

ที่ ธสน.ธก.212/2564

ประกาศธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
เรื่อง การจ้างจัดหาระบบการให้บริการลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์ (Call Center)

ด้วยธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยมีความประสงค์จะจ้างจัดหาระบบการให้บริการลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์ (Call Center) ด้วยวิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป ตามข้อบังคับธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างที่เกี่ยวกับการพาณิชย์โดยตรง พ.ศ. 2563 โดยมีรายละเอียดตามที่กำหนดไว้ในเอกสารข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) เลขที่ ธก.ไอที.041/64 และได้กำหนดราคากลางการจัดหาระบบครั้งนี้เป็นจำนวนเงินทั้งสิ้น 1,964,691.20 บาท (หนึ่งล้านเก้าแสนหกหมื่นสี่พันหกร้อยเก้าสิบบาทยี่สิบสตางค์)

ผู้สนใจสามารถดูรายละเอียด TOR ได้ที่เว็บไซต์ www.exim.go.th ระหว่างวันที่ 18 - 22 พฤศจิกายน 2564 หรือสอบถามข้อมูลทางโทรศัพท์ที่หมายเลข 0-2271-3700 ต่อ 1450-1455 ในวันและเวลาทำการของธนาคาร

- กำหนดยื่นซองเสนอราคา ในวันที่ 23 พฤศจิกายน 2564 ตั้งแต่เวลา 9.00 – 16.30 น. ที่ส่วนจัดซื้อเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายธุรการ ชั้น 22 ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่
- ผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านคุณสมบัติต้องเข้ามานำเสนอรายละเอียด (Presentation) ในวันที่ 25 - 26 พฤศจิกายน 2564 ตั้งแต่เวลา 9.00 – 16.30 น.
- กำหนดเปิดซอง ในวันที่ 26 พฤศจิกายน 2564

ประกาศ ณ วันที่ 17 พฤศจิกายน 2564



(นายสมควร สมบูรณ์พันธ์)
ผู้อำนวยการอาวุโส ฝ่ายธุรการ

ส่วนจัดซื้อเทคโนโลยีสารสนเทศ
ฝ่ายธุรการ

เอกสารข้อกำหนดขอบเขตของงาน (Term of Reference : TOR)
การจ้างจัดหาระบบการให้บริการลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์ (Call Center)
เลขที่ รก.ไอที. 041/64
ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

1. วัตถุประสงค์

ด้วยธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย (ธสน.) เป็นหน่วยงานในกำกับดูแลของกระทรวงการคลัง ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ธนาคาร” มีความประสงค์จะทำการจ้างจัดหาระบบการให้บริการลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์ (Call Center) ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ระบบ Call Center” เพื่อเป็นการให้บริการข้อมูลกับผู้ที่ต้องการติดต่อกับธนาคารได้อย่างทั่วถึง และต่อเนื่องอย่างมีประสิทธิภาพ โดยมุ่งหวังสร้างความพึงพอใจให้แก่ผู้ที่ติดต่อธนาคารผ่านช่องทาง Call Center ของธนาคาร ทั้งนี้ระบบจะต้องสามารถจัดเก็บข้อมูลการขอใช้บริการต่าง ๆ จากผู้ติดต่อ และสามารถพัฒนาปรับปรุงข้อมูลผู้ติดต่อให้เป็นฐานข้อมูลในระบบ CRM และสามารถนำข้อมูลดังกล่าวมาบริหารจัดการ เพื่อให้บริการแก่ผู้ติดต่อได้อย่างมีประสิทธิภาพ ซึ่งการจ้างจัดหาระบบครั้งนี้ ผู้รับจ้างจะเป็นผู้ดำเนินการทดสอบ การติดตั้ง การรับประกันคุณภาพของงาน การฝึกอบรม คู่มือ และเอกสารที่เกี่ยวข้องตลอดจน การดำเนินงานอื่นๆ ที่จำเป็นเพื่อให้ธนาคารและผู้ให้บริการสามารถใช้ระบบ Call Center ได้ตามความต้องการ โดยจะดำเนินการจัดจ้างด้วย วิธีประกาศเชิญชวนทั่วไป ตามข้อบังคับธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทยว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้าง ที่เกี่ยวกับการพาณิชย์โดยตรง พ.ศ. 2563 โดยมีรายละเอียดตามที่กำหนด ในเอกสารข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ฉบับนี้

2. ขอบเขตการดำเนินงานและข้อกำหนดด้านเทคนิค

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอระบบ Call Center ตามขอบเขตการดำเนินงานและข้อกำหนดด้านเทคนิคที่ธนาคารกำหนดในเอกสารแนบท้าย (ผนวก 1)

3. คุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอและการปฏิบัติตามข้อกำหนด

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีคุณสมบัติและปฏิบัติตามข้อกำหนดของธนาคารในเอกสารแนบท้าย (ผนวก 2)

4. ข้อตกลงรักษาความลับ

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงนามในเอกสารข้อตกลงรักษาความลับของธนาคารในเอกสารแนบท้าย (ผนวก 3)

5. บทนิยาม (ผนวก 4)

- ผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน
- การขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

6. นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องลงนามยินยอมปฏิบัติตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ รวมถึงคำสั่งและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องในเอกสารแนบท้าย (ผนวก 5)

7. ข้อกำหนดในการเสนอราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอราคาระบบ Call Center ตามข้อกำหนดในการเสนอราคาในเอกสารแนบท้าย (ผนวก 6)

8. เอกสารประกอบการเสนอราคา

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยืนยันคุณสมบัติและการปฏิบัติตามข้อกำหนด ในเอกสารข้อกำหนดและขอบเขตงาน (TOR) ของธนาคารตามแบบหนังสือรับรองและยืนยันประกอบการเสนอราคาและการให้คำมั่นในการป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง (ผนวก 7) พร้อมเสนอเอกสารประกอบการเสนอราคาตามรายละเอียดในเอกสารแนบท้าย (ผนวก 8)

9. แบบหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องวางหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา (กรณีเป็นหนังสือค้ำประกัน) ตามแบบที่ธนาคารกำหนดในเอกสารแนบท้าย (ผนวก 9)

10. แบบสัญญา

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องจัดทำสัญญา ตามแบบที่ธนาคารกำหนดในเอกสารแนบท้าย (ผนวก 10) ทั้งนี้ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะปรับเปลี่ยนข้อความในสัญญาได้ตามความเหมาะสม

ผนวก 1

ขอบเขตการดำเนินงานและข้อกำหนดด้านเทคนิค

การจัดหาระบบการให้บริการลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์ (Call Center)

1. ข้อกำหนดความต้องการทั่วไป

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอวิธีการบริหารโครงการ (Project Management Methodology) อีกทั้งต้องดำเนินการวิเคราะห์ พัฒนา ทดสอบและติดตั้งระบบ ตามขอบเขตงานที่กำหนดดังต่อไปนี้

- 1.1 ต้องดำเนินการ ทดสอบและติดตั้งระบบ Call Center ตามรายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะด้านความต้องการ (Functional Requirement) ที่แนบ ตามภาคผนวก 1 ก. และรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะด้านเทคนิค (Technical Requirement) ที่แนบ ตามภาคผนวก 1 ข.
- 1.2 ระบบ Call Center ที่นำเสนอ ต้องสามารถทำงานร่วมกับระบบสารสนเทศและระบบเครือข่ายของธนาคารในปัจจุบันได้
- 1.3 ต้องรับประกันคุณภาพ (Waranty) ระบบ Call Center (แบบ 24 x 7) พร้อมให้การสนับสนุนในระหว่างการรับประกันคุณภาพตามข้อ 2. (ผนวก 1) เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงานงวดสุดท้ายและผ่านการตรวจรับมอบงานจากคณะกรรมการตรวจรับของธนาคาร
- 1.4 กรณีระบบ Call Center ที่เสนอมีความจำเป็นต้องใช้งานร่วมกับโปรแกรมอื่นๆ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดให้มีโปรแกรมต่างๆ ที่เกี่ยวข้อง พร้อมทั้งสิทธิการใช้งาน (Software License) และจำนวนสิทธิ์ทั้งหมดที่ถูกต้องตามกฎหมาย (ถ้ามี) ให้ครบถ้วน รวมทั้งบริการ (Support) เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 1 ปี นับถัดจากวันที่ส่งมอบงานงวดสุดท้ายและผ่านการตรวจรับมอบงานจากคณะกรรมการตรวจรับของธนาคาร
- 1.5 หากส่วนหนึ่งส่วนใดของระบบที่มีได้ระบุไว้ในเอกสารข้อกำหนดและขอบเขตงาน แต่มีความจำเป็นต้องจัดทำหรือจัดหาเพื่อให้งานแล้วเสร็จ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องจัดทำหรือจัดหาให้เพียงพอต่อการใช้งานของธนาคาร และต้องส่งมอบให้เป็นกรรมสิทธิ์ หรือสิทธิ์ หรือลิขสิทธิ์ของธนาคารทั้งหมด โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม

2. การให้บริการสนับสนุนระหว่างการรับประกันคุณภาพ (Support)

- 2.1 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นให้แล้วเสร็จภายในกำหนดระยะเวลาทำการนับจากที่ได้รับแจ้งผ่านทาง e-mail ตามระดับผลกระทบที่มีต่อธุรกิจ หรือ การทำงาน (Severity) ดังนี้

ระดับผลกระทบ (Severity)	ระยะเวลาการแก้ไขปัญหาเบื้องต้นนับจากที่ได้รับแจ้ง (Workaround)
Critical : ระบบมีปัญหาในส่วนที่เป็นหน้าที่หลัก หรือมีผลกระทบต่อลูกค้าสูง เช่น การ Login เข้าใช้งานระบบ การยื่นคำขอใช้ทำธุรกรรม เป็นต้น	4 ชม.
Urgent : ระบบมีปัญหาในส่วนที่ไม่ใช่หน้าที่หลัก เช่น การลงทะเบียนลูกค้า การแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลลูกค้า เป็นต้น	24 ชม.

Error : ระบบมีปัญหาในส่วนที่ไม่ใช่หน้าที่หลัก และไม่มีผลกระทบต่อธุรกิจ แต่ยังสามารถใช้งานได้ เช่น รายงาน และ Inquiry เป็นต้น	48 ชม.
---	--------

ทั้งนี้ กรณีเกิดข้อผิดพลาดจากระบบอื่นที่มีการเชื่อมโยงกันจะไม่รวมอยู่ตามตารางที่ระบุข้างต้น โดยระยะเวลาการแก้ไขจะขึ้นอยู่กับทางธนาคารและผู้ยื่นข้อเสนอจะพิจารณากำหนดร่วมกัน และให้ถือความเห็นของธนาคารเป็นที่สุด

- 2.2 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องดำเนินการแก้ไขปัญหาแบบถาวร (Permanent Fix) ให้เสร็จสิ้นภายในระยะเวลา 20 วัน นับจากที่ได้รับแจ้งผ่านทาง e-mail
- 2.3 ต้องจัดทำรายละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหาเหตุขัดข้อง และ/หรือความชำรุดบกพร่องของระบบ Call Center อย่างละเอียดให้แก่ธนาคารในทันทีที่สามารถดำเนินการได้ (ไม่รวมปัญหาเหตุขัดข้องที่เกิดจาก Infrastructure ของธนาคาร) และผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกตกลงเป็นผู้รับผิดชอบชำระค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นจากการเข้าดำเนินการทั้งจำนวน

3. ขอบเขตการดำเนินงาน

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องดำเนินการตามขอบเขตงานที่กำหนดอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- 3.1 ด้านการติดตั้ง / ทดสอบ และการดำเนินการอื่นๆในระหว่างการติดตั้ง
 - 3.1.1 ต้องดำเนินการติดตั้งและทดสอบความถูกต้องของระบบ Call Center ร่วมกับธนาคารในขั้นตอนการทำ UAT
 - 3.1.2 ต้องให้คำแนะนำในการประยุกต์ใช้ และการดำเนินงานอื่นๆ ที่จำเป็น เพื่อให้ธนาคารสามารถใช้ระบบ Call Center ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
 - 3.1.3 ต้องจัดให้มีการประชุมร่วมกันหรือรายงานความคืบหน้ากับคณะทำงานโครงการของธนาคาร อย่างน้อย 2 สัปดาห์ต่อครั้ง พร้อมทั้งนำเสนอรายงานความก้าวหน้าของโครงการ (Project Status) ให้ธนาคารทราบจนกว่างานจะแล้วเสร็จ
 - 3.1.4 ต้องจัดให้มีบุคลากรที่จะให้การสนับสนุนธนาคารในระหว่างดำเนินโครงการจนแล้วเสร็จตามระยะเวลาที่กำหนด และต้องเป็นบุคคลที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้
 - 3.1.5 ต้องติดตั้งและทดสอบความถูกต้องของระบบงาน รวมทั้งให้การสนับสนุนในการนำระบบขึ้นใช้งาน (Go-Live)
- 3.2 ด้านเอกสาร

ต้องจัดทำเอกสารส่งมอบเป็นภาษาไทย รวมทั้งจัดทำข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (Soft File) เช่น USB Flash Drive จำนวนอย่างละ 1 ชุด ดังนี้

 - 3.2.1 ต้องจัดทำแผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงาน (Project Plan) ประกอบด้วยตารางการปฏิบัติงาน ขั้นตอนในการดำเนินงาน/ขั้นตอนในการปฏิบัติงาน ทีมงาน และผู้รับผิดชอบงาน แต่ละขั้นตอน งานที่ส่งมอบในแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน โดยนำเสนอใน

รูปแบบ Gantt Chart เพื่อใช้ในการบริหารและติดตามผลการดำเนินงานให้ธนาคารก่อนเริ่ม
ดำเนินการ และ Concept Design รวมทั้ง MOM Vendor Kickoff

3.2.2 ต้องจัดทำเอกสาร ดังนี้

3.2.2.1 BRD (Business Requirement Document)

3.2.2.2 Risk Assessment

3.2.2.3 Interface Requirements

3.2.3 ต้องจัดทำเอกสารการวิเคราะห์และออกแบบระบบงาน และเอกสารอื่นๆ ที่เกี่ยวข้อง ดังนี้

3.2.3.1 Software Requirement Specification

3.2.3.2 Software Design Specification

3.2.3.3 Architecture Design

3.2.4 ต้องจัดทำเอกสารการทดสอบระบบ ดังนี้

3.2.4.1 Unit Test (Test Case / Test Script / Test Result / Defect Report)

3.2.4.2 SIT Test (System Test and System integration Test) (Test Case / Test Script / Test Result / Defect Report)

3.2.4.3 UAT Test (Test Case / Test Script / Test Result / Defect Report)

3.2.4.4 Security Test

3.2.5 ต้องจัดทำเอกสารคู่มือการใช้งาน/การทำงานของระบบ ดังนี้

3.2.5.1 คู่มือการติดตั้งระบบ (Installation & Configuration Manual)

3.2.5.2 คู่มือการใช้งานระบบสำหรับผู้ใช้งานระบบงาน (User Manual)

3.2.5.3 คู่มือการใช้งานระบบสำหรับผู้ดูแลระบบ (Operation Manual Administrator, Operator)

3.2.5.4 คู่มือการแก้ไขปัญหาเบื้องต้น (Trouble Shooting Manual)

3.2.5.5 คู่มือการสำรองข้อมูล และกู้คืนระบบ (Backup & Recovery Manual)

3.2.5.6 คู่มือตรวจสอบการทำงานของระบบ (Monitoring Manual)

3.2.5.7 คู่มือการทำงานของระบบ (System Detail & Diagram)

3.2.6 จัดทำเอกสารประกอบการติดตั้ง

3.2.6.1 Deployment Readiness Check List

3.3 ด้าน Software

ต้องส่งมอบ Software Package หรือ Source Code หรือ Configuration ทั้งหมด ให้แก่ธนาคาร โดย
ครบถ้วนสมบูรณ์และเป็น Version เดียวกันกับระบบงานที่ส่งมอบให้ธนาคาร ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ กรณีที่มี
ลิขสิทธิ์ต้องส่งมอบลิขสิทธิ์ให้ธนาคารด้วย

3.4 ด้านการฝึกอบรม

ต้องจัดฝึกอบรมเกี่ยวกับการใช้งานและการดูแลระบบ Call Center พร้อมจัดทำเอกสารการฝึกอบรม โดยการอบรมจะดำเนินการแบบอบรมในห้องหรืออบรมผ่านช่องทางออนไลน์ที่ธนาคารกำหนดให้แก่เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยรองรับผู้เข้ารับการฝึกอบรม ดังนี้

- สำหรับผู้ใช้ระบบงาน จำนวน 2 รอบ รอบละไม่น้อยกว่า 5 คน
- สำหรับผู้ดูแลระบบ จำนวน 1 รอบ รอบละไม่น้อยกว่า 2 คน
- สำหรับผู้พัฒนาระบบ จำนวน 1 รอบ รอบละไม่น้อยกว่า 2 คน

3.4.1 การอบรมผู้ใช้ระบบงาน เกี่ยวกับการใช้งานต่างๆ

3.4.2 การอบรมผู้ดูแลระบบ ต้องมีหัวข้อและเอกสาร อย่างน้อย ดังนี้

3.4.2.1 การทำงานของระบบ (System Detail & Diagram)

3.4.2.2 การติดตั้งระบบ (Installation & Configuration)

3.4.2.3 การตรวจสอบการทำงานของระบบ (Monitoring)

3.4.2.4 การทำงานของผู้ดูแลระบบ (Operation Manual) สำหรับ System Administrator และ Operator

3.4.2.5 การสำรองข้อมูล และกู้คืนระบบ (Backup & Recovery)

3.4.2.6 การแก้ไขปัญหาหารบบ (Troubleshooting)

3.4.3 การอบรมผู้พัฒนาระบบ ต้องมีหัวข้อและเอกสารอย่างน้อย ดังนี้

3.4.3.1 System Requirement Specification

3.4.3.2 Architecture Design (WebTier)

3.4.3.3 การใช้งานและติดตั้ง Software Development Tools (ถ้ามี)

3.4.3.4 อบรมการใช้เครื่องมือในการพัฒนาโปรแกรมเบื้องต้น, Advance แบบละเอียด

3.4.3.5 อธิบายลักษณะการทำงานของแต่ละ Module

3.4.3.6 Logical Rule / Process Rule ของโปรแกรม รวมทั้งเงื่อนไขต่าง ๆ หรือ Configure ของระบบ

ภาคผนวก 1 ก.

รายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะด้านความต้องการ (Functional Requirement) การจัดหาระบบการให้บริการลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์ (Call Center)

1. ภาพรวมของระบบงาน

เป็นบริการที่ให้กับลูกค้าในการรับเรื่องดำเนินการ และให้ข้อมูลต่าง ๆ ผ่านช่องทางโทรศัพท์ โดยระบบ Call Center จะช่วยสนับสนุนการทำงานให้กับเจ้าหน้าที่ธนาคาร หรือเรียกอีกอย่างว่า “Agent” ผู้ซึ่งทำหน้าที่ให้บริการเพื่อยกระดับความพึงพอใจของลูกค้า จะเป็นตัวช่วยสำคัญในการบริหารความสัมพันธ์กับลูกค้าเพื่อเป็นศูนย์รวมทุกช่องทางของจุดให้บริการและการเข้าถึงของลูกค้าหรือผู้มาติดต่อ (Customer Touchpoint) ทั้งในรูปแบบ Call in และ Online Channel/ Social Media Channel ที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพการให้บริการได้อย่างรวดเร็ว และช่วยยกระดับการให้บริการที่สมบูรณ์แบบ เป็นมาตรฐานเดียวกันขององค์กร เป็นลักษณะการทำงานแบบ One Stop Services เว้นแต่ข้อมูลเชิงลึกที่ Agent ไม่สามารถตอบ หรือให้ข้อมูลได้ Agent สามารถโอนสาย หรือส่งเรื่องไปยังหน่วยงาน หรือผู้รับผิดชอบโดยตรง

2. ขอบเขตความต้องการระบบความต้องการด้านซอฟต์แวร์ (Software Requirement)

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องดำเนินการตามเงื่อนไขและขอบเขตความต้องการของระบบ Call Center ดังต่อไปนี้

2.1 ระบบต้องรองรับการจัดการค่าเริ่มต้นของระบบได้

2.1.1 สามารถสร้าง แก้ไขหรือลบ Bank Holiday ในระบบได้

2.1.2 สามารถกำหนด User/Password Policy ตามที่ธนาคารกำหนดได้

2.2 ระบบต้องรองรับการจัดการ User ในระบบได้

2.2.1 รองรับการสร้าง/การลบ/การแก้ไขสิทธิ์ User เจ้าหน้าที่ธนาคาร โดยต้องใช้อุปกรณ์ผู้ใช้และรหัสผ่าน ผ่านระบบ user/password ของธนาคาร (Microsoft Active Directory)

2.2.2 รองรับการสร้างบทบาท (Role) ของ User และกำหนดสิทธิ์ในการใช้งานระบบได้

2.2.3 รองรับการกำหนดสถานะของ User ในระบบได้ (Active / Inactive)

2.2.4 ระบบต้องแสดงรายชื่อ User ทั้งหมดของระบบและสิทธิ์การใช้งานได้

2.2.5 ระบบต้องมีรายงานประวัติการใช้ระบบงานของเจ้าหน้าที่ธนาคาร

2.2.6 ระบบต้องสามารถเชื่อมต่อกับ MS Active Directory หรือ LDAP (Lightweight Directory Access Protocol) ของธนาคารเพื่อตรวจสอบและยืนยันตัวตนของผู้ใช้งานได้

2.3 ระบบสามารถบันทึกข้อมูลและแสดงผลได้ทั้ง ภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

2.4 สามารถเชื่อมโยงกับข้อมูลต่างๆ ภายในธนาคาร (ที่สามารถเข้าถึงได้ตามสิทธิ์ที่กำหนด) โดยสามารถนำข้อมูลจากระบบอื่นที่ธนาคารใช้อยู่ โดยผ่าน API (ที่ธนาคารได้จัดเตรียมไว้) มาแสดงให้ผู้ปฏิบัติงาน ใช้เป็นข้อมูลเพื่อแสดงผลบนหน้าจอของ Call Center เพื่อให้ Agent แจ้งข้อมูลให้ลูกค้าทราบได้ เช่น

2.4.1 ระบบ CRM (Microsoft Dynamic CRM)

- สามารถรับข้อมูลลูกค้าจากระบบ CRM มาเข้าระบบ Call Center ได้
- สามารถส่งรายละเอียดการให้บริการ กลับไปบันทึกข้อมูลประวัติการให้บริการที่ระบบ CRM ได้
- ค้นหาข้อมูลลูกค้าด้วยเบอร์โทรศัพท์ และนำมาบันทึกเป็น Contact เข้าระบบ Call Center ได้

2.4.2 ระบบ Interactive Voice Response (IVR)

2.5 ระบบ Call Center ที่เสนอจะต้องสามารถรับสายที่ส่งมาจากระบบ Interactive Voice Response (IVR) Version ปัจจุบันที่ทางธนาคารใช้อยู่ผ่านทาง SIP Trunk ได้

2.6 เป็นระบบ Multi Channel Call Center ที่สามารถรองรับการติดต่อทั้งทางโทรศัพท์ และสามารถรองรับการเชื่อมต่อกับ Social Media Channel /Omni Channel ที่ธนาคารใช้งานอยู่ได้ เช่น Facebook (Facebook Messenger , Facebook Feed), e-Mail, Line, Web Chat เป็นต้น

2.7 มีระบบติดตามงาน โดยระบบสามารถ

- 2.7.1 บันทึกการรับเรื่องดำเนินการขอใช้บริการ และผลการดำเนินการ
- 2.7.2 มอบหมายงานไปยังฝ่ายงาน หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบเพื่อดำเนินการ
- 2.7.3 มีการกำหนดค่า SLA ในการดำเนินการแต่ละเรื่อง
- 2.7.4 มีระบบการแจ้งเตือนการรับเรื่อง / ใกล้เคียงกำหนด SLA ไปยังฝ่ายงาน หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ตามที่ธนาคารกำหนด และกรณีเกินกำหนด SLA มีการแจ้งเตือนไปยังเจ้าหน้าที่ธนาคาร ผ่านช่องทางที่กำหนด เช่น หน้าจอของระบบ หรือ E-Mail
- 2.7.5 มีระบบการรับแจ้ง /บันทึก /จำแนกประเภท /เตือนการดำเนินการ ข้อร้องเรียนของลูกค้า ให้เป็นไปตาม SLA ไปยังฝ่ายงาน หรือหน่วยงานที่รับผิดชอบดำเนินการ ตามที่ธนาคารกำหนด

2.8 ระบบต้องสามารถสรุปรายงานเรื่องที่มีการสอบถาม / ร้องเรียน / เสนอแนะ / ชมเชย จากผู้ใช้บริการผ่านศูนย์บริการ Call Center และผลการดำเนินการ หรือติดตามเรื่อง และจัดทำสรุปผลการดำเนินการแต่ละเรื่องเป็นรายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน รายไตรมาส และรายปี

2.9 ระบบต้องมีการเก็บประวัติการให้ข้อมูล รับเรื่อง-ตอบข้อร้องเรียนของลูกค้า เพื่อใช้ในการติดตามแก้ไขปัญหาที่อาจจะเกิดขึ้นได้

2.10 ระบบศูนย์บริการลูกค้า (Call Center System) สำหรับเจ้าหน้าที่เพื่อการให้บริการข้อมูลทางโทรศัพท์ (Voice Channel) จำนวน 1 ระบบ ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- ระบบการกระจายสายอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution หรือ ACD)
- ระบบการเชื่อมโยงข้อมูลกับโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration หรือ CTI)
- ระบบการบันทึกเสียงการสนทนา (Voice Recording)
- ระบบสอบถามความพึงพอใจ (End-Call Survey) ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หลังจากจบการวางสาย
- เชื่อมต่อระบบการตอบรับอัตโนมัติ (Interactive Voice Response หรือ IVR) ได้

2.11 ระบบการกระจายสายอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution หรือ ACD) และระบบการเชื่อมโยงข้อมูลกับโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration หรือ CTI) ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- 2.11.1 ระบบการกระจายสายอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution หรือ ACD) สามารถใช้งานได้ โดยแบ่งสิทธิ์การใช้งานออกเป็นดังนี้
 - ระดับเจ้าหน้าที่ จำนวน 10 User
 - ระดับหัวหน้างาน จำนวน 2 User
- 2.11.2 สามารถแสดงข้อมูลของผู้ใช้บริการที่หน้าจอของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานได้
- 2.11.3 สามารถทำงานร่วมกับระบบกระจายสายโทรศัพท์อัตโนมัติ (ACD) และระบบตอบรับโทรศัพท์อัตโนมัติ (IVR) ได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.11.4 สามารถรับส่งข้อมูลกับ Web Application อื่นๆ ผ่าน HTTP Interface หรือ Client Base Application ผ่าน APIs ได้ เช่น พนักงานสามารถโทรออก โดยการกดปุ่มบนหน้าจอ Web Application หรือ Client Base Application ผ่าน API function click-to-call ได้
- 2.11.5 ระบบมีลักษณะการใช้งาน Client Server หรือ Web Based Application และกำหนดสิทธิ์การใช้งานได้ตาม user profile
- 2.11.6 เจ้าหน้าที่สามารถปฏิบัติงานจากที่บ้านหรือนอกสถานที่ปฏิบัติงานได้ โดยระบบจะต้องสามารถรองรับการตั้งค่าเพื่อการเข้าถึงข้อมูลตามลำดับการเข้าถึงข้อมูลได้
- 2.11.7 หน้าจอการทำงานของพนักงานรับสาย หรือ Agent Desktop จะต้องเป็น Client Server หรือ Web-Based Application ที่สามารถใช้งานผ่าน Browser ในเวอร์ชันที่ Compatible ได้
- 2.11.8 สามารถกระจายสายในลักษณะตามทักษะผู้ให้บริการ (Skill Based Routing) หรือ Queue Based Routing ตามระยะว่างงานของเจ้าหน้าที่ (Most Idle Agent หรือ Least Talk Time) หรือระบุพนักงานรับสายได้ เช่น Agent ล่าสุดที่ให้เคยติดต่อ (Last Agent Preferred) หรือการโอนสายตาม Agent Group ได้เป็นอย่างน้อย
- 2.11.9 เจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการสามารถเปลี่ยนสถานะในระหว่างปฏิบัติงานได้ โดยระบบสามารถบันทึกสถานะต่างๆ เพื่อแสดงเป็นรายงานการปฏิบัติของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานบริการได้
- 2.11.10 หัวหน้างานสามารถตรวจสอบสถานะการทำงานของเจ้าหน้าที่ผู้ปฏิบัติงานแบบ Real-Time
- 2.11.11 หัวหน้างานสามารถเปลี่ยนสถานะการทำงานของเจ้าหน้าที่ได้ผ่านหน้าจอการทำงานแบบ Real-Time
- 2.11.12 ผู้ใช้บริการสามารถฝากหมายเลขโทรกลับ (Call Back) กรณีไม่ประสงค์รอสาย ในการรับบริการ เพื่อเจ้าหน้าที่จะได้ดำเนินการติดต่อกลับภายหลัง
- 2.11.13 กรณีที่ไม่มีพนักงานว่างรับสายภายในเวลาที่กำหนด ระบบต้องสามารถประกาศให้ผู้ใช้บริการรู้ลำดับคิว (Queue Position) และ Estimate Waiting Time ได้ และต้องสามารถประกาศให้ผู้ใช้บริการเลือกว่าจะรอสายต่อไปได้

- 2.11.14 กรณีสายของลูกค้าถูกส่งไปที่พนักงานรับสายที่ไม่ได้อยู่ที่โต๊ะและลืมนเปลี่ยนสถานะเป็นไม่พร้อมรับสาย ระบบจะต้องดึงสายกลับและส่งสายของลูกค้ารายนั้น ไปยังพนักงานรับสายท่านอื่นที่พร้อมรับสายได้ และจะไม่ส่งสายใหม่ให้พนักงานคนที่ไม่ได้รับสายชั่วคราว จนกว่าจะพร้อมรับสายโดยการ Acknowledge เพื่อรับสายต่อไปจากระบบ
- 2.11.15 ในระหว่างที่พนักงานรับสายกำลังสนทนากับผู้ใช้บริการอยู่นั้น พนักงานรับสายจะต้องสามารถร้องขอไปยังผู้ควบคุมงาน เพื่อขอความช่วยเหลือผ่านการ Transfer หรือ Consult Transfer ได้
- 2.11.16 สามารถแสดงรายการติดต่อของลูกค้า (Contact history) ให้ Agent เห็นได้ในทุกช่องทางที่ลูกค้าติดต่อเข้ามา
- 2.11.17 สามารถแสดงข้อมูล Queue ของผู้ติดต่อในแต่ละช่องทางอยู่บนหน้าจอเดียวกันได้
- 2.11.18 ระบบต้องรองรับการทำงานของใช้งานได้ที่ระดับเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ (Agent) , ระดับหัวหน้ากลุ่มงาน (Supervisor) และ ระดับผู้จัดการศูนย์ (Manager)
- 2.11.19 มีเครื่องมือสำหรับผู้บริหารศูนย์ Contact Center (Administration Tools) ในการจัดการแบ่งกลุ่ม เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ (Agent) บริการตามกลุ่ม (Group) หรือตามความถนัด (Skill) รวมถึงจัดการควบคุมการกระจายสายที่เข้ามาให้โอนไปตามความชำนาญ (Agent Skill) ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ (Agent) ของศูนย์บริการลูกค้าที่เหมาะสมกับสิ่งที่ลูกค้าต้องการความช่วยเหลือ (Skill Based Routing)
- 2.11.20 สามารถกระจายสายไปให้กับ Skill ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ (Agent) ที่แตกต่างกันได้ ตามรายการเมนูที่ลูกค้ากดเลือกบนระบบ IVR
- 2.11.21 สามารถกำหนดการกระจายสายให้กับเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ (Agent) ที่ว่างนานที่สุดก่อนได้ (Longest Waiting Time)
- 2.11.22 เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ (Agent) สามารถ Login เข้าสู่ระบบผ่านทางหน้าจอคอมพิวเตอร์เครื่องใดก็ได้ (Free Seating) โดยระบบจะต้องสามารถตรวจสอบ User ID และ Password ได้ว่าเจ้าหน้าที่ที่ Login เข้าระบบนั้น เป็นเจ้าหน้าที่ระดับใด โดยที่ระบบจะต้องสามารถรองรับการทำงานของเจ้าหน้าที่ในระดับ Agent, Supervisor และ Manager ได้
- 2.11.23 เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ (Agent) สามารถเปลี่ยนสถานะตนเองว่าไม่พร้อมรับสาย (Busy) และสามารถระบุเหตุผลของความไม่พร้อมได้ (Reason Code) จากหน้าจอคอมพิวเตอร์ได้ โดยไม่ต้องทำการ Logoff ออกจากระบบ
- 2.11.24 Supervisor และเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ (Agent) สามารถดูรายละเอียดของสายที่รออยู่ใน Queue (Waiting List) เช่น ชื่อลูกค้าที่รอสาย รวมถึงเวลาที่รอสายอยู่ได้
- 2.11.25 กรณีลูกค้ารอสายนานเกินเวลาหรือเกินจำนวนที่กำหนด ระบบจะให้ผู้ติดต่อทำการฝากข้อความไว้เพื่อโทรกลับ

- 2.11.26 กรณีโอนสายไปยัง Skill ของเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ (Agent) ที่เหมาะสมแล้ว แต่ไม่มี Agent ท่านใดว่าง เมื่อผู้โทรเข้ามาสายเกินระยะเวลาที่กำหนดไว้ (เวลาที่กำหนดสามารถปรับเปลี่ยนได้) ระบบสามารถโอนไปยัง Skill ของ Agent Skill อื่นที่ว่างอยู่โดยอัตโนมัติตามลำดับที่กำหนดไว้ได้
- 2.11.27 เจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ (Agent) สามารถกดโทรออกผ่านหน้าจอคอมพิวเตอร์ของ Agent ได้โดยตรง โดยมีฟังก์ชันโทรศัพท์ อย่างน้อยดังนี้ ฟังก์ชันการโทรออก (Click to Call),
- 2.11.28 Supervisor สามารถทำการแอบฟังขณะ Agent สนทนากับผู้โทรเข้าได้ โดยที่ Agent ไม่ทราบ (Silent Monitor) และสามารถแทรกระหว่างการสนทนาเพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (Silent Talk)
- 2.11.29 มีหน้าจอ Pop-up Screen แสดงข้อมูลของผู้โทรเข้าบนหน้าจอของ Agent ก่อนรับสาย อย่างน้อยดังนี้ แสดงข้อมูลส่วนตัวของลูกค้า ประวัติการติดต่อครั้งล่าสุด และข้อมูลที่ผู้โทรเลือกทำรายการบนระบบ IVR ก่อนการเลือกคุยกับ Agent เพื่อให้ Agent สามารถทราบข้อมูลก่อนและให้บริการได้ทันทีเมื่อรับสาย
- 2.11.30 Agent สามารถโอนสายของลูกค้าที่กำลังสนทนาอยู่พร้อมกับข้อมูล (Call & Data Transfer) ไปให้กับ Agent ท่านอื่นได้ เพื่อ Agent ท่านนั้นจะได้ทำงานได้ทันที โดยไม่ต้องถามคำถามลูกค้าซ้ำอีก
- 2.11.31 Agent สามารถดูค่าสถิติของตนเองได้ในแบบ Real Time บนหน้าจอคอมพิวเตอร์ โดยค่าสถิติที่แสดงจะต้องมีอย่างน้อย ดังนี้
- จำนวนสายที่ได้รับบริการไปแล้ว (Inbound Call)
 - จำนวนสายที่ทำการโทรออกไป (Outbound Call)
 - เวลาที่ Logon อยู่ในระบบ (Logon Time)
 - เวลาที่ใช้ในการสนทนา (Talk Time)
 - เวลาที่ว่างจากไม่มีสายเข้า (Available Time)
 - เวลาที่ใช้ในการบันทึกผลของการสนทนา (Wrap-up Time)
- 2.11.32 Manager สามารถตรวจสอบการทำงานของระบบ Contact Center แบบ Real Time Monitoring โดยค่าสถิติที่ดูได้ จะต้องมีอย่างน้อยดังนี้
- จำนวนสายที่ได้รับบริการ (Inbound Call)
 - จำนวนสายที่ทำการโทรออกไป (Outbound Call)
 - จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ (Abandon Call)
 - เวลาเฉลี่ยของการสนทนาของ Agent (Average Talk Time)
 - จำนวนสายที่รออยู่ในระบบ (Waiting Queue)
 - คิวที่รอนานที่สุดในระบบ (Longest Waiting Time)
 - ระดับการบริการลูกค้า SLA (Service Level Agreement)
- 2.11.33 Manager หรือ Supervisor สามารถดูค่าสถิติของ Agent แต่ละคนได้ (Agent Statistics) บนหน้าจอของตนเอง โดยค่าสถิติที่แสดงจะต้องมีอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- a. จำนวนสายที่ Agent ได้บริการไปแล้ว (Inbound Call)
- b. จำนวนสายที่ทำการโทรออกไป (Outbound Call)
- c. จำนวนสายที่ไม่ได้รับบริการ (Abandon Call)
- d. เวลาที่ Logon อยู่ในระบบ (Logon Time)
- e. เวลาที่ใช้ในการสนทนา (Talk Time)
- f. เวลาที่ว่างจากไม่มีสายเข้า (Available Time)
- g. เวลาที่กดเลือกไม่รับสาย (Busy Time)
- h. เวลาที่ใช้ในการบันทึกผลของการสนทนา (Wrap-up Time)

รวมทั้งยังสามารถดูได้ว่า Agent แต่ละคนกำลังทำงานใด อยู่ในสถานะใด และใช้เวลาไปแล้วเท่าใดกับการทำงานในสถานะนั้น

2.11.34 สามารถแสดงรูปของผู้ใช้งานแต่ละคนในหน้าจอ Profile ส่วนตัว และหน้าจอ Realtime Monitoring ของ Supervisor หรือ Manager ได้

2.11.35 ระบบสามารถบันทึก Missed Call ของลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาแต่ยังไม่ได้คุยกับ Agent ได้ โดยที่ Agent สามารถดูรายละเอียดของ Missed Call นั้น ๆ เช่น ชื่อ และเวลาที่โทรเข้ามาบนหน้าจอของ Agent ได้ทันที

2.11.36 Agent สามารถขอความช่วยเหลือไปยัง Supervisor หรือ Manager ได้

2.12 ระบบการบันทึกเสียงในการสนทนา (Voice Recording) สำหรับบันทึกการสนทนายระหว่างเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ (Agent) และผู้ใช้บริการ ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

2.12.1 สามารถบันทึกเสียงสนทนาการทำงานของเจ้าหน้าที่ ผู้ใช้บริการ และบุคคลอื่นที่มีการโอนสายได้พร้อมกัน

2.12.2 สามารถกำหนดให้บันทึกเสียงสนทนาทุกสายที่โทรเข้าระบบได้

2.12.3 สามารถบันทึกเสียงสนทนาการเป็นแบบ Dual Channel หรือ Stereo เพื่อแยกการสนทนายระหว่างผู้ใช้บริการ และพนักงานรับสายได้

2.12.4 สามารถบันทึกเสียงสนทนาทั้งสายโทรเข้า (Inbound Call) และสายโทรออก (Outbound Call)

2.12.5 สามารถเรียกฟังเสียงสนทนาที่บันทึกไว้ผ่านทาง Web Browser ได้

2.12.6 สามารถบันทึก Conversation ของ Channel Non-Voice ได้ เช่น e-Mail, Web-Chat

2.12.7 สามารถสืบค้น Conversation ของ Channel Non-Voice ที่บันทึกไว้ได้

2.12.8 สามารถค้นหาเสียงสนทนาที่บันทึกไว้ ตามเงื่อนไขอย่างน้อยดังนี้ วันที่, เวลา, เบอร์ผู้โทรเข้า, หมายเลข Extension, ระยะเวลาการสนทนา ได้

2.12.9 หัวหน้างานสามารถสืบค้นบันทึกการสนทนาได้จากข้อมูลการติดต่อจากหมายเลขโทรศัพท์ วันเวลาที่ติดต่อ ได้เป็นอย่างน้อย

2.12.10 สามารถเรียกดูบันทึกการสนทนาด้วยการค้นหาปกติได้ในระยะเวลาไม่น้อยกว่า 90 วันหลังจากจบการสนทนา หลังจากนั้นระบบจะจัดเก็บสำรองข้อมูล (Backup Media) ต่อไป

- 2.12.11 สามารถ Export เสียงสนทนาที่บันทึกไว้ ในรูปแบบ WAV (.wav) หรือ MP3 (.mp3) เพื่อให้สามารถเรียกฟังจากโปรแกรม Windows Media Player ได้
- 2.12.12 Call Center Agent สามารถเรียกฟังเสียงบันทึกการสนทนาในเรื่องร้องเรียนที่ตนปฏิบัติงานได้
- 2.12.13 ระบบมีลักษณะการใช้งานแบบ Web-Based Application หรือ Client Base Application ที่เป็น GUI (Graphical User Interface)

2.13 การบริหารจัดการระบบส่วนผู้ควบคุมงาน (Supervisor) และผู้ดูแลระบบ (Administrator) ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- 2.13.1 ระบบย่อยสอบถามความพึงพอใจ (End-Call Survey) ในการให้บริการของเจ้าหน้าที่หลังจากจบสายและสามารถแสดงรายงานสรุปสถิติและรายละเอียดผลการสำรวจความพึงพอใจของผู้ใช้บริการ โดยจำแนกตามความพึงพอใจในการให้บริการได้ดังนี้ ดีมาก ดี ปานกลาง พอใช้ และควรปรับปรุง
- 2.13.2 ระบบย่อยสำหรับสนับสนุนการปฏิบัติงานของหัวหน้างาน (Supervisor) ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้
 - a) สามารถใช้งานได้จำนวน 2 User
 - b) สามารถปฏิบัติงานในรูปแบบของเจ้าหน้าที่ได้ เพื่อช่วยการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่เมื่อมีการติดต่อใช้บริการเป็นจำนวนมากได้
 - c) สามารถกำหนดและปรับเปลี่ยนเกณฑ์มาตรฐานการปฏิบัติงาน (Service Level Agreement) เช่น ระยะเวลาการรับสาย, ระยะเวลาการให้บริการ ได้เป็นอย่างน้อย
 - d) สามารถตรวจสอบสถานะของ Agent Workgroup ได้แบบ Real-time
 - e) สามารถแจ้งสถานะปัจจุบันของเจ้าหน้าที่ ให้แก่หัวหน้างานทราบได้
 - f) Supervisor สามารถส่งประกาศข่าวสาร (News) ไปยัง Agent เพื่อแจ้งข่าวสาร ให้คำแนะนำ หรือให้ข้อมูลเพิ่มเติมแก่ Agent ได้
 - g) สามารถกำหนดให้ Supervisor สามารถเรียกฟังการสนทนาระหว่างเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ (Agent) กับผู้ที่โทรเข้าได้ (Silent Monitoring)
 - h) Supervisor สามารถทำการแอบฟังขณะ Agent สนทนากับผู้โทรเข้าได้ โดยที่ Agent ไม่ทราบ (Silent Monitor) และสามารถแทรกระหว่างการสนทนาเพื่อให้ข้อมูลเพิ่มเติมได้ (Silent Talk)
 - i) สามารถดักฟังสายสนทนา (Listen in) แทรกสายสนทนา (Barge in) กระซิบสายสนทนา (Listen & Whisper) และ Join สายสนทนาได้
 - j) สามารถตั้งค่าระยะเวลาในการทำข้อมูลสรุปหลังการให้บริการ (Wrap-up time) หลังจากจบสายสนทนาได้ รวมทั้งสามารถยกเลิก Wrap-up time ได้

2.14 ระบบที่นำเสนอ ต้องสามารถเชื่อมต่อกับระบบโทรศัพท์ IP PABX ที่ธนาคารใช้งานอยู่ได้ โดยต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- 2.14.1 สามารถรองรับการเชื่อมต่อกับผู้ให้บริการโทรศัพท์ (PSTN) หรือตู้ชุมสายโทรศัพท์ (PABX) แบบ E1 (ISDN PRI), Analog และ SIP Trunk ได้
- 2.14.2 สามารถใช้งานร่วมกับโทรศัพท์ภายในแบบ IP Hardphone, IP Softphone
- 2.14.3 สามารถกำหนดการกระจายสายไปยังเบอร์ Extension แบบ DID หรือ ANI ได้
- 2.14.4 สามารถกำหนดเสียงเพลงรอสายหรือเสียงเพลงขณะกำลังโอนสายได้ (Music On Hold, Music On Transfer)
- 2.14.5 สามารถกำหนดให้โอนสาย (Forward) ไปยังเบอร์ Extension อื่น ในกรณีที่สายปลายทางไม่ว่าง (Busy), ไม่มีผู้รับสาย (No Answer) หรือทุกๆ สายที่โทรเข้ามาได้
- 2.14.6 สามารถโอนสายไปเบอร์ Extension ปลายทาง แบบสนทนากับผู้รับปลายทางก่อนได้ (Consult & Transfer)
- 2.14.7 สามารถโอนสายไปเบอร์ Extension ปลายทาง แบบไม่สนใจสถานะของ Extension ปลายทางได้ (Blind Transfer)
- 2.14.8 สามารถทำการประชุมหลายสายได้ (Conference Call)
- 2.14.9 มีระบบฝากข้อความเสียง (Voice Mail)
- 2.14.10 รองรับโปรโตคอลในการเชื่อมต่อ ดังนี้ IAX (Inter-Asterisk Exchange), SIP (Session Initiation Protocol)

2.15 Standard Reports

- 2.15.1 สามารถเรียกดูรายงาน ผ่านทาง Web Browser
- 2.15.2 สามารถเรียกดูรายงานตามเงื่อนไขดังนี้ วันที่, เวลา, เบอร์ผู้โทรเข้า, หมายเลข Extension, ระยะเวลาการสนทนา
- 2.15.3 สามารถเรียกดูรายงานเปรียบเทียบจำนวนสายที่เข้าระบบในวันปัจจุบันหรือเดือนปัจจุบัน เปรียบเทียบกับวันหรือเดือนก่อนหน้าได้
- 2.15.4 สามารถแสดงรายงานในรูปแบบตารางหรือกราฟ
- 2.15.5 สามารถ Export ข้อมูลรายงาน ในรูปแบบ PDF (.pdf) หรือ CSV (.csv)

2.16 ระบบการติดต่อสื่อสารทาง Chat ผ่านทาง Web Site ขององค์กร ต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

- 2.16.1 ผู้ติดต่อสามารถแจ้งเรื่องหรือขอข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทางช่องทาง Chat บน Web Site เพื่อขอรับความช่วยเหลือเข้ามายังส่วนงาน Call Center
- 2.16.2 ผู้ติดต่อจะต้องกรอกข้อมูลเบื้องต้นเพื่อเข้าใช้งาน ได้แก่ ชื่อ - นามสกุล, หมายเลขโทรศัพท์, Email Address, เรื่องที่ต้องการติดต่อ

- 2.16.3 เมื่อมีผู้ติดต่อผ่านทาง Chat บน Web Site หรือ Mobile Application ระบบสามารถวิเคราะห์หัวข้อเรื่องของผู้ติดต่อ Chat เข้ามา และส่งไปให้กับผู้รับผิดชอบที่เหมาะสมตามหัวข้อที่ผู้ติดต่อเลือกได้
- 2.16.4 เมื่อมี Agent ว่างพร้อมรับ Chat ระบบจะส่ง Chat ไปให้กับ Agent ที่ตรงกับเรื่องที่ได้รับผิดชอบ
- 2.16.5 Agent และผู้ติดต่อสามารถส่งภาพสติกเกอร์ เพื่อแสดงอารมณ์และคำพูดที่ต้องการสนทนาได้
- 2.16.6 Agent สามารถส่งภาพไปหาผู้ติดต่อ ที่มีข้อมูลและข่าวสารที่ผู้ติดต่อสอบถามมาได้ โดยรองรับไฟล์ .jpg, .png ที่มีเก็บอยู่ในฐานระบบ
- 2.16.7 Agent สามารถตรวจสอบประวัติการสนทนาย้อนหลังที่ผู้ติดต่อเคยติดตามในครั้งก่อนหน้าได้ โดยใช้อีเมลในการค้นหาประวัติการสนทนา
- 2.16.8 Agent สามารถดูข้อมูลของผู้ติดต่อ ที่ผู้ติดต่อใส่ข้อมูลมาในหน้า Request Chat ได้
- 2.16.9 Agent Call Center สามารถสร้างเรื่องรับแจ้งใหม่ (Ticket/Incident) จากหน้าจอ Chat ได้ทันทีเมื่อสนทนาเสร็จ และระบบจะนำข้อความที่สนทนากันผ่าน Chat ส่งไปบันทึกให้ที่ Ticket/Incident ได้โดยอัตโนมัติ
- 2.16.10 Agent สามารถเปลี่ยนสถานะของตนเองได้
- 2.16.11 ผู้ดูแลระบบสามารถดูสถิติการติดต่อเข้ามาทาง Chat ของศูนย์ Contact Center ทั้งหมดหรือของกลุ่ม Agent ได้แบบ Historical Report
- 2.16.12 ระบบสามารถนำข้อความและประวัติการสนทนาผ่านทาง Chat นั้นไปบันทึกเป็นเรื่องรับแจ้งบนระบบบันทึกเรื่องรับแจ้งของเดิมได้ และมอบหมายให้ Agent ในกลุ่มที่มีหน้าที่ดูแลต่อไป

2.17 ระบบการติดต่อสื่อสารผ่านทาง e-Mail ต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

- 2.17.1 ผู้ติดต่อสามารถแจ้งเรื่องหรือขอข้อมูลข่าวสารต่างๆ ผ่านทาง E-mail ที่เป็น E-mail กลางของ Call Center ได้ เช่น info@exim.go.th , ContactCenter@exim.go.th
- 2.17.2 ระบบสามารถเชื่อมต่อกับ Mail Server เช่น POP3, IMAP4 ได้
- 2.17.3 เมื่อมีผู้ติดต่อส่ง E-mail ใหม่เข้ามา ระบบสามารถสร้าง Ticket/Incident จาก E-mail ที่เข้ามา ให้แก่ Agent ผู้ที่รับผิดชอบได้โดยอัตโนมัติ

2.18 ระบบการจัดการเรื่องรับแจ้งและระบบจัดการฐานความรู้ (Ticket/Incident Management) ต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

- 2.18.1 สามารถเลือกใช้ภาษาได้ทั้งภาษาไทย ภาษาอังกฤษ
- 2.18.2 สามารถทำงานร่วมกับระบบกระจายสายโทรศัพท์อัตโนมัติ (ACD/CTI) ซึ่งแสดงข้อมูลของผู้โทรเข้ามาบนหน้าจอของ Agent โดยอัตโนมัติ (Pop-up Screen) หลังจาก Agent รับสาย ระบบจะแสดงรายละเอียดเกี่ยวกับผู้โทรบนหน้าจอโดยอัตโนมัติ อาทิเช่น ชื่อของผู้โทร หมายเลขโทรศัพท์ เป็นต้น

- 2.18.3 ระบบสามารถกำหนดสีการแจ้งเตือนของ Ticket/Incident ได้ตามช่วงอายุของ Ticket/Incident ที่ค้างอยู่ได้ เพื่อให้ Agent สามารถเห็นได้ชัดเจนว่างานใดที่ควรรีบทำก่อน-หลัง
- 2.18.4 ระบบสามารถสืบค้นรายละเอียดเกี่ยวกับผู้โทรได้ (Customer Profile) อาทิเช่น ชื่อลูกค้า เบอร์โทรศัพท์ เลขบัตรประชาชน และประเภทของผู้ติดต่อ เป็นต้น
- 2.18.5 สามารถแบ่งกลุ่มของ Agent บริการ หรือผู้รับผิดชอบในส่วนการรับแจ้ง Ticket/Incident ต่างๆ ตามกลุ่มของการรับผิดชอบ (Group)
- 2.18.6 สามารถเก็บข้อมูลและรายละเอียดเกี่ยวกับ Ticket/Incident ที่ลูกค้าสอบถามเข้ามา (Ticket/Incident History) รวมถึงประวัติของการโอน Ticket/Incident (Assignment History) ไว้ในฐานข้อมูล และสามารถค้นหา เพิ่มเติม ลบ หรือแก้ไขข้อมูลได้
- 2.18.7 ระบบสามารถกำหนดระดับความสำคัญ (Priority) ประเภท (Type) และหมวดหมู่ (Category) ของ Ticket/Incident ได้
- 2.18.8 ระบบสามารถแบ่งหมวดหมู่ (Category) ของ Ticket/Incident ออกเป็นหมวดหมู่ย่อย (Sub-Category) ได้
- 2.18.9 Agent สามารถทำการกดเลือกดูฐานข้อมูลความรู้ (Knowledge Center) ได้ทันทีจากหน้าบันทึกข้อมูลเรื่องรับแจ้ง (Ticket/Incident Detail) โดยระบบจะแสดงข้อมูลความรู้ที่เหมาะสมกับหัวข้อเรื่อง (Category) ที่เจ้าหน้าที่ Agent เลือกไว้ สามารถนำไปใช้ตอบคำถามได้ทันที
- 2.18.10 Agent สามารถค้นหาเรื่องรับแจ้งเก่าที่เคยแก้ไขปัญหาไปแล้ว เพื่อนำข้อมูลมาใช้ตอบคำถามหรือแก้ไขปัญหาของลูกค้าในเรื่องรับแจ้งใหม่ที่คล้ายๆ กันได้
- 2.18.11 มีหมวดคำถามคำตอบที่ลูกค้าถามเข้ามาบ่อยๆ (FAQ) สำหรับ Agent ใช้ในการค้นหาคำตอบสำหรับ Ticket/Incident ที่มีผู้แจ้งเข้ามา โดย FAQ จะเรียงลำดับตามที่มีผู้สอบถามเข้ามาบ่อยมากที่สุดไปยังน้อยที่สุดให้โดยอัตโนมัติ รวมทั้งสามารถแยกข้อมูล FAQ ได้ตามหมวดหมู่ของ Ticket/Incident ที่เลือก
- 2.18.12 เมื่อ Agent ทำการเลือก Knowledge Center ไปทำการตอบ ระบบจะเพิ่มจำนวนการใช้งานของหัวข้อ Knowledge Center นั้นโดยอัตโนมัติ เพื่อให้สามารถทราบได้ว่า Knowledge Center ใดถูกนำไปใช้มาก น้อย อย่างไร
- 2.18.13 มีเครื่องมือในการค้นหาแบบ Full Text Search (FTS) สำหรับช่วย Agent ในการค้นหาคำหลัก (Key Word) ที่ต้องการในฐานข้อมูลความรู้ ซึ่งสามารถสืบค้น ได้ทั้งภาษาอังกฤษ และภาษาไทย
- 2.18.14 Agent สามารถทำการค้นหาข้อมูล จาก keyword ในแต่ละ Knowledge Center ได้
- 2.18.15 เมื่อ Agent ทำการสืบค้น และพบข้อมูลความรู้ที่ต้องการได้แล้ว Agent สามารถเลือกข้อมูลนั้นมาบันทึก (Fill in) ใน ส่วนของวิธีการแก้ Ticket/Incident ของเรื่องที่แจ้ง (Solution) แบบอัตโนมัติโดย Agent ไม่จำเป็นต้องพิมพ์ใหม่อีกครั้ง

- 2.18.16 Agent สามารถทำการคัดลอกเรื่องรับแจ้ง (Duplicate Ticket/Incident) ได้ โดยระบบจะทำการคัดลอกข้อมูลของลูกค้า เช่น ชื่อลูกค้า เบอร์โทรศัพท์ ที่บันทึกไว้แล้วบน Ticket/Incident เดิมมายัง Ticket/Incident ใหม่ให้โดยอัตโนมัติ เพื่อลดเวลา Agent ในการบันทึกข้อมูลที่เป็นข้อมูลซ้ำ และ Agent สามารถบันทึกเรื่องรับแจ้งใหม่ของลูกค้ารายเดิมได้ทันที
- 2.18.17 Agent สามารถระบุสถานะของ Ticket/Incident ได้ อาทิเช่น งานค้าง ละเอียด ปิด หรือโอนให้กับ Agent ท่านอื่น ซึ่งสามารถโอน Ticket/Incident ไปให้กับทั้งกลุ่ม หรือโอนเป็นรายบุคคลได้ เพื่อช่วยเหลือในการแก้ไข Ticket/Incident ต่อๆ ไป โดยที่ผู้ที่ได้รับโอนจะได้รับการแจ้งเตือน (Alert) ให้ทราบว่า มีผู้โอน Ticket/Incident มาให้
- 2.18.18 Agent สามารถโอน Ticket/Incident แบบโอนเฉพาะสิทธิ์ในการรับผิดชอบ (Assign Ticket/Incident) หรือโอนความเป็นเจ้าของ (Change Owner) ได้ เพื่อกำหนดขอบเขตในการรับผิดชอบงานที่แตกต่างกันได้
- 2.18.19 ในกรณีมีการโอน Ticket/Incident ผู้ที่ได้รับการโอน Ticket/Incident มีสิทธิ์ที่จะเลือกรับหรือไม่รับ Ticket/Incident นั้นได้
- 2.18.20 ระบบสามารถสืบค้น Ticket/Incident ในระบบได้จากเงื่อนไขต่างๆ เช่น วันและเวลาที่เริ่มแจ้งเข้ามา หมายเลขเรื่องรับแจ้ง ชื่อลูกค้า ชื่อผู้ติดต่อ สถานะของเรื่องรับแจ้ง เป็นต้น
- 2.18.21 Agent สามารถสืบค้นดูรายละเอียด Ticket/Incident โดยสามารถเลือกดูตาม Ticket/Incident ที่เกินกำหนดเวลาที่ตั้งไว้ได้
- 2.18.22 ผู้ดูแลระบบสามารถกำหนดสิทธิ์ให้แก่เจ้าหน้าที่ต่างๆ ใน Call Center ในการที่เปิด Ticket/Incident ใดๆ ขึ้นมาแก้ไขได้
- 2.18.23 มีส่วนสรุป Ticket/Incident บนหน้าจอสำหรับ Agent ที่จะดูรายการ และรายละเอียดของ Ticket/Incident ทั้งหมดที่ตนเองดูแลอยู่ได้ และส่วนสรุปของ Ticket/Incident ที่คาดว่าจะเกินกำหนดอายุงานหรือที่เกินกำหนดอายุงานแล้วได้
- 2.18.24 Supervisor สามารถสืบค้นรายการ Ticket/Incident ที่อยู่ระหว่างโอน แต่ยังไม่มีการรับผิดชอบได้ และสามารถทำการ Reassign ให้ผู้รับผิดชอบใหม่ได้
- 2.18.25 มีส่วนของหน้าจอแสดงประวัติการติดต่อของผู้โทร รวมถึงมีส่วนแสดงประวัติการติดตาม Ticket/Incident นั้นๆได้ Agent สามารถทำการบันทึกข้อความเพิ่มเติมถึงสิ่งที่ควรรู้เมื่อติดต่อกับลูกค้าท่านนั้นๆในโอกาสต่อไป
- 2.18.26 ระบบมีความสามารถในการกระจายข้อมูลข่าวสาร (News) จากหน้าจอ Supervisor ไปยังหน้าจอของ Agent เพื่อให้ได้ทราบข่าวสาร หรือข้อมูลได้ทั่วถึงกัน ข่าวสารภายใน Call Center และข่าวสารภายในองค์กรได้ โดยเมื่อมีข่าวสารใหม่เข้ามา ระบบจะทำการ แจ้งเตือน (Alert) มาบอกบนหน้าจอของ Agent โดยผู้ประกาศสามารถทำการกำหนดช่วงเวลาในการแจ้งล่วงหน้าได้

- 2.18.27 ระบบสามารถแสดงประวัติการติดต่อจากช่องทางต่างๆ เช่น โทรศัพท์, E-mail, Chat และ Social Media เป็นต้น โดยระบบจะแสดงวัน/เวลาที่ติดต่อเข้ามา เรื่องที่ขอรับบริการและผู้ให้บริการ Agent สามารถตรวจสอบข้อมูลการติดต่อของลูกค้าจากช่องทางต่างๆ ย้อนหลังได้
- 2.18.28 สามารถเปิดดูปฏิทิน สร้างตารางนัดหมาย (Appointment) และสามารถกำหนดการแจ้งเตือนล่วงหน้าได้ ระบบแสดง popup แจ้งเตือนเมื่อถึงเวลาที่กำหนด Agent สามารถคลิกเพื่อดูรายละเอียดของการนัดหมายในปฏิทินได้
- 2.18.29 สามารถสร้างกำหนดการนัดหมาย (Appointment) ขณะเปิดเรื่องรับแจ้งพร้อมแนบแลทที่เรื่องรับแจ้งเพื่อติดตามผลหรือโทรกลับแจ้งผลไปยังผู้ที่ติดต่อเข้ามาภายหลังได้
- 2.18.30 ระบบแสดงข้อมูลสายโทรศัพท์ที่ติดต่อเข้ามาในหน้าจอโปรแกรม หมายเลขโทรศัพท์, DNIS, เมนู IVR ที่เลือกเข้ามา (Call Information)
- 2.18.31 ระบบสามารถแสดงข้อมูล Ticket/Incident ที่เจ้าหน้าที่ Agent เป็นผู้รับผิดชอบในรูปแบบของกราฟพิค โดยแบ่งออกเป็นข้อมูลในส่วนของ งานที่เข้ามาใหม่, งานที่กำลังดำเนินการ และงานที่เกินเวลาทั้งหมด
- 2.18.32 ระบบสามารถแสดงรายการงานที่เกินเวลาที่เจ้าหน้าที่ Agent เป็นผู้รับผิดชอบทั้งหมด โดยที่เจ้าหน้าที่ Agent สามารถเห็นข้อมูลงานที่เกินเวลาและเปิดดูรายละเอียดเพื่อดำเนินการได้ทันทีจากหน้าแรก

2.19 ระบบการจัดการแคมเปญการโทรออก (Campaign Management) ต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- 2.19.1 สามารถแสดงรายการ Campaign ที่เจ้าหน้าที่รับผิดชอบได้ โดยจะแสดงเฉพาะ Campaign ที่ทำงานอยู่เท่านั้น (Active Campaign)
- 2.19.2 สามารถดูรายละเอียดของแต่ละ Campaign ได้จากหน้าจอรายการ Campaign (Campaign List) อาทิ Campaign Name, Start Date, End Date, Prospect List Status เป็นต้น
- 2.19.3 สามารถแสดงรายชื่อกลุ่มเป้าหมาย (Prospect List) ที่ Agent ต้องทำการโทรออกใน Campaign ได้ โดยการดับเบิลคลิกที่รายการ Campaign ที่ต้องการ ระบบจะแสดงรายการเป็น 2 Tab ดังนี้
- Call List Tab แสดงรายชื่อกลุ่มเป้าหมายที่ยังไม่เคยถูกโทรออก (New List) และที่โทรออกไปแล้วบันทึกผลการติดต่อ (Wrapup) ว่าต้องการเก็บไว้โทรอีกครั้ง (Keep Call)
 - Call Back Tab แสดงรายชื่อกลุ่มเป้าหมายที่โทรออกไปแล้วบันทึกผลการติดต่อ (Wrapup) ว่าต้องการให้ติดต่อกลับพร้อมทั้งระบุวันและเวลาที่ต้องการให้ติดต่อ
- 2.19.4 สามารถตรวจสอบรายชื่อกลุ่มเป้าหมายที่รับผิดชอบและกรองข้อมูลตามเงื่อนไขที่กำหนด (Filter) ได้
- 2.19.5 สามารถแสดงจำนวนรายชื่อลูกค้าทั้งหมดที่ Agent รับผิดชอบได้

- 2.19.6 สามารถแสดงจำนวนการโทรได้ ดังนี้
- จำนวนครั้งที่พยายามติดต่อ (Attempt Call)
 - จำนวนรายการที่โทรออกไปแล้วลูกค้ารับสาย (Answer Call)
 - จำนวนรายการที่ทำ Wrapup เป็นสำเร็จและลบ List ออกจากรายการ (Complete Call)
 - จำนวนรายการที่ทำ Wrapup เป็นไม่สำเร็จและลบ List ออกจากรายการ (Uncomplete Call)
 - จำนวนรายการที่ทำ Wrapup เป็นห้ามติดต่อมาอีกและลบ List ออกจากรายการ (Do Not Call)
 - จำนวนรายการที่ทำ Wrapup เป็นเบอร์เสียหรือไม่สามารถใช้งานได้และลบ List ออกจากรายการ (Bad List)
- 2.19.7 สามารถฟัง File เสียงสนทนาที่บันทึกไว้ในระบบได้ ตามสิทธิ์ ดังนี้
- Agent ฟังได้เฉพาะรายการที่ตัวเองเป็นคนโทร
 - Supervisor ฟังได้ทุกรายการของ Agent ที่ตัวเองดูแล
 - Manager ฟังได้ทุกรายการในระบบ
- 2.19.8 เจ้าหน้าที่สามารถโทรออกหาลูกค้าได้ด้วยการเลือกรายชื่อลูกค้า และกดปุ่ม Make Call ที่เบอร์โทรศัพท์
- 2.19.9 เจ้าหน้าที่สามารถบันทึกเหตุการณ์การจบสายสนทนา (Wrap-up Code) ของแต่ละสายได้ 3 ระดับ และสามารถบันทึกข้อความเพิ่มเติมได้
- 2.19.10 เจ้าหน้าที่สามารถกำหนด Do Not Call List ในขั้นตอนการทำ Wrap up สำหรับเบอร์โทรที่ลูกค้าไม่ต้องการให้ติดต่ออีกได้ โดยจะถือเป็น Do Not Call ของทั้งระบบ เมื่อรายชื่อนั้นๆ ถูกกำหนดให้เป็น Do Not Call แล้ว จะไม่สามารถทำการโทรออกจาก Campaign ใดได้
- 2.19.11 เจ้าหน้าที่สามารถกำหนด Bad List ในขั้นตอนการทำ Wrap up กรณีที่ไม่พบชื่อตามเบอร์ที่ให้ไว้ หรือไม่มีข้อมูลอื่นๆที่สามารถติดต่อได้ โดยจะถือเป็น Bad List กลางของทั้งระบบ
- 2.19.12 เจ้าหน้าที่สามารถเลือกเก็บรายชื่อที่ต้องการติดต่ออีกครั้งไว้ที่ Tab Call List ได้ ระบบจะทำการบันทึกสถานะของรายชื่อนั้น ๆ เป็น Keep Call
- 2.19.13 เจ้าหน้าที่สามารถระบุให้การจบสายสนทนาเป็น Complete Call ได้ จากเมนู Wrapup แล้วระบบจะทำการลบ List นั้นออกจาก Tab Call List
- 2.19.14 เจ้าหน้าที่สามารถระบุให้การจบสายสนทนาเป็น Uncomplete Call ได้ จากเมนู Wrapup แล้วระบบจะทำการลบ List นั้นออกจาก Tab Call List
- 2.19.15 เจ้าหน้าที่สามารถทำการนัดหมายเพื่อติดต่อกลับหาลูกค้าได้ โดยสามารถระบุเบอร์ที่จะติดต่อกลับ, วันที่, เวลา, และผู้ที่ต้องการให้ติดต่อกลับว่า ต้องการจะติดต่อกลับเอง (Myself), ให้ Agent ในกลุ่มเป็นคนติดต่อกลับ (Any agent in Campaign), ระบุให้ Agent ในกลุ่มเป็นคนติดต่อกลับ (Select Agent)

- 2.19.16 เจ้าหน้าที่สามารถดูรายการ Call Back ทั้งหมดใน Campaign ได้ที่ Tab Call Back โดยระบบ จะแสดงรายการที่ตนเองเป็นผู้รับผิดชอบ และรายการที่ระบุผู้รับผิดชอบแบบ Any Agent
- 2.19.17 เจ้าหน้าที่สามารถจัดการ Call Back ได้ ด้วยวิธีต่างๆ ดังนี้
- Transfer Call Back สำหรับโอน Call back ให้ Agent คนอื่นๆ ได้
 - Rechedule สำหรับเปลี่ยนวัน, เวลาในการติดต่อกลับ
 - Cancel Schedule สำหรับยกเลิก Call Back
 - Filter สำหรับกรองข้อมูลรายการ Call Back
 - Profile สำหรับดูรายละเอียดลูกค้าและประวัติการติดต่อ
 - Click to Call สำหรับโทรออกหาลูกค้า
- 2.19.18 สามารถแสดงสีตัวอักษรรายการ Call Back ที่แตกต่างกันได้ ระหว่างรายการ Call Back ที่ยังไม่ถึงเวลาที่จะต้องโทรกลับ และรายการ Call Back ที่เกินเวลาแล้ว
- 2.19.19 สามารถแสดง Alert Message เมื่อถึงเวลาโทรกลับที่กำหนดไว้ได้
- 2.19.20 สามารถดูรายการ Call Back ที่ถึงกำหนดเวลาโทรกลับทั้งหมดได้
- 2.19.21 สามารถดูรายละเอียดการโทรออกของ Campaign แบ่งตาม Level ได้ ดังนี้
- กรณีเป็น Agent แสดงเฉพาะรายการของตนเอง
 - กรณีเป็น Supervisor แสดงรายการ Agent ที่ตนเองดูแล
 - กรณีเป็น Manager แสดงรายการของทุกคน
- 2.19.22 สามารถดูสรุปผลการโทรออกจาก Campaign ได้ โดยแสดงเป็น จำนวนรายการทั้งหมด , จำนวน Success, จำนวน Follow Up, จำนวน Failure
- 2.19.23 สามารถแสดง Message Alert Talk Time กรณีใช้สายสนทนาเกินเวลาที่กำหนดไว้ได้
- 2.19.24 สามารถแสดง Message Alert Wrapup Time กรณีใช้เวลาทำ Wrapup เกินที่กำหนดไว้ได้
- 2.19.25 สามารถแสดงหน้าจอ Smart Script ให้ Agent ใช้ในการสนทนาดูลูกค้าได้ โดยมีหัวข้อให้เลือกและแสดงรายการที่ควรสนทนา
- 2.19.26 สามารถ Lock List รายชื่อลูกค้า ไม่ให้เกิดการโทรซ้ำกันได้ กรณีที่รายชื่อนั้นถูก Assign แบบ Share ให้เห็น เหมือนกันทุกคนรายชื่อใดที่มีเจ้าหน้าที่คนอื่นโทรอยู่จะไม่สามารถกดโทรได้
- 2.19.27 หน้าจอ Campaign Monitor สามารถแสดงรายการ Campaign ที่มีอยู่ในระบบได้ โดยจะแสดงเฉพาะรายการ Campaign ที่เจ้าหน้าที่ท่านนั้นรับผิดชอบ
- 2.19.28 หน้าจอ Campaign Monitor สามารถดูรายละเอียดของแต่ละ Campaign ได้
- 2.19.29 หน้าจอ Campaign Monitor สามารถใช้ปุ่มคำสั่งเพื่อจัดการ Campaign ได้ ดังนี้
- สั่ง Run Campaign ได้ กรณีที่สถานะของ Campaign เป็น Pause อยู่
 - สั่ง Pause Campaign ได้ กรณีที่สถานะของ Campaign เป็น Working อยู่
- 2.19.30 สามารถดูรายละเอียด Agent ที่ทำงานใน Campaign และ List ทั้งหมดใน Campaign Monitor ได้

2.19.31 สามารถ Monitor ประสิทธิภาพของ List ใน Campaign Monitor ได้ โดยระบบจะแบ่ง List ออกเป็นอย่างน้อย ดังนี้

1. Unassign รายชื่อกลุ่มเป้าหมายที่ยังไม่ได้ถูกมอบหมายให้เจ้าหน้าที่
2. New รายชื่อกลุ่มเป้าหมายที่ทำการมอบหมายให้เจ้าหน้าที่แล้วแต่ยังไม่ถูกโทรออก
3. Keep Call รายชื่อที่เจ้าหน้าที่ได้ทำการโทรออกแล้วอย่างน้อย 1 ครั้ง แต่ไม่สามารถติดต่อลูกค้าได้ และรายชื่อลูกค้านี้จะอยู่ใน Call List เพื่อให้ Agent นำไปโทรหาลูกค้ารายนี้ได้อีก
4. Call Back รายชื่อกลุ่มเป้าหมายที่ทำการโทรออกไปแล้วระบุผลการโทร (Wrapup) ว่าต้องการติดต่อกลับ รายชื่อจะถูกย้ายไปยังหน้า Call Back โดยระบบจะมีหน้าที่สร้างนัดหมายให้ระบุวันที่และเวลาที่ต้องการติดต่อกลับไว้ทุกครั้ง
5. Complete รายชื่อกลุ่มเป้าหมายที่โทรออกไปแล้วระบุผลของการโทร (Wrapup) เป็นสำเร็จ (Complete) รายชื่อนั้นจะถูกย้ายออกจากหน้า Call List
6. Uncomplete รายชื่อกลุ่มเป้าหมายที่โทรออกไปแล้วระบุผลของการโทร (Wrapup) เป็นไม่สำเร็จ (Uncompleted) รายชื่อนั้นจะถูกย้ายออกจากหน้า Call List
7. Do Not Call รายชื่อกลุ่มเป้าหมายที่โทรออกไปแล้วระบุผลของการโทร (Wrapup) ว่าห้ามติดต่อกลับมาอีก (Do Not Call) รายชื่อนั้นจะถูกย้ายออกจากหน้า Call List
8. Bad List รายชื่อกลุ่มเป้าหมายที่โทรออกไปแล้วระบุผลของการโทร (Wrapup) เป็นเบอร์เสีย หรือ ไม่สามารถติดต่อได้ (Bad List) รายชื่อนั้นจะถูกย้ายออกจากหน้า Call List

2.19.32 สามารถค้นหารายชื่อกลุ่มเป้าหมายที่ต้องการใน Campaign Monitor โดยระบุเงื่อนไขการ Filter ได้

2.19.33 สามารถทำการ Assign List ให้เจ้าหน้าที่รับผิดชอบได้อย่างน้อยดังนี้

1. Round Robin ระบบทำการแจกรายชื่อให้เจ้าหน้าที่แบบเรียงทีละ 1 รายชื่อจนครบ
2. Average ระบบจะทำการแจกรายชื่อให้เจ้าหน้าที่ทุกคนโดยเฉลี่ยเท่า ๆ กัน
3. Custom ระบบจะอนุญาตให้ผู้ทำการมอบหมายสามารถระบุจำนวนรายชื่อที่ต้องการมอบหมายให้ เจ้าหน้าที่แต่ละคนได้ตามความเหมาะสมแต่ต้องไม่เกินจำนวนรายชื่อที่เลือกมาทั้งหมด
4. Pooling ระบบจะทำการแชร์รายชื่อที่เลือกมาให้เจ้าหน้าที่ทุกคนเห็นและสามารถนำไปโทรได้เหมือนกันทั้งหมด

2.19.34 สามารถแสดงข้อมูลกลุ่มเป้าหมาย (Prospect Profile) ได้ ดังนี้

- รายละเอียดของกลุ่มเป้าหมาย (Prospect Profile)
- ประวัติการติดต่อ (Call History)
- บทสนทนา (Smart Script) เพื่อให้ Agent ใช้เป็น Guide Line ในการสนทนากับกลุ่มเป้าหมาย

- 2.19.35 โมดูล Campaign Monitor สามารถกำหนดให้ระบบแจ้งเตือนไปยัง Manager, Supervisor, Agent ได้ เมื่อ Campaign มีสถานะ ดังนี้
- Campaign Run
 - Campaign Pause
 - Campaign Finish

2.20 ระบบสำหรับแสดงสรุปข้อมูลในหน้าจอหลัก (Widget) ต้องมีคุณลักษณะอย่างน้อยหรือดีกว่าดังต่อไปนี้

- 2.20.1 Appointment แสดงกำหนดการนัดหมายทั้งหมดที่มีภายในวันนั้น ๆ ให้ทราบ
- 2.20.2 News แสดงรายการประกาศข่าวสารสำคัญขององค์กรหรือข้อความจาก Supervisor หรือ Manager ที่ต้องการแจ้งให้ Agent ทราบ
- 2.20.3 Work แสดงข้อมูลสรุปผลการทำงานของ Agent ในรูปแบบกราฟ ได้แก่ ข้อมูลงานที่เข้ามาใหม่, งานที่ยังคงค้าง และ งานที่เกินเวลา
- 2.20.4 Over Due List แสดงข้อมูลรายการของงานที่เกินเวลาให้ Agent ทราบและจะได้รับดำเนินการให้แล้วเสร็จ

2.21 ระบบออกรายงานในภาพรวมแบบ Real Time Dashboard จำนวน 1 ระบบ มีคุณลักษณะอย่างน้อย ดังต่อไปนี้

สามารถเลือกแสดงกราฟฟิคสถิติการให้บริการผ่านช่องทางโทรศัพท์ของ Agent ได้ดังนี้

- Abandon Rate กราฟ Pie Chart แสดงจำนวนสายเรียกเข้าภายในวันทำการ
- Agent Status กราฟ Pie Chart แสดงสถานะของ Agent ที่ล็อกออน ณ ขณะนั้น
- Waiting Call in Queue & Drop Call ประกอบไปด้วยรายงาน 2 อย่าง คือ
 - Waiting Call in Queue แสดงจำนวนสายเรียกเข้าที่รออยู่ในคิว โดยแยกเป็น สายเรียกเข้าที่ไม่เกินกำหนดเวลา และสายเรียกเข้าที่เกินกำหนดเวลา
 - Dropped Call แสดงจำนวนสายเรียกเข้าที่วางสายไปแล้ว โดยแยกเป็นสายเรียกเข้าที่วางสายไปแล้วที่ไม่เกินกำหนดเวลา และสายเรียกเข้าที่วางสายไปแล้วที่เกินกำหนดเวลา
- Service Level Agreement ประกอบด้วยรายงานที่แสดงผลเป็นกราฟฟิค อย่างน้อยดังนี้
 - Average Talk Time รายงานแสดงผลเวลาสนทนาเฉลี่ย
 - Average Speed of Answer รายงานแสดงผลเวลารับสายเฉลี่ย
 - Percentage Of Service Level Agreement รายงานแสดงเปอร์เซ็นต์การให้บริการ โดยแสดงระดับการให้บริการที่ดี และระดับการให้บริการที่ต้องปรับปรุง
 - Abandon Rate รายงานแสดงเปอร์เซ็นต์สายเรียกเข้าที่ไม่ได้รับบริการ โดยแสดงระดับสายเรียกเข้าที่ไม่ได้รับบริการที่ยอมรับได้ และระดับสายเรียกเข้าที่ไม่ได้รับบริการที่เกินจากมาตรฐานที่กำหนดไว้

ภาคผนวก 1 ข.

รายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะด้านเทคนิค (Technical Requirement) การจัดหาระบบการให้บริการลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์ (Call Center)

1. ข้อกำหนดความต้องการด้านเทคนิคของระบบงาน

1.1 ด้าน System Architecture

- 1.1.1 ระบบงานต้องทำงานแบบ 3-tier Architecture
- 1.1.2 ระบบงานที่ให้บริการสิทธิ์ต้องเป็นลักษณะ Web-Base Application หรือ Windows Application
- 1.1.3 ระบบสามารถทำงานบนระบบปฏิบัติการ (Operating System) Windows Server 2019, Linux ได้อย่างใดอย่างหนึ่ง
- 1.1.4 ระบบสามารถทำงานบนฐานข้อมูลเชิงสัมพันธ์ (Relational Database) ต้องรองรับ Microsoft SQL Server 2019, Oracle Database (ไม่ต่ำกว่า Version 12c), PostgreSQL หรือ Maria DB
- 1.1.5 สามารถเชื่อมระบบเข้ากับ Microsoft Active Directory หรือ LDAP ของธนาคารเพื่อความง่ายต่อการบริหารจัดการ Database ของ Users
- 1.1.9 ระบบที่นำเสนอต้องสามารถบันทึกรายการ (Log) เพื่อการตรวจสอบ และผู้ใช้ระบบงาน ต้องไม่สามารถ Delete และ Insert ได้ แบ่งเป็น
 - ข้อมูลเหตุการณ์การใช้งานสารสนเทศ (Audit logging)
 - ข้อมูลการดำเนินงานของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับระบบ (Administrator and operator logs)
 - ข้อมูลเหตุการณ์การประมวลผลของระบบ (Application Log)
- 1.1.10 ผู้รับจ้างต้องดำเนินการติดตั้งแอปพลิเคชัน และข้อมูลทั้งหมดของโครงการให้มาอยู่ภายใต้ Server ที่ธนาคารกำหนด

1.2 ด้านมาตรฐานการรักษาความปลอดภัยของระบบ (System & Web Application) อย่างน้อยดังนี้

- 1.2.1 เว็บไซต์ของระบบต้องมีความปลอดภัยในใช้งาน โดยใช้ Protocol ที่เข้ารหัสลับในการรับส่งข้อมูลระหว่างผู้ใช้บริการกับ Web Server เช่น HTTPS
- 1.2.2 รูปแบบการสื่อสารต้องใช้ Protocol (SSL 3.0/TLS 1.2) เป็นอย่างน้อย
- 1.2.3 มีการทำ End-to-End Encryption ที่ระดับ Application Layer เพื่อรักษาความลับและความปลอดภัยข้อมูลผู้ใช้บริการ
- 1.2.4 ต้องมีการ SCAN ระบบ โดยต้องครอบคลุม และปิดความเสี่ยงของ OWASP TOP 10 ในปีล่าสุดในส่วนของการพัฒนาเพิ่มเติมจาก Software Package ที่นำเสนอ

- 1.2.5 ผู้รับจ้างต้องดำเนินการแก้ไขและปรับปรุงระบบตามผลการทดสอบหรือข้อเสนอแนะของเจ้าหน้าที่ ที่ให้บริการทางด้านการทดสอบหาช่องโหว่ของระบบ (Security Testing) ที่ธนาคารมอบหมายให้ดำเนินการทดสอบระบบ
- 1.3 การควบคุมมาตรฐานความปลอดภัยของระบบฐานข้อมูล (Database) อย่างน้อยดังนี้
- 1.3.1 ไม่ใช้สิทธิ์ในการเข้าถึงจาก Active Directory ให้สร้างบัญชีผู้ใช้ระบบงานภายในฐานข้อมูล และกำหนดสิทธิ์การใช้งาน และควบคุมการเข้าถึงให้เหมาะสมกับหน้าที่ของผู้ใช้ระบบงาน
 - 1.3.2 ไม่ใช้บัญชีที่มีสิทธิ์สูงสุดของฐานข้อมูลในการเข้าถึงฐานข้อมูลโดย Application
 - 1.3.3 ต้องกำหนดสิทธิ์ของ Application ในการเข้าถึง ฐานข้อมูล ให้เหมาะสม เช่น มีสิทธิ์ ในการ Insert, Update, Delete ข้อมูล ใน Table เท่านั้น
 - 1.3.4 ตรวจสอบและทบทวนบัญชีผู้ใช้ภายในฐานข้อมูล และลบบัญชีที่ไม่ได้มีการใช้งานออกจากระบบ ฐานข้อมูลก่อนขึ้นใช้งานระบบ
 - 1.3.5 ปิดบัญชีผู้ที่มาพร้อมกับการติดตั้งฐานข้อมูลครั้งแรก หรือเปลี่ยนรหัสผ่านของบัญชีผู้ใช้อย่างน้อย
 - 1.3.6 ต้องกำหนดรหัสผ่านในการเข้าถึงระบบฐานข้อมูลให้มีความมั่นคงปลอดภัยดังต่อไปนี้เป็นอย่างน้อย (โดยให้เป็นไปตามนโยบายที่ธนาคารกำหนด)
 - ต้องมีความยาวอย่างน้อย 8 ตัวอักษร และต้องประกอบด้วย ตัวหนังสือ ตัวเลข ตัวอักษรพิมพ์ใหญ่ และตัวอักษรสัญลักษณ์ แต่ละชนิด อย่างน้อย 1 ตัวอักษร
 - 1.3.7 กำหนดค่าติดตั้งระบบฐานข้อมูลเพื่อไม่อนุญาตให้ใช้งานรหัสผ่านที่มีค่าว่า (Null password)
 - 1.3.8 ต้องอัปเดต Patch โปรแกรมระบบฐานข้อมูลให้เป็นเวอร์ชันล่าสุด ในกรณีที่จำเป็น และอธิบายถึงผลกระทบในการอัปเดต Patch ให้ธนาคารทราบเพื่อเป็นข้อมูลประกอบการตัดสินใจ Patch
 - 1.3.9 รหัสผ่านที่เก็บในฐานข้อมูล ต้องมีการเข้ารหัสของรหัสผ่านเสมอ
 - 1.3.10 ไม่ใช้วิธีการระบุบัญชีผู้ใช้ระบบงาน และรหัสผ่านของระบบฐานข้อมูลใน Configuration ไฟล์ โดยไม่ผ่านการเข้ารหัสรักษาความปลอดภัย
 - 1.3.11 ต้องมีการจัดเก็บการสำรองข้อมูลของระบบฐานข้อมูล ให้เหมาะสมต่อการให้บริการที่ธนาคารกำหนด
- 1.4 ด้าน Web Application
- 1.4.1 ระบบสามารถทำงานบน Browser ดังนี้ ได้เป็นอย่างน้อย
 - Chrome Version 92.0 หรือสูงกว่า
 - 1.4.2 ระบบงานสามารถแสดงผลได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ
 - 1.4.3 ระบบ Call Center ต้องมี Database เพื่อเก็บข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับระบบ Call Center โดยถ้าต้องมีการใช้งาน License ต้องจัดหา License มาให้ธนาคารโดยครบถ้วน

2. ความต้องการทางด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware Requirement)

ต้องเสนอคุณสมบัติ (Specification) ขั้นต่ำและจำนวนของ Hardware ที่เกี่ยวข้องในการทำงานของระบบ Call Center และสามารถรองรับการขยายตัวของธุรกิจ ได้ภายใน 5 ปี เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดเตรียม Infrastructure ของธนาคารไว้สำหรับโครงการ Call Center นี้

2.1 อุปกรณ์ชุดหูฟัง (Telephone Headset) สำหรับเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ (Agent) จำนวน 10 ชุด ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- 2.1.1 อุปกรณ์ชุดหูฟัง (Headset) แบบคาดศีรษะ ใช้สำหรับพูดและฟังประกอบการสนทนาทางโทรศัพท์
- 2.1.2 ชุดหูฟังจะต้องเป็นแบบลำโพงลอยข้างเดียว (Floating Receiver) เกี้ยวหู หรือคาดศีรษะ และต้องสามารถใช้งานได้ทั้งหูซ้ายและขวา เพื่อให้ผู้ใช้งานไม่รู้สึก อึดอัดเมื่อต้องสนทนาโทรศัพท์ต่อเนื่องเป็นเวลานาน
- 2.1.3 ไมโครโฟนระบบตัดเสียงรบกวนรอบด้านได้อย่างดี (Noise Cancelling Microphone) ก้านไมโครโฟนต้องสามารถดัดและปรับระดับให้อยู่ในตำแหน่งใกล้และไกลจากปากของผู้ใช้งานได้
- 2.1.4 ชุดคาดศีรษะ (Head Band) จะต้องแข็งแรงไม่หักง่าย สามารถปรับระดับให้เข้ากับขนาดศีรษะของผู้ใช้งานได้
- 2.1.5 สามารถถอดแยกสายระหว่างกันได้ระหว่างหัวเครื่องโทรศัพท์ กับหูฟัง โดยที่ไม่ต้องถอดหูฟังออกจากศีรษะ
- 2.1.6 ชุดหูฟังต้องมีน้ำหนักรเบา สวมสบาย โดยต้องให้เสียงคมชัด ทั้งภาครับและภาคส่ง
- 2.1.7 สายเคเบิล เป็นแบบ Coil Cord
- 2.1.8 เชื่อมต่อกับเครื่องคอมพิวเตอร์ด้วยหัวต่อ USB และมีหัวแปลงสำหรับต่อกับเครื่องโทรศัพท์แบบ IP (IP Phone)

2.2 เครื่องโทรศัพท์แบบ IP (IP Phone) จำนวน 10 ชุด ต้องมีคุณสมบัติอย่างน้อยดังต่อไปนี้

- 2.2.1 สามารถใช้งานร่วมกับตู้สาขาอัตโนมัติแบบ IP (IP PABX) ที่เสนอได้อย่างมีประสิทธิภาพ
- 2.2.2 สนับสนุนมาตรฐาน SIP (Session Initiation Protocol)
- 2.2.3 มี Voice Lines ไม่น้อยกว่า 4 Lines
- 2.2.4 มีหน้าจอ LCD สำหรับแสดงสถานการณ์ใช้งานโทรศัพท์
- 2.2.5 สามารถรองรับมาตรฐานการบีบอัดเสียง (Voice Codec) G.711 และ G.729 ได้เป็นอย่างดีน้อย
- 2.2.6 มี Speaker Phone แบบ Full-duplex สามารถสนทนาได้โดยไม่ต้องยกหู
- 2.2.7 รองรับการใช้กระแสไฟฟ้าจากอุปกรณ์กระจายสัญญาณเครือข่าย (Power over Ethernet) โดยไม่ต้องใช้อุปกรณ์แปลงกระแสไฟฟ้าจากภายนอก
- 2.2.8 มีช่องสำหรับเสียบหูฟัง (Headset)

- 2.2.9 มีช่องสำหรับเชื่อมต่อกับระบบเครือข่าย (Ethernet) 10/100/1000 Base-T ไม่น้อยกว่า 2 ช่อง
- 2.2.10 สามารถแสดงหมายเลขผู้โทรเข้า (Caller ID) ได้
- 2.2.11 สามารถพักสาย (Call Hold) โอนสาย (Call Transfer) และประชุมสาย (Call Conference) ได้
- 2.2.12 สามารถปรับความดังของเสียงกริ่ง, หูฟัง และ Speaker Phone ได้
- 2.2.13 ระยะเวลาในการรับประกัน (Warranty) ไม่น้อยกว่า 1 ปี

ผนวก 2

คุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอและการปฏิบัติตามข้อกำหนด การจัดหาระบบการให้บริการลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์ (Call Center)

ผู้ยื่นข้อเสนอระบบ Call Center จะต้องมีความสมบัติและต้องปฏิบัติตามข้อกำหนด ดังนี้

1. คุณสมบัติผู้ยื่นข้อเสนอและการปฏิบัติตามข้อกำหนด

- 1.1. ต้องเป็นนิติบุคคลผู้มีอาชีพรับจ้างงานตามที่ธนาคารมีความประสงค์จัดจ้างในครั้งนี้
- 1.2. มีความสามารถตามกฎหมาย
- 1.3. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
- 1.4. ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
- 1.5. ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
- 1.6. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระงับชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
- 1.7. ไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการละเมิดต่อสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติด้านแรงงานและสิ่งแวดล้อม ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธนาคารกำหนด
- 1.8. ไม่เป็นผู้กระทำการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 มาตรา 176
- 1.9. ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทยเว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
- 1.10. ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้าเสนอราคาให้แก่ธนาคาร หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรมในการเสนอราคาครั้งนี้
- 1.11. ต้องมีบุคลากรที่จะให้การสนับสนุนธนาคารในระหว่างดำเนินโครงการ อย่างน้อยจำนวน 3 คน ประกอบด้วย
 - 1.11.1. หัวหน้าโครงการ
 - 1.11.2. ผู้ประสานงานโครงการ
 - 1.11.3. ทีมงานโดยแนบเอกสารเกี่ยวกับประวัติการศึกษา และประวัติการทำงานของบุคลากร ให้พิจารณาโดยละเอียด พร้อมกับการยื่นเอกสารเสนอราคา
- 1.12. ต้องมีผลงานที่แล้วเสร็จในการดำเนินโครงการประเภท Call Center / Web-Based Application อย่างน้อย 1 ผลงาน ภายในระยะเวลาย้อนหลังไม่เกิน 3 ปี นับจากวันที่ส่งมอบงานที่แล้วเสร็จ จนถึงวันที่ยื่นเอกสารเสนอราคากับธนาคาร และต้องเป็นผลงานที่เป็นผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้สัญญาโดยตรง

- 1.13 ไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการละเมิดต่อสิทธิมนุษยชน การปฏิบัติด้านแรงงานและสิ่งแวดล้อม ตามหลักการกำกับดูแลกิจการที่ดีและความรับผิดชอบต่อสังคมที่ธนาคารกำหนด
- 1.14 ไม่เป็นผู้กระทำการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต พ.ศ. 2561 มาตรา 176

2. การส่งมอบงาน

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องส่งมอบงานที่แล้วเสร็จตามขอบเขตงานที่กำหนดในสัญญา โดยต้องจัดทำหนังสือแจ้งรายละเอียด และกำหนดวันส่งมอบ นำส่งถึงคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ โดยแบ่งการส่งมอบงานเป็น 3 งวดดังนี้

งวดที่	งานที่ต้องส่งมอบ	หัวข้อตามขอบเขตงาน	ระยะเวลาส่งมอบ
1.	แผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงาน (Project Plan) ประกอบด้วย ตารางการปฏิบัติงาน ขั้นตอนการดำเนินงาน ทีมงาน ผู้รับผิดชอบงานแต่ละขั้นตอน งานที่ส่งมอบแต่ละขั้นตอน ระยะเวลาที่ใช้ในแต่ละขั้นตอน โดยนำเสนอในรูปแบบ Gantt Chart เพื่อใช้ในการบริหารและติดตามผลการดำเนินงานให้ธนาคารก่อนเริ่มดำเนินการ รวมทั้ง Concept Design และ Minute of meeting (MOM) Vendor Kickoff หากธนาคารเห็นว่าแผนการดำเนินโครงการที่ส่งมอบต้องแก้ไขปรับปรุงหรือเพิ่มเติม ซึ่งจะทำให้แผนดำเนินโครงการถูกต้องสมบูรณ์ขึ้น และเป็นประโยชน์กับธนาคาร ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องแก้ไขและส่งมอบให้ธนาคารภายใน 7 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งจากธนาคาร	3.2.1 (ผนวก 1)	ภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา
2.	หลังเสร็จสิ้นขั้นตอนการทดสอบ (UAT) การติดตั้งระบบงาน Call Center ส่วน Main Module ที่เชื่อมต่อกับระบบ CRM และระบบ IVR ของธนาคาร รวมทั้งติดตั้ง		ภายใน 150 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

	<p>บนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของธนาคาร ผู้ยื่นขอเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องส่งมอบสิ่งที่แสดงการดำเนินการตามขอบเขตงานที่กำหนด ดังต่อไปนี้</p> <p>1. ข้อกำหนดความต้องการด้านเอกสาร (แสดงขอบเขตงานการเชื่อมต่อกับระบบ CRM ทั้งขาไประบบ Call Center และขากลับไป Update ข้อมูลที่ระบบ CRM) ในรูปแบบเอกสาร</p> <p>2. ข้อกำหนดความต้องการด้านซอฟต์แวร์ (Software)</p> <p>-ต้องส่งมอบ Software Package หรือ Source Code หรือ Configuration ทั้งหมด ให้แก่ธนาคาร โดยครบถ้วนสมบูรณ์และเป็น Version เดียวกันกับระบบงานที่ส่งมอบให้ธนาคาร ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ (USB Thumb drive) กรณีที่มีลิขสิทธิ์ต้องส่งมอบลิขสิทธิ์ให้ธนาคารด้วย</p> <p>3. ข้อกำหนดความต้องการด้านฮาร์ดแวร์ (Hardware)</p> <p>3.1 อุปกรณ์ชุดหูฟัง (Telephone Headset) สำหรับเจ้าหน้าที่รับโทรศัพท์ (Agent) จำนวน 10 ชุด</p> <p>3.2 เครื่องโทรศัพท์ แบบ IP (IP Phone) จำนวน 10 ชุด</p> <p>4. ข้อกำหนดความต้องการด้านการฝึกอบรม (ในรูปแบบเอกสาร)</p> <p>4.1 การอบรมผู้ใช้ระบบงานเกี่ยวกับการใช้งานต่างๆ จำนวน 2 รอบ รอบละไม่น้อยกว่า 5 คน</p>	<p>3.2.2, 3.2.3, 3.2.4, 3.2.5, 3.2.6 (ผนวก 1)</p> <p>3.3 ผนวก 1</p> <p>2.1 (ผนวก 1 ข.)</p> <p>2.2 (ผนวก 1 ข.)</p> <p>3.4.1 (ผนวก 1)</p>	
--	--	---	--

	4.2 การอบรมผู้ดูแลระบบ จำนวน 1 รอบ รอบละไม่น้อยกว่า 2 คน	3.4.2 (ผนวก 1)	
3.	<p>หลังเสร็จสิ้นขั้นตอนการทดสอบ (UAT) การติดตั้งระบบเชื่อมต่อระหว่างระบบ Call Center กับระบบ CRM ที่สามารถนำข้อมูลการให้บริการ จากระบบ Call Center กลับไปอัปเดตข้อมูลในระบบ CRM ได้ รวมทั้งติดตั้งบนเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายของธนาคาร ผู้ยื่นขอเสนอที่ได้รับการคัดเลือกต้องส่งมอบเอกสารที่แสดงการดำเนินการตามขอบเขตงานที่กำหนด ดังต่อไปนี้</p> <p>1. ข้อกำหนดความต้องการด้านการฝึกอบรม(ในรูปแบบเอกสาร)</p> <p>1.1 การอบรมผู้ใช้งานระบบงานเกี่ยวกับการใช้งานต่างๆ จำนวน 2 รอบ รอบละไม่น้อยกว่า 5 คน</p> <p>1.2 การอบรมผู้พัฒนาดูแลระบบ จำนวน 1 รอบ รอบละไม่น้อยกว่า 2 คน</p> <p>2. หนังสือรับรองเพื่อยืนยันตัวตนต่อธนาคารว่าซอฟต์แวร์ทุกประเภทที่ใช้กับงานของธนาคารไม่มีโปรแกรมแอบแฝงหรือโปรแกรมมัลแวร์ใดๆ</p>	<p>3.4.1 (ผนวก 1)</p> <p>3.4.3 (ผนวก 1)</p> <p>13 (ผนวก 5)</p>	ภายใน 210 วัน นับถัดจากวันที่ลงนามในสัญญา

หากธนาคารตรวจสอบแล้วพบว่าระบบ Call Center ที่ส่งมอบไม่ตรงตามขอบเขตการดำเนินงานและข้อกำหนดด้านเทคนิคที่กำหนดในสัญญา หรือมีความชำรุดบกพร่องประการหนึ่งประการใด ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะไม่รับมอบระบบงาน หรือให้ผู้รับจ้างดำเนินการเปลี่ยนแปลง และ/หรือปรับปรุง แก้ไขให้ถูกต้องตามคำชี้ขาดของธนาคารด้วยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเองทั้งสิ้น ทั้งนี้ระยะเวลาที่เสียไปเพราะเหตุดังกล่าวไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างมีสิทธิขยายระยะเวลาการส่งมอบเกินกำหนดเวลาที่ระบุในสัญญา หรือขอยกเว้นหรือลดค่าปรับได้

3. ค่าปรับ

- 3.1 กรณีไม่สามารถส่งมอบระบบ Call Center ตามขอบเขตการดำเนินงานและข้อกำหนดทางเทคนิคที่กำหนดในสัญญาได้อย่างถูกต้องครบถ้วน ตามข้อ 2. (ผนวก 2) ผู้รับจ้างต้องยินยอมให้ธนาคารปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.2 (ศูนย์จุดสอง) ของมูลค่างานที่ยังไม่ได้รับมอบในแต่ละงวด(รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) นับถัดจากวันครบกำหนดการส่งมอบในแต่ละงวดงาน จนถึงวันที่ได้ส่งมอบงานถูกต้องครบถ้วน หรือวันที่ธนาคารบอกเลิกสัญญา
- 3.2 กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามที่กำหนดในข้อ 2.1 (ผนวก 1) ผู้รับจ้างต้องยินยอมให้ธนาคารคิดค่าปรับเป็นรายชั่วโมง ในอัตราร้อยละ 0.025 (ศูนย์จุดศูนย์สองห้า) ของมูลค่างานที่ตกลงว่าจ้างทั้งหมด (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) โดยนับจากระยะเวลาที่ครบกำหนดจนถึงระยะเวลาที่สามารถดำเนินการได้เป็นปกติ และระยะเวลาที่ไม่ถึง 1 ชั่วโมง ให้นับเป็น 1 ชั่วโมง
- 3.3 กรณีที่ไม่สามารถดำเนินการได้ตามที่กำหนดในข้อ 2.2 (ผนวก 1) ผู้รับจ้างต้องยินยอมให้ธนาคารคิดค่าปรับเป็นรายวัน ในอัตราร้อยละ 0.2 (ศูนย์จุดสอง) ของมูลค่างานที่ตกลงว่าจ้างทั้งหมด (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) โดยนับถัดจากระยะเวลาที่ครบกำหนดจนถึงระยะเวลาที่สามารถดำเนินการได้เป็นปกติ และระยะเวลาที่ไม่ถึง 1 วัน ให้นับเป็น 1 วัน
- 3.4 กรณีที่ผู้รับจ้างนำงานที่รับจ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่งโดยไม่ได้รับอนุญาตจากธนาคาร จะกำหนดค่าปรับสำหรับการฝ่าฝืนดังกล่าวเป็นจำนวนร้อยละ 10 ของวงเงินของงานจ้างช่วงนั้น
- 3.5 นอกเหนือจากบทปรับข้างต้นแล้ว ในกรณีที่ธนาคารมีเหตุให้เชื่อได้ว่าผู้รับจ้างจะไม่สามารถปฏิบัติให้ถูกต้องครบถ้วนตามสัญญา ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ที่จะยกเลิกสัญญานั้น และริบหลักประกันสัญญาและเรียกค่าเสียหายอื่นๆ ทั้งหมดที่เกิดขึ้นจากเหตุดังกล่าว นอกจากนี้ หากธนาคารต้องจัดจ้างสัญญาดังกล่าวจากบุคคลอื่นในราคาที่สูงขึ้นกว่าราคาของผู้รับจ้างตามสัญญาแล้ว ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบชดใช้ราคาที่เพิ่มขึ้นทั้งหมดให้กับธนาคารภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งจาก ธนาคารเป็นลายลักษณ์อักษรด้วย

4. การชำระเงิน

ธนาคารจะชำระเงินค่าจ้างตามมูลค่าที่ตกลงให้กับผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือก ภายในระยะเวลา 30 วัน นับถัดจากผู้รับจ้างส่งมอบงานที่แล้วเสร็จถูกต้องครบถ้วน และผ่านการตรวจรับมอบงานจากคณะกรรมการตรวจรับของธนาคาร รวมทั้งผู้รับจ้างจัดทำใบแจ้งหนี้ให้กับธนาคารเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยแบ่งเป็น 3 งวด ดังนี้

งวดการชำระเงิน	ร้อยละของมูลค่าเงินตามสัญญา
งวดที่ 1	10
งวดที่ 2	60
งวดที่ 3	30

5. ระยะเวลาการรับประกันคุณภาพ (Waranty)

ระยะเวลาการรับประกันคุณภาพไม่น้อยกว่า 1 ปี(แบบ 24 x 7) นับถัดจากวันที่ส่งมอบงานงวดสุดท้ายและผ่านการตรวจรับมอบงานจากคณะกรรมการตรวจรับของธนาคาร

6. การพิจารณาคัดเลือก

6.1 ธนาคารจะไม่พิจารณาข้อเสนอด้านราคาของผู้ยื่นข้อเสนอหากพบว่าผู้ยื่นข้อเสนอ

6.1.1 มีคุณสมบัติไม่ถูกต้องหรือไม่ครบถ้วนตามผนวก 2 หรือยื่นเอกสารไม่ครบถ้วนตามผนวก 8 หรือมีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม เว้นแต่เป็นข้อผิดพลาดเพียงเล็กน้อย หรือผิดพลาดในส่วนที่มีใช้สาระสำคัญ ทั้งนี้ ในเฉพาะกรณีที่ธนาคารพิจารณาเห็นว่าจะจะเป็นประโยชน์ต่อธนาคารเท่านั้น

6.1.2 ขอบเขตการดำเนินงานที่นำเสนอไม่เป็นไปตามที่กำหนดในผนวก 1

6.2 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านการพิจารณาในข้อ 6.1 จะต้องเข้ามานำเสนอรายละเอียด (Presentation) ให้ธนาคารพิจารณาเพื่อประเมินผลให้คะแนนตามวัน/เวลาที่ธนาคารกำหนด

6.3 ธนาคารจะพิจารณาโดยใช้เกณฑ์การประเมินค่าประสิทธิภาพต่อราคา (Price Performance) พิจารณาคัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้คะแนนรวมด้านราคาและคุณภาพสูงสุดเป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับการคัดเลือก โดยกำหนดปัจจัยที่ใช้ในการพิจารณาและน้ำหนัก ดังนี้

6.3.1 เกณฑ์ราคาที่ยื่นข้อเสนอ (Price) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 25

6.3.2 เกณฑ์คุณภาพ (Performance) กำหนดน้ำหนักเท่ากับร้อยละ 75

โดยกำหนดให้น้ำหนักรวมทั้งหมดเท่ากับร้อยละ 100 และมีหัวข้อการพิจารณาด้านเกณฑ์คุณภาพประกอบด้วย

ปัจจัยที่กำหนด	คะแนน
1. แนวคิดการให้บริการและการบริหารโครงการ	40
1.1 มีการกำหนดแผนงานที่ครบถ้วนและกำหนดการชัดเจน และแผนงานมีความเป็นไปได้ (15 คะแนน)	
- แผนงานของโครงการ ตามมาตรฐานการพัฒนาระบบงาน (5 คะแนน)	
- แผนการทดสอบระบบงาน และการติดตั้งระบบงาน (5 คะแนน)	
- แผนการอบรมเจ้าหน้าที่ธนาคาร (5 คะแนน)	
1.2 มีความเข้าใจต่อระบบงาน Call Center และการให้บริการของธนาคาร (10 คะแนน)	
- สามารถอธิบายรายละเอียดของบริการ/ระบบงาน Call Center (5 คะแนน)	
- สามารถอธิบายรายละเอียดของบริการ/ระบบงานการเชื่อมโยงข้อมูลจากระบบรอบข้างเพื่อนำข้อมูลมาแสดง และ/หรือนำข้อมูลไปบันทึก (5 คะแนน)	

<p>1.3 มีความสามารถบริหารจัดการโครงการ (10 คะแนน)</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีแนวทางการบริหารจัดการโครงการตั้งแต่เริ่มต้นจนถึงสิ้นสุดโครงการ (5 คะแนน) - มีแนวทางบริหารจัดการโครงการ กรณีมีปัญหาต่างระหว่างดำเนินการ (5 คะแนน) 	
<p>2. ทีมงาน และประสบการณ์ของบุคลากรการทำระบบงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการประเภท Call Center / Web-based Application</p> <p>2.1 ประสบการณ์ของบุคลากรที่เข้ามาดำเนินโครงการ (20 คะแนน)</p> <ul style="list-style-type: none"> - ประสบการณ์การบริหารโครงการของ Project Manager อย่างน้อย 3 ปี (5 คะแนน) - ประสบการณ์การพัฒนาระบบงานของ Business Analyst อย่างน้อย 3 ปี (3 คะแนน) - ประสบการณ์การวิเคราะห์ระบบงานของ System Analyst อย่างน้อย 3 ปี (3 คะแนน) - ประสบการณ์การออกแบบฐานข้อมูลของ Database Designer อย่างน้อย 3 ปี (3 คะแนน) - ประสบการณ์การพัฒนาระบบงานของ Developer อย่างน้อย 3 ปี (3 คะแนน) - ประสบการณ์การทดสอบระบบ Tester อย่างน้อย 3 ปี (3 คะแนน) <p>2.2 จำนวนบุคลากรและการจัดโครงสร้างบุคลากร (15 คะแนน)</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีบุคลากรตามโครงสร้างการบริหารจัดการโครงการ (10 คะแนน) - มีจำนวนบุคลากรเพียงพอรองรับการดำเนินโครงการ (5 คะแนน) 	25
<p>3. ผลงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการประเภท Call Center /Web-based Application</p> <p>3.1 มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการประเภท Call Center /Web-based Application ให้กับ <u>สถาบันการเงิน</u> (10 คะแนน)</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีผลงาน 1 โครงการ ได้ 5 คะแนน - มีผลงาน 2 โครงการขึ้นไป ได้ 10 คะแนน <p>3.2 มีผลงานที่เกี่ยวข้องกับโครงการประเภท Call Center /Web-based Application ให้กับ <u>ส่วนราชการหรือรัฐวิสาหกิจ</u> (10 คะแนน)</p> <ul style="list-style-type: none"> - มีผลงาน 1 โครงการ ได้ 5 คะแนน - มีผลงาน 2 โครงการขึ้นไป ได้ 10 คะแนน 	20
<p>4. ต้นทุนในการพัฒนาและการดูแลรักษาตลอดอายุการใช้งาน</p> <p>4.1 ค่าบริการบำรุงรักษาระบบตลอดอายุการใช้งาน (ปีที่ 2 - 5) (5 คะแนน)</p> <p>4.2 ค่าบริการ (Man-day rate) สำหรับการเปลี่ยนแปลงระบบฯ (Change Request) (5 คะแนน)</p>	10
<p>5. ข้อเสนอแนะอื่นๆ ที่เป็นประโยชน์ต่อโครงการ</p>	5
รวม	100

- ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องนำเสนอรายละเอียดให้มากที่สุดเพื่อใช้ในการตัดสินใจคัดเลือก
- 6.4 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เข้าทำสัญญากับธนาคาร จะต้องมีคะแนนรวมสูงสุดและเสนอราคาอยู่ภายในวงเงินงบประมาณที่กำหนดไว้ใน เอกสารข้อกำหนดขอบเขตของงาน นี้
 - 6.5 กรณีมีผู้ยื่นข้อเสนอได้คะแนนรวมสูงสุดเท่ากันหลายราย ให้พิจารณาผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้คะแนนสูงสุดจากเกณฑ์ที่มีน้ำหนักมากที่สุดเป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับคัดเลือก หากดำเนินการแล้วไม่อาจชี้ขาดตามหลักเกณฑ์ดังกล่าวได้ ให้พิจารณาคัดเลือกผู้เสนอราคาต่ำสุดในลำดับแรกเป็นผู้ชนะการจัดซื้อจัดจ้างหรือเป็นผู้ได้รับคัดเลือก
 - 6.6 ในกรณีที่มีผู้ยื่นข้อเสนอผ่านเกณฑ์ตามที่กำหนดเพียงรายเดียว ให้อยู่ในดุลยพินิจของธนาคารที่จะพิจารณาให้ผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นเข้าทำสัญญากับธนาคาร ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์แก่กิจการของธนาคาร
 - 6.7 ในกรณีที่ธนาคารไม่สามารถคัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอรายใดตามเกณฑ์ที่กำหนดไว้ให้เข้าทำสัญญากับธนาคารได้ ธนาคารจะยกเลิกการจัดจ้างครั้งนี้ โดยผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใดๆ จากธนาคารทั้งสิ้น

7. การทำสัญญาและหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา

ในกรณีที่มีมูลค่าการจัดหาครั้งหนึ่งเกิน 5 แสนบาท ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกจะต้องดำเนินการ ดังนี้

- 7.1 ลงนามในสัญญากับธนาคารตามแบบที่ธนาคารกำหนดให้เรียบร้อยภายใน 30 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจากธนาคาร ทั้งนี้ ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ที่จะปรับเปลี่ยนข้อความในสัญญาบางประการตามที่เห็นสมควร
- 7.2 วางหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาให้ธนาคารก่อน หรือในวันที่ลงนามในสัญญา เป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ 5 ของมูลค่าการว่าจ้างทั้งหมด (รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม) โดยมีระยะเวลาการค้ำประกันนับตั้งแต่วันที่ลงนามในสัญญาจนถึงวันที่สิ้นสุดภาระผูกพันตามสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใด ดังนี้
 - 7.2.1 เช็คหรือตราพท์ ที่ธนาคารสั่งจ่าย ซึ่งเป็นเช็คหรือตราพท์ลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือตราพท์นั้นชำระต่อธนาคาร หรือก่อนวันนั้นไม่เกิน 7 วันทำการ
 - 7.2.2 หนังสือค้ำประกันของธนาคารในประเทศไทยตามที่ธนาคารกำหนด
- 7.3 การคืนหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา ธนาคารจะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ย หรือเงินเพิ่มใดๆ เมื่อผู้รับจ้างพ้นจากข้อผูกพันตามสัญญา

8. การสงวนสิทธิ์ในการเสนอราคาและอื่นๆ

- 8.1 เงินค่าจ้างสำหรับงานจ้างครั้งนี้ ได้มาจากเงินงบประมาณรายได้ของหน่วยงาน
การลงนามในสัญญาจะกระทำต่อเมื่อธนาคารได้รับอนุมัติเงินค่าจ้างจากงบประมาณรายได้ของหน่วยงานแล้วเท่านั้น
- 8.2 ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งธนาคารได้คัดเลือกแล้ว ไม่ทำสัญญาภายในเวลาที่กำหนดดังระบุไว้ในข้อ 7. ธนาคารจะพิจารณาให้เป็นผู้ที่ทำงานตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

- 8.3 ธนาคารสงวนสิทธิ์ที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)
- 8.4 ในกรณีที่เอกสารภาคผนวกของเอกสารข้อกำหนดและขอบเขตของงานนี้ มีความขัดหรือแย้งกัน ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของธนาคาร คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อเสนอไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติม
- 8.5 ธนาคารอาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากธนาคารไม่ได้
- (1) ธนาคารไม่ได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการจัดจ้างหรือได้รับจัดสรรแต่ไม่เพียงพอที่จะทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไป
 - (2) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือก มีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมหรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือสื่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา
 - (3) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารหรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ
 - (4) กรณีอื่นในทำนองเดียวกับ (1) (2) หรือ (3) ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ
 - (5) กรณีรายละเอียดที่กำหนดในเอกสารข้อกำหนดและขอบเขตของงานนี้ ขัดแย้งหรือไม่สอดคล้องกับกฎหมาย ระเบียบ หรือคำสั่งอื่นที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ
- 8.6 ธนาคารสงวนสิทธิ์ไม่พิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอโดยไม่มีการพ่อนผัน ในกรณีเสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารข้อกำหนดขอบเขตของงาน ที่เป็นสาระสำคัญหรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น
- 8.7 กรณีมีความจำเป็นที่ธนาคารต้องงดการดำเนินการไม่ว่าในขั้นตอนใดๆ อันเนื่อง มาจากการแพร่ระบาดของโรคติดต่ออันตราย หรือสถานการณ์หนึ่งสถานการณ์ใดที่เป็นอุปสรรคหรือความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานของพนักงานธนาคาร หรือการปรับเปลี่ยนนโยบายเพื่อประโยชน์ของธนาคาร ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการเปลี่ยนแปลงระยะเวลาดำเนินการ หรือยกเลิกการจัดซื้อจัดจ้าง หรือบอกเลิกสัญญา โดยผู้ยื่นข้อเสนอหรือผู้ที่ได้รับการคัดเลือกไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใดๆ ได้
- 8.8 ธนาคารมีสิทธิ์แก้ไข เปลี่ยนแปลง ยกเลิกหลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณาที่ขัดแย้งกับการปฏิบัติตาม พ.ร.บ. ระเบียบ กฎกระทรวงที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้าง ตลอดจนข้อบังคับ คำสั่งของธนาคาร โดยการพิจารณาในเรื่องดังกล่าว ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของธนาคาร คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด
- 8.9 ในระหว่างระยะเวลาการจ้าง ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด รวมถึงหลักเกณฑ์ภายในธนาคารที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานไม่ขัดหรือแย้งต่อกฎหมายและหลักเกณฑ์ภายใน

- 8.10 ต้องดำเนินการให้สอดคล้องเป็นไปตามกฎหมาย รวมถึงหลักเกณฑ์ภายในธนาคารที่เกี่ยวข้อง เพื่อให้การดำเนินงานไม่ขัดแย้งต่อกฎหมายและหลักเกณฑ์ภายใน
- 8.11 ผู้ยื่นข้อเสนอราคาที่ได้รับการคัดเลือกต้องยินยอมให้ธนาคารส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้ตรวจสอบภายนอก และ/หรือหน่วยงานอื่นใดที่กำกับดูแลธนาคาร รวมถึงยินยอมให้ธนาคาร พนักงานของธนาคาร และ/หรือบุคคลดังกล่าวเข้าตรวจสอบการดำเนินงานของผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกได้ทันทีที่ได้รับการร้องขอ

9. สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาและกรรมสิทธิ์ของเอกสาร

ผลงานที่เกิดขึ้นทั้งหมด ต้องตกเป็นกรรมสิทธิ์และสิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาของธนาคาร ทั้งสิ้น เช่น Software การออกแบบ รวมทั้งข้อมูลเอกสาร รายงานต่างๆ เอกสารการฝึกอบรมที่ระบุในข้อกำหนดทางเทคนิค ซึ่งผู้รับจ้างเป็นผู้จัดทำขึ้น แพลตฟอร์มหรือเก็บรวบรวมเพื่อวัตถุประสงค์แห่งสัญญาฯ รวมทั้งต้นฉบับของเอกสารรายงานเหล่านั้นอันได้แก่ เอกสาร USB Flash Drive หรือ สื่ออิเล็กทรอนิกส์ หรือระบบการจัดทำจัดเก็บอื่นใดให้ตกเป็นกรรมสิทธิ์ของธนาคาร ทั้งสิ้น และให้ถือเป็นความลับ ผู้รับจ้างจะไม่นำ Software ข้อมูลเอกสาร รายงานต่างๆ เอกสารการฝึกอบรมดังกล่าวไปเผยแพร่หรือใช้ในกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวกับงานตามสัญญาฯ โดยไม่ได้รับความยินยอมจากธนาคารก่อน กรณีผลงานที่ผู้รับจ้างส่งให้ธนาคารเกิดการละเมิดสิทธิ หรือทรัพย์สินทางปัญญา หากมีการฟ้องธนาคาร ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด

ผนวก 3

ข้อตกลงรักษาความลับ
การจ้างจัดหา

การจ้างจัดหาระบบการให้บริการลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์ (Call Center)

วันที่ _____

ข้าพเจ้า _____ โดย _____

ผู้มีอำนาจกระทำการแทนสำนักงานตั้งอยู่เลขที่ _____
(ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ผู้รับข้อมูล”) ขอทำข้อตกลงฉบับนี้ เพื่อให้ไว้ต่อ ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่ง
ประเทศไทย (ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ธนาคาร”)

โดยเหตุที่ผู้รับข้อมูลประสงค์จะเข้าดำเนินการระบบการให้บริการลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์ (Call Center)
ให้แก่ธนาคาร ซึ่งผู้รับข้อมูลมีความจำเป็นจะต้องนำข้อมูล และรายละเอียดต่างๆ เกี่ยวกับการจ้างจัดหาระบบการ
ให้บริการลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์(Call Center) ที่ได้รับการเปิดเผยหรือส่งมอบจากธนาคาร ไปใช้ประกอบการ
ดำเนินการดังกล่าว ดังนั้น ผู้รับข้อมูลจึงขอทำข้อตกลงฉบับนี้ขึ้นเพื่อเป็นหลักฐานในการที่ผู้รับข้อมูลตกลงยอมรับ
ปฏิบัติตามข้อกำหนด และเงื่อนไขดังต่อไปนี้

1. เว้นแต่ในเนื้อหาของสาระของข้อตกลงฉบับนี้จะกล่าวไว้เป็นอย่างอื่น ให้คำ หรือข้อความต่างๆ มีความ
หมายดังต่อไปนี้

“ข้อมูลลับ” หมายถึง ข้อมูลทั้งหลาย ไม่ว่าจะอยู่ในรูปของลายลักษณ์อักษร วาจา CD-ROM
ข้อมูลอิเล็กทรอนิกส์ หรือ electronic mail หรือในลักษณะอื่นใดที่
เกี่ยวข้องกับธนาคารหรือการดำเนินการใด ๆ ของธนาคาร หรือที่
ธนาคารได้เปิดเผย ทั้งนี้ ข้อมูลลับจะรวมถึงสำเนาเอกสารข้อมูลลับ
ด้วย อย่างไรก็ตามข้อมูลลับจะไม่รวมถึง (ก) ข้อมูลที่มีลักษณะเป็น
ข้อมูลสาธารณะ และ/หรือ (ข) ข้อมูลที่ผู้รับข้อมูลได้รับจาก
บุคคลภายนอก โดยมีได้ปฏิบัติผิดเงื่อนไขของข้อตกลงฉบับนี้หรือ
ข้อตกลงใด ๆ และ/หรือ (ค) ข้อมูลที่ผู้รับข้อมูลถูกบังคับให้ต้องเปิดเผย
โดยผลของกฎหมาย คำสั่งศาล หรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจ และ/
หรือ (ง) ข้อมูลที่ผู้รับข้อมูลสามารถพิสูจน์ได้ว่าผู้รับข้อมูลเป็นผู้จัดทำ
หรือพัฒนาขึ้น และ/หรือ (จ) ข้อมูลที่ผู้รับข้อมูลทราบ หรือมีในความ
ครอบครองอยู่ก่อนแล้ว ณ วันที่ทำข้อตกลงฉบับนี้

“ผู้เกี่ยวข้อง” หมายถึง กรรมการ และ/หรือพนักงาน และ/หรือตัวแทนของผู้รับข้อมูลที่มีความ
จำเป็นจะต้องใช้ หรือได้รับข้อมูลลับ

“บุคคลภายนอก” หมายถึง บุคคลอื่นที่ไม่ใช่ผู้เกี่ยวข้อง

2. ผู้รับข้อมูลตกลง และรับรองต่อธนาคาร ดังต่อไปนี้

2.1 จะใช้ความระมัดระวังในการใช้ข้อมูลลับเฉพาะเพื่อวัตถุประสงค์ในการดำเนินการตามวัตถุประสงค์ ที่ระบุในข้อตกลงฉบับนี้เท่านั้น และจะไม่นำข้อมูลลับไปเปิดเผยแก่บุคคลภายนอก โดยไม่ได้รับความยินยอมจากธนาคาร

2.2 จะเปิดเผยข้อมูลลับให้เฉพาะผู้เกี่ยวข้องทราบเท่านั้น พร้อมทั้งแจ้งให้ผู้เกี่ยวข้องทราบถึงหน้าที่ในการปฏิบัติตามข้อตกลงฉบับนี้ด้วย และกำกับดูแลมิให้ผู้เกี่ยวข้องดำเนินการใดๆ อันเป็นการฝ่าฝืนข้อตกลงฉบับนี้ เว้นแต่กรณีที่ได้รับข้อมูลต้องเปิดเผยข้อมูลลับโดยผลของกฎหมาย คำสั่งศาล หรือหน่วยงานของรัฐที่มีอำนาจ ซึ่งผู้รับข้อมูลจะต้องแจ้งให้ธนาคารทราบเป็นลายลักษณ์อักษรก่อนที่จะมีการเปิดเผยดังกล่าว

2.3 จะไม่ทำสำเนาข้อมูลลับ และ/หรือสำเนาเอกสารข้อมูลลับ โดยไม่ได้รับความยินยอมจากธนาคาร

2.4 ในกรณีที่ ธนาคารมีการเปิดเผยข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร (ตามนิยามที่ ระบุไว้ในเอกสารแนบท้าย) ผู้รับข้อมูลจะปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามเอกสารแนบท้าย สัญญานี้อย่างเคร่งครัด และให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้

3. กรณีที่มีความเสียหายใดๆ เกิดขึ้นอันเนื่องมาจากการที่ผู้รับข้อมูล และ/หรือผู้เกี่ยวข้องปฏิบัติผิดเงื่อนไข และ/หรือข้อรับรองของข้อตกลงฉบับนี้ ผู้รับข้อมูลตกลงเป็นผู้รับผิดชอบในบรรดาความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด รวมถึงค่าธรรมเนียมและค่าใช้จ่ายในการดำเนินคดี ให้แก่ธนาคาร

4. กรณีที่มีความเสียหายใดๆ เกิดขึ้นกับผู้รับข้อมูล อันเนื่องมาจากการใช้ข้อมูลลับที่ได้จากธนาคาร และ/หรือผู้เกี่ยวข้องของธนาคาร ผู้รับข้อมูลตกลงและยินยอมสละสิทธิที่จะเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ จากธนาคาร

5. ข้อตกลงฉบับนี้มีผลใช้บังคับเป็นระยะเวลา 10 ปี นับจากวันที่ทำข้อตกลงฉบับนี้

6. ผู้รับข้อมูลตกลงส่งมอบคืน และ/หรือลบ และ/หรือทำลายข้อมูลลับ สำเนาข้อมูลลับ และ/หรือสำเนาเอกสารข้อมูลลับที่ผู้รับข้อมูล และ/หรือผู้เกี่ยวข้องครอบครองอยู่ให้แก่ธนาคารในทันทีที่สิ้นสุดระยะเวลาตามข้อตกลงฉบับนี้

7. ข้อตกลงฉบับนี้อยู่ภายใต้บังคับกฎหมายไทย

เพื่อเป็นหลักฐาน ผู้รับข้อมูลจึงได้ลงลายมือชื่อไว้เป็นสำคัญ ต่อหน้าพยาน ณ วัน เดือน ปี ที่ระบุข้างต้น

() ผู้รับข้อมูล

() พยาน

() พยาน

ข้อกำหนดเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

1. ในกรณีที่ผู้รับข้อมูลประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของเจ้าของข้อมูล (ไม่ว่าจะเป็นข้อมูลที่ธนาคารเป็นผู้ส่งมอบให้หรือไม่ก็ตาม) หรือ เมื่อผู้รับข้อมูล มีการเข้าถึง หรือใช้ข้อมูลส่วนบุคคล อันเกี่ยวเนื่องกับธุรกรรม หรือโครงการที่มีกับธนาคาร ตามธุรกรรม หรือโครงการที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ (“ข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร”) ผู้รับข้อมูลตกลงที่จะปฏิบัติตามข้อกำหนดเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามเอกสารแนบท้ายนี้ และ/หรือเข้าทำสัญญาประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลกับธนาคารตามแบบที่ธนาคารกำหนด ทั้งนี้ ตามที่ธนาคารเห็นสมควร

เพื่อความเข้าใจที่ถูกต้องตรงกัน คำว่า “เจ้าของข้อมูล” ให้นำหมายถึง บุคคลธรรมดาที่เป็นเจ้าของข้อมูลส่วนบุคคล ที่เกี่ยวเนื่องกับธุรกรรม หรือโครงการที่มีกับธนาคาร ตามธุรกรรม หรือโครงการที่ระบุไว้ในสัญญา

2. ข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร ประกอบด้วยข้อมูลดังต่อไปนี้:

(ก) ข้อมูลใด ๆ ที่สามารถระบุถึงตัวบุคคลได้

(ข) ข้อมูลใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับบุคคลธรรมดาที่อาจถือเป็น “ข้อมูลส่วนบุคคล” ตามที่นิยามไว้ในกฎหมายที่เกี่ยวข้อง รวมถึงกฎระเบียบตามกฎหมายดังกล่าว ซึ่งอาจมีการแก้ไขเพิ่มเติมเป็นครั้งคราว และ

(ค) ข้อมูลใด ๆ เกี่ยวกับเจ้าของข้อมูล ที่เกี่ยวเนื่องกับการปฏิบัติธุรกรรมหรือโครงการที่มีกับธนาคาร ตามธุรกรรมหรือโครงการที่ระบุไว้ในสัญญานี้

3. ผู้รับข้อมูล ตกลงจะปฏิบัติตามข้อกำหนดดังต่อไปนี้:

(ก) ปฏิบัติตามกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

(ข) ไม่กระทำการ หรือดเว้นกระทำการใด ๆ ที่จะส่งผล หรืออาจส่งผลให้ ธสน. ผ่าฝืนกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

(ค) ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร เฉพาะที่เกี่ยวข้อง และจำเป็นต่อการทำธุรกรรม หรือโครงการตามทีระบุไว้ในสัญญานี้ หรือตามคำสั่งที่เป็นหนังสือของธนาคาร และในกรณีที่ผู้รับข้อมูล จำเป็นต้องประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารเพื่อวัตถุประสงค์อื่น นอกเหนือจากธุรกรรมหรือโครงการตามทีระบุไว้ในสัญญานี้ ทีระบุไว้ในคำสั่งของธนาคาร ผู้รับข้อมูลจะต้องแจ้งเป็นหนังสือแก่ธนาคาร ก่อนดำเนินการประมวลผล ทั้งนี้ เมื่อใดก็ตาม ทีผู้รับข้อมูลได้ทำการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร โดยมีวัตถุประสงค์อื่นนอกเหนือจากธุรกรรมหรือโครงการตามทีได้ระบุไว้ในสัญญานี้ หรือคำสั่งที่เป็นของธนาคาร ให้ถือว่าผู้รับข้อมูลมีสถานะเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับการประมวลผลนอกวัตถุประสงค์ดังกล่าว

(ง) ดำเนินการแจ้งให้ธนาคารทราบทันที ในกรณีที่คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนดให้มีการดำเนินการใด ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร ทีดำเนินการโดยผู้รับข้อมูล

(จ) ดำเนินการตามมาตรการใด ๆ ทั้งปวง ทีกฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลกำหนด โดยอย่างน้อยต้องมีมาตรการคุ้มครองต่อการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร

(ฉ) ต้องปฏิบัติตามข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร ให้เป็นข้อมูลความลับ ตามทีระบุไว้ในสัญญานี้

- (ข) ไม่โอนข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารออกนอกประเทศไทย โดยไม่ได้รับอนุญาตเป็นหนังสือจากธนาคาร ก่อน และในการอนุญาตนั้น ธนาคารอาจกำหนดเงื่อนไขใด ๆ ก็ได้
- (ช) แจ้งธนาคารทันที (ทางอีเมล โดยส่งไปที่ [ระบุโดย ธสน.]) ภายใน 12 ชั่วโมง หลังจากผู้รับข้อมูลได้ทราบถึง การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคลหรือความเสี่ยงที่จะเกิดการละเมิดดังกล่าว โดยผู้รับข้อมูลจะให้รายละเอียด ข้อมูลทั้งหมดที่เกี่ยวข้องแก่ธนาคาร รวมถึงรายละเอียดตามที่ระบุไว้ในมาตรา 37(4) ของ พ.ร.บ.คุ้มครอง ข้อมูลส่วนบุคคล ณ ขณะที่ทำการแจ้ง หรือเร็วที่สุดเท่าที่จะเป็นไปได้
- (ฌ) ให้ความช่วยเหลือแก่ธนาคาร ในการปฏิบัติตามหน้าที่ที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล เมื่อธนาคารร้องขอ
- (ญ) เมื่อสัญญาฉบับนี้สิ้นสุดลง หรือหากธนาคารร้องขอเป็นหนังสือ ให้ผู้รับข้อมูลหยุดการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร และทำลาย หรือส่งคืนข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคาร รวมถึงสำเนาเอกสารที่เกี่ยวข้อง ทั้งหมดให้แก่ธนาคารแ เว้นแต่กฎหมายที่เกี่ยวข้องของประเทศไทย กำหนดให้มีการเก็บข้อมูลดังกล่าวไว้ และในกรณีที่ได้รับการร้องขอจากธนาคาร ผู้รับข้อมูลจะส่งหนังสือรับรองให้แก่ธนาคารว่า ตนได้ปฏิบัติตาม ข้อกำหนดในข้อนี้ครบถ้วนแล้วภายใน [*] วัน นับจากวันที่ได้รับคำร้องขอจาก ธสน. ทั้งนี้ ให้ข้อกำหนด ในข้อนี้ยังคงมีผลบังคับใช้ต่อไปในกรณีที่มีการประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลของ ธสน. เมื่อสัญญาฉบับนี้ สิ้นสุดแล้ว อย่างไรก็ตาม ให้ข้อกำหนดดังต่อไปนี้มีผลบังคับใช้ในกรณีที่กฎหมายกำหนดให้มีการเก็บข้อมูล ส่วนบุคคลของธนาคาร ไว้ (“ข้อมูลที่เก็บไว้”)
- (1) ผู้รับข้อมูลรับทราบว่า ผู้รับข้อมูลจะทำหน้าที่เป็นผู้ควบคุมข้อมูลที่เก็บไว้
 - (2) ผู้รับข้อมูลจะประมวลผลข้อมูลที่เก็บไว้ภายใต้กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และ
 - (3) เมื่อธนาคารร้องขอ ผู้รับข้อมูลจะปรับปรุงข้อมูลที่เก็บไว้ให้เป็นข้อมูลที่เป็นปัจจุบัน
- (ฎ) การไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลตามเอกสารนี้ ถือเป็นการละเมิดข้อตกลงของ สัญญาฉบับนี้ ผู้รับข้อมูลจะต้องชดใช้ค่าเสียหายให้แก่ธนาคารรวมตลอดจนค่าใช้จ่ายทางกฎหมาย ค่าปรับ และโทษทางการปกครองภายใต้กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ผนวก 4
บทนิยาม
การจ้างจัดหา

การจ้างจัดหาระบบการให้บริการลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์ (Call Center)

“ผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน” หมายความว่า บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอในการจัดซื้อจัดจ้างต่อธนาคาร เป็นผู้มีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลอื่นที่เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอต่อธนาคารในคราวเดียวกัน

การมีส่วนได้เสียไม่ว่าโดยทางตรงหรือทางอ้อมของบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลดังกล่าวข้างต้น ได้แก่การที่บุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลดังกล่าวมีความสัมพันธ์กันในลักษณะ ดังต่อไปนี้

(1) มีความสัมพันธ์กันในเชิงบริหาร โดยผู้จัดการ หุ่นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของบุคคลธรรมดาหรือของนิติบุคคลรายหนึ่ง มีอำนาจหรือสามารถใช้อำนาจในการบริหารจัดการกิจการของบุคคลธรรมดา หรือของนิติบุคคลอีกรายหนึ่งหรือหลายรายที่เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอต่อธนาคารในคราวเดียวกัน

(2) มีความสัมพันธ์กันในเชิงทุน โดยผู้เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือ ผู้เป็นหุ้นส่วนไม่จำกัดความรับผิดในห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือ ผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญ หรือห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัด หรือ บริษัทมหาชนจำกัดอีกรายหนึ่ง หรือหลายรายที่เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอต่อธนาคารในคราวเดียวกัน

คำว่า “ผู้ถือหุ้นรายใหญ่” หมายความว่า ผู้ถือหุ้น ซึ่งถือหุ้นเกินกว่าร้อยละยี่สิบห้าในกิจการนั้น หรือในอัตราอื่นตามที่ผู้รักษาการตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐเห็นสมควร ประกาศกำหนดสำหรับกิจการบางประเภทหรือบางขนาด

(3) มีความสัมพันธ์กันในลักษณะไขว้กันระหว่าง (1) และ (2) โดยผู้จัดการ หุ่นส่วน ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร หรือผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของบุคคลธรรมดา หรือของนิติบุคคลรายหนึ่ง เป็นหุ้นส่วนในห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด หรือเป็นผู้ถือหุ้นรายใหญ่ในบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัดอีกรายหนึ่ง หรือหลายราย ที่เข้าเสนอราคาหรือเข้ายื่นข้อเสนอต่อธนาคารในคราวเดียวกัน หรือในนัยกลับกัน

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

ในกรณีบุคคลใดใช้ชื่อบุคคลอื่นเป็นผู้จัดการ หุ่นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้เป็นหุ้นส่วน หรือผู้ถือหุ้นโดยที่ตนเองเป็นผู้ใช้อำนาจในการบริหารที่แท้จริง หรือเป็นหุ้นส่วน หรือผู้ถือหุ้นที่แท้จริงของห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัด แล้วแต่กรณี และห้างหุ้นส่วน หรือบริษัทจำกัด หรือบริษัทมหาชนจำกัดที่เกี่ยวข้องได้เข้าเสนอราคาหรือยื่นข้อเสนอต่อธนาคารในคราวเดียวกัน ให้ถือว่าผู้ยื่นข้อเสนอที่มีความสัมพันธ์กันตาม (1) (2) หรือ (3) แล้วแต่กรณี

“การขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม” หมายความว่า การที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายหนึ่งหรือหลายราย กระทำการอย่างใด ๆ อันเป็นการขัดขวาง หรือเป็นอุปสรรค หรือไม่เปิดโอกาสให้มีการแข่งขันอย่างเป็นธรรมใน การเสนอราคาหรือยื่นข้อเสนอต่อธนาคาร ไม่ว่าจะกระทำโดยการสมยอมกัน หรือ โดยการให้ ขอให้ หรือรับว่า จะให้ เรียก รับ หรือยอมจะรับเงิน หรือทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใด หรือใช้กำลังประทุษร้าย หรือข่มขู่ว่าจะใช้ กำลังประทุษร้าย หรือแสดงเอกสารอันเป็นเท็จ หรือส่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา ทั้งนี้ โดยมี วัตถุประสงค์ที่จะแสวงหาประโยชน์ในระหว่างผู้ยื่นข้อเสนอด้วยกัน หรือเพื่อให้ประโยชน์แก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายหนึ่งราย ใดเป็นผู้มีสิทธิ์ทำสัญญากับธนาคาร หรือเพื่อหลีกเลี่ยงการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือเพื่อให้เกิดความได้เปรียบ ธนาคารโดยมิใช่เป็นไปในทางประกอบธุรกิจปกติ

ผนวก 5

นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ
ของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
การจ้างจัดหาระบบการให้บริการลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์ (Call Center)

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยินยอมปฏิบัติตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร รวมถึงคำสั่ง และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง โดยมีบทสรุปของนโยบายฯ ดังนี้

1. มีความตระหนักถึงการรักษาความปลอดภัยในข้อมูลและทรัพย์สินของธนาคาร
2. รับผิดชอบในการจัดการด้านความปลอดภัยข้อมูล เช่น การจัดเก็บข้อมูล การโยกย้าย และการทำสำเนา ฯลฯ
3. ในการใช้ข้อมูลที่จัดอยู่ในชั้นลับขึ้นไป ต้องขออนุญาตจากเจ้าของข้อมูลและยินยอมลงนามในข้อตกลงรักษาความลับของธนาคารก่อนเข้าใช้ข้อมูลนั้น ๆ
4. รักษาความถูกต้องและความลับข้อมูลของธนาคาร ก่อนการนำไปใช้งานหรือทดสอบ
5. มีการจำกัดสิทธิในการเข้าถึงงานข้อมูลที่สำคัญของธนาคาร
6. มีการจัดการเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อความปลอดภัยทางคอมพิวเตอร์
7. ยินยอมให้ธนาคาร มีสิทธิในการเข้าตรวจสอบการทำงาน
8. ดำเนินการให้ธนาคาร ได้สิทธิโดยชอบในการใช้ซอฟต์แวร์ที่มีผู้อื่นเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ หรือสิทธิบัตร หรือทรัพย์สินทางปัญญาอื่น ๆ สำหรับข้อมูลที่เกิดขึ้นหรือซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้น (หากมี) ถือเป็นกรรมสิทธิ์ หรือ ลิขสิทธิ์ หรือสิทธิของธนาคาร และรับผิดชอบในกรณีที่มีการกล่าวหาฟ้องร้องหรือเรียกค่าเสียหายใด ๆ จาก เจ้าของลิขสิทธิ์ หรือสิทธิบัตร หรือทรัพย์สินทางปัญญานั้น ๆ
9. หากมีการว่าจ้างช่วงในการทำงานให้กับธนาคาร จะต้องควบคุมดูแลให้ผู้ให้บริการช่วงปฏิบัติตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของธนาคาร รวมถึงคำสั่งและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง เช่นเดียวกัน
10. แจ้งธนาคารทันที ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ละเมิดความปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร
11. ห้ามมิให้นำอุปกรณ์ประมวลผลที่ไม่ใช่ของธนาคาร มาต่อเข้ากับอุปกรณ์เครือข่ายภายในของธนาคาร เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากธนาคารเป็นลายลักษณ์อักษร
12. ห้ามมิให้นำข้อมูลและสื่อเก็บข้อมูลออกจากธนาคารโดยไม่มีการควบคุมที่เหมาะสม ทั้งนี้ต้องแจ้งให้ธนาคาร พิจารณาความเหมาะสมก่อน
13. ต้องทำหนังสือรับรองเพื่อยืนยันต่อธนาคารว่าซอฟต์แวร์ทุกประเภทที่ใช้กับงานของธนาคารไม่มีโปรแกรมแอบแฝงหรือโปรแกรมมุ่งร้ายใด ๆ และหากธนาคารตรวจพบ ต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด
14. ให้ใช้พอร์ตสื่อสาร (Service Port) ของอุปกรณ์งาน ตามที่ธนาคารกำหนดให้เท่านั้น เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากธนาคาร

ยอมรับและสามารถปฏิบัติตามนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศได้ทุกประการ

ลงชื่อ _____

(_____)

ผู้รับมอบอำนาจ / ผู้มีอำนาจกระทำการแทน

ตราประทับ (ถ้ามี)

ผนวก 6

ข้อกำหนดในการเสนอราคา การจัดหาระบบการให้บริการลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์ (Call Center)

1. ต้องเสนอราคา ระบบ Call Center ตามขอบเขตการดำเนินงานและข้อกำหนดด้านเทคนิค (ผนวก 1) ไว้อย่างชัดเจนในเอกสารเสนอราคา โดยราคาที่เสนอต้องครอบคลุมการรับประกันคุณภาพเป็นระยะเวลาอย่างน้อย 1 ปี (แบบ 24 x 7)
2. ต้องเสนอราคา ค่าบริการบำรุงรักษา (MA) พร้อมสิทธิการใช้งาน (ถ้ามี) แบบรายปีสำหรับปีที่ 2 - 5 ตามรายละเอียดใน ข้อ 2 ผนวก 1 ให้ธนาคารพิจารณาเพื่อเป็นข้อมูลเพิ่มเติมในกรณีที่ทางธนาคารมีความประสงค์จะต่อสัญญาบริการบำรุงรักษาอย่างต่อเนื่อง ทั้งนี้ธนาคารขอสงวนสิทธิ์การต่อสัญญาบริการบำรุงรักษาตามราคา ค่าบริการที่เสนอมาสำหรับปีที่ 2 - 5
3. ต้องเสนอราคา Man-day rate สำหรับการเปลี่ยนแปลงระบบฯ (Change Request) ให้ธนาคารพิจารณา
4. ต้องเสนอราคาเป็นสกุลเงินบาท โดยเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มและภาษีอื่นๆ (ถ้ามี) และค่าใช้จ่ายอื่นๆ
5. ต้องกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า 30 วัน นับตั้งแต่วันยื่นเอกสารเสนอราคา ยกเว้นผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือก ต้องยื่นราคาจนกว่าธนาคารจะลงนามในสัญญา และผู้ยื่นข้อเสนอจะถอนการเสนอราคามีได้
6. ก่อนถึงวันยื่นซองเสนอราคา ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการแก้ไขเปลี่ยนแปลงเงื่อนไข เพิ่ม หรือ ลด ขอบเขตของงานที่ระบุไว้ในเอกสารข้อกำหนดโดย ธนาคารจะแจ้งให้ทราบเป็นลายลักษณ์อักษร
7. ต้องยื่นซองเอกสารการเสนอราคา รายละเอียดเอกสารประกอบการเสนอราคาตามผนวก 8 ในวันที่ 23 พฤศจิกายน 2564 ระหว่างเวลา 9.00 – 16.30 น. ที่ ส่วนจัดซื้อเทคโนโลยีสารสนเทศ ฝ่ายธุรการ ชั้น 22 ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย สำนักงานใหญ่
8. ธนาคารจะดำเนินการเปิดซองข้อเสนอ วันที่ 26 พฤศจิกายน 2564 ภายในเวลาทำการ

ผนวก 7

หนังสือรับรองและยืนยันประกอบการเสนอราคาและการให้คำมั่นในการป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง
การจัดหาระบบการให้บริการลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์ (Call Center)

หนังสือรับรองและยืนยันประกอบการเสนอราคาและการให้คำมั่นในการป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง
ของบริษัท _____

ข้าพเจ้า (นาย / นาง / นางสาว) _____

ผู้รับมอบอำนาจ/ผู้มีอำนาจกระทำการแทน (บจก. / บมจ.) _____

สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ _____

ซึ่งเป็นผู้มีสิทธิ์/ผู้มีความประสงค์จะเสนอราคาการจัดหา _____

การจัดหาระบบการให้บริการลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์ (Call Center)

ตามรายละเอียด / ประกาศ / ข้อกำหนดของธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย ขอรับรอง และ/
หรือ ยืนยันว่า ดังนี้

1. เป็นผู้มีความซื่อสัตย์สุจริตและครบถ้วนทุกประการ
2. รายละเอียดของงานที่เสนอครบถ้วนและเป็นไปตามข้อกำหนด/แนวทางที่กำหนดทุกประการ
3. สนับสนุนและเคารพสิทธิของพนักงานทุกคนและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่ม ตามกฎหมาย กฎระเบียบ
ข้อบังคับว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ทั้งระดับประเทศและระดับสากล โดยพนักงานทุกคน และผู้มีส่วนได้เสีย
ทุกกลุ่มของผู้เสนอราคาได้รับการปฏิบัติ ปกป้อง เคารพสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างเท่าเทียม และเป็นธรรม
รวมถึงมีการปฏิบัติต่อพนักงานทุกคนอย่างเป็นธรรม ยอมรับ และให้คุณค่าในความแตกต่าง ไม่เลือก
ปฏิบัติ และปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้องทุกประการ
4. การดำเนินธุรกิจของผู้เสนอราคามีการใช้ทรัพยากรทุกประเภทอย่างคุ้มค่า เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุด
และรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบในเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งปฏิบัติตาม
กฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของผู้
เสนอราคาอย่างเคร่งครัด
5. ขอให้คำมั่นในการป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างว่าจะยอมรับและจะร่วมมือในการต่อต้านการให้
หรือรับสินบน ตามพระราชบัญญัติประกอบรัฐธรรมนูญ ว่าด้วยการป้องกันและปราบปรามการทุจริต
พ.ศ. 2561 มาตรา 176
6. ยอมรับและสามารถปฏิบัติตามข้อกำหนดได้ทุกประการ

ลงชื่อ _____

(_____)

ผู้รับมอบอำนาจ / ผู้มีอำนาจกระทำการแทน

ตราประทับ (ถ้ามี)

ผนวก 8

เอกสารประกอบการเสนอราคา การจัดหาระบบการให้บริการลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์ (Call Center)

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอเอกสารการเสนอราคา แยกเป็น 3 ซอง โดยในแต่ละซองให้บรรจุเอกสาร จำนวน 2 ชุด (ต้นฉบับ 1 ชุด/ สำเนา 1 ชุด) ดังนี้

1. ซองที่ 1 ให้ระบุหน้าซองว่า “เอกสารหลักฐานต่างๆ”

บรรจุเอกสารและเรียงลำดับเอกสารตามรายการที่ระบุ ดังนี้

- 1.1 สำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ (ถ้ามี) และผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง
- 1.2 สำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทาง (กรณีมิได้ถือสัญชาติไทย) ของผู้มีอำนาจกระทำการแทน
- 1.3 หนังสือมอบอำนาจให้บุคคลอื่นเป็นผู้กระทำการดังกล่าวแทน พร้อมปิดอากรแสตมป์ที่ถูกต้องตามกฎหมาย และแนบสำเนาบัตรประจำตัวประชาชน หรือสำเนาหนังสือเดินทาง (กรณีมิได้ถือสัญชาติไทย) ของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ กรณีผู้มีอำนาจกระทำการแทนนิติบุคคล มิได้ลงนามเอกสารการเสนอราคา หรือยื่นซองเอกสารเสนอราคา หรือเจรจาต่อรองราคา หรือลงนามในสัญญาเอง
- 1.4 สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม (ภพ. 20)
- 1.5 เอกสารข้อตกลงรักษาความลับ (ผนวก 4)
- 1.6 เอกสารนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ (ผนวก 5)
- 1.7 หนังสือรับรองและยืนยันประกอบการเสนอราคาและการให้คำมั่นในการป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง (ผนวก 7)

2. ซองที่ 2 ให้ระบุหน้าซองว่า “ข้อเสนอทางด้านเทคนิค”

บรรจุเอกสารและเรียงลำดับเอกสารตามรายการที่ระบุ ดังนี้

- 2.1 เอกสารรายละเอียด (Proposal) และข้อเสนอตามขอบเขตการดำเนินงานและข้อกำหนดด้านเทคนิคตามผนวก 1 ผนวก 1 ก. และผนวก 1 ข.
- 2.2 เอกสารตารางเปรียบเทียบขอบเขตการดำเนินงานและข้อกำหนดด้านเทคนิคของระบบ Call Center ที่เสนอกับขอบเขตการดำเนินงานและข้อกำหนดด้านเทคนิคที่ธนาคารกำหนดตามผนวก 1
- 2.3 ประวัติบุคลากรที่จะให้การสนับสนุนธนาคารในระหว่างดำเนินโครงการ ตามข้อ 1.11 (ผนวก 2)
- 2.4 สำเนาสัญญา และเอกสารที่แสดงถึงการส่งมอบงานที่แล้วเสร็จ หรือหนังสือตรวจรับมอบงาน หรือหนังสือรับรองผลงานของคู่สัญญา หรือเอกสารหลักฐานอื่นใด ซึ่งมีรายละเอียดที่ระบุถึง ชื่องาน วันที่ที่แล้วเสร็จ ตามข้อ 1.12 (ผนวก 2)
- 2.5 เอกสารสถาปัตยกรรมของระบบ Call Center (Configuration Design) โดยระบุรายละเอียดและวิธีการเชื่อมต่อทั้งหมด

- 2.6 แผนภาพการทำงานในภาพรวม และระยะเวลาในการดำเนินการตั้งแต่เริ่มต้นจนแล้วเสร็จ
- 2.7 ต้องเสนอคุณสมบัติ (Specification) ขั้นต่ำและจำนวนของ Hardware ที่เกี่ยวข้องในการทำงานของระบบ Call Center และสามารถรองรับการขยายตัวของธุรกิจ ได้ภายใน 5 ปี เพื่อเป็นข้อมูลประกอบการจัดเตรียม Infrastructure ของธนาคารไว้สำหรับระบบ Call Center นี้

3. ช่องที่ 3 ให้ระบุหน้าซองว่า “ข้อเสนอราคา”

บรรจุเอกสารข้อเสนอราคาของระบบ Call Center โดยแสดงรายละเอียด ตามข้อ 1. – 5. (ผนวก 6)

ทั้งนี้เอกสารหลักฐานข้างต้นจะต้องให้ผู้มีอำนาจ หรือผู้รับมอบอำนาจของบริษัทฯ ลงนามกำกับและประทับตรา (หากมี)

ผนวก 9
แบบหนังสือค้ำประกัน
(หลักประกันสัญญาจ้าง)

เลขที่.....

วันที่

ข้าพเจ้า (ชื่อธนาการผู้ออกหนังสือค้ำประกัน) ..สำนักงานตั้งอยู่เลขที่.....ถนน ..
ตำบล/แขวงอำเภอ/เขตจังหวัด..... โดย ผู้มีอำนาจ
ลงนามผูกพันธนาการ ขอทำหนังสือค้ำประกันฉบับนี้ไว้ต่อ ธนาการเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้ว่าจ้าง” ดังมีข้อความต่อไปนี้

1. ตามที่..... (ชื่อผู้รับจ้าง).....ซึ่งต่อไปนี้เรียกว่า “ผู้รับจ้าง” ได้ทำสัญญาจ้าง
การจ้างจัดการระบบการให้บริการลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์ (Call Center).....กับผู้ว่าจ้างตามสัญญาเลขที่
..... ลงวันที่.....เดือน.....พ.ศ. ซึ่งผู้รับจ้างต้องวางหลักประกันการปฏิบัติตาม
สัญญาต่อผู้ว่าจ้าง เป็นจำนวนเงินบาท (.....) ซึ่งเท่ากับร้อยละ 5 (ห้า) ของมูลค่า
ทั้งหมดของสัญญา

ข้าพเจ้ายินยอมผูกพันตนโดยไม่มีเงื่อนไขที่จะค้ำประกันการชำระเงินให้ตามสิทธิเรียกร้องของผู้ว่าจ้าง
จำนวนไม่เกิน.....บาท (.....) ในฐานะเป็นลูกหนี้ร่วม ในกรณีที่ผู้รับจ้าง
ก่อให้เกิดความเสียหายใดๆ หรือต้องชำระค่าปรับ หรือค่าใช้จ่ายใดๆ หรือผู้รับจ้างมิได้ปฏิบัติตามภาระหน้าที่ใดๆ
ที่กำหนดในสัญญาดังกล่าวข้างต้น ทั้งนี้ โดยผู้ว่าจ้างไม่จำเป็นต้องเรียกร้องให้ผู้รับจ้างชำระหนี้ก่อน

2. หนังสือค้ำประกันนี้มีผลใช้บังคับตั้งแต่วันที่.....เดือน.....พ.ศ. ถึง
วันที่.....เดือน.....พ.ศ. (ระบุนวันที่ครบกำหนดสัญญารวมกับระยะเวลาการรับประกัน
ความชำรุดบกพร่องด้วย) และข้าพเจ้าจะไม่เพิกถอนการค้ำประกันภายในระยะเวลาที่กำหนดไว้

3. หากผู้ว่าจ้างได้ขยายระยะเวลาให้แก่ผู้รับจ้าง ให้ถือว่าข้าพเจ้ายินยอมในกรณีนั้นๆ ด้วย โดยให้
ขยายระยะเวลาค้ำประกันนี้ออกไปตลอดระยะเวลาที่ผู้ว่าจ้างได้ขยายระยะเวลาให้แก่ผู้รับจ้างดังกล่าวข้างต้น

ข้าพเจ้าได้ลงนามและประทับตราไว้ต่อหน้าพยานเป็นสำคัญ

ลงชื่อ ผู้ค้ำประกัน
(.....)

ตำแหน่ง

ลงชื่อ พยาน
(.....)

ลงชื่อ พยาน
(.....)

ผนวก 10
แบบสัญญา
(ตามเอกสารแนบ)

สัญญาจ้างจัดหาระบบการให้บริการลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์ (Call Center)

ทำที่ อาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย
วันที่ _____

สัญญานี้ทำขึ้นระหว่าง

(ก) ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย โดย _____

ผู้มีอำนาจกระทำการแทน สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ 1193 อาคารเอ็กซิม ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ซึ่งต่อไปในสัญญานี้จะเรียกว่า "ผู้ว่าจ้าง" ฝ่ายหนึ่ง กับ

(ข) _____ โดย _____ ผู้มีอำนาจกระทำการแทน
สำนักงานตั้งอยู่เลขที่ _____
ซึ่งต่อไปในสัญญานี้จะเรียกว่า "ผู้รับจ้าง" อีกฝ่ายหนึ่ง

โดยเหตุที่ผู้ว่าจ้างมีความประสงค์จะจัดหาระบบการให้บริการลูกค้าผ่านระบบโทรศัพท์ (Call Center) ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "ระบบ Call Center" เพื่อให้บริการข้อมูลกับผู้ที่ต้องการติดต่อกับผู้ว่าจ้างได้อย่างทั่วถึง ต่อเนื่อง และมีประสิทธิภาพ และผู้รับจ้างรับรองว่าเป็นผู้มีประสบการณ์ มีความสามารถในการดำเนินการดังกล่าวตามความประสงค์ของผู้ว่าจ้าง ซึ่งถูกต้องตามหลักวิชาการด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ และบทบัญญัติแห่งกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ดังนั้น คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายจึงตกลงทำสัญญานี้ไว้ต่อกัน โดยมีสาระสำคัญ ดังต่อไปนี้

ข้อ 1. ขอบเขตของงาน

1.1 ผู้ว่าจ้างตกลงว่าจ้าง และผู้รับจ้างตกลงรับจ้างให้บริการพร้อมทั้งติดตั้ง ระบบ Call Center ให้แก่ผู้ว่าจ้าง ณ อาคารเอ็กซิม เลขที่ 1193 ถนนพหลโยธิน แขวงพญาไท เขตพญาไท กรุงเทพมหานคร ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "สถานที่ติดตั้ง"

1.2 ผู้รับจ้างตกลงดำเนินการวิเคราะห์ พัฒนา ติดตั้ง และทดสอบระบบ Call Center รวมทั้งโปรแกรมที่เกี่ยวข้องกับระบบ Call Center (ถ้ามี) ตามรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะทั้งด้านความต้องการ ด้านเทคนิค และด้านฮาร์ดแวร์ (Functional, Technical and Hardware Requirement) ของระบบ Call Center ที่ผู้ว่าจ้างกำหนด เพื่อให้ระบบ Call Center สามารถใช้งานได้อย่างสมบูรณ์ มีประสิทธิภาพ สามารถทำงานร่วมกับระบบสารสนเทศ ระบบเครือข่าย และระบบงานอื่น ๆ ของผู้ว่าจ้างได้ พร้อมทั้งจัดทำแผนการดำเนินงานและขั้นตอนการดำเนินงาน (Project Plan) รายงานความคืบหน้าของการดำเนินงาน ให้บริการสนับสนุน ให้คำปรึกษา ข้อเสนอแนะ ตอบข้อซักถาม แก้ไขปัญหาและอุปสรรคต่างๆ เกี่ยวกับระบบ Call Center ดำเนินการฝึกอบรมการใช้งานระบบ Call Center ให้แก่บุคลากรของผู้ว่าจ้าง และดำเนินการอื่น ๆ ที่จำเป็น เพื่อให้ผู้ว่าจ้างสามารถใช้งานระบบ Call Center ได้อย่างสมบูรณ์ รวมทั้งจัดส่งเอกสารดังต่อไปนี้ ให้แก่ผู้ว่าจ้าง ณ สถานที่ติดตั้ง

(ก) เอกสารการรับประกันคุณภาพ ตามที่ระบุในข้อ 8.1

(ข) เอกสารแสดงสิทธิการใช้งานระบบ Call Center และโปรแกรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับระบบ Call Center ตามที่ระบุในข้อ 10.8 (ถ้ามี)

(ค) เอกสารยืนยันไม่มีโปรแกรมแอบแฝง ตามที่ระบุในข้อ 10.9

(ง) เอกสารและโปรแกรมคอมพิวเตอร์ที่เกี่ยวข้องกับระบบ Call Center รวมทั้ง Software Package หรือ Source Code หรือ Configuration ทั้งหมดที่เป็น Version เดียวกับระบบ Call Center ที่ผู้รับจ้างส่งมอบตามสัญญาฉบับนี้ ในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ พร้อมลิขสิทธิ์ที่เกี่ยวข้อง

- (จ) เอกสารการวิเคราะห์และออกแบบระบบ Call Center
- (ฉ) เอกสารการทดสอบ และเอกสารประกอบการติดตั้งระบบ Call Center
- (ช) คู่มือการใช้งาน/การทำงานของระบบ Call Center และ
- (ซ) เอกสารอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี)

โดยมีรายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะของระบบ Call Center ขอบเขตการดำเนินงาน คุณสมบัติ รายชื่อและจำนวนบุคลากรของผู้รับจ้างที่เข้าปฏิบัติงาน การฝึกอบรมบุคลากรของผู้ว่าจ้าง จำนวนผู้เข้ารับ การฝึกอบรม การส่งมอบงาน และเอกสารที่ต้องส่งมอบ ปรากฏตามเอกสารแนบ 1 ที่แนบท้ายสัญญาฉบับนี้

ข้อ 2. เอกสารอันเป็นส่วนหนึ่งของสัญญา

เอกสารแนบท้ายสัญญาดังต่อไปนี้ ให้ถือเป็นส่วนหนึ่งของสัญญานี้

2.1 เอกสารแนบ 1 : รายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะของระบบ Call Center ขอบเขต การดำเนินงาน คุณสมบัติ รายชื่อและจำนวนบุคลากรของผู้รับจ้างที่เข้าปฏิบัติงาน การฝึกอบรมบุคลากรของผู้ว่าจ้าง จำนวนผู้เข้ารับ การฝึกอบรม การส่งมอบงาน และเอกสารที่ต้องส่งมอบ จำนวน _____ (_____) หน้า

2.2 เอกสารแนบ 2 : รายละเอียดและเงื่อนไขการชำระค่าจ้าง จำนวน _____ (_____) หน้า

2.3 เอกสารแนบ 3 : รายละเอียดและขอบเขตของการให้บริการบำรุงรักษาระบบ Call Center ภายหลังสิ้นสุดระยะเวลารับประกันคุณภาพ จำนวน _____ (_____) หน้า

2.4 เอกสารแนบ 4 : ข้อกำหนด และเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มเติม (ถ้ามี) จำนวน _____ (_____) หน้า

ความใดในเอกสารแนบท้ายสัญญาที่ขัดหรือแย้งกับข้อความในสัญญานี้ ให้ใช้ข้อความในสัญญานี้ บังคับ และในกรณีที่เอกสารแนบท้ายสัญญาขัดแย้งกันเอง ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง คำวินิจฉัย ของผู้ว่าจ้างให้ถือเป็นที่สุด และผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าจ้าง ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมจากผู้ว่าจ้างทั้งสิ้น

ข้อ 3. การส่งมอบงาน

นอกเหนือจากการให้บริการสนับสนุน รวมถึงการแก้ไขเหตุขัดข้อง หรือชำรุดบกพร่องของระบบ Call Center ในระยะเวลารับประกันคุณภาพ ตามที่ระบุไว้ในข้อ 8.2 ผู้รับจ้างตกลงดำเนินงานตามที่ระบุในข้อ 1 ให้แล้วเสร็จ สมบูรณ์ เพื่อให้ระบบ Call Center สามารถใช้งานได้โดยมีประสิทธิภาพตรงตามวัตถุประสงค์ และเป็นไปตามข้อกำหนด และเงื่อนไขของสัญญาฉบับนี้ ภายใน 210 (สองร้อยสิบ) วัน นับถัดจากวันที่ทำสัญญาฉบับนี้ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างตกลงส่งมอบงาน ที่จ้างตามสัญญาฉบับนี้ โดยแบ่งออกเป็น 3 (สาม) งวด โดยมีรายละเอียดการส่งมอบงานและเอกสารที่ต้องส่งมอบ ในแต่ละขั้นตอน ปรากฏตามเอกสารแนบ 1 ที่แนบท้ายสัญญาฉบับนี้

การส่งมอบงานตามสัญญานี้ ไม่ว่าจะเป็นการส่งมอบเพียงครั้งเดียว หรือส่งมอบหลายครั้ง ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งกำหนดเวลาส่งมอบแต่ละครั้งโดยทำเป็นหนังสือยื่นต่อผู้ว่าจ้าง ณ สถานที่ติดตั้ง ในวันและเวลาทำการ ของผู้ว่าจ้าง ก่อนวันส่งมอบไม่น้อยกว่า _____ (_____) วันทำการของผู้ว่าจ้าง

ข้อ 4. การตรวจรับงาน

เมื่อผู้รับจ้างปฏิบัติงานได้ถูกต้อง ครบถ้วน ในขั้นตอนใดๆ ตามที่ระบุในสัญญาฉบับนี้ และ/หรือตามที่ได้มีการตกลงกัน และผู้ว่าจ้างได้ตรวจรับมอบงานในขั้นตอนนั้นเป็นที่เรียบร้อยแล้ว ผู้ว่าจ้างจะออกหลักฐานการรับมอบงานให้แก่ผู้รับจ้างไว้เป็นหนังสือเพื่อให้ผู้รับจ้างนำมาใช้เป็นเอกสาร/หลักฐานประกอบการขอรับเงินค่าจ้างตามสัญญาฉบับนี้

ถ้าผลการตรวจรับปรากฏว่า งานที่ส่งมอบตามสัญญาฉบับนี้ ไม่ถูกต้อง ครบถ้วน หรือไม่ตรงตามรายละเอียดที่ระบุไว้ในเอกสารแนบท้ายสัญญาและเงื่อนไขต่างๆ ของสัญญานี้ หรือมีความชำรุดบกพร่องประการหนึ่งประการใด ผู้ว่าจ้างทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับมอบงานนั้น ในกรณีเช่นว่านี้ ผู้รับจ้างต้องนำงานนั้นกลับคืนโดยเร็วที่สุดเท่าที่จะทำได้ และนำงานใหม่มาส่งมอบให้แก่ผู้ว่าจ้าง หรือต้องทำการแก้ไขให้ถูกต้องตามสัญญาด้วยค่าใช้จ่ายของผู้รับจ้างเอง และระยะเวลาที่เสียไปเพราะเหตุดังกล่าว ผู้รับจ้างจะนำมาอ้างเป็นเหตุขอขยายเวลาตามสัญญา หรือของลดค่าปรับไม่ได้

ในกรณีที่ผู้รับจ้างส่งมอบงานตามสัญญาฉบับนี้ ไม่ครบถ้วน หรือส่งมอบงานครบถ้วน แต่ใช้งานไม่ได้ ไม่ถูกต้องตามที่กำหนดไว้ในสัญญาฉบับนี้ แต่ไม่ถึงกับทำให้ระบบ Call Center ทั้งหมดใช้การไม่ได้ ผู้ว่าจ้างจะตรวจรับงานเฉพาะส่วนที่ใช้งานได้ถูกต้องครบถ้วน โดยออกหนังสือแสดงการรับมอบงานเฉพาะส่วนนั้นก็ได้

การตรวจรับจะสมบูรณ์ตามสัญญานี้ก็ต่อเมื่อผู้ว่าจ้างได้ทดสอบระบบ Call Center และเห็นว่าสามารถใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ และเป็นไปตามความประสงค์ของผู้ว่าจ้างอย่างถูกต้องครบถ้วน

ข้อ 5. รายละเอียดของงานที่จ้างคลาดเคลื่อน

ผู้รับจ้างรับรองว่าได้ตรวจสอบและทำความเข้าใจในรายละเอียดของงานที่จ้างตามสัญญานี้โดยถี่ถ้วนแล้ว หากปรากฏว่ารายละเอียดของงานที่จ้างตามสัญญานี้ผิดพลาด หรือคลาดเคลื่อนไปจากหลักการทางเทคนิค หรือขอบเขตการดำเนินงาน ตามที่ระบุไว้ในเอกสารแนบ 1 ที่แนบท้ายสัญญาฉบับนี้ หรือตามที่ได้มีการตกลงกัน ผู้รับจ้างตกลงที่จะปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง หรือคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ เพื่อให้งานแล้วเสร็จสมบูรณ์ คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด โดยผู้รับจ้างจะคิดค่าจ้าง ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มขึ้นจากผู้ว่าจ้าง หรือขอขยายอายุสัญญาไม่ได้

ข้อ 6. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

ผู้ว่าจ้างตกลงชำระค่าจ้างให้แก่ผู้รับจ้างเป็นอัตราแบบเหมาจ่าย ซึ่งได้รวมค่าแรงงาน ค่าติดตั้ง ค่าวัสดุ และอุปกรณ์ทั้งหมด ค่าสัมภาระทุกอย่างทุกชนิดตามที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ ค่าขนส่ง ค่าภาษีอากร และค่าใช้จ่ายอื่นที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินการตามสัญญาฉบับนี้ เป็นจำนวนเงินรวมทั้งสิ้น _____ บาท (_____) ซึ่งเป็นอัตราที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่มแล้ว โดยผู้ว่าจ้างตกลงแบ่งการชำระค่าจ้างออกเป็น 3 (สาม) งวด ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างจะชำระค่าจ้างในแต่ละงวด ภายใน 30 (สามสิบ) วัน ภายในหลังจาก (1) ผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานในแต่ละขั้นตอน พร้อมจัดส่งใบแจ้งเรียกเก็บค่าจ้างในแต่ละงวดให้แก่ผู้ว่าจ้าง และ (2) ผู้ว่าจ้างตรวจรับมอบงานในแต่ละงวดเป็นที่เรียบร้อยแล้ว โดยมีรายละเอียดและเงื่อนไขการชำระค่าจ้าง ปรากฏตามเอกสารแนบ 2 ที่แนบท้ายสัญญาฉบับนี้

ข้อ 7. หลักประกันการปฏิบัติตามสัญญา

7.1 เพื่อเป็นประกันบรรดาความเสียหายที่อาจเกิดขึ้นแก่ผู้ว่าจ้าง อันเนื่องมาจากผู้รับจ้าง ไม่ปฏิบัติตามข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ ไม่ว่าข้อหนึ่งข้อใด ผู้รับจ้างตกลงวางหลักประกัน การปฏิบัติงานตามสัญญาให้ไว้แก่ผู้ว่าจ้าง โดยมีวงเงินค้ำประกัน ไม่น้อยกว่า _____ บาท (_____) ซึ่งเท่ากับร้อยละ 5 (ห้า) ของค่าจ้างทั้งหมดตามสัญญา และมีระยะเวลาค้ำประกัน นับแต่วันทำสัญญาฉบับนี้ จนถึงวันที่ ผู้รับจ้างพ้นจากความรับผิดชอบตามข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ ทั้งนี้ ผู้รับจ้างตกลงส่งมอบหลักประกัน ดังกล่าวไว้แก่ผู้ว่าจ้างภายในวันทำสัญญาฉบับนี้

อนึ่ง ในกรณีที่หลักประกันดังกล่าวลดน้อยลง เพราะผู้ว่าจ้างบังคับชำระหนี้จากหลักประกัน หรือด้วยเหตุอื่นใด ผู้รับจ้างจะต้องนำหลักประกันมาเปลี่ยนให้ใหม่ หรือเพิ่มเติมให้ครบจำนวน ภายใน _____ (_____) วัน นับแต่วันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างจะคืนหลักประกันตามที่กล่าวข้างต้น ให้แก่ผู้รับจ้าง โดยไม่มีดอกเบี้ย หรือเงินเพิ่มใดๆ เมื่อครบกำหนดระยะเวลาการค้ำประกันดังกล่าว

7.2 หลักประกันตามที่ระบุในข้อ 7.1 จะต้องเป็นไปในรูปแบบหนึ่งรูปแบบใดดังต่อไปนี้ คือ

(1) เช็คหรือตราพท์ ที่ธนาคารเซ็นสั่งจ่ายให้แก่ "ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย" ซึ่งเป็นเช็คหรือตราพท์ลงวันที่ที่ใช้เช็ค หรือตราพท์นั้นชำระต่อผู้ว่าจ้าง ในวันทำสัญญาฉบับนี้ หรือก่อนวันทำสัญญาฉบับนี้ ไม่เกิน 7 (เจ็ด) วันทำการของผู้ว่าจ้าง

(2) หนังสือค้ำประกันของธนาคารในประเทศ ซึ่งระบุให้ผู้ว่าจ้างเป็นผู้รับประโยชน์ ตามแบบ และสาระสำคัญที่ผู้ว่าจ้างเห็นสมควร

ข้อ 8. การรับประกันคุณภาพ และการให้บริการสนับสนุน และแก้ไขเหตุขัดข้อง หรือชำรุดบกพร่อง

8.1 ผู้รับจ้างตกลงดำเนินการให้มีการรับประกันคุณภาพของระบบ Call Center และโปรแกรมอื่น ที่เกี่ยวข้องกับระบบ Call Center ให้ไว้ต่อผู้ว่าจ้าง โดยไม่คิดค่าบริการ ค่าวัสดุ อุปกรณ์ ค่าแรงงาน และค่าใช้จ่ายใด ๆ เป็นระยะเวลา ไม่น้อยกว่า 1 (หนึ่ง) ปี นับจากวันที่ผู้ว่าจ้างตรวจรับมอบงานในงวดสุดท้ายตามที่ระบุในข้อ 3 แล้วเสร็จ ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า "ระยะเวลารับประกันคุณภาพ" พร้อมทั้งออกใบรับประกันเพื่อเป็นหลักฐานให้ไว้ต่อผู้ว่าจ้าง

8.2 ภายในระยะเวลารับประกันคุณภาพ ผู้รับจ้างตกลงดำเนินการดังต่อไปนี้

8.2.1 ผู้รับจ้างจะจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบ Call Center เพื่อให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม หรือให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับระบบ Call Center รวมทั้งประสานงานกับผู้ว่าจ้างทางโทรศัพท์หมายเลข _____ (หรือหมายเลขโทรศัพท์ที่อาจเปลี่ยนแปลง ในภายหลัง โดยผู้รับจ้างจะแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบทันที หากมีการเปลี่ยนแปลงหมายเลขโทรศัพท์ดังกล่าว) และจัดให้มีช่องทางอื่นที่จะทำให้ผู้ว่าจ้างสามารถติดต่อขอรับคำปรึกษาจากผู้รับจ้างได้ทุกวันตลอดเวลา

8.2.2 ผู้รับจ้างตกลงจัดส่งบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญเกี่ยวกับระบบ Call Center และได้รับการฝึกอบรมมาเป็นอย่างดี มาให้บริการคำปรึกษา ตอบข้อซักถาม หรือให้ความช่วยเหลือในการแก้ไขปัญหาต่างๆ ที่เกิดขึ้นกับระบบ Call Center ให้แก่ผู้ว่าจ้าง ณ สถานที่ติดตั้ง (Onsite Support) เป็นระยะเวลา 30 (สามสิบ) วัน นับถัดจากวันที่ผู้ว่าจ้างตรวจรับมอบงานในงวดสุดท้ายตามที่ระบุในข้อ 3 แล้วเสร็จ

8.2.3 ในกรณีที่ระบบ Call Center เกิดเหตุขัดข้อง หรือชำรุดบกพร่อง จนไม่สามารถใช้งานได้เป็นปกติ และผู้ว่าจ้างได้แจ้งให้ผู้รับจ้างทราบถึงเหตุขัดข้องดังกล่าวผ่านทาง e-mail ของผู้ว่าจ้างแล้ว ผู้รับจ้าง

ตกลงแก้ไขข้อบกพร่องตามปัญหาดังกล่าว โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายใดๆ ทั้งสิ้น เพื่อให้ระบบ Call Center สามารถใช้งานได้
 ในเบื้องต้น (Workaround) ภายใต้เงื่อนไขตามระดับผลกระทบของระบบ Call Center ที่มีต่อธุรกิจ หรือ การทำงานของ
 ผู้ว่าจ้าง (Severity) ดังต่อไปนี้

(1) กรณีระบบ Call Center ชัดข้องหรือชำรุดบกพร่อง ในส่วนที่เป็นหน้าที่
 หลักของระบบ Call Center หรือส่งผลกระทบอย่างสูงต่อลูกค้าของผู้ว่าจ้าง (Critical) เช่น การ login เข้าใช้งานระบบ Call
 Center หรือการยื่นขอใช้ทำธุรกรรม เป็นต้น ผู้รับจ้างตกลงดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องให้ระบบ Call Center สามารถใช้งานได้
 ในเบื้องต้น (Workaround) ภายใน 4 (สี่) ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง

(2) กรณีระบบ Call Center ชัดข้องหรือชำรุดบกพร่อง ในส่วนที่ไม่ได้เป็น
 หน้าที่หลักของระบบ Call Center (Urgent) เช่น การลงทะเบียนลูกค้าของผู้ว่าจ้าง หรือการแก้ไขเปลี่ยนแปลงข้อมูลลูกค้า
 ของผู้ว่าจ้าง เป็นต้น ผู้รับจ้างตกลงดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องให้ระบบ Call Center สามารถใช้งานได้
 ในเบื้องต้น (Workaround) ภายใน 24 (ยี่สิบสี่) ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง

(3) กรณีระบบ Call Center ชัดข้องหรือชำรุดบกพร่อง ในส่วนที่ไม่ได้เป็น
 หน้าที่หลักของระบบ Call Center และไม่ได้ส่งผลกระทบต่อการทำงานของระบบ Call Center โดยระบบ Call Center ยัง
 สามารถใช้งานได้ แต่ไม่เป็นปกติ (Error) เช่น รายงาน หรือ Inquiry เป็นต้น ผู้รับจ้างตกลงดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่องให้
 ระบบ Call Center สามารถใช้งานได้
 ในเบื้องต้น (Workaround) ภายใน 48 (สี่สิบแปด) ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้ง
 จากผู้ว่าจ้าง

อย่างไรก็ตาม ผู้รับจ้างตกลงดำเนินการแก้ไขข้อบกพร่อง เพื่อให้ระบบ Call Center
 สามารถใช้งานได้เป็นปกติแบบถาวร (Permanent Fix) ภายในเวลาไม่เกิน 20 (ยี่สิบ) วัน นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งจาก
 ผู้ว่าจ้าง ผ่านทาง e-mail โดยในทุกครั้งที่ผู้รับจ้างเข้าดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้อง หรือชำรุดบกพร่อง ผู้รับจ้างจะต้องนำส่ง
 รายละเอียดและขั้นตอนการแก้ไขปัญหา และ/หรือเหตุชำรุดบกพร่องของระบบ Call Center อย่างละเอียดให้แก่ผู้ว่าจ้าง
 ในทันทีที่สามารถดำเนินการได้ เว้นแต่ปัญหาเหตุขัดข้อง หรือชำรุดบกพร่องนั้นเกิดขึ้นจากโครงสร้างพื้นฐาน
 (Infrastructure) ของระบบคอมพิวเตอร์ หรือระบบงานอื่นใดของผู้ว่าจ้าง

ทั้งนี้ การพิจารณาว่าเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่องดังกล่าวเป็นกรณีปัญหาแบบ
 Critical, Urgent หรือ Error นั้น ให้อยู่ในดุลยพินิจของผู้ว่าจ้าง

อนึ่ง กรณีที่ระบบ Call Center ไม่สามารถใช้งานได้ อันเนื่องมาจากเกิดข้อผิดพลาด
 จากระบบอื่นของผู้ว่าจ้างที่มีการเชื่อมโยงกับระบบ Call Center ผู้รับจ้างและผู้ว่าจ้างจะพิจารณาข้อกำหนดร่วมกันถึง
 แนวทางและระยะเวลาการแก้ไขปัญหาดังกล่าวต่อไป โดยความเห็นของผู้ว่าจ้างให้ถือเป็นที่สุด

ข้อ 9. การให้บริการบำรุงรักษาระบบ Call Center ภายหลังจากสิ้นสุดระยะเวลารับประกันคุณภาพ

ภายหลังจากการสิ้นสุดระยะเวลารับประกันคุณภาพ ผู้รับจ้างตกลงเสนอบริการบำรุงรักษาระบบ Call Center พร้อมสิทธิการใช้งานของระบบงานที่เกี่ยวข้อง (ถ้ามี) โดยมีรายละเอียดและขอบเขตของการให้บริการบำรุงรักษาระบบ Call Center ภายหลังจากสิ้นสุดระยะเวลารับประกันคุณภาพ ปรากฏตามเอกสารแนบ 3 ที่แนบท้ายสัญญาฉบับนี้ และมีค่าบริการในอัตราเหมาจ่าย ซึ่งรวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ค่าแรงงาน ค่าเดินทาง ค่าอะไหล่ ค่าวัสดุ อุปกรณ์ที่จำเป็นต้องเปลี่ยนใหม่อันเนื่องมาจากการสึกหรอจากการใช้งานตามปกติ และค่าใช้จ่ายอื่นๆ ไม่เกินอัตราปีละ _____ บาท (_____) ตลอดระยะเวลา 4 (สี่) ปี นับถัดจากวันสิ้นสุดระยะเวลารับประกันคุณภาพ ตามที่ระบุไว้ในข้อ 8 ให้แก่ผู้ว่าจ้าง

ข้อ 10. คำรับรองและข้อตกลงของผู้รับจ้าง

ผู้รับจ้างตกลง และขอให้คำรับรองแก่ผู้ว่าจ้าง ดังนี้

10.1 จะปฏิบัติงานด้วยความละเอียด ประณีต และเรียบร้อย และจะปฏิบัติงานตามหลักวิชาการ โดยเคร่งครัด ให้เป็นไปตามข้อกำหนดและเงื่อนไขตามสัญญาฉบับนี้ ตามหลักเกณฑ์ภายในของผู้ว่าจ้างที่เกี่ยวข้อง รวมถึงตามกฎหมายที่เกี่ยวข้อง ตลอดจนให้ได้มาตรฐานเป็นที่ยอมรับในการดำเนินงานตามสัญญาทุกประการ เพื่อให้การดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้สำเร็จลุล่วงไปด้วยความถูกต้องเรียบร้อย

10.2 ผู้รับจ้างตกลงจัดให้มีบุคลากรที่มีความรู้ความชำนาญ ได้รับการฝึกอบรมมาแล้วเป็นอย่างดี และต้องเป็นบุคคลที่สามารถสื่อสารภาษาไทยได้ เพื่อเข้าดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ รวมถึงให้คำปรึกษา ตอบข้อซักถาม ให้ความช่วยเหลือ หรือให้บริการแก้ไข ซ่อมแซมระบบ Call Center และให้การสนับสนุนใด ๆ แก่ผู้ว่าจ้างตามสัญญาฉบับนี้ ตลอดระยะเวลาดำเนินงานภายใต้สัญญาฉบับนี้ ให้เหมาะสมกับสภาพการปฏิบัติงานตามสัญญา และให้สอดคล้องกับรายละเอียดขอบเขตการดำเนินงานตามที่ระบุในเอกสารแนบท้าย 1 ที่แนบท้ายสัญญาฉบับนี้ ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะขอเปลี่ยนแปลงบุคลากรที่เข้าปฏิบัติงานตามสัญญาฉบับนี้ ซึ่งมีรายชื่อและคุณสมบัติ ปรากฏตามเอกสารแนบ 1 ที่แนบท้ายสัญญาฉบับนี้ ตามที่ผู้ว่าจ้างพิจารณาเห็นสมควร โดยผู้รับจ้างจะต้องเสนอรายชื่อและคุณสมบัติของบุคลากรที่จะเข้าปฏิบัติงานตามสัญญาทดแทนให้แก่ผู้ว่าจ้าง ภายใน _____ (_____) วัน นับถัดจากวันที่ผู้ว่าจ้างแจ้งขอเปลี่ยนแปลงบุคลากร

ผู้รับจ้างตกลงรับทราบ ว่า ผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเปลี่ยนแปลงบุคลากรที่เข้าปฏิบัติงานตามสัญญาฉบับนี้ ซึ่งมีรายชื่อและคุณสมบัติปรากฏตามเอกสารแนบ 1 ที่แนบท้ายสัญญาฉบับนี้ เว้นแต่ (ก) ผู้รับจ้างได้จัดทำและส่งมอบเอกสารชี้แจงเหตุผลและความจำเป็นในการเปลี่ยนแปลงบุคลากร พร้อมรายชื่อและคุณสมบัติของบุคลากรที่จะเข้าปฏิบัติงานทดแทนให้แก่ผู้ว่าจ้างล่วงหน้าไม่น้อยกว่า _____ (_____) วัน และ (ข) ได้รับความยินยอมเป็นลายลักษณ์อักษรล่วงหน้าจากผู้ว่าจ้าง

ทั้งนี้ บุคลากรที่เข้าปฏิบัติงานทดแทนให้แก่ผู้ว่าจ้าง จะต้องมีความรู้ความสามารถที่เท่ากันกับ หรือดีกว่า บุคลากรที่ปฏิบัติงานที่จ้างอยู่เดิม

10.3 ในระหว่างการดำเนินการตามสัญญาฉบับนี้ ผู้รับจ้างตกลงที่จะประสานงานกับผู้ว่าจ้าง หรือเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง หรือผู้ควบคุมงาน หรือตัวแทนของผู้ว่าจ้าง เพื่อให้การดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ หรือตามที่ได้มีการตกลงกันเป็นไปโดยเรียบร้อย

10.4 จะไม่นำงานทั้งหมด หรือส่วนหนึ่งส่วนใดไปให้ผู้อื่นรับจ้างช่วงอีกทอดหนึ่ง รวมทั้งจะไม่โอน สิทธิและผลประโยชน์หรือสิทธิเรียกร้องใดๆ ตามสัญญาฉบับนี้ ไม่ว่าทั้งหมดหรือบางส่วน ให้บุคคลอื่น เว้นแต่ การจ้างช่วงงาน แต่บางส่วนนั้น จะได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง โดยการที่ผู้ว่าจ้างได้อนุญาตให้จ้างช่วงงานแต่บางส่วน ดังกล่าวนั้น ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างหลุดพ้นจากความรับผิดชอบหรือพันธะหน้าที่ตามสัญญา และผู้รับจ้างยังคงมีหน้าที่และความรับผิดชอบต่อผู้ว่าจ้างในงานที่จ้างช่วงนั้นทุกประการ รวมทั้งจะต้องควบคุมดูแลให้บุคคลดังกล่าวปฏิบัติตาม ระเบียบ ข้อบังคับที่เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย และความเป็นระเบียบเรียบร้อย นโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ว่าจ้าง รวมถึงคำสั่ง และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเช่นเดียวกับผู้รับจ้าง

10.5 ในกรณีที่ผู้ว่าจ้างเห็นว่าการดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ มีข้อบกพร่อง ไม่สมบูรณ์ หรือไม่ถูกต้องตรงตามความประสงค์ของผู้ว่าจ้าง หรือไม่ปฏิบัติตามที่ได้ตกลงกันได้ ผู้รับจ้างตกลงที่จะดำเนินการแก้ไข งานตามสัญญาฉบับนี้ให้เป็นที่เรียบร้อยโดยเร็วที่สุด และไม่คิดค่าบริการหรือค่าใช้จ่ายใดๆ จากผู้ว่าจ้างอีก ทั้งนี้ การดำเนินการแก้ไขงานดังกล่าว ไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างมีสิทธิขยายระยะเวลาการดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ เกินกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ หรือของด หรือลดค่าปรับได้

10.6 ผู้รับจ้างตกลงไม่เปิดเผยข้อมูลใดๆ ของผู้ว่าจ้าง ทั้งที่มีอยู่แล้วในขณะนี้ และ/หรือที่จะมีต่อไป ในภายหน้าให้แก่บุคคลภายนอก ไม่ว่าทั้งหมด หรือบางส่วน ตลอดจนไม่ทำสำเนา หรือทำซ้ำข้อมูลใดๆ ของผู้ว่าจ้าง โดยไม่ได้รับความยินยอมล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้รับจ้างประสงค์จะใช้ข้อมูลของผู้ว่าจ้างเห็น ว่าเป็นข้อมูลลับของผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องได้รับความยินยอมล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษร และลงนามในข้อตกลง รักษาความลับตามแบบที่ผู้ว่าจ้างกำหนด ให้ไว้ต่อผู้ว่าจ้างก่อนการใช้ข้อมูลลับดังกล่าว

10.7 ผู้รับจ้างตกลงปฏิบัติตามระเบียบ ข้อบังคับของผู้ว่าจ้างที่เกี่ยวกับการรักษาความปลอดภัย และความเป็นระเบียบเรียบร้อย รวมถึงนโยบายการรักษาความมั่นคงปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ว่าจ้าง โดยเคร่งครัด รวมทั้งดำเนินการให้บุคลากรของผู้รับจ้างให้ความเคารพ และเชื่อฟังต่อเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง และ หากผู้ว่าจ้างพิจารณาแล้วเห็นว่าบุคลากรของผู้รับจ้างปฏิบัติหน้าที่บกพร่อง ไม่เชื่อฟัง หรือมีความประพฤติไม่เรียบร้อย ผู้ว่าจ้างสามารถขอเปลี่ยนบุคลากรของผู้รับจ้างได้ โดยผู้รับจ้างจะจัดส่งบุคลากรของผู้รับจ้างมาทดแทนให้ทันที ทั้งนี้ ในกรณีที่ผู้รับจ้าง และ/หรือบุคลากรของผู้รับจ้างได้ดำเนินการอันเป็นการฝ่าฝืนหรือละเมิดนโยบายการรักษาความมั่นคง ปลอดภัยด้านเทคโนโลยีสารสนเทศของผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบทันที พร้อมทั้งชดเชยค่าเสียหายที่ เกิดขึ้นให้แก่ผู้ว่าจ้าง

10.8 สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญา และกรรมสิทธิในเอกสาร และ/หรือผลงานที่เกิดขึ้นทั้งหมด อันเนื่องมาจากการดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ รวมถึงซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับระบบ Call Center ที่ผู้รับจ้างพัฒนาขึ้น (ถ้ามี) ให้ตกเป็นของผู้ว่าจ้างแต่เพียงผู้เดียว และให้ถือเป็นความลับ โดยผู้รับจ้างจะไม่นำ ข้อมูล และ/หรือเอกสารต่าง ๆ รวมถึงซอฟต์แวร์ที่ผู้รับจ้างพัฒนาขึ้น (ถ้ามี) ที่เกิดขึ้นจากการดำเนินงานตามสัญญา นี้ ไปเผยแพร่ หรือใช้ในกิจกรรมที่ไม่เกี่ยวกับงานตามสัญญา โดยไม่ได้รับความยินยอมล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง รวมทั้งตกลงดำเนินการ ให้ผู้ว่าจ้างมีสิทธิโดยชอบด้วยกฎหมายในการใช้ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับระบบ Call Center ซึ่งผู้อื่นเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ และการใช้สิทธิของผู้ว่าจ้างไม่เป็นการละเมิดสิทธิของผู้อื่น โดยผู้รับจ้างตกลงส่งมอบเอกสารยืนยันสิทธิการใช้ซอฟต์แวร์ ดังกล่าวไว้แก่ผู้ว่าจ้าง (ถ้ามี)

ทั้งนี้ หากปรากฏในภายหลังว่ามีบุคคลภายนอกกล่าวอ้าง หรือใช้สิทธิเรียกร้องหรือฟ้องร้องใด ๆ ว่ามีการละเมิดลิขสิทธิ์ หรือสิทธิใด ๆ เกี่ยวกับการใช้ซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับระบบ Call Center และ/หรือผลงานที่เกิดขึ้นทั้งหมดตามสัญญานี้ ผู้รับจ้างตกลงดำเนินการทั้งปวงเพื่อให้การกล่าวอ้าง การเรียกร้อง หรือฟ้องร้องนั้นระงับสิ้นไปโดยเร็ว รวมทั้งร่วมในการต่อสู้คดี และรับผิดชอบค่าใช้จ่ายและความเสียหายอันเนื่องมาจากการกล่าวอ้าง การใช้สิทธิเรียกร้อง หรือการฟ้องร้องดังกล่าวจนเต็มจำนวนทุกประการ และหากการกระทำดังกล่าวส่งผลให้ผู้ว่าจ้างไม่สามารถใช้ระบบ Call Center ได้โดยชอบด้วยกฎหมาย ผู้รับจ้างตกลงจัดหา ติดตั้ง และพัฒนาระบบ Call Center ให้ใหม่เพื่อทดแทนของเดิม โดยไม่คิดค่าบริการวิชาชีพ และ/หรือค่าใช้จ่ายแต่อย่างใด และให้สิทธิในทรัพย์สินทางปัญญาที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลที่เกิดขึ้น และ/หรือซอฟต์แวร์ที่เกี่ยวข้องกับระบบ Call Center ที่ผู้รับจ้างพัฒนาขึ้น ตกเป็นของผู้ว่าจ้างแต่เพียงผู้เดียว

10.9 ซอฟต์แวร์ที่ใช้งานกับระบบ Call Center ไม่มีโปรแกรมใดๆ แอบแฝง โดยผู้รับจ้างตกลงออกหนังสือเพื่อยืนยันความปลอดภัยดังกล่าวของซอฟต์แวร์ให้ไว้ต่อผู้ว่าจ้าง และหากผู้ว่าจ้างตรวจพบว่า ซอฟต์แวร์ที่ผู้รับจ้างนำมาติดตั้งให้กับผู้ว่าจ้างมีโปรแกรมใดๆ แอบแฝงอยู่ และก่อให้เกิดความเสียหายแก่ผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างยินยอมชดใช้ค่าเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมดให้แก่ผู้ว่าจ้าง

10.10 ในกรณีที่ผู้รับจ้าง upgrade ซอฟต์แวร์ของระบบ Call Center เป็นรูปแบบใหม่ ผู้รับจ้างตกลงแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบ พร้อมทั้งอธิบายถึงผลกระทบที่อาจเกิดขึ้นกับระบบ Call Center ของผู้ว่าจ้างให้ผู้ว่าจ้างทราบ โดยหากผู้ว่าจ้างประสงค์ที่จะให้ผู้รับจ้างทำการ upgrade ซอฟต์แวร์ของระบบ Call Center เป็นรูปแบบใหม่ ผู้รับจ้างจะดำเนินการให้โดยไม่คิดค่าใช้จ่ายเพิ่มเติมจากผู้ว่าจ้าง

10.11 ในการดำเนินการติดตั้ง ทดสอบระบบ Call Center การแก้ไขเหตุขัดข้องของการทำงานของระบบ Call Center และ/หรือการดำเนินการอื่น ๆ โดยผู้รับจ้างตามสัญญาฉบับนี้ จะไม่ส่งผลกระทบต่อซอฟต์แวร์ และ/หรือฮาร์ดแวร์ และ/หรือระบบงานอื่นๆ ของผู้ว่าจ้าง

อย่างไรก็ตาม หากการดำเนินการดังกล่าวข้างต้น และ/หรือการดำเนินการใดๆ ตามสัญญาฉบับนี้ ส่งผลกระทบต่อความปลอดภัยของซอฟต์แวร์ ฮาร์ดแวร์ และ/หรือระบบงานอื่นๆ ของผู้ว่าจ้างแล้ว ผู้รับจ้างตกลงแจ้งให้ผู้ว่าจ้างทราบทันที และดำเนินการแก้ไขปัญหาดังกล่าวให้เสร็จสิ้นโดยเร็วที่สุดเพื่อมิให้เกิดความเสียหายต่อผู้ว่าจ้าง

10.12 รับผิดชอบต่อความเสียหายอันเกิดขึ้นจากการดำเนินการใดๆ ของผู้รับจ้าง และ/หรือบุคลากรของผู้รับจ้าง ทั้งต่อผู้ว่าจ้าง และ/หรือบุคคลภายนอก ตามความเสียหายที่เกิดขึ้นจริง และในทันทีที่ได้รับแจ้งจากผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างตกลงชดใช้เงินค่าเสียหายให้แก่ผู้ว่าจ้างจนครบจำนวน

10.13 ผู้รับจ้างตกลงที่จะจัดหาแรงงานและวัสดุ เครื่องมือเครื่องใช้ ตลอดจนอุปกรณ์ต่างๆ ชนิดดี เพื่อใช้ดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้

ทั้งนี้ ผู้ว่าจ้างตกลงจัดหาสิ่งอำนวยความสะดวกในการปฏิบัติงาน (เช่น สถานที่ปฏิบัติงาน สถานที่ฝึกอบรมบุคลากรของผู้ว่าจ้าง เครื่องถ่ายเอกสาร เป็นต้น) ให้แก่ผู้รับจ้างตามที่ผู้ว่าจ้างพิจารณาเห็นสมควร โดยผู้ว่าจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้อง

10.14 ผู้รับจ้างรับรองว่าระบบ Call Center ที่นำมาติดตั้งให้แก่ผู้ว่าจ้างมีรายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะของระบบ Call Center ปรากฏตามเอกสารแนบ 1 ที่แนบท้ายสัญญาฉบับนี้

10.15 ผู้รับจ้างตกลงจัดให้มีการประชุมร่วมกับคณะทำงานของผู้ว่าจ้าง พร้อมทั้งนำเสนอรายงานความคืบหน้า (Project Status) ของการดำเนินงานตามสัญญาให้ผู้ว่าจ้างทราบ อย่างน้อย 2 (สอง) สัปดาห์ต่อครั้ง ตลอดระยะเวลาการดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้

10.16 ผู้รับจ้างตกลง รวมทั้งดำเนินการควบคุมมิให้บุคลากรหรือตัวแทนของผู้รับจ้าง นำข้อมูลและ/หรือสื่อเก็บข้อมูลออกจากสถานที่ติดตั้ง รวมทั้งนำอุปกรณ์ประมวลผลที่มีใช้ของผู้ว่าจ้างมาเชื่อมต่อเข้ากับระบบเครือข่ายภายในของผู้ว่าจ้าง เว้นแต่จะได้รับคามยินยอมล่วงหน้าเป็นลายลักษณ์อักษรจากผู้ว่าจ้าง ทั้งนี้ ผู้รับจ้างตกลงใช้พอร์ตสื่อสาร (Service Port) ของระบบ Call Center ตามที่ผู้ว่าจ้างกำหนดเท่านั้น

10.17 ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างส่งมอบข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับการดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ให้แก่ธนาคารแห่งประเทศไทย ผู้ตรวจสอบภายนอก และ/หรือหน่วยงานอื่นใดที่กำกับดูแลผู้ว่าจ้าง รวมถึงยินยอมให้ผู้ว่าจ้าง เจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง และ/หรือบุคคลดังกล่าวเข้าตรวจสอบการดำเนินงานของผู้รับจ้างได้ทันทีที่ได้รับการร้องขอ

10.18 ผู้รับจ้างตกลงว่าคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ผู้ควบคุมงาน หรือบริษัทที่ปรึกษา ที่ผู้ว่าจ้างแต่งตั้ง มีอำนาจที่จะตรวจสอบและควบคุมงานเพื่อให้เป็นไปตามสัญญานี้ และมีอำนาจที่จะสั่งให้แก้ไขเปลี่ยนแปลงเพิ่มเติม หรือตัดทอนซึ่งงานตามสัญญานี้ หากผู้รับจ้างฝ่าฝืนไม่ปฏิบัติตาม ผู้ว่าจ้าง คณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ผู้ควบคุมงาน หรือบริษัทที่ปรึกษา มีอำนาจที่จะสั่งให้หยุดกิจการนั้นชั่วคราวได้ ความล่าช้าในกรณีเช่นนี้ ผู้รับจ้างจะถือเป็นเหตุขอขยายระยะเวลาการปฏิบัติงานตามสัญญา หรือเรียกร้องค่าเสียหายใดๆ ไม่ได้ทั้งสิ้น

10.19 ผู้รับจ้างตกลงจะสนับสนุนและเคารพสิทธิของบุคลากรทุกคนและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของผู้รับจ้าง ตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับว่าด้วยสิทธิมนุษยชน ทั้งระดับประเทศและระดับสากล โดยบุคลากรทุกคนและผู้มีส่วนได้เสียทุกกลุ่มของผู้รับจ้างได้รับการปฏิบัติ ปกป้อง เคารพสิทธิขั้นพื้นฐานอย่างเท่าเทียม และเป็นธรรม รวมถึงมีการปฏิบัติต่อบุคลากรทุกคนของผู้รับจ้างอย่างเป็นธรรม ยอมรับ และให้คุณค่าในความแตกต่าง ไม่เลือกปฏิบัติ และปฏิบัติตามกฎหมายแรงงานที่เกี่ยวข้องทุกประการ

10.20 ผู้รับจ้างยอมรับว่า การดำเนินธุรกิจของผู้รับจ้างมีการใช้ทรัพยากรทุกประเภทอย่างคุ้มค่า เพื่อให้ได้ประโยชน์สูงสุด และรับผิดชอบต่อชุมชน สังคม ไม่ก่อให้เกิดผลกระทบในเชิงลบต่อสิ่งแวดล้อม รวมทั้งปฏิบัติตามกฎหมาย กฎระเบียบ ข้อบังคับ และข้อกำหนดด้านสิ่งแวดล้อมที่เกี่ยวข้องกับการประกอบธุรกิจของผู้รับจ้างอย่างเคร่งครัด

10.21 ผู้รับจ้างตกลงปฏิบัติตามบทบัญญัติของกฎหมาย กฎระเบียบ และ/หรือประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ ทั้งที่มีอยู่แล้วในขณะทำสัญญาฉบับนี้ และ/หรือที่จะมีต่อไปในภายหน้า โดยเคร่งครัด

ข้อ 11. ค่าปรับ

11.1 ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการต่าง ๆ ตามเงื่อนไข และกำหนดเวลาตามที่ระบุไว้ในข้อ 3. ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับเป็นรายวัน ในอัตราวันละ _____ บาท (_____) นับถัดจากวันครบกำหนดส่งมอบงาน ตามที่ระบุไว้ในข้อ 3 จนถึงวันที่ผู้รับจ้างส่งมอบงานได้ถูกต้อง ครบถ้วน ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ หรือวันที่ผู้ว่าจ้างบอกเลิกสัญญา (แล้วแต่กรณี) ทั้งนี้ หากความล่าช้าดังกล่าวมีระยะเวลาไม่ถึง 1 (หนึ่ง) วัน ให้นับเป็น 1 (หนึ่ง) วัน

11.2 ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่แก้ไขเหตุขัดข้อง หรือชำรุดบกพร่องของระบบ Call Center เพื่อให้ระบบ Call Center สามารถใช้งานได้เบื้องต้น (Workaround) ตามเงื่อนไขและกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในข้อ 8.2.3 ในแต่ละกรณี ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับเป็นรายชั่วโมง ในอัตราชั่วโมงละ _____ บาท (_____) นับถัดจาก ครบกำหนดเวลาที่ผู้รับจ้างต้องดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่องของระบบ Call Center ให้สามารถใช้งานได้ ในเบื้องต้น (Workaround) ตามที่ระบุไว้ในข้อ 8.2.3 ในแต่ละกรณี จนถึงเวลาที่ผู้รับจ้างได้ดำเนินการดังกล่าว ในแต่ละกรณีแล้วเสร็จ หรือเวลาที่ผู้ว่าจ้างบอกเลิกสัญญา (แล้วแต่กรณี) ทั้งนี้ หากความล่าช้าดังกล่าวมีระยะเวลาไม่ถึง 1 (หนึ่ง) ชั่วโมง ให้นับเป็น 1 (หนึ่ง) ชั่วโมง

11.3 ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่แก้ไขเหตุขัดข้อง หรือชำรุดบกพร่องของระบบ Call Center เพื่อให้ระบบ Call Center สามารถใช้งานได้เป็นปกติแบบถาวร (Permanent Fix) ตามเงื่อนไขและกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในข้อ 8.2.3 ผู้รับจ้างยินยอมให้ผู้ว่าจ้างปรับเป็นรายวัน ในอัตรารวันละ _____ บาท (_____) นับถัดจาก ครบกำหนดเวลาที่ผู้รับจ้างต้องดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องหรือชำรุดบกพร่องของระบบ Call Center ให้สามารถใช้งานได้ เป็นปกติแบบถาวร (Permanent Fix) ตามที่ระบุไว้ในข้อ 8.2.3 จนถึงเวลาที่ผู้รับจ้างได้ดำเนินการดังกล่าว ถูกต้อง ครบถ้วน หรือเวลาที่ผู้ว่าจ้างบอกเลิกสัญญา (แล้วแต่กรณี) ทั้งนี้ หากความล่าช้าดังกล่าว มีระยะเวลาไม่ถึง 1 (หนึ่ง) วัน ให้นับเป็น 1 (หนึ่ง) วัน

อนึ่ง ในกรณีที่ผู้รับจ้างจะต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้าง ทั้งกรณีไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหา เพื่อให้ระบบ Call Center สามารถใช้งานได้เบื้องต้น (Workaround) และไม่ดำเนินการแก้ไขปัญหา เพื่อให้สามารถให้ ระบบ Call Center ได้เป็นปกติแบบถาวร (Permanent Fix) ให้แล้วเสร็จ ภายในกำหนดเวลาที่ระบุไว้ในข้อ 8.2.3 ผู้ว่าจ้างจะเรียกเก็บค่าปรับจากผู้รับจ้าง เฉพาะกรณีที่คำนวณแล้วมีจำนวนเงินค่าปรับที่สูงที่สุดเพียงกรณีเดียว

11.4 ในกรณีที่ผู้รับจ้างไปจ้างช่างงานแต่บางส่วนโดยฝ่าฝืนข้อกำหนดและเงื่อนไขที่ระบุในข้อ 10.4 ผู้รับจ้างต้องชำระค่าปรับให้แก่ผู้ว่าจ้าง ในอัตราร้อยละ 10 (สิบ) ของวงเงินการจ้างช่างตามสัญญาที่จ้างช่างนั้น

ข้อ 12. การบังคับค่าปรับ ค่าเสียหาย และค่าใช้จ่าย

ในกรณีที่ผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติตามสัญญาข้อใดข้อหนึ่งด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม จนเป็นเหตุให้เกิดค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแก่ผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างต้องชดใช้ค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายดังกล่าวให้แก่ผู้ว่าจ้าง โดยสิ้นเชิงภายในกำหนด _____ (_____) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง หากผู้รับจ้าง ไม่ชดใช้ให้ถูกต้องครบถ้วนภายในระยะเวลาดังกล่าว ให้ผู้ว่าจ้างมีสิทธิที่จะหักเอาจากจำนวนเงินค่าจ้างของผู้รับจ้าง ที่ต้องชำระ หรือบังคับจากหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาได้ทันที

หากค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายที่บังคับจากเงินค่าจ้างที่ต้องชำระ และหลักประกันการปฏิบัติตามสัญญาแล้วยังไม่เพียงพอ ผู้รับจ้างยินยอมชำระส่วนที่เหลือที่ยังขาดอยู่ จนครบถ้วนตามจำนวนค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายนั้น ภายในกำหนด _____ (_____) วัน นับถัดจาก วันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

หากมีเงินค่าจ้างตามสัญญาที่หักไว้จ่ายเป็นค่าปรับ ค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายแล้วยังเหลืออยู่อีกเท่าใด ผู้ว่าจ้างจะคืนให้แก่ผู้รับจ้างทั้งหมด

ข้อ 13. การงดหรือลดค่าปรับ หรือการขยายเวลาในการปฏิบัติตามสัญญา

13.1 ในกรณีที่มีเหตุสุดวิสัย หรือเหตุใดๆ อันเนื่องมาจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้าง หรือจากเหตุการณ์อันหนึ่งอันใดที่ผู้รับจ้างไม่ต้องรับผิดชอบตามกฎหมาย หรือเหตุอื่นตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ ทำให้ผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินการตามเงื่อนไขและกำหนดเวลาแห่งสัญญานี้ได้ ผู้รับจ้างมีสิทธิของงดหรือลดค่าปรับหรือขยายเวลาตามสัญญาได้ ผู้รับจ้างจะต้องแจ้งเหตุหรือเหตุการณ์ดังกล่าวพร้อมหลักฐานเป็นหนังสือให้ผู้ว่าจ้างทราบภายใน 15 (สิบห้า) วัน นับถัดจากวันที่เหตุนั้นสิ้นสุดลง หรือตามที่กำหนดในกฎกระทรวงดังกล่าว แล้วแต่กรณี

ถ้าผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติให้เป็นไปตามความในวรรคหนึ่ง ให้ถือว่าผู้รับจ้างได้สละสิทธิเรียกร้องในการที่จะของดหรือลดค่าปรับหรือขยายเวลาทำการตามสัญญา โดยไม่มีเงื่อนไขใดๆ ทั้งสิ้น เว้นแต่กรณี เหตุเกิดจากความผิดหรือความบกพร่องของฝ่ายผู้ว่าจ้างซึ่งมีหลักฐานชัดเจนหรือผู้ว่าจ้างทราบดีอยู่แล้วตั้งแต่ต้น

การงดหรือลดค่าปรับหรือขยายเวลาตามสัญญาตามวรรคหนึ่ง อยู่ในดุลพินิจของผู้ว่าจ้างที่จะพิจารณาตามที่เห็นสมควร

13.2 ในกรณีที่มีความจำเป็นที่ผู้ว่าจ้างต้องงดการดำเนินการไม่ว่าในขั้นตอนใดตามสัญญาฉบับนี้ อันเนื่องมาจากการแพร่ระบาดของโรคติดต่ออันตราย สถานการณ์หนึ่งสถานการณ์ใดที่เป็นอุปสรรคหรือความเสี่ยงต่อการปฏิบัติงานของเจ้าหน้าที่ของผู้ว่าจ้าง หรือการเปลี่ยนแปลงนโยบายใด ๆ ของผู้ว่าจ้าง ผู้รับจ้างตกลง และยอมรับว่าผู้ว่าจ้างมีสิทธิเปลี่ยนแปลงระยะเวลาดำเนินการตามสัญญาฉบับนี้ หรือบอกเลิกสัญญาฉบับนี้ได้ โดยผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติมจากผู้ว่าจ้างทั้งสิ้น

ข้อ 14. ข้อตกลงเกี่ยวกับข้อมูลส่วนบุคคล

14.1 ธุรกรรมใด ๆ ที่ก่อนหรือทำขึ้นภายใต้สัญญาฉบับนี้ จะอยู่ภายใต้หลักเกณฑ์การคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของผู้ว่าจ้าง (ซึ่งอาจมีการแก้ไขเพิ่มเติมเป็นครั้งคราว) และคู่สัญญาตกลงที่จะปฏิบัติตามพระราชบัญญัติคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล พ.ศ.2562 (“พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล”) ในส่วนที่เกี่ยวข้องกับการเก็บรักษาความเป็นส่วนตัว การป้องกันและการคุ้มครองความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงกฎเกณฑ์ ประกาศ และคำสั่งใด ๆ ที่ออกภายใต้ พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล ตลอดจนแนวปฏิบัติของคณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล (ซึ่งต่อไปนี้จะรวมเรียกว่า “กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล”)

เพื่อประโยชน์แห่งสัญญานี้ คำว่า “ผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคล” “ข้อมูลส่วนบุคคล” “ผู้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล” และ “คณะกรรมการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล” ให้มีความหมายตามที่กำหนดไว้ใน พ.ร.บ. คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

14.2 คู่สัญญาทั้งสองฝ่าย จะอยู่ในฐานะเป็นผู้ควบคุมข้อมูลส่วนบุคคลสำหรับข้อมูลส่วนบุคคลที่เกี่ยวข้องกับการเข้าทำสัญญา และการติดต่อใดๆ เพื่อการปฏิบัติตามสัญญา

14.3 คู่สัญญาตกลงที่จะทำลาย และหรือลบสำเนาข้อมูลส่วนบุคคลที่มีอยู่ในความครอบครองของตนทั้งหมด ออกจากระบบสารสนเทศอย่างถาวรเมื่อสัญญาฉบับนี้สิ้นสุดลง เว้นแต่จะระบุไว้เป็นประการอื่นในเอกสารแนบ 4 ที่แนบท้ายสัญญาฉบับนี้ หรือมีกฎหมายใด ๆ กำหนดให้คู่สัญญาเก็บสำเนาของข้อมูลส่วนบุคคลดังกล่าวไว้

14.4 คู่สัญญาทั้งสองฝ่ายรับทราบและตกลงว่า ไม่มีข้อกำหนดใดในสัญญาฉบับนี้ ส่งผลให้คู่สัญญาฝ่ายใดฝ่ายหนึ่งหลุดพ้นจากหน้าที่ความรับผิดชอบและความรับผิดใด ๆ ภายใต้กฎหมายคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

ข้อ 15. การบอกเลิกสัญญา

15.1 ในกรณีมีเหตุจำเป็น หรือเพื่อประโยชน์ของผู้ว่าจ้าง ผู้ว่าจ้างมีสิทธิบอกเลิกสัญญาฉบับนี้ได้ โดยบอกกล่าวให้ผู้รับจ้างทราบเป็นหนังสือล่วงหน้าไม่น้อยกว่า _____ (_____) วัน โดยผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใดๆ เพิ่มเติมจากผู้ว่าจ้างทั้งสิ้น

15.2 เมื่อเกิดเหตุการณ์ใดเหตุการณ์หนึ่งดังต่อไปนี้ ผู้ว่าจ้างอาจใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาได้ทันที โดยไม่ต้องแจ้งให้ทราบล่วงหน้า

(1) เมื่อผู้รับจ้างทำงานไม่แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลา หรือผู้รับจ้างละทิ้งงาน หรือปฏิบัติงานล่าช้า หรือมีเหตุอันควรเชื่อได้ว่า ผู้รับจ้างไม่สามารถดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ให้แล้วเสร็จภายในกำหนดเวลาได้ หรือผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติ หรือปฏิบัติผิดเงื่อนไขที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ไม่ว่าข้อหนึ่งข้อใด

(2) เมื่อผู้รับจ้างถูกฟ้องคดีล้มละลาย หรือถูกพิทักษ์ทรัพย์ หรือเป็นบุคคลผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว หรือถูกอายัดทรัพย์

(3) เมื่อผู้รับจ้างไม่ปฏิบัติ หรือปฏิบัติผิดบทบัญญัติแห่งกฎหมาย กฎระเบียบ และ/หรือประกาศ ที่เกี่ยวข้องกับการจัดซื้อจัดจ้างและบริหารพัสดุภาครัฐ ทั้งที่มีอยู่แล้วในขณะทำสัญญาฉบับนี้ และ/หรือที่จะมีต่อไปในภายหน้า

15.3 ในกรณีที่สัญญาสิ้นสุดลงตามที่ระบุในข้อ 15.2 คู่สัญญาตกลงให้สิทธิของผู้ว่าจ้างมีดังต่อไปนี้

(1) ผู้ว่าจ้างมีสิทธิริบ หรือบังคับหลักประกัน

(2) ผู้ว่าจ้างมีสิทธิเรียกค่าปรับจนถึงวันเลิกสัญญา (หากมี)

(3) ผู้ว่าจ้างมีสิทธิจ้าง และจ่ายเงินให้แก่บุคคลอื่น เพื่อให้ดำเนินงานตามสัญญาฉบับนี้ ต่อจากผู้รับจ้างทั้งหมด หรือบางส่วนได้ โดยผู้รับจ้างตกลงเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เพิ่มขึ้น เพราะการจ้างบุคคลอื่นให้รับทำงานตามสัญญาฉบับนี้ (หากมี) ให้แก่ผู้ว่าจ้าง

(4) ผู้ว่าจ้างมีสิทธิเรียกค่าเสียหายอื่นๆ (หากมี)

โดยผู้รับจ้างต้องชดใช้เงินจำนวนดังกล่าวให้แก่ผู้ว่าจ้างโดยสิ้นเชิงภายใน _____ (_____) วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งเป็นหนังสือจากผู้ว่าจ้าง

15.4 การที่ผู้ว่าจ้างใช้สิทธิบอกเลิกสัญญาไม่เป็นเหตุให้ผู้รับจ้างพ้นจากความรับผิดชอบตามสัญญาฉบับนี้

ข้อ 16. เบ็ดเตล็ด

16.1 การเปลี่ยนแปลงแก้ไขสัญญาฉบับนี้ จะกระทำต่อเมื่อคู่สัญญาตกลงร่วมกันเป็นลายลักษณ์อักษร อย่างไรก็ตาม ผู้รับจ้างตกลงและรับทราบ ว่า ข้อตกลง และ/หรือเงื่อนไขตามที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ จะต้องได้รับความเห็นชอบจากสำนักงานอัยการสูงสุด หากสำนักงานอัยการสูงสุดมีความเห็นให้เปลี่ยนแปลง แก้ไข ข้อตกลง และ/หรือเงื่อนไขตามที่ระบุไว้ในสัญญาฉบับนี้ ผู้ว่าจ้างสามารถเปลี่ยนแปลง แก้ไขข้อตกลง และ/หรือเงื่อนไขดังกล่าวได้ทันที

16.2 ในกรณีที่ข้อสัญญาข้อใดข้อหนึ่งหรือส่วนใดส่วนหนึ่งเป็นอันไร้ผลบังคับ โฆษะ หรือพ้นวิสัยไป ไม่ว่าด้วยเหตุใดๆ ก็ตาม คู่สัญญาให้ถือว่าไม่เป็นเหตุกระทบกระเทือนข้อสัญญาและข้อความสัญญาส่วนอื่นๆ ซึ่งถือว่า มีผลผูกพัน และให้บังคับได้อยู่ตลอดไป

16.3 ค่าธรรมเนียม ค่าอากร และ/หรือค่าใช้จ่ายต่างๆ อันเนื่องเกี่ยวกับการทำสัญญานฉบับนี้ ผู้รับจ้างตกลงเป็นผู้รับผิดชอบเองทั้งสิ้น

16.4 บรรดาหนังสือ จดหมายติดต่อ คำบอกกล่าวใดๆ ของผู้ว่าจ้างที่ส่งไปยังตำบลสถานที่ที่ระบุไว้ว่าเป็นที่อยู่ของผู้รับจ้างข้างต้น จะโดยตนเอง หรือส่งทางไปรษณีย์ลงทะเบียน หรือไม่ลงทะเบียนให้ถือว่าได้ส่งให้แก่ผู้รับจ้างแล้วโดยชอบ ทั้งนี้ โดยไม่ต้องคำนึงถึงว่าจะมีผู้รับไว้หรือไม่ และแม้หากส่งให้ไม่ได้ เพราะตำบลสถานที่ที่กล่าวเปลี่ยนแปลงไป หรือถูกรื้อถอนไปโดยมิได้แจ้งการเปลี่ยนแปลง หรือรื้อถอนนั้นเป็นหนังสือให้ผู้ว่าจ้างทราบก็ดี หรือส่งให้ไม่ได้เพราะหาไม่พบตำบลสถานที่ที่ระบุไว้ข้างต้นก็ดี ให้ถือว่าผู้รับจ้างได้รับ และได้ทราบหนังสือติดต่อ และ/หรือหนังสือบอกกล่าวของผู้ว่าจ้างแล้วโดยชอบ

16.5 การล่าช้า หรือดเว้นใดๆ ในการใช้สิทธิของผู้ว่าจ้างตามกฎหมาย และ/หรือตามสัญญานฉบับนี้ ไม่ถือว่าผู้ว่าจ้างละสิทธิ หรือให้ความยินยอมกับผู้รับจ้างในกรณีนั้นๆ

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

ธนาคารเพื่อการส่งออกและนำเข้าแห่งประเทศไทย

ลงชื่อ _____ ผู้ว่าจ้าง
(_____)

ลงชื่อ _____ ผู้รับจ้าง
(_____)

ลงชื่อ _____ พยาน
(_____)

ลงชื่อ _____ พยาน
(_____)

รายละเอียดและคุณลักษณะเฉพาะของระบบ Call Center ขอบเขตการดำเนินงาน
คุณสมบัติ รายชื่อและจำนวนบุคลากรของผู้รับจ้างที่เข้าปฏิบัติงาน การฝึกอบรมบุคลากรของผู้ว่าจ้าง
จำนวนผู้เข้ารับการฝึกอบรม การส่งมอบงาน และเอกสารที่ต้องส่งมอบ

สัญญาเลขที่ _____

เอกสารแนบ 2

รายละเอียดและเงื่อนไขการชำระค่าจ้าง

[Handwritten signature]

[Handwritten signature] *[Handwritten signature]*

รายละเอียดและขอบเขตของการให้บริการบำรุงรักษาระบบ Call Center
ภายหลังสิ้นสุดระยะเวลารับประกันคุณภาพ

ข้อกำหนด และเงื่อนไขที่เกี่ยวข้องกับข้อมูลส่วนบุคคลเพิ่มเติม (ถ้ามี)