู่อีกเท่าใด ผู้ซื้อจะคืนให้แก่ผู้ขายทั้งหมด

ข้อ 12 การงดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาส่งมอบ

ในกรณีที่มิมีเหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ซื้อ หรือเหตุสุดวิสัย หรือเกิดจากเหตุการณ์อันหนึ่งอันใดที่ผู้ขายไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย หรือเหตุอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ทำให้ผู้ขายไม่สามารถส่งมอบระบบ IT Helpdesk ตามเงื่อนไขและกำหนดเวลาแห่งสัญญานี้ได้ ผู้ขายมีสิทธิของงดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาส่งมอบตามสัญญาได้ โดยจะต้องแจ้งเหตุหรือเหตุการณ์ดังกล่าวพร้อมหลักฐานเป็นหนังสือให้ผู้ซื้อทราบภายใน \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_) วัน นับถัดจากวันที่เหตุนั้นสิ้นสุดลง หรือตามที่กำหนดในกฎกระทรวงดังกล่าว

ถ้าผู้ขายไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามความในวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าผู้ขายได้สละสิทธิเรียกร้อง ในการที่จะงดหรือลดค่าปรับ หรือขยายเวลาส่งมอบตามสัญญา โดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่กรณี เหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ซื้อซึ่งมีหลักฐานชัดเจนหรือผู้ซื้อทราบคืออยู่แล้วตั้งแต่นั้น

การงดหรือลดค่าปรับหรือขยายเวลาส่งมอบตามสัญญาตามวรรคหนึ่ง อยู่ในดุลพินิจของผู้ซื้อที่จะพิจารณาตามที่เห็นสมควร

ข้อ 13 การบอกเลิกสัญญา

- 13.1 ผู้ซื้ออาจใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาได้ทันทีโดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ในกรณีดังต่อไปนี้

สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

- (ก) เมื่อครบกำหนดส่งมอบระบบ IT Helpdesk ตามสัญญาแล้ว หากผู้ขายไม่ส่งมอบระบบ IT Helpdesk ให้แก่ผู้ซื้อภายในกำหนดเวลาตามสัญญาฉบับนี้ หรือส่งมอบ ระบบ IT Helpdesk ไม่ตรงตามสัญญา หรือมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตามสัญญา หรือส่งมอบและติดตั้งแล้วเสร็จภายในกำหนดแต่ไม่สามารถใช้งานได้ อย่างมีประสิทธิภาพ หรือใช้งานไม่ได้ครบถ้วนตามสัญญา ผู้ซื้อมีสิทธิบอกเลิกสัญญาทั้งหมดหรือแต่ บางส่วนได้
- (ข) เมื่อผู้ขายทำงานไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือผู้ขายละทิ้งงาน หรือปฏิบัติงานล่าช้า หรือมีเหตุ อันควรเชื่อได้ว่า ผู้ขายไม่สามารถดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาได้ หรือ ผู้ขายไม่ปฏิบัติ หรือปฏิบัติผิดเงื่อนไขที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ไม่ว่าข้อหนึ่งข้อใด
- (ค) เมื่อผู้ขายไม่ปฏิบัติ หรือปฏิบัติผิดบทบัญญัติแห่งกฎหมาย กฎระเบียบ และ/หรือประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับ การจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ ทั้งที่มีอยู่แล้วในขณะทำสัญญาฉบับนี้ และ/หรือที่จะมีต่อไปในภายหน้า
- (ง) เมื่อผู้ขายถูกฟ้องคดีล้มละลาย หรือถูกพิทักษ์ทรัพย์ หรือเป็นบุคคลผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว หรือถูกอายัดทรัพย์
- (จ) เมื่อผู้ขายถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อของคณะกรรมการป้องกันและปราบปรามการทุจริตแห่งชาติว่า เป็นผู้ที่ไม่ได้แสดงบัญชีแสดงรายการรับจ่ายเงินของโครงการตามสัญญาที่ผู้ขายเป็นคู่สัญญากับ หน่วยงานรัฐต้องจัดทำและยื่นต่อกรมสรรพากร หรือแสดงบัญชีดังกล่าวไม่ถูกต้องครบถ้วนใน สาระสำคัญ

13.2 ในกรณีที่สัญญาสิ้นสุดลงตามที่ระบุไว้ในข้อ 13.1 ให้สิทธิและหน้าที่ของผู้ซื้อและผู้ขาย มีดังต่อไปนี้

- (ก) ผู้ซื้อมีสิทธิเรียกค่าปรับ (หากมี) จนถึงวันเลิกสัญญา
- (ข) ผู้ซื้อมีสิทธิจ้าง และจ่ายเงินให้แก่บุคคลอื่น เพื่อให้ดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ต่อจากผู้ขายทั้งหมด หรือ บางส่วนได้ และผู้ซื้อมีสิทธิเรียกเอาค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นเพราะการจ้างบุคคลอื่นให้รับทำงานตามสัญญาฉบับนี้ จากผู้ขายได้
- (ค) ผู้ซื้อมีสิทธิริบ หรือบังคับหลักประกัน
- (ง) ผู้ซื้อมีสิทธิเรียกค่าเสียหายอื่น ๆ (หากมี)

โดยผู้ขายต้องชดใช้เงินจำนวนดังกล่าวให้แก่ผู้ซื้อโดยสิ้นเชิงภายใน \_\_\_\_\_ (\_\_\_\_\_) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับ แจ้งเป็นหนังสือจากผู้ซื้อ

13.3 การที่ผู้ซื้อใช้สิทธิบอกเลิกสัญญา ไม่เป็นเหตุให้ผู้ขายพ้นจากความรับผิดชอบตามสัญญาฉบับนี้

#### ข้อ 14 การใช้วีเอไทย

ในการดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ หากผู้ขายจะต้องส่งหรือนำเข้ามาจากต่างประเทศ รวมทั้งเครื่องมือและ อุปกรณ์ที่ต้องนำเข้ามาเพื่อดำเนินงานตามสัญญา ไม่ว่าผู้ขายจะเป็นผู้นำของเข้ามาเองหรือนำเข้ามาโดยผ่าน ตัวแทนหรือบุคคลอื่นใด ถ้าสิ่งของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือ ในเส้นทางเดินเรือที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถ ให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้ขายต้องจัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุก

สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

โดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทยจากต่างประเทศมายังประเทศไทย โดยจะต้องแจ้งการสั่ง หรือนำของที่ซื้อขายดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศต่อกรมเจ้าท่า ภายใน 7 (เจ็ด) วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้ขายสั่ง หรือซื้อของจากต่างประเทศ เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่า ก่อนบรรทุกของนั้นลงเรืออื่น ที่มีชื่อเรือไทย หรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้ ทั้งนี้ ไม่ว่าการสั่งหรือนำเข้าสิ่งของดังกล่าวจากต่างประเทศจะเป็นแบบ เอฟไอบี, ซีเอฟอาร์, ซีไอเอฟ หรือแบบอื่นใด โดยหากผู้ขายไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขดังกล่าวมา ผู้ขายจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์

ในการดำเนินงานตามสัญญาให้แก่ผู้ซื้อ ถ้างานนั้นมีสิ่งของตามวรรคหนึ่ง ผู้ขายจะต้องส่งมอบใบตราส่ง (Bill of Lading) หรือสำเนาใบตราส่งสำหรับของนั้น ซึ่งแสดงว่าได้บรรทุกมาโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทยให้แก่ผู้ซื้อ พร้อมกับการส่งมอบงานตามสัญญาฉบับนี้ด้วย

ในกรณีที่สิ่งของดังกล่าวไม่ได้บรรทุกจากต่างประเทศมายังประเทศไทย โดยเรือไทยหรือเรือที่มีสิทธิ เช่นเดียวกับเรือไทย ผู้ขายต้องส่งมอบหลักฐานซึ่งแสดงว่าได้รับอนุญาต จากกรมเจ้าท่า ให้บรรทุกของโดยเรืออื่นได้หรือหลักฐานซึ่งแสดงว่าได้ชำระค่าธรรมเนียมพิเศษ เนื่องจากการไม่บรรทุกของโดยเรือไทยตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์แล้ว อย่างใดอย่างหนึ่ง ให้แก่ผู้ซื้อ พร้อมกับการส่งมอบงานตามสัญญาฉบับนี้ด้วย

ในกรณีที่ผู้ขายไม่ส่งมอบหลักฐานอย่างใดอย่างหนึ่งดังกล่าวในวรรคสอง และวรรคสาม ให้แก่ผู้ซื้อ แต่จะขอส่งมอบงานตามสัญญาฉบับนี้ให้ผู้ซื้อก่อน โดยไม่รับชำระเงินค่าระบบ IT Helpdesk ผู้ซื้อจะมีสิทธิรับมอบงานดังกล่าวไว้ก่อน และจะชำระเงินค่าระบบ IT Helpdesk เมื่อผู้ขายได้ปฏิบัติถูกต้องครบถ้วนตามเงื่อนไขดังกล่าวแล้วได้

#### ข้อ 15 เบ็ดเตล็ด

- 15.1 ค่าธรรมเนียม ค่าอากร และ/หรือค่าใช้จ่ายต่างๆ อันเกี่ยวเนื่องกับการทำสัญญาฉบับนี้ ผู้ขายตกลงเป็นผู้รับผิดชอบเองทั้งสิ้น
- 15.2 ในกรณีที่ข้อสัญญาข้อใดข้อหนึ่งหรือส่วนใดส่วนหนึ่งเป็นอันไร้ผลบังคับ โฆษะ หรือพ้นวิสัยไป ไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม คู่สัญญาให้ถือว่าไม่เป็นเหตุกระทบกระเทือนข้อสัญญาและข้อความสัญญาส่วนอื่นๆ ซึ่งถือว่ามิผลผูกพันและให้บังคับได้อยู่ตลอดไป
- 15.3 การเปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อตกลง และ/หรือเงื่อนไขที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ จะกระทำได้ต่อเมื่อคู่สัญญาตกลงร่วมกันเป็นลายลักษณ์อักษร อย่างไรก็ตาม ผู้ขายตกลงและรับทราบว่า ข้อตกลง และ/หรือเงื่อนไขตามที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้จะต้องได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานอัยการสูงสุด หากสำนักงานอัยการสูงสุดมีความเห็นให้เปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อตกลง และ/หรือเงื่อนไขตามที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ ผู้ซื้อสามารถเปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อตกลง และ/หรือเงื่อนไขดังกล่าวได้ทันที
- 15.4 บรรดาหนังสือ จดหมายติดต่อ คำบอกกล่าวใดๆ ของผู้ซื้อที่ส่งไปยังตำบลสถานที่ที่ระบุไว้ว่าเป็นที่อยู่ของผู้ขายข้างต้น จะโดยส่งเอง หรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน หรือไม่ลงทะเบียน ให้ถือว่าได้ส่งให้แก่ผู้ขายแล้วโดยชอบ ทั้งนี้ โดยไม่ต้องคำนึงถึงว่าจะมีผู้รับไว้หรือไม่ และแม้หากส่งให้ไม่ได้ เพราะตำบลสถานที่ที่กล่าวเปลี่ยนแปลงไป หรือถูกรื้อถอนไปโดยมิได้แจ้งการเปลี่ยนแปลง หรือรื้อถอนนั้นเป็นหนังสือให้ผู้ซื้อทราบก็ดี หรือส่งให้ไม่ได้

สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

เพราะหาไม่พบตำบลสถานที่ระบุไว้ข้างต้นก็ดี ให้ถือว่าผู้ขายได้รับ และได้ทราบหนังสือติดต่อ และ/หรือหนังสือบอกกล่าวของผู้ซื้อแล้วโดยชอบ

- 15.5 การล่าช้า หรืองดเว้นใดๆ ในการใช้สิทธิของผู้ซื้อตามกฎหมาย และ/หรือตามสัญญาฉบับนี้ ไม่ถือว่าผู้ซื้อสละสิทธิ หรือให้ความยินยอมกับผู้ขายในกรณีนั้นๆ

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

### ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ลงชื่อ \_\_\_\_\_ ผู้ซื้อ  
( \_\_\_\_\_ )

ลงชื่อ \_\_\_\_\_ ผู้ขาย  
( \_\_\_\_\_ )

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

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

สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

เอกสารแนบ 1

รายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ ข้อกำหนดทางเทคนิคของระบบ IT Helpdesk  
ขอบเขตการดำเนินงาน การฝึกอบรมบุคลากร จำนวนผู้เข้ารับการอบรม รวมทั้งการส่งมอบ

aw  4/1



สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

เอกสารแนบ 2

ราคา และเงื่อนไขการชำระราคา

อน พ. ๕

สัญญาเลขที่ \_\_\_\_\_

เอกสารแนบ 3

รายละเอียดการรับประกันคุณภาพ

แบบหนังสือค้ำประกัน

(หลักประกันของการซื้อ)

เลขที่.....

วันที่.....

ข้าพเจ้า.....(ชื่อธนาคาร/บริษัทเงินทุน).....สำนักงานตั้งอยู่เลขที่.....ถนน.....  
ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....โดย.....ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันธนาคาร/  
บริษัทเงินทุน ขอทำหนังสือค้ำประกันฉบับนี้ให้ไว้ต่อ.....(ชื่อส่วนราชการผู้ประกวดราคา).....ตั้งมี  
ข้อความต่อไปนี้

๑. ตามที่.....(ชื่อผู้เสนอราคา).....ได้ยื่นขอประกวดราคาสำหรับการจัดซื้อ.....  
ตามเอกสารประกวดราคาเลขที่.....ซึ่งต้องวางหลักประกันของตามเงื่อนไขการประกวดราคา  
ต่อ.....(ชื่อส่วนราชการผู้ประกวดราคา).....เป็นจำนวนเงิน.....บาท(.....) นั้น

ข้าพเจ้ายินยอมผูกพันตนโดยไม่มีเงื่อนไขที่จะค้ำประกันการชำระเงินตามสิทธิเรียกร้องของ.....  
(ชื่อส่วนราชการผู้ประกวดราคา).....จำนวนไม่เกิน.....บาท (.....) ในฐานะ  
เป็นลูกหนี้ร่วม ในกรณี.....(ชื่อผู้เสนอราคา).....ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขในการประกวดราคา  
อันเป็นเหตุให้.....(ชื่อส่วนราชการผู้ประกวดราคา).....มีสิทธิริบหลักประกันของประกวดราคา  
หรือชดใช้ค่าเสียหายใดๆ รวมทั้งกรณีที่.....(ชื่อผู้เสนอราคา).....ได้ถอนใบเสนอราคาของตน  
ภายในระยะเวลาที่ใบเสนอราคายังมีผลอยู่ หรือมิได้ไปลงนามในสัญญาเมื่อได้รับแจ้งไปทำสัญญาหรือมิได้  
วางหลักประกันสัญญาภายในระยะเวลาที่กำหนดในเอกสารประกวดราคา โดย.....(ชื่อส่วนราชการ  
ผู้ประกวดราคา).....ไม่จำเป็นต้องเรียกร้องให้.....(ชื่อผู้เสนอราคา).....ชำระหนี้ก่อน

๒. หนังสือค้ำประกันนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่.....ถึงวันที่.....และข้าพเจ้าจะไม่  
เพิกถอนการค้ำประกันนี้ภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

๓. ถ้า.....(ชื่อผู้เสนอราคา).....ขยายกำหนดเวลายื่นราคาของการเสนอราคาออกไป  
ข้าพเจ้ายินยอมที่จะขยายกำหนดระยะเวลาการค้ำประกันนี้ออกไปตลอดระยะเวลายื่นราคาที่ได้ขยายออกไป  
ดังกล่าว

ข้าพเจ้าได้ลงนามและประทับตราไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ

ลงชื่อ.....ผู้ค้ำประกัน

(.....)

ตำแหน่ง.....

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

Handwritten signature and initials at the bottom right corner.

## แบบหนังสือค้ำประกัน

(หลักประกันสัญญาซื้อ)

เลขที่.....

วันที่.....

ข้าพเจ้า.....(ชื่อธนาคาร).....สำนักงานตั้งอยู่เลขที่.....ถนน.....ตำบล/แขวง.....อำเภอ/เขต.....จังหวัด.....โดย.....ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันธนาคารขอทำหนังสือค้ำประกันฉบับนี้ไว้ต่อ.....(ชื่อส่วนราชการผู้ซื้อ).....ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ซื้อ” ดังมีข้อความต่อไปนี้

๑. ตามที่.....(ชื่อผู้ขาย).....ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ขาย” ได้ทำสัญญาซื้อขาย.....กับผู้ซื้อตามสัญญาเลขที่.....ลงวันที่.....ซึ่งผู้ขายต้องวางหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาต่อผู้ซื้อเป็นจำนวนเงิน.....บาท (.....) ซึ่งเท่ากับร้อยละ..... (.....) ของมูลค่าทั้งหมดของสัญญา

ข้าพเจ้ายินยอมผูกพันตนโดยไม่มีเงื่อนไขที่จะค้ำประกันการชำระเงินให้ตามสิทธิเรียกร้องของผู้ซื้อจำนวนไม่เกิน.....บาท (.....) ในฐานะเป็นลูกหนี้ร่วม ในกรณีที่ผู้ขายก่อให้เกิดความเสียหายใดๆ หรือต้องชำระค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายใดๆ หรือผู้ขายมิได้ปฏิบัติตามภาระหน้าที่ใดๆ ที่กำหนดในสัญญาดังกล่าวข้างต้น ทั้งนี้ โดยผู้ซื้อไม่จำเป็นต้องเรียกร้องให้ผู้ขายชำระหนี้ก่อน

๒. หนังสือค้ำประกันนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันทำสัญญาซื้อดังกล่าวข้างต้นจนถึงวันที่.....เดือน..... พ.ศ. .... (ระบุวันที่ครบกำหนดรวมกับระยะเวลาการรับประกันความชำรุดบกพร่องด้วย) และข้าพเจ้าจะไม่เพิกถอนการค้ำประกันภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

๓. หากผู้ซื้อได้ขยายระยะเวลาให้แก่ผู้ขาย ให้ถือว่าข้าพเจ้ายินยอมในกรณีนั้นๆ ด้วย โดยให้ขยายระยะเวลาค้ำประกันนี้ออกไปตลอดระยะเวลาที่ผู้ซื้อได้ขยายระยะเวลาให้แก่ผู้ขายดังกล่าวข้างต้น

ข้าพเจ้าได้ลงนามและประทับตราไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ

ลงชื่อ.....ผู้ค้ำประกัน

(.....)

ตำแหน่ง.....

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

ลงชื่อ.....พยาน

(.....)

๒๒ ๕๑

## บทนิยาม

“ผู้เสนอราคาที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน” หมายความว่า บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอในการจัดซื้อจัดจ้างต่อธนาคาร เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อม ในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลอื่นที่เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอต่อธนาคารในคราวเดียวกัน

การมีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลดังกล่าวข้างต้น ได้แก่ การที่บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันในลักษณะ ดังต่อไปนี้

(1) มีความสัมพันธ์กันในเชิงบริหาร โดยผู้จัดการ หุ่นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลรายหนึ่ง มีอำนาจหรือสามารถใช้อำนาจในการบริหารจัดการกิจการของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลอีกรายหนึ่งหรือหลายรายที่เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอต่อธนาคารในการประกวดราคาซื้อครั้งนี้

(2) มีความสัมพันธ์กันในเชิงทุน โดยผู้เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือผู้เป็นหุ้นส่วนไม่จำกัดความรับผิดในห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด อีกรายหนึ่งหรือหลายรายที่เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอต่อธนาคารในคราวเดียวกัน

คำว่า “ผู้ถือหุ้นรายใหญ่” หมายความว่า ผู้ถือหุ้นซึ่งถือหุ้นเกินกว่าร้อยละยี่สิบห้าในกิจการนั้น หรือในอัตราอื่นตามที่ผู้รักษาการตามระเบียบเห็นสมควรประกาศกำหนดสำหรับกิจการบางประเภทหรือบางขนาด

(3) มีความสัมพันธ์กันในลักษณะไขว้กันระหว่าง (1) และ (2) โดยผู้จัดการ หุ่นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของบุคคลธรรมดา หรือของนิติบุคคลรายหนึ่ง เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด อีกรายหนึ่งหรือหลายรายที่เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอต่อธนาคารในคราวเดียวกัน หรือนับกลับกัน

การดำรงตำแหน่ง การเป็นหุ้นส่วน หรือเข้าถือหุ้นดังกล่าวข้างต้นของคู่สมรส หรือบุตรที่ยังไม่บรรลุนิติภาวะของบุคคลใน (1) (2) หรือ (3) ให้ถือว่าเป็นการดำรงตำแหน่งการเป็นหุ้นส่วน หรือการถือหุ้นของบุคคลดังกล่าว

ในกรณีบุคคลใดใช้ชื่อบุคคลอื่นเป็นผู้จัดการ หุ่นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้เป็นหุ้นส่วนหรือผู้ถือหุ้นโดยที่ตนเองเป็นผู้ใช้อำนาจในการบริหารที่แท้จริง หรือเป็นหุ้นส่วนหรือผู้ถือหุ้นที่แท้จริงของห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด แล้วแต่กรณี และห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัด หรือ บริษัทมหาชนจำกัดที่เกี่ยวข้อง ได้เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอต่อธนาคารในคราวเดียวกัน ให้ถือว่าผู้ยื่นข้อเสนออันมีความสัมพันธ์กันตาม (1) (2) หรือ (3) แล้วแต่กรณี

“การขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม” หมายความว่า การที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายหนึ่งหรือหลายรายกระทำการอย่างใด ๆ อันเป็นการขัดขวาง หรือเป็นอุปสรรคหรือไม่เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาหรือยื่นข้อเสนอต่อธนาคาร ไม่ว่าจะกระทำโดยการสมยอมกัน หรือ โดยการให้ ขอให้ หรือรับว่าจะให้ เรียก รับ หรือยอมจะรับเงิน หรือทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด หรือใช้กำลังประทุษร้าย หรือข่มขู่ว่าจะใช้กำลังประทุษร้าย หรือแสดงเอกสารอันเป็นเท็จ หรือส่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา ทั้งนี้ โดยมีวัตถุประสงค์ที่จะแสวงหาประโยชน์ในระหว่างผู้ยื่นข้อเสนอราคาด้วยกัน หรือเพื่อให้ประโยชน์แก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายหนึ่งรายใดเป็นผู้มีสิทธิทำสัญญา กับธนาคาร หรือเพื่อหลีกเลี่ยงการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม หรือเพื่อให้เกิดความได้เปรียบธนาคารโดยมิใช่เป็นไปในทางประกอบธุรกิจปกติ

## 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

3. ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า
- สำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
- (ก) ในกรณีผู้ร่วมค้าเป็นบุคคลธรรมดา
- บุคคลสัญชาติไทย  
สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
- บุคคลที่มีเชื้อสัญชาติไทย  
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



4. อื่น ๆ (ถ้ามี)

สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

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

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

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

ข้าพเจ้าขอรับรองว่า เอกสารหลักฐานที่ข้าพเจ้ายื่นพร้อมการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ถูกต้องและเป็นความจริงทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นข้อเสนอ  
(.....)

## บัญชีเอกสารส่วนที่ 2

1. แคตตาล็อกและหรือแบบรูปรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะ  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
2. หนังสือมอบอำนาจซึ่งปิดอากรแสตมป์ตามกฎหมายในกรณีที่ยื่นข้อเสนอมอบอำนาจให้บุคคลอื่น  
ลงนามในใบเสนอราคาแทน  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
3. หลักประกันการเสนอราคา  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
4. สรุปรายละเอียดประกอบการอธิบายเอกสารตามที่หน่วยงานของรัฐกำหนดให้จัดส่งภายหลัง  
วันเสนอราคา เพื่อใช้ในประกอบการพิจารณา (ถ้ามี) ดังนี้
- 4.1 .....  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
- 4.2 .....  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
5. อื่นๆ (ถ้ามี)
- 5.1 แบบหนังสือรับรองและยืนยันประกอบการยื่นข้อเสนอราคา (ตามเอกสารแนบ 1.7)  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
- 5.2 แบบแสดงรายการเปรียบเทียบรายละเอียดคุณลักษณะขอบเขตงานที่ธนาคารกำหนด (ตามเอกสารแนบ  
1.8)  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
- 5.3 แบบหนังสือรับรองการไม่เปลี่ยนแปลงรายละเอียดหรือแก้ไขข้อกำหนดที่กำหนด (ตามเอกสารแนบ 1.9)  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น
- 5.4 .....  
ไฟล์ข้อมูล.....ขนาดไฟล์..... จำนวน .....แผ่น

ข้าพเจ้าขอรับรองว่าเอกสารหลักฐานที่ข้าพเจ้าได้ยื่นมาพร้อมการเสนอราคาทางระบบจัดซื้อ  
จัดจ้างภาครัฐด้วยอิเล็กทรอนิกส์ในการประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ครั้งนี้ถูกต้องและเป็นความจริง  
ทุกประการ

ลงชื่อ.....ผู้ยื่นข้อเสนอ  
(.....)

หนังสือรับรองและยืนยันประกอบการเสนอราคา  
การซื้อระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk)

หนังสือรับรองและยืนยันประกอบการเสนอราคา

ของบริษัท \_\_\_\_\_

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

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

สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ \_\_\_\_\_

ซึ่งเป็นผู้มีสิทธิ์/ผู้มีความประสงค์จะเสนอราคาการซื้อ \_\_\_\_\_

ตามรายละเอียด / ประกาศ / ข้อกำหนดของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย  
ขอรับรอง และ/หรือ ยืนยันว่าเอกสารที่ได้จัดทำและยื่นเสนอต่อธนาคารในการจัดหาดังกล่าวข้างต้น ดังนี้

- เป็นผู้มีความสมบูรณ์ถูกต้องและครบถ้วนทุกประการ
- รายละเอียดของการซื้อระบบ IT Helpdesk ที่เสนอครบถ้วนและเป็นไปตามข้อกำหนด/  
แนวทางที่กำหนดทุกประการ
- ยอมรับและสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดได้ทุกประการ

ลงชื่อ \_\_\_\_\_

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

ผู้รับมอบอำนาจ / ผู้มีอำนาจกระทำการแทน  
ตราประทับ (ถ้ามี)

๓๖

แบบแสดงรายการเปรียบเทียบให้รายละเอียดและขอบเขตของงานตามเอกสารข้อกำหนด (TOR) และขอบเขตของงาน (TOR)  
การจัดซื้อระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk)

	รายละเอียดและขอบเขตงานที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	ผลการเปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
			เทียบเท่า	ดีกว่า	
1	ข้อกำหนดความต้องการทั่วไป				
	ผู้เสนอราคาต้องเสนอบริการ ระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk) ซึ่งต่อไปจะเรียกว่า "ระบบ IT Helpdesk" ต้องสามารถทำงานร่วมกับระบบคอมพิวเตอร์ และระบบเครือข่ายของธนาคาร ในปัจจุบันตลอดจนสามารถรองรับการขยายงานในอนาคตของธนาคาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ				
2	ข้อกำหนดทางเทคนิค				
2.1	ซอฟต์แวร์ระบบฯ ที่นำเสนอต้องออกมาตรงตามมาตรฐาน IT Helpdesk และครบคลุม หัวข้อต่างๆ ดังนี้				
2.1.1	Service Request Management				
2.1.2	Incident Management				
2.1.3	Problem Management				
2.1.4	Change Management				
2.1.5	Knowledge Management				
2.1.6	Configuration Management				
2.1.7	Service Level Management				
2.1.8	Asset Management				
2.1.9	สามารถใช้งานพร้อมกัน ไม่น้อยกว่า 10 Concurrent Users โดยสามารถจัดกลุ่มผู้ใช้งานได้แก่ เจ้าหน้าที่ในการปฏิบัติงาน และผู้อนุมัติ เป็นอย่างน้อย				
2.1.10	สามารถใช้งานได้ไม่น้อยกว่า 1,000 Users เพื่อใช้งานในการแจ้งเหตุ, ตรวจสอบสถานะการแจ้งเหตุ, หรือดูข้อมูลความรู้				

การจัดซื้อระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk)

	รายละเอียดและขอบเขตงานที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	ผลการเปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
			เทียบเท่า	ดีกว่า	
2.2	ซอฟต์แวร์ระบบฯ ที่นำเสนอจะต้องสามารถรองรับอุปกรณ์ไม่น้อยกว่า 3,000 อุปกรณ์ (Devices)				
2.3	สามารถใช้งานได้บน Platform ระบบปฏิบัติการ Microsoft Windows Server 2012 เป็นอย่างน้อย				
2.4	ระบบ IT Helpdesk ที่นำเสนอจะต้องประกอบด้วยโปรแกรมระบบฐานข้อมูล (Database Software) แบบ Commercial หรือ Open Source และมีลิขสิทธิ์การใช้งานถูกต้อง (Server Side และ Client Side) สามารถรองรับจำนวนผู้ใช้งานทั้งหมดของทางธนาคารได้				
2.5	ระบบ IT Helpdesk ต้องสามารถรองรับการใช้งาน Web Browser ดังต่อไปนี้				
2.5.1	Microsoft Internet Explorer 11.0 ขึ้นไป				
2.5.2	Google Chrome Version 58.0 ขึ้นไป				
2.6	สามารถ Customized Template Form ไม่น้อยกว่า 15 Template				
2.7	สามารถต่อเชื่อมกับระบบ Active Directory ได้				
2.8	สามารถทำ Authentication เข้ากับระบบ Active Directory ได้				
2.9	สามารถใช้งานภาษาไทย (UTF-8) ในกรับข้อมูล การแสดงผลข้อมูล การค้นหาข้อมูล และการทำรายงาน				
2.10	สามารถสร้าง และแก้ไข Template , Work Flow ของ Process ต่างๆ ในลักษณะ Drag-and-Drop เทียบเท่า หรือดีกว่า และแสดงผลด้วยแบบ Graphic เพื่อให้ง่ายต่อการใช้งานและความเข้าใจ				
2.11	สามารถกำหนดเวลาของ Service Level Agreement (SLA) หรือกำหนดระยะเวลาแล้วเสร็จของงานในแต่ละขั้นตอนดำเนินงานได้				
2.12	สามารถนำเข้าข้อมูลต่างๆ ในรูปแบบไฟล์ CSV หรือ TXT ได้เป็นอย่างน้อย				

การจัดซื้อระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk)

	รายละเอียดและขอบเขตงานที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	ผลการเปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
			เทียบเท่า	ดีกว่า	
2.13	สามารถนำออกข้อมูลในรูปแบบไฟล์ CSV หรือ TXT ได้เป็นอย่างดี				
2.14	สามารถแสดงรายงานในรูปแบบรายงาน (Report) ดังต่อไปนี้				
2.14.1	มีแม่แบบรายงานตามหัวข้อ 2.1				
2.14.2	สามารถสร้างรายงานในรูปแบบของ PDF, TXT หรือ CSV ได้				
2.14.3	สามารถ Customize รายงาน ไม่น้อยกว่า 15 รายงาน				
3	รายละเอียดในข้อ 2. ข้างต้นต้องมีคุณสมบัติดังต่อไปนี้เป็นอย่างดี				
3.1	Service Request management				
3.1.1	สามารถออกแบบ Template สำหรับ Service Request ได้ตามความต้องการของธนาคาร				
3.1.2	สามารถทำการ Approve ได้หลายระดับ				
3.1.3	สามารถกำหนด SLA ในแต่ละ Service Request Form ได้				
3.1.4	สามารถกำหนด Tasks ให้แต่ละ Service ได้ และ Task สามารถทำงานในลักษณะ Task dependencies ได้				
3.2	Incident Management				
3.2.1	สามารถบันทึกคำร้องขอ (Request) หรือ Incident ได้ผ่านทางเว็บไซต์หรือทาง E-mail				
3.2.2	สามารถ เพิ่ม/ลบ/แก้ไขเปลี่ยนแปลง ประเภทของ Incident ได้				
3.2.3	สามารถจัดประเภทของคำร้องขอ (Request) หรือ Incident โดยอัตโนมัติตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าได้				
3.2.4	สามารถเชื่อมโยง (Link) กับคำร้องขอ (Request) หรือ Incident อื่นๆ ได้				
3.2.5	สามารถเชื่อมโยง (Link) กับทรัพย์สิน (Assets or Configuration Items) ที่เกี่ยวข้องได้				
3.2.6	สามารถกำหนด Impact Urgency และ Priority ของคำร้องขอ (Request) หรือ Incident ได้				

แบบแสดงรายการเปรียบเทียบ (เปรียบเทียบและขอขอบเขตของงานตามเอกสารข้อกำหนด) และขอขอบเขตของงาน (TOR)  
 การจัดซื้อระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk)

	รายละเอียดและขอบเขตงานที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	ผลการเปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
			เทียบเท่า	ดีกว่า	
3.2.7	สามารถกำหนด (Assign) บุคคลหรือทีมงานที่ต้องรับผิดชอบในการดำเนินการตามคำร้องขอ (Request) หรือการแก้ไข Incident โดยอัตโนมัติ ตามหลักเกณฑ์ที่กำหนดไว้ล่วงหน้าได้				
3.2.8	สามารถส่งต่อ (Escalation) คำร้องขอ (Request) หรือ Incident นี้ไปยังบุคคลหรือทีมงานอื่น ๆ ได้				
3.2.9	สามารถบันทึกข้อมูลการดำเนินการตามคำร้องขอ (Request) หรือการแก้ไข Incident ได้				
3.2.10	สามารถเผยแพร่เอกสาร รูปภาพ และ/หรือ ภาพเคลื่อนไหว ไปพร้อมกับคำร้องขอ (Request) หรือ Incident นั้นได้				
3.2.11	สามารถปิดคำร้องขอ (Request) หรือ Incident นั้นได้				
3.2.12	สามารถตรวจติดตามสถานะและการดำเนินการของคำร้องขอ (Request) หรือ Incident ได้ ผ่านทางเว็บไซต์				
3.2.13	สามารถสำรวจความพึงพอใจในการบริการได้ หลังจากคำร้องขอ (Request) หรือ Incident นั้นถูกปิดสถานะเรียบร้อยแล้ว เพื่อนำข้อมูลมาใช้ในการปรับปรุงการให้บริการ				
3.2.14	สามารถปรับเปลี่ยนแบบฟอร์มคำร้องขอ (Request) หรือ Incident ได้				
3.2.15	สามารถออกรายงานของคำร้องขอ (Request) หรือ Incident ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดได้ โดยจัดกลุ่มตามประเภท Priority สถานะ หรือทีมงานที่รับผิดชอบในการแก้ไข Incident				
3.3	Problem Management				
3.3.1	สามารถบันทึกปัญหา (Problem) ได้ (Problem Identification and Recording)				
3.3.2	สามารถนำข้อมูลมาจาก Incidents มาใช้บันทึกปัญหา (Problem) ได้				
3.3.3	สามารถเชื่อมโยงปัญหา (Problem) กับ Incidents ได้				
3.3.4	สามารถจัดประเภทของปัญหา (Problem) ได้				
3.3.5	สามารถกำหนด Priority ของปัญหา (Problem) ได้				

แบบแสดงรายการเปรียบเทียบ **รายละเอียดและขอบเขตของงานตามเอกสารข้อกำหนด (TOR)** และขอบเขตของงาน (TOR) การจัดซื้อระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk)

	รายละเอียดและขอบเขตงานที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	ผลการเปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
			เทียบเท่า	ดีกว่า	
3.3.6	สามารถบันทึกผลกระทบและสาเหตุของการเกิดปัญหาได้				
3.3.7	สามารถบันทึกแนวทางหรือวิธีการแก้ไขปัญหาได้				
3.3.8	สามารถปิดสถานะของปัญหา (Problem) ได้				
3.3.9	สามารถออกรายงานของปัญหา (Problem) ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดได้ โดยจัดกลุ่มตามประเภท Priority สถานะหรือทีมงานที่รับผิดชอบในการแก้ไขปัญหา				
3.4	Change Management				
3.4.1	สามารถบันทึกคำขอรับการเปลี่ยนแปลงหรือ RFC (Request for Change) ได้				
3.4.2	สามารถนำข้อมูลมาจาก Incidents และ/หรือ Problems มาใช้บันทึกคำขอรับการเปลี่ยนแปลง หรือ RFC (Request for Change) ได้				
3.4.3	สามารถกำหนดประเภทของ คำขอรับการเปลี่ยนแปลง หรือ RFC (Request for Change) ได้				
3.4.4	สามารถกำหนด Impact Urgency และ Priority ของคำขอรับการเปลี่ยนแปลง หรือ RFC (Request for Change) ได้				
3.4.5	สามารถกำหนดเวลา (Schedule) สำหรับการดำเนินการเปลี่ยนแปลง (Implement Change) ตามคำขอรับการเปลี่ยนแปลงหรือ RFC (Request for Change) นั้นได้				
3.4.6	สามารถสร้าง Change Advisory Board (CAB) ได้ไม่น้อยกว่า 3 คณะกรรมการ				
3.4.7	สามารถส่ง คำขอรับการเปลี่ยนแปลง หรือ RFC (Request for Change) ที่รอการอนุมัติไปยัง Change Advisory Board (CAB) ได้				
3.4.8	สามารถบันทึกผลการดำเนินการเปลี่ยนแปลง (Implement Change) ตามคำขอรับการเปลี่ยนแปลง (Request for Change : RFC) นั้นได้				
3.4.9	สามารถบันทึกผลการทบทวนหลังการดำเนินการเปลี่ยนแปลง (Implement Change) ได้				



การจัดซื้อระบบการบริหารการให้บริจากระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk)

	รายละเอียดของขอบเขตงานที่ธนาครกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	ผลการเปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
			เทียบเท่า	ดีกว่า	
3.4.10	สามารถปิดสถานะของ คำขอร้องการเปลี่ยนแปลง (Request for Change : RFC) ได้				
3.4.11	สามารถออกรายงานของ RFC ตามรอบระยะเวลาที่กำหนดได้ โดยจัดกลุ่มตามประเภท Priority สถานะ หรือทีมงานที่รับผิดชอบในการดำเนินการเปลี่ยนแปลง (Implement Change)				
3.4.12	สามารถบันทึกค่าผลการประเมินความเสี่ยงและผลกระทบของการเปลี่ยนแปลงได้				
3.4.13	สามารถบันทึกผลการทดสอบของ RFC นั้นได้				
3.4.14	สามารถบันทึกแผนในการดำเนินการและแผนย้อนกลับได้ (roll back plan)				
3.5	Knowledge Management				
3.5.1	สามารถค้นหาวิธีการแก้ไขปัญหาผ่าน keywords ได้				
3.5.2	สามารถทำการกำหนดให้มีการ Approve วิธีการแก้ไขปัญหาก่อนนำไปใช้ได้				
3.5.3	สามารถให้ผู้ที่ต้องการแจ้งปัญหา สามารถทำการสืบค้นวิธีการแก้ปัญหาด้วยตนเองผ่านหน้าเว็บได้				
3.5.4	3.5.4 สามารถกำหนดลำดับชั้นของดิจิทัลในกรเข้าถึง Knowledge ของผู้ใช้งานทั่วไปกับเจ้าที่ผู้ดูแลระบบได้				
3.6	Configuration Management				
3.6.1	สามารถนำเข้า (Import) ข้อมูล Configuration Item (CI) จากไฟล์ข้อมูล ที่อยู่ในรูปแบบของ (Comma Separated Variable : CSV) เพื่อบันทึกลง (Configuration Management Database : CMDB) ได้				
3.6.2	สามารถกำหนดสถานะ (Status) ของ Configuration Item (CI) แต่ละตัวได้				
3.6.3	สามารถผูกความสัมพันธ์ระหว่าง Configuration Item (CI) ได้				
3.6.4	สามารถกำหนดผู้ถือครองหรือผู้ใช้งาน Configuration Item (CI) แต่ละตัวได้				

แบบแสดงรายการเปรียบเทียบ (Comparison Report) รายละเอียดและขอบเขตของงานตามเอกสารข้อกำหนด (TOR) และขอบเขตของงาน (TOR)  
การจัดซื้อระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk)

	รายละเอียดและขอบเขตงานที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	ผลการเปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
			เทียบเท่า	ดีกว่า	
3.6.5	สามารถเชื่อมโยง Configuration Item (CI) กับ Incidents ได้				
3.7	Service Level management ดังต่อไปนี้				
3.7.1	สามารถทำการระบุ SLAs ให้กับ incident ที่แตกต่างกันได้				
3.7.2	สามารถกำหนดการ escalation ได้หลายระดับ				
3.7.3	สามารถทำการแจ้งเตือนผ่าน Email ไปยังเจ้าหน้าที่ดูแลระบบเมื่อมี Request ที่เกิน SLAs ได้				
3.8	Asset Management				
3.8.1	สามารถเชื่อมโยงกับ Module อื่นๆ ในข้อ 2.1 ได้				
3.8.2	สามารถจำแนกประเภทของสินทรัพย์ได้				
3.8.3	สามารถจัดเก็บข้อมูลของสินทรัพย์ตามการจำแนกประเภทของสินทรัพย์ อย่างน้อยดังต่อไปนี้ Server, Network Equipment, PC, Notebook, Software				
3.8.4	สามารถจัดเก็บ ชนิดข้อมูล (Data Filed) ตามประเภทของสินทรัพย์ ไม่น้อยกว่า 13 ชนิดข้อมูล				
3.8.5	สามารถจัดเก็บข้อมูล การเปลี่ยนแปลง โฉนย้าย ทรัพย์สิน ได้				
3.8.6	สามารถตั้งเวลาในการสแกนเครื่องคอมพิวเตอร์และอุปกรณ์เครือข่ายได้				
3.8.7	สามารถสแกนเครื่องคอมพิวเตอร์ได้				
3.8.8	สามารถสแกน Software จากเครื่องคอมพิวเตอร์ในเครือข่ายได้				
3.9	รายงาน (report tools)				
3.9.1	โปรแกรมจะต้องมีแม่แบบของรายงานที่สามารถใช้งานได้ทันที				
3.9.2	สามารถสร้างรายงานในรูปแบบ PDF หรือ TXT หรือ CSV ได้				
	หมายเหตุ : ผู้เสนอราคาที่ผ่านข้อกำหนดด้านเทคนิคจะต้องทำ Proof of concept (POC) เพื่อให้เห็น คุณสมบัติและการทำงานของ Software ที่นำเสนอ				

แบบแสดงรายการเปรียบเทียบ (เปรียบเทียบรายละเอียดและขอบเขตของงานตามเอกสารข้อกำหนด) และขอบเขตของงาน (TOR)  
 การจัดซื้อระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk)

	รายละเอียดและขอบเขตงานที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	ผลการเปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
			เทียบเท่า	ดีกว่า	
4	ขอบเขตการดำเนินงาน				
4.1	ผู้เสนอราคาที่ได้รับคัดเลือก ต้องดำเนินการตามขอบเขตงานที่กำหนดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้ ด้านการติดตั้งอุปกรณ์ ติดตั้งระบบ IT Helpdesk พร้อมทั้งพัฒนาเพิ่มเติมตามขอบเขตการดำเนินงานของโครงการเพื่อสนับสนุนคุณลักษณะสำคัญ (Feature) และคุณสมบัติการทำงาน (Function) ตามที่ได้มีการออกแบบให้ได้อย่างเหมาะสม				
4.2	ด้านเอกสาร				
4.2.1	จัดทำแผนการดำเนินงานโดยละเอียดตั้งแต่เริ่มดำเนินการติดตั้งระบบ IT Helpdesk จนถึงกระบวนการทดสอบผลการใช้งานจริง				
4.2.2	จัดทำเอกสารคู่มือการใช้งาน (User Manual) สำหรับผู้ใช้งานระบบ				
4.2.3	จัดทำเอกสารคู่มือในการสร้าง ปรับแก้ฯ Form, Template, Work Flow, Report และอื่นๆ ของระบบ IT Helpdesk ทุก Modules				
4.2.4	จัดทำเอกสาร Transition to Operation Support ก่อนการส่งมอบระบบให้กับธนาคาร ดังต่อไปนี้				
4.2.4.1	การทำงานของระบบ (System Detail & Diagram)				
4.2.4.2	การติดตั้งระบบ (Installation & Configuration)				
4.2.4.3	การตรวจสอบการทำงานของระบบ (Monitoring)				
4.2.4.4	การทำงานของผู้ดูแลระบบ (Operation Manual) สำหรับ System Administrator, Operato				
4.2.4.5	การสำรองข้อมูล และ กู้คืนระบบ (Backup & Recovery)				
4.2.4.6	การแก้ไขปัญหาระบบ (Troubleshooting)				
4.2.4.7	การทดสอบระบบ (Technical Testing)				

การจัดซื้อระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk)

	รายละเอียดและขอบเขตงานที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	ผลการเปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
			เทียบเท่า	ดีกว่า	
5	การส่งมอบงาน				
5.1	ผู้ยื่นข้อเสนอราคาที่ได้รับคัดเลือกต้องดำเนินการส่งมอบระบบ IT Helpdesk ตามคุณลักษณะและขอบเขตของงานที่กำหนดในสัญญา ได้อย่างถูกต้องครบถ้วนให้กับธนาคาร ณ ที่ทำการสำนักงานใหญ่ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา หรือวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจากธนาคารให้มอบพัสดุ ซึ่งระยะเวลาดังกล่าวรวมถึงการติดตั้ง การทดสอบ การฝึกอบรม เอกสารสนับสนุนการใช้งานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) และดำเนินการอื่นที่จำเป็น เพื่อให้ธนาคารสามารถใช้งานได้				
5.2	หากธนาคารตรวจสอบแล้วพบว่าระบบ IT Helpdesk ที่ส่งมอบไม่ตรงตามข้อกำหนดและ/หรือคุณลักษณะด้านเทคนิคที่กำหนดในสัญญา หรือมีความชำรุดบกพร่องประการหนึ่งประการใด ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะไม่รับมอบระบบ IT Helpdesk ทั้งหมด หรือเพียงบางส่วน หรือให้ผู้ยื่นข้อเสนอมันได้รับการคัดเลือกดำเนินการเปลี่ยนแปลง และ/หรือปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามที่ชี้ขาดของธนาคารด้วยค่าใช้จ่ายของผู้ยื่นข้อเสนอมันที่ได้รับการคัดเลือกเองทั้งสิ้น ทั้งนี้ ระยะเวลาที่เสียไปเพราะเหตุดังกล่าว ไม่เป็นเหตุให้ผู้ยื่นข้อเสนอมันที่ได้รับการคัดเลือกมีสิทธิขยาระยะเวลการส่งมอบเกินกำหนดเวลาที่ระบุในสัญญา หรือข้อยกเว้น หรือลดค่าปรับได้				
6	การรับประกันคุณภาพ ผู้ยื่นข้อเสนอมันที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องรับประกันคุณภาพระบบ IT Helpdesk แบบ Onsite Service เป็นระยะเวลา 1 ปี นับจากวันที่ดำเนินการส่งมอบและธนาคารตรวจรับระบบเป็นที่เรียบร้อยแล้ว				

การจัดซื้อระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk)

	รายละเอียดและขอบเขตงานที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	ผลการเปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
			เทียบเท่า	ดีกว่า	
7	ค่าปรับ				
7.1	กรณีไม่สามารถส่งมอบระบบ IT Helpdesk ภายในระยะเวลาที่กำหนดได้ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยินยอมให้ธนาคารปรับเป็นรายวันในอัตราวันละ 0.1 (ศูนย์จุดสอง) ของมูลค่าที่ส่งมอบงวด (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) นับถัดจากวันครบกำหนดการส่งมอบจนถึงวันที่ได้ส่งมอบงานถูกต้องครบถ้วน หรือวันที่ธนาคารบอกเลิกสัญญา				
7.2	กรณีผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกไม่สามารถดำเนินการได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดในข้อ 9.2 ต้องยินยอมให้ธนาคารคิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมง ในอัตราต่อชั่วโมงที่คำนวณจาก (มูลค่าระบบ IT Helpdesk ทั้งหมดรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม / 365 / 24 x 7.5) โดยนับถัดจากวันที่ครบกำหนดเวลาดังกล่าวจนถึงวันที่ธนาคารสามารถใช้งานระบบ IT Helpdesk ได้ตามปกติ และระยะเวลาที่ไม่เกิน 1 ชั่วโมงทำการ ให้นับเป็น 1 ชั่วโมงทำการ				
7.3	กรณีผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกไม่สามารถดำเนินการได้ตามเงื่อนไขที่กำหนดในข้อ 9.3 ต้องยินยอมให้ธนาคารคิดค่าปรับเป็นรายวัน ในอัตราวันละ (ราคาทั้งหมดรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม / 365 x 7.5) โดยนับถัดจากวันที่ครบกำหนดเวลาดังกล่าวจนถึงวันที่ธนาคารสามารถใช้งานระบบ IT Helpdesk ได้ตามปกติ และระยะเวลาที่ไม่เกิน 1 วันทำการ ให้นับเป็น 1 วันทำการ				
8	การฝึกอบรม				
	ต้องจัดฝึกอบรมให้ผู้ดูแลระบบและผู้ใช้งานของธนาคารสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ พร้อมเอกสารที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) ดังนี้				
8.1	ฝึกอบรมผู้ดูแลระบบ (System Administrator) และผู้ปฏิบัติงาน (Operator) ให้สามารถดูแลระบบและใช้งานได้ครบทุก Function Feature ตาม Module ที่มีในระบบทั้งหมด อย่างน้อย 1 วัน โดยรองรับผู้เข้าฝึกอบรมได้ไม่น้อยกว่า 5 คน				

แบบแสดงรายการเปรียบเทียบ: รายละเอียดและขอบเขตของงานตามเอกสารข้อกำหนด (TOR) และขอบเขตของงาน (TOR)  
การจัดซื้อระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk)

	รายละเอียดและขอบเขตงานที่ธนาคารกำหนด	รายละเอียดที่เสนอ	ผลการเปรียบเทียบ		เอกสารอ้างอิง
			เทียบเท่า	ดีกว่า	
8.2	ฝึกอบรมผู้พัฒนาระบบ (Developer) ให้สามารถสร้าง แก้ไข ระบบได้ เช่น Form, Template, Work Flow, Report และอื่นๆ ได้ อย่างน้อย 2 วัน โดยรองรับผู้เข้าฝึกอบรมได้ไม่น้อยกว่า 3 คน				
8.3	ฝึกอบรมผู้ใช้งาน (User) ให้สามารถใช้งานระบบขอใบขอเอกสารทำงานของระบบที่กำหนดได้ โดยรองรับผู้เข้าฝึกอบรมได้ไม่น้อยกว่า 4 รอบ ณ สถานที่ธนาคารกำหนด				
9	การให้การสนับสนุนตลอดระยะเวลาการให้บริการ (Support)				
9.1	ผู้เสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานที่มีความชำนาญเกี่ยวกับระบบ IT Helpdesk พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวกเพื่อรับแจ้งเหตุขัดข้อง คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (On Phone Support) รวมถึงช่องทางอื่นได้ทุกวันตลอด 24 ชั่วโมง				
9.2	ต้องดำเนินการติดต่อกลับธนาคาร เพื่อให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์หรือช่องทางอื่น ภายใน 4 ชั่วโมงทำการ นับจากได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของระบบ IT Helpdesk				
9.3	ในกรณีไม่สามารถให้คำปรึกษาแก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นได้ต้องจัดส่งพนักงานเข้ามาয়สถานที่ติดตั้งเพื่อดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของระบบ IT Helpdesk แบบ Onsite Service (8x5) ให้สามารถใช้งานได้เป็นปกติภายในวันทำการถัดไป (Next Business Day : NBD) นับจากได้รับแจ้งเหตุขัดข้องจากธนาคาร				
9.4	ต้องจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของระบบ IT Helpdesk ให้กับธนาคารในพื้นที่ที่สามารถดำเนินการได้				

หนังสือรับรองการไม่เปลี่ยนแปลงรายละเอียดหรือแก้ไขข้อกำหนด  
การจัดซื้อระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk)

ตามที่ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธนาคาร) มีความประสงค์จะประกวดราคา  
การจัดซื้อระบบการบริหารการให้บริการระบบเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Helpdesk) โดยมีรายละเอียดตามเอกสาร  
ประกวดราคาจ้างด้วยวิธีประกวดราคาอิเล็กทรอนิกส์ (e - bidding) เลขที่ ธก.....173...../61 นั้น

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

ลงลายมือชื่อ .....

( )

ผู้มีอำนาจกระทำการแทน  
ตราประทับ (ถ้ามี)