



ประกาศธนาคารออมสิน

ที่ พณ.ป.001/2566

เรื่อง ประกวดราคาจ้างเหมาบริการ GSB Contact Center ธนาคารออมสิน 1115

ธนาคารออมสิน มีความประสงค์จะประกวดราคาจ้างเหมาบริการ GSB Contact Center ธนาคารออมสิน 1115 โดยวิธีประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ ราคากลางของงานจ้างในครั้งนี้เป็นเงินทั้งสิ้น 200,003,400.00 บาท (สองร้อยล้านสามพันสี่ร้อยบาทถ้วน)

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีคุณสมบัติ ดังต่อไปนี้

1. มีความสามารถตามกฎหมาย
 2. ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย
 3. ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ
 4. ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง
 5. ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วน ผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย
 6. มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา
 7. ต้องเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย และประกอบกิจการด้านศูนย์บริการข้อมูลหรือ Contact Center
 8. ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ธนาคารออมสิน วันประกาศประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ครั้งนี้
 9. ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์และความคุ้มกันเช่นนั้น
 10. ต้องได้รับมาตรฐาน ISO9001:2015 เป็นอย่างน้อยหรือมาตรฐานอื่นที่สูงกว่า โดยแสดงเอกสารหลักฐานมาพร้อมการยื่นเอกสารประกวดราคา
 11. ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นเสนอราคาในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ต้องมีคุณสมบัติดังนี้
 - (1) สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลักผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน
 - (2) กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้มีการมอบหมายผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า การยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่ต้องมีหนังสือมอบอำนาจ
- สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า

(3) ให้ผู้เข้าร่วมค้าที่ได้รับมอบหมายหรือมอบอำนาจ ตามข้อ (2) ดำเนินการดาวน์โหลดเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ จึงจะมีสิทธิ์ในการเข้ายื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้าได้

12. ผู้ยื่นข้อเสนอต้องมีนโยบายและแนวทางป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง

13. ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งได้รับการคัดเลือกเป็นคู่สัญญาต้องจัดทำและลงนามข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pact) ความร่วมมือป้องกันและต่อต้านการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นซองประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ ในวันที่ ระหว่างเวลา น. ถึง น. (ถือเวลาตามนาฬิกาของธนาคารออมสิน) ณ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ อาคาร 11 เลขที่ 470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400 ถ้าพ้นกำหนดวันและเวลาดังกล่าวจะปิดรับซองทันที และกำหนดเปิดซองใบเสนอราคาในวันที่ เวลา น. เป็นต้นไป (ถือเวลาตามนาฬิกาของธนาคารออมสิน) ณ สถานที่รับซองประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์

ผู้สนใจสามารถติดต่อขอรับเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ได้รายละเอียด 1 ชุด และต้องแสดงเอกสารหลักฐานการเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคล (กรณีมอบอำนาจต้องแสดงหนังสือมอบอำนาจและปิดอากรแสตมป์ ตามกฎหมายด้วย) โดยนำอุปกรณ์บันทึกข้อมูลมา ดาวน์โหลดเอกสารการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ ได้ที่ ส่วนจัดหาพัสดุ อาคาร 3 ชั้น 1 ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ กรุงเทพฯ ระหว่างวันที่ ถึงวันที่ ในวันทำการของธนาคารออมสิน ในเวลา 08.30 น. ถึงเวลา 12.00 น. และเวลา 13.00 น. ถึงเวลา 16.30 น. สามารถดูรายละเอียดได้ที่เว็บไซต์ www.gsb.or.th หรือสอบถามทางโทรศัพท์หมายเลข 0 2299 8000 ต่อ ในวันและเวลาทำการธนาคารออมสิน

ประกาศ ณ วันที่พ.ศ.....

(นางฉันทภัทร์ สุวรรณอัมพร)

รองผู้อำนวยการฝ่ายการพัสดุ ส่วนจัดหาพัสดุ
ปฏิบัติงานแทน ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน

๓๓



เอกสารประกวดราคาจ้าง โดยวิธีประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์

เลขที่ พณ.ป.001/2566

จ้างเหมาบริการ GSB Contact Center ธนาคารออมสิน 1115

ตามประกาศธนาคารออมสิน ลงวันที่

ธนาคารออมสิน ซึ่งต่อไปนี้จะเรียกว่า “ธนาคาร” มีความประสงค์จะประกวดราคาจ้างเหมาบริการ GSB Contact Center ธนาคารออมสิน 1115 โดยวิธีประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ โดยมีข้อแนะนำและข้อกำหนดดังต่อไปนี้

1. เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์

1.1 ขอบเขตของงาน

1.2 ใบเสนอราคา

1.3 แบบสัญญา

(1) สัญญามาตรฐาน

(2) สัญญาไม่เปิดเผยข้อมูล

1.4 แบบหนังสือค้ำประกัน

(1) หลักประกันของ

(2) หลักประกันสัญญา

1.5 บทนิยาม

(1) ผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน

(2) การขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม

1.6 แบบบัญชีเอกสาร

(1) บัญชีเอกสารส่วนที่ 1

(2) บัญชีเอกสารส่วนที่ 2

1.7 แบบข้อตกลงให้ประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคล

1.8 แบบข้อตกลงความร่วมมือเพื่อป้องกัน และต่อต้านการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

1.9 แบบคำมั่นยอมรับและปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรการควบคุมภายในเพื่อต่อต้าน

การให้หรือรับสินบน

1.10 หนังสือข้อตกลงคุณธรรม (Integrity Pact) ความร่วมมือป้องกันและต่อต้านการทุจริต

ในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

1.11 อื่น ๆ

2. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ

2.1 มีความสามารถตามกฎหมาย

2.2 ไม่เป็นบุคคลล้มละลาย

2.3 ไม่อยู่ระหว่างเลิกกิจการ

2.4 ไม่เป็นบุคคลซึ่งอยู่ระหว่างถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับหน่วยงานของรัฐไว้ชั่วคราว เนื่องจากเป็นผู้ที่ไม่ผ่านเกณฑ์การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการตามระเบียบที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงการคลังกำหนดตามที่ประกาศเผยแพร่ในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง

2.5 ไม่เป็นบุคคลซึ่งถูกระบุชื่อไว้ในบัญชีรายชื่อผู้ทำงานและได้แจ้งเวียนชื่อให้เป็นผู้ทำงานของหน่วยงานของรัฐในระบบเครือข่ายสารสนเทศของกรมบัญชีกลาง ซึ่งรวมถึงนิติบุคคลที่ผู้ทำงานเป็นหุ้นส่วนผู้จัดการ กรรมการผู้จัดการ ผู้บริหาร ผู้มีอำนาจในการดำเนินงานในกิจการของนิติบุคคลนั้นด้วย

2.6 มีคุณสมบัติและไม่มีลักษณะต้องห้ามตามที่คณะกรรมการนโยบายการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐกำหนดในราชกิจจานุเบกษา

2.7 ต้องเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย และประกอบกิจการด้านศูนย์บริการข้อมูลหรือ Contact Center

2.8 ไม่เป็นผู้มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นที่เข้ายื่นข้อเสนอให้แก่ธนาคารออมสิน วันประกาศประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ หรือไม่เป็นผู้กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรมในการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ครั้งนี้

2.9 ไม่เป็นผู้ได้รับเอกสิทธิ์หรือความคุ้มกัน ซึ่งอาจปฏิเสธไม่ยอมขึ้นศาลไทย เว้นแต่รัฐบาลของผู้ยื่นข้อเสนอได้มีคำสั่งให้สละเอกสิทธิ์ความคุ้มกันเช่นนั้น

2.10 ต้องได้รับมาตรฐาน ISO9001:2015 เป็นอย่างน้อยหรือมาตรฐานอื่นที่สูงกว่า โดยแสดงเอกสารหลักฐานมาพร้อมการยื่นเอกสารประกวดราคา

2.11 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ยื่นเสนอราคาในรูปแบบของ "กิจการร่วมค้า" ต้องมีคุณสมบัติดังนี้

(1) สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้เข้าร่วมค้าหลักผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องมีคุณสมบัติครบถ้วนตามเงื่อนไขที่กำหนดไว้ในเอกสารเชิญชวน

(2) กรณีที่ข้อตกลงฯ กำหนดให้มีการมอบหมายผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า การยื่นข้อเสนอดังกล่าวต้องมีหนังสือมอบอำนาจ

สำหรับข้อตกลงฯ ที่ไม่ได้กำหนดให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอผู้เข้าร่วมค้าทุกรายจะต้องลงลายมือชื่อในหนังสือมอบอำนาจให้ผู้เข้าร่วมค้ารายใดรายหนึ่งเป็นผู้ยื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้า

(3) ให้ผู้เข้าร่วมค้าที่ได้รับมอบหมายหรือมอบอำนาจ ตามข้อ (2) ดำเนินการดาวน์โหลดเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ จึงจะมีสิทธิ์ในการเข้ายื่นข้อเสนอในนามกิจการร่วมค้าได้

3. หลักฐานการยื่นข้อเสนอ

ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องยื่นซองข้อเสนอซึ่งประกอบด้วยซองใบเสนอราคา (ใส่ซองปิดผนึก) และเอกสารตามข้อ 3.1 และข้อ 3.2 ซึ่งแยกไว้นอกซองใบเสนอราคา ดังต่อไปนี้

3.1 ส่วนที่ 1 อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(1) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นนิติบุคคล

(ก) ห้างหุ้นส่วนสามัญหรือห้างหุ้นส่วนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล บัญชีรายชื่อหุ้นส่วนผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(ข) บริษัทจำกัดหรือบริษัทมหาชนจำกัด ให้ยื่นสำเนาหนังสือรับรองการจดทะเบียนนิติบุคคล หนังสือบริคณห์สนธิ บัญชีรายชื่อกรรมการผู้จัดการ ผู้มีอำนาจควบคุม (ถ้ามี) และบัญชีผู้ถือหุ้นรายใหญ่ (ถ้ามี) พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(2) ในกรณีผู้ยื่นข้อเสนอเป็นบุคคลธรรมดาหรือคณะบุคคลที่มีใช้นิติบุคคล ให้ยื่นสำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้ยื่น ข้อเสนอข้อตกลงที่แสดงถึงการเข้าเป็นหุ้นส่วน (ถ้ามี) สำเนาบัตรประจำตัวประชาชนของผู้เป็นหุ้นส่วน หรือสำเนาหนังสือเดินทางของผู้เป็นหุ้นส่วนที่มีได้ถือสัญชาติไทย พร้อมทั้งรับรองสำเนาถูกต้อง

(3) ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ยื่นข้อเสนอร่วมกันในฐานะเป็นผู้ร่วมค้า ให้ยื่นสำเนาสัญญาของการเข้าร่วมค้า และเอกสารตามที่ระบุไว้ใน (1) หรือ (2) ของผู้ร่วมค้า แล้วแต่กรณี

(4) สำเนาใบทะเบียนพาณิชย์ สำเนาใบทะเบียนภาษีมูลค่าเพิ่ม

(5) สำเนาเอกสารการรับแบบประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์

(6) เอกสารประกอบอื่น ๆ (ถ้ามี)

(7) บัญชีเอกสารส่วนที่ 1 ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับซองใบเสนอราคา ตามแบบในข้อ 1.6 (1)

การนำเสนอเอกสารทั้งหมดต่อธนาคาร ตามข้อ (1) - (6) ให้รับรองสำเนาถูกต้องด้วย

3.2 ส่วนที่ 2 อย่างน้อยต้องมีเอกสารดังต่อไปนี้

(1) ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอมอบอำนาจให้บุคคลอื่นกระทำการแทนให้แนบหนังสือมอบอำนาจซึ่งติดอากรแสตมป์ตามกฎหมาย โดยมีหลักฐานแสดงตัวตนของผู้มอบอำนาจและผู้รับมอบอำนาจ ทั้งนี้ หากผู้รับมอบอำนาจเป็นบุคคลธรรมดาต้องเป็นผู้ที่บรรลุนิติภาวะตามกฎหมายแล้วเท่านั้น

(2) หลักประกันซอง ตามข้อ 5

(3) แบบคำมั่นยอมรับและปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรการควบคุมภายในเพื่อต่อต้านการให้หรือรับสินบน (ถ้ามี)

(4) เอกสารหลักฐาน ตามขอบเขตของงาน ส่วนที่ 2 ข้อ 2.2

(5) เอกสารหลักฐาน ตามขอบเขตของงาน ส่วนที่ 2 ข้อ 3.1.1

(6) เอกสารหลักฐาน ตามขอบเขตของงาน ส่วนที่ 2 ข้อ 3.1.15

(7) Statement of compliance ตามขอบเขตของงาน ส่วนที่ 2 ข้อ 4.1

(8) เอกสารหลักฐาน ตามขอบเขตของงาน ส่วนที่ 2 ข้อ 4.4

(9) เอกสารประกอบอื่น ๆ (ถ้ามี)

(10) บัญชีเอกสารส่วนที่ 2 ทั้งหมดที่ได้ยื่นพร้อมกับซองใบเสนอราคา ตามแบบในข้อ 1.6 (2)

4. การเสนอราคา

4.1 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องใช้เอกสารใบเสนอราคา และเอกสารประกอบใบเสนอราคาของธนาคารเท่านั้น (ห้ามใช้สำเนาภาพถ่าย) โดยจะต้องกรอกรายละเอียดการเสนอราคาในใบเสนอราคา ตามข้อ 1.2 ทุกรายการที่กำหนด ลงในใบเสนอราคา และเอกสารประกอบใบเสนอราคาให้ครบถ้วน ลงลายมือชื่อของผู้ยื่นข้อเสนอให้ชัดเจน พร้อมผนึกซอง

4.2 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นข้อเสนอตามแบบที่กำหนดไว้ในเอกสารประกวดราคานี้ โดยไม่มีเงื่อนไขใด ๆ ทั้งสิ้น และจะต้องกรอกข้อความให้ถูกต้องครบถ้วน ลงลายมือชื่อของผู้ยื่นข้อเสนอให้ชัดเจน จำนวนเงินที่เสนอจะต้องระบุตรงกันทั้งตัวเลขและตัวหนังสือ โดยไม่มีการขูดลบ ตก เติม หรือแก้ไข เปลี่ยนแปลง หากมีการขูดลบ ตก เติม แก้ไข เปลี่ยนแปลง จะต้องลงลายมือชื่อผู้ยื่นข้อเสนอพร้อมประทับตรา (ถ้ามี) กำกับไว้ด้วยทุกแห่ง

4.3 ในการเสนอราคาให้เสนอราคาเป็นเงินบาท และเสนอราคาได้เพียงครั้งเดียวและราคาเดียว โดยเสนอราคารวม และหรือราคาต่อหน่วย และหรือต่อรายการ ตามเงื่อนไขที่ระบุไว้ท้ายใบเสนอราคาให้ถูกต้อง ทั้งนี้ ราคารวมที่เสนอจะต้องตรงกันทั้งตัวเลขและตัวหนังสือ ถ้าตัวเลขและตัวหนังสือไม่ตรงกัน ให้ถือตัวหนังสือเป็นสำคัญ โดยคิดราคารวมทั้งสิ้น ซึ่งรวมค่าภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น ค่าขนส่ง ค่าจดทะเบียน และค่าใช้จ่ายอื่น ๆ ทั้งปวงไว้แล้ว

ราคาที่เสนอจะต้องเสนอกำหนดยื่นราคาไม่น้อยกว่า 120 วัน ตั้งแต่วันยื่นซองประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ โดยภายในกำหนดยื่นราคา ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบราคาที่ตนได้เสนอไว้ และจะถอนการเสนอราคามีได้

4.4 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอกำหนดเวลาดำเนินการแล้วเสร็จไม่เกิน ...-... วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาจ้าง หรือตามที่กำหนดไว้ในขอบเขตของงาน

๒๐๒

4.5 ก่อนยื่นซองประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ ผู้ยื่นข้อเสนอควรตรวจร่างสัญญา รายละเอียด และขอบเขตของงาน ฯลฯ ให้ถี่ถ้วน และเข้าใจเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ทั้งหมดเสียก่อนที่จะตกลง ยื่นซองประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ตามเงื่อนไขในเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์

4.6 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นซองเสนอราคาที่ปิดผนึกซองเรียบร้อยจำหน่ายซองถึงประธานกรรมการ รับและเปิดซองประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ โดยระบุไว้ที่หน้าซองว่า “ใบเสนอราคาตามเอกสารประกวดราคา เลขที่ พณ.ป.001/2566” ยื่นต่อคณะกรรมการรับและเปิดซองประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ ในวันที่ ระหว่างเวลา น. ถึง น. (ถือเวลาตามนาฬิกาของธนาคาร) ณ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ อาคาร 11 เลขที่ 470 ถนนพหลโยธิน แขวงสามเสนใน เขตพญาไท กรุงเทพฯ 10400

เมื่อพ้นกำหนดระยะเวลายื่นซองประกวดราคาแล้วจะไม่รับซองประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ โดยเด็ดขาด

4.7 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องยื่นซองเสนอราคาในสภาพที่ปิดผนึกเรียบร้อยพร้อมหลักประกันของ ต่อคณะกรรมการรับและเปิดซองประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ เมื่อยื่นซองแล้วจะถอนคืน หรือถอนคืนเพื่อ แก้ไขเปลี่ยนแปลงอย่างหนึ่งอย่างใดไม่ได้ โดยเด็ดขาด

4.8 คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ จะดำเนินการตรวจสอบ คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอแต่ละรายว่า เป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นตามข้อ 1.5 (1) ณ วันประกาศประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์หรือไม่ หากปรากฏว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอราคาที่มีผลประโยชน์ ร่วมกันนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ และประกาศรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือกก่อนการเปิด ซองใบเสนอราคา

หากปรากฏต่อคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ว่าก่อนหรือ ในขณะที่มีการพิจารณาข้อเสนอ มีผู้ยื่นข้อเสนอรายใดกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม ตามข้อ 1.5 (2) และคณะกรรมการฯ เชื่อว่ามีการกระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม คณะกรรมการฯ จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ และธนาคารจะพิจารณาลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอ ดังกล่าวเป็นผู้ที่ทำงาน เว้นแต่ธนาคารจะพิจารณาเห็นว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นมิใช่เป็นผู้ริเริ่มให้มีการกระทำความผิด และได้ให้ความร่วมมือเป็นประโยชน์ต่อการพิจารณาของธนาคาร

ผู้ยื่นข้อเสนอที่ถูกตัดรายชื่อออกจากการเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ เพราะเหตุเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มี ผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น ณ วันประกาศประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ หรือเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ ที่กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม อาจอุทธรณ์คำสั่งดังกล่าวต่อ ผู้อำนวยการธนาคาร ออมสิน ภายใน 3 วัน นับตั้งแต่วันที่ได้รับแจ้งจากคณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ การวินิจฉัยอุทธรณ์ของผู้อำนวยการธนาคารออมสิน ให้ถือเป็นที่สุด คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวด ราคาเพื่อการพาณิชย์ จะเปิดซองใบเสนอราคาของผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านข้อเสนอด้านเทคนิคและที่มีสิทธิได้รับ การคัดเลือกดังกล่าวข้างต้น ณ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ อาคาร 11 กรุงเทพฯ ในวันที่ เวลา น. เป็นต้นไป (ถือเวลาตามนาฬิกาของธนาคาร)

การยื่นอุทธรณ์ตามวรรค 4 ย่อมไม่เป็นเหตุให้มีการขยายระยะเวลาการเปิดซองใบเสนอราคา เว้นแต่ ผู้อำนวยการธนาคารออมสินพิจารณาเห็นว่า การขยายระยะเวลาดังกล่าวจะเป็นประโยชน์แก่ธนาคาร อย่างยิ่ง ในกรณีที่ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน พิจารณาเห็นด้วยกับคำคัดค้านของผู้อุทธรณ์ และเห็นว่า การยกเลิกการเปิดซองใบเสนอราคาที่ได้ดำเนินการไปแล้วจะเป็นประโยชน์แก่ทางธนาคารอย่างยิ่ง ให้ผู้อำนวยการธนาคารออมสินมีอำนาจยกเลิกการเปิดซองใบเสนอราคาดังกล่าวได้

5. หลักประกันของ

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องวางหลักประกันของพร้อมกับการยื่นของประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ เป็นจำนวน 10,000,170.00 บาท (สิบล้านหนึ่งร้อยเจ็ดสิบบาทถ้วน) โดยหลักประกันของต้องมีระยะเวลา การค้ำประกันตั้งแต่วันยื่นของประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ ครอบคลุมไปจนถึงวันสิ้นสุดการยื่นราคา (ตั้งแต่วันที่ ถึงวันที่) เมื่อวางหลักประกันของแล้วจะเปลี่ยนแปลงวงเงิน ประกันของมิได้ และผู้ใช้เช็คประกันเป็นผู้เสียค่าธรรมเนียมในการเรียกเก็บ (ถ้ามี) โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่ง อย่างใดต่อไปนี้

5.1 เงินสด

5.2 เช็คหรือตราพดที่ธนาคารเซ็นสั่งจ่าย ซึ่งเป็นเช็คหรือตราพดลงวันที่ที่ใช้เช็คหรือตราพดนั้น ชำระต่อธนาคาร หรือก่อนวันนั้น ไม่เกิน 3 วันทำการ

5.3 หนังสือค้ำประกันของธนาคารภายในประเทศ ตามแบบที่ธนาคารกำหนด

5.4 หนังสือค้ำประกันของบริษัทเงินทุนหรือบริษัทเงินทุนหลักทรัพย์ที่ได้รับอนุญาตให้ ประกอบกิจการเงินทุนเพื่อการพาณิชย์และประกอบธุรกิจค้ำประกัน ตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย ตามรายชื่อบริษัทเงินทุนที่ธนาคารแห่งประเทศไทยแจ้งเวียนให้ทราบ ให้ใช้ตามตัวอย่างหนังสือค้ำประกันของ ธนาคารที่คณะกรรมการนโยบายกำหนด โดยอนุโลม

5.5 พันธบัตรรัฐบาลไทย

สำหรับหลักประกันในข้อ 5.5 ให้ติดต่อ ฝ่ายการพัสดุ ธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ เพื่อจัดทำเอกสารล่วงหน้า อย่างน้อย 3 วันทำการ ก่อนวันยื่นของประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์

กรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอยื่นข้อเสนอในรูปแบบของ “กิจการร่วมค้า” ประสงค์จะใช้หนังสือค้ำประกันของ ธนาคารในประเทศเป็นหลักประกันการเสนอราคา ให้ระบุชื่อผู้เข้าร่วมค้ารายที่สัญญาร่วมค้ากำหนด ให้เป็นผู้เข้ายื่นข้อเสนอกับธนาคารเป็นผู้ยื่นข้อเสนอ

ธนาคาร จะคืนหลักประกันของให้แก่ผู้ยื่นข้อเสนอหรือผู้ค้ำประกันภายใน 15 วันนับถัดจาก วันที่ธนาคารได้พิจารณาเห็นชอบรายงานผลคัดเลือกผู้ชนะการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์เรียบร้อยแล้ว เว้นแต่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่คัดเลือกไว้ซึ่งเสนอราคาต่ำสุด หรือได้คะแนนรวมสูงสุดไม่เกิน 3 ราย ให้คืนได้ต่อเมื่อ ได้ทำสัญญาหรือข้อตกลง หรือผู้ยื่นข้อเสนอได้พ้นจากข้อผูกพันแล้ว

การคืนหลักประกันของไม่ว่ากรณีใด ๆ จะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ย

6. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา

6.1 ธนาคารจะพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิค และข้อเสนออื่นของผู้ยื่นเสนอทุกราย และ คัดเลือกเฉพาะรายที่เสนอได้ตรงตามขอบเขตของงาน

6.2 ธนาคารจะเปิดซองเฉพาะรายที่ได้ผ่านการพิจารณาคัดเลือกดังกล่าวแล้ว สำหรับรายที่ไม่ผ่าน การพิจารณา ธนาคารจะส่งคืนข้อเสนอด้านราคา และข้อเสนอทางการเงิน (ถ้ามี) โดยไม่เปิดซอง

6.3 การพิจารณาผลการยื่นข้อเสนอประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ครั้งนี้ ธนาคารจะพิจารณา ตัดสินโดยใช้หลักเกณฑ์ราคา

6.4 การพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ

กรณีใช้หลักเกณฑ์ราคาในการพิจารณาผู้ชนะการยื่นข้อเสนอ ธนาคารจะพิจารณาจาก ราคารวม

6.5 หากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดมีคุณสมบัติไม่ถูกต้องตาม ข้อ 2 หรือยื่นเอกสารหลักฐาน การยื่นข้อเสนอไม่ถูกต้อง หรือไม่ครบถ้วนตามข้อ 3 หรือยื่นของประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ไม่ถูกต้อง ตามข้อ 4 แล้ว คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์จะไม่รับพิจารณาราคาของผู้ยื่น ข้อเสนอรายนั้น เว้นแต่ ผู้ยื่นข้อเสนอรายใดเสนอเอกสารทางเทคนิคหรือรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะของ พัสตุที่จะจ้างไม่ครบถ้วน หรือเสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่ธนาคารกำหนดไว้ในประกาศและเอกสาร

ประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ ในส่วนที่มีสาระสำคัญและความแตกต่างนั้นไม่มีผลทำให้เกิดการได้เปรียบเสียเปรียบต่อผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเป็นการผิดพลาดเล็กน้อย คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ อาจพิจารณาผ่อนปรนการตัดสินผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น

6.6 ธนาคาร สงวนสิทธิไม่พิจารณาราคาของผู้ยื่นข้อเสนอ โดยไม่มีการผ่อนผันในกรณีดังต่อไปนี้

(1) ไม่ปรากฏชื่อผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น ในบัญชีรายชื่อผู้รับเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ หรือบัญชีรายชื่อผู้ซื้อเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ของธนาคาร

(2) ไม่กรอกชื่อผู้ยื่นข้อเสนอ หรือลงลายมือชื่อผู้ยื่นข้อเสนออย่างหนึ่งอย่างใดหรือทั้งหมดในใบเสนอราคา

(3) เสนอรายละเอียดแตกต่างไปจากเงื่อนไขที่กำหนดในเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ที่เป็นสาระสำคัญ หรือมีผลทำให้เกิดความได้เปรียบเสียเปรียบแก่ผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น รวมทั้งใช้เอกสารหลักฐานอันเป็นเท็จประกอบการยื่นซองเสนอราคา

(4) ราคาที่เสนอมีการขูดลบ ตก เต็ม แก้ไข เปลี่ยนแปลง โดยผู้ยื่นข้อเสนอมิได้ลงลายมือชื่อพร้อมประทับตรา (ถ้ามี) กำกับไว้

6.7 ในการตัดสินการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ หรือในการทำสัญญา คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ หรือธนาคารมีสิทธิให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงข้อเท็จจริงเพิ่มเติมได้ ธนาคารมีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ ไม่รับราคา หรือไม่ทำสัญญา หากข้อเท็จจริงดังกล่าวไม่เหมาะสมหรือไม่ถูกต้อง

6.8 ธนาคารทรงไว้ซึ่งสิทธิที่จะไม่รับราคาต่ำสุด หรือราคาหนึ่งราคาใด หรือราคาที่เสนอทั้งหมดก็ได้ และอาจพิจารณาเลือกจ้างในจำนวน หรือขนาด หรือเฉพาะรายการหนึ่งรายการใด หรืออาจยกเลิกการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ โดยไม่พิจารณาจัดจ้างเลยก็ได้ สุดแต่จะพิจารณา ทั้งนี้ เพื่อประโยชน์ของธนาคารเป็นสำคัญ และให้ถือว่าการตัดสินของธนาคารเป็นเด็ดขาด ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใด ๆ มิได้ รวมทั้งธนาคารจะพิจารณายกเลิกการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ และลงโทษผู้ยื่นข้อเสนอเป็นผู้ทำงาน ไม่ว่าจะเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกหรือไม่ก็ตาม หากมีเหตุที่เชื่อได้ว่าการเสนอราคากระทำการโดยไม่สุจริต เช่น การเสนอเอกสารอันเป็นเท็จ หรือใช้ข้อมูลบุคคลธรรมดา หรือนิติบุคคลอื่นมาเสนอราคาแทน เป็นต้น

ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เสนอราคาต่ำสุด เสนอราคาต่ำจนคาดหมายได้ว่าไม่อาจดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ได้ คณะกรรมการพิจารณาผลการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ หรือธนาคาร จะให้ผู้ยื่นข้อเสนอชี้แจงและแสดงหลักฐานที่ทำให้เชื่อได้ว่า ผู้ยื่นข้อเสนอสามารถดำเนินงานตามเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ให้เสร็จสมบูรณ์ หากคำชี้แจงไม่เป็นที่รับฟังได้ ธนาคารมีสิทธิที่จะไม่รับข้อเสนอ หรือไม่รับราคาของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอดังกล่าวไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายหรือค่าเสียหายใด ๆ จากธนาคาร

6.9 ก่อนลงนามในสัญญา ธนาคารอาจประกาศยกเลิกการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ หากปรากฏว่ามีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์หรือที่ได้รับคัดเลือก ตามที่ได้ประกาศรายชื่อ ตามข้อ 4.8 เป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น ณ วันประกาศประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ หรือเป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่กระทำการอันเป็นการขัดขวางการแข่งขันราคาอย่างเป็นธรรม ตามข้อ 1.5 หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่นหรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคาหรือส่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา ธนาคารมีอำนาจที่จะตัดรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือกดังกล่าวออกจากประกาศรายชื่อ ตามข้อ 4.8 และธนาคารจะพิจารณาโทษผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นเป็นผู้ทำงาน

ในการนี้ หากผู้อำนวยการธนาคารออมสินพิจารณาเห็นว่า การยกเลิกการเปิดซองใบเสนอราคาที่ได้ดำเนินการไปแล้วจะเป็นประโยชน์แก่ธนาคารเป็นอย่างยิ่ง ผู้อำนวยการธนาคารออมสินมีอำนาจยกเลิกการเปิดซองใบเสนอราคาดังกล่าวได้

7. การทำสัญญาจ้าง

ผู้ชนะการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์จะต้องทำสัญญาตามแบบสัญญา ดังที่ระบุในข้อ 1.3 หรือทำข้อตกลงเป็นหนังสือกับธนาคาร ภายใน 7 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งจากธนาคาร และจะต้องวางหลักประกันสัญญา เป็นจำนวนเงินเท่ากับร้อยละ 5 ของราคาค่าจ้างที่ประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ ได้ให้ธนาคารยึดถือไว้ในขณะทำสัญญา โดยใช้หลักประกันอย่างหนึ่งอย่างใด ตามข้อ 5

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ยภายใน 15 วัน นับถัดจากวันที่ผู้ชนะการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์ (ผู้รับจ้าง) พ้นจากข้อผูกพันตามสัญญาจ้างแล้ว

หลักประกันนี้จะคืนให้ โดยไม่มีดอกเบี้ย ตามอัตราส่วนของพัสดุที่ซื้อซึ่งธนาคารได้รับมอบไว้แล้ว

ธนาคารจะคืนหลักประกันสัญญาต่อเมื่อพ้นข้อผูกพันกับธนาคาร และการคืนหลักประกันดังกล่าวไม่ว่ากรณีใด ๆ ธนาคารจะคืนให้โดยไม่มีดอกเบี้ย

8. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน

ตามที่กำหนดไว้ในขอบเขตของงาน

9. อัตราค่าปรับ

ตามที่กำหนดไว้ในขอบเขตของงาน

10. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง

ตามที่กำหนดไว้ในขอบเขตของงาน

11. ข้อสงวนสิทธิ์ในการยื่นข้อเสนอและอื่น ๆ

11.1 เงินค่าจ้างสำหรับการจ้างครั้งนี้ ได้มาจากเงินงบประมาณประจำปี 2566 และในปีที่จ่ายจริง การลงนามในสัญญาจะกระทำต่อเมื่อธนาคารได้รับอนุมัติเงินจากงบประมาณประจำปี 2566 แล้วเท่านั้น

11.2 เมื่อธนาคารฯ ได้คัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอรายใดให้เป็นผู้รับจ้าง และได้ตกลงจ้างตามการประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์แล้ว ถ้าผู้รับจ้างจะต้องส่งหรือนำสิ่งของมาเพื่องานจ้างดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศ และของนั้นต้องนำเข้ามาโดยทางเรือในเส้นทางที่มีเรือไทยเดินอยู่ และสามารถให้บริการรับขนได้ตามที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศกำหนด ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งเป็นผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี ดังนี้

(1) แจ้งการส่งหรือนำสิ่งของดังกล่าวเข้ามาจากต่างประเทศต่อกรมเจ้าท่า ภายใน 7 วัน นับตั้งแต่วันที่ผู้รับจ้างส่งหรือซื้อของจากต่างประเทศ เว้นแต่เป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่นได้

(2) จัดการให้สิ่งของดังกล่าวบรรทุกโดยเรือไทย หรือเรือที่มีสิทธิเช่นเดียวกับเรือไทย จากต่างประเทศมายังประเทศไทย เว้นแต่จะได้รับอนุญาตจากกรมเจ้าท่าให้บรรทุกสิ่งของนั้นโดยเรืออื่นที่มีใช้เรือไทย ซึ่งจะต้องได้รับอนุญาตเช่นนั้น ก่อนบรรทุกของลงเรืออื่น หรือเป็นของที่รัฐมนตรีว่าการกระทรวงคมนาคมประกาศยกเว้นให้บรรทุกโดยเรืออื่น

(3) ในกรณีที่ไม่ปฏิบัติตาม (1) หรือ (2) ผู้รับจ้างจะต้องรับผิดชอบตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพาณิชย์นาวี

11.3 ผู้ยื่นข้อเสนอซึ่งธนาคาร ได้คัดเลือกแล้ว ไม่ไปทำสัญญาหรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ ภายในเวลาที่กำหนด ดังระบุในข้อ 7 ธนาคาร จะริบหลักประกันของหรือเรียกร้องจากผู้ออกหนังสือคำประกัน

ของทันที และอาจพิจารณาเรียกร้องให้ชดใช้ความเสียหายอื่น (ถ้ามี) รวมทั้งจะพิจารณาให้เป็นผู้ทำงานตามระเบียบกระทรวงการคลังว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

11.4 ธนาคาร สงวนสิทธิที่จะแก้ไขเพิ่มเติมเงื่อนไข หรือข้อกำหนดในแบบสัญญาหรือข้อตกลงจ้างเป็นหนังสือ ให้เป็นไปตามความเห็นของสำนักงานอัยการสูงสุด (ถ้ามี)

11.5 ในกรณีที่เอกสารแนบท้ายเอกสารประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์นี้มีความขัดหรือแย้งกัน ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของธนาคาร คำวินิจฉัยดังกล่าวให้ถือเป็นที่สุด และผู้ยื่นข้อเสนอ ไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติม

11.6 ธนาคาร อาจประกาศยกเลิกการจัดจ้างในกรณีต่อไปนี้ได้ โดยที่ผู้ยื่นข้อเสนอจะเรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ จากธนาคาร ไม่ได้

(1) ธนาคารไม่ได้รับการจัดสรรเงินที่จะใช้ในการจัดจ้างหรือที่ได้รับการจัดสรรแต่ไม่เพียงพอที่จะทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไป

(2) มีการกระทำที่เข้าลักษณะผู้ยื่นข้อเสนอที่ชนะการจัดจ้างหรือที่ได้รับการคัดเลือก มีผลประโยชน์ร่วมกัน หรือมีส่วนได้เสียกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือขัดขวางการแข่งขันอย่างเป็นธรรม หรือสมยอมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น หรือเจ้าหน้าที่ในการเสนอราคา หรือส่อว่ากระทำการทุจริตอื่นใดในการเสนอราคา

(3) การทำการจัดจ้างครั้งนี้ต่อไปอาจก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคาร หรือกระทบต่อประโยชน์สาธารณะ

(4) กรณีอื่นในทำนองเดียวกับ (1) (2) หรือ (3) ตามที่กำหนดในกฎกระทรวง ซึ่งออกตามความในกฎหมายว่าด้วยการจัดซื้อจัดจ้างและการบริหารพัสดุภาครัฐ

12. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ

ในระหว่างระยะเวลาการจ้าง ผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้างต้องปฏิบัติตามหลักเกณฑ์ที่กฎหมายและระเบียบได้กำหนดไว้โดยเคร่งครัด

13. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ธนาคารสามารถนำผลการปฏิบัติงานแล้วเสร็จตามสัญญาของผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกให้เป็นผู้รับจ้าง เพื่อนำมาประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ

ทั้งนี้ หากผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับการคัดเลือกไม่ผ่านเกณฑ์ที่กำหนดจะถูกระงับการยื่นข้อเสนอหรือทำสัญญากับธนาคารไว้ชั่วคราว

ธนาคารออมสิน

ประกาศ ณ วันที่ พ.ศ.

(นางธันยาภัทร์ สุวรรณอมพร)

รองผู้อำนวยการฝ่ายการพัสดุ ส่วนจัดหาพัสดุ

ปฏิบัติงานแทน ผู้อำนวยการธนาคารออมสิน



ขอบเขตของงานมาตรฐาน

1. คุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ
2. คุณสมบัติอื่นๆ ตามที่หน่วยงานกำหนด (ถ้ามี)
3. หลักฐานการยื่นข้อเสนอ
4. การเสนอราคา
5. หลักประกันของ
6. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณา
7. การทำสัญญา
8. กำหนดการส่งมอบพัสดุ
9. ค่าจ้างและการจ่ายเงิน
10. อัตราค่าปรับ
11. การรับประกันความชำรุดบกพร่อง
12. ข้อสงวนสิทธิในการยื่นข้อเสนอและอื่น ๆ
13. การปฏิบัติตามกฎหมายและระเบียบ
14. การประเมินผลการปฏิบัติงานของผู้ประกอบการ
15. อื่น ๆ
 - 15.1 ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองแรงงาน
 - 15.2 ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมและรักษาคุณภาพสิ่งแวดล้อมแห่งชาติ
 - 15.3 ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยความปลอดภัย อาชีวอนามัย และสภาพแวดล้อมในการทำงาน
 - 15.4 ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการส่งเสริมการพัฒนาฝีมือแรงงาน

.....หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ

15.5 ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามกฎหมายว่าด้วยการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลและกฎหมายอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล รวมถึงนโยบาย คำสั่ง ระเบียบที่เกี่ยวข้องกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลของธนาคารที่ได้มีการเปิดเผยให้บุคคลทั่วไปทราบโดยปฏิบัติตามข้อสัญญาเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลในส่วนที่เกี่ยวข้องตามเอกสารแนบ

15.6 ความใดในเอกสารแนบท้ายสัญญาที่ขัดหรือแย้งกับข้อความในสัญญานี้ ให้ใช้ข้อความในสัญญานี้ บังคับ และในกรณีที่เอกสารแนบท้ายสัญญาขัดแย้งกันเอง ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้าง คำวินิจฉัยของผู้ว่าจ้างให้ถือเป็นที่สุด และผู้รับจ้างไม่มีสิทธิเรียกร้องค่าจ้าง หรือค่าเสียหาย หรือค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติมจากผู้ว่าจ้างทั้งสิ้น

15.7 ผู้ยื่นข้อเสนอหรือผู้รับจ้างต้องยอมรับและปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรการควบคุมภายใน เพื่อต่อต้านการให้หรือรับสินบน ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใด ๆ โดยการเสนอให้ แก่เจ้าหน้าที่ของธนาคาร หรือผู้มีหน้าที่ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือทางอ้อมเพื่อให้บุคคลดังกล่าวกระทำหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่หากฝ่าฝืน หรือไม่ปฏิบัติตาม ผู้รับจ้างยินยอมให้ธนาคารบอกเลิกสัญญาและสามารถใช้สิทธิเรียกค่าเสียหายตลอดจนค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ได้โดยให้ปฏิบัติ ดังนี้

(1) ผู้ยื่นข้อเสนอ ต้องลงนามในคำมั่นยอมรับและปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรการควบคุมภายใน เพื่อต่อต้านการให้หรือรับสินบนทุกรายตามเอกสารแนบ

(2) ผู้ที่ได้รับคัดเลือก ต้องลงนามข้อตกลงความร่วมมือเพื่อป้องกันและต่อต้านการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้างภาครัฐ

15.8 กรณีโครงการที่มีวงเงินจัดซื้อจัดจ้างตั้งแต่ 500 ล้านบาทขึ้นไป ให้ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีนโยบาย และแนวทางการป้องกันการทุจริตในการจัดซื้อจัดจ้าง หรือกรณีโครงการที่ได้รับการคัดเลือกจากคณะกรรมการความร่วมมือป้องกันการทุจริต (คณะกรรมการ ค.ป.ท.) ให้จัดทำข้อตกลงคุณธรรม โดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องลงนามในข้อตกลงคุณธรรม

15.9 ผู้รับจ้างต้องควบคุม สอดส่อง และดูแลไม่ให้พนักงานและลูกจ้างของตน หรือผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานภายในธนาคาร กระทำการหรือมีส่วนร่วมกระทำความผิดเกี่ยวกับยาเสพติดในพื้นที่ธนาคาร

หลักเกณฑ์ดังกล่าวข้างต้น ให้เป็นไปตามเอกสารประกวดราคาฯ ที่ธนาคารกำหนด



หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ

ข้อสัญญาเกี่ยวกับการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล**1. การใช้และการเก็บรักษาข้อมูล**

ผู้ยื่นข้อเสนอตกลงจะเก็บรวบรวมและใช้ข้อมูลใด ๆ ซึ่งรวมถึงข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลที่เป็นความลับของธนาคาร ตลอดจนเอกสารและรายงานต่าง ๆ ไม่ว่าจะจัดทำในรูปแบบใด ที่ผู้ยื่นข้อเสนอได้รับจากธนาคารหรือให้แก่ธนาคาร อันเนื่องมาจากการเข้าเสนอราคาหรือประกวดราคาตามขอบเขตการจ้างงานฉบับนี้ และการปฏิบัติตามสัญญาจ้าง เฉพาะเพื่อการปฏิบัติตามขอบเขตการจ้างงานและสัญญาจ้างที่ว่าจ้างในครั้งนี้เท่านั้น และจะไม่เปิดเผย เผยแพร่ หรือกระทำด้วยประการใด ๆ เพื่อให้ข้อมูลดังกล่าวแก่บุคคลภายนอก หรือใช้ประโยชน์เพื่อการอื่น หรือยินยอมให้ผู้อื่นใช้ประโยชน์จากข้อมูลดังกล่าว ไม่ว่าส่วนหนึ่งส่วนใดหรือทั้งหมด โดยมีได้รับอนุญาตเป็นลายลักษณ์อักษรจากธนาคาร ทั้งนี้ หน้าที่ดังกล่าวข้างต้นให้มีผลบังคับรวมถึงพนักงาน ลูกจ้าง เจ้าหน้าที่ และ/หรือตัวแทนของผู้ยื่นข้อเสนอด้วย

2. การส่งคืนหรือทำลายข้อมูล

2.1 ผู้ยื่นข้อเสนอตกลงที่จะลบหรือทำลายข้อมูลจากผู้ยื่นข้อเสนอที่ได้รับจากธนาคาร อันเนื่องมาจากการเข้าเสนอราคาหรือประกวดราคาตามขอบเขตการจ้างงานฉบับนี้และการปฏิบัติตามสัญญาจ้าง เพื่อให้ไม่สามารถนำกลับมาใช้ได้อีก รวมถึงสำเนาของข้อมูลนี้อาจสื่อความหมายข้อมูลได้ ไม่ว่าจะจัดทำขึ้นหรือถูกเก็บในรูปแบบใด ๆ ภายใน 7 วัน นับถัดจากวันที่ประกาศผลการคัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอหรือวันที่สัญญาจ้างสิ้นสุดลง ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอตกลงจะทำหนังสือรับรองว่าผู้ยื่นข้อเสนอได้ดำเนินการลบหรือทำลายข้อมูลดังกล่าวทั้งหมดแล้ว รวมทั้งตกลงให้ธนาคารมีสิทธิในการเข้าตรวจสอบสถานที่ทำการของผู้ยื่นข้อเสนอว่ามีการดำเนินการดังกล่าวแล้ว

2.2 ในกรณีที่ผู้ยื่นข้อเสนอได้รับคำบอกกล่าวจากธนาคารให้ส่งลบหรือทำลายข้อมูลก่อนวันที่ประกาศผลการคัดเลือกผู้ยื่นข้อเสนอหรือวันที่สัญญาจ้างสิ้นสุดลง ผู้ยื่นข้อเสนอตกลงที่จะลบหรือทำลายข้อมูล ภายในระยะเวลาที่กำหนดในคำบอกกล่าว เว้นแต่ในกรณีที่คำบอกกล่าวไม่ได้มีการระบุระยะเวลาไว้ ผู้ยื่นข้อเสนอตกลงที่จะดำเนินการให้แล้วเสร็จภายใน 7 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับคำบอกกล่าวจากธนาคาร

2.3 ธนาคารมีสิทธิแจ้งให้ผู้ยื่นข้อเสนอทำการส่งคืนข้อมูลแทนการลบหรือทำลายข้อมูลตามข้อ 2.1 ได้ โดยผู้ยื่นเสนอจะต้องดำเนินการส่งคืนข้อมูลให้แก่ธนาคารภายใน 7 วัน นับถัดจากวันที่ได้รับแจ้งจากธนาคาร

3. ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ผู้ยื่นข้อเสนอตกลงที่จะปฏิบัติตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของธนาคารรวมถึงนโยบาย คำสั่งและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง ตามที่กำหนดไว้ใน TOR ส่วนที่ 2 (ถ้ามี)

4. การบริหารจัดการความเสี่ยง

4.1 ผู้ยื่นเสนอต้องดำเนินการหรือจัดให้มีการดำเนินการเพื่อบริหารและจัดการความเสี่ยงของบริษัท การควบคุมภายใน ระบบการประสานงานกับธนาคาร ระบบการรักษาความปลอดภัยในด้านต่าง ๆ เพื่อให้การปฏิบัติงานภายใต้สัญญานี้เป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพตามมาตรฐานอันเป็นที่ยอมรับกันโดยทั่วไป

4.2 ผู้ยื่นเสนอต้องมีกระบวนการ ขั้นตอนการประเมินความเสี่ยง และการควบคุมความเสี่ยงอย่างน้อย 3 ประการ คือ การรักษาความปลอดภัยและความลับของระบบงานและข้อมูล (Security) ความถูกต้องเชื่อถือได้ของระบบงานและข้อมูล (Integrity) และความพร้อมใช้เทคโนโลยีสารสนเทศที่ใช้บริการ (Availability)

4.3 ผู้ยื่นเสนอจะต้องมีแผนการดำเนินการกรณีฉุกเฉิน แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan: BCP) เพื่อใช้เป็นกรอบหลักการและแนวทางปฏิบัติในการดำเนินธุรกิจอย่างต่อเนื่องภายใต้ภาวะวิกฤต หรือในกรณีที่การให้บริการตามสัญญานี้เกิดปัญหาหรือหยุดชะงักลงจนไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง ดังนี้

4.3.1 ผู้ยื่นเสนอต้องจัดทำแผน BCP เพื่อรองรับกรณีงานที่ใช้บริการมีปัญหาหยุดชะงัก และไม่สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง โดยจัดส่งให้ธนาคารภายใน 30 วัน นับถัดจากวันลงนามในสัญญาหรือเมื่อผู้ยื่นเสนอมีการแก้ไขปรับปรุงแผนฯ



.....หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ

4.3.2 กรณีผู้ยื่นข้อเสนอมีการทดสอบแผน BCP ต้องแจ้งให้ธนาคารทราบล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 15 วัน หากธนาคารประสงค์จะเข้าร่วมทดสอบให้สามารถกระทำได้ และรายงานผลการทดสอบให้ธนาคารทราบภายหลังการทดสอบเสร็จสิ้นไม่เกินกว่า 30 วัน

4.4 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องมีแผนการตอบสนองหรือขั้นตอนการจัดการและการรายงานในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ละเมิดต่อความปลอดภัยของข้อมูลส่วนบุคคล ซึ่งเป็นการเข้าถึง ทำลาย สูญหาย เปลี่ยนแปลง เปิดเผย โอน ได้ไปซึ่งความครอบครองหรือการกระทำใด ๆ ที่มีลักษณะเป็นการเข้าถึงหรือประมวลผลข้อมูลส่วนบุคคลโดยไม่ชอบด้วยกฎหมาย (“การละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล”) รวมถึงมาตรการในการบริหารจัดการที่เกี่ยวข้องกับการละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ทั้งนี้ ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล ให้แจ้งให้ธนาคารทราบภายใน 24 ชั่วโมง นับแต่ทราบเหตุการณ์ละเมิดข้อมูลส่วนบุคคล พร้อมทั้งแนวทางการเยียวยาโดยไม่ชักช้า

ทั้งนี้ ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ในการเสนอแนะให้มีการแก้ไขปรับปรุงแผนการตอบสนองหรือขั้นตอนการจัดการ การรายงาน มาตรการในการบริหารจัดการและแนวทางการเยียวยาตามที่เห็นสมควร

5. ข้อกำหนดเกี่ยวกับมาตรฐานการผลิตบัตรเครดิตและบัตรเดบิต.

5.1 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องส่งมอบบัตรทดสอบให้ทางธนาคารนำไป Certify กับทางบริษัท Card Scheme ที่ธนาคารกำหนด เช่น VISA, MasterCard, Union Pay หรือ JCB ภายใน 7 วันทำการ นับถัดจากวันที่ได้รับหนังสือแจ้งรายละเอียด Layout หรือ Template ของบัตรจากธนาคารเป็นลายลักษณ์อักษร

5.2 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการขอใบรับรอง (Card Certificate) ตาม Chip model ที่เสนอ รวมถึงต้องเป็นผู้ดำเนินการจัดส่งและรับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการจัดส่งบัตรทดสอบ (White Card) ที่ได้รับการ Personalize แล้วไปยังหน่วยงานที่ทำหน้าที่ Test Card เพื่อขอใบรับรอง (Card Certificate)

5.3 ในกรณีที่ไม่สามารถนำ Chip Model ที่นำเสนอมาใช้งานได้ ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องจัดหา Chip Model ที่มีคุณสมบัติเท่าเทียมหรือไม่ต่ำกว่ามาทดแทน โดยต้องได้รับความยินยอมจากธนาคาร

5.4 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเตรียมบัตรสำหรับทดสอบ (White Card) ตาม Chip Model ที่เสนอ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

5.5 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้จัดหาเครื่องคอมพิวเตอร์พร้อมโปรแกรมในการเข้ารหัสข้อมูล (Encrypt) รวมถึงโปรแกรมในการรับ-ส่งข้อมูลระหว่างธนาคารไปยังสถานที่ผลิตบัตรของผู้ยื่นข้อเสนอโดยให้เป็นไปตามมาตรฐาน Mastercard กำหนด โดย ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดตลอดอายุสัญญา

5.6 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้จัดหาช่องทาง (Network) ในการรับ-ส่งข้อมูลระหว่างธนาคารไปยังสถานที่ผลิตบัตรของผู้ยื่นข้อเสนอ โดยให้เป็นไปตามมาตรฐานที่ Mastercard กำหนดโดยผู้ยื่นข้อเสนอต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งหมดตลอดอายุสัญญา

5.7 ต้องมีสถานที่สำรอง (Back up Site) ในการบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล ในกรณีเกิดเหตุฉุกเฉินที่สถานที่หลักไม่สามารถดำเนินการได้ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องสามารถ [การดำเนินการตามสัญญา] พร้อมจัดส่งถึงธนาคารอมสินสำนักงานใหญ่ หรือที่ทำการไปรษณีย์ ภายใน [4 หรือ 6] ชั่วโมง นับถัดจากวันที่ได้รับข้อมูลการบันทึกข้อมูลส่วนบุคคล

5.8 เมื่อสิ้นสุดสัญญาผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องส่งเอกสารยืนยันการยกเลิก Key ออกจากระบบของผู้ยื่นข้อเสนอ

.....หัวหน้าเจ้าหน้าที่พัสดุ

**คำมั่นยอมรับและปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรการควบคุมภายใน
เพื่อต่อต้านการให้หรือรับสินบน**

ข้าพเจ้า (บริษัท/ห้างหุ้นส่วนจำกัด).....
โดย นาย/นาง/นางสาว..... ผู้มีอำนาจลงนามผูกพันนิติบุคคล ให้คำมั่นกับ
ธนาคารออมสิน ที่จะยอมรับและปฏิบัติตามกฎหมายและมาตรการควบคุมภายใน เพื่อต่อต้านการให้หรือรับ
สินบน ไม่ว่าจะอยู่ในรูปแบบใด ๆ โดยการเสนอให้ สัญญาว่าจะให้ ให้คำมั่น เรียกร้อง เรียกรับ หรือรับ ซึ่งเงิน
ทรัพย์สิน หรือประโยชน์อื่นใดซึ่งไม่เหมาะสม แก่เจ้าหน้าที่ของธนาคาร หรือผู้มีหน้าที่ไม่ว่าจะโดยทางตรงหรือ
ทางอ้อม เพื่อให้บุคคลดังกล่าวกระทำหรือละเว้นการปฏิบัติหน้าที่ อันเป็นการให้ได้มาหรือรักษาไว้ซึ่งประโยชน์
ทางธุรกิจ หรือเพื่อให้ได้มาหรือรักษาไว้ซึ่งผลประโยชน์อื่นใดที่ไม่เหมาะสมทางธุรกิจ

หากข้าพเจ้าฯ ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำมั่นฉบับนี้ ข้าพเจ้าฯ ยินดีให้ธนาคารออมสินบอกเลิกสัญญา โดยให้
สัญญามีผลสิ้นสุดลงนับแต่วันที่ข้าพเจ้าฯ ผ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำมั่น

ทั้งนี้ ธนาคารออมสิน สามารถใช้สิทธิเรียกค่าเสียหายตลอดทั้งค่าใช้จ่ายต่าง ๆ ที่เกิดขึ้นและ/หรือเพิ่มขึ้น
ทั้งหมดที่ตรวจพบจากการกระทำของข้าพเจ้าฯ อันเนื่องมาจากการฝ่าฝืนหรือไม่ปฏิบัติตามคำมั่นฉบับนี้ด้วย

ขอแสดงความนับถือ

(ลงชื่อ).....

(.....)

ตำแหน่ง.....

ประทับตรา (ถ้ามี)



ขอบเขตของงาน

จ้างเหมาบริการ GSB Contact Center ธนาคารออมสิน 1115

1. ความเป็นมาและวัตถุประสงค์

การดำเนินธุรกิจธนาคารมีการแข่งขันที่เพิ่มมากขึ้น โดยเฉพาะอย่างยิ่งในเรื่องของ Contact Center การให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ การรับฟังเสียงของลูกค้า การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น ดังนั้น เพื่อสร้างภาพลักษณ์และบริหารประสบการณ์ที่ดีแก่ลูกค้า ให้เกิดความพึงพอใจ สามารถติดต่อธนาคารได้อย่างสะดวก รวดเร็ว และนำข้อเสนอแนะต่าง ๆ มาใช้เป็นข้อมูลในการพัฒนาปรับปรุงผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารให้มีประสิทธิภาพมากยิ่งขึ้น รวมถึงรองรับการให้บริการที่จะเกิดขึ้นในอนาคต ธนาคารออมสินจึงมีความประสงค์จ้างเหมาบริการ GSB Contact Center 1115 ระยะเวลา 1 ปี 6 เดือน (18 เดือน)

การจ้างให้บริการ Fully Outsource Inbound Contact Center ด้านพนักงานให้บริการระบบโทรศัพท์ ระบบ Contact Center และสถานที่ปฏิบัติงาน เพื่อให้บริการข้อมูล ข่าวสาร ด้านผลิตภัณฑ์และบริการ การรับฟังเสียงของลูกค้า การแก้ไขปัญหาเบื้องต้น แก่ลูกค้าและประชาชนทั่วไปผ่านช่องทางโทรศัพท์ และ Social Media ของธนาคารโดยให้บริการข้อมูลที่ถูกต้อง รวดเร็ว ทันสมัย ทันต่อเหตุการณ์ และรองรับการให้บริการในยุคดิจิทัล โดยผู้รับจ้างจะต้องมีศูนย์ปฏิบัติการ (Operation Site) หรือสถานที่รองรับการให้บริการ Contact Center ที่เป็นสัดส่วนเฉพาะ มีระบบความปลอดภัย ควบคุมการเข้า - ออก ตามมาตรฐาน PCI/DSS และวางระบบงาน Contact Center โดยใช้เทคโนโลยีที่ทันสมัย มีการจัดและวางระบบ Hardware, Software, การติดตั้งระบบสื่อสาร และระบบคอมพิวเตอร์ รวมทั้งอุปกรณ์ต่างๆ ที่สามารถเชื่อมกับระบบของธนาคาร และต้องติดตั้งในศูนย์ข้อมูลคอมพิวเตอร์ (Data Center) ที่มีการจัดเก็บข้อมูลอยู่ในประเทศไทยเท่านั้น โดยผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ GSB Contact Center ทั้งหมด

2. คุณสมบัติของผู้รับจ้าง

2.1 ต้องเป็นบุคคลธรรมดาหรือนิติบุคคลที่จดทะเบียนในประเทศไทย และประกอบกิจการด้านศูนย์บริการข้อมูลหรือ Contact Center

2.2 ต้องได้รับมาตรฐาน ISO9001:2015 เป็นอย่างน้อยหรือมาตรฐานอื่นที่สูงกว่า โดยแสดงเอกสารหลักฐานมาพร้อมการยื่นเอกสารประกวดราคาฯ

3. รายละเอียดของงานที่จะจ้าง

ธนาคารมีความประสงค์จ้างเหมาบริการ GSB Contact Center ธนาคารออมสิน 1115 เป็นระยะเวลา 1 ปี 6 เดือน (18 เดือน) นับตั้งแต่วันที่ธนาคารมีหนังสือแจ้งให้เปิดบริการ โดยมีรายละเอียดดังนี้

3.1 ความต้องการทั่วไป

3.1.1 ผู้รับจ้างต้องมี/จัดหาสถานที่ปฏิบัติงานหลัก (DC Site) โดยรองรับที่นั่งในการปฏิบัติงานทั้งสิ้นไม่น้อยกว่า 200 ที่นั่ง พร้อมอุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน Contact Center ซึ่งต้องเป็นสถานที่ปฏิบัติงานพื้นที่บริเวณเดียวกัน (โดยแสดงเอกสารหลักฐานมาพร้อมการยื่นข้อเสนอ) ในพื้นที่กรุงเทพมหานคร และสถานที่ปฏิบัติงานสำรองต่างสถานที่ (DR Site) รองรับที่นั่งในการปฏิบัติงานไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของสถานที่ปฏิบัติงานหลัก ทั้งนี้ สถานที่ปฏิบัติงานสำรองต้องไม่ใช่บริเวณพื้นที่เดียวกันกับสถานที่ปฏิบัติงานหลัก

5 ๐๘๕. ๗ ๓๓

3.1.2 ผู้รับจ้างต้องมีระบบงานสำรองในสถานที่ปฏิบัติงานสำรองต่างสถานที่ (Disaster Recovery Site) โดยแยกจากระบบงานหลักเพื่อรองรับการทำงานกรณีระบบงานหลักที่สถานที่ปฏิบัติงานหลักไม่สามารถทำงานได้ โดยสามารถทำงานได้ทันทีที่เต็มรูปแบบ เช่น ดีกัลม ไฟไหม้ เป็นต้น รวมถึง พนักงานรับสาย (Agent) สามารถปฏิบัติงานนอกสถานที่ (VPN) ได้ โดยต้องทำการบันทึกเสียงและหน้าจอเสมือนปฏิบัติงานที่สถานที่ปฏิบัติงานหลักในกรณีเกิดโรคระบาดเพื่อให้สามารถให้บริการได้อย่างต่อเนื่อง

3.1.3 ต้องมีเครื่องทดสอบ SIT และ UAT ก่อนขึ้นใช้งานจริงบนระบบ Production

3.1.4 ผู้รับจ้างต้องเสนออุปกรณ์สำหรับการปฏิบัติงาน Contact Center ระบบสำรองข้อมูล (Backup) และโปรแกรมที่ทำงานร่วมกันได้อย่างมีประสิทธิภาพ โดยระบบที่นำเสนอจะต้องใช้กับ GSB Contact Center โดยเฉพาะ ไม่ปะปนกับการให้บริการอื่นตลอดอายุสัญญาที่ผู้รับจ้างให้บริการอยู่ ทั้งนี้ อุปกรณ์ต่างๆ ที่นำเสนอจะต้องเป็นอุปกรณ์ที่อยู่สายการผลิตปัจจุบัน ภายในอายุสัญญา

3.1.4.1 ชุด Headset ที่พนักงานรับสาย (Agent) ใช้งานจะต้องมีคุณสมบัติตัดเสียงรบกวนรอบด้าน (Noise Cancellation)

3.1.4.2 ผู้รับจ้างต้องจัดหาอุปกรณ์ต่าง ๆ ดังต่อไปนี้

(1) ตู้ PBX พร้อมอุปกรณ์ที่รองรับ E1 Card อย่างน้อย 18 Ports มาติดตั้ง ณ อาคาร 4 และ อาคาร 18 ธนาคารอมสินสำนักงานใหญ่

(2) อุปกรณ์ Switch ไม่น้อยกว่า 2 เครื่อง

(3) อุปกรณ์ Firewall ไม่น้อยกว่า 2 เครื่อง

(4) Leased Line อย่างน้อย 2 Provider และมี Speed ไม่น้อยกว่า 20 MB (วงจรรีเสาสาระหว่าง PBX ที่ธนาคารอมสินสำนักงานใหญ่กับผู้รับจ้าง)

(5) Link เชื่อมต่อภายในธนาคาร ระหว่างอาคาร 4 กับ อาคาร 18 มี Speed ไม่น้อยกว่า 8 Mbps (วงจรรีเสาสาระหว่าง PBX ที่ติดตั้งภายในธนาคารอมสิน)

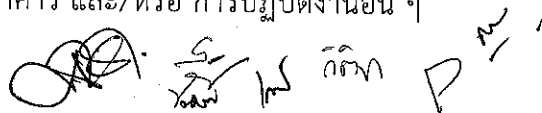
ผู้รับจ้างต้องจัดเตรียม ตู้ Rack สายสัญญาณ และอุปกรณ์เชื่อมต่อต่าง ๆ ที่จำเป็น เพื่อติดตั้งอุปกรณ์ข้างต้น ณ ธนาคารอมสินสำนักงานใหญ่

3.1.5 หากผู้รับจ้างเสนอโปรแกรม (Software) โปรแกรมที่เสนอต้องเป็นกรรมสิทธิ์ของผู้รับจ้างหรือเป็นโปรแกรมที่ผู้รับจ้างมีสิทธินำเสนอได้ โปรแกรมที่นำเสนอหากมีผู้อื่นเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์หรือสิทธิบัตร โดยมีสิทธิในการใช้อย่างไม่จำกัดระยะเวลาต่อเนื่องตลอดไป ทั้งนี้ ต้องไม่คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ เช่น ค่า Loyalty Fee จากธนาคารทั้งสิ้นและผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบในกรณีที่มีการกล่าวหาฟ้องร้องค่าเสียหายใด ๆ จากเจ้าของลิขสิทธิ์หรือสิทธิบัตรนั้น ธนาคารจะไม่รับผิดชอบในส่วนของคุณค่าใช้จ่ายที่จะเกิดขึ้น

3.1.6 ต้องมีระบบสั่งงานด้วยเสียงภาษาไทยผ่านโทรศัพท์ โดยใช้เทคโนโลยีรู้จำเสียงพูด (Speech Recognition) และเทคโนโลยีการทำความเข้าใจภาษาพูด (Natural Language Understanding) แทนการใช้ IVR แบบกดเลขหมาย หรือเทคโนโลยีที่เทียบเท่า

3.1.7 โปรแกรมที่ผู้รับจ้างนำเสนอจะต้องไม่มีการเขียนโปรแกรมแอบแฝง (Trojan code) หรือโปรแกรมอื่นใดซึ่งอาจจะส่งผลกระทบต่อธนาคาร โดยจะต้องมีหนังสือรับรองจากผู้รับจ้างหากฝ่าฝืนผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด

3.1.8 จัดหาระบบหรือพัฒนาแอปพลิเคชันในลักษณะ GUI (Graphics User Interface) แบบ Web-based สำหรับระบบ Contact Center และมี API (Application Programming Interface) สำหรับเชื่อมต่อข้อมูลกับระบบของธนาคาร ได้แก่ ระบบงานบัตรเครดิต (Cardlink) ที่สามารถแสดงข้อมูลเพื่อพิสูจน์ตัวตน (Verify) ข้อมูลทางการเงินบัตรเครดิตหรือสินเชื่อบัตรเครดิตที่จะใช้ในการให้บริการลูกค้า ระบบ Chatbot (Line) ระบบงาน Monitoring Social Media และระบบรับฟังเสียงของลูกค้าและบริหารจัดการเรื่องร้องเรียน (VOC) รวมถึงการเชื่อมต่อกับระบบงานอื่น ๆ ของธนาคาร และ/หรือ การปฏิบัติงานอื่น ๆ

 กิตติ P

ตามที่ธนาคารมอบหมาย ที่เกี่ยวข้องกับธุรกิจธนาคาร รวมถึงการให้บริการด้านอื่น ๆ ที่ธนาคารมอบหมาย ในอนาคตในระหว่างระยะเวลาสัญญาที่มีกับธนาคาร

3.1.9 ผู้รับจ้างต้องมีการจัดการด้านความปลอดภัยสารสนเทศตามมาตรฐานที่ธนาคารกำหนด และปฏิบัติตามประกาศของธนาคารแห่งประเทศไทย เกี่ยวกับการใช้บริการเกี่ยวกับผู้ให้บริการภายนอกด้าน เทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing) ในการประกอบธุรกิจของสถาบันการเงินและปฏิบัติตามนโยบาย การใช้บริการจากผู้ให้บริการภายนอกด้านงานเทคโนโลยีสารสนเทศ (IT Outsourcing) ของธนาคารออมสิน ทั้งนี้ ให้ปฏิบัติตามฉบับล่าสุด หากมีการเปลี่ยนแปลงประกาศหรือนโยบายดังกล่าว และยินยอมให้ธนาคาร ดำเนินการกิจกรรมที่เกี่ยวข้องกับความปลอดภัยทางด้านเทคโนโลยีสารสนเทศ เมื่อธนาคารร้องขอ ดังนี้

3.1.9.1 VA Scanning

3.1.9.2 Source Code Scanning

3.1.9.3 Penetration Testing

3.1.10 ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้สถานที่ปฏิบัติงานและระบบงาน Contact Center เป็นไปตามมาตรฐาน PCI/DSS ตามที่ธนาคารกำหนด

3.1.11 สามารถเข้าใช้ระบบงานของธนาคารที่ให้บริการลูกค้า เช่น CBS, CardM, CardLink, GSB Now, VOC, Internet Banking และ Corporate Internet Banking และเชื่อมต่อกับระบบโทรศัพท์ที่ ธนาคารกำหนด

3.1.12 สามารถจัดส่ง log ให้หน่วยงานตรวจสอบภายในธนาคาร โดยผ่าน SFTP ไปยัง Server ของตรวจสอบภายในทุกวัน ในรูปแบบ Excel File อย่างน้อย 2 logs เช่น การ Login ของ Agent/ Supervisor และการใช้งานของ Agent/Supervisor เป็นอย่างน้อย

3.1.13 โอนย้ายข้อมูลจากระบบ Contact Center ที่ธนาคารใช้อยู่ปัจจุบันทั้งหมดไปยัง ระบบงานใหม่ (Migration) ตามรูปแบบที่ธนาคารกำหนด

3.1.14 ต้องมีระบบโทรศัพท์ที่บันทึกเสียงได้ สำหรับหน่วยงานภายในธนาคาร ที่จำเป็นต้อง ประสานงานกับลูกค้า เช่น หน่วยงาน Card operation /Fruad เป็นต้น

3.1.15 ผู้บริหารโครงการ (Project Manager) ต้องมีประสบการณ์บริหารโครงการเกี่ยวกับ Contact Center อย่างน้อย 3 ปี พร้อมแนบหนังสือรับรองประสบการณ์ และผ่านการอบรมด้าน พรบ.คุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล และต้องมีใบรับรองมาตรฐาน COPC (Customer Operation Performance Center) โดยแสดงเอกสารหลักฐานมาพร้อมการยื่นเอกสารประกวดราคา

หากมีการเปลี่ยนแปลงตัวบุคลากรที่รับผิดชอบดังกล่าวข้างต้นในภายหลัง จะทำได้ก็ต่อเมื่อได้ แจ้งให้ธนาคารทราบเป็นหนังสือล่วงหน้าไม่น้อยกว่า 30 วัน เว้นแต่มีเหตุจำเป็น และได้รับความเห็นชอบจาก คณะกรรมการตรวจรับพัสดุแล้ว โดยผู้ที่เข้ามาปฏิบัติงานแทนที่จะต้องมีความสอดคล้องตามที่ธนาคารกำหนด ทั้งนี้ ต้องปฏิบัติงานจนกว่าการ Implement ระบบเสร็จสิ้น

3.1.16 หากมีรายการที่ไม่ได้ระบุไว้ในรายละเอียดขอบเขตของงาน แต่มีความจำเป็นต้อง จัดทำหรือจัดหา และติดตั้ง เพื่อให้งานแล้วเสร็จ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้แล้วเสร็จ ทันต่อการใช้งาน โดยไม่ คิดค่าใช้จ่ายใด ๆ เพิ่มเติม

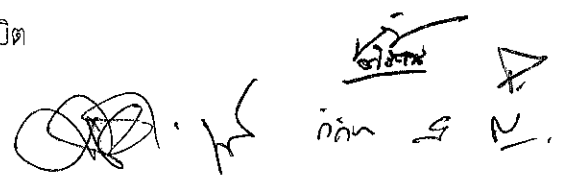
3.2 รายละเอียดขอบเขตของงาน

3.2.1 รายละเอียดเกี่ยวกับการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.2.1.1 การปฏิบัติงานด้านบัตรเดบิต อย่างน้อย ดังนี้

(1) รับแจ้งและอายัดบัตรเดบิต

(2) รับแจ้งปัญหาการใช้บริการบัตรเดบิต

 6/10/2565 ก.ค. ๕ ๒

- (3) ให้บริการข้อมูลผลิตภัณฑ์และโปรโมชั่น
- (4) บันทึกข้อมูลการสอบถามและรับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้บริการเดบิต
- (5) ตรวจสอบ และติดตามสถานะของงานที่รับแจ้งจากผู้ใช้บริการเดบิต
- (6) งานอื่น ๆ ตามที่ธนาคารมอบหมาย

3.2.1.2 การปฏิบัติงานด้านบัตรเครดิตและสินเชื่อบัตรเครดิต อย่างน้อย ดังนี้

- (1) ให้บริการข้อมูลคุณสมบัติผู้สมัครบัตรฯ สอบถามวิธีการสมัคร
- (2) ให้บริการข้อมูลรายการส่งเสริมการขายการสมัคร
- (3) ให้บริการข้อมูลผลการสมัครบัตรฯ
- (4) แจ้งเปิดบัตร และตรวจสอบสถานะบัตร
- (5) ให้บริการข้อมูลทางบัญชีบัตรฯ เช่น สอบถามวงเงินคงเหลือ วงเงินค้างชำระ วันตัดรอบบัญชี วันครบกำหนดชำระเงิน สอบถามวิธีการชำระเงิน
- (6) ให้บริการข้อมูลรายการส่งเสริมการขายการใช้บัตรฯ
- (7) แจ้งเปลี่ยนแปลงข้อมูลทางบัญชีบัตรเครดิต เช่น เปลี่ยนที่อยู่ในการจัดส่งเอกสาร เปลี่ยนแปลงหมายเลขติดต่อ
- (8) แจ้งอายัดบัตรฯ เนื่องจากบัตรหาย ระบุบัตรชั่วคราว
- (9) ขอเพิ่มวงเงินชั่วคราว / วงเงินถาวร และขอลดวงเงิน บัตรเครดิต
- (10) แจ้งขอยกบัตรฯ ใหม่ เนื่องจากบัตรฯ หาย/ชำรุด
- (11) แจ้งขอยกเว้นค่าธรรมเนียม ดอกเบี้ย หรือค่าปรับ และรวบรวมข้อมูลลูกค้าสรุปยอดรายวันส่งธนาคาร
- (12) ให้บริการข้อมูลและขอแลกคะแนนสะสม
- (13) แจ้งปัญหาการใช้งานบัตรฯ เช่น ไม่สามารถทำรายการรูดซื้อสินค้าหรือบริการออนไลน์ได้
- (14) ร้องเรียนการให้บริการ
- (15) แจ้งขอยกเลิกการใช้บัตรฯ และไถ่ถอนหลักประกัน (สลากค้ำ)
- (16) การให้บริการหลังการขายของบัตรเครดิต เช่น แจ้งขอตรวจสอบและปฏิเสธรายการใช้งานบัตร ขอเงินเกินคืน ชำระผิดบัตร
- (17) แนะนำขั้นตอนการทำรายการออนไลน์
- (18) ให้บริการข้อมูลและบริการแบ่งผ่อนชำระ
- (19) ให้บริการลูกค้ากลุ่มสถานะบัตรค้างชำระ เช่น ปิดยอดชำระ ปรับปรุงโครงสร้างหนี้ ขอเปลี่ยนแปลงข้อมูลภาระหนี้
- (20) บันทึกข้อมูลการสอบถาม และรับแจ้งปัญหาจากผู้ใช้บริการเครดิตของธนาคาร
- (21) ตรวจสอบ และติดตามสถานะของงานที่รับแจ้งจากผู้ใช้บริการเครดิต
- (22) งานอื่น ๆ ตามที่ธนาคารมอบหมาย

3.2.1.3 การปฏิบัติงานด้าน Internet Banking (IB) / Corporate Internet Banking (COIB) อย่างน้อย ดังนี้

- (1) บันทึกข้อมูลการสอบถาม และรับแจ้งปัญหาการใช้บริการ
- (2) การปลดอายัด T-Pin, รหัสผิด, รหัสเกิน 6 เดือน
- (3) ตรวจสอบธุรกรรมที่ทำผ่าน IB / COIB
- (4) สอบถามขั้นตอนการสมัคร IB / COIB

กคก
S
PM

- (5) แจ้งยกเลิกการใช้งาน IB / COIB
- (6) สอบถามคุณสมบัติ/เงื่อนไขการใช้ IB
- (7) สอบถามโปรโมชั่น IB / COIB
- (8) ตรวจสอบ และติดตามสถานะของงานที่ได้รับแจ้งจากผู้ใช้ IB / COIB
- (9) งานอื่น ๆ ตามที่ธนาคารมอบหมาย

3.2.1.4 การปฏิบัติงานด้าน MyMo อย่างน้อย ดังนี้

- (1) บันทึกข้อมูลการสอบถาม และรับแจ้งปัญหาการใช้บริการ
- (2) สอบถามขั้นตอนการสมัคร MyMo
- (3) ตรวจสอบธุรกรรมที่ทำผ่าน MyMo
- (4) แจ้งยกเลิกการใช้งาน MyMo
- (5) สอบถามคุณสมบัติ/ เงื่อนไขการใช้ MyMo
- (6) สอบถามโปรโมชั่น MyMo
- (7) ตรวจสอบ และติดตามสถานะของงานที่ได้รับแจ้งจากผู้ใช้ MyMo
- (8) งานอื่น ๆ ตามที่ธนาคารมอบหมาย

3.2.1.5 การปฏิบัติงานด้านข้อมูลผลิตภัณฑ์ทั่วไปและข้อมูลประชาสัมพันธ์ อย่างน้อย ดังนี้

- (1) ให้ข้อมูลผลิตภัณฑ์และ โปรโมชั่นของธนาคาร
- (2) ให้ข้อมูลข่าวสาร และกิจกรรมต่าง ๆ ของธนาคาร
- (3) แนะนำแนวทางแก้ไขปัญหาลูกค้าที่ถูกต้องในเบื้องต้นให้กับลูกค้าผู้ขอรับบริการ
- (4) บันทึกข้อมูลการสอบถาม และรับแจ้งปัญหาการใช้บริการ
- (5) ตรวจสอบ และติดตามสถานะของงานที่ได้รับแจ้งจากผู้ขอรับบริการ
- (6) ปฏิบัติงานอื่น ๆ ตามที่ได้รับมอบหมาย

3.2.1.6 การให้บริการข้อมูลของทุกช่องทางในรูปแบบ Non-Voice อย่างน้อย ดังนี้

พนักงานให้บริการข้อมูล (Agent) ต้องทำการ Monitor รวมถึงการตอบคำถาม ความเคลื่อนไหวของธนาคารบนสื่อออนไลน์, Chatbot (Line) และอื่น ๆ ตามที่ธนาคารกำหนด ซึ่งมีผู้ขอรับบริการ สอบถามข้อมูลผลิตภัณฑ์ของธนาคาร รวมทั้งอาจมีการร้องเรียน เสนอแนะ ชมเชย แสดงความคิดเห็นเกี่ยวกับการให้บริการของธนาคารในเรื่องต่าง ๆ ผ่านสื่อ Social Network และช่องทางต่าง ๆ ของธนาคาร เช่น Facebook, Twitter, Youtube, Pantip, Web Board และอื่น ๆ ทุกวัน ไม่เว้นวันหยุด ตลอด 24 ชั่วโมง โดยให้เป็นไปตามที่ธนาคารกำหนดตามความเหมาะสมในการตอบคำถามที่เกี่ยวข้องกับธนาคารออมสิน รวมถึงการตอบคำถาม ชี้แจงข้อเท็จจริง ให้คำแนะนำในแนวทาง Positive ผ่านระบบ Monitoring Tool ผ่านระบบบริหารจัดการสื่อ Social Online ของธนาคาร ในกรณีมีเรื่องร้องเรียน และ/หรือประเด็น Crisis ให้แจ้งให้ธนาคารทราบทันที

กรณีที่ธนาคารต้องการเพิ่มการให้บริการด้านอื่น ๆ ที่ไม่ได้ระบุในครั้งนี้อย่างน้อย ต้องสามารถเพิ่มเติมได้ตามที่ธนาคารกำหนด

3.2.2 ระบบ Contact Center ที่ใช้ในโครงการประกอบด้วยระบบต่าง ๆ อย่างน้อย ดังนี้

3.2.2.1 ระบบโทรศัพท์แบบไอพี (Internet Protocol Private Branch

Exchange: IP-PBX) มีคุณสมบัติหรือความสามารถอย่างน้อย ดังนี้

- (1) สามารถเชื่อมต่อระบบตู้สาขาโทรศัพท์ PBX ของธนาคาร หรือที่ผู้รับจ้าง จัดหาเข้ามาเข้ากับตู้ชุมสายโทรศัพท์ หรือระบบโทรศัพท์ที่อยู่ในความรับผิดชอบของธนาคารให้ใช้งานได้

มีลายเซ็นและชื่อของเจ้าหน้าที่ที่เกี่ยวข้อง

ประสิทธิภาพ โดยผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายทั้งปวงในการเชื่อมต่อกับตู้ PBX ของธนาคาร เช่น Licenses หรืออุปกรณ์ต่าง ๆ ที่จำเป็นในการเชื่อมต่อ รวมถึงค่าเช่าวงจรสื่อสารที่จำเป็นต้องใช้งาน

(2) เก็บข้อมูลการโทร (Call Detail Record) ที่อยู่ในรูปแบบที่สามารถนำไปประมวลผลต่อได้ ในรูปแบบ .csv, .xlsx เป็นต้น

3.2.2.2 ระบบกระจายสายอัตโนมัติ (Automatic Call Distribution System: ACD) และระบบเชื่อมโยงข้อมูลกับโทรศัพท์ (Computer Telephony Integration System: CTI) มีคุณสมบัติหรือความสามารถอย่างน้อย ดังนี้

(1) ระบบต้องทำงานในลักษณะ Redundant หรือ Clustering หมายถึง เมื่อชุดควบคุมที่ทำงานอยู่เกิดปัญหาชุดควบคุมสำรองจะทำงานอัตโนมัติแทนได้ทันที

(2) ทำการกระจายสายไปยัง Remote Agent ที่อยู่ภายนอก GSB Contact Center ได้ ผ่าน VPN ในกรณีฉุกเฉิน ได้ไม่น้อยกว่า 50 Licenses

(3) สามารถกำหนดทักษะ (Skill Set) ให้กับพนักงานรับสาย (Agent) แต่ละคน ได้มากกว่า 5 ทักษะ

(4) เมื่อพนักงานรับสาย (Agent) มีสายรอจำนวนมาก ให้ทำการส่งสาย หรือให้ผู้ขอรับบริการเข้าไปใช้บริการฝากข้อความเสียง (Voicemail) โดยสามารถเห็นเบอร์ ANI (Automatic Number Identification) และจัดเรียงลำดับข้อความเสียง ส่งให้พนักงานรับสาย (Agent) ทำการฟังข้อความ และโทรกลับหมายเลขที่ผู้ขอรับบริการโทรเข้ามา

(5) ทำงานแบบ Concurrent Agent ได้ไม่น้อยกว่า 200 Agents สำหรับกรณีเพิ่ม Agent/ Remote Agent และ Supervisor/Admins โดยรองรับพนักงานรับสาย (Agent) ทั้งหมดบนระบบเดียวกัน

3.2.2.3 ระบบบริการข้อมูลอัตโนมัติ (Interactive Voice Response System: IVR system) มีคุณสมบัติหรือความสามารถอย่างน้อย ดังนี้

(1) รองรับการให้บริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยไม่มีวันหยุด

(2) สามารถให้บริการได้ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ ได้เป็นอย่างน้อย โดยที่ผู้ขอรับบริการสามารถเลือกภาษาที่ต้องการได้

(3) สามารถปรับเปลี่ยน Call Flow, Call Script ตามความต้องการของธนาคารได้ โดยไม่ต้องหยุดการให้บริการของระบบ Contact Center

(4) สามารถแก้ไขหรือเปลี่ยนแปลงรูปแบบของข้อความเสียงตอบรับ (Greeting) ตามความเหมาะสม และตรงตามความต้องการของธนาคารโดยไม่มีค่าใช้จ่ายเพิ่มเติม

(5) ระบบสามารถให้ข้อมูลอัตโนมัติ โดยมีการต่อเชื่อมกับฐานข้อมูลและโปรแกรมประยุกต์ เพื่อตอบสนองกับความต้องการใช้งานของผู้ขอรับบริการ ตามข้อมูลคำสั่งที่ถูกส่งมาได้

(6) ทำการโต้ตอบเป็นเสียงของข้อความที่แตกต่างกันได้ รวมถึงการ Design Voice Menu ให้แตกต่างกันระหว่างเวลาทำงาน กับนอกเวลาทำงาน รวมทั้งที่เป็นวันหยุด

(7) เชื่อมโยงกับระบบ CTI เพื่อทำหน้าที่เชื่อมโยงเข้ากับระบบเครือข่ายคอมพิวเตอร์ และทำงานร่วมกันเป็นระบบโต้ตอบกับผู้ขอรับบริการอัตโนมัติ ตามข้อมูลที่มีอยู่ในฐานข้อมูล

(8) สามารถให้ข้อมูลข่าวสาร ในรูปแบบของข้อความเสียง (Audio Prompt) เพื่อเป็นการประชาสัมพันธ์ และให้คำแนะนำเกี่ยวกับการใช้บริการอื่น ๆ ให้แก่ผู้ขอรับบริการ

(9) รับสายของผู้ขอรับบริการที่เรียกเข้ามาทันทีและมีเสียงแนะนำ Menu ต่าง ๆ ให้ทราบ เพื่อให้ผู้ขอรับบริการสามารถเลือกบริการได้ โดยใช้การโต้ตอบทางปุ่มหมายเลขต่าง ๆ บนโทรศัพท์

กัลย S K งาม งาม M

และระบบต้องสามารถนำข้อมูลการให้บริการมาจัดเก็บเพื่อใช้ในการจัดทำรายงานและสามารถทำการ Customize ได้

(10) สามารถบันทึก Answer Call, Connect Call, Disconnect Call, Hold Call, Transfer Call และ Interactive ด้วยเสียงที่เก็บไว้ในระบบ IVR กับ Caller ที่เข้ามาตามข้อมูล หรือ คำสั่งที่ส่งมาจากระบบคอมพิวเตอร์หลักและระบบ CTI ได้

(11) บันทึก และรวบรวมข้อมูล ปริมาณการใช้คู่สาย (Port Traffic) สถิติจำนวนการโทร (Call Count) และสถิติการให้บริการในแต่ละ Menu

(12) บันทึกลำดับการให้บริการ (Activity Log) ของผู้ขอรับบริการแต่ละราย

(13) Export ข้อมูลรายงานได้หลาย Format เช่น HTML, Word, txt, csv

(14) มีหน้าจอ IVR Dashboard เพื่อแสดงสถิติของ IVR ได้

(15) ระหว่างรอสายมีเสียงดนตรี หรือ ข้อความแนะนำแยกตามลักษณะการให้บริการ และมีข้อความให้รอสายแทรกเป็นระยะ ๆ โดยที่ธนาคารสามารถปรับเปลี่ยนได้ตามความต้องการ

(16) ต้องมี API สำหรับเชื่อมต่อกับระบบ Speech Recognition ที่ใช้งานอยู่ได้

(17) ต้องทำการเชื่อมต่อกับ API ของธนาคาร เพื่อทำการ activate บัตรเครดิตแบบ realtime

(18) ต้องทำการเชื่อมต่อกับ API ของธนาคาร เพื่อทำการขอยกเลิกค่าธรรมเนียมบัตร

(19) ต้องทำการเชื่อมต่อกับ API ของธนาคาร เพิ่มเติมตามที่ธนาคารร้องขอ

3.2.2.4 ระบบบันทึกข้อมูลการให้บริการทั้งข้อมูลเสียงและภาพหน้าจอ (Voice and Screen Recording) มีคุณสมบัติ หรือความสามารถอย่างน้อยดังนี้

(1) บันทึกเสียงและหน้าจอการทำงาน ในขณะที่พนักงานรับสาย (Agent) กำลังให้บริการกับผู้ขอรับบริการทุกสาย เพื่อสามารถนำไปใช้ในการตรวจสอบคุณภาพการให้บริการของพนักงานรับสาย (Agent) ได้ทั้งสายที่รับ และสายที่โทรออกโดยพนักงานรับสาย (Agent) และหรือ หัวหน้างาน (Supervisor) โดยผู้ดูแลระบบ (Administrator) สั่งให้ระบบบันทึกตามความต้องการ (On Demand) และแบบ Total Recording ได้ และสามารถเรียกฟังไฟล์บันทึกเสียงการสนทนาย้อนหลังได้ในทันทีที่ต้องการ (Real time) เป็นระยะเวลาไม่น้อยกว่า 6 เดือน และสามารถบันทึกเสียงและภาพหน้าจอสำหรับพนักงานที่ทำงานอยู่นอกสถานที่ปฏิบัติงานหลักได้ โดยทำงานผ่านระบบ VPN ของบริษัทได้ และทำงานแบบ Concurrent ได้ไม่น้อยกว่า 50 Agents ทั้งนี้ ต้องมีการจัดเก็บไฟล์เสียงและไฟล์บันทึกภาพหน้าจอที่พื้นระยะเวลาเรียกฟังแบบ Real time ในรูปแบบการเข้ารหัส (Encrypt) ลงบนสื่อบันทึกข้อมูลสำรองชนิด External Hard disk หรือชนิดที่ดีกว่า อย่างน้อยจำนวน 2 ชุด พร้อมจัดส่งให้ธนาคารเก็บรักษา

(2) การจัดเก็บไฟล์เสียงและไฟล์บันทึกภาพหน้าจอจะต้องมีการเข้ารหัส (Encrypt) และถอดรหัส (Decrypt)

(3) ต้องเรียกดูไฟล์เสียงและไฟล์บันทึกภาพหน้าจอที่บันทึกได้ จากที่ตั้งของธนาคาร ทั้งแบบ Real time หรือย้อนหลัง รวมถึงไฟล์ที่พื้นระยะเวลาเรียกฟัง/ ดูแบบ Real time ทั้งสถานที่ปฏิบัติงาน Contact Center และ ณ ที่ตั้งของธนาคารออมสิน

(4) ต้อง Export ไฟล์เสียงบันทึกการสนทนา และไฟล์บันทึกภาพหน้าจอ สำหรับใช้ประกอบการตรวจสอบการปฏิบัติงานได้ กรณีที่ไฟล์เสียงพื้นระยะเวลาการจัดเก็บบนระบบและถูกจัดเก็บในสื่อบันทึกข้อมูลสำรองจะต้องมีอุปกรณ์หรือโปรแกรมที่ใช้ในการเปิดไฟล์ และ/หรือถอดรหัสไฟล์

(5) ต้องจัดหาอุปกรณ์จัดเก็บข้อมูลไฟล์เสียงให้เพียงพอ และรองรับการขยายได้ตลอดอายุสัญญา

(6) การบันทึกไฟล์เสียงและภาพหน้าจอ จะต้องต้องมีข้อมูลประกอบ สำหรับการค้นหาและตรวจสอบ อย่างน้อย ดังนี้ รหัสของพนักงานรับสาย (Agent ID) ชื่อของพนักงานรับสาย (Agent) หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ขอรับบริการ หมายเลขโทรศัพท์ของพนักงานรับสาย (Agent) วัน-เวลาการโทร ประเภทของการโทร (เข้า-ออก) เวลาในการให้บริการ

(7) การเรียกใช้งาน สามารถค้นหาได้หลายเงื่อนไขประกอบกัน เช่น รหัสของพนักงานรับสาย (Agent ID) ชื่อของพนักงานรับสาย (Agent) หมายเลขโทรศัพท์ของผู้ขอรับบริการ หมายเลขโทรศัพท์ของพนักงานรับสาย (Agent) วัน-เวลาการโทร ประเภทของการโทร (เข้า-ออก) เป็นต้น

(8) ควบคุมการบันทึกเสียง ในแบบเวลาจริง (Real-time Control) ซึ่งสัมพันธ์กับ CTI สามารถเลือกฟังเสียงสนทนาได้ทั้งแบบ Media และ Offline รวมทั้งบันทึกเสียงของพนักงานรับสาย (Agent) ทุกคน ได้พร้อมกัน

(9) บันทึกข้อมูลหน้าจอการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ควบคู่ไปกับการบันทึกเสียงและสามารถค้นหาข้อมูลหน้าจอและเสียง เพื่อให้ตรวจสอบขั้นตอนการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) รวมทั้งติดตามผลการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ว่าข้อมูลที่พิมพ์สามารถค้นหบนหน้าจอคอมพิวเตอร์ ได้อย่างถูกต้องให้แก่ผู้ขอรับบริการ

(10) หัวหน้างาน (Supervisor) สามารถทำการสุ่มฟัง (Silent Monitor) ขณะพนักงานรับสาย (Agent) สนทนากับผู้ขอรับบริการ โดยที่พนักงานรับสาย (Agent) ไม่ทราบ และสามารถทำการ Coaching ให้กับพนักงานรับสาย (Agent) ในการทำงานแบบ Listen และ Talk mode

(11) มีระบบฐานข้อมูลในการจัดการข้อมูลระหว่าง Call Information กับ Record Voice File โดยอัตโนมัติ ด้วยวิธีบันทึก จัดเก็บ และเรียกใช้ข้อมูลได้ตามความต้องการ ต้องกระทำเป็นหน่วยเดียวกันสอดคล้องกันแต่ละ Conversation Call นับเป็นหนึ่ง Voice Record Session

(12) ต้องมีระบบ Monitoring System Status และสามารถรายงานข้อผิดพลาดที่เกิดขึ้นจากการทำงานในส่วนต่าง ๆ ของระบบให้ผู้ดูแลระบบทราบถึงปัญหาที่เกิดขึ้น ผ่านทางหน้าจอ Console หรือสามารถส่ง E-mail ไปแจ้งให้ผู้ดูแลระบบได้

(13) ต้องมีระบบโทรศัพท์รองรับการให้บริการของหน่วยงานที่จำเป็นต้องติดต่อลูกค้า เช่น หน่วยงาน Fruad และ Card Operation เป็นต้น และสามารถบันทึกเสียงการสนทนาได้

(14) สามารถเก็บข้อมูลเสียงการสนทนาได้ตลอดอายุสัญญา

3.2.2.5 ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM: Customer Relationship Management) มีคุณสมบัติและความสามารถอย่างน้อยดังนี้

(1) สามารถบันทึกข้อมูลรายละเอียดการติดต่อของผู้ขอรับบริการ และสร้างเป็นใบงาน (Case/Ticket) ได้จากทุกช่องทางการติดต่อของธนาคาร ทั้ง Voice และ Non-Voice ตามรูปแบบและ Work Flow ที่ธนาคารกำหนด

(2) มี User Interface สำหรับใช้ในการปฏิบัติงาน Voice และ Non-voice ซึ่งสามารถแสดง Menu ได้ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

(3) สามารถบันทึกหรือแสดงข้อมูลต่าง ๆ ได้ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ

(4) มีหน้าจอสำหรับ Login เข้าใช้ระบบงาน โดยที่ระบบจะทำการตรวจสอบความถูกต้องและสิทธิของผู้ใช้งานที่มีการ Login เข้ามาในระบบ โดยต้องไม่จำค่า Password และกำหนดเปลี่ยน Password ทุก 90 วัน หรือตามที่ธนาคารกำหนด

(5) สามารถเก็บประวัติการติดต่อของลูกค้าและเรื่องที่ลูกค้าต้องการย้อนหลังได้ตลอดอายุสัญญา

(6) มีฟังก์ชันสำหรับบันทึกเวลาการเข้าใช้ระบบงานของผู้ใช้งานทุกคน เพื่อ

ตรวจสอบการเข้าปฏิบัติงาน

- (7) กรณีลูกค้าเคยติดต่อเข้ามา ระบบสามารถดึงข้อมูลที่เคยบันทึกไว้แล้วของลูกค้ารายเดิมมาแสดงได้
- (8) มีการเข้ารหัสข้อมูลในส่วนที่เป็นข้อมูลลูกค้าก่อนบันทึกลงระบบ
- (9) สามารถแสดงรายละเอียดประวัติการติดต่อของผู้ขอรับบริการ โดยมีข้อมูลอย่างน้อย ดังนี้ วัน - เวลาที่ติดต่อ หมายเลขโทรศัพท์ ผู้บันทึกเรื่อง เรื่องที่ติดต่อ รวมถึงข้อมูลที่จำเป็นอื่นๆ
- (10) สามารถแก้ไข หรือเพิ่มเติม ข้อมูลลูกค้า ข้อมูลการติดต่อของลูกค้า ในระบบ ได้ตามระดับสิทธิการใช้งาน
- (11) สามารถกำหนดสิทธิการเข้าใช้งานได้ทั้งแบบกลุ่ม และ แบบรายบุคคลได้ เช่น กลุ่มผู้ให้บริการบัตรเดบิต กลุ่มผู้ให้บริการบัตรเครดิตฯ และกลุ่มอื่น ๆ เช่น Manager, Supervisor, Agent เป็นต้น
- (12) สามารถกำหนดระดับของผู้ใช้ระบบ และกำหนดสิทธิต่างๆ เช่น การเรียกดูการจัดเก็บการแก้ไข การลบ การมอบหมาย และการแบ่งปันข้อมูลได้
- (13) มีฟังก์ชัน เพิ่ม แก้ไข ข้อมูลของแบบฟอร์มการเก็บข้อมูล (Profile Form) ของพนักงานรับสาย (Agent) และหัวหน้างาน (Supervisor)
- (14) สามารถกำหนดสิทธิการเข้าถึงข้อมูลในระดับ Field ข้อมูลได้
- (15) มีการจัดทำ Fill Form สำหรับบันทึกรายละเอียด โดยกำหนดข้อมูลสำคัญที่พนักงานรับสาย (Agent) จะต้องบันทึก แยกตามประเภทของเรื่องที่ลูกค้าติดต่อเข้ามา
- (16) สามารถออกหมายเลขกำกับใบงาน (Case ID) ที่แจ้งเข้ามา พร้อมทั้งระบุชื่อพนักงานรับสาย (Agent) โดยอัตโนมัติ
- (17) สามารถค้นหาข้อมูลลูกค้า ข้อมูลการติดต่อของลูกค้า โดยกำหนดเงื่อนไขการค้นหาได้หลายเงื่อนไขพร้อมกัน เช่น ชื่อ-นามสกุล หมายเลขบัตรประชาชน หมายเลขโทรศัพท์ หมายเลขกำกับใบงาน (Case ID)
- (18) สามารถกำหนดหน่วยงานรับผิดชอบของแต่ละประเภทเรื่อง (Case Type) เมื่อพนักงานรับสาย (Agent) บันทึกเรื่องที่จะต้องส่งต่อให้หน่วยงาน ระบบจะต้องระบุหน่วยงานรับผิดชอบให้โดยอัตโนมัติ
- (19) ระบบสามารถรองรับการแนบไฟล์เอกสาร (File Attachment) ในรูปแบบ (Image, Word, Excel, PDF และไฟล์อื่น ๆ) โดยแนบไฟล์ไปพร้อมกับใบงาน (Case/Ticket) นั้น ๆ
- (20) สามารถรองรับการจัดความสำคัญ (Priority : Low/Medium/High/Very Urgent) ให้กับใบงาน (case/ticket) ที่ส่งต่อให้หน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้
- (21) มีฟังก์ชันสำหรับสร้างรายงานเพื่อช่วยให้ ผู้ใช้งานระบบ สามารถสร้างรายงานประเภทต่าง ๆ ตามข้อมูลที่เก็บไว้ในระบบ
- (22) มีการสำรองข้อมูล ระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM: Customer Relationship Management) อย่างสม่ำเสมอ
- (23) ผู้บริหารและพนักงานผู้ได้รับมอบหมายให้ดูแลโครงการจะต้องสามารถเข้าถึงระบบ CRM และระบบรายงานต่าง ๆ ณ ที่ตั้งของธนาคารออมสิน และหรือ สถานที่ที่ธนาคารกำหนด โดยสามารถเพิ่ม-ลด จำนวนผู้ใช้ระบบงานได้ตามที่ธนาคารเห็นสมควร

3.2.2.6 ระบบติดตามงานและส่งต่องาน (Case Management) มีคุณสมบัติและความสามารถอย่างน้อย ดังนี้

5 W ลัด
O
ด
A M

(1) สามารถส่งต่อใบงาน (Case/Ticket) ผ่านระบบ CRM ไปยังหน่วยงานที่เกี่ยวข้องได้โดยตรง ซึ่งสามารถส่งใบงาน (Case/Ticket) เดียวกันนั้น ได้มากกว่า 1 หน่วยงานฯ พร้อมกัน โดยแต่ละหน่วยงานฯ สามารถแก้ไขปัญหาของตนเองได้โดยไม่เกี่ยวข้องกัน

(2) จากข้อ (1) หน่วยงานฯ ยังสามารถส่งต่อใบงาน (Case/Ticket) เดิม นั้น ไปอีกหน่วยงาน ฯ ผ่านระบบ CRM ได้

(3) หน่วยงานฯ สามารถตอบกลับในใบงาน (Case/Ticket) ผ่านระบบ CRM ได้

(4) กรณีต้องการเปลี่ยนแปลงแก้ไขหน่วยงานฯ สามารถดำเนินการได้ตลอดผ่านระบบโดยไม่ต้องปิดระบบ

(5) ผู้ใช้งานภายใต้หน่วยงานนั้น จะสามารถเห็นเฉพาะใบงาน (Case/Ticket) ของหน่วยงานฯ ตนเอง ยกเว้น ผู้ปฏิบัติงานส่วน Call Center เท่านั้น ที่จะสามารถเข้าถึงใบงาน (Case/Ticket) ทั้งหมด

(6) มีระบบแจ้งเตือน (Notification) กรณีใบงาน (Case/Ticket) ได้ถูกมอบหมายแล้ว โดยแจ้งเตือนไปยังผู้ได้รับมอบหมายงานนั้นๆ

(7) สามารถตรวจสอบ เรียกดูข้อมูล สถานะ ผลการดำเนินการของใบงาน (Case/Ticket) ได้ โดยการค้นหาจาก Criteria ต่าง ๆ เช่น วัน เวลา ข้อมูลลูกค้า หมายเลขกำกับใบงาน (Case ID) เป็นต้น

(8) สามารถเชื่อมต่อการส่ง SMS เพื่อแจ้งผู้ขอรับบริการได้ ผ่าน SMS Gateway ของธนาคาร โดยธนาคารเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการส่ง SMS

(9) ต้องบันทึกรายละเอียดการส่งต่อ (Log) และแสดงทุกขั้นตอนการส่งต่องาน โดยที่ผู้ส่งสามารถบันทึกรายละเอียดการแก้ไข เพื่อให้ทราบถึงรายละเอียดและสถานะของการแก้ไขปัญหา

(10) ในกรณีใบงาน (Case/Ticket) ถูกปิดไปแล้ว จะต้องสามารถแก้ไขสถานะของใบงาน (Case/Ticket) ที่ถูกปิดได้หากมีเหตุจำเป็น โดยผู้รับผิดชอบเฉพาะที่ถูกกำหนดไว้เท่านั้น

(11) สามารถกำหนดระยะเวลามาตรฐานในการให้บริการ (Service Level Agreement: SLA) แยกตามเรื่องที่ให้บริการ และหรือแต่ละหน่วยงานฯ ได้ เช่น กำหนด SLA ในการแก้ไขปัญหาของแต่ละหน่วยงานฯ เป็นต้น และระบบจะต้องรองรับการแก้ไขเปลี่ยนแปลง SLA ในแต่ละเรื่องที่ให้บริการหรือแต่ละหน่วยงานฯ ได้

(12) มีระบบแจ้งเตือน (Notification) กรณีใบงาน (Case/Ticket) ครบกำหนดตาม SLA แต่ยังไม่ได้รับการแก้ไขหรือตอบรับ โดยแจ้งเตือนไปยังผู้รับผิดชอบ และหัวหน้างาน (Supervisor) อัดโนมิตี รวมทั้งสามารถออกรายงานเรื่องเกิน SLA และ/หรือ ไม่เกิน SLA ได้

(13) จะต้องมีการ Function ในการส่งต่อใบงาน (Case/Ticket) ที่เกี่ยวข้องกับเรื่องร้องเรียน ข้อเสนอแนะ หรืออื่น ๆ ไปยังระบบงาน VOC ของธนาคารได้โดยอัตโนมัติ ผ่าน API ของระบบ VOC

(14) สามารถสร้างใบงาน (Case/Ticket) จากเรื่องที่ถูกส่งต่อมาจากระบบ Chatbot (Line) ของธนาคาร โดยให้เสมือนหนึ่งพนักงานให้บริการข้อมูล (Agent) เป็นผู้บันทึกใบงาน (Case/Ticket) นั้นเอง

(15) สามารถออกรายงานผู้เข้าใช้ระบบงาน เพื่อตรวจสอบการปฏิบัติงานได้

(16) สามารถนำข้อมูลเรื่องที่ลูกค้าสอบถาม/ แจ้งปัญหา ส่งออกได้ในรูปแบบ Word, Excel, PDF และไฟล์อื่น ๆ

(17) ผู้บริหารและพนักงานผู้ได้รับมอบหมายให้ดูแลโครงการจะต้องสามารถเข้าถึงระบบ Case Management และระบบรายงานต่าง ๆ ณ ที่ตั้งของธนาคารออมสิน หรือสถานที่ที่ธนาคารกำหนด โดยสามารถเพิ่ม ลด จำนวนผู้เข้าใช้ระบบงานได้ตามที่ธนาคารเห็นสมควร

กิตติ
5

3.2.2.7 ระบบจัดการฐานข้อมูลผู้ขอรับบริการ (Database Management System) มีคุณสมบัติและความสามารถอย่างน้อย ดังนี้

- (1) สามารถกำหนดระดับความสามารถเข้าถึงระบบของผู้ใช้งานได้
- (2) สามารถจัดการสำรองข้อมูล (Backup & Restore) ระบบติดต่อลูกค้า (Contact Management) ได้ (การสำรองข้อมูลให้เป็นไปตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร)
- (3) สามารถโอนย้ายข้อมูล (Export) ออกไปในระบบอื่น ๆ ในรูปแบบ Excel, Word, Pdf, Txt File ได้เป็นอย่างน้อย
- (4) สามารถทำงานในลักษณะเครือข่าย ใช้งานร่วมกับโปรแกรมระบบฐานข้อมูลสัมพันธ์ชนิด SQL Server เป็นอย่างน้อย
- (5) จะต้องเก็บ Log File ได้เพื่อสามารถตรวจสอบกับการใช้งานของผู้ใช้งานได้
- (6) ต้องสามารถ Migrate Data ข้อมูล CRM ปัจจุบันของธนาคารให้สามารถใช้งานได้กับระบบ Contact Center ที่ผู้รับจ้างนำเสนอ ให้แล้วเสร็จภายใน 120 วัน นับแต่วันที่ได้รับข้อมูลจากธนาคาร โดยข้อมูลตั้งต้นเป็นข้อมูลย้อนหลังไม่น้อยกว่า 3 ปี ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการดำเนินกิจกรรมเกี่ยวกับการโอนย้ายระบบทั้งหมด

3.2.2.8 ระบบคลังข้อมูลความรู้ (Knowledge Base System) มีคุณสมบัติและความสามารถอย่างน้อย ดังนี้

- (1) สามารถค้นหาข้อมูลได้ทั้งจากฐานข้อมูล File ประเภทต่าง ๆ เช่น Word, Excel, HTML, Text File, Power Point เป็นต้น
- (2) สามารถสร้างแนวทางการแก้ปัญหาและจัดเก็บในระบบฐานข้อมูลเพื่อใช้เป็น Knowledge Base สำหรับการแก้ไขปัญหา
- (3) สามารถแสดงสคริปต์ในการรับสายสำหรับพนักงานรับสาย (Agent) ที่ให้บริการ ซึ่งสคริปต์ที่แสดงจะขึ้นอยู่กับ Skill ของพนักงานรับสาย (Agent) แต่ละคน
- (4) สามารถค้นหาเรื่องได้จากชื่อเรื่อง (Title) คำสำคัญ (Keyword) เนื้อหาสำคัญ (Tag) ที่อยู่ใน Knowledge Base รวมทั้งส่วนใดส่วนหนึ่งของเนื้อหา ได้ทั้งภาษาไทย และภาษาอังกฤษ
- (5) สามารถเพิ่มเติม/ แก้ไขหัวข้อ และเนื้อหาของ Knowledge Base โดยได้รับอนุมัติจากผู้มีอำนาจหน้าที่ในการแก้ไขข้อมูลเท่านั้น
- (6) สามารถจัดเก็บไฟล์หรือเชื่อมโยงกับ File ข้อมูลได้แก่ HTML, Word, Image File, Database, Power Point, Pdf ได้เป็นอย่างน้อย
- (7) การแสดงผลการค้นหา ต้องสามารถเรียงลำดับผลลัพธ์ตามลำดับความสำคัญของเรื่อง หรือตามข้อกำหนด
- (8) มีการจัดเก็บและแสดงบทความหรือข้อมูลที่ถูกเรียกดูบ่อย ๆ (FAQ)
- (9) ผู้ใช้งานทำการแก้ไขหัวข้อและเนื้อหาได้ โดยข้อมูลที่ถูกแก้ไข จะต้องได้รับการอนุมัติจากผู้รับผิดชอบ Content Team ก่อนประกาศใช้งาน
- (10) จัดเก็บหรือนำเข้าข้อมูลในรูปแบบอิเล็กทรอนิกส์ไฟล์ (File Import) โดยมีรูปแบบไม่น้อยกว่าที่ระบุดังนี้ HTML, Word, Excel, Image File, PDF, Text File
- (11) ระบุรายละเอียดของข้อมูลองค์ความรู้ เป็นอย่างน้อยดังนี้
 - 11.1 หมวดหมู่
 - 11.2 หัวเรื่ององค์ความรู้
 - 11.3 เนื้อหา/รายละเอียด
 - 11.4 แหล่งที่มาของข้อมูลหรือบทความ



คิด

๙.๙๙๙

๙.๙๙๙

๙.๙๙๙

๙.๙๙๙

11.5 วันที่สร้างข้อมูลหรือบทความ

11.6 การเผยแพร่หรือไม่เผยแพร่ข้อมูลหรือบทความ

11.7 วันที่ต้องการให้ เผยแพร่ - สิ้นสุด ข้อมูลหรือบทความ

11.8 รหัสผู้ดำเนินการ

11.9 หมายเหตุ

(12) ผู้ใช้ระบบสามารถจัดกลุ่มข้อมูลองค์ความรู้เป็นหมวดหมู่ตามประเภท และ
แนวทางการแก้ไขปัญหาตามความต้องการได้

(13) ผู้ใช้ระบบสามารถสร้างรูปแบบของบทความ (Article Template) เพื่อ
กำหนดการแสดงผลของข้อมูลองค์ความรู้ได้

(14) ผู้ใช้ระบบสามารถให้คะแนน (Rating) และแสดงความคิดเห็น
(Comment) สำหรับแต่ละข้อมูลองค์ความรู้เพื่อให้ผู้ดูแลข้อมูลองค์ความรู้นำไปใช้ในการประเมินคุณภาพได้

(15) จัดเก็บข้อมูลสถิติ และประวัติการเรียกใช้ข้อมูลองค์ความรู้ได้

(16) แจ้งเตือนในกรณีที่มีการสร้างข้อมูลความรู้ใหม่ให้ผู้ใช้ระบบทราบได้

(17) มีการแจ้งเตือน กรณีที่ข้อมูลองค์ความรู้กำลังจะหมดอายุ ให้ผู้ดูแลระบบ
(Administrator) สามารถบริหารจัดการข้อมูลองค์ความรู้ได้

(18) บริหารจัดการฐานข้อมูลองค์ความรู้ที่หมดอายุไปแล้ว เพื่อให้สามารถเรียก
ข้อมูลองค์ความรู้กลับมาใช้งานใหม่ได้

(19) มีการกำหนดสิทธิในการเพิ่มข้อมูลหรือเปลี่ยนแปลงในฐานข้อมูลความรู้

(20) สามารถกระจายข้อมูลในกลุ่มผ่านทาง Message Broadcasting เป็น
Real time ได้ เพื่อให้พนักงานรับสาย (Agent) ทราบถึง Campaign หรือ Promotion ใหม่ ๆ

3.2.2.9 ระบบสื่อสารและรับคำสั่งงานด้วยเสียงผ่านโทรศัพท์ (Speech Recognition)
ที่เป็นปัญญาประดิษฐ์ (Artificial Intelligence: AI) มีคุณสมบัติและความสามารถอย่างน้อย ดังนี้

(1) สามารถทำงานแบบ Self Service ได้ โดยไม่ต้องส่งสายนั้นไปยังพนักงาน
รับสาย (Agent)

1.1 ให้บริการตอบคำถามที่มักพบบ่อย (Frequently Asked Questions)

1.2 ให้บริการตอบรับการสอบถามหมายเลขโทรศัพท์ของหน่วยงาน และ/
หรือสามารถส่งข้อมูลไปยังระบบโทรศัพท์ของธนาคาร เพื่อโอนสายไปยังหน่วยงานนั้น ๆ

1.3 ให้บริการแจ้งข้อมูล ประกาศข่าวสาร

1.4 ให้บริการสอบถามความพึงพอใจของการใช้บริการระบบ โดยผู้ขอรับ
บริการสามารถพูดให้คะแนน หรือวิธีอื่น ๆ ที่ธนาคารร้องขอได้

1.5 ให้บริการสอบถามยอดค้างชำระบัตรเครดิต (Outstanding Balance)

1.6 ให้บริการสอบถามยอดคงเหลือบัตรเครดิต (Balance Enquiry)

1.7 ให้บริการระบุตัวตน (Identification) และการยืนยันตัวตน
(Verification) ก่อนให้บริการข้อมูลส่วนบุคคล

(2) สามารถให้ผู้ขอรับบริการเลือกว่าจะใช้บริการ Self Service หรือต้องการ
ติดต่อพนักงานรับสาย (Agent) ได้

(3) สามารถรับสายผู้ขอรับบริการ โดยใช้เวลาไม่เกิน 3 วินาที

(4) มีการใช้เทคโนโลยีการทำความเข้าใจภาษาพูด Natural Language
Processing (NLP), Speech Recognition, Natural Language Understanding (NLU) ระบบต้องสามารถ
เข้าใจความต้องการของลูกค้า (Intent) จากบริบทของการสนทนาได้

5 W 610
[Handwritten signatures and initials]

(5) ต้องรองรับภาษาไทย, ภาษาอังกฤษ และภาษาอื่น ๆ ได้ในอนาคต

(6) ต้องรองรับการ Training AI ได้โดยอัตโนมัติ เมื่อมีการตอบคำถามหรือเรียนรู้จากการติดต่อของลูกค้า

(7) ระบบต้องรองรับการตรวจสอบสถานะการทำงาน การค้นหา เรียกดูรายงาน ฟังเสียงการสนทนา เพื่อตรวจสอบความแม่นยำของระบบได้ โดยสามารถดูข้อมูลได้ในลักษณะรายวัน รายสัปดาห์ และรายเดือนได้เป็นอย่างดี

(8) สามารถนำเข้าไฟล์ (Import) เพื่อฝึกฝนหุ่นยนต์ โดยใช้ระยะเวลาในการนำเข้าข้อมูล (Import File) ขึ้นอยู่กับการอัปเดตข้อมูลของธนาคาร โดยผู้รับจ้างต้องจัดให้มีพนักงานในการฝึกฝน(Training) ข้อมูลแก่ AI และสามารถส่งออกไฟล์ (Export File) ในรูปแบบ Pdf, Word, Excel, Txt ได้เป็นอย่างดี

(9) สามารถทำงานร่วมกับระบบกระจายสายโทรศัพท์อัตโนมัติ (ACD/CTI) โดยส่งข้อมูลจากระบบ AI (Speech Recognition) ไปยังระบบ ACD/CTI เพื่อโอนต่อไปยังพนักงานรับสาย (Agent) ที่เหมาะสมได้ รวมทั้งสามารถส่งข้อมูลการติดต่อและการสนทนาของผู้ขอรับบริการไปยังหน้าจอของพนักงานรับสาย(Agent) ได้

(10) สามารถทำงานแบบ Machine Learning (ML) หรือ AI ได้

(11) สามารถรองรับการให้บริการแบบรู้จำเสียงอัตโนมัติ (Automatic Speech Recognition : ASR) แปลงเสียง (Voice) เป็นข้อความ (Text) และเข้าใจภาษาพูดธรรมชาติ (Natural Language Understanding) สามารถวิเคราะห์และดำเนินการตามบริการที่กำหนดไว้ได้ถูกต้อง โดยระบบต้องรองรับการให้บริการภาษาไทย คำศัพท์ภาษาอังกฤษและคำศัพท์เฉพาะภาษาอังกฤษ เช่น CBS, LOPs, MyMo เป็นต้น

(12) สามารถแปลงข้อความ (Text) ให้เป็นเสียง (Voice) ในลักษณะ Text to Speech (TTS) ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ

(13) สามารถเก็บฐานข้อมูล (Database) โดยสามารถบันทึกวัน-เวลา เบอร์โทรศัพท์ของลูกค้า ข้อความที่ระบบได้ยิน ข้อความที่ระบบเข้าใจ ทั้งนี้ระบบต้องไม่บันทึกข้อมูลส่วนตัวลูกค้าเมื่อลูกค้าตอบคำถามส่วนตัว เช่น รหัส PIN เป็นต้น

(14) สามารถเชื่อมต่อกับระบบงานอื่น ๆ ของธนาคารที่จำเป็นตลอดจนฐานข้อมูล ผ่าน API หรือ Web Services ที่ทางธนาคารจัดเตรียมไว้เพื่อดึงข้อมูลที่เกี่ยวข้องมาใช้ในการตอบคำถาม

(15) สามารถตัดเสียงรบกวนได้

(16) สามารถวิเคราะห์เสียงพูดและแปลงเป็นข้อความเพื่อให้ใช้งานกับระบบตอบรับอัตโนมัติ (IVR) ด้วยเทคโนโลยี Speech Recognition ได้

(17) สามารถทำรายการและโอนสายไปยังพนักงานได้อย่างถูกต้อง และกำหนดให้มีการแจ้งยืนยันการทำรายการกับผู้ขอรับบริการได้

(18) ในกรณีที่ระบบไม่สามารถวิเคราะห์เสียงพูดของผู้ขอรับบริการได้ จะต้องโอนสายไปให้พนักงานเพื่อให้บริการแทน

(19) สามารถให้บริการระบบ Speech Recognition ที่สื่อสารและรับคำสั่งงานด้วยเสียงผ่านโทรศัพท์ ให้บริการได้พร้อมกันอย่างน้อย 50-80 คู่สาย ตลอด 24 ชั่วโมง และ/หรือ ตามที่ธนาคารร้องขอ

(20) ต้องมีแอปพลิเคชันในลักษณะ GUI แบบ Web-based สำหรับให้พนักงานของธนาคาร สามารถทำงานได้อย่างน้อย ดังนี้

5 W กัดก
[Handwritten signatures and initials]

20.1 สามารถปรับปรุง แก้ไขข้อความเพื่อใช้ในการประกาศ โดยใช้หลักการ Text to Speech (TTS)

20.2 สามารถเพิ่ม - ลด และกำหนดสิทธิการใช้งานของ User และต้องมีการบันทึก (Audit Log)

20.3 สามารถแสดงผลข้อมูลประสิทธิภาพการทำงาน และสถิติการทำงาน และสถิติของระบบ ในลักษณะ Dashboard ได้ อย่างน้อย ดังนี้

20.3.1 สถานะการทำงานของระบบในลักษณะ Media เช่น จำนวนสายที่ให้บริการตามช่วงเวลา จำนวน Hangup call

20.3.2 สถิติของระบบ เช่น จำนวนรายการที่ระบบให้บริการสำเร็จ และไม่สำเร็จ จำนวนสายที่โอนสายไปยังบริการต่าง ๆ และจำนวนสายที่ให้บริการแต่ละประเภท

(21) สามารถออกรายงานแบบรายละเอียด แบบสรุป โดยสามารถดูข้อมูลได้ในลักษณะตามช่วงวันและเวลาที่ระบุ รายวัน รายสัปดาห์ รายเดือน รายปี และ/หรือ เลือกตามโครงสร้างหน่วยงาน โดยต้องสามารถ Export เป็นไฟล์ในรูปแบบ PDF Excel Word ได้อย่างน้อย ดังนี้

21.1 รายงานแสดงจำนวนสายที่รับและโอนสายไปยังบริการต่าง ๆ

21.2 รายงานจำนวนรายการที่ระบบให้บริการสำเร็จ และไม่สำเร็จ

21.3 รายงานแสดงสถานะการทำงานของระบบ Speech Recognition

21.4 รายงานแสดงระยะเวลาการให้บริการ

21.5 รายงานแสดงรายการที่ให้บริการแต่ละประเภท

21.6 รายงานแสดงความพึงพอใจในการให้บริการ

21.7 รายงานประสิทธิภาพความพร้อมใช้งานของระบบ

21.8 รายงานประสิทธิภาพของระบบที่สามารถทำงานแทนพนักงาน

รับสาย (Agent)

21.9 รายงานอื่น ๆ ที่ธนาคารร้องขอเพิ่มเติม

(22) สามารถส่งออก raw data ของรายงานทั้งหมด และมี icon ที่สามารถโหลด raw data ผ่านหน้า web GUI ได้ โดยมีข้อมูลอย่างน้อยดังนี้

22.1 วันและเวลาที่โทรมา

22.2 ผู้ขอรับบริการ

22.3 ขอรับบริการเรื่องอะไร

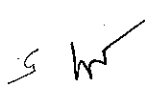
22.4 ระบบให้บริการอย่างไร/ปลายทางโอนไปไหน

(23) ดำเนินการจัดทำ Performance Tuning ของระบบ Speech Recognition ให้ทำงานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ถูกต้องแม่นยำ และตอบสนองอย่างรวดเร็ว

(24) หากระบบ Service Down ต้องสามารถส่งข้อความเตือนผู้รับผิดชอบทาง E-mail ได้เป็นอย่างน้อย

ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องจัดให้มีพนักงานบริการให้คำแนะนำ และแก้ไขปัญหาเกี่ยวกับระบบ Speech Recognition ตลอดเวลา และดำเนินการนำเข้าสู่ข้อมูลที่เกี่ยวข้องเข้าสู่ระบบ Speech Recognition ตลอดระยะเวลาสัญญาพร้อมทั้งต้องจัดทำคู่มือการใช้งานการเข้าถึง web GUI ที่แสดง dashboard และต้องจัดทำคู่มือรายละเอียดการอ่านรายงาน เช่น Definition และการคำนวณ % รายงานทั้งหมดให้ทางธนาคารทราบโดยละเอียด

3.2.2.10 ระบบตรวจสอบและควบคุมคุณภาพ (Quality Control and Monitoring System) มีคุณสมบัติหรือความสามารถอย่างน้อย ดังนี้

5     

- #### 3.2.2.11 ระบบรายงาน (Reporting System)

- ### 3.2.2.12 การสำรองข้อมูล (Backup) ✓

3.2.3 พื้นที่ในการปฏิบัติงาน และ/หรือเป็นสถานที่ปฏิบัติงานตามที่ธนาคารกำหนด

3.2.3.2 สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (DR Site) ไม่น้อยกว่าร้อยละ 20 ของสถานที่

ปฏิบัติงานหลัก ต้องไม่ใช่บริเวณพื้นที่เดียวกันกับสถานที่ปฏิบัติงานหลัก และสามารถเดินทางโดยระบบขนส่งสาธารณะ โดยใช้เวลาเดินทางไม่เกิน 2 ชั่วโมง

3.2.3.3 ห้องทำงานสำหรับพนักงานของธนาคารที่ได้รับมอบหมายให้ดูแลโครงการ จำนวนไม่น้อยกว่า 20 ที่นั่ง พร้อมอุปกรณ์สำนักงาน และอุปกรณ์คอมพิวเตอร์ที่จำเป็น โดยแยกสัดส่วน พนักงานของธนาคารกับพนักงานรับสาย (Agent) อย่างชัดเจน และมีจอมอนิเตอร์ (Dashboard) ขนาดไม่น้อยกว่า 55 นิ้ว รองรับความละเอียด LED เป็นอย่างน้อย สำหรับตรวจสอบและควบคุมการปฏิบัติงานของ พนักงานรับสาย (Agent)

3.2.3.4 จัดที่นั่งพร้อมอุปกรณ์คอมพิวเตอร์และอุปกรณ์ต่างๆ ที่จำเป็น จำนวน 15 ที่นั่ง สำหรับพนักงานของธนาคารที่มีหน้าที่ประสานงานการให้บริการ ภายในพื้นที่ปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent)

3.2.3.5 ห้องประชุมขนาดไม่น้อยกว่า 20 ที่นั่ง

3.2.3.6 ต้องจัดเตรียมพื้นที่และอุปกรณ์ให้เพียงพอต่อกิจกรรมต่าง ๆ ใน GSB Contact Center ตามมาตรฐานศูนย์ให้บริการ Contact Center ได้แก่ ห้องฝึกอบรม พื้นที่สำหรับจัดเก็บเครื่องคอมพิวเตอร์แม่ข่ายและหน่วยบันทึกข้อมูล (Server-Storage Room) ตู้เก็บของใช้ของพนักงานรับสาย Agent (Locker Room) ห้องพักผ่อนสำหรับพนักงานรับสาย (Agent) ห้องรับประทานอาหาร พร้อมอุปกรณ์อำนวยความสะดวกต่าง ๆ เป็นต้น โดยจะต้องแยกเป็นสัดส่วนโดยเฉพาะสำหรับผู้ปฏิบัติงาน GSB Contact Center เท่านั้น

3.2.3.7 สถานที่ให้บริการ ทั้งสถานที่ให้บริการหลัก (DC Site) และสำรอง (DR Site) ผู้รับจ้างจะเป็นผู้รับผิดชอบค่าใช้จ่ายในการดำเนินการปรับปรุงสถานที่ ค่าอุปกรณ์ ค่าสาธารณูปโภค ค่าเชื่อมต่อโครงข่าย ค่าที่จอดรถของพนักงานธนาคาร และอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการในโครงการนี้ทั้งหมด

3.2.3.8 ต้องมีการติดตั้งกล้องวงจรปิด (CCTV) ที่เพียงพอ สำหรับการตรวจสอบการทำงาน และเพื่อความปลอดภัย โดยนำเสนอผังการติดตั้งกล้องฯ ให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุเห็นชอบ

3.2.3.9 จัดให้มีพนักงานรักษาความปลอดภัยเทศหญิง ตลอด 24 ชั่วโมง เพื่อตรวจการนำอุปกรณ์สื่อสาร เข้า-ออก ตลอดจนวัสดุอุปกรณ์อื่นใด ที่สามารถใช้บันทึกข้อมูลของธนาคาร

3.2.3.10 สถานที่ปฏิบัติงานจะต้องถูกแบ่งแยกเป็นสัดส่วน สำหรับการปฏิบัติงาน GSB Contact Center โดยเฉพาะ ไม่รวมกับผู้จ้างเหมาบริการรายอื่น ๆ และในกรณีที่มิบริการของรายอื่นที่อยู่ในอาคารเดียวกันนั้น จะต้องไม่มีความเสี่ยงในการเกิดปัญหาในการบริหารจัดการบุคลากรของ GSB Contact Center

3.2.3.11 มีห้องทำงานของทีมบริหารของผู้รับจ้าง แยกจากพื้นที่ปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent)

3.2.3.12 ต้องนำเสนอแผนการวางโครงสร้างสถานที่ปฏิบัติงานตามมาตรฐาน PCI/DSS ให้ธนาคารรับทราบ โดยธนาคารสามารถปรับเปลี่ยนโครงสร้างตามความจำเป็น และความเหมาะสมเพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปอย่างมีประสิทธิภาพ

3.2.3.13 มีระบบไฟฟ้าสำรอง (UPS หรือ Generator) เพื่อรองรับการให้บริการได้อย่างต่อเนื่องไม่น้อยกว่า 4 (สี่) ชั่วโมง ในจำนวนของการให้บริการที่มีจำนวนที่นั่งสูงสุด นับจากเกิดเหตุไฟฟ้าหลักขัดข้อง

3.2.3.14 มี Link เชื่อมต่อระบบงานหลักทุกระบบระหว่างสถานที่ปฏิบัติงาน รวมถึงสถานที่ปฏิบัติงานสำรอง และมี Link สำรองสำหรับระบบงานหลัก *

การเชื่อมต่อระหว่างอาคาร	Bandwith
ธนาคาร อาคาร 4 <--> สถานที่ปฏิบัติงานหลัก (ลิ้งค์หลัก)	20 Mbps
ธนาคาร อาคาร 4 <--> สถานที่ปฏิบัติงานหลัก (ลิ้งค์สำรอง)	20 Mbps
ธนาคาร อาคาร 18 <--> สถานที่ปฏิบัติงานหลัก (ลิ้งค์หลัก)	15 Mbps
ธนาคาร อาคาร 18 <--> สถานที่ปฏิบัติงานหลัก (ลิ้งค์สำรอง)	15 Mbps

*

รณิณ ๕ ๗

การเชื่อมต่อระหว่างอาคาร	Bandwith
สถานที่ปฏิบัติงานหลัก <--> สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง	20 Mbps
เชื่อมต่อภายในธนาคาร อาคาร 4 <--> อาคาร 18	8 Mbps
อินเทอร์เน็ต ณ สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	10/10 Mbps
ธนาคาร อาคาร 4 <--> สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (ลิงค์หลัก)	20 Mbps
ธนาคาร อาคาร 18 <--> สถานที่ปฏิบัติงานสำรอง (ลิงค์หลัก)	15 Mbps

3.2.4 พนักงานประจำศูนย์ GSB Contact Center

ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาบุคลากรสำหรับให้บริการ GSB Contact Center โดยเฉพาะไม่ปะปนกับการให้บริการอื่น ๆ ที่ผู้รับจ้างให้บริการอยู่ในเวลาเดียวกัน ดังนี้

3.2.4.1 ปฏิบัติงานตามวันทำการของธนาคาร มาปฏิบัติงานประจำ ณ สถานที่ให้บริการ GSB Contact Center ตลอดช่วงเวลาการปฏิบัติงานของธนาคาร (Office Hour)

(1) หัวหน้าฝ่ายปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการ (Operation Site Manager)

ต้องมีหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการ (Operation Site Manager) จำนวน 1 คน ซึ่งมีประสบการณ์ในการบริหารงาน Contact Center ในธุรกิจสถาบันการเงิน หรือ ธุรกิจประกันภัย และมีประสบการณ์เกี่ยวกับบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต อย่างน้อย 3 ปี และมีหนังสือรับรองจากสถาบันการเงิน หรือ ธุรกิจประกันภัย

(2) ผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการ (Assistant Operation Site Manager)

ต้องมีผู้ช่วยหัวหน้าฝ่ายปฏิบัติงานประจำศูนย์บริการ (Assistant Operation Site Manager) จำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน ซึ่งมีประสบการณ์ในการบริหารงาน Contact Center ในธุรกิจสถาบันการเงิน หรือ ธุรกิจประกันภัย อย่างน้อย 2 ปี และมีหนังสือรับรองจากสถาบันการเงิน หรือธุรกิจประกันภัย และมีประสบการณ์เกี่ยวกับบัตรเครดิตหรือบัตรเดบิต อย่างน้อย 1 ปี

(3) พนักงานตรวจสอบและประเมินคุณภาพการบริการ (Quality Assurance: QA)

ต้องจัดให้มีพนักงานตรวจสอบและประเมินคุณภาพการบริการ (QA) จำนวนไม่น้อยกว่า 4 คน ซึ่งมีประสบการณ์ในการตรวจสอบและประเมินคุณภาพการบริการงาน Contact Center

(4) พนักงานประสานงานข้อมูล

ต้องจัดให้มีพนักงานประสานงานข้อมูลจำนวนไม่น้อยกว่า 2 คน เพื่อประสานงานข้อมูลกับธนาคารและปรับปรุงข้อมูลในฐานข้อมูลให้เป็นปัจจุบัน

(5) พนักงานดูแลระบบ/วิศวกรระบบ Contact Center

ต้องจัดให้มีพนักงานดูแลระบบ/วิศวกรระบบ Contact Center จำนวนไม่น้อยกว่า 1 คน เพื่อดูแลระบบงานต่าง ๆ ของโครงการให้ดำเนินงานได้อย่างต่อเนื่อง

กรณีที่พนักงาน ตามข้อ 3.2.4.1 (1) - 3.2.4.1 (5) ไม่สามารถมาปฏิบัติงานได้ ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งพนักงานสำรองที่ธนาคารยอมรับได้ มาปฏิบัติงานภายในเวลาไม่เกิน 4 ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งจากธนาคาร

3.2.4.2 ปฏิบัติงานเป็นผลัดหมุนเวียนตลอด 24 ชั่วโมง

(1) พนักงานให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent)

ต้องจัดให้มีพนักงานให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent) โดยมีจำนวนพนักงานต่อเดือนไม่น้อยกว่า ดังนี้

5 hr ต่อวัน

ผลิตภัณฑ์	MyMo & IB (คน)	Credit Card และ สินเชื่อบัตรเงินสด (คน)	ATM (คน)	1115 (คน)	Nonvoice (คน)	รวม (คน)
Agent ให้บริการ	60	60	30	60	20	230

หมายเหตุ: ธนาคารสามารถปรับสัดส่วนจำนวน Agent ที่ให้บริการในแต่ละผลิตภัณฑ์ ได้ตามที่ธนาคารเห็นสมควร

(2) พนักงานระดับหัวหน้างาน (Supervisor)

ต้องจัดให้มีหัวหน้างาน (Supervisor) ผ่านการปฏิบัติงาน Contact Center ในธุรกิจสถาบันการเงิน หรือ ธุรกิจประกันภัย อย่างน้อย 2 ปี เพื่อควบคุมการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent) ทั้งนี้ ธนาคารสามารถปรับเปลี่ยนจำนวน Supervisor ปฏิบัติงานในแต่ละวันได้ตามสถานการณ์ โดยคำนึงถึงผลการปฏิบัติงานเป็นสำคัญและอัตราส่วน Agent ต่อ Supervisor 1 คน On Time ดังนี้

งาน	อัตราส่วน Agent ต่อ Supervisor 1 คน
ปฏิบัติงานด้านบัตรเดบิต	10 คน
ปฏิบัติงานด้านบัตรเครดิตและสินเชื่อบัตรเงินสด	5 คน
ปฏิบัติงานด้าน Digital Banking (Internet Banking / Corporate Internet Banking / MyMo)	10 คน
ปฏิบัติงานให้บริการข้อมูลผลิตภัณฑ์ทั่วไปและข้อมูล ประชาสัมพันธ์ของธนาคาร	10 คน
ปฏิบัติงานด้าน Non-voice	10 คน

* เศษของจำนวน Agent ให้ปัด Supervisor ขึ้นเป็น 1 คน

3.2.4.3 รายละเอียดของการปฏิบัติงาน

(1) ต้องจัดให้มีพนักงานรับสาย (Agent) ปฏิบัติงานตามกลุ่ม Skill ที่ธนาคารกำหนดโดยพนักงานรับสาย (Agent) ต้องมี Skill หลัก 1 Skill และ Skill สำรองอีกอย่างน้อย 1 Skill หากสายที่ถูกคัดต่อเข้ามาที่ Skill หลักแล้วสายไม่ว่าง สายนั้นจะถูกโอนไปยังพนักงานรับสาย (Agent) ที่ว่างอยู่ใน Skill สำรองทันที

(2) ต้องจัดสรรพนักงานรับสาย (Agent) ให้เหมาะสมและสอดคล้องกับปริมาณสายในแต่ละช่วงเวลาของแต่ละวัน เพื่อให้การปฏิบัติงานเป็นไปตามมาตรฐานการให้บริการ (Service Level Agreement) ข้อ 3.2.7.2 ทั้งนี้ การจัดสรรพนักงานรับสาย (Agent) ต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ

(3) ต้องมีพนักงานรับสาย (Agent) ที่มีทักษะทางภาษาอังกฤษ (English Skills) (หมายถึงสามารถฟังและพูดภาษาอังกฤษเพื่อสื่อสารกับลูกค้าให้เข้าใจได้เป็นอย่างดี) อย่างน้อยร้อยละ 10 (สิบ) ของจำนวนพนักงานรับสาย (Agent) ทั้งหมดที่ธนาคารกำหนด ทั้งนี้ต้องมีประจำอย่างน้อยช่วงเวลาละ 2 คน

(4) ต้องดำเนินการสำรองพนักงานรับสาย (Agent) อย่างน้อยร้อยละ 10 (สิบ) ของจำนวนพนักงานรับสาย (Agent) ทั้งหมดที่ธนาคารกำหนด ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งพนักงานที่สำรองไว้มาปฏิบัติงานภายในเวลาไม่เกิน 4 ชั่วโมง นับจากเวลาที่ได้รับแจ้งจากธนาคาร โดยผู้รับจ้างต้องจัดส่งทะเบียนรายชื่อพนักงานที่สำรองให้กับธนาคารทุกวันพร้อมกับรายงานการปฏิบัติงาน

(5) ต้องจัดทำ Dialogue หรือ Script เพื่อใช้เป็นมาตรฐานการให้บริการของพนักงานให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent) ในการให้บริการข้อมูลได้อย่างถูกต้อง ตามข้อมูลที่มีอยู่ในระบบคลังข้อมูลความรู้ (Knowledge Based System) และเป็นไปตามมาตรฐานด้วยถ้อยคำและวาจาที่สุภาพ

5 16 ลัก

เพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีของธนาคาร ทั้งนี้ จะต้องนำเสนอขอความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ก่อนการนำไปใช้งานและปรับปรุงให้ทันสมัยเสมอ

(6) ผู้รับจ้างต้องส่งรายชื่อพนักงานทั้งหมดให้ธนาคารรับทราบเป็นหนังสือ กรณี มีการเข้าใหม่และ/ หรือลาออกของพนักงาน ผู้รับจ้างต้องแจ้งให้ธนาคารทราบโดยเร็วไม่เกิน 3 วันนับจาก ทราบผล หรืออยู่ในดุลพินิจของธนาคาร

(7) การให้บริการข้อมูลแก่ผู้ขอรับบริการจะต้องดำเนินการด้วยความชำนาญ และสามารถโต้ตอบกับผู้ขอรับบริการแบบมีจิตวิทยาโดยมุ่งเน้นความพึงพอใจแก่ผู้ขอรับบริการซึ่งธนาคารจะ สุ่มตรวจสอบการให้บริการ หากธนาคารแจ้งเตือนข้อผิดพลาด หรือมีข้อเสนอแนะให้ผู้รับจ้างปรับปรุงแก้ไขโดยเร็ว

(8) หากการบริหารงาน และ/หรือการปฏิบัติงานไม่มีประสิทธิภาพ ธนาคาร สามารถแจ้งขอเปลี่ยนแปลงผู้บริหารและ/หรือพนักงานปฏิบัติงานได้

(9) กรณีที่ผู้รับจ้างให้บริการข้อมูลไม่ถูกต้อง ทำให้ลูกค้าหรือธนาคารอมสินได้รับความเสียหาย ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ผู้รับจ้างจะต้องปฏิบัติตามคำวินิจฉัยของธนาคารและถือเป็นที่สุด

3.2.4.4 คุณสมบัติของพนักงานให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent) ของธนาคารอมสิน ผู้รับจ้างต้องรับรองคุณสมบัติของพนักงาน ดังนี้

(1) เพศชายหรือหญิง วุฒิการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพชั้นสูง (ปวส.) หรือ อนุปริญญาหรือเทียบเท่าขึ้นไป หรือกรณีมีวุฒิการศึกษาประกาศนียบัตรวิชาชีพ (ปวช.) หรือมัธยมศึกษาปีที่ 6 (ม.6) ต้องมีประสบการณ์ที่เกี่ยวข้องด้านบัตรเครดิตของธนาคารไม่น้อยกว่า 3 ปี

(2) สุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรงซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการ ปฏิบัติงาน

(3) มีความรู้ความสามารถในการใช้ Personal Computer ได้เป็นอย่างดี โดยพิมพ์ข้อมูลได้ทั้งภาษาไทย, ภาษาอังกฤษ และสามารถใช้เครื่องใช้สำนักงานอื่น ๆ ได้

(4) ผ่านการฝึกอบรมเกี่ยวกับทักษะการให้บริการหรือผ่านการอบรมหลักสูตร ที่เหมาะสมสำหรับการให้บริการ Contact Center

(5) เป็นผู้มีใจรักในงานบริการ มีน้ำเสียงนุ่มนวลเป็นมิตร มีมนุษยสัมพันธ์ที่ดี และสามารถควบคุมอารมณ์ได้ดี

(6) มีทักษะในการแก้ไขปัญหาเฉพาะหน้า วิเคราะห์ข้อมูลและจับประเด็นได้ดี

(7) ผ่านการตรวจสอบประวัติ และความประพฤติจากกองทะเบียนประวัติ อาชญากรรมสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยไม่เคยมีประวัติอาชญากรรม และระหว่างปฏิบัติงานตามสัญญา พนักงานของผู้รับจ้างจะต้องไม่เป็นผู้กระทำความผิดที่มีโทษทางอาญา ไม่ว่าผลคดีจะเป็นประการใด ไม่เป็นผู้มีหนี้สินล้นพ้นตัว หรือถูกศาลสั่งให้เป็นบุคคลล้มละลาย

(8) ไม่เป็นผู้ถูกไล่ออก ปลดออก หรือให้ออกจากงาน กรณีเคยผ่านงานมาก่อนหน้านี้

3.2.4.5 คุณสมบัติของหัวหน้างาน (Supervisor) ของธนาคารอมสิน ผู้รับจ้างต้อง รับรองคุณสมบัติของพนักงาน ดังนี้

(1) เพศชายหรือหญิง วุฒิการศึกษาปริญญาตรี ขึ้นไป

(2) สุขภาพแข็งแรงสมบูรณ์ ไม่เป็นโรคติดต่อร้ายแรงซึ่งเป็นอุปสรรคต่อการ ปฏิบัติงาน

(3) มีความรู้ความสามารถในการใช้ Personal Computer ได้เป็นอย่างดี โดยพิมพ์ข้อมูลได้ทั้งภาษาไทยและภาษาอังกฤษ และสามารถใช้เครื่องใช้สำนักงานอื่น ๆ ได้



(4) มีประสบการณ์ในการปฏิบัติงาน Contact Center ในธุรกิจสถาบันการเงิน หรือธุรกิจประกันภัยไม่น้อยกว่า 2 ปี

(5) มีใจรักในการให้บริการ ควบคุมอารมณ์ได้ดี วิเคราะห์ข้อมูลและจับประเด็นได้ดี สามารถทำงานภายใต้ภาวะกดดันได้

(6) มีประสบการณ์ในการตรวจสอบการปฏิบัติงานของพนักงานรับสาย (Agent)

(7) สามารถจัดสรรบุคลากรอย่างเหมาะสมในการปฏิบัติงาน

(8) สามารถประสานงานกับพนักงานธนาคารในเรื่องการรายงานผลการปฏิบัติงาน และด้านข้อมูลสำหรับปฏิบัติงาน

(9) สามารถควบคุม ประเมินผลและตรวจสอบการปฏิบัติงาน ดูแลความครบถ้วนถูกต้องในการปฏิบัติงาน พร้อมให้คำแนะนำหรือให้ความช่วยเหลือพนักงานรับสาย (Agent) ได้

(10) ผ่านการตรวจสอบประวัติ และความประพฤติจากกองทะเบียนประวัติ อาชญากรรมสำนักงานตำรวจแห่งชาติ โดยไม่เคยมีประวัติอาชญากรรม และระหว่างปฏิบัติงานตามสัญญา พนักงานของผู้รับจ้างจะต้องไม่เป็นผู้กระทำความผิดที่มีโทษทางอาญา ไม่ว่าผลคดีจะเป็นประการใด ไม่เป็นผู้มีหนี้สินส่วนตัว หรือถูกศาลสั่งให้เป็นบุคคลล้มละลาย

(11) ไม่เป็นผู้ถูกไล่ออก ปลดออกหรือให้ออกจากงาน กรณีเคยผ่านงานมาก่อนหน้านี้

3.2.5 มาตรฐานของการปฏิบัติงาน ผู้รับจ้างต้องรับรองมาตรฐานของการปฏิบัติงาน ดังนี้

3.2.5.1 ต้องปฏิบัติงานด้วยความละเอียดรอบคอบ ระวังไม่ให้เกิดความผิดพลาดเสียหาย

3.2.5.2 ต้องมีความรับผิดชอบต่องานที่ปฏิบัติ มีความขยัน อดทน และมีความซื่อสัตย์สุจริต

3.2.5.3 ต้องปฏิบัติงานด้วยความสุภาพเรียบร้อยมีวาจาอ่อนน้อม ควบคุมอารมณ์

ในการให้บริการกับผู้ขอรับบริการของธนาคาร

3.2.5.4 ห้ามนำอุปกรณ์สื่อสารอิเล็กทรอนิกส์และเอกสารเข้า - ออกสถานที่ปฏิบัติงาน

3.2.5.5 ห้ามนำเครื่องมืออุปกรณ์ที่ใช้สำหรับการปฏิบัติงานของธนาคารซึ่งยังมีข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลของธนาคารออกนอกสถานที่ปฏิบัติงาน

3.2.5.6 ห้ามนำบุคคลภายนอกเข้ามายังสถานที่ปฏิบัติงานก่อนได้รับอนุญาต

3.2.5.7 ห้ามนำข้อมูลของลูกค้าและข้อมูลของธนาคารไปเผยแพร่ หรือใช้ประโยชน์ในรูปแบบใด ๆ ทั้งสิ้น

3.2.5.8 ต้องปฏิบัติตามกฎ ระเบียบ ข้อบังคับของธนาคารและกฎหมายที่เกี่ยวข้องอย่างเคร่งครัด

3.2.5.9 ต้องรักษาความลับของลูกค้าและของธนาคารอย่างเคร่งครัด

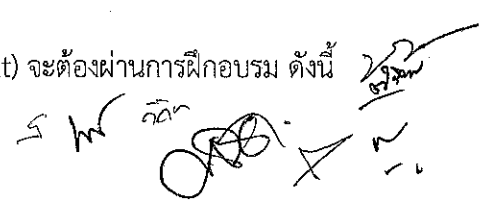
3.2.5.10 ต้องใช้ระบบงานตามที่ธนาคารกำหนดเท่านั้น

3.2.5.11 การให้บริการข้อมูลแก่ผู้ขอรับบริการ จะต้องดำเนินการให้ข้อมูลอย่างถูกต้องตามระเบียบ และคำสั่งของธนาคารออมสิน และเป็นไปตามมาตรฐานเพื่อให้เกิดภาพลักษณ์ที่ดีกับธนาคาร

3.2.5.12 กรณีการให้บริการข้อมูลไม่ถูกต้อง หรือปฏิบัติงานผิดพลาด ทำให้ผู้ขอรับบริการหรือธนาคารได้รับความเสียหาย ทั้งที่เป็นตัวเงินและไม่เป็นตัวเงิน ผู้รับจ้างจะต้องชดเชยค่าเสียหายกรณีปฏิบัติงานผิดพลาดตามข้อ 10.1.1 และให้ถือคำวินิจฉัยของธนาคารเป็นที่สิ้นสุด กรณีที่พนักงานรับสาย (Agent) ถูกร้องเรียน ผู้รับจ้างจะต้องทำการตกเตือนเป็นหนังสือ หากถูกร้องเรียน 3 ครั้งขึ้นไป ต้องให้พนักงานรับสาย (Agent) ผู้นั้นพ้นสภาพจากการปฏิบัติงาน

3.2.6 การฝึกอบรม

3.2.6.1 พนักงานให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent) จะต้องผ่านการฝึกอบรม ดังนี้



- (1) ความรู้พื้นฐานในการให้บริการ (Soft Skill) และจิตวิทยาการให้บริการ
- (2) ความรู้เกี่ยวกับผลิตภัณฑ์และบริการของธนาคารออมสิน
- (3) การใช้งานโปรแกรมระบบบริหารความสัมพันธ์ลูกค้า (CRM)
- (4) การใช้งานโปรแกรมระบบคลังข้อมูลความรู้ (Knowledge Based System)
- (5) การใช้งานโปรแกรมอื่น ๆ ที่เกี่ยวข้อง

3.2.6.2 จะต้องมีการแจ้งข้อมูลข่าวสารใหม่ ทุกครั้งที่มีการมีข้อมูลใหม่หรือมีการเปลี่ยนแปลงข้อมูลให้พนักงานรับสาย (Agent) ที่เข้าปฏิบัติงานในช่วงเวลานั้น ๆ ก่อนปฏิบัติงานจริง 15 นาที เพื่อจะได้รับทราบและตอบคำถามได้อย่างมีประสิทธิภาพ

3.2.6.3 ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมอย่างต่อเนื่อง อย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง โดยมีรายละเอียดตามที่ธนาคารกำหนดเพื่อเพิ่มขีดความสามารถและยกระดับศักยภาพการให้บริการแก่พนักงานรับสาย (Agent)

3.2.6.4 ต้องจัดให้มีการฝึกอบรมในหลักสูตรที่เกี่ยวข้องกับการบริหาร หรือการให้บริการ Contact Center หรือหลักสูตรอื่น ๆ ที่ธนาคารร้องขอแก่พนักงานของธนาคารอย่างน้อย ปีละ 2 หลักสูตร แต่ละหลักสูตรมีผู้เข้ารับการอบรมไม่น้อยกว่า 15 คน โดยผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในการจัดหาสถานที่อบรมและค่าใช้จ่ายที่เกี่ยวข้องในการอบรมทั้งหมด

3.2.6.5 พนักงานให้บริการข้อมูล/พนักงานรับสาย (Agent) จะต้องผ่านการทดสอบความรู้ธนาคารออมสินตามแบบวัดประเมินผลที่ธนาคารกำหนด โดยต้องผ่านเกณฑ์ไม่ต่ำกว่า 85% และจัดให้มีการทดสอบอย่างน้อยปีละ 2 ครั้ง ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องดำเนินการประเมินผลพนักงานให้บริการข้อมูล/พนักงานรับสาย (Agent) โดยใช้แบบทดสอบของผู้รับจ้างอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้ง การประเมินผลต้องผ่านเกณฑ์ 80% และต้องรายงานผลการทดสอบให้ธนาคารรับทราบ

3.2.7 มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (Service Level Agreement)

3.2.7.1 การให้บริการด้านอุปกรณ์ Hardware, Software และอุปกรณ์เครือข่าย

ลำดับ	รายละเอียด	เกณฑ์
1	ในกรณีที่ระบบโทรศัพท์ IP-PBX ไม่สามารถให้บริการได้	ภายใน 30 นาที นับจากเวลาที่ธนาคาร ทราบว่าเกิดเหตุ
2	ในกรณีที่ระบบ Contact Center ไม่สามารถให้บริการเชื่อมโยงข้อมูลกับเครือข่ายของธนาคาร	ภายใน 2 ชั่วโมง นับจากเวลาที่ธนาคาร ทราบว่าเกิดเหตุ
3	ในกรณีระบบงานอื่น ๆ นอกเหนือจากข้อ 1 และ 2 ทำงานผิดปกติบางส่วน แต่เครื่องคอมพิวเตอร์หรือโทรศัพท์ของพนักงานให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent) ยังสามารถให้บริการได้	ภายใน 24 ชั่วโมง นับจากเวลาที่ธนาคาร ทราบว่าเกิดเหตุ
4	กรณีเหตุไฟฟ้าหลักขัดข้องจะต้องมีระบบไฟฟ้าสำรองที่สามารถปฏิบัติงานได้อย่างต่อเนื่อง ในจำนวนที่มีพนักงานให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent) สูงสุด	ไม่น้อยกว่า 4 ชม. นับจากเกิดเหตุไฟฟ้า หลักขัดข้อง
5	กรณีที่ระบบ Speech Recognition ขัดข้อง ผู้รับจ้างต้องดำเนินการแก้ไขให้ระบบสามารถกลับมาให้บริการได้ โดยในระหว่างที่ระบบขัดข้อง ผู้รับจ้างต้องดำเนินการให้พนักงานรับสาย (Agent) สามารถรับโทรศัพท์แทนได้	ภายใน 4 ชั่วโมง นับจากเวลาที่ธนาคาร ทราบว่าเกิดเหตุ

5 W ดัด
[Signature]
[Signature]

ทั้งนี้ ในกรณีที่มิมีเหตุการณ์ร้ายแรง หรือเหตุฉุกเฉินใด ๆ ที่ส่งผลให้ไม่สามารถดำเนินการแก้ไขเหตุขัดข้องได้ตามระยะเวลาที่กำหนดในลำดับที่ 1 และ 2 นั้น ผู้รับจ้างจะต้องจัดหาวิธีหรือแผนสำรองในการรองรับการให้บริการ เพื่อให้ผู้ขอรับบริการสามารถติดต่อขอใช้บริการได้ในเบื้องต้นภายใน 24 ชั่วโมง หลังจากเกิดเหตุขัดข้อง เช่น แผนการปฏิบัติงานในพื้นที่ปฏิบัติงานสำรองกรณีฉุกเฉิน แผนการปฏิบัติงานกรณีพบเหตุขัดข้องในสถานที่ให้บริการ GSB Contact Center

3.2.7.2 การให้บริการ Contact Center ต่อเดือน

ลำดับ	รายละเอียด	เป้าหมาย
1	ร้อยละของจำนวนสายที่ไม่สามารถรับได้ (Abandon Rate)	≤5%
2	ร้อยละของความเร็วในการรับสายภายในเวลาที่กำหนด (Service Level : 90/10)	≥90%
3	Speed of Answer	≤10 Sec.
4	ร้อยละของการโอนสายเพื่อให้ผู้ขอรับบริการประเมินความพึงพอใจ (Transfer call to Customer Satisfaction End Call Survey)	≥80%
5	ร้อยละของความพึงพอใจของผู้ขอรับบริการ (Customer Satisfaction End Call Survey)	≥80%
6	คุณภาพการให้บริการ (Q.A Score) *หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการตรวจสอบต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ	>90%
7	ความถูกต้องในการบันทึกข้อมูลในระบบ (Data Accuracy) *หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการตรวจสอบต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ	>90%
8	ค่าเฉลี่ยเวลาการรับสายตั้งแต่ต้นจนจบสาย (Average Handling Time)	< 5 Min.
9	ผลสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าต่อการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ (Customer Satisfaction)	≥80%
10	ร้อยละความผิดพลาดของงานที่ส่งไปยังหน่วยงานที่รับผิดชอบ	≤5%
11	ร้อยละของงานที่ต้องส่งต่อให้หน่วยงานที่รับผิดชอบภายใน 3 ชั่วโมงยกเว้นกรณีที่ต้องรอเอกสารจากผู้ขอรับบริการ	≥95%

หากผลการประเมินรายเดือนต่ำกว่า (Service Level Agreement) ที่กำหนดไว้ข้อใดข้อหนึ่งในแต่ละงวดงาน ให้จัดทำรายงานชี้แจงถึงสาเหตุดังกล่าว

3.2.7.3 เป้าหมายการให้บริการในช่องทาง Non-Voice ต่อเดือน

ช่องทางการให้บริการ	รายละเอียด	เป้าหมาย
ช่องทาง Social Media ยกเว้น Chatbot (Line)	1) ร้อยละของการตอบคำถามลูกค้าครั้งแรก (First response) ภายใน 15 นาที หลังระบบส่ง Ticket ให้ Agent	≥90%
	2) ร้อยละของการบริหารจัดการ Ticket ให้อยู่ในสถานะ Follow up /Done ภายใน 60 นาที หลังระบบส่ง Ticket ให้ Agent	≥90%
	3) จำนวนการตอบคำถามลูกค้าที่เกิดความผิดพลาดหรือความคลาดเคลื่อนของข้อมูล (Not Pass) *เงื่อนไขการตรวจสอบอาจมีการปรับตาม criteria ที่ธนาคารกำหนด	ไม่เกิน 100 ข้อความ

5 ม. 66
กิตติ
[Signature]
[Signature]

3.2.7.4 เป้าหมายการให้บริการระบบ Speech Recognition ต่อเดือน

ช่องทางการให้บริการ	รายละเอียด	เป้าหมาย
Speech Recognition /Text AI	1) ร้อยละความถูกต้องแม่นยำในการตอบคำถามเบื้องต้นของตัวอย่างสายเรียกเข้า ซึ่งผู้รับจ้างบริการส่งตรวจ* ไม่น้อยกว่า 3,000 สายต่อเดือน *หลักเกณฑ์และเงื่อนไขการตรวจสอบต้องได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ	≥ 70%
	2) ร้อยละการให้บริการระบบ Speech Recognition / Text AI ได้อย่างต่อเนื่องและมีความพร้อมใช้งานในแต่ละเดือน	≥ 80%
	3) ร้อยละความแม่นยำในการโอนสาย (CRR: Call Routing Rate) ของสายที่ถูกโอนทั้งหมด	≥ 70%

3.2.8 ข้อกำหนดการดำเนินการของ GSB Contact Center

3.2.8.1 จัดทำระบบสอบถามความพึงพอใจอัตโนมัติในทุก ๆ สายที่โทรเข้ามา (ส่งสายไปยังระบบอัตโนมัติเพื่อประเมินความพึงพอใจต่อการให้บริการ : Customer Satisfaction End Call Survey)

3.2.8.2 ต้องให้หน่วยงานภายนอก (Third Party) ที่ได้รับความเห็นชอบจากคณะกรรมการตรวจรับพัสดุ ทำการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารต่อการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์เป็นรายเดือน จำนวนกลุ่มตัวอย่างไม่น้อยกว่า 400 ราย แยกตามผลิตภัณฑ์ที่ธนาคารกำหนด ทั้งนี้ หน่วยงานภายนอกดังกล่าวจะต้องเป็นหน่วยงานเอกชน หรือสถาบันการศึกษาที่มีมาตรฐาน

3.2.8.3 จัดหา Software รวมถึง License สำหรับการเชื่อมต่อให้ธนาคารสามารถดูข้อมูล Real Time ของงาน Contact Center ได้ ตลอดจนการปฏิบัติงานต่าง ๆ ที่เกี่ยวข้องกับการให้บริการ Contact Center ณ สถานที่ที่ธนาคารกำหนด

3.2.8.4 จัดทำรายงานผลการปฏิบัติงาน ดังนี้

(1) รายงานผลการปฏิบัติงานตาม SLA (Service Level Agreement) พร้อมทั้งนำเสนอ ปัญหา อุปสรรค และแนวทางแก้ไขปัญหาให้กับธนาคารเป็นรายเดือนและ/ หรือตามที่ธนาคารกำหนด

(2) รายงานผลการสำรวจความพึงพอใจของลูกค้าธนาคารต่อการให้บริการของศูนย์บริการลูกค้าสัมพันธ์ให้กับธนาคารเป็นรายเดือน

(3) รายงานที่เกี่ยวข้องกับการบริหารงาน อาทิเช่น สถิติการรับสาย การให้บริการเรื่องร้องเรียน การวิเคราะห์ปริมาณสายในแต่ละช่วงเวลาเพื่อการบริหารอัตรากำลัง และอื่น ๆ ตามที่ธนาคารกำหนด ให้กับธนาคารเป็นรายเดือนและ/ หรือตามที่ธนาคารกำหนด

(4) รายงานการปฏิบัติงานของพนักงานปฏิบัติงานเป็นผลัดแบบครอบคลุม 24 ชั่วโมง ให้กับธนาคารเป็นรายเดือน

3.2.8.5 จัดทำข้อมูลเพื่อบันทึกเสียงในระบบตอบรับอัตโนมัติตามที่ธนาคารกำหนด และหากธนาคารมีความประสงค์ให้จัดทำข้อมูล พร้อมบันทึกเสียงในเหตุการณ์พิเศษใด ๆ ให้ถือเป็นเนื้อหาที่ต้องจัดทำ โดยไม่คิดค่าใช้จ่าย

3.2.8.6 จัดประชุมหารือกลยุทธในการให้บริการเพื่อการบริหารงานอย่างมีประสิทธิภาพอย่างน้อยเดือนละ 1 ครั้งและ/ หรือตามที่ธนาคารกำหนด

3.2.8.7 ต้องมีการประสานงานข้อมูลกับธนาคาร และทำการปรับปรุงข้อมูลองค์ความรู้ ทุกครั้งที่มีการปรับปรุงข้อมูลใหม่ หรือมีการเปลี่ยนแปลง/เพิ่มเติมข้อมูลตลอดระยะเวลาการให้บริการ และต้องได้รับการยืนยันข้อมูลจากธนาคารก่อนการให้บริการ

5/12/2561
[Signature]
[Signature]
[Signature]

3.2.9 การรักษาความลับของธนาคาร

3.2.9.1 ผู้รับจ้างต้องเก็บรักษาข้อมูลที่เกี่ยวข้องกับธนาคาร ข้อมูลที่ได้รับจากธนาคารไว้เป็นความลับ ทั้งในระหว่างระยะเวลาสัญญาจ้างและสิ้นสุดสัญญาจ้าง โดยผู้รับจ้างจะต้องยินยอมลงนามในสัญญาไม่เปิดเผยข้อมูลของธนาคาร และให้ถือว่าเป็นส่วนหนึ่งของสัญญาจ้างที่จัดทำขึ้นในครั้งนี้

3.2.9.2 ผู้รับจ้างต้องดำเนินการด้านความปลอดภัยและความลับของข้อมูล โดยกำหนดให้ธนาคารเป็นเจ้าของข้อมูลแต่เพียงผู้เดียว ผู้รับจ้างต้องไม่มีการตรวจสอบข้อมูลหรือเอกสารใด ๆ เพื่อวัตถุประสงค์ด้านการค้าหรือการโฆษณาโดยเด็ดขาด

3.2.10 การปฏิบัติงานด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

3.2.10.1 พนักงานรับสาย (Agent), หัวหน้างาน (Supervisor) และทีมงานปฏิบัติงานในโครงการทุกคนต้องมีการอบรม และทำความเข้าใจด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคล

3.2.10.2 จัดให้มีการทดสอบความรู้ความเข้าใจ ด้านการคุ้มครองข้อมูลส่วนบุคคลอย่างน้อยปีละ 1 ครั้ง โดยต้องผ่านเกณฑ์ร้อยละ 90 พร้อมรายงานผลการทดสอบให้ธนาคารทราบ

4. เงื่อนไขการเสนอราคา

4.1 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องปฏิบัติตามขอบเขตของงานจ้างเหมาบริการ GSB Contact Center ธนาคารออมสิน 1115 ทุกประการโดยไม่มีเงื่อนไข และต้องจัดทำ Statement of Compliance เพื่อแสดงการตอบรับเป็นรายข้อทุกข้อตามข้อ 3/

4.2 ผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องจัดทำข้อเสนอด้านเทคนิคและข้อมูลต่างๆ จำนวน 1 ชุด (ต้นฉบับ 1 ชุด และไฟล์/google drive 1 ชุด) โดยต้องครอบคลุมงานที่กำหนดไว้ตามข้อ 3 ผนึกใส่ซองให้เรียบร้อย ยื่นพร้อมเอกสารประกวดราคา ฯ

4.3 ผู้ยื่นข้อเสนอต้องเสนอราคาโดยให้แยกราคาตามเอกสารประกอบใบเสนอราคาที่ธนาคารกำหนด (เอกสารแนบ) และเป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น และค่าใช้จ่ายทั้งปวงไว้ด้วยแล้ว ทั้งนี้ราคาที่เสนอต้องไม่สูงกว่าราคากลางที่ธนาคารกำหนด คือ 200,003,400.- บาท (สองร้อยล้านสามพันสี่ร้อยบาทถ้วน)

4.4 ผู้รับจ้างจะต้องมีประสบการณ์ที่ให้บริการที่เกี่ยวข้องกับ Inbound Contact Center ลักษณะการทำ Outsourcing เต็มรูปแบบทั้งด้านระบบโทรศัพท์ ระบบ Contact Center และบุคลากรให้บริการ เพื่อให้ข้อมูล แก้ไขปัญหา และสนองตอบความต้องการของลูกค้าที่ติดต่อเข้ามาขอรับบริการตลอด 24 ชั่วโมง โดยแนบสำเนาสัญญา หรือเอกสารหลักฐานที่แสดงถึงประสบการณ์ข้างต้น พร้อมกับการยื่นเอกสารประกวดราคา ฯ

5. หลักเกณฑ์และสิทธิในการพิจารณาข้อเสนอ

ธนาคารฯ จะใช้หลักการพิจารณาการประกวดราคาแบบ 2 ของ ของที่ 1 ข้อเสนอทางด้านเทคนิค และข้อเสนออื่น ๆ ของที่ 2 ข้อเสนอทางด้านการราคา โดยจะพิจารณาคัดเลือกตามขั้นตอนต่อไปนี้

5.1 พิจารณาคูณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอตามข้อกำหนด

5.1.1 การตรวจสอบผู้มีผลประโยชน์ร่วมกัน ธนาคารจะดำเนินการตรวจสอบคุณสมบัติของผู้เสนอแต่ละรายว่า เป็นผู้ยื่นข้อเสนอที่มีผลประโยชน์ร่วมกันกับผู้ยื่นข้อเสนอรายอื่น ณ วันประกาศประกวดราคาเพื่อการพาณิชย์หรือไม่ และจะประกาศรายชื่อผู้ยื่นข้อเสนอที่มีสิทธิได้รับการคัดเลือกก่อนการเปิดซองใบเสนอราคา

ก้อง R
[Signature]

5.1.2 การพิจารณาคุณสมบัติของผู้ยื่นข้อเสนอ หากผู้ยื่นข้อเสนอไม่ครบข้อใดข้อหนึ่งหรือ ไม่ครบบางส่วนในข้อย่อยของข้อนั้น ๆ ตามที่กำหนดไว้ จะไม่ผ่านการพิจารณาคุณสมบัติ และสำหรับผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านการพิจารณาคุณสมบัติ จะได้รับการพิจารณาข้อเสนอด้านเทคนิคในลำดับต่อไป

5.1.3 ในการพิจารณา ธนาคารอาจสอบถามข้อเท็จจริงจากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดก็ได้เพื่อตรวจสอบในกรณีที่มีข้อสงสัย ซึ่งผู้ยื่นข้อเสนอต้องให้ความร่วมมือด้วยดี มิฉะนั้นจะไม่ได้รับการพิจารณา

5.2 พิจารณาคุณสมบัติของข้อ 1 ข้อเสนอทางเทคนิคและข้อเสนออื่น ๆ ของผู้ยื่นข้อเสนอตามข้อกำหนด

5.2.1 ตรวจสอบข้อเสนอทางด้านเทคนิคและข้อเสนออื่น ๆ ของผู้ยื่นข้อเสนอทุกราย โดยผู้ยื่นข้อเสนอจะต้องเสนอรายละเอียดถูกต้องครบถ้วนและผ่านเกณฑ์ประสิทธิภาพตามที่ธนาคารกำหนด (ถ้ามี)

5.2.2 ในการพิจารณา ธนาคารอาจสอบถามข้อเท็จจริงจากผู้ยื่นข้อเสนอรายใดก็ได้ และอาจเรียกต้นฉบับของเอกสารตามข้อ 4.2 ไปตรวจสอบในกรณีที่มีข้อสงสัยก็ได้ ซึ่งผู้ยื่นข้อเสนอต้องให้ความร่วมมือด้วยดี มิฉะนั้นจะไม่ได้รับการพิจารณา

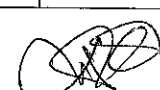
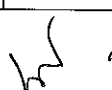
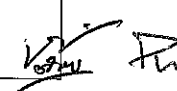
5.2.3 รายละเอียดต่าง ๆ ที่ผู้ยื่นข้อเสนอเสนอมานั้น หากมีปัญหาในการตีความของข้อความใด ให้ถือคำวินิจฉัยของธนาคารเป็นที่ยึด

5.2.4 กรณีผู้ยื่นข้อเสนอไม่ผ่านการพิจารณาด้านเทคนิคและข้อเสนออื่น ๆ ตามข้อ 5.2.1 ถึงข้อ 5.2.3 ธนาคารจะส่งคืนซองข้อเสนอด้านราคาและข้อเสนอทางการเงิน (ถ้ามี) โดยไม่เปิดซอง หลังจากธนาคารได้ตัดสินใจให้ทำสัญญากับผู้ยื่นข้อเสนอรายใดแล้ว

5.2.5 หากธนาคารต้องการให้นำเสนอ (Presentation) หรือต้องการให้ทดสอบระบบและหรืออุปกรณ์ที่ผู้ยื่นข้อเสนอเสนอ หรืออุปกรณ์อื่นใดที่เสนอในครั้งนี้ ธนาคารจะแจ้งให้ผู้ยื่นข้อเสนอทราบถึงวัน เวลา สถานที่ หัวข้อ และรายละเอียดที่ธนาคารต้องการให้นำเสนอหรือทดสอบ โดยระบบและหรืออุปกรณ์ที่นำมาเสนอหรือทดสอบต้องมีรายละเอียดคุณลักษณะเฉพาะไม่เกินกว่าระบบและหรืออุปกรณ์ที่เสนอ ทั้งนี้ ผู้ยื่นข้อเสนอต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งหมดในการนำเสนอหรือทดสอบ และดำเนินการนำเสนอหรือทดสอบให้แล้วเสร็จภายในเวลาที่ธนาคารกำหนด โดยธนาคารจะไม่รับผิดชอบในความเสียหายใดๆ ที่เกิดขึ้นกับระบบและหรืออุปกรณ์ที่นำมาใช้ในการนำเสนอหรือทดสอบ หากผู้ยื่นข้อเสนอราคาไม่ปฏิบัติตาม ธนาคารจะไม่รับพิจารณาข้อเสนอของผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้น

ผู้ยื่นข้อเสนอต้อง Proof of Concept (POC) ซึ่งสามารถพิสูจน์ได้ว่าระบบงาน Contact Center ทำงานได้ตามโจทย์ที่ธนาคารกำหนด (100 คะแนน)

หลักเกณฑ์การพิจารณา	น้ำหนัก	คะแนน	รวม
(1) ระบบงาน Contact Center	60		
- IVR สามารถรับสายของผู้ขอรับบริการที่เรียกเข้ามาทันที และมีเสียงแนะนำเมนูต่างๆ ให้ทราบ เพื่อให้ผู้ขอรับบริการสามารถเลือกบริการได้โดยใช้การโต้ตอบทางปุ่มหมายเลขต่างๆ บนโทรศัพท์ และส่งสายไปยัง Agent ได้ถูกต้องตามที่คุณขอรับบริการเลือก	10		
- ระบบกระจายสาย สามารถกระจายสายไปยัง Agent อัตโนมัติ กรณีที่ Agent สถานะไม่ว่าง จะถูกโอนไปยัง Agent ที่สถานะว่างและเป็น Skill รองได้	10		
- ระบบ CRM สามารถเชื่อมโยงกับระบบโทรศัพท์ และสามารถให้ผู้ปฏิบัติงานบันทึกข้อมูลต่างๆ และสร้างใบงานได้	10		

5.    

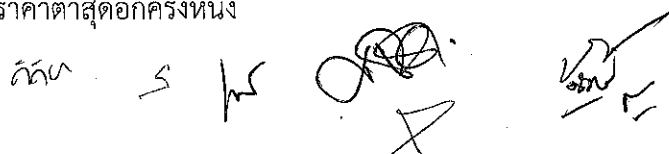
หลักเกณฑ์การพิจารณา	น้ำหนัก	คะแนน	รวม
- ระบบติดตามงานและส่งต่องาน (Case Management) สามารถส่งใบงานไปยังหน่วยงานต่าง ๆ ได้พร้อมกันมากกว่า 1 หน่วยงานและส่ง SMS แจ้งผู้ขอรับบริการได้	10		
- ระบบ KM สามารถกระจายข้อมูลในกลุ่มผ่านทาง Message Broadcasting เป็น Real time ได้ เพื่อให้ Agent ทราบถึง Campaign หรือ Promotion ใหม่ ๆ	10		
- ระบบบันทึกข้อมูลเสียงและภาพหน้าจอ สามารถบันทึกข้อมูลเสียงและภาพหน้าจอ (Voice and Screen Recording) ในขณะที่ Agent ให้บริการได้ทุกคนพร้อมกัน	10		
(2) การทดสอบ Speech Recognition	15		
- สามารถสนทนาโต้ตอบกับผู้ขอรับบริการได้ถูกต้อง	5		
- สามารถโอนสายผู้ขอรับบริการไปยัง Agent ได้ถูกต้อง	5		
- สามารถใช้ Speech To Text เพื่อนำข้อมูลมาเก็บไว้ที่ CRM ของระบบงาน Contact Center	5		
(3) พนักงานประจำศูนย์ Contact Center	10		
- ผู้รับจ้างมีประสบการณ์ทำงานกับส่วนราชการ รัฐวิสาหกิจ สถาบันการเงิน หรือหน่วยงานเอกชนที่น่าเชื่อถือ	10		
(4) สถานที่ปฏิบัติงานหลัก	10		
- สถานที่ปฏิบัติงานหลัก เสนออย่างน้อย 3 ที่ พร้อมนำเสนอแบบแปลนพื้นที่สำหรับปฏิบัติงาน	10		
(5) แผนความต่อเนื่องทางธุรกิจ	5		
- แผนการรับมือกับภัยพิบัติ หรือ โรคระบาดที่เกิดขึ้น เช่น Covid-19 เพื่อให้เกิดประสิทธิภาพในการให้บริการและการดำเนินธุรกิจได้อย่างต่อเนื่อง และเป็นไปตาม SLA ที่ธนาคารกำหนด	5		
รวม	100		

ผู้ยื่นข้อเสนอต้องได้รับคะแนนตามข้อคุณสมบัติแต่ละข้อไม่ต่ำกว่าร้อยละ 85 จึงจะถือว่าผ่านเกณฑ์การให้คะแนนที่ธนาคารกำหนด

5.2.6 กรณีผู้ยื่นข้อเสนอไม่ผ่านการนำเสนอหรือทดสอบ ธนาคารจะส่งคืนซองข้อเสนอด้านราคา และข้อเสนอทางการเงิน (ถ้ามี) โดยไม่เปิดซองหลังจากธนาคารได้ตัดสินใจให้ทำสัญญากับผู้ยื่นข้อเสนอรายใดแล้ว

5.3 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ผ่านการพิจารณาคัดเลือกตามข้อ 5.1 และข้อ 5.2 ธนาคารจะเปิดซองข้อ 2 ข้อเสนอทางด้านราคาทุกราย โดยพิจารณาผู้เสนอราคาต่ำสุดเป็นเกณฑ์ในการตัดสินใจ และจะต้องรองราคารายที่เสนอราคาต่ำสุด ถ้ามีผู้เสนอราคาต่ำสุดเท่ากันหลายราย ธนาคารจะแจ้งผู้เสนอราคาต่ำสุดดังกล่าวทุกรายให้มาเสนอราคาใหม่ ด้วยวิธียื่นซองเสนอราคาภายในกำหนดระยะเวลาอันสมควร หากรายใดไม่ยื่นซองเสนอราคาใหม่ ให้ถือว่าผู้ยื่นข้อเสนอรายนั้นมีความต้องการยื่นราคาตามที่เสนอราคาไว้เดิม จากนั้นธนาคารจะเปิดซองราคาใหม่ และต้องรองราคากับผู้ยื่นข้อเสนอรายที่เสนอราคาต่ำสุดอีกครั้งหนึ่ง

กคค 5/15



5.4 ผู้ยื่นข้อเสนอที่ไม่ผ่านการพิจารณาธนาคารจะส่งคืนของข้อเสนอด้านราคาและข้อเสนอทางการเงิน (ถ้ามี) โดยไม่เปิดซอง หลังจากธนาคารได้ตัดสินใจให้ทำสัญญากับผู้ยื่นข้อเสนอรายใดแล้ว

6. การส่งมอบและตรวจรับ

ในการส่งมอบทุกครั้ง ผู้รับจ้างต้องจัดทำเป็นหนังสือแจ้งรายละเอียด และกำหนดวันส่งมอบ นำส่งถึงคณะกรรมการตรวจรับพัสดุและสำเนาแจ้งผู้อำนวยการฝ่ายการพัสดุเพื่อทราบ โดยมีรายละเอียดการส่งมอบ ดังนี้

6.1 ผู้รับจ้างต้องส่งมอบเอกสารรายละเอียดโครงการให้ธนาคารพิจารณาภายใน 30 วันนับถัดจากวันลงนามในสัญญา ดังนี้

6.1.1 จัดทำแผนการดำเนินงานตลอดทั้งโครงการ

6.1.2 โครงสร้างทีมงาน พร้อมเบอร์โทรศัพท์ของทีมงาน เมื่อธนาคารพิจารณาแล้วให้ติดต่อโครงการเพื่อใช้ประสานงานต่อไป

หากมีความประสงค์เปลี่ยนแปลงบุคลากร ผู้รับจ้างต้องแจ้งให้ธนาคารทราบล่วงหน้าอย่างน้อย 30 วัน ก่อนมีการเปลี่ยนแปลงบุคลากรดังกล่าว หรือตามดุลยพินิจของธนาคาร เพื่อให้ธนาคารพิจารณาตามความเหมาะสม

6.1.3 ในกรณีที่ธนาคารเห็นว่าบุคลากรในโครงสร้างทีมงาน ตามข้อ 6.1.2 ไม่เหมาะสม หรือทำงานไม่มีประสิทธิภาพ ธนาคารขอสงวนสิทธิ์ที่จะเปลี่ยนแปลงบุคลากรที่ผู้รับจ้างมอบหมายให้มาดำเนินงานนี้ได้ตามที่เห็นสมควร โดยต้องดำเนินการปรับเปลี่ยนโดยทันทีที่ได้รับแจ้ง และจะนำไปเป็นเหตุผลในความล่าช้าของงาน รวมทั้งคิดค่าใช้จ่าย หรือค่าเสียหายใดๆ จากธนาคารมิได้

6.1.4 จัดประชุมเพื่อรายงานความคืบหน้า (Progress Update) เสนอธนาคาร ทุก 2 สัปดาห์ ประกอบด้วย ความคืบหน้า ปัญหาและอุปสรรค ความเสี่ยง เป็นอย่างน้อย และส่งรายงานการประชุม (Minute of Meeting) หลังจากประชุมภายใน 5 วันทำการ

6.2 ผู้รับจ้างต้องส่งมอบระบบ Contact Center วัสดุอุปกรณ์ คอมพิวเตอร์ และระบบสื่อสารที่ติดตั้งแล้วเสร็จและใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ ทั้งในสถานที่ให้บริการ GSB Contact Center และศูนย์ควบคุมและประสานงานโครงการ ณ สถานที่ตั้งธนาคารออมสินสำนักงานใหญ่ หรือสถานที่ที่ธนาคารกำหนด พร้อมให้ธนาคารเข้าตรวจรับ ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันที่ธนาคารมีหนังสือแจ้ง โดยมีรายละเอียด ดังนี้

6.2.1 สถานที่ และวัสดุอุปกรณ์ที่พร้อมปฏิบัติงานจำนวนไม่น้อยกว่า 200 ชุด

6.2.2 ระบบเพื่อให้บริการ ได้แก่ ระบบ Contact Center และระบบต่าง ๆ ให้บริการด้านข้อมูลเพื่อใช้ตอบคำถาม ประกอบด้วย ระบบงานเงินฝาก (CBS) ระบบงานบัตรเดบิต (CardM) ระบบงานบัตรเครดิต (CardLink) ระบบที่ใช้ในการให้บริการ Internet Banking, Corporate Internet Banking, GSB Now และ VOC พร้อม Migrate ฐานข้อมูล CRM เดิมให้พร้อมใช้งานได้อย่างมีประสิทธิภาพ

6.2.3 ซอฟต์แวร์ที่แสดงสิทธิการใช้งานอย่างถูกต้องตามกฎหมาย หรือ เอกสารแสดงสิทธิการใช้งานถูกต้องตามกฎหมาย

6.3 ผู้รับจ้างต้องจัดพนักงานให้บริการข้อมูล / พนักงานรับสาย (Agent) ที่มีรายละเอียดตามข้อ 3.2.4.2 (1) มาปฏิบัติงาน ณ สถานที่ที่ผู้รับจ้างนำเสนอ ภายใน 30 วันนับถัดจากวันที่ธนาคารมีหนังสือแจ้ง

6.4 พัฒนา Speech Recognition ภายใน 120 วัน นับถัดจากวันที่ธนาคารมีหนังสือแจ้ง

ผู้รับจ้างต้องผ่านการทดสอบการให้บริการระบบ Speech Recognition ได้อย่างถูกต้องแม่นยำ (Call Routing Rate) อย่างน้อยร้อยละ 85 ของ Test Case ซึ่งมีจำนวนไม่น้อยกว่า 500 รายการ



6.5 ผู้รับจ้างจะต้องจัดส่งรายงานการปฏิบัติงานประจำเดือนตามที่ธนาคารกำหนด พร้อมแผนการปฏิบัติงานของพนักงานเป็นผลัดแบบครอบคลุม 24 ชั่วโมง ภายในวันที่ 10 ของเดือนถัดไป เว้นแต่วันดังกล่าวตรงกับวันหยุดของธนาคารให้จัดส่งรายงานในวันทำการถัดไป

6.6 ผู้รับจ้างต้องเริ่มให้การฝึกอบรมตามข้อ 3.2.6.1 ภายใน 30 วันนับถัดจากวันที่ธนาคารมีหนังสือแจ้ง

6.7 การส่งมอบจะสมบูรณ์ต่อเมื่อธนาคารได้ดำเนินการตรวจรับถูกต้องสมบูรณ์ตรงตามสัญญาแล้ว

7. การชำระเงิน

ธนาคารจะชำระเงินให้แก่ผู้รับจ้างเป็นรายเดือนตามอัตราค่าจ้างที่เกิดขึ้นจริง เมื่อผู้รับจ้างได้ส่งมอบงานจ้างตามข้อ 6 และคณะกรรมการตรวจรับพัสดุได้ตรวจรับเรียบร้อยแล้ว

ในกรณีการปฏิบัติงานในเดือนนั้นๆ ไม่เต็มเดือน ธนาคารจะจ่ายตามอัตราค่าจ้างที่เกิดขึ้นจริง โดยคำนวณให้เป็นรายวัน ตามอัตราที่เกิดขึ้นจริง

8. ค่าปรับ

8.1 เมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามข้อ 6.1 หากผู้รับจ้างไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ ธนาคารจะปรับเป็นอัตราวันละ 100,000.- บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน) นับถัดจากวันครบกำหนดจนถึงวันส่งมอบครบถ้วน ถูกต้อง

8.2 เมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามข้อ 6.2 หากผู้รับจ้างไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ ธนาคารจะปรับเป็นรายวันในอัตราร้อยละ 0.10 (ศูนย์จุดหนึ่งศูนย์) ของราคางานจ้างนั้น แต่จะต้องไม่ต่ำกว่าวันละ 200 บาท (สองร้อยบาทถ้วน) นับถัดจากวันครบกำหนดจนถึงวันส่งมอบ ครบถ้วน ถูกต้อง

8.3 เมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามข้อ 6.3 หากผู้รับจ้างไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ ธนาคารจะคิดค่าปรับในอัตราวันละ 100,000.- บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน) นับถัดจากวันครบกำหนดจนถึงวันส่งมอบ ครบถ้วน ถูกต้อง

8.4 เมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามข้อ 6.4 หากผู้รับจ้างไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ ธนาคารจะคิดค่าปรับในอัตราวันละ 100,000.- บาท (หนึ่งแสนบาทถ้วน) นับถัดจากวันครบกำหนดจนถึงวันส่งมอบ ครบถ้วน ถูกต้อง

8.5 เมื่อครบกำหนดระยะเวลาตามข้อ 6.5 หากผู้รับจ้างไม่สามารถปฏิบัติตามเงื่อนไขได้ ธนาคารจะคิดค่าปรับในอัตราวันละ 3,000.- บาท (สามพันบาทถ้วน) นับถัดจากวันครบกำหนดจนถึงวันส่งมอบ ครบถ้วน ถูกต้อง

8.6 มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ แต่ละเดือน ไม่เป็นไปตามที่ธนาคารกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (Service Level Agreement) ตามข้อ 3.2.7 ในหัวข้อย่อยใดหัวข้อหนึ่ง ธนาคารจะปรับครั้งละ 15,000.- บาท (หนึ่งหมื่นห้าพันบาทถ้วน) โดยเงินค่าปรับนี้ ผู้รับจ้างยินยอมให้ธนาคารหักเงินที่ต้องจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างในเดือนนั้น ธนาคารจะยกเว้นการปรับในช่วงระยะ 3 เดือนแรกของการให้บริการ (Learning Curve)

ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีที่มีข้อ ความผิดของผู้รับจ้าง ให้จัดทำรายงานชี้แจงถึงสาเหตุดังกล่าวในเดือนนั้น ต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และสำเนาเรียนฝ่ายการพัสดุ

8.7 มาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ไม่เป็นไปตามที่ธนาคารกำหนดมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ (Service Level Agreement) ตามข้อ 3.2.7 หัวข้อย่อยเดียวกัน 3 เดือน ติดต่อกันขึ้นไป โดยไม่มีเหตุอันควร ธนาคารจะปรับเป็นเงินจำนวน 500,000.- บาท (ห้าแสนบาทถ้วน) นอกเหนือไปจากค่าปรับตามข้อ 8.6 โดยเงินค่าปรับนี้ผู้รับจ้างยินยอมให้ธนาคารหักเงินที่ต้องจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างในเดือนนั้น ธนาคารขอสงวนสิทธิในการยกเลิกสัญญาจ้าง นอกจากนี้ธนาคารมีสิทธิเรียกร้องค่าเสียหายใด ๆ อันพึงมีพึงได้อีกด้วย

9

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีที่มีข้อ ความผิดของผู้รับจ้าง ให้จัดทำรายงานชี้แจงถึงสาเหตุดังกล่าว ในเดือนนั้นพร้อมแนบเอกสารประกอบการพิจารณาต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และสำเนาเรียนฝ่ายการพัสดุ

8.8 ห้ามผู้รับจ้างนำงานที่จ้างไปจ้างช่วงให้ผู้อื่นทำอีกทอดหนึ่ง ไม่ว่าทั้งหมดหรือ แต่บางส่วน เว้นแต่การจ้างช่วงบางส่วนที่ได้รับอนุญาตจากธนาคารแล้ว ถ้าผู้รับจ้างไปจ้างช่วงโดยฝ่าฝืน ข้อตกลงดังกล่าว ธนาคารสงวนสิทธิ์ในการบอกเลิกสัญญา และจะปรับเป็นจำนวนร้อยละ 10 ของ วงเงินของงานจ้างช่วงนั้น

8.9 หาก Supervisor มาปฏิบัติงานไม่ครบจำนวนในแต่ละวัน (เต็มชั่วโมงการทำงานของผู้รับจ้าง) ตามที่กำหนด ธนาคารจะปรับเป็นรายวันในอัตราวันละ 2,000.- บาท (สองพันบาทถ้วน) ต่อคนต่อวัน โดยเงินค่าปรับนี้ผู้รับจ้างยินยอมให้ธนาคารหักเงินที่ต้องจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างในเดือนนั้น

ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีที่มีข้อ ความผิดของผู้รับจ้าง ให้จัดทำรายงานชี้แจงถึงสาเหตุดังกล่าวใน เดือนนั้นต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และสำเนาเรียนฝ่ายการพัสดุ

8.10 หาก Operation Site Manager และ/หรือ Assistant Operation Site Manager ไม่มาปฏิบัติงาน และผู้รับจ้างไม่จัดผู้ปฏิบัติงานทดแทน ธนาคารจะปรับเป็นรายวันในอัตราวันละ 5,000.- บาท (ห้าพันบาทถ้วน) ต่อคนต่อวัน โดยเงินค่าปรับนี้ ผู้รับจ้างยินยอมให้ธนาคารหักเงินที่ต้องจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างใน เดือนนั้น

ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีที่มีข้อ ความผิดของผู้รับจ้าง ให้จัดทำรายงานชี้แจงถึงสาเหตุดังกล่าวใน เดือนนั้นต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และสำเนาเรียนฝ่ายการพัสดุ

8.11 หากพนักงานตรวจสอบและประเมินคุณภาพการบริการ QA และ/หรือพนักงาน ประสานงานข้อมูล และ/หรือพนักงานดูแลระบบ/วิศวกรระบบ Contact Center ไม่มาปฏิบัติงานและผู้รับจ้าง ไม่จัดผู้ปฏิบัติงานทดแทน ธนาคารจะปรับเป็นรายวันในอัตราวันละ 2,000.- บาท (สองพันบาทถ้วน) ต่อคนต่อวัน โดยเงินค่าปรับนี้ ผู้รับจ้างยินยอมให้ธนาคารหักเงินที่ต้องจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างในเดือนนั้น

ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีที่มีข้อ ความผิดของผู้รับจ้าง ให้จัดทำรายงานชี้แจงถึงสาเหตุดังกล่าวใน เดือนนั้นต่อคณะกรรมการตรวจรับพัสดุเพื่อตรวจสอบข้อเท็จจริง และสำเนาเรียนฝ่ายการพัสดุ

8.12 กรณีที่ธนาคารพบว่าผู้รับจ้าง ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างและ/หรือตัวแทน รวมทั้ง ผู้เกี่ยวข้องที่ผู้รับจ้างจัดหามาปฏิบัติงานตามสัญญา ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขการรักษาความลับที่กำหนดไว้ในข้อ 3.2.9 ไม่ว่าโดยจงใจหรือประมาทเลินเล่อก็ตาม ผู้รับจ้างยินยอมให้ธนาคารปรับเป็นเงิน 500,000.- บาท (ห้าแสนบาทถ้วน) ต่อครั้ง/ต่อคนที่ไม่ปฏิบัติตามเงื่อนไขดังกล่าว แต่ทั้งนี้ ไม่ตัดสิทธิธนาคารในการเรียก ค่าเสียหายและ/ หรือบอกเลิกสัญญากับผู้รับจ้าง

8.13 หากพนักงานรับสาย (Agent) ฝ่าฝืนตามข้อ 3.2.5 (10) ธนาคารจะปรับเป็นรายครั้ง ในอัตรา ครั้งละ 1,000.- บาท (หนึ่งพันบาทถ้วน) โดยเงินค่าปรับนี้ผู้รับจ้างยินยอมให้ธนาคารหักเงินที่ต้องจ่าย ให้แก่ผู้รับจ้างในเดือนนั้น

9.ความต้องการด้านความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศ

ผู้รับจ้างต้องยินยอมปฏิบัติตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร รวมถึง นโยบาย คำสั่ง และวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้อง โดยมีบทสรุป ดังนี้

9.1 มีความตระหนักถึงการรักษาความมั่นคงปลอดภัยในข้อมูลและทรัพย์สินของธนาคารและ รับผิดชอบในการจัดการด้านความมั่นคงปลอดภัยข้อมูล

9.2 หากมีความจำเป็นในการใช้ข้อมูลที่จัดอยู่ในชั้นลับขึ้นไป ต้องขออนุญาตจากเจ้าของ ข้อมูลและลงนามในสัญญาไม่เปิดเผยข้อมูลของธนาคาร ก่อนเข้าใช้ข้อมูลนั้น ๆ

9.3 รักษาความถูกต้องและความลับข้อมูลของธนาคาร ก่อนการนำไปใช้งานหรือทดสอบ

กคค ๕ พค ๖๖

9.4 มีการจำกัดสิทธิในการใช้งานข้อมูลที่สำคัญของธนาคาร

9.5 มีการจัดการเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยทางคอมพิวเตอร์ กรณีระบบงานสำคัญหรือระบบงานที่มีผลกระทบต่อผู้ใช้บริการในวงกว้างเกิดการหยุดชะงัก ต้องมีแผนการจัดการเหตุการณ์ที่มีผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยทางคอมพิวเตอร์ เช่น แผนบริหารความต่อเนื่องทางธุรกิจ (Business Continuity Plan) แผนกู้คืนระบบ (Disaster Recovery Plan) แผนรับมือภัยไซเบอร์ (Cyber Resilience Plan) เป็นต้น

9.6 แจ้งหน่วยงานธนาคารที่ควบคุมดูแลการทำงานทันที ในกรณีที่เกิดเหตุการณ์ละเมิดความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร

9.7 ยินยอมให้ธนาคาร หน่วยงานภายนอกที่ธนาคารมอบหมาย หรือหน่วยงานกำกับดูแลธนาคารมีสิทธิในการเข้าตรวจสอบการทำงาน รวมถึงสิทธิในการเรียกดูข้อมูลที่เกี่ยวข้อง

9.8 ดำเนินการให้ธนาคารได้สิทธิโดยชอบในการใช้ซอฟต์แวร์ที่มีผู้อื่นเป็นเจ้าของลิขสิทธิ์ หรือสิทธิบัตรหรือทรัพย์สินทางปัญญาอื่น ๆ และรับผิดชอบในกรณีที่มีการกล่าวหา ฟ้องร้อง หรือเรียกค่าเสียหายใด ๆ จากเจ้าของลิขสิทธิ์ หรือสิทธิบัตร หรือทรัพย์สินทางปัญญานั้น

กรณีจ้างพัฒนาซอฟต์แวร์ ข้อมูลที่เกิดขึ้นหรือซอฟต์แวร์ที่พัฒนาขึ้น (Source Code) ถือเป็นกรรมสิทธิ์ หรือลิขสิทธิ์ หรือสิทธิของธนาคาร

9.9 หากมีการว่าจ้างช่วงในการทำงานให้กับธนาคาร จะต้องควบคุมดูแลให้ผู้รับจ้างช่วงปฏิบัติตามนโยบายความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศของธนาคาร รวมถึงคำสั่งและวิธีปฏิบัติที่เกี่ยวข้องเช่นเดียวกัน

9.10 ห้ามนำอุปกรณ์ประมวลผลที่ไม่ใช่ของธนาคาร มาต่อเข้ากับระบบเครือข่ายภายในของธนาคาร เว้นแต่ได้รับอนุญาตจากหน่วยงานธนาคารที่ควบคุมดูแลการทำงาน

9.11 ห้ามนำข้อมูลและสื่อเก็บข้อมูลจัดอยู่ในลำดับชั้นลับขึ้นไปออกจากธนาคาร โดยไม่มีการควบคุมที่เหมาะสม

9.12 ต้องทำหนังสือรับรองเพื่อยืนยันต่อธนาคารว่า ซอฟต์แวร์ทุกประเภทที่ใช้กับงานของธนาคาร ไม่มีโปรแกรมแอบแฝงหรือโปรแกรมมัลแวร์ใด ๆ และหากธนาคารตรวจพบ ต้องรับผิดชอบในความเสียหายที่เกิดขึ้นทั้งหมด

9.13 กรณีจ้างพัฒนาระบบงานต้องใช้พอร์ตสื่อสาร (Service Port) ของระบบงาน ตามที่ธนาคารกำหนดให้เท่านั้น

9.14 กรณีระบบมีการรับ-ส่งข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกธนาคาร ต้องเชื่อมต่อด้วยโปรโตคอลเข้ารหัสแบบปลอดภัย เช่น SSL/TLS/https/FTPS พร้อมทั้งจัดหาใบรับรองทางอิเล็กทรอนิกส์จากผู้ให้บริการออกใบรับรอง (Certificate Authority: CA) ที่น่าเชื่อถือให้กับธนาคาร ตลอดจนอายุสัญญาซื้อขายและ/หรือสัญญาจ้าง โดยให้รวมถึงระยะเวลาประกันด้วย

กรณีระบบที่มีการรับ-ส่งข้อมูลกับหน่วยงานภายนอกธนาคารที่มีการกำหนดความปลอดภัยเป็นการเฉพาะ เช่น VISA, MasterCard ให้ใช้ใบรับรองทางอิเล็กทรอนิกส์ตามที่หน่วยงานฯ หรือธนาคารกำหนด

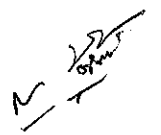
9.15 กรณีการจัดหาระบบหรืออุปกรณ์คอมพิวเตอร์ ต้องกำหนดค่ามาตรฐานด้านความปลอดภัย (Security Baseline) ตามที่ธนาคารกำหนด หากเป็นระบบหรืออุปกรณ์ใหม่ที่ธนาคารยังไม่กำหนดค่ามาตรฐานด้านความมั่นคงปลอดภัย (Security Baseline) ให้กำหนดค่าความปลอดภัยตามมาตรฐาน Center for Internet Security (CIS) หรือ National Institute of Standards Technology (NIST) หรือมาตรฐานอื่นใดที่มีความน่าเชื่อถือ และจัดทำคู่มือให้กับธนาคาร

9.16 กรณีเป็นระบบที่ต้องเก็บรักษา Log ตามกฎหมาย หรือมาตรฐานที่ธนาคารต้องปฏิบัติ เช่น PCI DSS ต้องจัดเก็บและส่งข้อมูล Log ตามที่ธนาคารกำหนด

ลล

๕

K



9.17 กรณีเป็นระบบสารสนเทศที่มีการจัดเก็บ ประมวลผล และรับส่งข้อมูลบัญชีบัตรเครดิต (Account Data) รวมถึงระบบที่มีการเชื่อมต่อหรืออาจส่งผลกระทบต่อความมั่นคงปลอดภัยสารสนเทศต่อระบบข้างต้น จะต้องดำเนินการรักษาความปลอดภัยให้สอดคล้องตามมาตรฐาน PCI DSS เวอร์ชันล่าสุด

9.18 กรณีการใช้บริการผู้ให้บริการภายนอกที่มีการจัดเก็บข้อมูลของธนาคาร ต้องจัดทำแผนกระบวนการรองรับกรณียกเลิก ย้าย หรือนำระบบกลับมาดำเนินการเอง (Exit Plan) และแผนกระบวนการทำลายข้อมูลแบบกู้คืนไม่ได้

10. เงื่อนไขอื่น ๆ

10.1 การชดเชยค่าเสียหาย

10.1.1 กรณีปฏิบัติงานผิดพลาด

พนักงานของผู้รับจ้าง ต้องปฏิบัติงานด้วยความระมัดระวัง หากเกิดความผิดพลาดเสียหาย ผู้รับจ้างต้องชดเชยค่าเสียหายตามจริงโดยไม่มีข้อโต้แย้งใด ๆ ทั้งสิ้น รวมถึงธนาคารมีสิทธิที่จะเรียกร้องให้ผู้รับจ้างชดเชยค่าเสียหายอันอาจเกิดขึ้นกับธนาคารจากการที่ผู้รับจ้าง หรือพนักงานของผู้รับจ้าง ปฏิบัติงานผิดพลาดได้ โดยเงินค่าปรับนี้ผู้รับจ้างยินยอมให้ธนาคารหักเงินที่ต้องจ่ายให้แก่ผู้รับจ้างในเดือนนั้น ทั้งนี้ หากผู้ขอรับบริการมีการฟ้องร้องดำเนินคดี ธนาคารขอสงวนสิทธิให้ผู้รับจ้างเป็นผู้รับผิดชอบในทุกกรณี

10.1.2 กรณีที่ผู้รับจ้าง ผู้บริหาร พนักงาน ลูกจ้างและ/หรือตัวแทน รวมทั้งผู้เกี่ยวข้องที่ผู้รับจ้างจัดหามาปฏิบัติงานตามสัญญา นำข้อมูลของลูกค้าและหรือข้อมูลความลับที่กำหนดไว้ในข้อ 3.2.9 ไปเผยแพร่ และก่อให้เกิดความเสียหายแก่ธนาคารและ/หรือบุคคลภายนอกที่ใช้สิทธิเรียกร้องความเสียหายกับธนาคาร ไม่ว่าจะมีการฟ้องร้องดำเนินคดีหรือไม่ก็ตาม ผู้รับจ้างยินยอมรับผิดชอบชดเชยค่าเสียหายให้กับธนาคารโดยไม่มีข้อโต้แย้งใด ๆ ทั้งสิ้น

10.2 ผู้รับจ้างต้องยินยอมให้ธนาคารหรือหน่วยงานทางการที่เกี่ยวข้องเข้าตรวจสอบการปฏิบัติงานของผู้รับจ้างได้ตลอดเวลา

10.3 หากมาตรฐานคุณภาพการให้บริการ ไม่เป็นไปตามที่ธนาคารกำหนดในข้อ 3.2.7 เป็นจำนวน 3 ครั้งขึ้นไป ธนาคารขอสงวนสิทธิในการยกเลิกสัญญาจ้าง ทั้งนี้ ยกเว้นกรณีที่มีใช้ความผิดของผู้รับจ้าง ให้จัดทำรายงานชี้แจงถึงสาเหตุดังกล่าวในวงงานนั้น

10.4 ธนาคารขอสงวนสิทธิในการแก้ไขหรือยกเลิกสัญญา โดยไม่ต้องรับผิดชอบความเสียหายใด ๆ ทั้งสิ้น

11. เงื่อนไข (เพิ่มเติม)

11.1 ธนาคารขอสงวนสิทธิในข้อมูลทั้งหมดที่บันทึกในระบบ Contact Center โดยผู้รับจ้างต้องยินยอมให้ข้อมูลทั้งหมดแก่ธนาคาร ไม่ว่าจะในรูปแบบ Soft File, Electronic file ทันทีเมื่อสัญญาสิ้นสุด ภายใน 15 วัน หรือเมื่อธนาคารร้องขอ โดยผู้รับจ้างต้องนำเสนอแผนการถ่ายโอนข้อมูลและการทำลายข้อมูลดังกล่าวให้คณะกรรมการตรวจรับพัสดุเห็นชอบก่อนหมดระยะเวลาสัญญาไม่น้อยกว่า 60 วัน ทั้งนี้ ผู้รับจ้างต้องจัดหา Tool ที่ธนาคารสามารถนำข้อมูลนั้นมาใช้งานได้อย่างถูกต้อง ครบถ้วน และผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งสิ้น

11.2 ในกรณีที่มีค่าใช้จ่ายอื่น ๆ เกิดขึ้นระหว่างอายุสัญญานอกเหนือจากที่กำหนดไว้ในขอบเขตของงานจ้างเหมาบริการ GSB Contact Center ธนาคารออมสิน 1115 ผู้รับจ้างจะต้องเป็นผู้รับผิดชอบในค่าใช้จ่ายนั้น

11.3 กรณีผู้รับจ้างที่เป็นกิจการร่วมค้า ต้องเป็นกิจการร่วมค้าตลอดอายุสัญญาจ้างเหมาบริการ

11.4 หากผู้รับจ้างละทิ้งงานก่อนสิ้นสุดสัญญา จนเป็นเหตุให้ธนาคารต้องจัดจ้างผู้รับจ้างรายใหม่ ผู้รับจ้างต้องรับผิดชอบค่าใช้จ่ายที่เกิดขึ้นทั้งสิ้นแทนธนาคาร โดยผู้รับจ้างดังกล่าว ไม่สามารถโต้แย้ง และตกลงจะไม่ฟ้องร้อง ไม่เรียกร้องใด ๆ ทั้งสิ้น

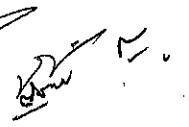
5 15 6/25 6/25 6/25 6/25 6/25

11.5 ในกรณีสัญญาจ้างสิ้นสุดลง และธนาคารยังไม่สามารถจัดหาผู้รับจ้างรายใหม่ ผู้รับจ้างยินดีให้ธนาคารต่อสัญญาภายใต้เงื่อนไขเดิมตลอดจนอัตราค่าจ้างต่อเดือนเท่าเดิมตามระยะเวลาที่ธนาคารกำหนด ทั้งนี้ การต่อสัญญาดังกล่าวต้องไม่เกิน 1 ปี

11.6 เมื่อสัญญาสิ้นสุดลงไม่ว่าจะโดยการบอกเลิกสัญญา หรือครบอายุสัญญา ผู้รับจ้างจะต้องขนย้ายระบบ และอุปกรณ์ของผู้รับจ้างที่ตั้งที่ศูนย์ควบคุมและประสานงานโครงการ ณ ธนาคารออมสินกลับคืนภายใน 30 วันทำการ โดยผู้รับจ้างเป็นผู้เสียค่าใช้จ่ายเองทั้งสิ้น หากพ้นกำหนด ธนาคารออมสินจะไม่รับผิดชอบความเสียหายที่เกิดขึ้นกับระบบและอุปกรณ์ดังกล่าว

11.7 กรณีเกิดเหตุสุดวิสัยใด ๆ ก็ตามที่ไม่ใช่ความบกพร่องของธนาคาร ขอสงวนสิทธิ์ในการบอกเลิกสัญญา โดยผู้รับจ้างดังกล่าว ไม่สามารถโต้แย้ง และตกลงจะไม่ฟ้องร้อง ไม่เรียกร้องใด ๆ ทั้งสิ้น

.....
หมายเหตุ : หากมีข้อสงสัยหรือต้องการรายละเอียดเพิ่มเติม ติดต่อสอบถามได้ที่หน่วยพัฒนาช่องทางลูกค้าสัมพันธ์ ศูนย์บริการลูกค้า และศูนย์โทรฯ โทร. 02-299-8066 หรือ 02-299-8064

กิตติ S hr 

เอกสารประกอบใบเสนอราคา
จ้างเหมาบริการ GSB Contact Center ธนาคารออมสิน 1115

รายการ	ราคาที่เสนอ				
	ราคาต่อ Agent (บาท)	จำนวน Agent	ระยะเวลา (เดือน)	ราคาต่อเดือน (บาท)	รวม 18 เดือน เป็นเงินทั้งสิ้น (บาท)
ค่าจ้างเหมาบริการ GSB Contact Center ธนาคารออมสิน 1115					

หมายเหตุ - ราคาที่เสนอ เป็นราคาที่รวมภาษีมูลค่าเพิ่ม ภาษีอากรอื่น และค่าใช้จ่ายทั้งปวงไว้ด้วยแล้ว

Handwritten signatures and initials at the bottom right of the page.

สามารถเสนอแนะ วิจัยรณ หรือมีความเห็นเป็นลายลักษณ์อักษรโดยเปิดเผยตัวมายัง
ส่วนจัดหาพัสดุ ฝ่ายการพัสดุ ธนาคารออมสิน ผ่านทางอีเมล bid@gsb.or.th หรือ
โทรสอบถามได้ที่ 0 2299 8000 ต่อ 030120 โทรสาร 0 2279 0584