

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย
การจ้างพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์

1. ชื่อโครงการ	งานจ้างผู้ให้บริการปรับปรุงการเชื่อมต่อ (API) และการทำงานของระบบ LOS & CRM		
2. หน่วยงานเจ้าของโครงการ	ฝ่ายบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย		
3. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร	3,700,000.00 บาท	(สามล้านเจ็ดแสนบาทถ้วน)	
4. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ณ วันที่	2 พ.ย. ๖๖		
เป็นเงิน	3,700,000.00 บาท	(สามล้านเจ็ดแสนบาทถ้วน)	
5. ค่า Hardware	-	บาท	
6. ค่า Software	-	บาท	
7. ค่าพัฒนาระบบ	3,316,252.50 บาท	✓	
8. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	383,747.50 บาท	✓	
8.1 ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมผู้ใช้งาน	48,735.00 บาท	✓	
8.2 ค่าใช้จ่ายในการเข้าบำรุงรักษาระบบฯ ระยะเวลา 1 ปี	292,410.00 บาท	✓	
8.3 ค่าใช้จ่ายด้านเอกสารรายงาน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ (เหมาจ่าย)	42,602.50 บาท	✓	
9. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน			
9.1 นางสาวเจียมใจ	ประทุมมา	ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ	
9.2 นางวิลาสินี	ยงวณิชย์	ผู้บริหารส่วนพัฒนาระบบงานการทางธุรกิจ / ฝ่าย พน.	
9.3 นางอุมาภรณ์	ทางสกุล	ผู้บริหารส่วนพัฒนาระบบสารสนเทศบริการ 2 / ฝ่าย พส.	
10. ที่มาของการกำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง)			
10.1 หลักเกณฑ์ราคากลางการจ้างที่ปรึกษา สำนักงานบริหารหนี้สาธารณะ			
10.2 สืบราคาจาก บริษัท เทคซอพท์ โฮลดิ้ง จำกัด			



 วิลาสินี

แบบบัญชีราคากลาง

งานพัฒนาระบบ ประเภทโปรแกรมประยุกต์ (Application Software Development)

ชื่อโครงการ: งานจ้างผู้ให้บริการปรับปรุงการเชื่อมต่อ (API) และการทำงานของระบบ LOS & CRM

หน่วยงาน: ฝ่ายบริหารและพัฒนาเทคโนโลยีสารสนเทศ
ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

หัวหน้าหน่วยงาน นายรักษ์ วรกิจโกศาทร

ผู้บริหารเทคโนโลยีสารสนเทศระดับสูง นางสาวนาริมาลัย เจียงประดิษฐ์

ผู้รับผิดชอบ คณะกรรมการกำหนดราคากลาง

ค่าใช้จ่ายโครงการรวมทั้งสิ้น 3,700,000.00 บาท

ราคากลางการพัฒนาระบบ 3,700,000.00 บาท

1. ค่าใช้จ่ายบุคลากรที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

ลำดับ	ตำแหน่งบุคลากร	จำนวน (คน)	อัตรา	อัตรา (*2.475) (บาท)	ระยะเวลา (เดือน)	จำนวนเงิน (บาท)
1	Project Manager	1	55,200.00	136,620.00	4	546,480.00
2	System Analyst	1	36,100.00	89,347.50	5.5	491,411.25
3	Business Consultant	1	36,100.00	89,347.50	5.5	491,411.25
4	Developer	1	36,100.00	89,347.50	5	446,737.50
5	Developer	1	36,100.00	89,347.50	5	446,737.50
6	Developer	1	36,100.00	89,347.50	5	446,737.50
7	Tester	1	36,100.00	89,347.50	5	446,737.50
จำนวนเงินรวม						3,316,252.50

2. ค่าใช้จ่ายครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์ที่ใช้ในการพัฒนาระบบ²

ลำดับ	คุณลักษณะเฉพาะของครุภัณฑ์	จำนวน (ชุด)	จำนวน (บาท)
จำนวนเงินรวม			

3. ค่าใช้จ่ายซอฟต์แวร์และเครื่องมือที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

ลำดับ	ชื่อ Software	จำนวน License	ราคาต่อหน่วย (บาท)	จำนวน (บาท)
1				
จำนวนเงินรวม				

¹ ใช้หลักเกณฑ์ราคากลางการจ้างที่ปรึกษา ของกระทรวงการคลัง

4. ค่าที่ปรึกษาโครงการ หรือผู้เชี่ยวชาญเฉพาะทางที่ใช้ในการพัฒนาระบบ³

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

5. ค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทุกเดือนที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

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

6. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ ที่ใช้ในการพัฒนาระบบ

ลำดับ	รายละเอียดค่าใช้จ่าย	การคำนวณค่าใช้จ่าย	จำนวน (บาท)
1	ค่าใช้จ่ายในการฝึกอบรมผู้ใช้งาน (User 3 รอบ และ Admin 1 รอบ)		48,735.00
2	ค่าใช้จ่ายในการเข้าบำรุงรักษาระบบฯ ระยะเวลา 1 ปี		292,410.00
3	ค่าใช้จ่ายด้านเอกสารรายงาน และค่าใช้จ่ายอื่นๆ (เหมาจ่าย)		42,602.50
จำนวนเงินรวม			383,747.50

¹ ใช้หลักเกณฑ์ราคากลางการจ้างที่ปรึกษา ของกระทรวงการคลัง

² ใช้ "เกณฑ์ราคากลางและคุณลักษณะพื้นฐานครุภัณฑ์คอมพิวเตอร์" ที่กำหนดโดยกระทรวงเทคโนโลยีสารสนเทศและการสื่อสาร

³ ใช้หลักเกณฑ์ราคากลางการจ้างที่ปรึกษา ของกระทรวงการคลัง

ผนวก 1

ความต้องการทางด้านธุรกิจ/ขอบเขตการดำเนินงาน การจ้างผู้ให้บริการปรับปรุงการเชื่อมต่อ (API) และการทำงานของระบบ LOS&CRM

1. ข้อกำหนดทางเทคนิค

- 1.1. ปรับปรุงการเชื่อมต่อ (API) บนระบบ LOS&CRM ให้เป็นตามมาตรฐาน API Security ของธนาคาร
- 1.2. ปรับปรุงระบบ LOS&CRM เพื่อการเชื่อมต่อกับระบบงานของธนาคารที่กำหนด
 - 1.2.1. ระบบ LOS&CRM สามารถเชื่อมต่อกับระบบงานของธนาคารที่กำหนด ผ่านทาง Web Service (รูปแบบ RESTful) และ/หรือ SFTP ได้ ตามที่ธนาคารกำหนดได้เป็นอย่างน้อย ดังนี้
 - 1.2.1.1. ระบบข้อมูลลูกค้า
 - 1.2.1.2. ระบบข้อมูลวงเงิน
 - 1.2.1.3. ระบบเงินฝาก
 - 1.2.1.4. ระบบเงินกู้ระยะยาว
 - 1.2.2. ระบบ LOS&CRM สามารถเชื่อมต่อข้อมูลต่างๆ กับระบบงานของธนาคารตามที่ธนาคารกำหนดได้เป็นอย่างน้อย ดังนี้
 - 1.2.2.1. ข้อมูลลูกค้า
 - 1.2.2.2. ข้อมูลวงเงิน เงื่อนไขวงเงิน อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม
 - 1.2.2.3. ข้อมูลภาระคงค้างทั้งหมด ภาระคงค้างภายในกำหนด (Indue) และภาระคงค้างที่เกินกำหนด (Overdue)
 - 1.2.2.4. ข้อมูลเงินฝาก
 - 1.2.2.5. ข้อมูลประวัติการเบิกเงินกู้
 - 1.2.2.6. ข้อมูลประวัติการชำระเงิน รายได้ดอกเบี้ย รายได้ค่าธรรมเนียม
 - 1.2.2.7. ข้อมูลรายการสิ่งขอ
 - 1.2.3. ระบบ LOS&CRM สามารถจัดทำ Service เพื่อเชื่อมต่อข้อมูลต่างๆ ของธนาคารกับระบบงานของธนาคาร ตามที่ธนาคารกำหนดได้เป็นอย่างน้อย ดังนี้
 - 1.2.3.1. Service สำหรับ สร้าง/แก้ไข/เรียกดูข้อมูลลูกค้า (รวมการ update AMLO Rating กรณี ปิดเงินฝาก และการ update Cutoff Score กรณี CA ได้รับการอนุมัติ) โดยเกี่ยวข้องกับ ข้อมูลรหัสลูกค้า ข้อมูลพื้นฐานของลูกค้า ข้อมูลกลุ่มลูกค้า (G) ได้เป็นอย่างน้อย
 - 1.2.3.2. Service สำหรับ สร้าง/แก้ไข/เรียกดูข้อมูลวงเงิน ข้อมูลเงื่อนไขวงเงิน ข้อมูลอัตราดอกเบี้ย ข้อมูลค่าธรรมเนียม ข้อมูลวงเงิน SLL (Single Lending Limit) ได้เป็นอย่างน้อย
 - 1.2.3.3. Service สำหรับ เรียกดูข้อมูลภาระคงค้างทั้งหมด ภาระคงค้างภายในกำหนด (Indue) และ ภาระคงค้างที่เกินกำหนด (Overdue)
 - 1.2.3.4. Service สำหรับ เรียกดูข้อมูลเงินฝาก
 - 1.2.3.5. Service สำหรับ เรียกดูข้อมูลประวัติการเบิกเงินกู้ ประวัติการชำระเงิน รายได้ดอกเบี้ย รายได้ค่าธรรมเนียม ได้เป็นอย่างน้อย



- 1.2.3.6. Service สำหรับข้อมูลการยกเลิกวงเงินทุกวงเงินของลูกค้า โดยเกี่ยวข้องกับข้อมูลการยกเลิกวงเงินรายวันข้อมูลการยกเลิกวงเงินรายเดือน ได้เป็นอย่างดีน้อย
- 1.3. ปรับปรุงการทำงานของระบบ LOS&CRM เพื่อรองรับการทำงานของระบบงานของธนาคาร ดังนี้
 - 1.3.1. ข้อมูลลูกค้า
 - 1.3.1.1. ผู้ใช้งานสามารถบันทึกข้อมูลเพิ่มเติมได้ เช่นข้อมูล Operation Progress, TDR Type, TDR Method Type, Asset Class Reason, Court Case Item, DR/TDR เป็นต้น
 - 1.3.1.2. ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานที่ได้รับสิทธิ์ กำหนด Mapping ข้อมูลตามที่ต้องการ และสามารถเพิ่ม/แก้ไข/เรียกดูข้อมูลในแต่ละ Mapping ได้ เช่น ข้อมูล Cust Type เป็นต้น
 - 1.3.1.3. ระบบสามารถนำส่งข้อมูลไปที่ระบบงานของธนาคารที่กำหนด ผ่านทาง Web Service (รูปแบบ RESTful) และ/หรือ SFTP ได้
 - 1.3.2. ข้อมูลวงเงิน
 - 1.3.2.1. ระบบสามารถปรับเปลี่ยนการสร้างข้อมูลวงเงินได้ตามที่ธนาคารกำหนด
 - 1.3.2.2. ผู้ใช้งานสามารถบันทึกข้อมูลเพิ่มเติมได้ เช่นข้อมูล Reference ต่างๆ, ข้อมูลโครงการพิเศษตามที่ธนาคารกำหนด (Hash tag) เป็นต้น
 - 1.3.2.3. ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานที่ได้รับสิทธิ์ กำหนด Mapping ข้อมูลตามที่ต้องการ และสามารถเพิ่ม/แก้ไข/เรียกดูข้อมูลในแต่ละ Mapping ได้ เช่น ข้อมูลแหล่งเงินทุนตาม Product Program, ข้อมูลรหัสเงื่อนไขวงเงิน, ข้อมูล Narrative type/Description เป็นต้น
 - 1.3.2.4. ระบบสามารถนำส่งข้อมูลไปที่ระบบงานของธนาคารที่กำหนด ผ่านทาง Web Service (รูปแบบ RESTful) และ/หรือ SFTP ได้

2. ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการตามขอบเขตงานที่กำหนดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- 2.1. ด้านการบริหารโครงการ
 - 2.1.1. ต้องจัดทำแผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงาน ที่ประกอบด้วยตารางการปฏิบัติงาน ขั้นตอนในการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบงานแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน เพื่อใช้ในการบริหารและติดตามผลการดำเนินงาน ให้ธนาคารก่อนเริ่มดำเนินการ
 - 2.1.2. จัดให้มีการประชุมร่วมกับคณะทำงานโครงการของธนาคารอย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง พร้อมทั้งนำเสนอรายงานความก้าวหน้าของโครงการ (Project Status) ให้ธนาคารทราบตามรูปแบบที่ธนาคารกำหนด จนกว่างานจะแล้วเสร็จ
- 2.2. ด้านการพัฒนาและปรับปรุงระบบ
 - 2.2.1. พัฒนาและปรับปรุงระบบ ให้สามารถรองรับการทำงานและการเชื่อมต่อระบบงานที่กำหนด รวมทั้งรองรับกับความต้องการของผู้ใช้งานเพิ่มเติมได้ ตามที่กำหนดในรายละเอียดความต้องการทางด้านข้อกำหนดทางเทคนิค ข้อ 1 ผนวก 1




- 2.2.2. ดำเนินการทดสอบและตรวจสอบความถูกต้องของการปรับปรุงระบบงานในส่วนของการทดสอบย่อย (Unit Test) และการทดสอบการทำงานและการเชื่อมต่อระบบงาน (SIT Test) รวมทั้งให้การสนับสนุนธนาคารในการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (User Acceptance Test : UAT)
 - 2.2.3. ดำเนินการ Scan Source Code โดยผลตรวจสอบต้องผ่านตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด (ถ้ามี)
 - 2.2.4. สนับสนุนและแก้ไขการตรวจสอบช่องโหว่ของระบบ (Vulnerability Assessment Scan)
 - 2.2.5. จัดทำเอกสารการนำระบบขึ้นใช้งาน (Deployment Readiness Checklist)
 - 2.2.6. ให้การสนับสนุนการนำระบบขึ้นใช้งาน (Go-Live)
 - 2.2.7. ให้การสนับสนุนธนาคารหลังนำระบบขึ้นใช้งาน (Post Implementation Support) ระยะเวลา 60 วัน
 - 2.2.8. จัดให้มีบุคลากรที่จะให้การสนับสนุนธนาคารในระหว่างดำเนินโครงการ จนแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด
 - 2.2.9. รับผิดชอบการดำเนินงานต่าง ๆ ทั้งหมดให้ถูกต้องตามข้อกำหนด รวมทั้งปฏิบัติตามระเบียบ กฎ ข้อบังคับ ของธนาคาร โดยจะอ้างเหตุไม่รับผิดชอบใด ๆ จากความเข้าใจผิด ความไม่ทราบ ความผิดพลาด หรือความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลที่มีในข้อกำหนดนี้ไม่ได้ การดำเนินการใดๆ ที่ขัดกับระเบียบ กฎ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามข้อกำหนดนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นและแก้ไขให้ถูกต้อง โดยไม่มีค่าใช้จ่ายใดๆ
- 2.3. ด้านการฝึกอบรม
- จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับระบบ พร้อมจัดทำเอกสารการฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยการอบรมจะดำเนินการอบรมในห้องหรืออบรมผ่านช่องทางออนไลน์ ตามที่ธนาคารกำหนด โดยรองรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ดังนี้
- 2.3.1. กลุ่มผู้ใช้งานระบบ (User) จำนวน 3 รอบ รอบละไม่น้อยกว่า 20 คน
 - 2.3.2. กลุ่มผู้ดูแลระบบ (Administrator) จำนวน 1 รอบ รอบละไม่น้อยกว่า 2 คน
- 2.4. ด้านเอกสาร
- จัดทำเอกสารและคู่มือระบบงาน ดังนี้
- 2.4.1. เอกสารด้านการบริหารโครงการ
 - 2.4.1.1. จัดทำแผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงาน ที่ประกอบด้วยตารางการปฏิบัติงาน ขั้นตอนในการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบงานแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน
 - 2.4.2. เอกสารด้านระบบงาน
 - 2.4.2.1. จัดทำเอกสารการวิเคราะห์ความต้องการ (System Requirement Specification : SRS)
 - 2.4.2.2. จัดทำเอกสารสรุปรายการ API ทั้งหมดของระบบ โดยมีรายละเอียดของ End point, ข้อมูลใน API (Request, Response), ตัวอย่างข้อมูลการเรียกใช้ API เป็นต้น
 - 2.4.3. เอกสารด้านการทดสอบการทำงานและการเชื่อมต่อระหว่างระบบ(System Integration Test : SIT)
 - 2.4.3.1. จัดทำเอกสารสรุปผลการทดสอบ Unit Test
 - 2.4.3.2. จัดทำเอกสาร Test Case / Test Script สำหรับการทดสอบการทำงานและการเชื่อมต่อระหว่างระบบ (SIT)
 - 2.4.3.3. จัดทำเอกสารผลการทดสอบการทำงานและการเชื่อมต่อระหว่างระบบ (SIT Result)

- 2.4.4. เอกสารด้านการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (User Acceptance Test : UAT)
 - 2.4.4.1. จัดทำเอกสาร Test Case / Test Script สำหรับการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (UAT)
 - 2.4.4.2. จัดทำเอกสารผลการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (UAT Result)
- 2.4.5. เอกสารคู่มือระบบงาน
 - 2.4.5.1. จัดทำเอกสารอบรมผู้พัฒนาระบบ และผู้ดูแลระบบ
 - 2.4.5.2. จัดทำคู่มือการใช้งานระบบสำหรับผู้พัฒนาระบบ และผู้ดูแลระบบ
- 2.4.6. เอกสารอื่น ๆ
 - 2.4.6.1. จัดทำรายงานการประชุมความก้าวหน้าของโครงการ (Project Status Report)
 - 2.4.6.2. จัดทำเอกสารแผนการนำระบบขึ้นใช้งาน (Deployment Readiness Checklist)
 - 2.4.6.3. จัดทำเอกสารรายงานผลการสนับสนุนหลังการนำระบบขึ้นใช้งาน
 - 2.4.6.4. จัดทำเอกสารรับประกันคุณภาพงานจ้าง
- 2.5. กรณีที่ธนาคารไม่สามารถดำเนินการจัดเตรียมระบบ และ/หรือ อุปกรณ์ ที่จะทำการเชื่อมต่อกับระบบงานที่ผู้รับจ้างดำเนินการ หรือมีระยะเวลาที่ไม่สอดคล้องกัน จนเป็นเหตุให้ผู้รับจ้างไม่สามารถส่งมอบงานที่แล้วเสร็จภายในระยะเวลาที่กำหนดในสัญญา ให้ผู้รับจ้างดำเนินการ ดังนี้
 - 2.5.1. ทำการทดสอบการเชื่อมต่อของระบบ LOS&CRM ที่ปรับปรุงใหม่ ด้วยการจำลองสถานการณ์ หรือ ดำเนินการแบบเสมือนจริงแทน หรือด้วยวิธีการอื่นใด ที่แสดงถึงความมีประสิทธิภาพและเป็นมาตรฐานยอมรับกันโดยทั่วไป ทั้งนี้ จะต้องจัดทำข้อเสนอ แผนงาน ให้ธนาคารพิจารณาเห็นชอบก่อนดำเนินการ และ
 - 2.5.2. ทำการทดสอบการเชื่อมต่อระบบงานที่ผู้รับจ้างดำเนินการกับระบบงาน Core Banking เมื่อธนาคารได้ ดำเนินการแล้วเสร็จ หรือมีความพร้อมให้ทำการทดสอบ โดยผู้รับจ้างจะต้องเริ่มดำเนินการภายใน ระยะเวลาไม่เกิน 30 วัน นับจากวันที่ธนาคารแจ้งให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร โดยหากมีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม ธนาคารและผู้รับจ้างจะพิจารณาร่วมกันก่อนดำเนินการ

3. การให้บริการสนับสนุนระหว่างการรับประกันคุณภาพ (Support)

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือก จะต้องจัดให้มีบริการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- 3.1 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบ LOS&CRM พร้อมหมายเลข โทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวกเพื่อรับแจ้งเหตุขัดข้อง ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (On Phone Support) รวมถึงช่องทางอื่นที่ธนาคารสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาได้ ในวันทำการของธนาคาร (วันจันทร์ ถึง วันศุกร์) ตั้งแต่เวลา 7.30 น. - 20.00 น.
- 3.2 กรณีไม่สามารถให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์หรือช่องทางอื่นได้ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกต้องตอบรับ ปัญหาเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทาง Email หรืออื่นๆ ภายใน 1 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความ ขำรุดบกพร่องของการปรับปรุงระบบ LOS&CRM จากธนาคาร และให้จัดส่งพนักงานเข้ามาแก้ไขปัญหาหรือ เหตุขัดข้อง ณ สถานที่ติดตั้งใช้งานระบบ โดยสามารถแบ่งลักษณะของปัญหา ซึ่งให้เป็นไปตามดุลพินิจของ ธนาคาร ดังนี้
 - 3.2.1 ปัญหาเร่งด่วน (ธนาคารไม่สามารถใช้ระบบได้) ต้องแก้ไขภายใน 6 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้อง หรือความขำรุดบกพร่องจากธนาคาร

- 3.2.2 ปัญหาสำคัญ (ระบบทำงานผิดพลาดในเรื่องสำคัญ หรือใช้งานไม่ได้บางส่วน) ต้องแก้ไขภายใน 12 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องจากธนาคาร
- 3.2.3 ปัญหาไม่เร่งด่วน (ระบบผิดพลาดแบบไม่มีสารสำคัญ) ต้องแก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องจาก
- 3.3 ต้องจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของการปรับปรุงระบบ LOS&CRM อย่างละเอียด ให้กับธนาคารภายใน 7 วัน นับถัดจากวันที่เข้ามาดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ และตกลงเป็นผู้รับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้าดำเนินการทั้งจำนวน
- 3.4 ต้องตรวจสอบและบำรุงรักษาการปรับปรุงระบบ LOS&CRM ไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง/ปี โดยมีระยะห่างในแต่ละครั้ง ไม่น้อยกว่า 5 เดือน พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการตรวจเช็ค รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร (ถ้ามี) เป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้งให้บริการ

4. การรับประกันคุณภาพงาน (Warranty)

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องจัดให้มีการรับประกันคุณภาพการปรับปรุงระบบ LOS&CRM แบบ On Site Service พร้อมให้การสนับสนุนในระหว่างการรับประกันคุณภาพตามข้อ 3. (ผนวก 1) หลังนำระบบขึ้นใช้งาน (Post Implementation Support) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว หรือในกรณีตามข้อ 2.5 (ผนวก 1) โดยกำหนดให้มีระยะเวลารับประกันคุณภาพงาน 1 ปี

Qr
ศิริกุล