

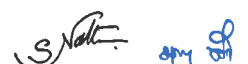


ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
 ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
 ในการจ้างพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์

1. ชื่อโครงการ จ้างพัฒนาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ /หน่วยงานเจ้าของโครงการ ทีมปรับปรุง พัฒนาและออกแบบกระบวนการทำงานและทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ / คณะทำงานขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง
2. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร 35,000,000.- บาท (สามสิบล้านบาทถ้วน)
3. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ... 25 ธ.ค. 2560 ...
เป็นเงิน 29,596,200.- บาท (ยี่สิบล้านเก้าพันห้าแสนเก้าหมื่นหกพันสองร้อยบาทถ้วน)
4. ค่า Hardware -
5. ค่า Software 9,095,000.- บาท
6. ค่าพัฒนาระบบ 17,601,500.- บาท
7. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ 2,899,700.- บาท
8. รายชื่อเจ้าหน้าที่ผู้กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) ทุกคน
 - 8.1 นางณัฐวดี สัยพันธ์ ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายธุรกิจธนาคาร 
 - 8.2 นายบุญรักษา ทิมดี ผู้บริหารส่วนจัดทำนิติกรรม / ฝ่ายบริหารหนี้และนิติกรรม 
 - 8.3 นางสาวเจียมใจ ประทุมมา ผู้จัดการส่วนทีมปรับปรุง พัฒนาและออกแบบกระบวนการทำงานและทีมเทคโนโลยีสารสนเทศ /คณะทำงานขับเคลื่อนการเปลี่ยนแปลง
9. ที่มาของการกำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง)
 - 9.1 บริษัท อิตาซี เอเชีย (ประเทศไทย) จำกัด
 - 9.2 บริษัท ทรีไอ อินโฟเทค (ประเทศไทย) จำกัด
 - 9.3 บริษัท คอนซัลโต ซอฟต์ จำกัด

รายละเอียดและขอบเขตของงาน

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

1. ภาพรวมของระบบงาน

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

2. ความต้องการด้านเทคนิค

- 2.1 ระบบเป็น Software Package ที่ทำงานบนระบบปฏิบัติการแบบ Windows และเป็นระบบที่อยู่ในเอกสาร Gartner Magic Quadrant เรื่อง CRM Application Software
- 2.2 ระบบมีการทำงานแบบ Web Base Application โดยสามารถเรียกใช้งานผ่าน Web Browser
- 2.3 ระบบสามารถทำงานบน Browser ได้เป็นอย่างน้อยดังนี้
 - 2.3.1 Internet Explorer Version 10 ขึ้นไป
 - 2.3.2 Chrome Version 58.0 ขึ้นไป
- 2.4 ระบบสามารถแสดงผลผ่าน Browser ได้อย่างน้อย 2 รูปแบบขนาดหน้าจอ
 - 2.4.1 เครื่องคอมพิวเตอร์ส่วนบุคคล
 - 2.4.2 อุปกรณ์คอมพิวเตอร์แบบพกพา เช่น Notebook, Mobile Phone, iPad, Tablet เป็นต้น
- 2.5 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานที่ได้รับสิทธิ์ สามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบสำหรับผู้ใช้งานได้
- 2.6 ระบบต้องมีเครื่องมือให้ธนาคารสามารถทำการปรับเปลี่ยนข้อมูลที่แสดงบนหน้าจอ (เพิ่ม ลด แก้ไข) ได้โดยไม่ต้องใช้ภาษาโปรแกรม และสามารถนำโปรแกรมที่ได้ทำการปรับเปลี่ยนหน้าจอดังกล่าวขึ้นใช้งานได้โดยไม่ต้อง Restart Server
- 2.7 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานบันทึก หรือนำข้อมูลเข้าในระบบโดยมีตัวช่วยให้ผู้ใช้งานสามารถใช้งานในแต่ละขั้นตอนได้ และระบบต้องตรวจสอบการนำเข้าข้อมูลให้เบื้องต้น เช่น ประเภทของข้อมูล (Data Type) จำนวนคอลัมน์ เป็นอย่างน้อย รวมทั้งระบบต้องสามารถให้ผู้ใช้งานตรวจสอบและสามารถแก้ไขข้อมูลก่อนยอมรับการนำเข้าข้อมูลได้เป็นอย่างน้อย ดังนี้
 - 2.7.1 ข้อมูลเงินกองทุน
 - 2.7.2 ข้อมูลสินเชื่อแยกตามหมวดกลุ่มอุตสาหกรรม (ISIC Code)
 - 2.7.3 ข้อมูลสินเชื่อแยกตามหมวดกลุ่มอุตสาหกรรมย่อย
 - 2.7.4 ข้อมูลสินเชื่อแยกตามประเทศ
 - 2.7.5 ข้อมูลอันดับความเสี่ยงประเทศ OECD
 - 2.7.6 ข้อมูลกลุ่มลูกค้าและผู้ดูแลกลุ่มลูกค้า
 - 2.7.7 ข้อมูลเกณฑ์การกำหนดอัตราดอกเบี้ย
 - 2.7.8 ข้อมูลเกณฑ์การกำหนดค่าธรรมเนียม

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

ทั้งนี้ระบบต้องสามารถให้ผู้ใช้งานนำเข้าข้อมูลได้ล่วงหน้า โดยระบุวันที่เริ่มต้นมีผล และวันที่สิ้นสุดของข้อมูลได้

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

อนึ่ง กรณีที่ธนาคารไม่สามารถจัดเตรียมหรือจัดซื้อจัดจ้างระบบการเชื่อมต่อได้ทันตามที่กำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องจัดเตรียมโปรแกรมการเชื่อมต่อกับระบบงานดังกล่าว เพื่อให้ธนาคารสามารถเชื่อมต่อได้ในอนาคต

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

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

3. ความต้องการด้านรายงาน

ระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้

- 3.1 ระบบต้องมีเครื่องมือจัดทำรายงานที่สามารถนำข้อมูลในระบบมาจัดทำเป็นรายงานในมุมมองต่างๆ ได้ โดยผู้ใช้งานสามารถจัดทำได้เองจากหน้าจอ Front End Application โดยผู้ใช้งานไม่ต้องมีความรู้ในการเขียนโปรแกรม

- 3.2 ระบบต้องมีเครื่องมือที่ใช้ในการเรียกดูข้อมูลได้ ตามความต้องการและสิทธิ์ที่ได้รับจากหน้าจอ Front End Application โดยผู้ใช้งานไม่ต้องมีความรู้ในการเขียนโปรแกรม
- 3.3 ระบบสามารถออกรายงาน (Report) / เรียกดูข้อมูล (inquiry) ได้ ตามที่ธนาคารกำหนด และสามารถ Export ข้อมูลและรายงานในรูปแบบของไฟล์ตามที่ธนาคารกำหนด เช่น PDF, Excel, Word, CSV File รวมทั้งสามารถพิมพ์ข้อมูลและรายงานผ่านเครื่องพิมพ์ของธนาคารได้
- 3.4 ระบบสามารถแสดงรายงาน ในรูปแบบ Graphic Chart ได้
- 3.5 ระบบสามารถออกรายงานและนำส่งรายงาน (Report Schedule) ได้ตามกำหนดเวลาให้แก่ผู้ใช้งาน/กลุ่มผู้ใช้งาน ผ่านทาง e-Mail หรือส่งไปที่หน้าจอของผู้ใช้งานได้
- 3.6 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งาน Drill Down ข้อมูลต่างๆบนรายงาน เพื่อดูข้อมูลในระดับรายละเอียดได้
4. ความต้องการด้านระบบงานบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Relationship Management: CRM)
- 4.1 ความต้องการทั่วไป
- 4.1.1 ระบบสามารถแสดงผลบนหน้าจอแบบ Dynamic ได้ตาม que ผู้ใช้งานต้องการ โดยที่ไม่ต้องเขียนโปรแกรมเพิ่มเติม เช่น เปลี่ยนการแสดงผลจาก Pie Chart เป็น Bar Chart เป็นต้น
- 4.1.2 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งาน Drill Down ข้อมูลบนตาราง บนกราฟ หรือบนข้อมูล บนหน้าจอของ ผู้ใช้งาน เพื่อดูข้อมูลในระดับรายละเอียดได้
- 4.1.3 ระบบ Customer Relationship Management (CRM) ต้องสามารถทำงานร่วมกับระบบ Loan Origination System (LOS) ได้ โดยต้องสามารถรับ-ส่งข้อมูลระหว่างกัน และต้องเป็นข้อมูลชุดเดียวกัน
- 4.1.4 ระบบสามารถแนบไฟล์ (Attached File) ได้แก่ PDF, Excel, Word, Powerpoint, File รูปภาพ, File เสียง, VDO File ได้ และสามารถเรียกดูข้อมูลใน File (Preview) ได้ เช่น ข้อมูลจากการนัดหมายกับลูกค้า เป็นต้น
- 4.2 ความต้องการด้านการบริหารจัดการลูกค้า
- 4.2.1 ระบบสามารถเก็บข้อมูลลูกค้าที่สนใจใช้บริการกับธนาคาร (Potential Customer) ลูกค้าปัจจุบัน (Existing Customer) และอดีตลูกค้า (Former Customer) ได้ โดยกรณีที่เป็นลูกค้าปัจจุบัน และอดีตลูกค้า (Former Customer) ระบบต้องสามารถเชื่อมต่อกับระบบของธนาคาร เพื่อนำข้อมูลมาแสดงผล ร่วมกับข้อมูลในระบบได้
- 4.2.2 ระบบสามารถจัดการข้อมูลของลูกค้า (เรียกดู/เพิ่ม/แก้ไข/ลบ) ได้ตามสิทธิ์ของผู้ใช้งาน และต้องมีคุณสมบัติดังนี้
- 4.2.2.1 ระบบสามารถจัดการข้อมูลของลูกค้า ได้ทั้ง 3 ประเภท ดังนี้
- 4.2.2.1.1 ลูกค้า (ลูกค้าเดี่ยว)
- 4.2.2.1.2 ลูกค้าบัญชีร่วม (1 บัญชีประกอบด้วยหลายลูกค้า)
- 4.2.2.1.2.1. กู้ร่วม
- 4.2.2.1.2.2. ใช้วงเงินร่วม
- 4.2.2.1.3 กลุ่มลูกค้า (กลุ่มของลูกค้าที่มีความสัมพันธ์กันตามหลักเกณฑ์ของธนาคารแห่งประเทศไทย)
- 4.2.2.2 รายละเอียดของลูกค้าของธนาคารขั้นต่ำที่ต้องการ
- 4.2.2.2.1 ข้อมูลลูกค้า โดยมีข้อมูลขั้นต่ำ ดังนี้
- 4.2.2.2.1.1. คำนำหน้า
- 4.2.2.2.1.2. ชื่อบริษัท /ชื่อ-นามสกุล

- 4.2.2.2.1.3. เลขที่จดทะเบียน / เลขที่บัตรประชาชน / เลขที่หนังสือเดินทาง / Work Permit
- 4.2.2.2.1.4. วันที่จดทะเบียน / วันเดือนปีเกิด
- 4.2.2.2.1.5. ที่อยู่จดทะเบียนตามหนังสือรับรอง / ตามบัตรประชาชน
- 4.2.2.2.1.6. ที่อยู่ติดต่อที่ไม่เหมือนกับที่อยู่จดทะเบียน / ตามบัตรประชาชน (มีได้มากกว่า 1 ที่อยู่)
- 4.2.2.2.1.7. สถานที่ตั้งโรงงาน (มีได้มากกว่า 1 สถานที่)
- 4.2.2.2.1.8. สถานที่ตั้งโครงการในประเทศ/ต่างประเทศ (มีได้มากกว่า 1 สถานที่)
- 4.2.2.2.1.9. หมายเลขโทรศัพท์ (มีได้มากกว่า 1 หมายเลข)
- 4.2.2.2.1.10. หมายเลขโทรสาร (มีได้มากกว่า 1 หมายเลข)
- 4.2.2.2.1.11. Web Site
- 4.2.2.2.1.12. Facebook
- 4.2.2.2.1.13. ID Line
- 4.2.2.2.1.14. จำนวนพนักงาน
- 4.2.2.2.1.15. ประเภทธุรกิจที่ดำเนินการ
- 4.2.2.2.1.16. ขนาดของธุรกิจ
- 4.2.2.2.1.17. สาขาที่จะขอใช้บริการ
- 4.2.2.2.1.18. หมวดกลุ่มอุตสาหกรรม
- 4.2.2.2.1.19. หมวดกลุ่มอุตสาหกรรมย่อย
- 4.2.2.2.1.20. ประเภทอุตสาหกรรมของ S-Curve
- 4.2.2.2.1.21. สถานะการเป็น Hi-P SMEs
- 4.2.2.2.1.22. ข้อมูลอันดับเครดิตจากหน่วยงานภายนอก
- 4.2.2.2.2 ข้อมูลผู้ติดต่อ โดยมีข้อมูลขั้นต่ำ ดังนี้
- 4.2.2.2.2.1. ชื่อ-นามสกุล
- 4.2.2.2.2.2. เลขที่บัตรประชาชน / เลขที่หนังสือเดินทาง / Work Permit
- 4.2.2.2.2.3. หมายเลขโทรศัพท์ (มีได้มากกว่า 1 หมายเลข)
- 4.2.2.2.2.4. หมายเลขโทรสาร (มีได้มากกว่า 1 หมายเลข)
- 4.2.2.2.2.5. e-Mail (มีได้มากกว่า 1 e-Mail)
- 4.2.2.2.2.6. Facebook
- 4.2.2.2.2.7. ID Line
- 4.2.2.2.2.8. ตำแหน่ง
- โดยข้อมูลผู้ติดต่อสามารถมีได้ มากกว่า 1 คน
- 4.2.2.2.3 ข้อมูลความต้องการของลูกค้า โดยมีข้อมูลขั้นต่ำ ดังนี้
- 4.2.2.2.3.1. ประเภทวงเงิน (ได้แก่ สินเชื่อในประเทศ สินเชื่อต่างประเทศ รับประกัน เป็นอย่างน้อย สามารถเลือกได้มากกว่า 1 ประเภทวงเงิน)
- 4.2.2.2.3.2. วงเงินที่ต้องการ
- 4.2.2.2.3.3. ประเภทวงเงินที่ต้องการ
- 4.2.2.2.4 ข้อมูลสถานะและการใช้เงินกับธนาคาร โดยมีข้อมูลขั้นต่ำดังนี้
- 4.2.2.2.4.1. ชั้นของลูกค้าหนี้

- 4.2.2.2.4.2. NPL Status
- 4.2.2.2.4.3. Active/Stop Accrued Status
- 4.2.2.2.4.4. Watch List
- 4.2.2.2.4.5. Credit Warning Sign
- 4.2.2.2.5. ข้อมูลสถานะลูกค้าของธนาคาร โดยมีข้อมูลขั้นต่ำดังนี้
 - 4.2.2.2.5.1. ลูกค้าใช้งานอยู่ (Active)
 - 4.2.2.2.5.2. ลูกค้าที่ยกเลิกการใช้งาน (Inactive)
- 4.2.2.2.6. ผลการใช้งเงินกับสถาบันการเงินอื่น
- 4.2.2.2.7. ข้อมูลความเป็นส่วนตัวของลูกค้า เช่น ช่องทางติดต่อที่สะดวกให้ติดต่อ ช่วงเวลาที่สะดวกให้ติดต่อ เป็นต้น
- 4.2.2.2.8. แหล่งที่มาของการได้ลูกค้า เช่น งานสัมมนา ออกบูธ ติดต่อโดยตรง เป็นต้น
- 4.2.2.2.9. สถานะการติดต่อลูกค้าตามประเภทวงเงิน เช่น ลูกค้าไม่สนใจ อยู่ระหว่างการส่งเอกสาร ร้องบการเงิน เป็นต้น
- 4.2.2.2.10. เหตุผลการที่ลูกค้า/ธนาคารปฏิเสธตามประเภทวงเงิน
- 4.2.2.2.11. เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า (มีได้มากกว่า 1 ราย) และหน่วยงานของเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้า
- 4.2.2.3. ตารางนัดหมายการเข้าพบลูกค้า ระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้
 - 4.2.2.3.1. แผนการนัดหมาย ระบุวันและเวลาที่นัดหมาย ผู้ที่เข้าพบ
 - 4.2.2.3.2. สามารถปรับปรุงตารางนัดหมายกับ Calendar ของผู้ใช้งานหรือกลุ่มผู้ใช้งาน ใน Google Mail ของธนาคารได้
 - 4.2.2.3.3. สถานะของกิจกรรม ได้แก่ Open, Closed หรือ Overdue ได้
 - 4.2.2.3.4. สามารถเลื่อนการนัดหมายการเข้าพบลูกค้าได้
 - 4.2.2.3.5. สามารถกำหนดรายการเอกสารที่ต้องร้องขอจากลูกค้า และสามารถกำหนดสถานะของการรับเอกสาร รวมทั้งสามารถเพิ่มเอกสารได้ตามที่ต้องการ
 - 4.2.2.3.6. เมื่อมีการนัดหมายการเข้าพบลูกค้า ระบบสามารถแจ้งให้ผู้ดูแลกลุ่มของลูกค้าและเจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าท่านอื่นทราบ ผ่านทาง e-Mail ได้
 - 4.2.2.3.7. ระบบสามารถแจ้งเตือนการนัดหมายให้เจ้าหน้าที่ดูแลลูกค้าทราบล่วงหน้า ตามระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด และสามารถแก้ไขได้ในอนาคต
- 4.2.2.4. ข้อมูลรายละเอียดก่อนการเข้าพบลูกค้า ระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้
 - 4.2.2.4.1. ระบบสามารถแสดงผลภัณฑ์ (Product) ของธนาคาร ที่มีความเป็นไปได้ในการขายเพิ่มให้แก่ลูกค้า (Up Selling / Cross Selling) ตามคุณลักษณะของลูกค้า และความต้องการของลูกค้าได้
 - 4.2.2.4.2. ระบบสามารถเปรียบเทียบข้อมูลรายละเอียดและเงื่อนไขของผลิตภัณฑ์ (Product) ของธนาคาร เพื่อนำเสนอลูกค้าได้
 - 4.2.2.4.3. ระบบสามารถบันทึก Script ที่จะใช้ในการสนทนาเมื่อออกไปพบกับลูกค้า
- 4.2.2.5. รายละเอียดจากการเข้าพบลูกค้า/การติดต่อลูกค้า (Call Memo) ระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้
 - 4.2.2.5.1. ระบบสามารถสร้าง/แก้ไขข้อมูลการเข้าพบลูกค้า โดยมีรายละเอียดขั้นต่ำ ดังนี้
 - 4.2.2.5.1.1. เลขที่ลูกค้า
 - 4.2.2.5.1.2. ชื่อลูกค้า

- 4.2.2.5.1.3. วัตถุประสงค์ในการติดต่อ
- 4.2.2.5.1.4. รายละเอียดการเข้าพบ/ติดต่อลูกค้า
- 4.2.2.5.1.5. วันที่ติดต่อลูกค้า
- 4.2.2.5.1.6. ช่องทางที่ติดต่อ
- 4.2.2.5.1.7. สถานที่ที่เข้าพบลูกค้า
- 4.2.2.5.1.8. พนักงานที่เข้าร่วมพบ (มีได้มากกว่า 1 ท่าน)
- 4.2.2.5.1.9. วันและเวลาที่บันทึกข้อมูล
- 4.2.2.5.1.10. ผู้บันทึกข้อมูล
- 4.2.2.5.2 ระบบสามารถติดตามสถานะของการเข้าพบลูกค้าได้ เช่น อยู่ระหว่างเจรจา
รอเอกสารเพิ่มเติม รอเยี่ยมชมกิจการ เป็นต้น
- 4.2.2.5.3 ระบบสามารถจัดเก็บเอกสารต่างๆ เช่น Word, Excel, PDF, File รูปภาพ
ให้อยู่ในรูปแบบการ Attachment ไปกับการสร้างข้อมูลการเข้าพบลูกค้าได้
- 4.2.2.5.4 ระบบสามารถออกรายงานผลการปฏิบัติงานด้านการขายได้ เช่น ตามพนักงาน
ส่วนของพนักงาน แหล่งที่มาของลูกค้า เป็นต้น
- 4.2.2.6 รายละเอียดข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย จากลูกค้า ระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ
ดังนี้
 - 4.2.2.6.1 ระบบสามารถรองรับการติดต่อเข้ามาของลูกค้าได้หลายช่องทาง ได้แก่
 - 4.2.2.6.1.1. ผ่านช่องทาง e-Mail
 - 4.2.2.6.1.2. ผ่าน Web Site ของธนาคาร
 - 4.2.2.6.1.3. ผ่านพนักงานของธนาคาร
 - 4.2.2.6.2 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานสร้าง Template ตามชนิดของเรื่องร้องเรียน/
ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ได้
 - 4.2.2.6.3 กรณีผ่านพนักงานของธนาคาร ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานเลือก Template
หรือสร้างข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย ได้เอง โดยมีรายละเอียด
ขั้นต่ำ ดังนี้
 - 4.2.2.6.3.1. หมายเลขเรื่อง(ระบบสร้างอัตโนมัติ)
 - 4.2.2.6.3.2. ชื่อลูกค้า
 - 4.2.2.6.3.3. ข้อมูลเบื้องต้นของผู้ร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย
เช่น e-Mail หมายเลขโทรศัพท์ เป็นอย่างน้อย
 - 4.2.2.6.3.4. หัวข้อเรื่อง
 - 4.2.2.6.3.5. ชื่อเรื่อง
 - 4.2.2.6.3.6. รายละเอียด
 - 4.2.2.6.3.7. ความสำคัญและความเร่งด่วน
 - 4.2.2.6.3.8. วันและเวลาที่ได้รับเรื่อง
 - 4.2.2.6.3.9. ชื่อผู้บันทึกข้อมูลข้อร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชย
 - 4.2.2.6.3.10. วันและเวลาที่มอบหมายงาน
 - 4.2.2.6.3.11. ผู้ที่ได้รับการมอบหมาย
 - 4.2.2.6.3.12. วันและเวลาที่จะสามารถปิดเรื่อง
 - 4.2.2.6.3.13. วันและเวลาที่ปิดเรื่อง
 - 4.2.2.6.3.14. ผู้ปิดเรื่อง
 - 4.2.2.6.3.15. หมายเหตุ

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

- 4.2.6 พนักงานทุกคนที่มีสิทธิ์ในการใช้งานระบบ สามารถดูข้อมูลการจองของลูกค้าทุกรายได้ แต่ไม่สามารถแก้ไขรายละเอียดต่างๆได้ ยกเว้นพนักงานที่เป็นผู้ดูแลลูกค้า
- 4.2.7 ระบบสามารถแจ้งเตือนให้ผู้ใช้งานทราบ เมื่อมีการบันทึกข้อมูลซ้ำลงในระบบ เช่น เลขที่จดทะเบียน เป็นอย่างน้อย
- 4.2.8 ระบบสามารถค้นหาข้อมูลลูกค้าได้ โดยสามารถใช้รหัสลูกค้า ชื่อลูกค้า หมายเลขโทรศัพท์ เลขที่บัตรประชาชน/เลขที่จดทะเบียน ผลิตภัณฑ์ที่สนใจที่ลงทะเบียนไว้กับธนาคาร เพื่อใช้ในการเรียกดูข้อมูลลูกค้าหรือติดต่อกับลูกค้า
- 4.2.9 ระบบสามารถกำหนดสิทธิ์การเรียกดูข้อมูลลูกค้า สำหรับผู้ใช้งานได้ ตามสิทธิ์ที่ธนาคารกำหนด ได้แก่ ดูข้อมูลลูกค้าตามฝ่ายงานของผู้ใช้งาน ดูข้อมูลลูกค้าตามสาขาของผู้ใช้งาน ดูข้อมูลลูกค้าได้ทุกราย เป็นอย่างน้อย
- 4.2.10 ระบบสามารถกำหนดสิทธิ์ให้ผู้ใช้งานแต่ละผู้ใช้งาน/กลุ่มผู้ใช้งาน สามารถเรียกดูข้อมูลรายละเอียดของลูกค้าได้แตกต่างกันตามที่ธนาคารกำหนด
- 4.2.11 ระบบสามารถ Assign, Re-assign หรือ Share ข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลผู้ติดต่อให้พนักงานรายอื่นได้ตามที่กำหนด กรณีทำการ Re-assign ผู้ที่ทำการ Re-Assign ต้องใส่เหตุผลผลการ Re-assign
- 4.2.12 ระบบสามารถสร้าง e-Mail Template ได้
- 4.2.13 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานเลือก e-Mail Template ที่ต้องการ โดยระบบจะสร้างเนื้อหาใน e-Mail ให้ได้โดยอัตโนมัติตาม e-Mail Template ที่เลือกไว้ และสามารถแก้ไขเนื้อหาได้
- 4.2.14 ระบบสามารถ Export ข้อมูลได้ทุกช่วงเวลา จากหน้าจอของระบบ ในรูปแบบ Excel โดยต้องไม่กระทบกับการทำงานของระบบ
- 4.2.15 ระบบต้องสามารถติดต่อออกไปหาลูกค้าผ่านระบบ e-Mail ได้เป็นอย่างน้อย
- 4.2.16 ระบบสามารถเรียกดูข้อมูลทั้งหมดของลูกค้าของธนาคาร(ลูกค้าปัจจุบัน และอดีตลูกค้า) รวมถึงลูกค้าที่สนใจใช้บริการกับธนาคารในมุมมองต่างๆ ตามสิทธิ์ของผู้ใช้งานได้ ประกอบด้วยข้อมูลขั้นต่ำ ดังนี้
- 4.2.16.1 ข้อมูลลูกค้า
 - 4.2.16.2 ข้อมูลวงเงินและหลักประกัน
 - 4.2.16.3 ข้อมูลผลิตภัณฑ์ที่ใช้บริการ (Product)
 - 4.2.16.4 ข้อมูลกรมธรรม์ และข้อมูลผู้ซื้อ/ธนาคารผู้ซื้อ/ผู้ซื้อสินค้า
 - 4.2.16.5 ข้อมูลเงินฝาก
 - 4.2.16.6 ข้อมูลภาระคงค้างทั้งหมด ภาระคงค้างภายในกำหนด (Indue) ภาระคงค้างที่เกินกำหนด (Overdue)
 - 4.2.16.7 ข้อมูลภาระผูกพัน
 - 4.2.16.8 ข้อมูล Turnover
 - 4.2.16.9 ข้อมูลประวัติการชำระเงิน
 - 4.2.16.10 ข้อมูลประวัติการใช้วงเงิน การเบิกเงินกู้
 - 4.2.16.11 ข้อมูล Credit Rating, AMLO Rating, Credit Warning Sign, Watch List , ข้อมูล AMLO, ข้อมูลกรมบังคับคดี (LED), ข้อมูล Warning List ของลูกค้า
 - 4.2.16.12 ข้อมูลประวัติการติดต่อกับลูกค้า
 - 4.2.16.13 ข้อมูลประวัติการร้องเรียน/ข้อเสนอแนะ/คำชมเชยของลูกค้า
 - 4.2.16.14 ข้อมูลโอกาสในการเสนอขายผลิตภัณฑ์
 - 4.2.16.15 เอกสารประวัติและผลการขออนุมัติสินเชื่อ ขอบทบทวนวงเงิน และการขออนุมัติอื่นๆ ย้อนหลัง ตามที่ธนาคารกำหนด

- 4.2.16.16 เอกสารข้อมูลงบการเงินและหมายเหตุประกอบงบการเงิน ย้อนหลัง ตามที่ธนาคารกำหนด
- 4.2.16.17 ประวัติรายได้ดอกเบี้ยและค่าธรรมเนียมย้อนหลัง ตามที่ธนาคารกำหนด
- 4.2.17 ระบบสามารถแสดงข้อมูลลูกค้าทั้งหมดได้ เช่น ลูกค้าอยู่ระหว่างดำเนินการ ลูกค้าของธนาคาร ลูกค้าที่ยกเลิกการใช้งาน (ลูกค้าที่ถูกธนาคารปฏิเสธ หรือ ลูกค้าที่ปฏิเสธ การใช้บริการจากธนาคาร)
- 4.2.18 ระบบสามารถคัดกรอง (Filter) รายชื่อลูกค้าที่สายการตลาดติดต่อเสนอบริการได้ เช่น คัดกรองตามหมวดอุตสาหกรรม ตามขนาดธุรกิจ ตามฝ่ายงาน ตามสาขา เป็นต้น
- 4.2.19 ระบบสามารถแสดงข้อมูลจากระบบ ENLITE ได้ เช่น ข้อมูลของบริษัท ผู้ถือหุ้น ผู้บริหารของบริษัทของลูกค้าที่สนใจใช้บริการ เป็นต้น
- 4.2.20 ระบบสามารถแสดงข้อมูลจากระบบ NCB ได้ เช่น วงเงินสินเชื่อที่มีกับสถาบันการเงิน ประวัติการใช้งาน ยอดหนี้คงเหลือ (Outstanding) เป็นต้น
- 4.3 ความต้องการด้านการตลาด
- 4.3.1 ระบบสามารถบันทึก/แก้ไข/แสดงข้อมูลโปรแกรมการตลาด และกิจกรรมทางการตลาดของธนาคารได้
- 4.3.2 ระบบสามารถแสดงรายละเอียดประวัติกิจกรรมทางการตลาดที่เคยจัดทำแล้วในอดีต
- 4.3.3 ระบบสามารถแสดงรายละเอียดกิจกรรมทางการตลาดที่กำลังจัดทำในปัจจุบัน และในอนาคต
- 4.3.4 ระบบสามารถนำเข้าข้อมูลลูกค้ากลุ่มเป้าหมายจากแหล่งข้อมูลภายนอกได้ โดยสามารถให้พนักงานนำเข้าข้อมูลโดยการบันทึกที่หน้าจอ หรือ Upload ข้อมูล โดยระบบต้องให้พนักงานตรวจสอบข้อมูลก่อนยอมรับการนำเข้า
- 4.3.5 ระบบสามารถให้พนักงานค้นหาลูกค้ากลุ่มเป้าหมาย และสร้างกลุ่มเป้าหมายทางการตลาด ตามเงื่อนไขที่แต่ละแคมเปญกำหนด เช่น ประเภทเงินหรือบริการ, ข้อมูลในงบการเงิน, มูลค่าส่งออก เป็นต้น
- 4.3.6 ระบบสามารถเพิ่ม/ลด รายชื่อลูกค้ากลุ่มเป้าหมายได้
- 4.3.7 ระบบสามารถมอบหมาย (Assign) กลุ่มเป้าหมายทางการตลาดและกิจกรรมทางการตลาดให้กับพนักงานที่เกี่ยวข้อง ทั้งในระดับบุคคล และกลุ่มบุคคล รวมถึงสามารถกำหนดช่วงเวลาในการมอบหมายได้
- 4.3.8 ระบบสามารถวัดผลการดำเนินการทางการตลาดทั้งในภาพรวม และแยกตามกลุ่มเป้าหมาย (Market Segment) ได้อย่างน้อยดังนี้
- 4.3.8.1 อัตราการตอบกลับต่อแผนการตลาด (Campaign Response)
- 4.3.8.2 ค่าใช้จ่ายสำหรับแต่ละแผนการตลาด (Budgeting)
5. ความต้องการด้านระบบงานสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Loan Origination System: LOS)
- 5.1 ความต้องการทั่วไป
- 5.1.1 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องโอนย้ายข้อมูล (Migration) จากระบบเดิมของธนาคารไปยังระบบ LOS ได้ โดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้กำหนด Template ของข้อมูล ซึ่งต้องสามารถโอนย้ายข้อมูลได้ทั้งหมด ตามที่ธนาคารกำหนด
- 5.1.2 ระบบสามารถแนบไฟล์ (Attached File) ประเภท PDF, Excel, Word, Powerpoint, File รูปภาพ, VDO File ได้เป็นอย่างน้อย และสามารถเรียกดูข้อมูลใน Attached File (Preview) ได้
- 5.1.3 ระบบต้องมีเครื่องมือสำหรับพัฒนา Workflow ต่างๆ บนระบบอย่างเป็นทางการเป็นขั้นตอน รวมทั้งสามารถกำหนด Input และ Output รวมทั้งเงื่อนไขในแต่ละขั้นตอนการทำงานได้
- 5.1.4 ระบบสามารถส่งต่อเรื่องหรือแจ้งเตือนแบบอัตโนมัติไปให้บุคคลที่เกี่ยวข้องได้

- 5.1.5 ระบบสามารถให้พนักงานของธนาคารที่ได้รับสิทธิ์ สามารถสร้างและกำหนดขั้นตอนการทำงาน รวมทั้งสามารถแก้ไข Workflow กระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อได้ หลังจากที่ระบบขึ้นใช้งานแล้ว
- 5.1.6 ระบบสามารถตรวจสอบและติดตามกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ได้แก่สถานะของงานปัจจุบัน ระยะเวลาการดำเนินงานในแต่ละขั้นตอน และระยะเวลาการดำเนินงานตั้งแต่งานเริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดกระบวนการ เป็นอย่างน้อย
- 5.1.7 ระบบสามารถสร้างการกระบวนการทำงานได้ ทั้งรูปแบบ Sequential Route, Parallel Route, Conditional Route ได้
- 5.1.8 ระบบ Loan Origination System (LOS) ต้องสามารถทำงานร่วมกับระบบ Customer Relationship Management (CRM) ได้ โดยต้องสามารถรับ-ส่งข้อมูลระหว่างกัน และต้องเป็นข้อมูลชุดเดียวกัน
- 5.2 ความต้องการสำหรับกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
- 5.2.1 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือก ต้องพัฒนา Workflow สำหรับกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ของธนาคาร ด้วยเครื่องมือสำหรับพัฒนา (Development Tools) ที่มาพร้อมกับระบบที่นำเสนอ โดยมีกระบวนการขั้นต่ำ ดังนี้
- 5.2.1.1 กระบวนการขออนุมัติสินเชื่อใหม่
- 5.2.1.2 กระบวนการขอเปลี่ยนแปลงสินเชื่อ
- 5.2.1.3 กระบวนการทบทวนวงเงิน
- 5.2.1.4 กระบวนการขอขยายวันครบกำหนดระยะเวลาอนุมัติมีผล
- 5.2.1.5 กระบวนการขอขยายระยะเวลาทบทวนวงเงิน
- 5.2.2 ระบบสามารถกำหนดผู้มีอำนาจอนุมัติสินเชื่อได้ โดยมีอำนาจอนุมัติขั้นต่ำ ดังนี้
- 5.2.2.1 อำนาจอนุมัติ เป็นคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อ ดังนี้ Credit Committee, Underwrite Committee, Board และสามารถเพิ่มเติมได้ในอนาคต ซึ่งคณะกรรมการพิจารณาสินเชื่อแต่ละคณะสามารถมีได้มากกว่า 1 ชุด เช่น Credit Committee ชุดที่ 1, Credit Committee ชุดที่ 2 เป็นต้น
- 5.2.2.2 อำนาจอนุมัติ เป็นอำนาจคู่ (Joint Authority) สามารถมีได้มากกว่า 1 คู่ เช่น ผู้บริหารฝ่าย ก. อนุมัติคู่กับผู้บริหารฝ่าย ข, ผู้บริหารฝ่าย ก. อนุมัติคู่กับผู้บริหารฝ่าย ค. เป็นต้น
- 5.2.2.3 อำนาจอนุมัติเป็นอำนาจบุคคล เช่น ผู้บริหารฝ่าย ผู้บริหารระดับสูงตามสายงาน
- 5.2.3 ระบบสามารถ Interface กับระบบ Credit Rating System ของธนาคาร เพื่อบันทึกข้อมูลผ่านหน้าจอ ของระบบ Credit Rating System สำหรับนิติบุคคลและนิติบุคคลค้าประกันในกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ
- 5.2.4 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานเรียกใช้ข้อมูล Credit Rating / Credit Scoring จากระบบ Credit Rating System เพื่อนำมาใช้ในระบบ LOS ในกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Workflow) ตามที่ธนาคารกำหนด และสามารถแบ่งเป็นกระบวนการย่อยได้ โดยมีกระบวนการย่อยขั้นต่ำ ดังนี้
- 5.2.4.1 กระบวนการที่ใช้ระบบในการพิจารณาอนุมัติ (Automate Underwrite) โดยพิจารณาจาก Credit Rating / Credit Scoring และเงื่อนไขอื่นๆ โดยต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด
- 5.2.4.2 กระบวนการที่ใช้ระบบในการพิจารณา ร่วมกับบุคคล/คณะ โดยต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด
- 5.2.4.3 กระบวนการที่ใช้บุคคล/คณะ ในการพิจารณาอนุมัติ โดยต้องเป็นไปตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด

- 5.2.5 ผู้ใช้งานสามารถบันทึกข้อมูลหลักประกันประเภทต่างๆ ได้ เช่น ที่ดินเปล่า, ที่ดินพร้อมสิ่งปลูกสร้าง, โรงงาน, เครื่องจักร, สิทธิการเช่า, เรือ, บัญชีเงินฝาก เป็นอย่างน้อย พร้อมทั้งสามารถบันทึกรายละเอียดตามแต่ละประเภทหลักประกันและข้อมูลอื่นๆตามที่ธนาคารกำหนดได้ และต้องสามารถเพิ่มเติมประเภทหลักประกันได้ในอนาคต นอกจากนี้หลักประกัน 1 รายการต้องสามารถใช้ได้กับเอกสาร Credit Approval (CA) ได้หลายฉบับ
- 5.2.6 ผู้ใช้งานสามารถสร้างเอกสารการขออนุมัติเครดิต (Credit Approval - CA) สำหรับกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อของธนาคารได้ และระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้
- 5.2.6.1 สามารถบันทึก/แก้ไขข้อมูล/แนบไฟล์ในเอกสาร CA ได้ โดยมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้
- 5.2.6.1.1 สามารถผูกหลักประกันเข้ากับ CA ได้หลายรายการ ภายใต้เอกสาร CA 1 ฉบับ
- 5.2.6.1.2 สิ่งที่ยื่นอนุมัติ
- 5.2.6.1.3 ประเด็นพิจารณา
- 5.2.6.1.4 ความเห็น
- 5.2.6.1.5 ข้อมูลเพื่อใช้ในการคำนวณ Credit Rating / Credit Scoring สำหรับลูกค้า และนิติบุคคลค้าประกัน (ถ้ามี)
- 5.2.6.1.6 Industry Warning Sign / Industry Rating
- 5.2.6.1.7 ความเป็นมา
- 5.2.6.1.8 ข้อมูลพื้นฐานของบริษัท
- 5.2.6.1.9 การเดินบัญชีกระแสรายวันย้อนหลัง 6 เดือน
- 5.2.6.1.10 ข้อมูลจาก NCB บุคคลค้าประกัน นิติบุคคลค้าประกัน
- 5.2.6.1.11 ข้อมูลวงเงินสินเชื่อที่มีกับสถาบันการเงินอื่น
- 5.2.6.1.12 ข้อมูลสำหรับนำเสนอธนาคารแห่งประเทศไทย
- 5.2.6.1.13 ข้อมูลผู้ซื้อ ได้แก่ ชื่อผู้ซื้อ ประเทศผู้ซื้อ สัดส่วน(%) เงื่อนไขการชำระเงิน เป็นอย่างน้อย
- 5.2.6.2 ระบบสามารถแสดงข้อมูล Interface จากระบบงานต่างๆของธนาคาร รวมทั้งข้อมูลระบบ CRM (ถ้ามี) ในเอกสาร CA ได้ โดยมีข้อมูลขั้นต่ำ ดังนี้
- 5.2.6.2.1 ข้อมูลรายละเอียดของลูกค้า
- 5.2.6.2.2 ข้อมูลรายละเอียดของวงเงิน การใช้วงเงินและเงื่อนไขวงเงิน
- 5.2.6.2.3 ข้อมูลรายละเอียดหลักประกัน
- 5.2.6.2.4 ข้อมูลอัตราดอกเบี้ย
- 5.2.6.2.5 ข้อมูลค่าธรรมเนียม
- 5.2.6.2.6 ข้อมูลเงินฝาก ภาระคงค้าง (รวมภาระคงค้างที่เกินกำหนด) ภาระผูกพัน Turnover (เช่น ประมาณธุรกรรมช่วง Post Shipment ผ่านธนาคาร เป็นต้น)
- 5.2.6.2.7 ประวัติการค้าชำระหนี้
- 5.2.6.2.8 ข้อมูล Credit Warning Sign
- 5.2.6.2.9 ข้อมูล Credit Rating / Credit Scoring
- 5.2.6.2.10 ข้อมูลคดีความภาครัฐ
- 5.2.6.2.11 ข้อมูลเงินกองทุน
- 5.2.6.2.12 ข้อมูล NCB ของลูกค้า เช่น วงเงินสินเชื่อที่มีกับสถาบันการเงิน ประวัติการใช้วงเงิน ยอดหนี้คงเหลือ (Outstanding) เป็นต้น

- 5.2.6.2.13 ข้อมูลจากระบบ ENLITE เช่น ข้อมูลของบริษัท ผู้ถือหุ้น ผู้บริหารของบริษัทของลูกค้าที่สนใจให้บริการ เป็นต้น
- 5.2.6.3 ข้อมูล Interface จากระบบงานต่างๆของธนาคาร ในเอกสาร CA ระบบต้องสามารถให้ผู้ใช้งานเลือกวิธีการจัดการข้อมูล Interface ได้ 2 วิธีการ คือ "ให้ระบบ Interface ข้อมูลให้" หรือ "ผู้ใช้งานต้องการบันทึกข้อมูลด้วยตนเอง" สำหรับข้อมูล Interface เหล่านี้เป็นอย่างน้อย
- 5.2.6.3.1 ข้อมูลรายละเอียดเงินไขวงเงิน
- 5.2.6.3.2 ข้อมูลรายละเอียดหลักประกัน
- 5.2.6.3.3 ข้อมูลอัตราดอกเบี้ย
- 5.2.6.3.4 ข้อมูลค่าธรรมเนียม
- โดยผู้ใช้งานสามารถเลือกวิธีการจัดการข้อมูล Interface ได้ในระดับวงเงิน
- 5.2.6.4 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานสามารถ Re-Load ข้อมูล Interface จากระบบงานหรือข้อมูลในธนาคารได้เมื่อต้องการ สำหรับข้อมูลที่กำหนดเป็น "ให้ระบบ Interface ข้อมูลให้"
- 5.2.6.5 ระบบสามารถคำนวณข้อมูลในเอกสาร CA ได้เป็นอย่างน้อย ดังนี้
- 5.2.6.5.1 วงเงินรวมหลังคุณค่าแปลงสภาพ/น้ำหนักความเสี่ยง (ล้านบาท)
- 5.2.6.5.2 วงเงินตามเกณฑ์ Single Lending Limit (ล้านบาท)
- 5.2.6.5.3 สัดส่วนวงเงินรวมตามเกณฑ์ Single Lending Limit (%)
- 5.2.6.5.4 สัดส่วนวงเงินตามเกณฑ์ Concentration Guideline ต่อหมวดอุตสาหกรรม (%)
- 5.2.6.5.5 สัดส่วนวงเงินตามเกณฑ์ Concentration Guideline ต่อประเทศ (%)
- 5.2.6.5.6 AMLO Rating
- 5.2.6.6 ระบบสามารถออกรายงานบันทึกขออนุมัติเครดิต บันทึกทบทวนวงเงิน ใบสรุปกลุ่มลูกค้าตามรูปแบบที่ธนาคารกำหนด
- 5.2.7 ระบบสามารถสำเนา (Copy) เอกสารการขออนุมัติเครดิต (Credit Approval - CA) เดิม เพื่อใช้เป็นเอกสารต้นแบบในการแก้ไขข้อมูลเพิ่มเติม สำหรับการขออนุมัติสินเชื่อเรื่องอื่นๆ โดยต้องสำเนาภายใต้ลูกค้าเดียวกันเท่านั้น โดยสถานะของรายการ CA ต้องเป็นสถานะเริ่มต้นสร้างเอกสาร CA และระบบต้องเก็บ CA Reference No. เดิมที่สำเนารายการ รวมทั้งวันที่และเวลาที่ทำการสำเนา CA
- 5.2.8 ระบบสามารถติดตามสถานะ (Status Monitor) ของรายการเอกสาร CA ที่สร้างได้ในทุกขั้นตอน
- 5.2.9 ระบบสามารถแนบไฟล์ (Attached File) ได้ทุกขั้นตอน ตามที่ธนาคารกำหนด
- 5.2.10 ระบบสามารถกำหนดการส่งรายการเอกสาร CA ไปยังผู้พิจารณา/ผู้อนุมัติลำดับถัดไปได้ โดยระบบสามารถระบุเป็นรายบุคคล หรือระบุเป็นกลุ่มของตำแหน่งได้ (ใน 1 กลุ่มอาจมีได้มากกว่า 1 ตำแหน่ง)
- 5.2.11 กรณีผู้สร้างเอกสาร CA เป็นบุคคลที่ไม่ได้อยู่ในตำแหน่งผู้สร้างเอกสารที่ระบุในกระบวนการอนุมัติเครดิต เมื่อผู้สร้างเอกสาร CA ทำการส่งรายการ ระบบต้องสามารถส่งรายการไปยังผู้พิจารณา/ผู้อนุมัติลำดับถัดไปได้ เช่น ตามกระบวนการอนุมัติสินเชื่อ กำหนดให้เจ้าหน้าที่เป็นผู้สร้างเอกสาร CA => ผู้ช่วยผู้บริหารส่วน => ผู้บริหารส่วน กรณีที่ผู้ช่วยผู้บริหารส่วน เป็นผู้สร้างเอกสาร CA เมื่อทำการส่งรายการ ระบบต้องส่งรายการไปยังลำดับถัดไปคือผู้บริหารส่วนได้อัตโนมัติ
- 5.2.12 กรณีผู้พิจารณา/ผู้อนุมัติลำดับถัดไป ที่ได้รับเอกสาร CA ไม่พร้อมปฏิบัติงาน ผู้ใช้งานที่ได้รับสิทธิ์สามารถทำการข้ามขั้นตอนนั้นๆได้ โดยระบบต้องเก็บสถานะ (Status) ของการทำรายการเอกสาร CA ในแต่ละขั้นตอนที่ข้ามรายการได้
- 5.2.13 ระบบสามารถให้ผู้พิจารณารายการ/ผู้อนุมัติรายการ ดำเนินการ ดังนี้
- 5.2.13.1 กรณีส่งรายการไปยังผู้พิจารณา/ผู้อนุมัติในลำดับถัดไป ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานบันทึกความเห็นเพิ่มเติมได้

- 5.2.13.2 กรณี Reject รายการ ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานสามารถ Comment ได้ โดยการบันทึก และ/หรือ Attached File เพื่อส่งกลับไปยังผู้สร้างเอกสารได้ โดย Comment ต้อง ไม่ใช่ในการพิจารณาอนุมัติ
- 5.2.14 ระบบสามารถส่ง e-mail แจ้งผู้ใช้งานหรือกลุ่มของผู้ใช้งานได้เป็นอย่างน้อย ดังนี้
- 5.2.14.1 เมื่อมีการส่งเอกสาร CA ไปยังลำดับถัดไป
- 5.2.14.2 เมื่อมีการ Reject เอกสาร CA
- 5.2.14.3 เมื่อ CA ได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจ
- 5.2.14.4 เมื่อมีการ Complete รายการ CA
- 5.2.14.5 เมื่อหมดระยะเวลาการอนุมัติมีผล
- 5.2.14.6 เมื่อใกล้ถึงวันครบกำหนดระยะเวลาการอนุมัติมีผล โดยระบบแจ้งให้ทราบล่วงหน้า ตามระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด
- 5.2.14.7 เมื่อใกล้ถึงวันครบกำหนดทบวงเงิน โดยระบบแจ้งให้ทราบล่วงหน้าตามระยะเวลา ที่ธนาคารกำหนด
- 5.2.15 ระบบสามารถเก็บข้อมูลตามมติที่อนุมัติได้ โดยกรณีที่มีมติที่อนุมัติไม่ตรงกับสิ่งที่ขออนุมัติตาม CA ระบบต้องให้ผู้ใช้งานสามารถนำข้อมูลที่อนุมัติมาปรับปรุงข้อมูลหรือเพิ่มรายการให้เป็นไปตามมติ ที่อนุมัติ โดยระบบต้องเก็บข้อมูลแยกเก็บข้อมูลที่บันทึกเป็นอีกหนึ่งชุดข้อมูล
- 5.2.16 เมื่อ CA ได้รับการอนุมัติจากผู้มีอำนาจอนุมัติ และมติเป็นอนุมัติ ระบบต้องรองรับการทำงาน อย่างน้อย ดังนี้
- 5.2.16.1 ระบบสามารถเลือกแบบสัญญาให้กับเอกสาร CA ได้ และผู้ใช้งานสามารถเปลี่ยนแบบ สัญญาได้ ตามที่ผู้ใช้งานต้องการ
- 5.2.16.2 ระบบสามารถกำหนดระยะเวลาการอนุมัติมีผลให้อัตโนมัติ ตามแบบสัญญาที่ผู้ใช้งาน กำหนด และสามารถแก้ไขได้
- 5.2.16.3 ผู้ใช้งานสามารถกำหนดรายการเอกสารที่ต้องใช้ในการทำสัญญา และระบุสถานะของ เอกสารได้
- 5.2.16.4 ผู้ใช้งานสามารถบันทึกวันที่ที่นัดหมายลูกค้าเพื่อเซ็นสัญญา
- 5.2.16.5 ผู้ใช้งานสามารถบันทึกวันที่เซ็นสัญญา
- 5.2.16.6 ผู้ใช้งานสามารถ Attached File เอกสารสัญญา
- 5.2.17 เมื่อมีการ Complete รายการเอกสาร CA (Close CA) แล้ว ผู้ใช้งานไม่สามารถเพิ่ม/แก้ไขรายการ หรือเพิ่ม/ลบ Attached File ในเอกสาร CA ได้ ยกเว้นในกรณีที่เอกสาร CA นั้น ได้รับการอนุมัติ และผลของมติเป็นอนุมัติ ผู้ใช้งานสามารถดำเนินการได้ อย่างน้อยดังนี้
- 5.2.17.1 เพิ่มข้อมูลหลักประกัน ในเอกสาร CA
- 5.2.17.2 เพิ่ม Attached File ในเอกสาร CA
- 5.2.18 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานเรียกดูรายการ CA ได้ โดยสามารถเรียงลำดับตามวันที่สร้างเอกสาร วันที่ Complete CA ได้เป็นอย่างน้อย
- 5.2.19 การจัดการแผนการทบวงเงินประจำปี โดยระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้
- 5.2.19.1 ระบบสามารถจัดเก็บข้อมูลลูกค้าที่มีวงเงินสินเชื่อกับธนาคาร ตามวันเดือนปีที่ธนาคาร กำหนด เพื่อนำมาใช้ในการบันทึกแผนการทบวงเงินประจำปีได้ เช่น ต้องการใช้จ่ายข้อมูล ลูกค้า ณ วันที่ 30 ธันวาคม 2559 เพื่อใช้ในการบันทึกแผนการทบวงเงินประจำปี เป็นต้น

- 5.2.19.2 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานบันทึกแผนการทบทวนวงเงินประจำปีเป็นรายลูกค้าได้ โดยผู้ใช้งานระบุเดือนและปีที่ต้องการทบทวน กรณีลูกค้ารายใดที่ผู้ใช้งานเห็นว่าไม่อยู่ในเกณฑ์ทบทวน ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานระบุสถานะการทบทวนเป็น "ไม่ต้องทบทวนวงเงิน" พร้อมทั้งระบุเหตุผล
- 5.2.19.3 ระบบสามารถตรวจสอบความครบถ้วนของข้อมูล สำหรับการบันทึกแผนการทบทวนวงเงินประจำปีของลูกค้าแต่ละราย ก่อนนำส่งข้อมูลให้ผู้มีอำนาจอนุมัติได้ โดยข้อมูลที่นำส่งเพื่อการขออนุมัติ ต้องเป็นข้อมูลลูกค้าทุกรายของฝ่ายงานที่ต้องการทบทวนวงเงิน เช่น ฝ่าย ก. มีลูกค้าที่ต้องทบทวนวงเงินในปี 2560 จำนวน 100 ราย ดังนั้นข้อมูลลูกค้าที่นำส่งให้ผู้บริหารฝ่าย ก. อนุมัติรายการในครั้งนี้ ต้องมีจำนวน 100 ราย เป็นต้น
- 5.2.19.4 ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานเรียกดู/พิมพ์รายงานลูกค้าตามแผนการทบทวนวงเงินประจำปีได้ โดยสามารถเลือกเงื่อนไขการเรียกดู/พิมพ์รายงานได้ เช่น ตามฝ่ายงาน ตามส่วนงาน ตามเดือน/ปีที่ต้องการทบทวน ตามลูกค้า เป็นอย่างน้อย
- 5.2.19.5 ระบบสามารถแจ้งเตือนให้ผู้ดูแลลูกค้าทราบ เมื่อใกล้ถึงวันครบกำหนดการทบทวนวงเงินประจำปีได้ โดยแจ้งล่วงหน้าตามระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด
- 5.2.20 ผู้ใช้งานสามารถจัดการข้อมูลการติดตามเงื่อนไขการอนุมัติของลูกค้าผ่านหน้าจอของระบบได้ หลังจากผ่านกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ ดังนี้
- 5.2.20.1 ข้อมูลที่ต้องบันทึก/ปรับปรุง ได้แก่ เลขที่ลูกค้า เงื่อนไขอนุมัติ วันครบกำหนดการอนุมัติ สถานะของการอนุมัติ ผู้รับผิดชอบเงื่อนไขอนุมัติ เป็นอย่างน้อย
- 5.2.20.2 ระบบสามารถแจ้งเตือนให้ผู้รับผิดชอบทราบล่วงหน้าก่อนถึงวันครบกำหนดการอนุมัติตามระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด
- 5.2.20.3 ระบบสามารถออกรายงานเงื่อนไขการอนุมัติตามเงื่อนไขได้ เช่น ตามรายลูกค้า ตามวันที่ครบกำหนดการอนุมัติ สถานะของการอนุมัติ เป็นอย่างน้อย
- 5.2.21 ระบบสามารถออกรายงาน (Report) / เรียกดูข้อมูล (inquiry) ได้ตามที่ธนาคารกำหนด และสามารถ Export ข้อมูลและรายงานในรูปแบบของไฟล์ PDF, Excel, Word รวมทั้งสามารถพิมพ์ข้อมูลและรายงานผ่านเครื่องพิมพ์ของธนาคารได้เป็นอย่างน้อย ดังนี้
- 5.2.21.1 รายการที่ผ่านการอนุมัติ สามารถแสดงรายการตามเงื่อนไขข้อมูล เช่น ผู้อนุมัติ ผ่านฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อ/ไม่ผ่านฝ่ายวิเคราะห์สินเชื่อ เป็นอย่างน้อย
- 5.2.21.2 รายการที่ไม่ผ่านการอนุมัติ (ธนาคารปฏิเสธการให้สินเชื่อ)
- 5.2.21.3 รายการที่ได้รับอนุมัติ แต่ยังไม่เซ็นสัญญา/ยังไม่ปิด CA
- 5.2.21.4 รายการที่ขออนุมัติยกเลิกวงเงิน / รายการที่ยกเลิกวงเงินเนื่องจากไม่เซ็นสัญญา
- 5.2.21.5 รายการที่ทำการทบทวนวงเงิน
- 5.2.21.6 รายงานครบกำหนดทบทวนวงเงิน (ระบุช่วงวันที่ล่วงหน้า)
- 5.2.21.7 รายงานครบกำหนดระยะเวลาอนุมัติมีผล (ระบุช่วงวันที่ล่วงหน้า)
- 5.2.22 ระบบสามารถเก็บข้อมูลวันที่และเวลาที่มีการแก้ไขข้อมูล และผู้ที่เปลี่ยนแปลงข้อมูลล่าสุด

6. ความต้องการด้านการกำหนดสิทธิ์การใช้งาน (Authentication and Access Control)

ระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้

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

- 6.2 ระบบสามารถยืนยันตัวตนของผู้ใช้งาน (Authentication) กับ ระบบจัดเก็บ Username และ Password ของธนาคาร ด้วยรหัสผู้ใช้งาน (Username) และรหัสผ่าน (Password)
- 6.3 ระบบสามารถตรวจสอบสิทธิ์การเข้าใช้ระบบของผู้ใช้งาน (Authorization)
- 6.4 ระบบสามารถกำหนดสิทธิ์การเข้าใช้งานระบบ เป็นรายผู้ใช้งาน หรือกลุ่มของผู้ใช้งานเพื่อให้ได้รับสิทธิ์เดียวกันได้
- 6.5 ระบบสามารถจัดการความปลอดภัยในการเข้าถึงข้อมูล สำหรับแต่ละรายผู้ใช้งาน หรือกลุ่มของผู้ใช้งานได้
- 6.6 ระบบสามารถเพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ลบ สิทธิ์การเข้าใช้งานระบบของผู้ใช้งานได้
- 6.7 ระบบสามารถ Enable/Disable Username ของผู้ใช้งานได้
- 6.8 ระบบสามารถระงับการใช้งานของบัญชีผู้ใช้งานเป็นการชั่วคราว เมื่อมีการใส่ข้อมูลการพิสูจน์ตัวตนผิดเกิน 5 ครั้ง และปลดระงับให้ผู้ใช้สามารถ log in ได้อีกครั้งหลังจาก 10 นาที (ธนาคารสามารถเปลี่ยนแปลงได้ในอนาคต) นับจากการใส่ข้อมูลการพิสูจน์ตัวตนผิดครั้งสุดท้าย
7. **ความต้องการด้านการบันทึกการใช้งานระบบ (Audit Trail)**
ระบบต้องมีคุณสมบัติขั้นต่ำ ดังนี้
- 7.1 ระบบมีการเก็บ Audit Trail โดยบันทึกข้อมูลทุกครั้งที่มีการปรับปรุงข้อมูลบนหน้าจอ โดยระบุผู้ที่เข้าถึงข้อมูล วันที่ เวลา และเครื่องที่เข้าทำรายการ เพื่อการตรวจสอบและติดตามข้อมูลต่างๆ ในระบบย้อนหลังได้
- 7.2 ระบบสามารถบันทึกข้อมูลการเข้าใช้ระบบ ทั้งแบบการเข้าใช้สำเร็จและไม่สำเร็จในระบบได้
- 7.3 ระบบสามารถจัดเก็บและรวบรวมข้อมูลของจำนวนของผู้ใช้งานที่เข้าใช้ระบบผ่านช่องทางติดต่อทั้งหมด
8. **การรับประกันคุณภาพ**
ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องจัดให้มีการรับประกันคุณภาพระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) แบบ On Site Service เป็นระยะเวลา 1 ปี นับจากวันที่ธนาคารตรวจรับมอบงานงวดสุดท้ายเป็นที่เรียบร้อยแล้ว
9. **การให้บริการสนับสนุนระหว่างการรับประกันคุณภาพ (Support)**
ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องจัดให้มีบริการอย่างน้อยดังต่อไปนี้
- 9.1 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ที่มีความเชี่ยวชาญพร้อมหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถรับแจ้งเหตุขัดข้องและให้คำปรึกษาหรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้นเกี่ยวกับการใช้งานระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) ในวันทำการของธนาคาร (วันจันทร์ ถึง วันศุกร์) ตั้งแต่เวลา 7.30 น. - 20.00 น. รวมถึงช่องทางอื่นที่ธนาคารสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาได้
- 9.2 กรณีไม่สามารถให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์หรือช่องทางอื่นได้ ต้องจัดส่งพนักงานเข้ามาแก้ไขปัญหาหรือเหตุขัดข้องมายังสถานที่ติดตั้งใช้งานให้แล้วเสร็จภายใน 1 วันทำการ นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) จากธนาคาร
- 9.3 ต้องจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเหตุขัดข้อง และ/หรือความชำรุดบกพร่องของระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) อย่างละเอียดให้แก่ธนาคารในทันทีที่สามารถดำเนินการได้ และตกลงเป็นผู้รับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้าดำเนินการทั้งจำนวน
- 9.4 ต้องตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบบริหารลูกค้าสัมพันธ์ (CRM) และระบบสนับสนุนกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (LOS) ไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง/ปี พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการตรวจเช็ค รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร (ถ้ามี) เป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้งที่ให้บริการ โดยจะต้องแจ้งกำหนดวันเวลาที่แน่นอนก่อนดำเนินการให้บริการล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 7 วันทำการ

10. การ Upgrade ระบบ

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

11. ขอบเขตงาน

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการตามขอบเขตงานที่กำหนดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

11.1 ด้านการออกแบบ พัฒนา การทดสอบ และการติดตั้ง

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

11.2 ด้านการฝึกอบรม

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

11.3 ด้านเอกสาร

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

12. กรรมสิทธิ์และลิขสิทธิ์ของเอกสาร และโปรแกรมคอมพิวเตอร์

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

13. การส่งมอบงาน

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

14. ค่าปรับ

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

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

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

15. การชำระเงิน

ธนาคารจะชำระเงินตามมูลค่าที่ได้ตกลงไว้ในสัญญาภายในระยะเวลา 30 วัน หลังจากที่ได้รับจ้างได้ส่งมอบงาน และผ่านการตรวจรับมอบงานโดยถูกต้องครบถ้วนจากคณะกรรมการตรวจรับของธนาคาร ตามเงื่อนไขที่กำหนด โดยแบ่งเป็น 3 งวด ดังนี้

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

16. อื่นๆ

กรณีผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงบุคลากรจากที่ได้นำเสนอต่อธนาคารไว้ ต้องจัดทำเอกสารชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น พร้อมเสนอรายชื่อและคุณสมบัติของบุคลากรเป็นลายลักษณ์อักษรให้ธนาคารพิจารณาให้ความเห็นชอบก่อนมาปฏิบัติงาน