

ผนวก 1

ความต้องการทางด้านธุรกิจและขอบเขตการดำเนินงาน การจ้างปรับปรุงระบบ LOS&CRM เพื่อรองรับกระบวนการขออนุมัติสินเชื่อ SME

1. ความต้องการทางด้านธุรกิจ

- 1.1. ปรับปรุงระบบ LOS&CRM เพื่อให้สามารถเชื่อมต่อข้อมูลการจัดระดับความเสี่ยงการฟอกเงิน (AMLO Rating) จากระบบ Centralize (EXIM AMLO ; e- KYC&CDD) ของธนาคาร ผ่านช่องทาง API ตามเงื่อนไขที่ธนาคาร กำหนดได้เป็นอย่างน้อย ดังนี้
 - 1.1.1. ระบบ LOS&CRM สามารถรับ-ส่งข้อมูล AMLO Rating ที่ประมวลได้จากระบบ Centralize (EXIM AMLO ; e- KYC&CDD) ตามเงื่อนไข รูปแบบข้อมูล และรอบระยะเวลาการนำส่ง ให้เป็นไปตามที่ ธนาคารกำหนด
 - 1.1.1.1. ระบบ LOS&CRM สามารถส่งข้อมูลเพื่อร้องขอข้อมูลจากระบบ Centralize (EXIM AMLO ; e- KYC&CDD) เป็นอย่างน้อยดังนี้
 - 1.1.1.1.1. รหัสลูกค้า
 - 1.1.1.1.2. เลขที่นิติบุคคล/บุคคลธรรมดา
 - 1.1.1.1.3. จำนวนปีย้อนหลังที่อนุมัติเอกสารการจัดระดับความเสี่ยงการฟอกเงิน (พ.ศ.)
 - 1.1.1.1.4. CDD ID
 - 1.1.1.1.5. CDD Version
 - 1.1.1.1.6. จำนวนเอกสารล่าสุดที่ต้องการแสดง
 - 1.1.1.2. ระบบ LOS&CRM สามารถรับข้อมูลจากระบบ Centralize (EXIM AMLO ; e- KYC&CDD) เป็นอย่างน้อยดังนี้
 - 1.1.1.2.1. รหัสลูกค้า
 - 1.1.1.2.2. เลขที่นิติบุคคล
 - 1.1.1.2.3. ชื่อลูกค้า/บริษัท
 - 1.1.1.2.4. ปีที่อนุมัติเอกสารการจัดระดับความเสี่ยงการฟอกเงิน (พ.ศ.)
 - 1.1.1.2.5. CDD ID
 - 1.1.1.2.6. CDD Version
 - 1.1.1.2.7. Amlo Rating
 - 1.1.1.2.8. ผู้จัดทำเอกสารการจัดระดับความเสี่ยงการฟอกเงิน
 - 1.1.1.2.9. ผู้อนุมัติการจัดระดับความเสี่ยงการฟอกเงิน
 - 1.1.1.2.10. วันที่จัดทำเอกสารการจัดระดับความเสี่ยงการฟอกเงิน
 - 1.1.1.2.11. วันที่อนุมัติเอกสารการจัดระดับความเสี่ยงการฟอกเงิน
 - 1.1.2. ระบบ LOS&CRM สามารถรับ-ส่งข้อมูลรายงานแบบฟอร์มการจัดระดับความเสี่ยงการฟอกเงินที่ ประมวลได้จากระบบ Centralize (EXIM AMLO ; e- KYC&CDD) ตามเงื่อนไข รูปแบบข้อมูล และรอบ ระยะเวลาการนำส่งข้อมูล ให้เป็นไปตามที่ธนาคารกำหนด

- 1.1.2.1. ระบบ LOS&CRM สามารถส่งข้อมูลเพื่อร้องขอข้อมูลจากระบบ Centralize (EXIM AMLO ; e- KYC&CDD) เป็นอย่างน้อยดังนี้
 - 1.1.2.1.1. CDD ID
 - 1.1.2.1.2. CDD Version
- 1.1.2.2. ระบบ LOS&CRM สามารถรับข้อมูลจากระบบ Centralize (EXIM AMLO ; e- KYC&CDD) เป็นอย่างน้อยดังนี้
 - 1.1.2.2.1. CDD ID
 - 1.1.2.2.2. CDD Version
 - 1.1.2.2.3. รายงานแบบฟอร์มการจัดระดับความเสี่ยงการฟอกเงิน (แบบฟอร์ม CDD (byte array (Base64))
- 1.1.3. ระบบ LOS&CRM สามารถแปลงข้อมูลรายงานแบบฟอร์มการจัดระดับความเสี่ยงการฟอกเงิน (แบบฟอร์ม CDD (byte array (Base64)) เป็นรูปแบบ PDF และนำข้อมูลแบบรายงานดังกล่าวไปจัดเก็บ ตามรูปแบบที่ธนาคารกำหนดได้
- 1.2. ปรับปรุงระบบ LOS&CRM ให้รองรับการทำงานของ Underwriter ให้สามารถรับงานแยกตามขนาดธุรกิจได้ เช่น กลุ่ม S-M, กลุ่ม L เป็นต้น รวมทั้งสามารถแยก Underwriter เป็นฝ่ายงานหรือกลุ่มคนเพื่อทำงานตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนดได้
- 1.3. ปรับปรุงระบบ LOS&CRM เพื่อให้รองรับอำนาจอนุมัติของ UW (Underwriter) ตามที่ธนาคารกำหนดได้เป็นอย่างน้อย ดังนี้
 - 1.3.1. เพิ่มกระบวนการพิจารณาอนุมัติสินเชื่อ (Workflow) เพื่อให้รองรับอำนาจอนุมัติ UW (Underwriter) ได้ ทั้งเอกสารการขออนุมัติเครดิต (Credit Approval - CA) และเอกสารบันทึกทบทวนวงเงิน (RV)
 - 1.3.2. เพิ่มอำนาจอนุมัติสินเชื่อเพื่อให้รองรับอำนาจอนุมัติ UW (Underwriter) ได้ทั้งเอกสารการขออนุมัติเครดิต (Credit Approval - CA) และเอกสารบันทึกทบทวนวงเงิน (RV) ตามเงื่อนไขต่างๆ ที่ธนาคารกำหนด โดยสามารถเพิ่ม/แก้ไข/ลบ เงื่อนไขต่างๆ ช่วงระยะเวลาการใช้งานได้ในอนาคต ตัวอย่าง เช่น เอกสารบันทึกทบทวนวงเงิน (RV)

วงเงิน >0-25 ลบ.	>> UW ผบ.ส่วนขึ้นไป ร่วมกับ UW ผช.ฝ่าย วส. ขึ้นไป
วงเงิน > 25 ลบ.	>> UW ผช.ฝ่าย วส. ขึ้นไป ร่วมกับ ผู้ช่วยผู้บริหารองค์กรที่ดูแล วส.

เอกสารการขออนุมัติเครดิต (CA)

วงเงิน 15-25 ลบ.	>> UW ผบ.ส่วนขึ้นไป ร่วมกับ UW ผช.ฝ่าย วส. ขึ้นไป
วงเงิน >25-50 ลบ.	>> UW ผช.ฝ่ายวส. ขึ้นไป ร่วมกับ ผู้ช่วยผู้บริหารองค์กรที่ดูแล วส.
 - 1.3.3. ผู้ใช้งานที่ได้รับสิทธิ์ สามารถสร้าง UW Level group ได้หลาย Level และในแต่ละ Level สามารถสร้างหลายกลุ่ม และในแต่ละกลุ่มสามารถกำหนดจำนวนสมาชิกได้ รวมทั้งผู้ใช้งานที่ได้รับสิทธิ์สามารถเพิ่ม/แก้ไข/ลบ สมาชิกในกลุ่มได้
 - 1.3.4. ระบบสามารถแจกงานของเอกสาร CA และ RV ได้ตามเงื่อนไขและอำนาจอนุมัติ UW ที่ธนาคารกำหนด โดยเป็นการแจกงานให้กับสมาชิกในกลุ่มอำนาจรวมพร้อมกันทุกท่าน และระบบแจ้ง e-mail ให้กับสมาชิกทุกท่านที่ได้รับการแจกงาน
 - 1.3.5. ผู้บันทึกมติเป็นผู้อนุมัติท่านใดก็ได้ ที่ได้รับการแจกงานตามอำนาจที่กำหนด
 - 1.3.6. ผู้อนุมัติสามารถบันทึกร่างมติ (Save Draft) และระบบสามารถเก็บประวัติการบันทึกร่างมติได้

- 1.3.7. เมื่อผู้อนุมัติท่านใดทำการอนุมัติเอกสาร CA หรือ RV ระบบต้องส่ง e-Mail แจ้งให้ผู้อนุมัติท่านอื่นที่อยู่ในกลุ่มที่ได้รับการแจงานในกลุ่มอำนาจร่วมทราบ
 - 1.3.8. ผู้อนุมัติในกลุ่มที่ได้รับการแจงานในกลุ่มอำนาจร่วมทุกคน สามารถส่งเอกสารกลับให้ฝ่ายงานด้านการตลาดเพื่อทำการแก้ไข โดยระบบต้องส่ง e-mail ให้กับฝ่ายงานด้านการตลาดที่เกี่ยวข้อง และผู้อนุมัติท่านอื่นในกลุ่มที่ได้รับการแจงานในกลุ่มอำนาจร่วมด้วย และเมื่อฝ่ายงานด้านการตลาดส่งเอกสารมาเพื่อพิจารณาอนุมัติใหม่ หากเป็นอำนาจเดิม ระบบต้องส่งกลับมาที่อำนาจเดิม และผู้อนุมัติท่านเดิมได้ โดยระบบต้องส่ง e-mail แจ้งเตือนผู้อนุมัติให้ทราบ
 - 1.3.9. ผู้ใช้งานที่ได้รับสิทธิ์ สามารถโยกงาน (Assign งาน) ให้กับผู้อนุมัติท่านอื่นได้ โดยการโยกงานต้องเป็นการโยกงานไปให้คนในกลุ่มที่อยู่ใน UW Level group เดียวกัน หรือ Level group ที่สูงกว่าได้ ตามรายชื่อที่ระบุไว้
 - 1.3.10. กระบวนการนำเสนอพิจารณาอนุมัติใหม่ (Appeal) สำหรับเอกสารบันทึกอนุมัติ CA และ RV ต่อผู้มีอำนาจอนุมัติที่สูงขึ้น โดยการขอ Appeal ให้ Flow วิ่งไปที่อำนาจที่สูงขึ้น ตามที่ธนาคารกำหนด
 - 1.3.11. ผู้ใช้งานสามารถนำเสนอพิจารณาอนุมัติใหม่ (Appeal) สำหรับเอกสารบันทึกอนุมัติ CA และ RV ต่อผู้มีอำนาจอนุมัติที่สูงขึ้น ในกรณีที่ธนาคารกำหนด เช่น UW (Underwriter) อนุมัติมีเงื่อนไข
- 1.4. ปรับปรุงระบบ LOS&CRM เพื่อให้รองรับการอนุมัติสินเชื่อในรูปแบบ SME Loan Factory
 - 1.4.1. ระบบรองรับการทำงาน Pre Screen โดยรองรับการทำงานอย่างน้อย ดังนี้
 - 1.4.1.1. สามารถรับข้อมูลชุดคำถามและคำตอบ Pre Screen พร้อมแสดงคำอธิบายในแต่ละข้อคำถาม จากระบบ CRS ได้ ตัวอย่าง เช่น
 - 1.4.1.1.1. คำถาม P01 นิติบุคคล ดำเนินธุรกิจอยู่ในอุตสาหกรรมเสี่ยง (Industry Warning Sign : IWS = 4-5 คำตอบ ใช่ คำอธิบายคือ อุตสาหกรรมไม้และไม้แปรรูป
 - 1.4.1.1.2. คำถาม P02 การกระจุกตัวผู้ซื้อ (มีการซื้อ-ขายจากรายใดรายหนึ่ง > 50-75%) คำตอบ ไม่ใช่
 - 1.4.1.1.3. คำถาม P03 ผู้ซื้ออยู่ในประเทศที่มีความเสี่ยงเพิ่มขึ้นอย่างมีนัยสำคัญ (ปัจจุบัน มี 7 ประเทศ ได้แก่ สปป.ลาว เมียนมา รัสเซีย ยูเครน ศรีลังกา เอลซัลวาดอร์ กานา) คำตอบ ใช่ คำอธิบาย คือ สปป.ลาว
 - 1.4.1.2. สามารถรับข้อมูลชุดคำถามและคำตอบ Pre Screen โดยเพิ่ม หรือลดจำนวนข้อของชุดคำถาม หรือเปลี่ยนชื่อคำถาม/คำตอบ ได้ ตามที่ระบบ CRS มีการเปลี่ยนแปลงในอนาคต
 - 1.4.2. ระบบสามารถรับข้อมูลผล Cut off จากระบบ CRS ได้อย่างน้อย 3 กลุ่ม เพื่อไปกำหนด Flow ร่วมกับวงเงินรวมของกลุ่ม ตัวอย่างของ Cut off เช่น
 - 1.4.2.1. กรณีแบ่งเป็น 3 กลุ่ม เช่น สีเขียว, สีเหลือง, สีแดง
 - 1.4.2.2. กรณีแบ่งเป็น 5 กลุ่ม เช่น สีเขียว, สีเหลือง (Y1), สีเหลือง (Y2), สีเหลือง (Y3), สีแดง
 - 1.4.2.3. กรณีแบ่งเป็น 6 กลุ่ม เช่น สีเขียว, สีเหลือง (Y1), สีเหลือง (Y2), สีเหลือง (Y3), สีเหลือง (Y4), สีแดง
 - 1.4.3. ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานทำการปรับเปลี่ยนการกำหนด Flow การอนุมัติได้ ตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด รวมทั้งธนาคารสามารถปรับเปลี่ยนได้ในอนาคต โดยมี Parameter ในการกำหนด Flow อย่างน้อยดังนี้

- 1.4.3.1. Cut Off เช่น สีเขียว, สีเหลือง (Y1), สีเหลือง (Y2), สีเหลือง (Y3), สีแดง
- 1.4.3.2. ประเภทลูกค้า ได้แก่ นิติบุคคล บุคคลธรรมดา เป็นต้น
- 1.4.3.3. Customer Size เช่น S, M, L
- 1.4.3.4. วงเงินรวมของกลุ่ม
- 1.4.3.5. กลุ่มของผู้อนุมัติ Underwrite (UW) และจำนวนผู้อนุมัติ UW โดยธนาคารสามารถปิด/เปิด การใช้งานได้
- 1.4.3.6. กลุ่มของผู้ตรวจทาน (Verifier) โดยธนาคารสามารถปิด/เปิด การใช้งานได้
- 1.4.3.7. ประเภทบันทึกขออนุมัติ เช่น AA, CA
- 1.4.4. ระบบต้องมี Flow การอนุมัติตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด อย่างน้อยดังนี้
 - 1.4.4.1. Flow การอนุมัติสำหรับกลุ่มสีเขียว (ตัวอย่าง)
 - 1.4.4.1.1. กลุ่มที่มีวงเงินรวมของกลุ่ม อยู่ในช่วงที่ธนาคารกำหนด เช่น 1 บาท - 5 ล้านบาท เป็น การอนุมัติตาม Flow โดย Auto Approval โดยผู้พิจารณา ก่อนเข้าประมวลผลเป็นกลุ่ม ผู้พิจารณา 1
 - 1.4.4.1.2. กลุ่มที่มีวงเงินรวมของกลุ่ม อยู่ในช่วงที่ธนาคารกำหนด เช่น มากกว่า 5 ล้านบาท – 10 ล้านบาท เป็นการอนุมัติตาม Flow โดย Auto Approval โดยผู้พิจารณา ก่อนเข้า ประมวลผลเป็นกลุ่มผู้พิจารณา 2
 - 1.4.4.1.3. กลุ่มที่มีวงเงินรวมของกลุ่ม อยู่ในช่วงที่ธนาคารกำหนด เช่น มากกว่า 10 ล้านบาท ถึง 25 ล้านบาท เป็นการอนุมัติตาม Flow โดย Auto Approval และผู้อนุมัติ Underwrite โดยมีรายละเอียดการทำงานเพิ่มเติม อย่างน้อยดังนี้
 - 1.4.4.1.3.1. ก่อนที่ฝ่ายงานด้านการตลาดส่งเรื่องเข้าประมวลผลโดยระบบสามารถ กำหนดให้ต้องผ่านผู้ตรวจทาน (Verifier) หรือไม่ต้องผ่านได้ โดย Verifier จะได้รับ e-mail แจ้งเมื่อมีงานส่งมาถึง และ Verifier สามารถเลือกผ่าน งานเข้าสู่ระบบต่อไปหรือส่งกลับแก้ไขได้ รวมทั้ง Verifier สามารถให้ ความเห็นเพิ่มเติม และระบบต้องส่ง e-mail แจ้งผู้ที่เกี่ยวข้องทุกคนที่อยู่ใน สายการอนุมัติได้
 - 1.4.4.1.3.2. ธนาคารสามารถกำหนด Maximum ของจำนวนครั้งของงานที่ผู้ตรวจทาน ส่งกลับแก้ไข โดยระบบต้องแจ้งเตือนล่วงหน้าก่อนที่จะถึง Maximum (เช่น จำนวน Max-1) ตอนที่ผู้จัดทำเอกสารจะกดส่งให้ Verifier “คุณ นำเสนอเรื่องต่อผู้ตรวจทาน X ครั้งแล้ว หากผู้ตรวจทานพบว่าต้องแก้ไขอีก จะไม่สามารถนำเสนอผ่าน AA ได้” และ หากถึง Maximum แล้ว เมื่อ ผู้จัดทำเอกสารจะกดส่งให้ Verifier ระบบจะแจ้งว่า “คุณทำรายการเกิน จำนวนครั้งที่กำหนด” และระบบต้องไม่ให้ผู้จัดทำเอกสารสามารถส่งงาน ไปยังขั้นตอนถัดไปได้ และยกเลิกเอกสาร AA ฉบับนี้
 - 1.4.4.1.3.3. หลังจากผ่านการอนุมัติโดยระบบ Auto Approval แล้ว ระบบต้องผ่าน รายการไปยังผู้อนุมัติ Underwrite ตามจำนวน UW ที่ธนาคารกำหนด เช่น 1 คน, 2 คน เป็นต้น
 - 1.4.4.1.3.4. ผู้อนุมัติ UW สามารถให้ผลการอนุมัติ เป็นดังนี้
 - 1.4.4.1.3.4.1. อนุมัติตามเสนอ
 - 1.4.4.1.3.4.2. อนุมัติแบบมีเงื่อนไข

- 1.4.4.1.3.4.3. ไม่นอนุมัติ อื่นๆ โปรดระบุ เช่น กรอกข้อมูลผิด ผิดเงื่อนไข Product
- 1.4.4.1.3.4.4. ผิดอำนาจ
- 1.4.4.1.3.5. ระบบสามารถให้ผู้อนุมัติ UW ระบุเหตุผล ได้ทุกการอนุมัติ โดยสามารถเลือกเหตุผลที่เป็น Checklist ได้หลายข้อ และระบุเหตุผลเพิ่มเติมในแต่ละข้อได้ เช่น นำเสนอผิด Product, นำเสนอผิดอำนาจ เป็นต้น และธนาคารสามารถแก้ไข/เปลี่ยนแปลง Checklist ได้ในอนาคต รวมทั้งนำส่งเงื่อนไขการอนุมัติที่ระบุไปที่ระบบ AS/400
- 1.4.4.1.4. กลุ่มที่มีวงเงินรวมของกลุ่ม อยู่ในช่วงที่ธนาคารกำหนด เช่น มากกว่า 25 ล้านบาท เป็นการนำเสนออนุมัติตามอำนาจอนุมัติของธนาคาร
- 1.4.4.2. Flow การอนุมัติสำหรับกลุ่มสีเหลืองและกลุ่มสีแดง (ตัวอย่าง)
 - 1.4.4.2.1. เป็นการพิจารณาตามอำนาจอนุมัติของธนาคาร โดยแบ่งกลุ่มดังนี้ เช่น
 - 1.4.4.2.1.1. กลุ่ม สีเหลือง (Y1)
 - 1.4.4.2.1.2. กลุ่ม สีเหลือง (Y2)
 - 1.4.4.2.1.3. กลุ่ม สีเหลือง (Y3)
 - 1.4.4.2.1.4. กลุ่ม สีแดง
 - 1.4.4.2.2. กลุ่มที่มีวงเงินรวมของกลุ่ม อยู่ในช่วงที่ธนาคารกำหนดให้เป็นการนำเสนออนุมัติตามอำนาจอนุมัติของธนาคาร
- 1.4.5. ระบบรองรับการทำงานในเรื่องของ Checklist Template โดยมีความสามารถอย่างน้อยดังนี้
 - 1.4.5.1. ระบบสามารถ เพิ่ม/ แก้ไข/ ลบ รายการใน Checklist Template ตามประเภทของผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารกำหนด เป็นอย่างน้อย สำหรับเอกสาร AA ดังนี้
 - 1.4.5.1.1. Checklist Template สำหรับผู้พิจารณาเอกสาร
 - 1.4.5.1.2. Checklist Template สำหรับผู้ตรวจทาน
 - 1.4.5.1.3. Checklist Template สำหรับผู้อนุมัติ UW
 - 1.4.5.2. ธนาคารสามารถกำหนดสิทธิ์ผู้ใช้งาน/กลุ่มคนที่ธนาคารกำหนด เพื่อทำงานในส่วนของ Checklist ได้ และธนาคารสามารถ เพิ่ม/ แก้ไข/ ลบ ผู้ใช้งาน/กลุ่มคนที่ธนาคารกำหนด ได้ในอนาคต
 - 1.4.5.3. ธนาคารสามารถกำหนดวันเริ่มต้นและสิ้นสุดของ Checklist Template ได้
 - 1.4.5.4. ระบบสามารถให้ผู้ใช้งานคัดลอก Checklist Template ได้
- 1.4.6. การกำหนดประเภทหลักประกันสำหรับ Product Program
 - 1.4.6.1. ผู้ใช้งานสามารถกำหนดประเภทหลักประกัน ภายใต้ Product Program ตามที่ธนาคารกำหนด เช่น Product ES1 มีประเภทหลักประกันที่สามารถเลือกได้ คือ เงินฝาก บสย. ค่าประกัน , ES2 มีประเภทหลักประกันที่สามารถเลือกได้ คือ บุคคลค่าประกัน เงินฝาก เป็นต้น
 - 1.4.6.2. ระบบแสดงประเภทหลักประกัน ตามที่กำหนดใน Product Program และสามารถกำหนดรายละเอียดหลักประกันตามประเภทหลักประกันได้ รวมทั้งสามารถเลือกได้มากกว่า 1 ประเภทหลักประกัน
 - 1.4.6.3. ระบบสามารถแสดงรายละเอียดหลักประกันตามประเภทหลักประกันที่เลือก บน Auto Contract Template ได้อัตโนมัติ

- 1.4.6.4. ระบบสามารถ download เอกสาร Auto Contract ในรูปแบบของ word file ได้
- 1.4.7. ปรับปรุง Auto Contract ให้สามารถออกร่างสัญญาได้ตามประเภทผลิตภัณฑ์ตามที่ธนาคารกำหนดได้
- 1.4.8. ระบบสามารถแสดงรายงาน อย่างน้อยดังนี้
 - 1.4.8.1. ระบบสามารถแสดงข้อมูลบนหน้าจอ และ Preprint ของบันทึกขออนุมัติ AA, CA, RV เพิ่มเติมได้ตามรูปแบบที่ธนาคารกำหนด ได้แก่ข้อมูล Pre screen, Cut off, ข้อมูล Checklist, ข้อมูลหลักประกัน เป็นอย่างน้อย
 - 1.4.8.2. รายงานข้อมูลลูกค้าที่น่าเสนอขออนุมัติ (ในกรณีที่ขออนุมัติวงเงินใหม่ เพิ่มวงเงิน) ตามเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด เช่น รหัส/ชื่อลูกค้า, ช่วงวันที่ของการอนุมัติ, อำนาจอนุมัติ, ผลการอนุมัติวงเงิน โดยรายงานต้องแสดงข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้
 - 1.4.8.2.1. หมายเลขเอกสาร AA หรือ CA
 - 1.4.8.2.2. รหัสลูกค้า (ทั้งรหัส Lead และ รหัสลูกค้า)
 - 1.4.8.2.3. ชื่อลูกค้า
 - 1.4.8.2.4. Customer Size
 - 1.4.8.2.5. ฝ่ายงาน ส่วนงานที่ดูแลลูกค้า
 - 1.4.8.2.6. เลขที่เอกสาร Rating เช่น N22110146, E21110258 เป็นต้น
 - 1.4.8.2.7. ข้อมูล Rating (คะแนน และ/หรือ Final Composite rating)
 - 1.4.8.2.8. ผล Cut off, Prescreening
 - 1.4.8.2.9. วงเงินรวมของลูกค้า (คำนวณตามอำนาจอนุมัติ โดยให้แสดงเป็นจำนวนล้านบาท)
 - 1.4.8.2.10. วงเงินรวมของกลุ่มลูกค้า (คำนวณตามอำนาจอนุมัติ โดยให้แสดงเป็นจำนวนล้านบาท) (กรณีไม่มีกลุ่มลูกค้า ให้แสดงวงเงินรวมของลูกค้า)
 - 1.4.8.2.11. วงเงินในส่วนที่ไม่มีหลักประกันของลูกค้า (คำนวณตามอำนาจอนุมัติ โดยให้แสดงเป็นจำนวนล้านบาท)
 - 1.4.8.2.12. วงเงินในส่วนที่ไม่มีหลักประกันของกลุ่มลูกค้า (คำนวณตามอำนาจอนุมัติ โดยให้แสดงเป็นจำนวนล้านบาท)(กรณีไม่มีกลุ่มลูกค้า ให้แสดงวงเงินในส่วนที่ไม่มีหลักประกันของลูกค้า)
 - 1.4.8.2.13. ผลการอนุมัติวงเงิน
 - 1.4.8.2.14. เหตุผลการอนุมัติแบบมีเงื่อนไข (ตาม Check list)
 - 1.4.8.2.15. จำนวนครั้งของงานที่ผู้ตรวจทานส่งกลับแก้ไข
 - 1.4.8.2.16. วันที่ได้รับอนุมัติ
 - 1.4.8.2.17. ผู้อนุมัติ
 - 1.4.8.3. รายงานรายการบันทึกอนุมัติที่มีจำนวนครั้งของงานที่ผู้ตรวจทานส่งกลับแก้ไข ตามจำนวนครั้งและเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนด เช่น จำนวนไม่ต่ำกว่า x ครั้ง ช่วงวันที่ของการสร้างเอกสาร รหัส/ชื่อลูกค้า, อำนาจอนุมัติ, ฝ่ายงาน ส่วนงานที่ดูแลลูกค้า โดยรายงานต้องแสดงข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้
 - 1.4.8.3.1. หมายเลขเอกสาร AA หรือ CA
 - 1.4.8.3.2. รหัสลูกค้า (ทั้งรหัส Lead และ รหัสลูกค้า)
 - 1.4.8.3.3. ชื่อลูกค้า
 - 1.4.8.3.4. Customer Size
 - 1.4.8.3.5. ฝ่ายงาน ส่วนงานที่ดูแลลูกค้า
 - 1.4.8.3.6. ผล Cut off
 - 1.4.8.4. รายงาน SLA ของแต่ละขั้นตอน ตามที่ธนาคารกำหนด โดยรายงานต้องแสดงข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้

- 1.4.8.4.1. หมายเลขเอกสาร AA และ CA
- 1.4.8.4.2. รหัสลูกค้า (ทั้งรหัส Lead และ รหัสลูกค้า)
- 1.4.8.4.3. ชื่อลูกค้า
- 1.4.8.4.4. ฝ่ายงาน และส่วนงานที่ดูแลลูกค้า
- 1.4.8.4.5. ระยะเวลาตั้งแต่จอง Lead บนระบบ CRM จนถึงวันที่อนุมัติ
- 1.4.8.4.6. ระยะเวลาตั้งแต่นำเข้าข้อมูลและเอกสารลูกค้าตามที่กำหนดเข้าระบบ CRM จนถึงวันที่อนุมัติ
- 1.4.8.4.7. ระยะเวลาตั้งแต่สร้างเอกสาร จนถึงวันที่อนุมัติ
- 1.4.8.4.8. ระยะเวลาตั้งแต่วันที่เอกสารครบ จนถึงวันที่อนุมัติ
- 1.4.8.4.9. ระยะเวลาตั้งแต่ส่งออกจากผู้สร้างเอกสาร จนถึงวันที่อนุมัติ
- 1.4.8.4.10. ระยะเวลาตั้งแต่ส่งออกจากผู้สร้างเอกสาร จนถึงวันที่ออกจากผู้พิจารณา
- 1.4.8.4.11. ระยะเวลาตั้งแต่ส่งออกจากผู้พิจารณาจนถึงวันที่ออกจากผู้ตรวจทาน (verifier)
- 1.4.8.4.12. ระยะเวลาตั้งแต่ส่งออกจากผู้ตรวจทาน (verifier) จนถึงวันที่ออกจากผู้อนุมัติ
- 1.4.8.4.13. ระยะเวลาตั้งแต่ได้รับผลตรวจรวมศูนย์ จนถึงวันที่อนุมัติ

1.5. ปรับปรุงระบบ LOS&CRM เพื่อรองรับกับความต้องการเพิ่มเติมของผู้ใช้งานได้ เป็นอย่างน้อยดังนี้

ระบบ CRM

- 1.5.1. ระบบ CRM สามารถตรวจสอบเงื่อนไขการจองลูกค้าได้ตามที่ธนาคารกำหนด เช่น Customer Size, ที่ตั้งบริษัท, ประเภทอุตสาหกรรมที่กำหนดเบื้องต้น และสามารถเปิด-ปิดการตรวจสอบเงื่อนไขได้
- 1.5.2. ปรับปรุง API การสร้างลูกค้า Lead โดยระบบสามารถบันทึกข้อมูลใน Call Memo ได้ตามที่ธนาคารกำหนด ได้แก่ข้อมูลช่องทางการติดต่อลูกค้า, วันที่ติดต่อลูกค้า, วัตถุประสงค์ในการติดต่อลูกค้า เป็นอย่างน้อย

ระบบ LOS

- 1.5.3. ระบบรองรับกรณีอำนาจอนุมัติเป็น CC แต่มติของ CC ให้ส่งต่อไปอนุมัติที่คณะกรรมการบริหารได้
- 1.5.4. เพิ่มการตั้งค่า Product Program สำหรับบันทึกอนุมัติ CA ได้แก่ อัตราดอกเบี้ย ค่าธรรมเนียม และเงื่อนไขวงเงิน เป็นอย่างน้อย และสามารถนำไปแสดงที่เอกสาร Preprint ได้
- 1.5.5. เพิ่มช่องการบันทึกข้อมูล Reference เพื่อส่งไปที่ระบบงานอื่นๆของธนาคาร เช่น S1 Reference no. โดยการแสดงข้อมูล Reference ให้ผู้ใช้งานบันทึก ขึ้นอยู่ประเภทของ Product Program ที่กำหนด และสามารถกำหนดเป็น Mandatory field ได้
- 1.5.6. ปรับปรุงระบบ LOS เพื่อรองรับ Web Service จากระบบ CRS ในส่วนของข้อมูลผลการดำเนินงานฐานะการเงิน สำหรับรายที่มีการจัดทำข้อมูลที่ระบบ CRS ทั้งนี้ หากรายที่ไม่ได้จัดทำข้อมูลไว้ที่ CRS ระบบ LOS ยังคงสามารถให้ผู้ใช้งานเรียกข้อมูลได้จากระบบ ENLITE และจะต้องเก็บด้วยว่า ข้อมูลที่ทาง LOS นำมาแสดงนั้น มาจากแหล่งใด (ระบบ CRS / ระบบ ENLITE)

2. ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการตามขอบเขตงานที่กำหนดอย่างน้อยดังต่อไปนี้

2.1 ด้านการบริหารโครงการ

- 2.1.1 ต้องจัดทำแผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงาน ที่ประกอบด้วยตารางการปฏิบัติงาน ขั้นตอน ในการดำเนินงาน ผู้รับผิดชอบงานแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน เพื่อใช้ในการบริหาร และติดตามผลการดำเนินงาน ให้ธนาคารก่อนเริ่มดำเนินการ
- 2.1.2 จัดให้มีการประชุมร่วมกับคณะทำงานโครงการของธนาคารอย่างน้อยเดือนละ 2 ครั้ง พร้อมทั้งนำเสนอ รายงานความก้าวหน้าของโครงการ (Project Status) ให้ธนาคารทราบทุกสัปดาห์ ตามรูปแบบที่ ธนาคารกำหนด จนกว่างานจะแล้วเสร็จ
- 2.2 ด้านการพัฒนาและปรับปรุงระบบ
- 2.2.1 พัฒนาและปรับปรุงระบบ ตามที่กำหนดในรายละเอียดความต้องการทางด้านธุรกิจ ข้อ 1
- 2.2.2 ดำเนินการทดสอบและตรวจสอบความถูกต้องของการปรับปรุงระบบงานในส่วนของการทดสอบย่อย (Unit Test) และการทดสอบการเชื่อมต่อระบบงาน (SIT Test) รวมทั้ง ให้การสนับสนุนธนาคาร ในการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (User Acceptance Test : UAT)
- 2.2.3 ดำเนินการ Scan Source Code โดยผลตรวจสอบต้องผ่านตามเกณฑ์ที่ธนาคารกำหนด
- 2.2.4 สนับสนุนและแก้ไขการตรวจสอบช่องโหว่ของระบบ (Vulnerability Assessment Scan)
- 2.2.5 กำหนดแผนการนำระบบขึ้นใช้งาน (Deployment Readiness Checklist)
- 2.2.6 ให้การสนับสนุนการนำระบบขึ้นใช้งาน (Go-Live)
- 2.2.7 ให้การสนับสนุนธนาคารหลังนำระบบขึ้นใช้งาน (Post Implementation Support) เป็นระยะเวลา 30 วัน
- 2.2.8 จัดให้มีบุคลากรที่จะให้การสนับสนุนธนาคารในระหว่างดำเนินโครงการ จนแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่ กำหนด และต้องเป็นบุคคลที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้
- 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
- จัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานระบบ พร้อมจัดทำเอกสารการฝึกอบรมให้แก่เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยการอบรมจะ ดำเนินการอบรมในห้องอบรมหรืออบรมผ่านช่องทางออนไลน์ ตามที่ธนาคารกำหนด โดยรองรับผู้เข้ารับการ ฝึกอบรม ดังนี้
- สำหรับความต้องการข้อ 1.1 และ 1.3
- 2.3.1 กลุ่มผู้ใช้งานระบบ (User) จำนวน 2 รอบ รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 45 คน
- 2.3.2 กลุ่มผู้ใช้งานระบบที่มีความเชี่ยวชาญ (Super User) เพื่อการ Setup Parameter สำหรับระบบ LOS&CRM จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน
- สำหรับความต้องการข้อ 1.2, 1.4 และ 1.5
- 2.3.3 กลุ่มผู้ใช้งานระบบ (User) จำนวน 2 รอบ รวมทั้งหมดไม่น้อยกว่า 45 คน
- 2.3.4 กลุ่มผู้ใช้งานระบบที่มีความเชี่ยวชาญ (Super User) เพื่อการ Setup Parameter สำหรับระบบ LOS&CRM จำนวนไม่น้อยกว่า 5 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 จัดทำเอกสารความต้องการทางธุรกิจ (Business Requirement Specification : BRD)
 - 2.4.2.2 จัดทำเอกสารการวิเคราะห์ความต้องการ (System Requirement Specification : SRS)
 - 2.4.2.3 จัดทำเอกสารการวิเคราะห์ระบบและออกแบบระบบ (System Design Specification : SDS)
- 2.4.3 เอกสารด้านการทดสอบ Unit Test และการเชื่อมต่อระหว่างระบบ (System Integration Test : SIT)
 - 2.4.3.1 จัดทำเอกสาร Test Plan สำหรับการทดสอบ Unit Test
 - 2.4.3.2 จัดทำเอกสารสรุปผลการทดสอบ Unit Test
 - 2.4.3.3 จัดทำเอกสาร Test Plan/Test Case/Test Script สำหรับการทดสอบการเชื่อมต่อระหว่างระบบ (SIT)
 - 2.4.3.4 จัดทำเอกสารผลการทดสอบการเชื่อมต่อระหว่างระบบ (SIT Result)
 - 2.4.3.5 จัดทำเอกสารผลการดำเนินการ Source Code Scan
 - 2.4.3.6 จัดทำเอกสารผลการแก้ไขช่องโหว่ของระบบ (VA Scan) (ถ้ามี)
- 2.4.4 เอกสารด้านการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (User Acceptance Test : UAT)
 - 2.4.4.1 จัดทำเอกสาร Test Plan/Test Case/Test Script สำหรับการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (UAT)
 - 2.4.4.2 จัดทำเอกสารผลการทดสอบระบบโดยผู้ใช้งาน (UAT Result)
- 2.4.5 เอกสารการอบรม รายชื่อผู้เข้าร่วมอบรม และคู่มือระบบงาน
 - 2.4.5.1 จัดทำเอกสารอบรมผู้ใช้งานระบบ (User Training Document)
 - 2.1.1.1. จัดทำเอกสารอบรมผู้ใช้งานระบบที่มีความเชี่ยวชาญ (Super User)
 - 2.4.5.2 จัดทำคู่มือการใช้งานระบบ (User Manual)
- 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 จัดทำเอกสาร Project Management Plan (PMP)

3 การรับประกันคุณภาพ (Warranty)

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกจะต้องจัดให้มีการรับประกันคุณภาพจนถึงวันที่ 31 มีนาคม 2568

4 การให้บริการสนับสนุนระหว่างดำเนินโครงการและภายในระยะเวลาประกันคุณภาพ

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือก จะต้องจัดให้มีบริการอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- 4.1 ต้องจัดให้มีเจ้าหน้าที่ประสานงานที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับการปรับปรุงระบบ LOS&CRM พร้อมหมายเลขโทรศัพท์ที่สามารถติดต่อได้สะดวกเพื่อรับแจ้งเหตุขัดข้อง ให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือหรือแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (On Phone Support) รวมถึงช่องทางอื่นที่ธนาคารสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาได้ ในวันทำการของธนาคาร (วันจันทร์ ถึง วันศุกร์) ตั้งแต่เวลา 7.30 น. - 20.00 น.
- 4.2 กรณีไม่สามารถให้คำปรึกษา/แก้ไขปัญหาทางโทรศัพท์หรือช่องทางอื่นได้ ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับคัดเลือกต้องตอบรับปัญหาเป็นลายลักษณ์อักษรผ่านทาง Email หรืออื่นๆ ภายใน 1 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความ

- ชำรุดบกพร่องของการปรับปรุงระบบ LOS&CRM จากธนาคาร และให้จัดส่งพนักงานเข้ามาแก้ไขปัญหาหรือเหตุขัดข้อง ณ สถานที่ติดตั้งใช้งานระบบ โดยสามารถแบ่งลักษณะของปัญหา ซึ่งให้เป็นไปตามดุลพินิจของธนาคาร ดังนี้
- 4.2.1 ปัญหาเร่งด่วน (ธนาคารไม่สามารถใช้ระบบได้) ต้องแก้ไขภายใน 6 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องจากธนาคาร
 - 4.2.2 ปัญหาสำคัญ (ระบบทำงานผิดพลาดในเรื่องสำคัญ หรือใช้งานไม่ได้บางส่วน) ต้องแก้ไขภายใน 12 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องจากธนาคาร
 - 4.2.3 ปัญหาไม่เร่งด่วน (ระบบผิดพลาดแบบไม่มีสาระสำคัญ) ต้องแก้ไขภายใน 24 ชั่วโมง นับจากที่ได้รับแจ้งเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องจากธนาคาร
- 4.3 ต้องจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการเข้ามาดำเนินการแก้ไขปัญหาหรือเหตุขัดข้องหรือความชำรุดบกพร่องของการปรับปรุงระบบงานดังกล่าว อย่างละเอียด ให้กับธนาคารภายใน 7 วัน นับถัดจากวันที่เข้ามาดำเนินการแก้ไขแล้วเสร็จ และตกลงเป็นผู้รับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้าดำเนินการทั้งจำนวน
- 4.4 ต้องตรวจสอบและบำรุงรักษาการปรับปรุงระบบ LOS&CRM ไม่น้อยกว่า 2 ครั้ง/ปี โดยมีระยะห่างในแต่ละครั้งไม่น้อยกว่า 5 เดือน พร้อมทั้งจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการตรวจเช็ค รวมทั้งข้อเสนอแนะที่เป็นประโยชน์ต่อธนาคาร (ถ้ามี) เป็นลายลักษณ์อักษรทุกครั้งที่ให้บริการ