

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
ตารางแสดงวงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรรและรายละเอียดค่าใช้จ่าย
ในการจัดจ้างพัฒนาระบบคอมพิวเตอร์

1. ชื่อโครงการ **การจัดการระบบงานบริหารจัดการและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล**

2. หน่วยงานเจ้าของโครงการ **ฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน**

3. วงเงินงบประมาณที่ได้รับจัดสรร **10,000,000.- บาท (สิบล้านบาทถ้วน)**

4. วันที่กำหนดราคากลาง (ราคาอ้างอิง) **๓๐ พ.ย. 2563**

เป็นเงิน **8,152,519.18 บาท (แปดล้านหนึ่งแสนห้าหมื่นสองพันห้าร้อยสิบเก้าบาทสิบแปดสตางค์)** ราคา/หน่วย

5. ค่า Hardware	-	บาท
<hr/>		
6. ค่า Software	-	บาท
<hr/>		
7. ค่าพัฒนาระบบ	8,152,519.18	บาท
<hr/>		
8. ค่าใช้จ่ายอื่นๆ	-	บาท
<hr/>		

9. รายชื่อผู้รับผิดชอบกำหนดราคากลาง

- | | | |
|-------------------|-----------|---|
| 9.1 นางสาวกนกวรรณ | มหิวรรณ | ผู้ช่วยผู้บริหารฝ่ายกำกับการปฏิบัติงาน |
| 9.2 นายธนกฤต | อังคณากุล | ผู้บริหารส่วนจัดซื้อเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายธุรการ |
| 9.3 นายศมน | หงษ์ทอง | ผู้บริหารส่วนรักษาความปลอดภัยเทคโนโลยีสารสนเทศ
ฝ่ายปฏิบัติการเทคโนโลยีสารสนเทศ |

๑ แหล่งที่มาของราคากลาง (ราคาอ้างอิง)

- 10.1 บริษัท ดีลรอยท์ ทัช โรแมนติก ไชยยศ ที่ปรึกษา จำกัด
- 10.2 บริษัท เมโทรซิสเต็มส์คอร์ปอเรชั่น จำกัด (มหาชน)
- 10.3 บริษัท เอซีอินโฟเทค จำกัด

รายละเอียดและขอบเขตของงาน
การจัดหาระบบงานบริหารจัดการและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอระบบงานบริหารจัดการและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตามขอบเขตงานที่ธนาคารกำหนด โดยมีขอบเขตการดำเนินงานดังต่อไปนี้

1. ข้อกำหนดความต้องการทั่วไป

1.1 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอระบบงานบริหารจัดการและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ที่สามารถทำงานได้ตามวัตถุประสงค์ของ ธสน. และสามารถทำงานร่วมกับระบบคอมพิวเตอร์และระบบเครือข่ายของธนาคารที่ใช้งานอยู่ในปัจจุบันตลอดจนสามารถรองรับการขยายงานในอนาคตของธนาคาร ได้อย่างมีประสิทธิภาพ

1.2 ต้องเสนออุปกรณ์, โปรแกรมต่างๆ, บริการ และส่วนประกอบเพิ่มเติมที่จำเป็นต่อการให้บริการให้ครบถ้วน หากบริการใดที่ธนาคารไม่ได้กำหนดและมีความจำเป็นต้องนำมาใช้งานร่วมกันเพื่อให้เกิดประสิทธิภาพสูงสุด ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องจัดหาและส่งมอบให้กับธนาคารได้อย่างครบถ้วน และสามารถทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพรองรับปริมาณการใช้งานของธนาคาร เช่น หากระบบงานที่นำเสนอต้องมีการใช้บริการ Cloud Computing ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอราคาการให้บริการ Cloud Computing นั้นซึ่งต้องมีประสิทธิภาพรองรับปริมาณการใช้งานของธนาคาร

1.3 หากมีการใช้บริการ Cloud Computing ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดเตรียมข้อมูลที่เกี่ยวข้องเพื่อประกอบการขออนุญาตกับหน่วยงานกำกับดูแลให้ธนาคารสามารถนำระบบขึ้นใช้งานได้อย่างถูกต้อง (ถ้ามี)

1.4 ผลិតภัณฑ์ที่ให้บริการทั้งหมด ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีสิทธิความเป็นเจ้าของอย่างถูกต้อง เพื่อให้บริการกับธนาคาร

1.5 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอระบบที่สามารถทำงานกับเอกสารได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

1.6 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอระบบที่ได้การรับรองมาตรฐานความปลอดภัยมาตรฐาน ISO 27001 และ ISO 27701 และมีรายงานการประเมินความปลอดภัยความ SOC 2 Type II ให้แก่ธนาคาร

2. ข้อกำหนดเกี่ยวกับคุณลักษณะเฉพาะ (Specification)

2.1 คุณสมบัติทั่วไปสำหรับระบบบริหารจัดการและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

2.1.1 ระบบสามารถทำการ Authentication ผ่าน Active Directory ได้ ในส่วนผู้ใช้งานจากพนักงานของธนาคารและ Single Sign-On (SSO) ผ่านโปรโตคอล SAML 2.0 หรือ Active Directory Federation Services (ADFS)

2.1.2 ระบบที่นำเสนอต้องสามารถตรวจสอบเว็บไซต์ (Web Scanning) ทั้งในส่วนของ cookies consent, tag, tracker, pixels, beacons และอื่น ๆ และธนาคารต้องสามารถสร้าง banner แก่ไขเนื้อหาการใช้งานได้ สำหรับการขอใช้งาน cookie รวมทั้งสามารถติดตาม (monitoring) และจัดทำรายงานข้อมูลการใช้งานได้ โดยมี Parent domain เป็น *.exim.go.th

2.1.3 ระบบที่นำเสนอสามารถบริหารจัดการเอกสารให้ความยินยอม (Consent) และมีการจัดทำรายงานตามที่ธนาคารกำหนด ครอบคลุมการให้ความยินยอมในรูปแบบคุกกี้ (Cookies Consent) และการให้ความยินยอมในรูปแบบสากล (Universal Consent) และโดยมีรูปแบบการให้ความยินยอมไม่เกิน 6 web-forms หรือ 6 ช่องทาง และสามารถรองรับเจ้าของข้อมูล (Data Subject) ไม่น้อยกว่า 1000 ราย แต่ไม่เกิน 1 ล้านราย รวมถึงจะต้องสามารถเชื่อมโยงกับระบบงานภายในธนาคารเฉพาะที่เกี่ยวข้องกับ Consent อย่างน้อย 1 ระบบงาน

2.1.4 ระบบที่นำเสนอจะต้องมีช่องทางให้เจ้าของข้อมูล (Data Subject) สามารถที่จะร้องขอตามสิทธิในการบริหารจัดการข้อมูลของตนเองผ่าน Web form และธนาคารสามารถติดตาม (tracking) คำร้องขอเหล่านั้นได้ (Life cycle) เพื่อให้สอดคล้องตามที่กฎหมายกำหนด

2.1.5 ระบบที่นำเสนอต้องสามารถจัดทำแผนที่ข้อมูล (Data Mapping) สำหรับจัดการกิจกรรมที่เกี่ยวข้องของช่องทางธนาคารที่เกี่ยวข้องกับการรวบรวม ประมวลผล จัดเก็บข้อมูล และส่งต่อข้อมูลส่วนบุคคลที่เกิดขึ้น

2.1.6 ระบบที่นำเสนอรองรับการจัดการด้านนโยบาย (Policies and Notice Management) เพื่อให้ผู้ใช้งานได้รับข้อมูล Policy ที่ถูกต้อง

2.1.7 ระบบที่นำเสนอต้องรองรับสิทธิของเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล (Rights of data subjects) ไว้หลายประการดังต่อไปนี้

2.1.7.1 สิทธิในการให้ความยินยอมและการเพิกถอนความยินยอม (Data consent)

2.1.7.2 สิทธิในการขอรับ หรือขอให้โอนข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับตนเอง สิทธิในการเข้าถึงทำสำเนาและโอนข้อมูลส่วนบุคคล (Data portability)

2.1.7.3 สิทธิในการขอให้ลบหรือทำลายหรือทำให้ข้อมูลส่วนบุคคลเป็นข้อมูลที่ไม่สามารถระบุตัวตนได้ (Right to be forgotten)

2.1.7.4 สิทธิในการขอให้แก้ไขข้อมูลส่วนบุคคลให้ถูกต้อง (Right to rectification)

2.1.8 ผู้ใช้ระบบงานสามารถเรียกดูข้อมูลย้อนหลังได้ ตามที่ธนาคารกำหนด

2.1.9 ระบบสามารถบันทึกข้อมูลการเข้าใช้ระบบ (Access Log) ของผู้ใช้งานระบบ

2.1.10 ระบบสามารถเก็บบันทึกข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นระหว่างการประมวลผลโดยละเอียด (Error Logging) ได้

2.1.11 ระบบสามารถเก็บข้อมูลการบันทึกและการปรับปรุงรายการ (Data Audit) ได้

2.2 ความต้องการด้านเทคนิค (Technical Requirement)

2.2.1 ระบบมีการทำงานแบบ Web Base Application โดยสามารถเรียกใช้งานผ่าน Web Browser

2.2.2 ระบบสามารถทำงานบน Browser Chrome Version 78.0 ขึ้นไป

2.2.3 ระบบสามารถเชื่อมต่อในมาตรฐาน SOAP หรือ RESTful เป็นอย่างน้อยได้

2.2.4 ระบบสามารถกำหนดสิทธิการใช้งานในแต่ละระดับและฟังก์ชันการใช้งานได้

2.2.5 ระบบสามารถจัดการสิทธิ User management /Monitor/Role & Privilege

SSK


- 2.2.6 ระบบสามารถตรวจสอบข้อมูลที่จำเป็น (Mandatory Field) ที่ต้องบันทึกได้
- 2.2.7 ระบบสามารถรองรับจำนวนผู้ใช้งานระบบ ไม่น้อยกว่า 1000 Users และในระดับของ Administrator ไม่น้อยกว่า 10 Users
- 2.2.8 ระบบการจัดการกับการให้ความยินยอมของลูกค้า (Consent Management)
 - 2.2.8.1 สามารถแสดงหน้าจอ Dashboard แสดงข้อมูล Transaction, collection point และ purpose โดยสามารถ Drilldown เพื่อดูรายละเอียดเพิ่มเติมได้
 - 2.2.8.2 สามารถกำหนด purpose โดยระบุรายละเอียดได้อย่างน้อย ดังนี้ Name, Description และ Default Language
 - 2.2.8.3 สามารถสร้าง collection point ในการรับข้อมูล โดยรองรับวิธีในการรับข้อมูล ได้อย่างน้อย ดังนี้ Web Forms และ API
 - 2.2.8.4 Collection Point หรือ Preference Center ต้องสามารถกำหนด Consent purpose ได้มากกว่า 1 purpose
 - 2.2.8.5 รองรับการทำ Double Opt-In สำหรับข่าวของข้อมูลส่วนบุคคลทำการยืนยัน ข้อมูลผ่านทาง email
 - 2.2.8.6 รองรับการ Filter ข้อมูล Transaction ที่ต้องทราบดี
 - 2.2.8.7 รองรับการแจ้ง Acknowledgement ให้เจ้าของข้อมูลส่วนบุคคลรับทราบผ่านทาง email
 - 2.2.8.8 รองรับการแก้ไขเปลี่ยนแปลงความยินยอมผ่าน Preference Center
- 2.2.9 ระบบการจัดการความยินยอมคุกกี้ของลูกค้า (Cookies Consent Management)
 - 2.2.9.1 สามารถตรวจสอบ และแสดงรายละเอียด Cookie ภายใต้อินเทอร์เน็ตที่ต้องการ
 - 2.2.9.2 รองรับการสร้าง Template สำหรับ Banner ที่สามารถปรับแต่งทั้งในส่วนของ Layout, Styling และ Content ได้
 - 2.2.9.3 สามารถกำหนด Layout ของ Banner Template ได้อย่างน้อย ดังนี้ Center Rounded, Flat, Floating Rounded, Floating Rounded Corner และ Floating Rounded Icon ได้
 - 2.2.9.4 สามารถกำหนด Layout ของ Preference Center ได้อย่างน้อย ดังนี้ Center, Panel และ Tab ได้
 - 2.2.9.5 ระบบมีฐานข้อมูลในการจำแนกประเภท Cookie
 - 2.2.9.6 สามารถจัดประเภทของ Cookie อย่างน้อยตามวัตถุประสงค์ดังต่อไปนี้ Strictly necessary Cookies, Performance Cookies, Functional Cookies, Targeting Cookies และ Social Media Cookies
 - 2.2.9.7 รองรับให้มีการสร้าง Category ได้
 - 2.2.9.8 รองรับการกำหนด Rule โดยใช้ข้อมูลตำแหน่ง (Location) ของ Visitor ได้

- 2.2.9.9 รองรับการทำให้ Mobile consent สำหรับ iOS และ Android ได้
- 2.2.10 ระบบจัดการสิทธิการเข้าถึงของเจ้าของข้อมูล (Data Subject Access Rights)
- 2.2.10.1 สามารถจัดการคำร้องขอของเจ้าของข้อมูล (Data Subject) แบบเป็นกระบวนการ รวมถึง Data Collection ในรูปแบบ Web Form
- 2.2.10.2 รองรับ Workflow สำหรับแบ่งคำร้องขอของเจ้าของข้อมูล เป็นกระบวนการย่อยๆ เพื่อช่วยในการจัดลำดับความสำคัญในการจัดการ
- 2.2.10.3 สามารถจัดการ Version ของ Web Form ได้ในกรณีที่มีการแก้ไขรายละเอียดเพิ่มเติม
- 2.2.10.4 มี GUI สำหรับแก้ไข Web Form เพื่อให้สอดคล้องต่อความต้องการ รวมถึงมี Template สำหรับเลือกใช้งาน
- 2.2.10.5 Web Form สามารถแสดงผลได้หลายภาษา .
- 2.2.10.6 Web Form ต้องรองรับการเชื่อมต่อ Web Site ที่มีอยู่เดิมด้วย API
- 2.2.10.7 ระบบที่นำเสนอสามารถแสดงข้อมูลเบื้องต้นเกี่ยวกับคำร้องขอของเจ้าของข้อมูลในระบบ เช่น ประเภทคำร้องขอ เป็นต้น
- 2.2.10.8 รองรับการสืบค้นประวัติคำร้องขอของเจ้าของข้อมูล
- 2.2.10.9 รองรับการนำรายงานข้อมูลคำร้องขอของเจ้าของข้อมูล ออกในรูปแบบ Spreadsheet
- 2.2.10.10 มี Dashboard แสดงข้อมูลภาพรวมคำร้องขอของเจ้าของข้อมูลแบบ Executive
- 2.2.11 ระบบจัดการแผนที่ข้อมูล Data Mapping Management
- 2.2.11.1 สามารถสร้าง Inventory สำหรับช่วยจัดการการเก็บข้อมูลเรื่อง Privacy
- 2.2.11.2 รองรับการเชื่อมโยง Assessment กับ Inventory ที่จัดเก็บไว้ได้
- 2.2.11.3 สามารถเพิ่มข้อมูลใน Inventory ได้แก่ Asset, Processing Activity, Legal Entity หรือ Vendor ได้
- 2.2.11.4 รองรับการค้นหาข้อมูลที่อยู่ใน Inventory โดยใช้ชื่อในการค้นหา รวมถึงสามารถทำ Filter ผลลัพธ์ของการค้นหาได้
- 2.2.11.5 สามารถแสดงประวัติการแก้ไข หรือ audit log ที่เกิดขึ้นได้
- 2.2.11.6 รองรับการ import ข้อมูลในรูปแบบ xls หรือxlsx เป็นอย่างน้อย
- 2.2.11.7 สามารถแสดง Risk Dashboard โดยแบ่งข้อมูลด้วย Stage หรือ Organization
- 2.2.11.8 รองรับการทำแผนภาพแบบ Asset Map

2.3 ความต้องการด้านการกำหนดสิทธิการใช้งาน (Authentication and Access Control)

2.3.1 ระบบมีหน้าจอ GUI (Graphic User Interface) สำหรับผู้ดูแลระบบ (System Administrator) ในการจัดการสิทธิผู้ใช้งาน และดูแลตรวจสอบส่วนต่างๆ ของระบบ สามารถ Export สิทธิการใช้งานของ User ทั้งหมดได้

2.3.2 ระบบสามารถกำหนดประเภทของผู้ใช้งาน และกำหนดสิทธิในการเรียกดูรายการหรือรายงาน และสิทธิในการเรียกดูข้อมูลอื่น ๆ โดยสามารถกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานเป็นรายผู้ใช้งาน หรือกลุ่มของผู้ใช้งาน เพื่อให้ได้รับสิทธิเดียวกันได้

2.3.3 ระบบสามารถเพิ่ม/เปลี่ยนแปลง/ลบ สิทธิการเข้าใช้งานระบบของผู้ใช้งานได้

2.3.4 ระบบสามารถ Enable/Disable Username ของผู้ใช้งานได้

2.4 มาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของระบบ (Security Requirement)

2.4.1 System & Web Application Security

2.4.1.1 เว็บไซต์ของระบบต้องมีความปลอดภัย โดยใช้ Protocol ที่เข้ารหัสในการรับส่งข้อมูลระหว่างผู้ใช้บริการกับ Web Server เช่น HTTPS

2.4.1.2 รูปแบบการสื่อสารต้องใช้ Protocol (TLS 1.2) เป็นอย่างน้อย

2.4.1.3 รองรับการใช้ใบรับรองแบบ SSL certificate

2.4.1.4 ขั้นตอนการออกแบบและพัฒนา Web Application ให้ครอบคลุมความเสี่ยงของ OWASP TOP 10 ปีล่าสุดที่มีการประกาศใช้งาน จนถึงวันที่ลงนามในสัญญา

2.4.1.5 จัดหมวดหมู่ของสารบบ (Directory) ที่ใช้เก็บไฟล์ข้อมูล เว็บเพจ ระบบปฏิบัติการ โปรแกรมสำหรับให้บริการเว็บ และโปรแกรมอื่นๆ โดยจะต้องมีการกำหนดสิทธิในการเข้าถึงสารบบ ที่เกี่ยวข้องทั้งหมด

2.4.1.6 ระบบต้องไม่ให้มีการใช้ค่าเริ่มต้นของชื่อสารบบ ชื่อไฟล์ข้อมูล ตำแหน่งไฟล์ข้อมูล รหัสผ่าน ที่มากับการตั้งโปรแกรมครั้งแรก

2.4.1.7 ปิด Services ต่างๆ ที่ไม่จำเป็นบนเครื่องที่ให้บริการระบบ

2.4.1.8 มีการกำหนด Time-Out ของ Session ได้ตามที่ธนาคารกำหนด

2.4.1.9 มีมาตรการในเพิ่มความมั่นคงปลอดภัยให้กับรหัสผ่านของ Application ดังนี้

2.4.1.9.1 ต้องมีความยาวอย่างน้อย 8 ตัวอักษร และต้องประกอบด้วย ตัวหนังสือ , ตัวเลข, ตัวอักษรพิมพ์ใหญ่ และตัวอักษรสัญลักษณ์ อย่างน้อย 1 ตัวอักษร

2.4.1.9.2 มีการระงับการใช้งาน Application เมื่อใส่รหัสผ่านไม่ถูกต้อง

2.4.1.10 การรับ-ส่งไฟล์ ระหว่างระบบ หรือระหว่างเครื่อง ต้องมีความมั่นคงปลอดภัยและมีการเข้ารหัสเพื่อรักษาความลับของข้อมูลระหว่างที่มีการโอนย้าย เช่น ใช้ บริการ (SFTP)

2.4.1.11 มีการเข้ารหัสข้อมูลรหัสผ่านของผู้ใช้บริการ ที่จัดเก็บในฐานข้อมูลที่ใช้ในการพิสูจน์ตัวตน (Authentication Database) ด้วยมาตรฐานการเข้ารหัสที่เป็นที่ยอมรับสากล โดยเลือกอัลกอริทึมใน

การเข้ารหัสแบบย้อนกลับไม่ได้ (Irreversible Encryption หรือ Hashing) และมีความมั่นคงปลอดภัย ยกตัวอย่างเช่น SHA-256 แบบมี Salt เป็นอย่างน้อย

2.4.1.12 มีระบบการจัดการ log ที่สามารถจัดเก็บ log ได้อย่างน้อยดังนี้ Application log, System log

3. การรับประกันคุณภาพ (Warranty)

กรณีระบบที่เสนอมีความจำเป็นต้องใช้งานร่วมกับโปรแกรมอื่นๆ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกต้องจัดให้มีโปรแกรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสิทธิการใช้งาน (Software License) และจำนวนสิทธิทั้งหมดที่ถูกต้องตามกฎหมาย (ถ้ามี) ให้ครบถ้วน รวมทั้งบริการ (Support) เป็นระยะเวลา 1 ปี นับถัดจากวันที่สิ้นสุดการสนับสนุนธนาคารหลังนำระบบขึ้นใช้งาน (Post Implementation) เป็นที่เรียบร้อยแล้ว

4. การฝึกอบรม

4.1 ผู้ยื่นข้อเสนอได้รับการคัดเลือกต้องให้การฝึกอบรมพร้อมเอกสารประกอบการบรรยายโดยใช้ภาษาไทยเป็นหลัก ยกเว้นศัพท์ด้านเทคนิค (Technical Term) อาจใช้เป็นภาษาอังกฤษได้ โดยต้องส่งแผนการ ฝึกอบรม หลักสูตร วัน เวลา รูปแบบ/วิธีการฝึกอบรม ให้ธนาคารพิจารณาภายใน 15 วันนับถัดจากวันที่ได้รับการแจ้งจากธนาคาร และเริ่มให้การฝึกอบรมแก่พนักงานของธนาคารให้มีความรู้และความเข้าใจจนสามารถ ปฏิบัติการได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยรองรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ดังนี้

4.1.1 จัดฝึกอบรมสำหรับผู้ใช้งานระบบ (User) อย่างน้อย จำนวน 4 รอบ รอบละไม่น้อยกว่า 2 คน

4.1.2 จัดฝึกอบรมสำหรับผู้ดูแลระบบ (Operation และ System Administrator) อย่างน้อย

จำนวน 1 รอบ รอบละไม่น้อยกว่า 2 คน

4.2 การอบรมผู้ใช้งานระบบ (User) ต้องมีหัวข้อและเอกสารอย่างน้อย ดังนี้

4.2.1 การใช้งานระบบตามเอกสารคู่มือการใช้งาน (User Manual)

4.2.2 การใช้งานระบบตามสิทธิของผู้ที่ใช้งานที่มีทั้งหมด

4.3 การอบรมผู้ดูแลระบบ (Operation และ System Administrator) ต้องมีหัวข้อและเอกสาร อย่างน้อย ดังนี้

4.3.1 การทำงานของระบบ (System Detail & Diagram) (ถ้ามี)

4.3.2 การติดตั้งระบบ (Installation & Configuration) (ถ้ามี)

4.3.3 การตรวจสอบการทำงานของระบบ (Monitoring)

4.3.4 การทำงานของผู้ดูแลระบบ (Operation Manual) สำหรับ Operation และ System

Administrator

4.3.5 การสำรองข้อมูล และ กู้คืนระบบ (Backup & Recovery)

4.3.6 การแก้ไขปัญหาหาระบบ (Troubleshooting)

5. การให้บริการสนับสนุนของการใช้บริการตลอดระยะเวลาใช้บริการ (Support)

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือก จะต้องจัดให้มีบริการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

5.1 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานที่มีความรู้ความเชี่ยวชาญเกี่ยวกับการใช้งานระบบ พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวกเพื่อรับแจ้งเหตุขัดข้อง ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (On Phone Support) รวมถึงช่องทางอื่นที่ธนาคารสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาได้ ในวันทำการของธนาคาร (วันจันทร์ถึงวันศุกร์ ตั้งแต่เวลา 8.00 –17.00 น.)

5.2 กรณีไม่สามารถให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์หรือช่องทางอื่นได้ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือก ต้องตอบรับปัญหาเป็นสายลักษณะอักษรผ่านทาง e-mail หรืออื่นๆ ภายใน 4 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของระบบจากธนาคาร

5.3 ในกรณีที่ไม่สามารถแก้ไขปัญหามานทางโทรศัพท์ หรือช่องทางอื่นได้ต้องจัดส่งพนักงานเข้ามายังสถานที่ติดตั้งภายในทำการวันถัดไป เพื่อแก้ไขเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่องของโปรแกรมให้ระบบสามารถใช้งานได้เป็นปกติ

5.4 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องนำส่งรายละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเหตุขัดข้อง และ/หรือความชำรุดบกพร่องของระบบ ให้แก่ธนาคารภายใน 5 วันทำการนับถัดจากวันที่สามารถแก้ไขปัญหาเหตุขัดข้อง และ/หรือความชำรุดบกพร่องของระบบเสร็จสิ้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว และผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือก ทบทวนเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้าดำเนินการทั้งจำนวน

5.5 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องนำเสนอผลการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบ พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการตรวจเช็คให้ธนาคารทราบอย่างน้อยปีละครั้งหรือเมื่อมีการเปลี่ยนแปลงอย่างมีนัยสำคัญ ภายใน 30 วันนับตั้งแต่วันที่มีการตรวจสอบและบำรุงรักษาระบบเรียบร้อยแล้ว

6. ขอบเขตการดำเนินงาน และการจัดทำเอกสารประกอบโครงการ (Project Deliverables Document Requirement)

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการตามขอบเขตงานที่ธนาคารกำหนดและการจัดทำเอกสารประกอบโครงการฯ ดังต่อไปนี้

Process Phase	กิจกรรมที่ต้องดำเนินการ
1. Analysis and Planning Phase	1.1 จัดเตรียมคณะทำงานที่มีประสบการณ์และมีคุณสมบัติตามที่ธนาคารกำหนด เพื่อให้การดำเนินโครงการแล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด
	1.2 จัดประชุม Kickoff Meeting โดยหัวข้อการประชุมเบื้องต้น ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ● ชี้แจงจุดประสงค์ รายละเอียด ขอบเขตของโครงการให้ชัดเจน ● สรุบทบทวนและหน้าที่รับผิดชอบให้ชัดเจน ● กำหนดขั้นตอน กระบวนการ และแบบฟอร์มที่ใช้สำหรับโครงการให้ชัดเจน ● กำหนดสิ่งที่ส่งมอบ (Deliverable) และวิธีในการตรวจรับให้ชัดเจน ● Communication วิธีการสื่อสารในโครงการ เช่น การจัดประชุม การสื่อสารชี้แจงผ่าน e-mail

	1.3 จัดทำแผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงานของโครงการอย่างละเอียดตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดโครงการ รวมถึงการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานในระหว่างการทำงานโครงการ เพื่อใช้ในการบริหารและติดตามผลการดำเนินงาน ให้ธนาคารพิจารณาเห็นชอบจากคณะทำงานก่อนเริ่มดำเนินการ
2. Requirement and Design Phase	<p>2.1 รวบรวมความต้องการ ศึกษา วิเคราะห์กระบวนการทำงานในปัจจุบัน (As Is Process) และออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ (To Be Process) ที่เหมาะสม (Best Practice)</p> <ul style="list-style-type: none"> ● รวบรวมแบบฟอร์มการขอความยินยอมจากช่องทางต่าง ๆ ในการเก็บรวบรวมข้อมูลส่วนบุคคล ● รวบรวมแบบฟอร์มการขอความยินยอมในใช้คุกกี้เพื่อการตลาด การวิเคราะห์ เป็นต้น จากหน้าเว็บไซต์ ระบบผ่านมือถือ เป็นต้น ● ออกแบบและกำหนดข้อมูลที่ใช้ต้องการตามแบบฟอร์มการร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูล ทุกประเภทคำร้องขอ ● จัดทำผังการไหลของกระบวนการงาน (process flows) ครอบคลุมกระบวนการ ต่อไปนี้ <ul style="list-style-type: none"> ○ กระบวนการขอความยินยอม ○ การร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูล และ ○ การบริหารจัดการคุกกี้ <p>2.2 นำเสนอกระบวนการทำงานใหม่ (To Be Process) ที่เหมาะสมให้ธนาคารพิจารณาก่อน</p> <p>2.3 ต้องให้คำแนะนำและให้การสนับสนุน เกี่ยวกับการออกแบบและติดตั้งโครงสร้างด้าน Hardware ระบบปฏิบัติการและฐานข้อมูล (ถ้ามี) ที่เหมาะสมกับระบบที่นำเสนอ</p> <p>2.4 ต้องออกแบบการเชื่อมต่อ (ถ้ามี) ระหว่างระบบงานที่นำเสนอกับระบบงานอื่นของธนาคาร</p> <p>2.5 จัดทำรายละเอียดการวิเคราะห์ความต้องการระบบ (Functional Requirements) กระบวนการทำงานในปัจจุบัน (As Is Process) และกระบวนการใหม่ (To Be Process) รวมถึงรายละเอียดการออกแบบระบบ ระบบ (Functional Design, Data Requirement, RACI Matrix) และออกแบบการเชื่อมต่อกับระบบงานอื่นของธนาคารทั้งหมด (ถ้ามี)</p> <p>2.6 จัดการประชุมเพื่อยืนยันความต้องการของทางธนาคาร</p>
3. Testing & Implementation Phase	<p>3.1 ดำเนินการติดตั้งระบบตามที่ได้ออกแบบ รวมทั้งพัฒนาส่วนของการเชื่อมต่อกับระบบงานอื่นของธนาคารที่เกี่ยวข้องโดยคำนึงความปลอดภัย</p> <p>3.2 จัดทำเอกสารเพื่อวางแผนและกำหนดวิธีการทดสอบ Test Plan และออกแบบการทดสอบ (Test Design) ดำเนินการทดสอบโปรแกรมส่วนย่อย (UIS Test Result, Defect Report) และจัดทำสรุปผลการทดสอบ (UIS Test Summary Report)</p> <p>3.3 จัดทำเอกสารการทดสอบ Test Design (Test Case, Test Script) รวมทั้งดำเนินการทดสอบระบบ (System Test) และทดสอบการเชื่อมต่อระบบ (System Integration Test :</p>

	<p>SIT) โดยบันทึกใน SIT Test Result (Test Case / Test Script/ Defect Report) และจัดทำสรุปผลการทดสอบ (Test Summary Report)</p> <p>3.4 จัดทำเอกสารเพื่อวางแผนและกำหนดวิธีการทดสอบ UAT Test Plan และออกแบบการทดสอบ (Test Design) ดำเนินการทดสอบโปรแกรม (UAT Test Result, Test Script, Defect Report) และจัดทำสรุปผลการทดสอบ (UAT Test Summary Report)</p> <p>3.5 จัดชี้แจงและสื่อสารเกี่ยวกับการใช้งานระบบ สำหรับผู้ใช้งานระบบ (User) จนสามารถดำเนินการทดสอบระบบได้ เพื่อดำเนินการทดสอบระบบ โดยผู้ใช้งาน (User Acceptance Test : UAT)</p> <p>3.6 ต้องดำเนินการติดตั้งและทดสอบความถูกต้องของระบบร่วมกับธนาคารในขั้นตอนการทำ UAT</p> <p>3.7 ให้คำแนะนำในการประยุกต์ใช้ระบบ และการดำเนินงานอื่นๆ ที่จำเป็นเพื่อให้ธนาคารสามารถใช้ระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>3.8 จัดทำคู่มือการใช้งาน และการดูแลรักษาระบบ</p> <p>3.9 จัดทำแผนการนำระบบขึ้นใช้งาน (Go-Live Plan) และแผนการกู้คืนระบบ (Recovery Plan)</p>
4. Delivery Phase	<p>4.1 จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ และการดูแลรักษาระบบ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ● กลุ่มผู้ใช้งานระบบ (User) อย่างน้อย 4 รอบ รอบละไม่น้อยกว่า 2 คน ต้องมีหัวข้อการอบรมอย่างน้อย ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ○ การใช้งานระบบตามเอกสารคู่มือการใช้งาน (User Manual) ○ การใช้งานระบบตามสิทธิของผู้ที่ใช้งานที่มีทั้งหมด ● กลุ่มผู้ดูแลระบบ (Operation และ System Administrator) อย่างน้อย 1 รอบ รอบละไม่น้อยกว่า 2 คน โดยมีหัวข้อการอบรม อย่างน้อย ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ○ การทำงานของระบบ (System Detail & Diagram) (ถ้ามี) ○ การติดตั้งระบบ (Installation & Configuration) (ถ้ามี) ○ การตรวจสอบการทำงานของระบบ (Monitoring) ○ การทำงานของผู้ดูแลระบบ (Operation Manual) สำหรับ Operation และ System Administrator ○ การสำรองข้อมูล และกู้คืนระบบ (Backup & Recovery) ○ การแก้ไขปัญหาาระบบ (Troubleshooting)
5. Go- Live Phase	<p>5.1 นำระบบขึ้นใช้งานจริงตามแผนงานที่กำหนดให้แล้วเสร็จ</p> <p>5.2 จัดทำรายงานผลการนำระบบขึ้นใช้งานจริงปัญหาที่พบและวิธีการแก้ไขปัญหา (ถ้ามี)</p>
6. Post	<p>6.1 ให้การสนับสนุนธนาคารหลังนำระบบขึ้นใช้งานเป็นเวลา 30 วัน</p>

Implementation Support Phase	6.2 จัดทำรายงานผลการสนับสนุนหลังการนำระบบขึ้นใช้งาน ปัญหาที่เกิดขึ้น และวิธีการแก้ไข ปัญหา (ถ้ามี)
7. งานอื่นๆที่ต้องดำเนินการในช่วงการดำเนินโครงการ	<p>7.1 จัดให้มีการประชุมร่วมกับคณะทำงานโครงการของธนาคาร (Team Meeting) อย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง โดยจัดทำเอกสาร Project Status Report เพื่อนำเสนอในที่ประชุม พร้อมทั้งจัดทำรายงานการประชุม</p> <p>7.2 จัดทำ One Page Dashboard เดือนละ 1 ครั้ง เพื่อให้คณะทำงานโครงการของธนาคาร นำเสนอในที่ประชุม ISSC (Project Board) ของธนาคาร</p> <p>7.3 ปรับปรุงเอกสาร Project plan with status update during the project period</p> <p>7.4 เอกสาร Risk Management Report with status update during the project period</p> <p>7.5 เอกสาร Minutes of Meeting สำหรับทุกการประชุม</p> <p>7.6 เอกสาร Issue Logs with status update during the project period</p> <p>7.7 เอกสาร Draft Deployment Readiness Checklist สำหรับเข้า CAB (Change Advisory Board)</p> <p>7.8 เอกสาร Go-live Plan สำหรับเข้า CAB (Change Advisory Board)</p> <p>7.9 เอกสาร Draft คู่มือการทำงานของระบบ (System Detail & Diagram) (ถ้ามี) สำหรับเข้า CAB (Change Advisory Board)</p> <p>7.10 เอกสาร Draft คู่มือการติดตั้งระบบ (Installation & Configuration) (ถ้ามี) สำหรับเข้า CAB (Change Advisory Board)</p> <p>7.11 ให้คำแนะนำในการประยุกต์ใช้ระบบ และการดำเนินงานอื่นๆ ที่จำเป็น เพื่อให้ธนาคารสามารถใช้ระบบ ได้อย่างมีประสิทธิภาพ</p> <p>7.12 ต้องรับผิดชอบการดำเนินงานต่างๆ ทั้งหมดให้ถูกต้องตามข้อกำหนด รวมทั้งปฏิบัติตามระเบียบ กฎข้อบังคับของธนาคาร โดยจะอ้างเหตุรับผิดชอบใดๆ จากความเข้าใจผิด ความไม่ทราบ ความผิดพลาด หรือความไม่สมบูรณ์ของข้อมูลที่มีในข้อกำหนดนี้ไม่ได้ การดำเนินการใดๆ ที่ขัดกับระเบียบ กฎ ข้อบังคับ ที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามข้อกำหนดนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องรับผิดชอบต่อผลที่เกิดขึ้นและแก้ไขให้ถูกต้อง โดยจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมด และไม่สามารถเรียกร้องค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้นจากธนาคารได้</p>

เอกสารที่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกจัดทำขึ้นและส่งมอบให้แก่ธนาคาร ในการดำเนินงานโครงการนี้ให้ตกเป็นกรรมสิทธิ์ของธนาคาร

7. การ Upgrade ระบบ

ในระหว่างดำเนินการพัฒนาระบบ หรือภายในระยะเวลาที่รับประกัน หาก Application Software มีการออก Version ใหม่ หรือพัฒนาปรับปรุง (Upgrade) ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับเลือกจะต้องแจ้งรายละเอียดการเปลี่ยนแปลงและผลกระทบที่เกิดขึ้นจากการเปลี่ยนแปลงดังกล่าวให้ธนาคารทราบ เพื่อใช้เป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจของธนาคาร และหากธนาคารประสงค์จะดำเนินการพัฒนาปรับปรุง (Upgrade) ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการพัฒนาปรับปรุง (Upgrade) ให้กับธนาคารโดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

8. บุคลากรในการดำเนินโครงการ (Working Team)

8.1 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องนำเสนอโครงสร้างคณะทำงานโครงการโดยมีรายละเอียดดังต่อไปนี้

8.1.1 กำหนดโครงสร้าง บทบาทหน้าที่ความรับผิดชอบและจำนวนบุคลากรของแต่ละตำแหน่งงานตามโครงสร้างที่นำเสนอ

8.1.2 ระบุให้มีทีมงานที่ทำหน้าที่บริหารโครงการ (Project Management) และ การควบคุมคุณภาพ (Quality Assurance) ของโครงการ โดยหน้าที่ของบุคลากรเหล่านี้ต้องครอบคลุมถึงการรวบรวมข้อมูล/รายงานความก้าวหน้าการดำเนินงาน/ ประเด็นปัญหาที่พบ และแนวทางแก้ไข โดยจะเข้าร่วมประชุมติดตามความก้าวหน้าการดำเนินโครงการร่วมกับธนาคาร ตามที่ธนาคารกำหนด

8.1.3 เอกสารรวมถึงการติดต่อสื่อสารภายในโครงการจะใช้ภาษาไทยเป็นภาษาหลัก ดังนั้นในกรณีที่บริษัทผู้ยื่นข้อเสนอมีทีมงานเป็นชาวต่างชาติ บริษัทต้องกำหนดให้มีผู้บริหารโครงการ (Project Manager) เป็นคนไทย และผู้ประสานงานหลักในแต่ละทีมต้องสามารถสื่อสารภาษาไทยได้อย่างชัดเจน ทั้งนี้ เพื่อลดปัญหาที่อาจเกิดขึ้นจากการสื่อสาร และ/หรือ การแปลความ

8.2 ระบุคุณสมบัติ ประวัติ สถานภาพการเป็นพนักงาน และหน้าที่ความรับผิดชอบของบุคลากรที่จะทำงาน ให้กับธนาคารเป็นรายบุคคล

8.3 กำหนดคุณสมบัติและจำนวนที่เหมาะสมของคณะทำงานธนาคารในแต่ละขั้นตอนการดำเนินงานอย่างไรก็ตามธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการตัดสินใจคัดเลือกคณะทำงานของธนาคาร

8.4 ระบุจำนวนวันปฏิบัติงานของบุคลากรในโครงการ (Man-day) ในแต่ละขั้นตอนการปฏิบัติงานตามขอบเขตที่นำเสนอ

8.5 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องส่งบุคลากรที่มีความเชี่ยวชาญ และมีประสบการณ์ที่เหมาะสม เพื่อให้โครงการประสบความสำเร็จและอยู่ภายในเวลาที่กำหนด โดยบุคลากรหลักๆ นั้นจะต้องมีคุณสมบัติและประสบการณ์การทำงานอย่างน้อยดังต่อไปนี้

ตำแหน่ง	จำนวนบุคลากร	คุณสมบัติ
1. Project Manager	อย่างน้อย 1 คน	มีประสบการณ์ในการดำเนินโครงการในฐานะผู้จัดการโครงการระบบที่เกี่ยวข้อง อย่างน้อย 1 โครงการ และมีประสบการณ์ในการบริหารโครงการอย่างน้อย 10 ปี และสามารถสื่อสารภาษาไทย และได้รับประกาศนียบัตรรับรองคุณวุฒิ ISO27001 และ/หรือ ISO 27701

ตำแหน่ง	จำนวนบุคลากร	คุณสมบัติ
2. Senior Consultant	อย่างน้อย 1 คน	มีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านการจัดการ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างน้อย 3 โครงการ และมีประสบการณ์ในตำแหน่งอย่างน้อย 5 ปี และได้รับประกาศนียบัตรรับรองคุณวุฒิ CISSP หรือ CISM หรือ CISA
3. Process Analyst	อย่างน้อย 1 คน	มีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านการจัดการ และการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างน้อย 1 โครงการและมีประสบการณ์ในตำแหน่งอย่างน้อย 5 ปี
4. Product Specialist	อย่างน้อย 1 คน	มีประสบการณ์การทำงานเกี่ยวกับการให้คำปรึกษาด้านผลิตภัณฑ์หรือโซลูชันส์ที่เกี่ยวข้องกับการจัดการและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างน้อย 1 โครงการและมีประสบการณ์ในตำแหน่งอย่างน้อย 1 ปี
5. Project Coordinator	อย่างน้อย 1 คน	มีประสบการณ์การทำงานด้านผู้ประสานงานโครงการที่เกี่ยวข้องกับการให้คำปรึกษาด้านการจัดการและการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างน้อย 1 โครงการและมีประสบการณ์ในตำแหน่งอย่างน้อย 3 ปี

9. การส่งมอบงาน

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องส่งมอบงานตามขอบเขตงานที่กำหนดในสัญญาที่แล้วเสร็จ ถูกต้องและครบถ้วนให้กับธนาคาร ณ ที่ทำการ สำนักงานใหญ่หรือตามที่ธนาคารกำหนด ภายใน 150 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา โดยการส่งมอบงานในแต่ละงวดจะต้องจัดทำเอกสารส่งมอบเป็นภาษาไทย จำนวน 4 ชุด ประกอบด้วย เอกสารต้นฉบับ(สี) 2 ชุด สำเนา 2 ชุด รวมทั้งจัดทำเป็นข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Soft File) และบันทึกลงใน Flash Drive จำนวน 1 อัน ซึ่งแบ่งการส่งมอบงานเป็น 3 งวด

งวดงานที่ 1

กิจกรรมที่ดำเนินการ	งานที่ต้องส่งมอบ
1. Analysis and Planning Phase	
1.1 จัดเตรียมคณะทำงานที่มีประสบการณ์และมีคุณสมบัติตามที่ธนาคารกำหนด เพื่อให้การดำเนินโครงการแล้วเสร็จ ภายในระยะเวลาที่กำหนด	1. เอกสารแสดงโครงสร้างทีมงาน (Project Team Structure) และหน้าที่ความรับผิดชอบในโครงการ 2. MOM Project Kickoff
1.2 จัดประชุม Kickoff Meeting	3. Project Detail Plan ที่ประกอบด้วย
1.3 จัดทำแผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงานของโครงการอย่างละเอียดตั้งแต่ เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดโครงการ รวมถึงการปรับเปลี่ยนแผนการดำเนินงานในระหว่างการดำเนินโครงการ เพื่อใช้ในการบริหารและติดตามผลการดำเนินงาน ให้	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ตารางการปฏิบัติงาน ขั้นตอนในการดำเนินงาน ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ▪ ผู้รับผิดชอบงานแต่ละขั้นตอน ▪ งานที่ส่งมอบในแต่ละขั้นตอน

กิจกรรมที่ดำเนินการ	งานที่ต้องส่งมอบ
ธนาคารพิจารณาเห็นชอบก่อนเริ่มดำเนินการ	<ul style="list-style-type: none"> ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน เพื่อใช้ในการบริหารและติดตามผลการดำเนินงานให้ธนาคารก่อนเริ่มดำเนินการ 4. เอกสาร Risk Assessment
2. Requirement and Design Phase	
2.1 รวบรวมความต้องการ ศึกษา วิเคราะห์ กระบวนการทำงานในปัจจุบันของธนาคาร (As Is Process) และทำการออกแบบกระบวนการทำงานใหม่ (To Be Process) ที่เหมาะสม (Best Practice) ที่เหมาะสม	1. เอกสาร Business Requirements Document (BRD) 2. เอกสารความต้องการด้านการเชื่อมต่อระหว่างระบบที่นำเสนอกับระบบงานอื่นของธนาคารทั้งหมด (Interface Requirement Document: IRD) 3. เอกสาร Impact analysis/Gap Analysis (ถ้ามี)
2.2 นำเสนอกระบวนการทำงานใหม่ (To Be Process) ที่เหมาะสมให้ธนาคารพิจารณาก่อน	4. เอกสาร Software Requirement Specification (SRS) (ถ้ามี)
2.3 ต้องให้คำแนะนำและให้การสนับสนุน เกี่ยวกับการออกแบบและติดตั้งโครงสร้างด้าน Hardware ระบบปฏิบัติการ และฐานข้อมูลที่เหมาะสมกับระบบที่นำเสนอ	5. เอกสารผังการไหลของกระบวนการงาน (Process Flow) 6. เอกสาร Functional Requirements, Functional Design, Data Requirements และ RACI Matrix 7. แบบฟอร์มการขอความยินยอมตามกิจกรรม/กระบวนการที่มีการขอความยินยอม
2.4 ต้องออกแบบการเชื่อมต่อ ระหว่างระบบงานที่นำเสนอกับระบบงานอื่นของธนาคาร	8. แบบฟอร์มการการร้องขอใช้สิทธิของเจ้าของข้อมูลตามประเภทของการร้องขอ
2.5 จัดทำรายละเอียดการวิเคราะห์ความต้องการระบบกระบวนการทำงานในปัจจุบันของธนาคาร และกระบวนการใหม่ รวมถึงรายละเอียดการออกแบบระบบและออกแบบการเชื่อมต่อกับระบบงานอื่นของธนาคารทั้งหมด	9. แบบฟอร์มการขอความยินยอมการใช้คุกกี้

งานที่ 2

กิจกรรมที่ดำเนินการ	งานที่ต้องส่งมอบ
3. Testing & Implementation Phase	
3.1 ดำเนินการพัฒนาระบบตามที่ได้ออกแบบ รวมทั้งพัฒนาส่วนของการเชื่อมต่อกับระบบงานอื่นของธนาคารที่เกี่ยวข้องโดยคำนึงความปลอดภัย	1. เอกสาร Test plan สำหรับ UIS (Unit Integration and System Test), SIT (System Test และ System Integration Test), Security Test (ถ้ามี), Performance Test (ถ้ามี) และ UAT
3.2 จัดทำเอกสารเพื่อวางแผนและกำหนดวิธีการทดสอบ Test Plan และออกแบบการทดสอบ	2. เอกสาร Test Design (Test Case / Test Script)

กิจกรรมที่ดำเนินการ	งานที่ต้องส่งมอบ
(Test Design) ดำเนินการทดสอบโปรแกรม ส่วนย่อย (UIS Test Result, Defect Report) และจัดทำสรุปผลการทดสอบ (UIS Test Summary Report)	สำหรับ UIS (Unit Integration and System Test), SIT (System Test และ System Integration Test), Security Test (ถ้ามี), Performance Test (ถ้ามี) และ UAT 3. UIS Test Result (Test Case / Test Script/ Defect Report)
3.3 จัดทำเอกสารการทดสอบ Test Plan , Test Design (Test Case, Test Script) รวมทั้ง ดำเนินการทดสอบระบบ (System Test) และ ทดสอบการเชื่อมต่อระบบ (System Integration Test : SIT) โดยบันทึกใน SIT Test Result (Test Case / Test Script/ Defect Report) และจัดทำ สรุปผลการทดสอบ (Test Summary Report)	โดย Defect Report ต้องแสดง major และ minor defect ทุกตัวที่พบใน UIS ได้ถูกแก้ไขและปิดแล้ว หรือเงื่อนไขตาม ข้อตกลงใน เอกสาร Test Plan ของโครงการ 4. UIS Test Summary Report 5. SIT Test Result (Test Case / Test Script/ Defect Report)
3.4 จัดทำเอกสารเพื่อวางแผนและกำหนดวิธีการ ทดสอบ Test Plan และออกแบบการทดสอบ (Test Design) ดำเนินการทดสอบโปรแกรม (UAT Test Result, Test Script ,Defect Report) และ จัดทำสรุปผลการทดสอบ (UAT Test Summary Report)	โดย Defect Report ต้องแสดง major และ minor defect ทุกตัวที่พบใน SIT ได้ถูกแก้ไขและปิดแล้ว หรือเงื่อนไขตาม ข้อตกลงใน เอกสาร Test Plan ของโครงการ 6. SIT Test Summary Report 7. UAT Test Result (Test Case / Test Script/ Defect Report)
3.5 จัดชี้แจงและสื่อสารเกี่ยวกับการใช้งานระบบ สำหรับผู้ใช้งานระบบ (User) จนสามารถ ดำเนินการทดสอบระบบได้ เพื่อดำเนินการทดสอบ ระบบ โดยผู้ใช้งาน (User Acceptance Test : UAT) จำนวนอย่างน้อย 5 คน	โดย Defect Report ต้องแสดง major และ minor defect ทุกตัวที่พบใน UAT ได้ถูกแก้ไขและปิดแล้ว หรือเงื่อนไขตาม ข้อตกลงใน เอกสาร Test Plan ของโครงการ 8. UAT Test Summary Report 9. คู่มือการใช้งาน User Manual
3.6 ต้องดำเนินการติดตั้งและทดสอบความถูกต้อง ของระบบร่วมกับธนาคารในขั้นตอนการทำ UAT	10. คู่มือการทำงานของระบบ (System Detail & Diagram) (ถ้ามี)
3.7 ให้คำแนะนำในการประยุกต์ใช้ระบบ และการ ดำเนินงานอื่นๆ ที่จำเป็นเพื่อให้ธนาคารสามารถใช้ ระบบได้อย่างมีประสิทธิภาพ	11. คู่มือการติดตั้งระบบ (Installation & Configuration) (ถ้ามี) 12. คู่มือการทำงานของผู้ดูแลระบบ (Operation Manual)
3.8 จัดทำคู่มือการใช้งาน และการดูแลรักษาระบบ	สำหรับ System Administrator และ Operation
3.9 จัดทำแผนการนำระบบขึ้นใช้งาน (Go-Live Plan) และแผนการกู้คืนระบบ (Recovery Plan)	13. คู่มือการแก้ไขปัญหาระบบ (Troubleshooting) 14. คู่มือการสำรองข้อมูล และ กู้คืนระบบ (Backup & Recovery Manual) 15. คู่มือการตรวจสอบการทำงานของระบบ (Monitoring

กิจกรรมที่ดำเนินการ	งานที่ต้องส่งมอบ
	Manual) 16. เอกสาร Go-live Plan
4. Delivery Phase	
<p>4.1 จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ และการดูแลรักษาระบบ ดังนี้</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ กลุ่มผู้ใช้งานระบบ (User) อย่างน้อย 4 รอบ รอบละไม่น้อยกว่า 2 คน <ul style="list-style-type: none"> ○ การใช้งานระบบตามเอกสารคู่มือการใช้งาน (User Manual) ○ การใช้งานระบบตามสิทธิ์ของผู้ที่ใช้งานทั้งหมด ■ กลุ่มผู้ดูแลระบบ (Operation และ System Administrator) อย่างน้อย 1 รอบ รอบละไม่น้อยกว่า 2 คน โดยมีหัวข้อการอบรมอย่างน้อย ดังนี้ <ul style="list-style-type: none"> ○ การทำงานของระบบ (System Detail & Diagram) (ถ้ามี) ○ การติดตั้งระบบ (Installation & Configuration) (ถ้ามี) ○ การตรวจสอบการทำงานของระบบ (Monitoring) ○ การทำงานของผู้ดูแลระบบ (Operation Manual) สำหรับ Operation และ System Administrator ○ การสำรองข้อมูล และ กู้คืนระบบ (Backup & Recovery) ○ การแก้ไขปัญหาหารบบ (Troubleshooting) 	<ol style="list-style-type: none"> 1. เอกสารอบรมกลุ่มผู้ใช้งานระบบ และลายเซ็นผู้เข้าอบรม 2. เอกสารอบรมกลุ่มผู้ดูแลระบบ และลายเซ็นผู้เข้าอบรม 3. เอกสาร Deployment Readiness Checklist

งวดงานที่ 3

กิจกรรมที่ดำเนินการ	งานที่ต้องส่งมอบ
5. Go-Live Phase	
5.1 นำระบบขึ้นใช้งานจริงตามแผนงานที่กำหนดให้แล้วเสร็จ	รายงานผลการนำระบบขึ้นใช้งานจริง ปัญหาที่พบ และวิธีการแก้ไขปัญหา (ถ้ามี)
5.2 จัดทำรายงานผลการนำระบบขึ้นใช้งานจริง ปัญหาที่พบ และวิธีการแก้ไขปัญหา (ถ้ามี)	
6. Post Implementation Support Phase	
6.1 ให้การสนับสนุนธนาคารหลังนำระบบขึ้นใช้งานเป็นเวลา 30 วัน	รายงานผลการสนับสนุนหลังการนำระบบขึ้นใช้งาน ปัญหาที่เกิดขึ้น และวิธีการแก้ไขปัญหา (ถ้ามี)
6.2 จัดทำรายงานผลการสนับสนุนหลังการนำระบบขึ้นใช้งาน ปัญหาที่เกิดขึ้น และวิธีการแก้ไขปัญหา (ถ้ามี)	

หากธนาคารตรวจสอบแล้วพบว่าผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือก ส่งมอบงานไม่ตรงตามข้อกำหนดและขอบเขตความต้องการที่ได้ตกลงในสัญญา ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะไม่รับมอบงาน และให้ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกดำเนินการเปลี่ยนแปลง และ/หรือปรับปรุงแก้ไขให้ถูกต้องตามคำชี้ขาดของธนาคาร ด้วยค่าใช้จ่ายของผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกเองทั้งสิ้น ทั้งนี้ ระยะเวลาที่เสียไปเพราะเหตุดังกล่าว ไม่เป็นเหตุให้ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกมีสิทธิ์ขยายระยะเวลาการส่งมอบเกินกำหนดเวลาที่ระบุในสัญญาหรือขอยกเว้นหรือลดค่าปรับได้

10. ค่าปรับ

10.1 ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเงื่อนไขการให้บริการที่กำหนดในข้อ 5.2 ต้องยินยอมให้ธนาคารคิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมง ในอัตราร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง) ของมูลค่างานทั้งหมด (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) โดยนับจากระยะเวลาที่ไม่สามารถดำเนินการได้จนถึงระยะเวลาที่สามารถดำเนินการได้และ/หรือระยะเวลาธนาคารสามารถใช้งานระบบได้เป็นปกติ และระยะเวลาที่ไม่ถึง 1 ชั่วโมง ให้นับเป็น 1 ชั่วโมง

10.2 ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเงื่อนไขการให้บริการที่กำหนดในข้อ 5.3 และข้อ 5.4 ต้องยินยอมให้ธนาคารคิดค่าปรับเป็นรายวันทำการในอัตราร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง) ของมูลค่างานทั้งหมด (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) นับถัดจากวันครบกำหนดการส่งมอบจนถึงวันที่ได้ส่งมอบงานถูกต้องครบถ้วน และระยะเวลาที่ไม่ถึง 1 วันทำการ ให้ นับเป็น 1 วันทำการ

10.3 ในกรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามเงื่อนไขการให้บริการที่กำหนดในข้อ 5.5 (ผนวก 1) ต้องยินยอมให้ธนาคารคิดค่าปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.1 (ศูนย์จุดหนึ่ง) ของมูลค่างานทั้งหมด (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) นับถัดจากวันครบกำหนดการส่งมอบจนถึงวันที่ได้ส่งมอบงานถูกต้องครบถ้วน และระยะเวลาที่ไม่ถึง 1 วัน ให้ นับเป็น 1 วัน

11. เงื่อนไขการชำระเงิน

ธนาคารจะชำระเงินค่าจ้างให้กับผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือก ภายในระยะเวลา 30 วัน หลังจากที่ได้ส่งมอบงานที่แล้วเสร็จ ถูกต้อง ครบถ้วน และผ่านการตรวจรับมอบงานจากคณะกรรมการตรวจรับของธนาคารแล้ว โดยแบ่งเป็น 3 งวด ดังนี้

งวดที่	รายละเอียด	จำนวนเงินร้อยละของมูลค่าตามสัญญา
1	หลังจากส่งมอบงาน งวดที่ 1 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว	30
2	หลังจากส่งมอบงาน งวดที่ 2 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว	35
3	หลังจากส่งมอบงาน งวดที่ 3 เป็นที่เรียบร้อยแล้ว	35

12. สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาและกรรมสิทธิ์ของเอกสาร

สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาและกรรมสิทธิ์ของเอกสารผลงานที่เกิดขึ้นทั้งหมด ต้องตกเป็นกรรมสิทธิ์และสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของธนาคารทั้งสิ้น เช่น Software การออกแบบ รวมทั้งข้อมูลเอกสาร รายงานต่างๆ เอกสารการฝึกอบรมที่ระบุในขอบเขตการดำเนินงานซึ่งผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกเป็นผู้จัดทำขึ้น แพล หรือเก็บรวบรวมเพื่อวัตถุประสงค์แห่งสัญญานี้ รวมทั้งต้นฉบับของเอกสารรายงานเหล่านั้นอันได้แก่ เอกสาร แผ่น CD ไฟล์อิเล็กทรอนิกส์หรือระบบการจัดทำจัดเก็บอื่นใดให้ตกเป็นกรรมสิทธิ์ของธนาคาร ทั้งสิ้น และให้ถือเป็นความลับ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะไม่นำ Software ข้อมูลเอกสาร รายงานต่างๆ เอกสารการฝึกอบรมดังกล่าวไปเผยแพร่หรือใช้ในกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวกับงานตามสัญญานี้ โดยไม่ได้รับความยินยอมจากธนาคารก่อน กรณีผลงานที่ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกส่งให้ธนาคารเกิดการละเมิดสิทธิ์ หรือทรัพย์สินทางปัญญา หากมีการฟ้องธนาคาร ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด

13. การสงวนสิทธิ์ในการเสนอราคา

กรณีมีความจำเป็นที่ธนาคารต้องการดำเนินการไม่ว่าในขั้นตอนใดๆ อันเนื่อง มาจากการแพร่ระบาดของโรคติดต่ออันตราย หรือสถานการณ์หนึ่งสถานการณ์ใดที่เป็นอุปสรรคหรือความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร หรือการปรับเปลี่ยนนโยบายเพื่อประโยชน์ของธนาคาร ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงระยะเวลาดำเนินการ หรือยกเลิกการจัดซื้อจัดจ้าง หรือบอกเลิกสัญญา โดยผู้ยื่นข้อเสนอหรือผู้ที่ได้รับการคัดเลือกไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใดๆ ได้

14. อื่นๆ

14.1 กรณีผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกมีความจำเป็นต้องเปลี่ยนแปลงบุคลากรจากที่ได้นำเสนอต่อธนาคารไว้ ต้องจัดทำเอกสารชี้แจงเหตุผลและความจำเป็น พร้อมเสนอรายชื่อและคุณสมบัติของบุคลากรเป็นสายลักษณะอักษรให้ธนาคารพิจารณาให้ความเห็นชอบไม่น้อยกว่า 3 วัน ก่อนมาปฏิบัติงาน ทั้งนี้คุณสมบัติของบุคลากรทดแทนต้องไม่ต่ำกว่าบุคลากรเดิม

14.2 ในการตัดสินใจคัดเลือกหรือในการทำสัญญา คณะกรรมการดำเนินการจ้าง หรือธนาคาร มีสิทธิให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงข้อเท็จจริง